

基层信访档案工作的问题及解决思路

李新东

山西省大同市灵丘县信访服务中心

[摘要]随着现代社会的不断地发展, 经济技术水平以及社会文明水平的日益提升, 人类社会对信息、科学知识、文明储存的要求也在日益地提高, 档案管理工作的产生帮助了人类记录了大量的自然历史和社会人文信息, 也促进了人们社会物质文明和精神文明的进一步发展。从表现形式上来看, 信访工作档案可具体区分为信函档案、来电档案、电子邮件档案、走访档案、现场归档等多种类型; 从信访工作档案的具体内容上分析来看, 其有生态环保类、征地和拆迁补助类、扶贫救助类、建设重点项目类、事故理赔类等几种人民来信来访归档类别, 但由于人民来信来访归档工作的涉及面广, 且工程量较大, 所以在社会实践与管理工作中, 也面临着比较多的一些问题。笔者在本文中, 详尽阐述了基层信访档案工作的基本问题与处理思路, 以为解决信访档案存在的问题而提供可行的意见与建议。

[关键词]深入基层; 信访档案工作问题; 处理思路

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.076

一、基层信访档案材料的特点

1.1 总量大

近些年来, 各级党委以及各政府部门先后制定了许多的便民、利民的政策措施, 这些政策的实施导致基层上访的数量逐渐下降, 但与之同时出现的问题也随之而来, 个别的上访群体对法制观念非常的淡漠, 但依然保持有“信”“访”不信“法”的陈旧观念, 一旦出现了问题就想办法通过上访来化解。但是, 尽管上访的群众数量正在逐渐下降, 可是信访的信件数量却不少, 造成了信访档案的数量也在持续地增多。

1.2 种类多

就形式上而言, 可将信访档案的类型区分为书信类信访档案、通话笔录类信访档案、邮件类信访档案、走访类信访档案等; 从具体内容上来看, 可以包括生态环境内信访档案、国家征收土地搬迁补助类信访档案、精准帮扶补助类信访档案、国家重点项目建设类信访档案、重大交通事故补助类信访档案。

二、基层信访档案管理缺失的现状以及原因

2.1 相关的工作人员对其管理缺乏足够的重视

很多地方基层档案管理中, 比较严重的一个问题就是政府工作人员对档案管理职责的不重视。由于有关人员在平时的管理工作当中对基层人民来信来访档案管理工作没有充分的关注, 而仅仅只是把档案认为的功能不强的信件加以简略的保存, 没有对档案管理工作的真实的了解, 因此导致了档案管理工作缺乏正确的操作流程的指导。更有些人甚至会觉得, 归档资源和管理工作实际在根本上就是一件既复杂繁琐而又无足重轻的管理工作。所以, 对管理者的忽视也造成了在实际基层信访档案管理工作的实施中, 总是会存在着各种问题。例如: 总是会存在有的管理单位将重要信访归档资源任意堆放的现象, 而重要的信访归档资源往往缺乏固定的保存地点, 而即便是有与固定的地点相关的工作人员也并不会很注意资源保存的环境, 更不会为了保存好信访归档资源

而设置严格的防盗等保护措施; 还有, 部分机构由于对信访归档材料的准确接收、分类整理、以及归档保管等管理工作做的不到位, 往往会存在无编号、无编目、无索引等问题, 而这些过失行为很容易造成信访材料的损坏或者丢失, 进而不能有效的对档案资料加以分析与利用, 从而会给归档管理工作的正常有序进行带来很大的负面影响。

2.2 缺乏相关的专业人才以及完善的管理机制

基层档案保管工作人员对于自身职责了解并不全面, 使得他们往往无法真实的了解到档案保管工作人员的价值, 对档案保管工作人员也总是敷衍完成, 而随着现代化科学技术的日益发达, 人民群众来信来访以及档案管理工作也越来越呈现了朝着更加信息化方面发展的态势, 而这个形势的逐步发展不仅需要相应的档案保管工作人员必须要掌握相应的档案管理模式, 同时更是必须要具备相应的电脑专业技能。不过, 实际管理工作的实际状况却和人们所预期的情况并不相同, 因为基层人民的来信来访档案管理部门不但没有具有完整专业的技术管理, 同时也没有相应的健全的监督机制, 最糟糕的情况是甚至全国都缺乏专业的档案管理工作人员来开展对信访工作归档材料的日常管理, 而这种管理工作的正常进行在较大程度上有赖于信访部门的其他人员兼职来正常进行, 也因此出现了档案资料管理的工作人员问题百出, 从而最终为基层信访档案管理工作的有效开展造成了一定的障碍, 也影响了基层信访档案管理工作的顺利开展。

2.3 硬件设施的不完善

合理的硬件设施对于档案的保存工作来说尤其的重要。目前, 镇人社所根据在辖区内的规模和档案管理的存贮容量都没有县城区大, 所以除个人的参保档案分村、分盒装订好之后, 统一放置在档案箱中存放之外, 其余各类的档案信息都是由个人来进行管理, 因而没有具体的类别和固定的存放场所, 因此有时候容易发生应存档而不归档的情况。查找档案资料信息化建设的程度并不高, 人社中心目前最主要的查询方法仍然以人工查找为主, 电脑查找为辅。除参保人信息

