

# 离休干部档案参与亲情服务的路径探索

王利明

河北省承德市隆化县委组织部老干部活动中心

**[摘要]**本文简要阐述了离休干部档案参与亲情服务的价值,并对其中存在的信息滞后、管理制度不完善以及档案管理人员服务理念和专业素质不足等问题展开讨论,相应提出了建立离休干部网络信息服务体系、加强亲情服务的重视和宣传、创新服务工作的管理制度和方法以及加强对工作人员的业务培训等具体的优化路径,望对相关人士有一定参考价值。

**[关键词]**离休干部; 亲情服务; 档案管理

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.10.493

## 引言

离休干部档案主要记录了离休干部工作期间的政策规章、参与的活动、会议内容以及个人贡献等等,以此为基础展开亲情服务工作能够更有针对性地为老干部进行关怀照顾,满足该特殊群体的现实需求。但目前离休干部档案参与亲情服务的工作过程中面临着许多挑战,需要相关管理人员结合现状问题对实际的工作路径进行持续的创新和优化。

### 一、离休干部档案参与亲情服务的价值

许多离休干部都曾经为国家各行业作出了自身的贡献,然后一部分老干部在退休过后经济水平和生活质量较低,对于身上长期累积的伤病也没有很好的条件去医治,有些老干部没有子女在身边照顾,身体健康和心理健康都无法得到很好的保障,因此对这类特殊群体进行亲情服务是十分必要的。传统的统一化的亲情服务没有较强的针对性,对于离休干部的服务作用较为有限,而实行离休干部档案参与亲情服务的新型工作方式能够在深入了解老干部过往工作背景和现今实际需求的情况下对其进行更加切实有效的关怀帮助,帮助老干部更好地进行健康管理改善其身体状况,能够更好地对离休干部的实际信息进行精细化的收集和整理,从而可以在服务工作中根据老干部的生活困难适当提高福利待遇和养老补助等,对于强化年轻群众的爱国教育和构建良好的社会氛围有着重要价值。

### 二、离休干部档案参与亲情服务中存在的问题

#### (一) 服务工作存在信息滞后性

离休干部档案中一般有相关人员的生活资料和健康信息等等,但由于传统的信息收集和保存方式是以纸质为主,这些档案内的资料信息更新周期较长,随着时间的积累许多内容已经与离休干部的实际情况不相符合,导致在开展离休干部档案参与亲情服务的工作中存在一定的信息滞后性,例如离休干部的居住地址、家庭组成、健康或在世情况等均有可能发生变动,这就给档案管理人员和服务队伍的工作造成了困难,很大程度上增加了人员的工作量,降低了服务效率。

#### (二) 部分人员的工作理念存在误区

离休档案参与亲情服务工作过程是需要将档案管理和实

地服务进行良好结合才能够实现的,然而部分档案管理人员在对离休干部进行信息调查和收集的工作中理念存在一定误区,没有正确意识到自身工作的实行价值,服务意识较低,很多时候只是对原有的基本档案资料进行整理,而没有对老干部的实际身体状况、生活水平和特殊需求等做好全面了解,使得持有的档案内容过于片面和局限,无法作为服务工作可靠的理论依据,导致亲情服务工作的整体落实性较差。

#### (三) 服务工作的管理制度不够完善

目前许多地区的离休干部档案参与亲情服务工作都缺少科学、严格的管理制度和办法,责任义务划分不清,服务管理目标也不够明确,导致人员在实际进行档案管理和对离休干部进行亲情服务工作时容易出现过程重复、流程混乱、效率低下和无法追责的情况,并且由于没有规范的监管制度,使得部分人员在工作时态度散漫,有时还会出现档案内容和服务情况作假的不良现象,并且在进行档案管理和亲情服务工作时采用的方法也较为守旧单一,无法满足实际的工作需求。

#### (四) 档案管理人员专业素质不足

现今很多单位的档案管理岗位招聘门槛较低,通常没有较高的学历要求,大部分没有相关技术经验的人员往往没有经过专业培训就被允许上岗工作,许多档案管理人员专业素质不足,缺乏理论知识的积累和处理事务的实践能力,在实际工作时难以细致、准确地对离休干部信息进行整理保管,有时会因为个人失误导致档案信息出错、丢失,尤其在离休干部的人数和具体情况不断变化时难以及时对信息进行更新和梳理,对离休干部采取的亲情服务缺乏较强的实用性<sup>[1]</sup>。

### 三、离休干部档案参与亲情服务的优化路径

#### (一) 建立离休干部网络信息服务体系

为了解决离休干部档案参与亲情服务的信息滞后问题,各管理单位可以建立相关的网络信息服务体系,将档案管理和亲情服务工作进行线上联动,通过将所有的离休干部档案录入系统中,能够更加便捷地进行档案信息的归纳、整理和及时更新,提高了离休干部档案信息收集的准确性和应用效率,各单位要做好服务平台的定期维护,保证在对干部进行

