

章难盖 信息孤岛难破 专业人士缺乏

“小巷总理”眼中的社区烦心事

□法治报记者 陈颖婷

居委会的图章有多难盖？居委会干部减负是否落实到位？化解社区矛盾还有哪些新招？

《上海市居民委员会工作条例》（以下简称《条例》）自2017年7月1日起正式施行，这是全国首次以工作条例的立法形式，创制出台的有关居委会地方性法规，近两年过去，“小巷总理”们眼中的《条例》给社区带来了哪些变化？社区还有什么问题需要破题呢？日前，10名“小巷总理”齐聚一堂，共话社区治理中的难点问题。

记者了解到，市人大常委会已经启动《条例》执法检查，今年7月，市人大执法检查组将形成报告草案，提交常委会会议审议。

烦恼一

盖不盖章都愁人

“有些章不敲吧，老百姓不高兴，敲吧，自己也是心惊肉跳！”徐汇区梅陇七村居民区党总支书记陈雪艳的话题就从居委会的敲章问题开始。她表示，居委会工作条例在老百姓中知晓率还不够高，最凸显就是关于居委会出具证明的问题。

按照《条例》第二十八条规定,应当建立居民委员会出具证明事项的准入管理机制,制定居民委员会出具证明事项范围清单,将法律、法规明确规定以及经审核批准的政府职能部门、企事业单位、社会组织需要居民委员会出具的证明事项,纳入清单范围。对清单以内的事项,居民委员会应当依法出具证明;对清单以外的事项,居民委员会有权拒绝出具证明。

但要做到这条却着实不易。“我们知道清单是什么,但是对于老百姓和相关单位,社会组织是不太清楚的。”陈雪艳说,居委会经常会碰到的银行、律师打官司,家属要求进行关系证明。“我们一旦出具证明就要承担一定法律效力,也不敢随便出具,但是老

百姓也不清楚这些东西如果不找居委会应该找谁开，还有很多单位会踢给居委会，让我们接盘。”陈雪艳说。

陈雪艳的烦恼也是很多居委会共同的烦恼。虹口区幸福村居委会主任、党总支书记李伟涛就在去年遇到了一件棘手事。一位居民家属要办理公证事项证明,“要求居委会盖章证明该居民无子女。”“但这位居民早在20多年前就已经去世了,我们只能证明他是独身,但他在外是否有子女,我们并不清楚,自然也不能盖章证明。”李伟涛也因此被居民家属闹了整整一天。李伟涛表示现在人口流动大,对于基层居委会来说确实有着不小的困难,因此很多证明都没有办法盖章。

长宁区仙霞新村街道水霞居委会主任曹辉说，很多居民的盖章事项都是介于“灰色地带”。“居民遭到拒绝后，也确实没有部门可以解决。”为此曹辉建议将清单进一步细化，对“灰色地带”事项进行明晰界定，让居委会盖章合法合情，也给无法盖章的居民指明一条解决之道。



▲ 《上海市生活垃圾管理条例》即将在今年7月1日起施行，居委会也要配合有关部门做好生活垃圾源头减量和分类投放的组织、动员、宣传、指导工作

► 居委会的工作被誉为“上面千条线，下面一根针”

记者 王湧 摄

烦恼二

信息孤岛如何破

要给基层减负，信息化手段必不可少。在座谈会上，不少居委会干部关注起信息共享的问题。静安区共和新路街道嘉利居民区党总支书记黄蓓说起了工作中的一个困扰：信息共享只上不下，居委会在向公安、民政等部门上传了很多基础信息后，政府部门的信息库却难以向社区开放。

据了解,《条例》第三十六条规定,市和区人民政府应当建立和完善居民区综合管理和服务信息平台,收集、整合居民区基础数据,实现信息资源共享,为提高居民区服务和管理效率提供支撑。但不少居委会干部反映信息孤岛的现象依然存在。

陈雪艳所工作的小区外来人口众多,对流动人口的信息采集就成为了居委会的一项重要工作。“采集信息不断的更新以后,会有和我们的户籍底册产生矛盾和冲突的地方,派出所把信息收集了以后是不愿意把底册给我们的。”陈雪艳说,居委会只能自己上网络平台查,但是也无法查阅到完整的底册,遇上网络掉线,居委会的工作更是手忙脚乱。“比如说居民家漏水、火灾、家里面有老人摔倒了没有人进去,恰好网络又打不开,给我们的工作增添了许多不必要的麻烦。”陈雪艳说。

