# 民生档案如何更好服务群众

年文平

民生档案涉及教育、医疗、就业、食品安全、社会管理、社会保障等多个方面，做好民生档案工作，有利于政府了解民情、服务民生，对于推进“一次办好”改革、持续优化营商环境都有重要意义。

10月8日，国务院常务会议讨论通过了《中华人民共和国档案法(修订草案)》，其中提出“扩大档案开放利用，缩短档案封闭期”。

民生档案记录着涉及人民群众切身利益的各类信息，包括教育、医疗、就业、食品安全、社会管理、社会保障等多个方面。做好民生档案工作，有利于更好地满足人民群众的档案利用需求。同时，民生档案能够及时反映民众诉求，有利于政府了解民情、服务民生，在政府和民众之间发挥桥梁作用，对于推进“一次办好”改革、持续优化营商环境都有重要意义。

当前，在服务群众方面，我国民生档案工作仍未能充分发挥应有作用。

理念不新、服务缺位。部分档案馆创新理念落后，缺乏为民众“一次办好”的服务意识，将民生档案资源体系建设放在次要位置，停留在传统的管理服务模式，对民生需求不够重视。具体表现为重文书轻民生档案、重官方轻民间、重保管轻利用。比如，有些档案馆部门仅将文书档案接收进馆纳入规划、考核，而将民生档案工作搁置一旁，造成民生档案资源利用效率不高，无法满足群众需求。

规划滞后、缺乏统筹。目前大部分档案馆信息化建设侧重于文书档案资源建设，跟不上国家档案的总体发展进度。同时，民生档案资源体系建设信息化统筹规划不够，缺乏综合性、统一性的管理，没有形成科学、系统、操作的运行机制和良性的格局。

监督、指导的力度不足。许多档案行政管理部门未将监督和指导的重点向民生档案倾斜，民生档案的建档工作未纳入区档案行政管理部门的目标管理、考评认定和档案年检中，导致民生档案建设工作的监督管理力度不足。

管理分散、共享程度不高。出生档案、学籍档案、房产档案、社会保险档案等民生档案，由于涉及面广、形成主体多而复杂，往往分散保存在不同部门，各部门有各自的系统管理软件，形成了多头管理、各自为政的局面，造成群众查阅利用很不方便，共享程度不高。同时，许多民生档案没有实现数字化，可共享的资源基础欠缺、覆盖面窄，不利于查全率、查准率的提高。市民大多以为档案馆保管着所有种类的档案，往往不经询问直接到区档案馆查阅档案，但是档案馆又经常无法提供市民所需档案，给群众带来了错跑腿、误跑腿的麻烦。

只有持续有效地服务民生，民生档案才能实现自身价值。针对上述问题，可从如下几个方面改进工作。

转变思想观念，完善法律法规。应积极克服传统的“重文书、轻民生”“重保管、轻利用”的档案观念。同时，要制定相应的民生档案接收范围、开放鉴定、查询利用等制度，确立电子档案的法律地位，从而提高社会对档案工作的重视。

开展立体宣传，提升社会影响力。展厅建设始终是档案事业发展的一项重要内容，应采用以我为主、借用外力、筑巢引凤的方法，在保证充分利用馆藏资源展示主题和总体风格的前提下，引进相关部门和单位来展厅布展。还可适时主办一些民生档案专题展览，走出档案馆，去社区、广场、公共场所丰富百姓的文化生活，例如在国家法定节假日、民俗节会、“国际档案日”开展系列宣传活动等。丰富宣传形式，通过举办主题征文、出版宣传挂图、开展主题讲座等方式，吸引更多人关注民生档案、走近民生档案，帮助社会公众认识民生档案价值、增强民生档案意识。

调整档案馆收集、接收范围，建设面向民生的多元化馆藏体系。首先，坚持以人民为中心的思想。把涉及群众就业、社保、医疗卫生、城建、征地补偿、住房等各个领域的民生档案与群众息息相关的政府政策性公开的文件及相关数据纳入接收范围、接收进馆。其次，优化档案管理。建设面向民生的多元化馆藏体系，加强民生领域内的档案工作信息化建设，建立民生档案管理网络和民生档案资源库，实现民生档案管理的集中化和优化。最后，坚持需求导向。将密切关系民生、群众利用率较高的档案优先进行整理、编目、数字化，及时调整收集、接收的范围，不断丰富馆藏，为民生档案的提供利用夯实基础。

加强对民生档案管理部门档案工作的监督指导。档案部门要深入有关行业和部门，摸清情况，做好民生档案调查和监督工作，界定各行业和部门形成的民生档案种类，重点抓好与群众切身利益相关的社会保险档案、就业人员档案、失业人员档案、房地产档案、婚姻档案、城市拆迁档案、环境检测档案、学籍档案、企业职工档案、出生档案等民生档案的调查和监督工作，明确相关部门和单位的档案管理责任，建立健全民生档案工作法规体系，完善民生档案管理的考核体系。

扩大民生档案的空间服务范围。比如，借助青岛市、区政务内外网络和查阅窗口，以档案信息化管理为依托，在民生档案数据库信息平台建立民生档案目录、异地备份等，实现在市、区域范围内的纵向跨层级、横向跨馆跨地区的馆际、馆室之间的民生档案互联互通，从而实现“让数据多跑路、让群众少跑腿”工作目标。

提升服务水平，推动档案工作“一次办好”。首先，加快档案开放利用步伐，在严格依照《档案法》及其实施办法、《保密法》及其实施条例等法律法规及国家有关规定的基础上，进一步优化档案解密、鉴定、开发和利用流程。其次，积极为弱势群体开辟查档绿色通道。对老弱病残老人不能来查档的，可提供上门服务，架起政府与群众之间沟通的桥梁。最后，努力拓展创新服务形式。除了传统的档案馆承接查阅这一方式，还可以开展电话代查、网上查阅和来函查阅、预约查档等服务，取消各种不当的证明，简化查档手续，全方位搭建民生档案服务平台，让档案查询“一次办好”。

大众日报2019-10-23