

法治化解决物业行业顽疾

支振锋

近期,随着上海市普陀区中远两湾城小区业委会起诉前物业公司返还全体业主4000万元一审胜诉,物业服务问题再次引发社会广泛关注。扎根小区、服务居民的物业公司,本应成为群众的好帮手,现实中却往往是老百姓吐槽的对象,产生了城市基层治理的种种顽疾。

当前,部分物业服务质量不高已成为城市居民的心病。物业服务企业是由作为业主的小区居民选聘的,并根据合同对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房等内容进行约定。民法典、《物业管理条例》对物业服务作出了框架性规定,一些地方也出台本地立法或规范性文件对相关问题进行了细化,明确了业主和物业服务企业的权利义务,为物业服务行业发展提供了较好保障。但客观上讲,我国现行物业行业立法仍不够完善、细致。实践中,业主大会成立困难、业委会履职不畅、业主选聘物业企业的权利常被悬置、小区内空间与设施养护不力、物业费收支不

透明等问题时有发生,物业服务企业收取物业费往往也存在诸多困难。

物业纠纷给城市基层治理带来一系列难题。“买房一时,住房一世。”住宅小区不仅是居民居住生活的基本单元,也是基层治理的基本单元。物业服务企业作为居民住宅小区运行服务的直接责任人,事关居民群众切身利益,事关基层和谐稳定。但物业服务质量不高却成为困扰居民生活起居的“烦心事”,物业信访在城乡建设类信访中所占的比例一直居高不下,在人民法院立案的物业争议案件数量众多且涉及范围广、积怨深、易激化、影响大,严重影响了人民群众的获得感、幸福感、安全感,成为城市基层治理的“老大难”。

一个国家治理体系和治理能力的现代化水平很大程度上体现在基层。基础不牢,地动山摇。要不断夯实城市基层治理这个根基,就要不断提升物业服务质量。这是最基本的民生需求,也是城市治理的当然要务。早在2017年,《中共中央国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》就明确提出“改进社区物业管理”“着

力补齐城乡社区治理短板”;2020年,住房和城乡建设部等部门发布《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》,提出融入基层治理体系、健全业主委员会治理结构、提升物业管理服务水平、推动发展生活服务业等具体措施,将加强和改进住宅物业管理作为保障和改善民生、创新基层社会治理的重要举措。

物业服务本质上属于公共事务管理。在我国极为突出的大型封闭式高层住宅小区这一广泛存在的居住形态,既为物业服务行业发展带来了众多难题,也创造了难得机遇。提升物业服务水平,就是提升社会治理水平。须以人民群众对美好生活的需要为第一信号,以推进国家治理体系和治理能力现代化为第一动力,进一步运用党建引领、行政监管、科技支撑、信用管理等手段将物业服务纳入城市基层治理机制。同时,进一步完善和细化物业服务相关立法,用法律上的事实明辨是非、用权利义务思维分清对错,以法治引领社会风尚、解决矛盾纠纷、保护群众合法权益,坚持在法治轨道上推进物业服务质量不断提升。

摆脱“独子养老”困境 须多措并举

斯涵涵

独生子女,自小便是家中“独宠”。随着时光流逝,父母年过花甲、渐入古稀,独生子女的压力日渐凸显。在豆瓣有一个“独生子女父母养老交流”小组,里面有八万多个独生子女正在抱团互助、惺惺相惜。“该不该为赡养父母而放弃自己的梦想”“爸妈排斥养老院该怎么办”“身在海外,父母养老真是进退两难”……无数人发帖求助,期盼着能有人在评论区分享经验、支招解答。

他们有的与父母天各一方,有的放弃一线城市的优渥工作选择回家,有的面临“上有老下有幼”的抚养重担,有的担忧自己独自一人如何照护年迈双亲……八万多名独生子女,来自不同的家庭、行业和地区,年龄各异,但如何赡养父母?该不该送父母去养老院?怎么样与“老小孩”有效沟通?……成为这些独生子女共同的“养老焦虑”。

中国正在逐步迈入深度老龄化社会,其中第一代独生子女的父母也逐步步入60岁至70岁的中低龄老人行列,父母逐年老去,孩子尚且年幼,摆在这些独生子女家庭面前的养老问题逐渐突出。虽然近年来,不少地区陆续出台了方便子女陪护老人的带薪护理假,但在实施中却存在不少问题:一是当前社会在保护员工休假权等法定权益方面还存在极大盲区,不少企事业单位尤其是私企贯彻休假制度不积极,带薪护理假成为纸空文;二是即便享有带薪护理假,独生子女陪护老人、为老人看病依然面临许多困境,比如人手不足、距离远,尤其是“双独”的情况,照料老人的压力更大;三是现在人们对保姆、护理的需求很多,但是家政行业乱象纷呈且价格高企,远远不能满足日益增长的养老需求。

据统计,从1980年到2020年,我国独生子女数量已超过了1.8亿。独子养老,可能是这一代人面临的前所未有的困境。小型化、少子化的家庭结构难以纾解巨大的养老焦虑。父母老了独生子女该咋办?这个问题不断对个人、对社会发出拷问。