亲情服务工作时相关人员能够随时随地获取其详细的信息资料,并且做好内部加密工作避免离休干部的个人隐私泄漏,能够很好地降低人为失误的概率;另外,档案管理人员还可以依据网络大数据技术对获取的干部信息变化情况进行动态跟踪和精确分析,并与实地亲情服务工作做好综合性的比对,从而更加及时有效地校正和填充档案内容,并在过程中对老干部的健康情况、就医问题、生活条件和特殊需求等都做好记录,为下阶段的离休干部亲情服务提供良好的工作依据,从而将离休干部档案参与亲情服务的联合性工作实现真正落实,为干部提供更加切实优质的服务。

#### (二) 加强亲情服务的重视和宣传

各单位要加强对亲情服务的重视,要在档案管理人员的日常工作中帮助他们树立正确的服务理念,让其深刻认识到建立离休亲情化档案的重要价值,了解离休干部档案参与亲情服务工作对于促进党和人民事业发展的积极作用,在对老干部的档案信息进行收集整理时要更多地考虑到其实际需求,从离休干部的利益保障出发对各方面重要信息做到详实的记录和保存,并用心投入到亲情服务当中,对老干部进行力所能及的关怀和帮助,杜绝形式主义和信息、服务作假的不良现象<sup>[2]</sup>。单位领导人员要在平时的工作会议中不断强调离休干部档案参与亲情服务工作的新式理念,通过文件宣读、人员讨论以及召开宣传教育主题活动等对档案管理人员做好相关技术知识和服务内容的科学普及,并在单位的公共社交平台中定期发布相关活动消息,让档案管理人员能够及时获取新的政策和管理要求,不断对工作内容和形式进行调整,将敬老爱老的思想行为在对离休干部的亲情服务中体现出来,让离休干部档案参与亲情服务的工作优势得以充分发挥。

#### (三) 创新服务工作的管理制度和方法

各单位离休干部档案参与亲情服务工作的顺利开展和执行离不开完善的管理制度和办法,因此档案管理人员要结合实际离休干部信息调查结果和单位人力、设施状况来合理制定工作过程中各阶段的管理目标,并依照工作需求对相关的管理制度进行创新和改良,像是监督制度、人员考核制度、老干部联络员制度、信息反馈制度、访问制度以及值班制度等等,要对所有人员的职责进行明确划分,并对整体的工作流程进行优化,以亲情服务为核心展开工作,要求每名工作人员都要将自己当日的工作内容和实行情况录入工作系统中,并定期做好报表统计,从而实现线上和线下的综合性管理。另外,档案管理人员也要利用好网络技术对亲情服务方式在原有基础上进行更新和改善,比如制作亲情化的服务联系卡发放到离休干部手中便于其有紧急需求时能够与服务部门及时进行沟通 and 反馈,并向社会召集志愿者实行区域化

的帮扶、送温暖活动,除了一对一的访问谈话之外,也可以在当地开展老年文体娱乐活动,让不同家庭的离休干部能够聚集在一起得以互相的沟通交流,在一定程度上缓解了部分孤单老干部的消极情绪,不断拓展服务内涵。

#### (四) 加强对工作人员的业务培训

离休干部档案参与亲情服务的工作质量的高低与工作人员的能力水平密切相关,因此各单位要加强对工作人员的业务培训和考核,做好离休干部亲情服务的人才队伍建设<sup>[3]</sup>。单位首先要聘请专业人员对档案管理人员做好理论培训,要求相关人员对于档案信息的录入、归纳、整理和统计等方面的基本工作要能熟练掌握,并且对其进行计算机网络的现代化技术培训,要求相关工作人员能够精准无误地进行电子档案的操作,对扫描仪、刻录机等基本设备能够灵活运用,对离休干部的纸质资料实现信息化的管理;另外,还要在培训过程中对人员的职业素质和服务精神进行培养,让全体人员树立尊老爱老的行为观念,并注重在实践中锻炼人员的沟通能力,从而在实际进行亲情服务时能够与老干部进行耐心有效的交流,落实好亲情服务中的医疗保健、送学、心理慰藉和家政服务等等;此外,单位要定期对离休干部档案参与亲情服务工作中的管理人员进行业务考核,通过对他们的档案整理情况、工作失误率以及收集的老干部的服务反馈等方面对其工作能力进行综合性的评判,再予以适当的惩罚和奖赏,从而提高人员的工作积极性,提高整体服务工作的水平。

#### 结论

综上所述,离休干部档案参与亲情服务不仅有利于帮助老干部进行健康管理,还能提高服务工作的精准性和务实性。档案管理人员要利用好先进的网络技术来对离休干部档案进行线上的实时管理,并提高自身的服务能力和服务意识,通过对工作制度方法的改进和创新来对离休干部档案参与亲情服务的联动服务路径进行优化,从而为老干部带来更多的关怀和温暖。

#### 参考文献

- [1]赵颖.离休干部档案参与亲情服务的路径探索[J].兰台内外,2020(15):61-62.
- [2]何晓梅.新疆伊宁市:架起“四座桥”,打通服务离休干部最后一公里[J].金秋,2020(01):36-37.
- [3]权峰燕.地方干休所融合型服务管理模式研究[D].西北大学,2019.

#### 作者简介:

王利明(1978.07--);性别:男,民族:满族,籍贯:河北省承德市隆化县人,学历:本科;现有职称:馆员;研究方向:档案。