

回来信综述·补齐社区服务短板②

读者来信期盼——

提高社区管理和水平

本报记者 沈童睿

4月19日,本报“读者来信”版刊登《提升社区基础设施建设质量》,反映一些城乡社区存在基本公共服务设施不健全不完善、公共活动空间不足等问题,引发广大读者的共鸣。

连日来,许多读者致信本报,认为除了基础设施等“硬件”方面问题,社区管理服务等“软件”短板也需要引起重视,希望切实提高社区管理和水平,增强群众获得感、幸福感、安全感。

社区物业管理覆盖面和服务质量有待提高

“我们小区是一个老旧小区,建成时间早,长期没有专业的物业公司管理。前几年,小区里乱丢垃圾、乱停车等问题很严重,后来还是街道从中协调,找来了专业的物业管理团队,这些问题才终于得到解决。”浙江杭州市读者郑建宇在来信中说。

许多读者认为,要提升社区管理和水平,优质的物业管理不可或缺,物业管理覆盖面广不广、水平高不高是衡量一个社区服务质量的重要因素。然而,一些社区在物业管理方面还有欠缺,有的小区没有物业公司进行日常管理,有的物业公司服务质量不尽如人意,与小区居民的需求不适应、不匹配。

河南郑州市读者殷华说:“有些老旧小区长期缺乏专业管护,导致基础设施老化严重。物业公司考虑到较高的管理维护成本,不愿意进驻。”上海市读者梁君月表示,有些“微型小区”空间小、住户少,进驻后产生的利润较低,对物业公司缺乏吸引力,“不过,这些小区规模虽小,但房屋及配套设施的维修、养护需求并不少。物业管理长期缺位,会降低居民生活品质”。

为了解决这些问题,一些地方积极牵线搭桥,协调物业公司进驻改造老旧小区的同时,发挥物业公司和居民之间关系润滑剂的作用。“参照河南省物业管理监管平台的物业备案操作流程,我们制定了符合当地实际情况的物业办理事项一次性告知单。该告知单一共6项,详细记录了相关事项所需要提交的申报材料和具体时间节点。整体流程一目了然,避免了物业公司和群众多次奔波,降低沟通成本。”河南新乡县住建局工作人员孙甫银认为,这样能帮助物业公司提高服务质量,也能提升居民满意度,减少双方可能出现的纠纷。“物业公司整理材料上传完毕后,可打电话告知物业管理部进行预审。预审通过后,物业公司即可办理手续,当场办结。”

不过,要使物业服务管理达到较高水平,还面临不少阻碍。“有些物业公司服务水平不高、服务态度不好,对占用小区公共绿地、在停车位设私锁等行为不管不问,很多居民颇为不满。有些居民因此拒绝缴纳物业管理费,结果陷入‘服务差不缴费,不缴费服务更差’的恶性循环中。”甘肃天水市读者林申说,在物业公司和业主之间,缺乏一个让各方信服,能有效化解矛盾的第三方。

改进社区物业管理是提升社区管理服务水平的关键因素之一。2017年,中共中央、国务院出台《关于加强和完善城乡社区治理的意见》,明确将改进社区物业服务管理作为补齐城乡社区治理短板的5方面工作之一。“十四五”规划纲要也提出,完善城市社区居委会职能,督促业委会和物业服务企业履行职责,改进社区物业服务管理。



图①:陕西西安市曲江金地湖城大境天字一号小区的物业办公室内,物业工作人员和居民一起制作糖葫芦。

图②:北京石景山区古城西路现代嘉园西区居委会组织动员居民认领社区绿地,共同创建美好社区环境。已经建好的花园整齐干净,让人眼前一亮。

图③:在山东烟台市一家养老院,护工在为一位老人梳头。



社区工作负担较重,不利于充分发挥治理效能

一些读者认为,为了适应居民多样化的需求,社区工作应当进一步提质增效,但还有一些制约因素导致社区难以充分发挥效能。

社区规模划定标准不统一、不合理的问题就是其中之一。湖北武汉市读者范友军说:“在一些地方,一个大型社区可能就有上万居民,而一些小型、微型社区甚至还没有单设的居委会,由其他社区居委会代管。如果按照一个标准来规定社区工作人员的数量、职责等等,很可能造成社区工作负担过重的实际问题。”

而在一些居民居住分散、规模较大的社区,居民办事也有颇多不便。一位老年读者在来信中表示,从他家到居委会有2公里多的路程,自己腿脚不好,步行要40多分钟,办事很不方便。

一位从事社区工作的读者表示,希望能够尽快对社区工作人员减负增效。他说:“上面千条线,下面一根针。社区工作点多面广,卫生、民政、治安、文教等各方面工作都需要社区来推动落实。社区人手有限,有时候一位工作人员要对接200多户居民,顾此失彼在所难免。此外,社区还要承担会议、培训等很多工作,还要应对各种考核、检查等,手头事情太多太杂,不能有效回应社区居民的具体诉求,影响了社区与居民之间的关系。”

