

市住房公积金管理中心创新“1+3”模式提升档案管理服务水平

李丙军

日照市住房公积金管理中心

【摘要】今年以来,市住房公积金管理中心按照省市档案管理要求,坚持以改革创新为动力,创新“1+3”模式,“1”就是抓紧抓实全市住房公积金业务档案实行集中统一管理,“3”就是加强档案智能化、电子化、信息化“三化建设”,有效促进提升了档案保护水平。

【关键词】市住房公积金;改革创新;管理服务水平

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2020.02.730

一、抓紧抓实档案集中统一管理

在住房公积金制度快速发展的带动下,住房公积金业务档案在种类上不断细化、增多,数量上呈现指数级增长态势,新增的业务档案对档案库房的建设,在库房容量、规范化管理等方面提出更高要求,进一步增加了档案管理的成本支出;档案管理员的工作量大大加重,既增加了档案管理的人力成本,又易增加管理出错的概率等等。如何更加系统、经济、科学地管理业务档案,已成为当前各个住房公积金管理中心亟须解决的问题。

按照“放管服”改革对“互联网+政务服务”的要求,我坚持“数据多跑腿、群众少跑路”,市中心积极推动建立网上服务厅、12329服务热线、手机短信平台、网点服务的“四位一体”的服务体系标准,在优化线上服务流程的基础上,大力推进住房公积金线上服务建设,实现住房公积金业务线上“不见面”办理,极大地方便了人民群众办理住房公积金业务。但由于缺乏统一的住房公积金线上业务材料归档标准,住房公积金管理中心只能将线上业务产生的电子文件暂存于服务器上,不能及时有效地进行整理归档。

这样的管理模式不仅易造成线上业务缺乏完整有效的档案材料,而且会由于未按照档案规范要求管理,电子文件存在很大的安全隐患。通过实行全市区县管理部业务档案全部集中统一管理,全面开展档案电子化项目的建设,对于提升档案管理水平,规范档案管理,精简纸质材料,方便业务办理,实现我市住房公积金业务档案智能化、电子化、信息化管理,推进政务一体化的建设具有重要意义。

二、加强档案管理智能化建设

市中心领导多次组织集中讨论,研究决定加大对档案管理投入。专门设立综合科档案室,从市人防资产运营集团有限公司租赁了综合楼裙楼夹层,作为市中心的专用档案库房,库房面积981平方米,有了档案管理的场所。为有效提高档案工作效率和安全性,根据档案管理的实际需求,2019年通过公开招标,投入95余万元,从山东数联信息科技有限公司采购建设了档案库房智能密集架、配套RFID标签管理系统,安装建设45列智能密集架,档案室硬件环境跃居全市先进水平。配备馆员工作站一体机、智能盘点车等设备,结合智能档案管理软件实现对档案的权限管理、定位管理、智能盘点、在线监控等功能,达到对档案规范化、智能化、自动化管理的目的。相较于传统的档案柜,智能密集架管理系统有效提升了档案盘点、温湿度自动测控、智能防火和管理效率等档案保护功能,实现了档案

保护管理的智能化。同时,可全程记录和实施监管存取操作和文件去向,相较于传统档案柜安全性更高。

三、加强档案电子化建设

2019年1月份,市中心从北京网智易通科技有限公司公开招标建设公积金数字档案系统及数字化加工,投入89万元,开展了公积金业务档案数字化及加工项目,该项目主要包括两部分:建设公积金档案管理系统,并数字化加工了历史贷款档案。电子档案是以数字化的形式呈现,这一点是区别于传统实物档案的本质特点,但这并不意味着电子档案管理与传统档案管理有根本性区别。在某种程度上,传统档案管理的规范标准和管理要求,应当适用于电子档案的管理,电子档案管理信息系统主要是将传统档案的管理模式按照数字化、信息化的特点,转接移植到数字化环境中。因此,在电子档案管理信息系统的建设,仍然需要遵循档案生命周期的特点,进行全周期监管,确保档案真实、有效、完整、可用和安全。

一是要科学准确地界定业务档案的归档范围和标准。根据住房公积金业务的办理流程,按照电子文件的产生、整理、归档等过程,合理界定归档范围和标准,通过电子技术对归档范围和标准进行细化明确,归档范围涵盖了住房公积金全业务、全流程。

二是进行存量档案扫描,夯实电子档案管理基础。针对快速增长的档案与档案库房建设的突出矛盾问题,通过对存量档案的数字化、实现增量档案的电子化,推动档案由纸质、电子双轨运行向电子单轨运行转变。对全部个人贷款档案进行了扫描,扫描完成后将与电子档案管理系统进行档案关联,实现档案电子化管理,高起点完成档案归档。对标对表科学制定了我市公积金统一归档标准,完成2012年以来65772份(页数405.96万页)贷款档案,归档上架的有2012年-2019年贷款档案有9231盒。

四、加强档案信息化建设

近年来,随着政府部门间的信息共享建设深入推进,部门间的共享数据种类、数量都极大丰富,这些共享数据大大减少住房公积金业务办理时所需的佐证材料,信息共享让住房公积金柜面业务“无纸化”受理成了现实,但“无纸化”并不意味着就是“无档案”。“无纸化”只是将原前纸质的实体档案电子化、数字化,相关材料仍然需要整理归档,以便今后能随时调阅使用等。因此,在推进住房公积金业务“无纸化”受理建设中,电子档案的规范管理仍然不可或缺。

