

民生导向下档案便民服务模式创新与实践应用

王世慧

赤峰市元宝山区平庄镇人民政府 内蒙古 赤峰 024076

摘要：民生档案关乎公民权益与社会治理。本文剖析民生档案定义与范围，指出其涵盖社会保障、社会救助等多类。分析群众对档案服务呈现多元、便捷等需求特征，以及传统服务模式存在流程繁琐、效率低、覆盖不足等痛点。从服务理念、技术驱动、服务流程、服务覆盖四个方面提出创新路径，并结合长三角“跨省通办”、社区便民服务点案例，验证创新模式有效性，为提升档案便民服务水平提供参考。

关键词：民生档案；便民服务；服务模式创新；数字化档案

引言：在民生保障日益受重视的当下，档案作为重要凭证与数据支撑，其便民服务意义重大。民生档案贯穿公民全生命周期，覆盖社会保障、权益保障等关键领域，既保障公民基本权利，又助力社会治理。然而，传统档案服务模式在流程、效率、覆盖范围等方面存在诸多痛点，难以满足群众多元化需求。因此，探索民生导向下档案便民服务模式创新与实践应用，成为提升公共服务效能、增强群众获得感的紧迫任务。

1 民生档案的定义与范围

民生档案是指国家机关、企事业单位、社会组织及个人在从事民生保障、社会服务、公共管理等活动中形成的，对公民权益保护、社会治理运行具有保存价值的各种形式的历史记录。它以“民生为本”为核心导向，贯穿公民从出生到终老的全生命周期，是维护群众合法权益、化解社会矛盾、提升公共服务效能的重要凭证与基础数据。其覆盖范围聚焦群众最关心、最直接、最现实的利益领域，主要包括四大类：一是社会保障类，涵盖养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等参保缴费记录、待遇申领凭证、社保关系转移材料等；二是社会救助与福利类，包含低保、特困供养、临时救助、残疾人补贴、养老服务、儿童福利等相关审批文件、资格认定材料、救助发放记录；三是民生服务类，涉及教育入学、就业创业、婚姻登记、户籍管理、医疗卫生、住房保障、不动产登记等服务过程中形成的登记册、申请表、审核材料等；四是权益保障类，包括劳动用工合同、工资支付记录、劳动争议仲裁文书、法律援助档案、信访处理记录等。这些档案既保障了公民的基本权利，也为社会治理提供了重要的数据支撑。

2 民生导向下档案服务的需求与痛点分析

2.1 群众档案服务需求特征

民生导向下，群众对档案服务的需求呈现多元化、

便捷化、精准化的鲜明特征。从需求场景来看，覆盖社保办理、房产交易、子女入学、劳动仲裁等全生命周期关键节点，且多为紧急性需求，需快速获取档案凭证以解决实际问题^[1]。在服务方式上，群众更青睐“线上办、掌上办”的无接触模式，希望摆脱时间与空间限制，如通过手机APP、政务平台实现档案查询、调取、核验等操作，替代传统线下奔波。同时需求呈现个性化差异，老年人倾向线下窗口的手把手指导，年轻人偏好自助化、智能化服务，异地务工人员则对跨区域查档、异地出证需求强烈。群众对档案服务的精准度要求日益提高，不仅需要快速找到目标档案，还期望获得档案用途解读、后续办事指引等延伸服务，形成“查档+办事”的闭环体验，这与常熟市档案馆聚焦高频查档需求、打造协同服务体系的方向高度契合。

2.2 传统服务模式的痛点

2.2.1 流程繁琐

传统档案服务流程存在环节冗余、手续繁杂的突出问题。群众办理查档业务需经过“申请填表、身份核验、档案检索、审批签字、复印盖章”等多重步骤，部分跨部门档案查询还需往返多个单位开具证明。例如查询劳动争议相关档案时，可能需先到原单位开具离职证明，再到档案保管部门提交申请，若材料不全则需反复补正，形成“多头跑、多次跑”的困境。流程缺乏标准化规范，不同窗口、不同工作人员对材料要求、办理流程的解释不一致，导致群众无所适从，原本简单的查档业务往往需要耗费大量时间精力准备材料、沟通协调，与群众对便捷服务的期待形成强烈反差。

