

“一点存档、多点服务” 打造流动人员人事档案服务模式

范珍

济宁市公共就业和人才服务中心

[摘要]流动人员人事档案作为人社部门的宝贵财富之一，流动人员人事档案的数字化建设工作也是在信息时代开启人社服务新模式的重要基础资源。经过近几年的流动人员档案信息化建设，济宁市公共就业和人才服务中心的档案管理水平已达到较高水平。实现了“一点存档、多点服务”的服务新模式。流动人员档案实现了全省数据共享，数据集中管理。在未来一段时期，流动人员档案的信息化建设是提升人社政务服务效能的一项重要的工作。

[关键词]流动人员；人事档案；信息化；服务效能

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.1441

一、大力推进流动人员人事档案信息化建设，实现“一点存档、多点服务”，提升服务效能。

我单位开展了流动人员人事档案信息化建设项目，对我处存档的流动人员人事档案进行标准化整理和基础信息采集，所有在库档案均按照《山东省流动人员人事档案管理服务规范化操作手册》相关规定，进行了标准化整理并对存档人姓名、身份证号、学历学位、政治面貌等基础信息进行了采集，采集信息全部上传至山东省公共就业人才服务信息系统，实现了流动人员档案相关服务全部网上办理。一是按照《山东省流动人员人事档案管理服务规范化操作手册》，做好档案材料收集、鉴别、整理等工作，推进办事材料目录化，标准化，确保档案材料整齐规范；二是按照《流动人员人事档案基础信息采集规范》，统一采集项目、统一指标体系、统一代码，即时开展档案信息采集工作，做到应采必采，一条不落。

全面应用省公共就业人才服务系统作为业务经办平台，推进流动人员人事档案信息互联，以“全程网办”为主要模式，切实将“全省通办”“一点存档、多点服务”落到实处。创新办事方式，推行“不见面服务”。利用山东政务服务网、山东省公共就业和人才服务信息系统推行网上办理，对不熟悉网上办理的服务对象通过材料邮寄、电话联系的方式办理各类档案相关业务，节省了办事时间，提升了服务效能。加强教育、人力资源社会保障、公安等部门业务协同和就业信息共享，做好就业保障和服务。目前，全省的流动人员人事档案管理服务统一使用省级业务经办平台和网上办事平台，加快推进了流动人员人事档案基础信息数据库信息共享，实现了“一点存档、多点服务”。

加快进行流动人员人事档案数字化工作，建立数字档案资源库，按照“一点存档、多点服务”的工作理念，探索电子档案流转机制，为群众办理退休、职称评审及其他涉及档案服务的有关事项提供远程数据支持。

二、实行分级管理机制，提升“互联网+”档案应用水平

省级公共就业和人才服务机构承担省级以上（含省级）用人单位人事档案托管工作，市级公共就业和县（市、区）

级公共就业和人才服务机构分别承担了在本级市场监管部门注册或登记管理的用人单位及个人人事档案托管工作。已经就业但是单位未办理档案集中托管、人事代理的人员或自主创业的高校毕业生人事档案，可由户籍所在地、入学前户籍所在地的县（市、区）公共就业和人才服务机构办理个人档案托管。自费出国留学及其他因私出国（境）人员，自由职业或灵活就业人员，取消录（聘）用、辞职辞退、被开除的机关事业单位工作人员及与企事业单位解除或终止劳动（聘用）关系人员的人事档案，由当事人户籍所在地或原用人单位同级的县（市、区）公共就业和人才服务机构接收管理。各级人社窗口仅仅承担本级的流动人员人事档案的管理，流动人员查询档案需要多次多处查找，也不能够实现与公安、教育等部门的数据共享。

建设数字化档案和基本信息数据库，积极推进档案信息全省联通，逐步实现档案转递线上申请、异地通办，建立“一点存档、多点服务”服务新模式，是我们实现“数字政府”发展理念的必要条件，这种服务模式是我们推进“一网通办”和“跨地区通办”的基础，也是我们实现流动人员各类申请材料、办理条件等要素三级相同的基础，进而提升了“互联网+”档案应用水平。企事业单位和个人仅仅需要在政务服务网上申请档案的转入转出事项，不需要到现场去办理，极大的提高的办事效率。

三、简化办事流程，实现“数据多跑腿、群众少跑腿”

2021年8月，对于流动人员档案的八项服务内容（企事业单位委托集体存档申请、流动人员人事档案接收、流动人员人事档案转出、流动人员人事档案材料收集、个人档案状态查询、档案委托存档变更、流动人员人事的档案借（查）阅、依据档案记载出具相关证明）服务指南进行了修订，服务指南中新增加了网上办理的服务流程，服务对象可通过现场和网上两种渠道办理档案相关业务。这两种渠道互为补充，办事群众可以自由选择。流动人员档案管理方面的服务指南也通过市人力资源和社会保障局官网上服务大厅对外发布。

我们从群众的角度考虑问题，对照着服务指南，简化了办事流程，严格落实了业务办理和业务评价等方面的要求，

进一步加大“放管服”改革力度，加强窗口建设，设立“重点群体服务窗口”，开辟重点群体“绿色通道”，继续优化便民利民工作流程，精简证明材料、优化办事流程、压缩办结时限，加快人社服务“快办行动”推进力度，全面推进人社服务“好差评”工作。引导办事群众对业务办理情况进行评价，找准群众办事的堵点难点，为群众提供更好更优的服务。落实好人社部人力资源社会保障信息化便民服务创新行动工作推进视频会议精神，推进流动人员人事档案的数字化建设，及时回应和解决群众关注的各项问题，提高群众的满意度。