福建三明市读者付国强认为,在一些地方,基层政府部门和基层群众性自治组织之间权责不明,一些本应由基层政府履行的法定职责,被层层传导,压给社区负责,使得作为基层群众性自治组织的居委会背上了过多的行政负担。“什么工作都要承担的‘万能居委会’,效率反而很低。”付国强认为,社区工作要提质增效,需要理清权责,切实为社区工作者减负。

“放管服”改革不仅解决了许多人民群众的烦心事、揪心事,也帮我们社区工作者减了负。”谈及社区工作提质增效,江西景德镇市珠山区梨树园社区党委书记、主任余梅对此深有感触。据她介绍,以前居民的医保费用要到指定的窗口才能缴纳,社区还要分派人手专门负责这项工作,现在通过“赣服通”服务平台足不出户在手机上就可以缴纳。“社区工作头绪繁多,为了不给社区过多压力,珠山区设立了统一的行政服务中心,打通了服务居民‘最后一公里’,原先许多社区的服务项目划归行政服务中心,社区则专心服务居民。”



居民对社区事务参与程度低,议事协商机制不健全

党的十九届四中全会提出,坚持和完善共建共治共享的社会治理制度,为社区治理指明了方向。“提升社区管理和水平不是单靠哪一方就能完成的。除了基层党组织、居委会要担当作为,居民也要积极参与社区管理。”林申表示。

中共中央、国务院《关于加强和完善城乡社区治理的意见》提出,提高社区居民议事协商能力,凡涉及城乡社区公共利益的重大决策事项、关乎居民群众切身利益的实际困难问题和矛盾纠纷,原则上由社区党组织、基层群众性自治组织牵头,组织居民群众协商解决。

不过,在一些社区,居民对社区事务的参与程度并不高。江苏南京市读者邱子扬说:“很多人对社区着力推进的工作只是被动接受,即使跟自己切身利益相关,参与意愿也并不强。”他认为,之所以出现这种情况,部分原因在于城市社区规模大、人口

多,加上生活节奏快,许多居民相邻却不相识,对社区缺乏认同感和归属感。

而遇上关乎自身利益的操心事、烦心事、揪心事,居民意见难统一、谈不拢又是一个问题。贵州毕节市读者李原认为,做到“民事民议民决”,不是一朝一夕就能实现的,一些社区的居民缺乏共同商讨、决策、解决问题的经历和方法。“有的小区进行改造时,新设的管道需要穿墙入户,会影响住宅面貌,许多居民对施工方案的意见不一致。由于缺乏透明高效的议事规则和协商机制,大家不容易达成一致意见,导致工程进展缓慢。”

山东青岛市读者姜云谈到小区居民楼加装电梯的经过时说:“低层住户对电梯需求不强,加装电梯后,他们还可能受到噪声影响。对电梯要不要装,费用如何分摊等问题,往往要花很长时间才能达成共识。有的经过多次协调,仍然不能形成协议,还因此产生了严重的矛盾纠纷。”他认为,处理利益诉求多元化的事务时,搭建并用好社区议事协商平台,有助于广泛集中民意,达成共识。但在不少社区,这样的平台还没有搭建起来,或是运行不够顺畅,“要推进形成共建共治共享的社会治理格局,社区的民主协商渠道还需要持续拓宽,帮助绘就民心民愿的最大同心圆。”

回反馈

多措并举治理集市占道

本报记者 史一棋

4月19日本报“读者来信”版刊登了报道《集市设在交通要道存在安全隐患》,引起河北省三河市委、市政府高度重视。在来函中,三河市黄土地镇表示,报道提及的违规马路市场已经取缔,并提出四项举措开展进一步整治:

第一,选定三平公路灵山寺段道路东侧的20亩空地,用于建设临时集贸市场。

第二,与相关企业尽快完成临时集贸市场建设规划,由企业开展日常管理,统一对摊点、停车场进行合理安排。

第三,配合三河市交通管理部门加快推进三平公路市场段拓宽工程前期手续的办理,提高通行效率。

第四,每逢赶集日,安排综合行政执法队配合交警部门疏导交通,确保行人安全和道路通畅。同时开展反扒窃宣传、安全防范宣传,增强群众安全意识。

回身边事

涵洞积水,村民进出受阻

一年多前,辽宁北票市南八家子乡红村旁边的锦承铁路开工改造,修建的涵洞下积水无法排出(见下图)。特别是雨季,积水最深可达1.3米。这条涵洞是进出村子最方便的通道,一旦下雨,村民既出不去也进不来,影响正常生产生活。希望当地有关部门予以重视,完善涵洞构造,排出积水,还村民以方便。