一是推行数字化档案,实现业务办理“五个增速”。实

现“一证通办”。以电子档案为依托,进一步简政放权,实现办理住房公积金提前还贷、个人账户转移、偿还住房公积金贷款本息等3个服务事项“一证通办”。实现“一网通办”。实现数字化档案管理系统与核心业务系统互联互通,22项业务实现“网上办”“零跑腿”。实现“一次不跑”。职工办理退休、离职等5项提取和提前部分还款等业务时,系统直接获取电子档案信息,职工不需提供任何办理要件,真正实现“马上办”。实现“全市通办”。打破区县数据壁垒,档案数据全市共享,实现通存通取通贷,真正实现“就近办”。

二是深度开发利用档案,实现档案价值最大化。在建设住房公积金电子档案信息管理系统时,依托信息技术优势,充分挖掘电子档案的利用优势,实现价值最大化。在调阅便利方面,通过建设“虚拟库房”的方式,将实体档案的存放点与“虚拟库房”一一对应,方便档案管理人员能够快速准确定位和查找;根据岗位职责和档案使用对象的需求,合理分配调阅和管理权限,方便使用者能最快获取自身所需的档案。在深度开发方面,发挥电子档案相互关联的特点,实行“一户式查询”,即输入关键信息就能一并查询该信息下所有关联档案,方便档案利用;对一些常用档案材料实行复用调取,提高档案的利用率,从而提高业务办理效率。

众所周知,公积金提取问题与归集问题与民众的日常生活息息相关,因此备受社会各界关注与重视,但由于公积金受益人群增加,业务量与数据信息成倍扩增因此部分服务质量问题也逐渐凸显出来,管理服务水平饱受诟病。现代化技术应用效果不佳,管理中心的服务效率与管理效率也无法得到有效保障,无法为居民提供便利性服务、优质性服务,而智慧公积金可以有效解决以上问题,是住房公积金系统服务水平与管理水平的重要保障。

五、实施智慧公积金的价值

随着国内移动互联网的普及以及现代化信息技术的发展,将现代化技术引入到公积金系统,对其服务管理模式进行优化,可以显著提升住房公积金服务水平与管理水平。相较于传统公积金系统,这种新型管理模式更加便捷、更加科学,因此也被命名为智慧公积金。整体而言,智慧公积金是以互联网技术、云平台技术以及大数据技术为核心依托,显著提升住房公积金管理效率,通过智能公积金的科学引入,可以将国内整体公积金数据信息汇总在同一系统当中,便于相关人员进行公积金数据管理、简化公积金业务办理流程。其次,目前国内公积金发展目标为构建完善的智慧公积金系统,由于现阶段国内参与公积金人数众多、公积金覆盖范围广泛、规模更为宏大,因此智慧公积金系统也应当与大众的生活习惯高度契合,采用科学合理的手段来展开公积金体系优化与体系整合,从而提升公积金服务水平与管理水平^[1]。

六、智能化服务平台建设分析

(一) 综合性服务平台

新时期背景下,大众的生活方式发生了翻天覆地的转变,生活节奏明显加快。通常情况而言,若是用户距离管理中心较

远,就会提升业务办理难度,不利于公积金管理工作服务工作的顺利开展。由于传统公积金系统缺少现代化技术的引入,无法实现便捷化服务、智能化管理,网站业务类型较少、服务功能不健全,无法满足现代用户的需求。因此相关人员需要积极构建综合性服务平台,满足各类用户的实际需求,注重核心功能的优化与完善。例如:业务办理功能、信息收集功能以及业务咨询功能都是公积金的核心功能种类,通过以上功能的开发与应用,可以有效满足用户需求。除此之外,可以借助管理功能优化与落实,解决用户在业务办理环节所遇到的各种问题,促进住房公积金系统建设工作发展^[2]。

(二) 数据处理平台

在传统的住房公积金系统当中,由于现代化技术的应用效率不足,导致公积金系统无法对数据信息进行有效分析,通常只能在事后完成反思,这导致公积金服务与管理环节存在些许风险。目前,国内大数据技术、计算机技术以及云平台技术日益完善,可以同时大量的数据展开挖掘与分析,将相关数据信息进行有效整合,提升评估结果的精准性。例如:智能公积金系统就可以在数据处理平台的助力下,对业务办理人的信用记录情况、收入能力以及消费情况、违纪现象进行科学分析、科学处理,判定此次贷款业务是否存在风险^[3]。

七、住房公积金管理环节引入智慧公积金的实践策略

构建智能化公积金系统,提升公积金工作效率。首先,移动互联网的普及与互联网技术的发展,为各行各业都带来了巨大的发展前景与发展空间,住房公积金系统也不例外。相较于传统业务办理方式,智慧公积金有效解决了手续繁多、服务质量差等问题,实行线上业务办理与线下业务办理相融合,为全体用户提供便捷式服务,当地管理中心可以在线下办公环节,对市民的身份信息展开记录与收集,同时对其银行卡信息、账号信息进行有效整合,为线上业务办理做足准备工作,便于后续的网站建设工作开展。在完善网站业务办理功能的同时,也搭载信息处理技术,显著提升线上线下的办公效率,简化组织架构。其次由于新时期背景下,住房公积金的覆盖范围更加广泛、公积金业务办理人数众多,因此在线下业务办理环节,排队等候问题在所难免。与此同时,由于用户的地理位置原因,也会为线下业务办理工作开展带来一定的影响,因此单一式公积金管理模式与服务模式,无法满足现代用户的需求需要,最后,大数据分析技术与大数据挖掘技术可以显著提升住房公积金系统决策效率,得出最为精准、最为客观的结果。例如:公积金系统可以收集用户的收入情况、消费情况以及信用情况,从而评估此次贷款业务是否可行,实现对未来市场的有效预测,这对于公积金服务管理中心各项工作开展以及发展战略制定都有着重要的作用与影响。

参考文献:

[1] 杨国杰.以改革创新思维提升档案管理服务水平[J].档案天地,2016(08).