优化简化流动人员人事档案相关业务办事流程，实现“数据多跑腿、群众少跑腿”，推行一次办好、“不见面服务”是推动流动人员人事档案管理工作向前发展的方向，省厅统筹建成的山东省公共就业人才服务信息系统是支撑全省流动人员人事档案管理工作信息化建设的重要平台，数字化档案建设、全省流动人员基础信息库建设及档案转递线上申请、异地通办等功能的实现和业务的办理都将依托该平台进行。

四、落实“默认可办”工作理念，全力推进档案服务模式优化

坚持问题导向、精细服务。有效回应服务对象关切，强化精准精细服务，着力为服务对象排忧解难。坚持以人民为中心的发展思想，以档案服务改革畅通职业转换，服务民营企业发展和“稳就业”大局，践行全省创业服务质效提升行动，提高人才公共服务水平。流动人员人事档案在群众升学、退休、政审、职称评定等关系群众切身利益的问题上发挥着重要作用，在服务过程中，根据不同服务对象实际情况，我们严格执行“容缺办理”“告知承诺制”等工作要求，按照有100个理由不能办，只要有1个依据可以办就马上办的工作理念，持续深入推进“一次办好”和“零跑腿”工作落实落地。坚持“换位思考、主动服务、有求必行、无需不扰、结果评价”，加大流动人员人事档案管理服务创新力度，大力实施流程再造，推动流动人员人事档案管理服务全面实现“一次办好”“零跑腿”，

一是印制了全程网办服务指南，宣传并鼓励服务对象通过省公共就业人才服务网上服务大厅网上申请办理流动人员人事档案各项业务，提升网办数量和覆盖面。二是转发《省厅关于开展流动人员人事档案信息化便民服务创新提升行动打造“一点通”服务品牌的通知》，要求县市区公共就业人才服务部门工作人员，切实提高对流动人员人事档案服务工作重要性的认识。三是组织市县两级公共就业人才服务机构工作人员参加“系统走流程视频培训”，全面体验业务系统各个经办环节。

线上线下交互办理流动人员人事档案业务已成为一种新的模式，流动人员档案的信息共享也是实现促进了人才的流动，为优化营商环境提供了一定支撑。借助信息化的手段，

为人社业务“一网通办”奠定了基础。

五、“一点存档、多点服务”创造服务新模式

“一点存档、多点服务”是人社部门打造“互联网+人社”新的服务新模式的基础，也是精准提供就业服务的基础。近年来，流动人员人事档案的管理得到了政府和企业的广泛关注。随着信息时代的到来，完善流动人员人事档案管理服务体系就要坚持以人民为中心的发展思想，服务企业发展和“稳就业”大局，坚持问题导向、精细服务，有效回应服务对象关切，着力为服务对象排忧解难。

一是统一全省经办平台。推动流动人员人事档案管理服务实现“一次办好”“零跑腿”，不断提高服务能力和水平。统一全省流动人员人事档案业务经办和网上办事平台。各级公共就业和人才服务机构全面启用全省流动人员人事档案业务统一经办平台，确保存档人员信息精准、办事流程通畅。全省流动人员人事档案基本服务事项同步实行网上办理，统一纳入山东政务服务网平台和各级互联网办事服务系统，保障线上线下服务同步到位。

二是提升服务能力和档案管理服务信息化水平。按照国家关于流动人员人事档案管理规定，加强人员、设施等基础要素配备，逐步建立高水平的档案管理服务机构。强化窗口经办力量和服务能力建设，严格执行流动人员人事档案管理服务事项办理标准。加快建设数字化档案和基础信息资源库，逐步实现档案转递线上申请、异地通办。加强流动人员人事档案数据统计分析结果在稳就业、促进人才流动方面的应用。强化信息安全底线思维，严格做好业务专网和互联网的安全隔离，注重档案信息安全保障。

三是鼓励市级实行实体档案集约化管理。有条件的市级公共就业和人才服务机构可设立大型流动人员人事档案库房，将所辖县（市、区）管理的实体档案实行统一集约管理，建设一批专业化、高标准档案库房，提高档案管理水平，依托现代信息技术，同步建设电子档案数据库，逐步形成实体档案管理中心化、窗口服务多点化、线上线下相结合的新型服务格局。

“一点存档，多点服务”实现了“互联网+人社”的多元化的发展，有助于形成线上线下融合、服务有序衔接、规范高效安全的新格局，也是深入推进“放管服”改革的必经之路。打造了流动人员人事档案服务的新模式。充分利用信息化技术，搭建了公共就业服务和流动人员之间的桥梁，从而解决了流动人员服务中的瓶颈问题。通过对流动人员数字档案信息的综合利用和分析管理，有效的了解了人才的流向和基本情况，实现了数据的省级集中，也更有效的推进了人社服务事项实现线上线下综合受理、一网通办。

参考文献

[1]无.济宁市兖州区：打造流动人员人事档案“一点通”服务品牌[J].山东人力资源和社会保障，2021（6）：2.