“我们居委会现在通过信息平台上传很多的数据与调研问题，但数据上传的最终受益的不是居委会，可能是各个部门。如果我们上报的信息材料最终能够反馈给我们的居委会，让

我们也能够留下来相关的痕迹和资料，这才算实现信息共享。”黄蓓说。

曹辉也认为，居委会很多工作看似在反复做，没有效率，原因就在于信息平台没能打通。“公安是自己的权限，民政也有权限，这些信息我们都是查不到的，居委会的办公效力难以提高，这也是居民对我们居委会的垢病之一。”黄蓓认为，信息平台的内容一定要与基层共享，而现在共享这块做的还不够，尽管各个部门都已经认识到这个问题，但黄蓓希望这方面能够有进一步的共享。“现在我们上报的大调研的资料也好，还是一些独居老人数据，报上去以后就结束了，如果再有一个信息的反馈，甚至于街道，政府部门掌握的另外一种信息，都可以通过这种形式主动反馈给我们，这样今后我们的工作压力应该会降低，因为我们第一时间能够得到专业的数据。”黄蓓建议说。

《条例》中还规定了居委会可以组织居民对供水供电供气环境等公共单位进行评议。市人大代表、静安区大宁路街道宝华现代城居民区党总支书记李华指出，信息资源无法共享，令基层对于有些部门并不了解，也就使得评议流于形式。“对于不了解的部门打勾的话，就会乱打。我以前也打了很多听也没有听过的部门。”李华对此颇感无奈。“我们信息资源无法共享，如果我们共享到了信息，这个分数和绩效就可以实实在在地打上去，而目前这一点是做的远远不够的。”

■ 烦恼三

盼专业人员来助力

随着社区事务越来越繁杂，居民们的需求也变得越来越丰富，光靠居委会干部的“单打独斗”显然有些捉襟见肘。

静安区洛善居委会主任顾晓燕说起了不久之前发生在社区的一件小事。一位居民告诉顾晓燕，三周前的一天，夫妻俩买了很多东西回家。把东西搬到楼道的时候，落下了一双鞋子。

凭白丢了一双新鞋子，让这对夫妻非常窝火。于是到监控室看了监控。监控显示，他们回家之后，有一名运送垃圾的清扫员捡到了鞋盒。录像中，清扫员打开了盒子，但监控无法确认当时盒子里是否有鞋子。居民为此追到了垃圾厢房，清扫员表示只是捡到了一个空鞋盒，以为是居民扔出来的垃圾，于是，将其放到了垃圾运送车上。

但居民却不认可这个说法，

于是在社区中散步清洁工是小偷的言论。这让清洁工羞愧难当，认为居民侮辱了自己的人格。顾晓燕又询问了当时的目击者，一名水电师傅证明，清洁工回来时，他也正巧在现场，并未看到鞋盒中有鞋子。一时间该事情成为了“罗生门”。“我们对看视频没有经验，所以很希望能有民警这样的专业人士来帮我们断一下案，也能化解社区矛盾。”顾晓燕说。

专业性在社区工作中的重要性日益凸显。黄蓓表示,过去居委会在引导组建业委会的工作当中,往往会把一些热心的人选进来,但是热心的人不代表他的能力就强,所以带来了这批热心人组成的业委会进行小区的治理过程当中会出现一些因为能力缺失带来的问题。

而《条例》提出的五大委员会建设中，物业环境委员会在实

践操作当中就能够很好的弥补能力不足所带来的问题。“在组建社区物业环境委员会的过程当中，很多有能力的人不是业主，但是可以参加环境工作委员会，来帮助业委会完善工作，而且因为参与的人多了，矛盾就会减少。”黄蓓说。

同时，社会组织参与工作的情况成效也是非常显著。据黄蓓介绍，以前在商品房小区很多的业主最大的质疑是维修资金的使用。但业委会都不是财会专业人士，加之可能又是老同志对于相关的政策，规章都不是很了解，在工作中难免会出现一些纰漏。“我们现在引进了第三方的审计审价单位，能够从一定程度上规避这个问题。”黄蓓说，现在引进了第三方组织后，社区在做工程之前，都会由第三方对报价进行审核，“有这个征询以后业委会开展工作质疑声小了很多。”黄蓓说。

