

期待第三方机构的介入有效化解社会矛盾

据多家媒体报道,北京市计划在今年推行物业服务第三方监控制制,在物业项目收费标准、物业服务行为技术评估、物业项目交接等容易产生纠纷的环节,鼓励第三方进入监理评估,促使物业服务市场更加透明、规范。

物业与业主之间的矛盾和纠纷,很多人都并不陌生。比如,有的物业公司擅自提高物业费,有的不经业主同意便将绿地、停车位等公共区域改作它用,有的公司提供的物业服务质量不断下降,对此,业主除了拒交物业费以示抗议外,可以采取的有效维权手段十分有限。而小矛盾久拖不决的后果往往是矛盾升级,有的业主组织起来围攻物业,有的物业给业主断水断电断气。

在这样的背景下,一个独立于物业和业主之外的第三方机构的介入非常必要。根据

第三方力量要保持其独立、超脱的立场,其重要前提是不能成为某一方利益群体的代言人,不以盈利为目的,在运营资金上相对独立,同时,其人员要具备所涉领域的专业知识

制度设计,第三方监理机构可以在楼盘竣工时代表业主进行验收,可以根据物业服务的各个方面,测算出小区物业费的定价标准,可以调解物业和业主之间的矛盾,可以对物业的服务质量进行评判。某种程度上,在物业和业主之间,第三方监理实际上扮演着多种角色——“片警”、“居委会大妈”等。可以预见的是,有了第三方力量的介入,物业与业主间的矛盾将会有有一个全新的调处方式,同时有利于将一些矛盾化解在萌芽中。

其实,很多领域和行业内的纠纷和矛盾,迫切需要第三方机构或第三方力量的介入。

比如,为解决医疗纠纷,宁波市在医院和患者之间引入了人民调解和保险理赔机制,通过独立、公正的人民调解委员会及医疗纠纷理赔处理中心等第三方力量,以专家库为支撑,增加医疗纠纷处置的公平性、专业性和规范性,被誉为医疗纠纷的“宁波解法”。还有,上海杨浦区旧城改造指挥部在该区18街坊拆迁启动之初,就成立了由人大代表、政协委员、法律专业人士等组成的公信评议组,对拆迁全过程监督,同时,全面实行第三方参与矛盾化解机制,为旧城改造突破瓶颈闯出了一条新路。

此外,在有政府部门牵涉其中的公共事件的处理过程中,公众也呼吁由第三方力量介入调查。因为第三方与所涉争议的利害关系较小或者不存在利害关系,可以以相对独立、客观的视角进行分析判断,从而更有利于查明真相,化解矛盾。

可以说,人们对第三方力量的渴求实际上是对一种居中裁判机构和机制的渴求,是对公平正义的渴求。而一些在当下业已存在的有第三方性质的机构如消协等组织,由于种种现实原因,其独立性、影响力还不尽如人意,或者说,其第三方的中立特征有待强化。

第三方力量要保持其独立、超脱的立场,

● 圈点新闻

□童生

虐杀小猫

●新闻——

据《京华时报》报道,北京玉渊潭公园的流浪猫接连被虐杀,众多猫舍也遭到人为破坏。公园附近居民称,他们在猫舍旁边看见了带血的木棒。

●圈点——

笔者曾亲眼目睹邻居大妈为流浪猫搭猫舍,每天按时给它们做些吃喝。我们当然不能强迫每个人都如此积极主动地爱护流浪猫狗,但至少不该残忍地剥夺它们的生命。

“公车开会”

●新闻——

据《河南商报》报道,2月8日,郑州一果品物流港内热闹异常,很多市民赶来采购,120急救车、警车、行政执法车等各种公车也纷纷现身,被果商戏称“公车开会”。

●圈点——

过年了,给员工买点水果之类的福利,挺好的事,或者部门之间礼尚往来,也可以理解。只是担心,上班时间公车们如此“不务正业”,万一误了正事怎么办?不管急救病人还是警察出警,都不是小事。

封号治“瘾”

●新闻——

据《南国都市报》报道,近日,在文化部指导下的网络游戏未成年人家长监护工程启动。今后,未成年人如果沉迷网络游戏,家长可实名举报并叫停或监控子女的游戏账号。

●圈点——

为了防止未成年人沉溺网络游戏,有关部门可谓煞费苦心。但是,让家长举报自己孩子的游戏账号,恐怕还是有一定难度的,毕竟不是所有家长都懂电脑,而且申请一个新账号也不难。要彻底遏制孩子们的网络游戏瘾,“群策群力”的大思路是对的。

● 图说

□赵春青/画



“走调”

据《重庆晚报》报道,2月8日上午,重庆市涪陵区数十位群众前往该区行政审批服务中心某部门办事,发现办事窗口竟无工作人员。办事窗口的提示称:8日上午唱歌,9日全天要开会。