2.2.2 效率低下

传统服务模式以纸质档案为核心，检索与办理效率极为低下。档案存储依赖物理库房，查询时需工作人员手动翻阅档案架、逐卷查找，若遇到档案编号混乱、

存放位置变更等情况，检索时间可能长达数小时甚至数天。如黔南州法院改革前，案件档案归档需90天，群众查档需等待漫长周期，且档案调取、复印、装订等环节均为人工操作，进一步降低办理效率^[2]。同时服务时间受窗口工作时段限制，无法满足群众错峰办事、紧急查档的需求，部分偏远地区群众为办理一次档案业务，需专门请假前往，既增加时间成本，也影响办事体验。

2.2.3 覆盖不足

传统档案服务在服务范围与服务群体上存在明显覆盖缺口。空间覆盖方面，档案服务主要集中在市区政务大厅或档案馆，乡镇、社区等基层服务网点稀缺，农村地区、偏远山区群众需长途跋涉才能享受服务，打通“最后一公里”存在短板。群体覆盖方面，老年人、残疾人、异地务工人员等特殊群体的服务需求未能得到充分满足，部分老年人因不熟悉智能设备无法使用线上服务，而线下窗口缺乏针对性帮扶措施；异地查档服务机制不健全，跨区域、跨部门档案数据未实现互联互通，群众异地办事时仍需返回档案所在地办理，增加办事成本。

3 档案便民服务模式的创新路径

3.1 服务理念创新：从“管理”到“服务”

档案便民服务的核心突破在于理念转型，需彻底摒弃“重管理、轻服务”的传统思维，树立“以群众需求为中心”的服务导向。传统模式中，档案管理多以“保安全、管规范”为首要目标，群众需被动适应管理规则；而创新理念要求将服务便利性置于优先位置，把“群众少跑路、办事更省心”作为核心评价标准。一方面，要强化主动服务意识，变“坐等申请”为“靠前服务”，针对社保转移、退休办理等高频场景，提前梳理所需档案清单，通过短信、政务平台推送提醒，主动提供档案查询、预核验服务。另一方面，要建立需求响应机制，通过线上问卷、窗口反馈、大数据分析等方式，精准捕捉群众查档痛点，动态调整服务内容与方式。

3.2 技术驱动创新：数字化与智能化升级

技术赋能是档案便民服务的核心支撑，需通过数字化与智能化升级破解传统模式效率低、体验差的难题。首先，加快档案资源数字化转型，对存量纸质档案进行系统性扫描、录入、归档，建立标准化数字档案库，实现“存量数字化、增量电子化”，从源头解决“纸堆找档”的低效问题。其次，搭建一体化线上服务平台，整合档案查询、调取、核验、出证等功能，接入政务服务网、手机APP、微信小程序等多终端，支持群众“一键查档、在线下载、电子签章”，实现“全程网办、掌上可办”。同时，引入人工智能、大数据技术优化服务

效能，例如通过智能检索系统，实现档案关键词精准匹配、模糊查询，缩短检索时间；利用大数据分析高频查档场景，提前预判需求并优化服务流程；借助人脸识别、电子证照核验等技术，简化身份验证环节，提升服务安全性与便捷性。另外，建立跨区域、跨部门档案数据共享机制，打破“信息孤岛”，实现异地查档、跨部门调档“一网通办”，让数据多跑路、群众少跑腿^[3]。

3.3 服务流程创新：简化与标准化

流程优化是提升档案服务便民度的直接路径，需通过“减环节、减材料、标准化”实现高效办事。一方面，大力精简办理流程，取消不必要的审批环节、证明材料，推行“一窗受理、并联办理”模式。例如将“申请、核验、检索、出证”等环节整合为“一窗通办”，群众提交身份信息后，工作人员全程代办后续流程，无需反复排队签字；同时，全面推行“告知承诺制”，对非关键性材料缺失的情况，允许群众签署承诺后先行办理，后续通过线上补充材料，避免“材料不全跑回头路”。另一方面，建立标准化服务规范，统一各窗口、各区域的办理流程、材料要求、办理时限，编制清晰的办事指南（含线上线下两种渠道），通过政务平台、窗口公示栏等渠道公开，确保群众“一看就懂、一办就成”。优化档案查阅权限管理，对符合规定的高频查档事项，简化审批层级，实现“即时查询、即时出证”，将平均办理时限从数小时压缩至数十分钟，大幅提升服务效率。