处能够用电脑查找档案编码后直接查询纸质档案之外，其余的档案资料都并未标号列入正常保管的范畴。

三、关于提升基层信访档案工作的解决思路及方法

3.1 建立责任制并加强员工的业务培训

建立负责制首先明确的是要确定各任务的负责人，并使负责人熟知其应当承担的职能以及义务。如：必须由部门党委一支手设立为第一个负责人、部门分管领导为第二个负责人，与此同时，各信访部门都必须确保至少具备一个专门的职业档案保管人员，由专门人员来管理本单位的档案保管工作。总之，责任者的确立能够在较大程度上提高有关负责人及其相关人员对信访档案材料管理的重视程度。而处理好归档材料有序归档问题和档案记录后落实给具体工作人员的问题，是提高基层信访档案工作效率和群众工作业绩的关键问题。此外，为适应基层信访档案管理工作的基本要求以及实现对其的有效实施，人民来信来访单位的归档保管机关要把人员的业务培训计划融入工作总体规划当中去。首先，主管申诉举报事项的工作人员都必须提前进行了专门的管理归档记录的基础训练，以保证其能够熟练掌握管理各种有效管理文档的技巧，以便有效处理出现在档案管理工作中的问题，以最终达到改善归档材料的品质、提高归档管理工作的水平的目标。其次，注重于培养档案管理工作人员的计算机应用技能，并提高相关工作人员的在网上学习的能力，这样不但能够提升人民来信来访档案工作人员的基本理论知识与实际技术水平，同时也能够培养管理基层人民来信来访档案的工作人员成为复合型人员，从而提高了基层工作的效率。

3.2 建立完善的管理体系

3.2.1. 预警机制

由上级信访部门对各基层单位信访档案工作的运行状况、执行状况、处理模式等问题开展了定期和不定期的考察研究，并形成了健全的自上而下的归档工作风险警示制度。确保在每个检查阶段都要严格地列明核心问题的具体责任清单，同时针对出现的核心问题也要有效地限期责令整改。除此之外，有关的部门领导者也要做到严厉批评不注重信访档案管理工作的有关责任人，并及时严肃处理在信访档案管理系统中存在着的重大问题，以促进将预警制度的建设任务落到实处，并确保充分地发挥好预警制度的作用。

3.2.2. 考评机制

上级政府信访部门，应当在系统功能区域内实行信访档案管理工作全方位的、统一的考核管理机制，要确立切实的奖惩制度。在年终考核和评估过程中，把考评的工作重心放在部门主管领导和负责人当中，同时把信访档案系统工作人员的实际业绩与年终总结评价结果和岗位升迁水平挂钩，以实现绩效考核机制的严肃性和公平性。另外，基于考核标准

作为促进信访档案工作健康有序发展的必要前提条件，必须要在管理工作中存在重大失岗、失德、疏忽、失信，或由于管理工作不严、方式错误等原因导致了其他严重后果的单元或个别，实行了撤销考核资质或提高考核标准的办法。

3.2.3. 信息化机制

因此，有关部门必须要加大投入，来购置信访档案保存所必需的设施，以便使得档案的基本保存功能得到全面完成，有效防止被盗、受潮、虫咬、失火等安全事故的出现。此外，要想转变落后的档案管理方法，也就有必须添置电脑、打印机扫描合一机或者任何与文档日常工作和信息化管理相关的装置，并且购置单独的文档管理程序与应用软件，熟悉并掌握利用电脑开展全面的数据储存、文字阅读、数据库检索和综合分析等的信息化办公系统，从而逐步提高基层档案管理工作的信息化发展水平，实现了信访工作效能的稳步提高。

3.3 加强档案工作宣传的力度

因为目前，档案管理工作在基层单位的管理工作中的重要性程度还比较低，所以我们很容易忽视档案信息所给予我们的重要意义，由此可见，在基层档案单位就必须加大档案管理工作宣传力度，比如：在基层档案部门就可以通过采取利用微信公号、微博消息、电视广播以及报刊等方式传播档案信息的重要性，以增强民众对档案保管工作的了解，从而扩大民众对档案意义的认识，同时该项工作的实施也可以档案管理人了解到对档案保管工作人员进行管理的重要意义，从而促使档案保管工作人员最终管理能过落实到实地。

结束语

综上所述，在实践工作中，认真研究基层档案管理系统中出现的新问题，并主动的探索处理的新方法，有利于提高企事业单位管理工作的顺利开展。根据当前基层重大难管理工作开展的实际状况和其所面临的问题，要严格执行有关的管理规定，基层信访档案管理工作需要部门领导的高度重视，完善管理机制的基础建设、给有关人员提高培训的平台、把信息化建设与管理工作的提上议事日程、充分调动职工的积极性，在上级领导的督促下，提高解决问题的能力，为基层信访档案管理工作质量的全面提高贡献力量。

参考文献

- [1]张婵妹.基层信访档案工作的问题及解决思路[J].中国档案,2018(5):1.
- [2]刘百玲.基层档案管理系统中存在的问题及解决对策[J].吉林农业,2018(12):1.
- [3]孙爱杨.基层档案管理系统中存在的问题及解决对策[J].黑龙江档案,2017(2):1.