行政审批中心把相关单位集中在一块办公,目的就是便民,使办事者少跑路,提高办事效率。如果是因为唱歌和开会而上演“空城计”,让来办事的百姓白跑一趟,实在有些说不过去。啥事是不能耽搁的,啥事是可以协调的,有必要分清楚。

● 大众话题

□丛一

各回各家,为了那束暖暖的灯光

临近年根儿,“买着回家的票了吗”跟多年前“吃了吗”的问候语一样流行。有半夜去火车站排队买票的,有托朋友关系的,为了一张薄薄的火车票,民间可谓展开了一场体力、智力、财力及社会关系的大比拼。

于是,顺理成章地,人们关注着跟春运、过年有关的大小事宜——“珠三角农民工组成10万摩托车返乡大军”,“恶归”一族不敢回家,“小夫妻为回娘家还是婆家争执不下”,“租个男友或女友回家过年”,以及火车票实名制试点之类,屡屡成为新闻热点。

老话儿说,“有钱没钱,回家过年”。那些异乡打工而一时没扎下根儿的,辛苦一年,当然要回自己的老家过个年,歇口气;那

理,并专门组成代理专案组,反复与居民沟通,多方协调工作,多轮研究解决方案,最终确保相关线路隔音屏全部安装到位。

这样的制度一方面让崇文区取得了信访数量下降的好成绩,一方面也让各个部门的公务员更加忙碌。每一件上访事件都要记录在案,规定到代理人,并算做考核。“我们是累了,但我们不不就是干这个的嘛。”崇文区委书记夏强笑称。

变群众着急为部门着急

牛青山告诉记者,这个信访制度的核心就在于把群众的诉求变为党政干部的责任,变群众着急为部门着急,变群众跑腿为部门跑腿。

夏强认为,信访代理机制促进了党政干部作风转变,“信访代理”就是要代表人民利益,解决问题。现在崇文区从根本上实现了信访工作由被动接访到主动出击,由群众跑腿向部门跑腿。明确了各级党政干部是代理群众诉求的责任主体,避免推诿扯皮。

据介绍,近3年来,崇文区政府代理和解决群众诉求4051件,解决了一大批群众最关心、最直接、最现实的利益问题。信访代理制度实施后,部门间推诿扯皮现象明显减少,政府共收到群众赠送的锦旗100多面,感谢信400多封。

“从群众跑腿到部门跑腿,我认为就是这个制度最大的亮点。”牛青山说。

政府花大钱办民生“小事”让百姓得实惠

失修,老化非常严重,十塘镇8个村近2万居民饮水水质、水量都达不到要求。为了能让群众喝水不再难,南津街道专门将这一工程纳入科学集中整改项目,采取水厂自筹、街道财政补贴相结合的方式,安排专项资金落实解决。

大湾村四组农民刘雪塔就是这一民生工程的受益者,他告诉记者:“我们家住的地势比较高,以前经常停水,煮饭、洗衣这样的寻常事都变得非常麻烦。经过管网改造,用水难的事情一下子就解决了。一打开水龙头,水就哗啦啦地流。”(新华社重庆2月11日电)

深入开展学习实践科学发展观活动·走基层看成效

将群众的事当成自己的事办

——北京市崇文区推行“信访代理”解民忧

本报记者 车辉

当记者今年2月5日来到位于崇文区政府的信访接待大厅时,看到干净整洁的大厅里摆放着座椅、触摸屏、饮水机,处处显示着人性化,崇文区信访办公室主任王新民对记者介绍,崇文区实行“信访代理”就是由有关处理的人或部门对群众的诉求进行代理,将群众的事当成自己的事办,使群众诉求及时得到解决,降低群众上访成本,提高行政效率。

据崇文区区长牛青山介绍,从2007年崇文区实行三级信访代理机制以来,全区连续3年保持越级群体访、非正常群体访双零指标,全区信访总量连续3年持续明显下降,其中,集体访连续两年下降50%。

2009年11月初,北京连降大雪,气温骤降,市政府要求提前供暖。崇文区白桥大街天骄园3号楼130余户试供暖期间出现家中暖气不热的情况,社区将此情况第一时间上报给了东花市街道办事处。街道主任许利平自己对此实施了信访代理,第一时间带领有关科室负责人深入现场了解情况,并紧急通知

相关单位协调检测,及时与区信访办取得联系,充分利用信访办搭建的平台,召开了相关部门参加的协调会,明确职责,确定解决方案,很快使问题得到妥善解决。

“我们不就是干这个的嘛”

