

官員懶惰 十萬車主只好小心

黃樹仁／台北大學社會學系副教授（台北市）

報載交通部去年底開始發放新?挾P，但不同車種新舊號碼重複的車牌有十幾萬，重號車主補繳停車費時，若不小心，可能錯誤的幫別人繳錢。而交通部公路總局與台北市停車管理處很貼心的通知代收費的超商，要修改繳費軟體，並提醒車主繳交停車費時務必注意車種。

這些表面貼心的提醒，其實反映了上述政府機關的懶惰與不負責任。

不論如何提醒，我們可以預期，總會有人不清楚而發生錯誤。既然知道車牌重號非常可能為十幾萬車主製造問題，與其提醒十幾萬車主小心，為何不從源頭主管機關消除問題？

在這凡事電腦列管的時代，公路總局當然知道哪些號碼會重號，在舊車牌報廢之前，只要暫時不使用重複號碼，就不會發生錯誤，也就不需公路總局提醒車主，超商也不需要修改軟體，不是嗎？

將重號列管暫時不用，頂多只需要公路總局一個電腦技術員半小時的工作。停車管理處寫個公文向公路總局反映問題，建議改善，頂多也只需半小時。這般從源頭消除問題的省力有效工作不為之，卻要求幾家超商修改軟體，將工作轉嫁給超商。狀似認真的呼籲車主小心，卻可以預期很多人會因繳費錯誤而來回奔波。這樣的主管機關有在使用大腦嗎？真的用心為民服務了嗎？答案顯然是沒有。他們不是用心服務，只是用心推卸責任。不喜歡動腦，只想到表演。

這般懶惰不用大腦的公務員，是在為人民製造問題。而這在各機關比比皆是。

例如，車輛超過一定年數，年年必須檢驗。許多車主在保養廠定期保養之餘，還得浪費時間另外去驗車。人人駕車的美國從不要求舊車必須檢驗，事故並未更多。即使不信任台灣車主，為何不讓合格保養廠與監理處連線，利用定期保養時一併處理？

又例如，學校教務處年年要求各系所填報師生資料。而這些資料都是學校電腦系統裡現成的。教務處職員不願意一個人費點腦力下載整理資料，卻年年反覆要求幾十個系所做同樣的工作，浪費幾十倍的時間，最後自己還是要做總整理的工作，並沒有省事省時。而且參與的人愈多，程序愈多重，發生錯誤的機率也就愈大。這是典型的因為一個人的懶惰而為幾十個人製造無謂的負擔，以及製造錯誤機會。

如果各級公務員都肯用點大腦，從源頭簡化工作，消除問題，相信我們的政府至少可以省掉一兩成的官僚遊戲與人事成本，而人民也可以少去許多苦難。

【2013-01-07/聯合報/A15版/民意論壇】