

## 「兒童扶持局」的改革每下愈況

英國「兒童扶持局 (Child Support Agency)」，簡稱「兒扶局 (CSA)」，成立目的在於確保離異或分居之家長，仍善盡其未成年子女生活撫育費負擔之責任。自 1993 年推行以來，貶多於褒，2003 年因應呼聲改革，改革方向著重於簡化兒童支援之冗贅系統、並加速撫育費之徵募和給付。然而，這一項改革，卻被英國「公共帳目委員會 (Public Accounts Committee)」主席 Edward Leigh 形容為一場「徹底的災難，乃英國近代最糟糕的公共行政醜事」。除了高達四分之一的申報案件目前仍積壓未果，並發現有五分之一的受理案件進行失當；換言之，有逾 30 萬案件積壓於電腦系統中尚未正式處理，其效率之差，平均九個月才解決一個申請案件。

根據英國公共支出忠實之監察者「國家審計部 (National Audit Office)」估計，「兒扶局」的改革至 2010 年將花費逾 12 億英鎊，其中包括已用 8 億英鎊引進新穎複雜的電腦系統，3 億 2 千英鎊進行「運作改善計畫 (Operational Improvement Plan)」等組織架構性改變。然而，「兒扶局」欠缺考量，將兩者重大變革措施同時間引進，致使組織內部適應不良、操作步履踉蹌而無效率。「國家審計部 (National Audit Office)」主任 Paul Cannon 坦承，這是他 39 年稽核員生涯所見最糟的改革案子，並明白指出失敗之原因包括：英國政府「工作和退撫部 (Department of Work and Pensions)」並未針對新電腦系統所導致的 500 多個意外缺失擬定未雨綢繆的因應之道；「兒扶局」將改革融資的計畫委外經營，因而疏忽於親自評估其後續成效；局內缺乏常任電腦高級技術專員，本身對新系統僅僅一知半解，使得改革後的新制和新系統在使用操作上事倍功半。

舊的電腦系統要求「兒扶局」員工根據 100 份資訊來處理一件生活撫育費給付個案，相較之，新系統簡化許多，只要求針對較複雜的案子做直接處理和追蹤，其餘一般案件則留給民眾自行根據國家公布指導方針來計算和協議兒童生活撫育費的負擔。雖說，「兒扶局」自 1993 年迄今已成功徵募 5 億英鎊，卻有 3 億 5 千萬英鎊尚未徵收成功，比例不可謂之不高；至少就有三分之一居無定所的家長不在「兒扶局」的資料掌握範圍之內，因而無從追索；總的說來，「兒扶局」每消耗自身成本約 70 便士，才得以幫助一位兒童向其離散父母親收募 1 英鎊的生活費，這對普羅納稅者而言，不啻一件浪費無效之事。

借鏡澳洲「兒扶局」之成功，發現在於澳洲「兒扶局」和該國官方稅收單位緊密連結，使得居無定所的家長無所遁形，他們的暫居處和收入等資訊能夠被澳洲「兒扶局」正確而及時地掌握。故英國政府雖然肯定本國「兒扶局」員工的努力，也業已承認這項改革的不當和失敗，並宣布將盡速檢討改善其機制。

資料來源：

BBC, 29 June 2006, "Costly CSA reforms 'not working' "

Times, 30 June 2006, "Scandal of CSA reforms that cost £1bn and made it worse"

本文作者鄭以萱為倫敦大學教育學院博士班研究生，專攻職業教育、國際援助與發展。