借助“三社联动”，涧西区居民在社区综合窗口可办理114项公共服务业务

速度快，跑腿少，有些当场能办结

□记者 王妍 实习生 马勇玲 通讯员 张效纲

涧西区作为全省唯一的第三批全国社区治理和服务创新实验区，去年在全市率先开展社区、社会组织和社会工作专业人才三者资源共享、优势互补的“三社联动”工作。目前，涧西区的社区公共服务业务平均办理速度较改革前减少22分钟，当场办理完成的业务占有率达到52%。今后，“三社联动”将逐步在全市展开。

一个综合窗口，可办理114项公共服务业务

市民张先生家住涧西区珠江路办事处兴隆花园社区，以前办理一孩准生证，要带着身份证、户口簿等先到社区登记，之后由社区统一上报至办事处，一周后，准生证才能拿到手。最近，张先生的邻居办理准生证，只带着身份证到社区，当场就办好了。

办证如此顺利，得益于涧西区的“三社联动”工作。

“三社联动”具体来说，是以政府购买服务为牵引，以群众需求为导向，以社区为平台、社会组织为载体、社会工作者为支撑的社区管理模式。

兴隆花园社区公共服务中心一工作人员介绍，以前该社区居民办理业务时，需要辗转多个部门窗口。“三社联动”工作展开后，在该中心的综合窗口，居民可办理民政、卫计委、人社、残联、组织、工会等6个部门的114项公共服务业务。

据统计，开展“三社联动”工作后，涧西区的社区公共服务业务平均办理速度较改革前减少了22分钟，当场办理完成的业务占有率达52%。

借助“互联网+”，能为居民提供更多服务

除了能让社区公共服务窗口的办事效率提高，“三社联动”还能给居民的生活带来更多改变。目前，涧西区建立了“三社联动”信息系统，借助“互联网+”，能为居民提供更多服务：

■引入特色服务商家，包括维修类、家政类、医疗类、专业教育类等。

■同步录入居民、社会组织和特色商家信息，通过双向查询服务，快速对接供需。

■根据居民需求，社区与社工组织可举办各类活动，丰富居民生活。

■提供公共服务部门的地理位置、电话、全景图和公交路线等。

■针对不同年龄段、有不同需求的居民，提供PC端网站、手机APP、热线电话及上门服务等各种服务。

“三社联动”在全市展开，人从哪里来

“三社联动”需要大量的、专业的社会组织和社会工作者参与。我市开展“三社联动”，人从哪里来？

市民政局相关负责人介绍，近年，我市研究出台《关于在全市城乡社区大力培育发展社区社会组织的指导意见》，联合洛阳理工学院成立洛阳市社会组织培训基地，开展优秀社会工作人才的培养和选拔工作。

目前，全市已培育洛阳市社区便民服务促进会、阳光社工、洛阳市好人颂社区艺术团等一批优秀的社区社会组织和民办专业社工机构，社会工作专业人才队伍初步建成。在涧西区，目前已有长乐社工、欣和社工、阳光社工等50家社会组织分批进驻“三社联动”平台，能为居民提供包括养老类、教育类和咨询类服务在内的45项服务。

5月“百姓呼声”回复率为98.72%

仍有部分单位存在敷衍网民诉求情况

□记者 郭宁康

记者昨日获悉，5月，洛阳网“百姓呼声”频道收到各类帖子共计4135条。其中，投诉类帖子2029条、咨询类帖子1710条、建议类帖子396条，已回复的帖子达4082条，回复率为98.72%，比4月增加0.1个百分点。

在职能部门方面，诉求问题涉及政府职能部门51家，其中45家回复率为100%。

在县（市）区方面，诉求问题涉及县（市）区政府18家，其中14家回复率为100%。

在公共服务行业方面，诉求问题涉及公共服务行业单位25家，其中18家回复率为100%。

此外，部分单位仍存在敷衍网民诉求的情况。5月，洛阳网“百姓呼声”频道抽查了2500条帖子。抽查结果显示，有5条帖子存在敷衍答复的情况。其中，中国移动3条、偃师市1条、伊川县1条。

自2013年1月起，洛阳网“百姓呼声”频道就被纳入市110联动网民诉求办理工作督办考核范围。按照有关通知要求，各单位对网民诉求要做到及时受理、认真办理、按时反馈。

各部门、单位详细回复情况，可登录洛阳网“百姓呼声”频道（http://people.lyd.com.cn）查阅。目前，洛阳网“百姓呼声”频道网络问政平台已实现PC端、手机移动端全覆盖，您通过“掌上洛阳”手机客户端即可提交帖子，在第一时间了解有关部门的办理结果，并对办理情况进行评价。

5月洛阳网“百姓呼声”未及时回复情况

职能部门

市人力资源和社会保障局，帖子总数236条，7条未回复

市消防支队，帖子总数19条，3条未回复

市口岸办，帖子总数9条，3条未回复

市盐业局，帖子总数11条，1条未回复

回复率为0的有：市审计局（帖子总数1条）、市烟草局（帖子总数1条）

县（市）区

嵩县，帖子总数35条，5条未回复

洛宁县，帖子总数48条，2条未回复

涧西区，帖子总数156条，1条未回复

瀍河区，帖子总数103条，1条未回复

公共服务行业

市轨道公司，帖子总数131条，11条未回复

光大银行，帖子总数3条，2条未回复

回复率为0的有：洛阳火车站（帖子总数9条）、民生银行（帖子总数1条）

绘制 寇樱子

洛阳晚报 百业信息 65139977 65139988 地址：洛阳市西工区唐宫西路36号唐宫大厦8楼

名片、不干胶、会员卡、彩页、画册、手提袋、鼠标垫等
彩色名片2.4元/盒
免费排版设计 市区免费送货
60196528 18137922677
QQ:895003755

精养卡 · 快提额 · 有积分·资金周转
凭信用卡 免费办理
0.60%费率，秒到账，安全更稳定
无线蓝牙连接，带键盘，易操作
本地自选商户 账单更完善
办理 18037938885 17739036779 售后 (0379) 60690000

小租贝贝
找写字楼 上小租贝贝
全程免服务费
www.xiaozubb.com
找房：18137922677 房东：60196518

精养卡 · 快提额 · 有积分·资金周转
移动POS机360元/台
7月1日前以旧换新抵100元
0.6%费率·秒注册·可刷自己的信用卡
39个自选行业·10000家自选商户
办理 18037938885 17739036779 售后 (0379) 60690000

下载 掌上洛阳 手机客户端
洛报集团荣誉出品
移动新媒体时代 中原传播最强者
掌上洛阳手机客户端 30万用户

洛阳民生
编辑/范坤鹏 校对/黄睿典 组版/许佳
2017年6月9日 星期五