辽宁北票市南八家子乡红村村民



电线绕杆乱如麻

陕西西安市大庆路西段的一根电线杆上,缠绕着几十根电线,而且其中不少电线是早已废弃的(见下图)。这根电线杆紧邻铁路,虽然铁路与电线杆之间增设了隔离墩,但仍存在安全隐患,也很影响市容市貌。希望当地有关部门尽快整理这根电线杆上的电线,消除安全隐患,维护城市环境。

陕西西安市 许双福



回百姓关注

身份证被冒用,怎样避免损失

本报记者 史一棋 人民网记者 鄂智超

近日,有读者来信反映自己名下莫名其妙多出几张银行卡,有的还存在贷款记录,甚至“被法人”“被董事长”。去年,我准备入职一家新公司,却被告知自己在贵州已经注册了一家公司,公司地址却在深圳。新公司以我隐瞒信息为由,拒绝了我的求职。这太冤了!”广东深圳市读者黄先生说。

同样的事情也发生在山东青岛市读者孙先生身上。前段时间,孙先生去当地一家银行办理贷款业务,没想到,银行说他名下家公司连续几个月对账不正常,所以暂时不能贷款给他。“我从来没有注册过公司,这家公司到底是哪里来的?我怎么就成了公司法人、执行董事兼总经理?”孙先

生表示很不可思议。

黄先生到有关部门查询后发现,原来是自己的身份证被人冒用了。黄先生说,他的身份证于2015年2月不慎遗失,同日即在当地派出所办理了身份证挂失,并在一家报纸上登载了身份证遗失声明。但查询信息显示,黄先生名下的公司于2016年4月注册成立,显然是有人冒用了黄先生的身份证。

近段时间,本报收到多封读者来信,反映被他人冒用身份证注册公司、办理银行卡、办理贷款等问题。“银行卡可以由他人代办,任何人只要持有身份证就可以办理,无需本人到场,这为不法分子提供了可乘之机。”北京市互联网金融行业协会党书

记许泽玮表示,对此不能单纯依靠加大处罚或事后追责来遏制冒用身份证现象,建议社会相关用证部门和单位通过设立严格审查程序,尽可能进行人、证一致性核查。

为了整治冒用身份证注册公司现象,国家市场监督管理总局于2019年6月发布《关于撤销冒用他人身份信息取得公司登记的指导意见》,规定:“登记机关调查认定冒名登记基本事实清楚,或者公司和相关人员无法取得联系或不配合调查且公示期内无利害关系人提出异议,登记机关认为冒名登记成立的,应依法作出撤销登记决定。”

“冒名成立公司对当事人会造成相当程度的损失。”许泽玮说,一旦发现自己身

份证被冒用,当事人应立即向登记机关申请,要求撤销登记行为,也可直接向法院提起诉讼,要求撤销登记行为或确认无效。“不过,这些措施都需要比较长的时间来处理,当事人将因此蒙受短期内不能贷款、换工作无法衔接等损失,而且当事人还要付出相应的时间、金钱成本。”

“目前公安机关已建成失效居民身份证信息系统,汇集群众丢失被盗居民身份证信息以及换领新证后的原居民身份证信息。”公安部相关负责人介绍,通过部门间信息共享与服务平台向社会相关用证部门和单位提供失效居民身份证信息核查服务,为防止身份证被冒用提供了一项辅助核查手段。

该负责人表示,要从根本上解决身份证被冒用问题,需要公安机关、社会相关用证部门和单位、公民个人共同努力。公安机关将会同各相关部门把冒用他人身份证问题列入黑名单,实施联合惩戒。同时,建议社会相关用证部门和单位充分利用居民身份证人像、指纹信息以及失效居民身份证信息,认真核查,严防冒用他人居民身份证问题发生。

回建议

加大对网红食品的监管力度

近年来,自热火锅、半成品拉面、速食螺蛳粉等网红食品备受年轻消费者青睐,但食品安全问题也随之而来。不少被查处的问题网红食品,都存在生产环境不达标、没有证照等问题,甚至有消费者反映,一款自热火锅发热包突然爆炸,险些受伤;某热门品牌螺蛳粉包装内竟然吃出了烟头。

要让网红食品成为放心食品,监管部门、消费者、商家必须形成合力。监管部门应该加强监管,形成网上搜索、实体溯源的新监管方式;细化网络食品安全的监管责任,完善相关法律法规、督促平台加强自律、畅通举报投诉通道、提高违法成本等。此外,消费者应提高防范意识,挺优拒假,避免盲目追捧。还需要商家多一些良知与自律,自觉维护品牌形象。

江西新余市渝水区 廖海金