在崇文区政府信访接待大厅,记者看到一个办公窗口的牌子上赫然写着“补课桌”3个大字。

王新民说,崇文区出台文件,要求对工作不力造成重大信访问题的单位主要领导,要脱岗到信访办设立的“补课桌”进行接访,补好群众信访这一课。

在这样的考核监督机制下,崇文区政府每一级对于老百姓的信访诉求都不敢掉以轻心,而是亲力亲为地解决好。

北京奥运会前夕,因京津城际铁路配套工程施工及试车、运行噪音扰民,铁路沿线一些居民感到不满。区委副书记滕盛萍直接

公办,我们想的第一件事不是盖大楼、搞工程,而是让百姓能得到好处,要花大钱办民生的‘小事’。2009年南津街道财政收入达到1.35亿元,其中投入民生领域的资金就达到近2000万元。”

在学习实践科学发展观的过程中,南津街道坚持边学边改、边查边改和集中整治相结合,注重实效,在广泛征集社情民意的基础上确定了涉及社会保障、新农村建设、基础设施、转岗就业、公共服务等10项为民办实事的项目。

在南津街道十塘镇,由于供水管道年久

何祥美先进事迹巡回报告在各地反响强烈

本报讯(记者杨连元 通讯员丁广阳)连日来,由中宣部、解放军总政治部、共青团中央和福建省委联合组织的何祥美先进事迹报告团,在大连、重庆、南昌等地作了巡回事迹报告。何祥美以“当兵就能打打赢的兵”为军旅人生的最高价值追求,报效国家、献身使命的先进事迹和思想境界,在各地引起强烈反响。

从2月7日开始,何祥美先进事迹报告团每到一地,都受到当地军民的热烈欢迎。“三栖精兵”、“传奇枪王”,成了人们追逐的偶像。大连市委副秘书长张家荪谈说:“何祥美热”这一社会现象时说:“军人佩服何祥美,因为他是一个精忠报国的好兵,他的事迹反映了军人本色的追求;老百姓佩服何祥美,因为他是一个硬汉子,有这种精神,才能干出一番事业!”

陕西深入实施8大民生工程

本报讯(记者毛咏曦)新的一年,陕西省将进一步提高标准,扩大覆盖面,继续实施八大民生工程,使更多的群众得到实惠。这是在此间召开的该省十一届三次人代会上提出的,“8大民生工程”是陕西省本届政府2008年提出

(上接第1版)

刹住敛财歪风,治标还要治本

一些人士指出,“限宴令”对普通党员干部摆宴席的桌数进行了限定,也有事前申报、事后汇报的程序,但对于权力部门领导干部、单位“一把手”等人没有特别的防范手段。

“我觉得‘限宴令’要长期执行下去有些困难,当地人不喜事在一起吃饭,本身亲戚就比较多,加上同学,10桌根本坐不下。”廉江市一所中学的梁老师说。

记者随机采访的一名群众表示:“同样都是廉江人,普通百姓可以大摆筵席,公务员只能小范围聚聚,一些公务员的心理也难平衡。”

据了解,廉江“限宴令”一出,一些网民就开始了讨论,“秘密设宴”、“化整为零分批设宴”、“先收礼金不摆宴席”等猜测表露出他们对禁令作用的担心。

中山大学政治与公共事务管理学院蔡立

“执行上级命令”不是免责的理由

□法言

2月9日,山西襄汾特大溃坝事故责任人之一、当地公安局塔矿派出所筹备组负责人程香民,在北京房山法院庭审中称,自己没有履行对新塔矿地区非法民爆物品的检查职责是“执行上级命令”(见年2月10日《京华时报》)。

无独有偶,安徽阜南“白官书记”张治安涉嫌报复陷害、受贿和区检察院原检察长汪成涉嫌报复陷害案,2月5日在安徽芜湖中院宣判,作为报复陷害案从犯的汪成,其上诉理由由有“执行上级命令”的说辞。

面对因自己失职、渎职而逝去的生命,有人不是诚心反思,而是抬出冠冕堂皇的理由,“我是被迫无奈”之类,博取同情,以求减轻罪行。那么,“执行上级命令”是免责的理由吗?

下级执行上级命令是必须的,但执行上级命令与“惟命是从”不能画等号。

对于上级的正确决策,下级当然要坚决执行,但对于上级的错误决定甚至是违法的“命令”,下级也不是非得盲从。

比如,对于上级领导因不了解情况做出的不当决定,下级应该首先给上级提供真实情况说明,以及合法合理行事的依据,说服上级改变错误决策;对于上级明知错误而一意孤行的决策,下级可以通过内部组织程序向上级进行解释;对于上级要求下级执行的违法命令,下级在明知违法的情况下,要按照组织原则向上级组织反映,不可心存侥幸。如果等到了法庭上再“喊冤”,就为时已晚。

因此,以“执行上级命令”作为开脱罪责的理由是站不住脚的。

(新华社广州2月11日电)