3.4 服务覆盖创新：普惠化与均等化

实现服务普惠均等是档案便民的核心目标，需通过网点延伸、资源下沉、特殊帮扶，让不同区域、不同群体都能便捷享受档案服务。在空间覆盖上，构建“市-县-乡-村”四级服务网络，除保留市级档案馆核心服务窗口外，在乡镇（街道）政务服务中心、社区（村）党群服务中心设立档案服务代办点，配备自助查档终端、便民打印机，让农村地区、偏远区域群众“就近能办、步行可达”。在群体覆盖上，针对老年人、残疾人等特殊群体，推出“适老化、适残化”服务，如窗口设置爱心专席、提供大字版办事指南、开通绿色通道，同时组织志愿者开展上门查档、代办服务；针对异地务工人员、流动人口，强化跨区域档案服务协作，与劳务输出大省、重点城市建立档案查询互认机制，通过“异地受理、属地办理、线上流转、就近出证”，解决异地查档难题。加大对薄弱区域的资源倾斜，通过技术培训、设备支援等方式，提升基层档案服务能力，缩小城乡、区域间的服务差距，让档案便民服务惠及每一位群众。

4 实践应用案例分析

4.1 案例2: 长三角地区档案“跨省通办”实践

长三角地区作为人口流动密集、经济一体化程度高的区域,异地查档需求长期突出,传统跨区域档案服务“多地跑、耗时长”的痛点显著。为破解这一难题,上海、江苏、浙江、安徽四地档案馆联合推进档案“跨省通办”实践,构建起“标准统一、数据互通、服务协同”的跨区域档案服务体系。具体举措上,四地首先建立统一的服务标准规范,明确跨省查档的申请条件、材料要求、办理流程及办结时限,实现“一地受理、标准一致”;其次,搭建长三角档案“跨省通办”线上平台,接入四地政务服务网,整合社保、婚姻、不动产、学籍等高频民生档案数据,实现档案信息跨区域共享核验;同时推行“异地受理、属地办理、线上流转、就近出证”模式,群众在长三角任意城市的政务服务窗口或线上平台提交查档申请后,系统自动流转至档案属地档案馆,工作人员完成检索、核验后,通过电子签章生成电子档案证明,或邮寄纸质证明,无需群众往返户籍地。该实践落地后,长三角地区异地查档平均办理时限从原来的3-5个工作日压缩至1个工作日内,线上办理率超70%,累计服务群众超百万人次,有效解决了异地务工人员、流动人口的查档难题,打破了区域间的“信息孤岛”,为全国跨区域档案服务协同提供了可复制的“长三角经验”。

4.2 案例3: 社区档案便民服务点建设

针对基层群众“查档远、办事难”的痛点,多地探索推进社区档案便民服务点建设,将档案服务资源下沉至“最后一公里”,打造“家门口的档案馆”。以上海静安区为例,该区以社区党群服务中心为载体,在14个街道、275个社区全覆盖设立档案便民服务点,构建起“区档案馆-街道服务中心-社区服务点”三级服务网络。服务点配备自助查档终端、档案复印机、便民电脑等设

备,接入区级数字档案库,提供社保、婚姻、独生子女证等高频民生档案的查询、打印、核验服务;同时,每个服务点配备1-2名专职代办员,经过专业培训后,为群众提供查档指导、材料填报、线上申请等一对一帮扶,尤其针对老年人、残疾人等特殊群体,开通绿色通道,提供全程代办、上门服务^[4]。另外,服务点还整合社区事务受理功能,实现“查档+办事”一站式服务,群众查询档案后可直接在社区办理社保登记、子女入学报名等相关业务,无需再前往区级政务大厅。该模式落地后,静安区社区档案服务点年均服务群众超8万人次,90%以上的高频查档事项可在社区办结,群众平均办事时间从1小时缩短至15分钟,极大降低了办事成本,获得了群众广泛认可,成为档案服务普惠化、均等化的典型实践。

结束语

民生导向下档案便民服务模式创新与实践应用,是顺应时代发展、满足群众需求的必然选择。通过服务理念从“管理”到“服务”的转变,技术驱动的数字化和智能化升级,服务流程的简化与标准化,以及服务覆盖的普惠化与均等化,有效破解了传统服务模式的痛点。长三角“跨省通办”和社区便民服务点等实践案例,验证了创新模式的可行性与有效性,为档案便民服务高质量发展提供了宝贵经验与借鉴。

参考文献

- [1]付茹,何岛.信息化发展趋势下民生档案查询利用探索——以南京市栖霞区档案馆为例[J].档案与建设,2023,(11):79-81.
- [2]李广都.基于“一站式服务”理念的民生档案信息服务分析[J].档案,2023,(06):76-79.
- [3]韦立国.事业单位档案管理策略探究[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2023(08):38-39.
- [4]彭玲.电力企业提升档案管理水平的措施分析[J].城建档案,2024(01):55-56.