“老吾老以及人之老”,尊老敬老是中华民族的传统美德,爱老助老是全社会的共同责任,而独生子女父母是响应国家号召、为人口政策作出特殊贡献的一代人,理当得到国家的政策照拂。让老年人老有所养、老有所依,化解独生子女“养老焦虑”,需要全面发力,多措并举。

首先我们要建立健全社会保障体系,加大医保报销、异地结算、农保、带薪护理假等善政的落实力度,用制度保障为老年人口兜底。对于独生子女父母这一特殊群体,可以采取适当提高其养老补助,鼓励兴办独生子女父母养老院等方式来消除他们的后顾之忧。

其次,要把握好未来养老发展的大方向,以科技护理、医养结合等方式助力“独子养老”。全社会要提升养老服务水平,创新多元化养老模式,规范养老产业的发展,逐步完善家政升级与系列分级、更精准化的诊疗健康服务。通过社会、科技的力量来实行集体化、成品化和规模化的养老路径,满足人们不断增长的养老需求,大力营造尊老尊老的社会氛围。独生子女们则要意识到,如今的老年人需要的不仅是物质上的满足,更多的还需要对他们个体的关注和情感的慰藉,因此要对逐渐老去的父母多一些关心和耐心,逐步掌握与年迈父母相处的“通关密码”,多一些理解与陪伴,“你陪我长大,我陪你到老”。

全面深入推进

记者从公安部获悉,为贯彻落实党中央决策部署,按照国务院2021年印发的开展营商环境创新试点工作要求文件,公安部组织北京、上海、重庆、杭州、广州和深圳公安机关开展公安服务“一窗通办”试点工作,其他部分地方公安机关也立足本地实际,对“一窗通办”进行探索,打通服务群众“最后一公里”,取得积极成效。

新华社 徐骏 作



消除“乌龙污点”记录不该成为公民的痛点

李英锋

河北邯郸肥乡区东漳堡村的李伟,错背了6年的刑事记录未能消除。2月14日此事被媒体报道后,15日,河北邯郸公安局开发区分局称,经协调邯郸市公安局、河北省公安厅,李伟名下背负的刑事记录已从河北省政法大数据办案平台系统消除。关于公安部追逃网上的刑事记录,也正在积极协调处理中。

又见公民背上“乌龙污点”记录,又见公民为撤销记录奔波多年、犯难。近年来,一些公民因重名、冒名等原因“人在家中坐,罪从网上来”,稀里糊涂地背上了吸毒、拘留、网上追逃、服刑等“污点”记录,尽管公安等部门早已查清了事实,澄清了误会,撤清了相关公民的违法犯罪嫌疑,甚至为相关公民出具了无犯罪记录证明,但相关公民依然在公安等部门的办案系统中留下了“案底”,背上了“污点”记录。

“乌龙污点”记录大都具有一定的顽固性,公民背上“污点”记录容易,要撤销“污点”记录却很难。在不少情况下,涉“案”公民一直不停地找有关部门反映,可“案底”

总是难以消除,往往要等到媒体报道、舆论关注或办案部门的上级部门介入后,公民的诉求才能以特殊处理的方式得到解决。这样的纠错机制显然是不正常的。

“乌龙污点”记录是一种负面的标签,会在涉“案”公民生活的某个节点跳出来,给公民带来意想不到的误会、麻烦、困扰,比如,公民在出行或在宾馆、酒店住宿时可能遭遇重点盘查,在就业求职过程中可能被拒,在其他一些环节可能被歧视,可能受到不公平对待,甚至公民的子女等家人也可能受到负面影响。“乌龙污点”记录损害了公民的名誉,降低了公民的社会评价,侵犯了公民的合法权益,可以说,“乌龙污点”记录也具有一定的错案属性,或者说也是错案的一种特殊的表现形式。

近年来,公检法等部门持续开展了纠正冤假错案行动,取得了明显成效,也获得了社会的好评。尽管错误记录公民涉案信息不是典型的错案,但办案部门也有必要像纠正其他错案一样全面纠正错误记录行为。办案部门应结合公民诉求,增强主动查错纠错意识,基于事实高效处置错误记录信息,为被冤枉的公民建立一键消除“乌

龙污点”记录机制,不能推推动动,甚至推也不动,拖延不办。

“两高一部”应进一步完善办案错误记录撤销机制,明确办案部门的纠错责任、撤销时限、撤销条件以及公民的救济渠道等事项,对于超时撤销“乌龙污点”记录的问题,还应有追责机制。这样,对消除公民的“乌龙污点”记录就有了更清晰的制度指引,有了更刚性的制度保障。

消除“乌龙污点”记录不该成为公民的痛点、难点,也不该总靠媒体、社会舆论或上级部门的监督。公民走上正常的渠道,就应该很容易、很快捷地摘掉本不属于自己的“污点”帽子,甚至不用公民提出诉求,错误记录信息的部门就应该主动撤销公民的错误“案底”。要达到这样的纠错状态,需要纠错机制的进一步完善,需要办案部门进一步强化纠错责任意识和公平正义保障意识,需要社会各界积极关注和监督。当然,办案部门还应在办案环节按照法律程序全面、认真、严格、准确、详细核查并记录,采取相关法律措施,这样就能从源头减少乃至杜绝错误记录行为,更好地维护公民合法权益。