

行政當局與市民的關係： 現況與前景^{*}

安娜庇利絲^{**}

由於與私營企業所發現的情況相類似，業務發展的成功多基於對本身業務對象的關注、並對公共及人際關係範圍所作的大量複雜的研究，以及發展嚴格的市場技術，故所有政府現時逐漸理解到有需要與市民作進一步接近，設法更好地為他們服務。

這種現象在民主的國家中當然係與選舉的因素有關，故此，可以說一個政府制訂其施政方針時應包括：採取尊重其服務對象的措施及活動，並使其架構明確、靈活、有效率及效力，這樣，有所收獲是自然的。事實上，市民在其權利上有同樣的理解是不足為怪，因為他們懂得要求當繳付各種稅項而該換取更好及更有效的公眾服務。

這個簡短的介紹，說明了在澳門，行政當局與市民之間關係的新概念已是不爭的事實，並且在接近一九九九年行政當局移交中華人民共和國的期間將不斷擴展及加深。

對於此點，我可以肯定，因為在本地擔任公職已達十六年，目睹多屆政府本身和居民彼此間的改變，共同尋求了解和往還的方式，便於以兩個社會間的對話為基礎，對本地區作民主的管理，在社會、文化和語言雖然有別下，但四百年來都是和平共處。

* 華務司譯本

** 澳門公職人員福利會主席、立法會議員

在一九七五年，人們完全理解爲了發展及加強對話，有須要進行一場重要及艱巨的任務——語言。大部份的居民都是華人，他們之中極少懂得葡語，而管治本地區是葡國行政當局，所以認爲有須要着手進行一些工作，減少言語的隔閡，以促進政府和居民之間的關係。人們知道解決的辦法是推行雙語制。

一九七六年，澳門組織章程頒佈後而成立的立法會，從始使用中葡兩種語文，亦採用即時傳譯的辦法，並一直沿用至今；而華務司受到更大的重視，並多次進行重組；一些政府機關更逐步採用雙語表格，並在私校推行葡語教授，該等學校表示對此感到興趣。一九七七年首次試驗性聘用一名受華語教育的高級技術員，（正是本人領導的機構所聘用的，由於前無先例，所以備受葡文報界紛紛的爭議）政府並在各方面設立多個諮詢委員會，使到市民能夠以他的關心、知識、經驗，對解決本地區的各项問題作出寶貴的貢獻。本地區出生的人士在外地取得學士學歷而有意返回本地工作，政府的大門經常爲他們敞開。

可以說，政府努力創造條件，促進市民之間的關係，在七十年末至八十年初，政府面對財政困難亦盡力實施可行的措施。

一件在前途上非預料的事件——中葡聯合聲明的簽署，加速當時擬定及逐步推行的政策。行政當局原意促進當局與市民之間對話爲目的的雙語政策，而變成當局必須推行的政策，爲要履行葡萄牙與中華人民共和國所簽訂的協議。

面對這新情況，且時間已是固定，行政當局必須迅速施行新計劃和新措施。

舉辦多屆赴葡就讀計劃；以法例規定，政府機關必須採用雙語的印件；又以法例規定，各種法規必須有中文本，政府機關人員編制內職位已向非葡語教育的專業人士開放；大力投資於教授和推廣葡語。

從未出現過在這短暫時間內做了如此多項事情，以發展和促進行政當局與市民間的關係。

今天，市民不再如前需要懂得葡語，方能與行政當局往還，或知悉當局所頒佈的規定；政府機關再不拒絕接受以中文書寫的函件；市民今天亦不須要透過中間人以葡文填寫申請書，因爲有政府機關人員協助填寫；亦設立公衆服務暨諮詢中心，作爲當局與市民之間聯繫的一環，爲市民提供政府有關的資料及接受他們對政府工作方面的投訴和意見。毫無疑問，這已踏出重要及決定性的步伐。

無可否認，所有在這裏提及、在實施階段的措施和施政是有效和奏效的，而一個對現階段官民關係的分析，奇怪地令我們感到詫異。

把組成行政當局的部門與人員從行政當局的概念中分析出來本來就是不可能的，一如正在推行的雙語政策所證實，這政策與行政當局的主要憂慮相配合，就是要在有效的時間內爲所有政府部門預備一批在過渡期後仍留在本地區的公務員及工作人員。（估計此政策就是本地化）。而雙語政策會帶來一種出乎意料及肯定不受歡迎的情況。

今日，在公職界中葡語的使用正日漸式微，以至處於稍次的層面，而廣州話於近廿年來，正逐漸廣泛使用，作為大量擔任公職的雙語人員之間的溝通橋樑。隨着大部份為來自非葡語教學、接受非葡語的學術及職業培訓、並對此種語言只有十分粗略認識的新人員進入，進一步確定廣州話的應用。若藉着這個填補公務人員的新政策克服了一向使官民關係難以建立的語言障礙，那麼，今日這個障礙又似乎在行政當局本身、藉着其運作效率上所呈現的不難理解情況再度出現：諸如不被理解或理解錯誤的規則和指示；傳達出來又不被全面接受的知識；發出而又不能被理解的訊息；在工作進行中，基於參照法例或有關檔案的困難而造成的障礙；以及需要重複改正和更改的不完善工作等等。

按照以上描述的情況，那些只深懂葡語的人士就成為首批的受害者，而當他們為解決某種問題而前往某政府部門時，常會遭遇困難。

可是，開始間接感到此種情況所帶來的後果，就是普遍市民並不認識或理解此種情況，以致他們對行政部門的慢條斯理及缺乏效率怨聲載道。

奇怪的是還可以聽到：政府部門與其服務對象間的關係目前並未隨語言障礙的消除而有顯著的改善。藉着大眾傳媒機構所公開的各種埋怨及議員的多次介入，正好顯示這方面的缺陷，而為了更加改善官民關係，還需要作某種努力。

為了行政當局的平穩過渡，肯定不單只面對仍會沿用的法律守則，在公職界中，葡語的使用將不會在短期內停止，中葡聯合聲明中，也認同葡語將來作為特別行政區所使用的一種語言（從最近的資料顯示，甚至會把葡語理解為一種官方語言）。上段所提及的情況顯示要採取急切措施，以便及時阻止它的延續。

修訂教授葡語的方法及提高進入公職的葡語評核要求；為政府部門的新入職人員制定輔助計劃，以使他們完全明白其職務及工作的進行方式；於部門內為在工作上有疑問及需要詳盡資料參考的人員設立條件；以及進行有關接待公眾的培訓計劃等均需考慮。

一句葡文中的古成語“又快又好，無人做到”正是今日的寫照，是否應借這個機會，稍停下來回顧過去所走的路，以便對踏出的步伐作出評估，以及在需要時作調整及更正。

本地區行政當局的將來及官民關係取決於各部門的效率及效能。看來必須提醒一下，既然在政府內使用中文將會逐漸取代葡文是個正在來臨的必然現實，希望不會採用危及今天渴求的效率及效力的措施及行動來加速這個過程，倉猝而不加全面的分析將帶來未可預見的影響。

作為結束這段發言，本人支持在這適當時間發起舉辦這個研討會，並祈望透過本人的參予，有助於對本地區過渡期間的其中一個極重要及困難的問題作出共同反省。

