

杭州档案信息

〔2018〕第6期

杭州市档案局（馆）编印

2018年7月26日

树红旗形象 展巾帼风采

——从查档小窗口看公共服务能力大提升

窗口单位是一个城市的脸面，窗口的服务水平状况能够展现一座城市的文明程度。杭州市档案馆以“规范、敬业、为民、创新”的服务理念，以群众获得感作为工作的最终检验标准，在平凡的岗位上展现了“忠诚担当、创新开放、敬业守真、淡泊清廉”的新时代档案人职业精神。近五年来，市档案馆查阅服务中心年均接待查档人数1万余人次，年均提供档案案卷2万余卷次，查档满意率达96%以上，先后获得了杭州市“三八红旗集体”和市

级“巾帼文明岗”称号，多次被评为市直机关“五星级党组织”和局“优秀党支部”，多名窗口工作人员被省、市相关部门评为先进个人。

一、围绕“最多跑一次”目标，构架“一网通”档案资源共享体系

围绕“最多跑一次”改革决策部署，市档案局（馆）充分运用“互联网+”思维，加快推进部门转型升级，实现全市民生档案共享共用。

（一）持续加强民生档案资源建设。坚持需求导向，把涉外婚姻档案、学籍档案、拆迁档案、破产企业职工档案等民生档案、专业档案作为馆藏档案资源建设的重点，逐步建立起面向民生的多元化馆藏体系，目前我馆涉民档案数量达 97.7 万卷，占馆藏总量比例 54.98%，进一步优化了馆藏档案结构，满足群众不同利用需求。

（二）全面推动“最多跑一次”事项电子化归档“拓面提升”。电子化归档是见证“最多跑一次”改革的“数据脚印”。按照“最多跑一次”事项电子文件应归尽归的原则，截至 6 月底，市档案局（馆）共接收政务服务网上 18 个市级单位 116 个统建模式行政许可事项归档数据 2119 件，许可事项电子化归档率达 100%，基本形成市本级统建模式行政许可类事项在线办理、归档、移交、保存机制，此外还接收市卫计委、市林水局等自建系统 18 个行政许可事项 2223 件，在全省率先推动统建、自建、一窗受理事项三

类系统的数据归档和接收。

（三）加快推进专业档案数据共享。专业档案数据是公共数据的重要来源，做好专业档案数据共享是打破“信息孤岛”的关键一招。一是加快专业档案数字化。将专业档案数字化作为全市数字档案馆（室）建设的重要内容，加大考评、督查力度，全市数字档案室创建比例累计已达 66%，我馆专业类纸质档案数字化率已达 81.5%。二是打通数据后台流程。依托已构建的数字档案馆系统、档案信息资源共享平台、电子文件管理系统、电子数据归档系统等各类数据平台集成，走通了数据从内部管理、获取归档到外部利用服务的完整流程。三是整合档案信息资源。市档案资源信息共享服务平台是基于浙江省政务云开发的档案信息资源共享利用系统，通过整合分布在全市市直部门、各区、县（市）综合档案馆的开放档案信息资源、民生档案信息资源等，将关系到群众切身利益的社保、民政、医疗、企业职工等档案纳入平台，目前已归集全市 50 余家市直部门电子文件 10 万余件，各区、县（市）民生档案数据条目 130 万条，形成了内容丰富、门类齐全的数字档案资源库。

二、践行“以人民为中心”理念，打造“一站式”档案查阅服务机制

市档案馆查阅服务中心作为多年服务为民、查档便民的市级“巾帼文明岗”，始终以“一流服务建一流窗口”为工作目标，在保障权益、化解矛盾、促进和谐、维稳息访等方面发挥了积极的

作用。

（一）规范服务流程，让群众查档利用“零等待”。为方便群众快捷地查阅档案，编制了民生档案馆内馆外查阅指南，告知具体事项的查阅内容、方法、地址等信息，建立健全了一整套责任明确、流程清晰、操作规范的规章制度和工作标准，将窗口的工作职责、办事时限、办事程序、办事人员进行公开，在窗口接待工作中实行首问负责、一次性告知、限时办结。开展“局（馆）长窗口接待日”活动，在每月15日由局（馆）领导轮流接待查档群众，“陪跑”调研解决群众办事痛点，及时查找出在接待利用过程中的问题，提升档案接待利用的整体服务水平。

（二）创新服务模式，让群众查档利用“零距离”。在全省率先推出“省外协作查阅、省内跨馆服务、市内馆际联网”远程查阅服务，深化“互联网+公共服务”模式，已与南京、广州、上海浦东等14个地区签订民生档案“异地查档、便民服务”工作合作协议，实现了馆藏婚姻、招工、职称、调动、表彰等民生档案跨地域、跨馆际查阅利用，档案材料通过电子邮件、快递等方式及时快捷送达申请人，为百姓送去“最多跑一次”改革的红利。今年截至目前，市档案馆查阅服务中心已办理异地跨馆档案查询18件次，查档满意度达到100%。

（三）改善服务环境，让群众查档利用“零障碍”。按照全国文明城市争创标准，对查阅大厅进行局部改造，增添指引标识、悬挂宣传标语，设置“一米线”排队等候线，多种形式进行争创

宣传，得到市文明办的肯定。我们还从细微处入手，老花镜、放大镜、常用药、爱心伞、电话名片、特色书签等便民设施配备齐全，努力营造一个宽敞明亮、设施齐全、方便温馨的服务环境。

三、深化“党建+公共服务”模式，发挥“一面旗”引领提升效应

一名党员“一面旗”。我们牢记“档案工作姓党”，自觉增强“四个意识”，坚定“四个自信”，把窗口所在党支部建设成为讲政治、有活力、能战斗的坚强堡垒，把查档接待干部队伍建设成为政治强、业务精、作风优的过硬队伍，以党建引领档案公共服务能力大提升。

（一）围绕中心抓服务。紧密围绕市委、市政府的中心工作，在全市持续开展的城中村改造、小城镇建设方面涉及拆迁补偿、土地确权等问题，市档案馆加快相关档案接收进馆，为广大群众提供了大量优质的档案服务，为社会和谐稳定作出贡献。

（二）加强党建增活力。发挥好支部战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，配强服务窗口支部书记，优化支部班子结构，推动最强支部创建，深入开展“四提一争”主题活动和“互比互看互学”活动，对党员实行亮身份、亮承诺、亮业绩“三亮工程”，积极争创省级“巾帼文明岗”，以创促建，提升基层党组织战斗力。

（三）强化作风惠民生。充分发挥党员带头作用，强作风，勇担当，通过增设午间党员志愿岗，开通电话预约、双休日预约查档等多种举措，优化服务满足群众查档需求。查档利用窗口墙

上挂满的锦旗和一封封来自群众的感谢信，是对我们情系百姓、服务民生的最大肯定。

报：国家档案局、浙江省档案局、市委常委许明秘书长、市人大
罗卫红副主任、市政协叶鉴铭副主席、市政府丁狄刚秘书长、
市委赵宇副秘书长、市委办公厅、市政府办公厅、市人大教
科文卫工委、市政协文史委

送：各区、县（市）档案局、市各专业档案馆
