

政务服务档案数字化流程优化研究

张晓芳

汶川县行政审批和政务服务管理局, 四川省阿坝藏族羌族自治州汶川县, 623000;

摘要: 本研究旨在探讨政务服务档案数字化流程的优化策略, 以提升政务服务效率与档案管理水平。在政务信息化快速发展的背景下, 政务服务档案数字化成为必然趋势。通过文献研究法、案例分析法等, 对政务服务档案数字化流程进行深入剖析。研究发现, 当前流程在技术和管理层面存在诸多问题。基于相关理论基础, 提出技术和管理方面的优化策略及具体实施步骤与保障措施, 以期为政务服务档案数字化工作提供有益参考。

关键词: 政务服务档案; 数字化流程; 优化策略; 档案管理

DOI: 10.69979/3041-0673.26.02.090

随着信息技术的飞速发展和政务信息化建设的不断推进, 政务服务档案数字化已成为提升政务服务效能、促进政府治理现代化的重要举措。政务服务档案记录了政府部门履行职能的过程和结果, 对其进行数字化处理, 有助于实现档案的高效存储、快速检索和共享利用。然而, 目前政务服务档案数字化流程在实际运行中存在一些问题, 制约了其优势的充分发挥。因此, 深入研究政务服务档案数字化流程的优化具有重要的现实意义。

1 政务服务档案数字化流程概述

1.1 政务服务档案的定义与特点

政务服务档案是指政府部门在履行行政管理和公共服务职能过程中形成的, 具有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录。它涵盖了行政审批、公共服务办理、行政执法等各个政务服务环节产生的文件资料。

1.2 数字化流程的主要环节与关键步骤

政务服务档案数字化流程主要包括档案收集、整理、扫描、图像处理、数据录入、存储、检索和利用等环节。档案收集是数字化的基础, 需要全面、准确地收集各类政务服务档案。整理环节则是对收集到的档案进行分类、编号、编目等操作, 使其有序化。扫描是将纸质档案转化为电子图像的过程, 要求图像清晰、完整。图像处理包括去噪、纠偏、裁剪等操作, 以提高图像质量。数据录入是将档案中的关键信息录入到数据库中, 便于检索和查询^[1]。

1.3 数字化流程在政务服务中的重要作用

政务服务档案数字化流程在政务服务中具有重要

作用。提高了政务服务效率。数字化档案可以实现快速检索和共享, 减少了查找纸质档案的时间和人力成本, 使政务服务人员能够更高效地处理业务。其次, 提升了档案管理水平。数字化存储方式节省了存储空间, 降低了档案管理的成本, 同时也便于对档案进行长期保存和维护。

2 政务服务档案数字化流程现存问题分析

2.1 技术层面问题

2.1.1 扫描设备与技术落后

部分地区和部门的扫描设备老化、性能不佳, 扫描速度慢、图像质量低, 无法满足大规模档案数字化的需求。同时, 一些先进的扫描技术如高速扫描、多页扫描等未能得到广泛应用, 影响了数字化工作的效率。

2.1.2 数据存储与安全问题

随着政务服务档案数字化的推进, 数据量急剧增加, 对数据存储提出了更高的要求。一些单位缺乏合理的数据存储规划, 存储设备容量不足, 导致数据存储分散、管理混乱。此外, 数据安全也是一个突出问题。政务服务档案包含大量敏感信息, 如公民个人信息、企业商业秘密等, 一旦发生数据泄露事件, 将造成严重后果。然而, 部分单位的数据安全防护措施不到位, 存在网络攻击、数据篡改等安全隐患。

2.1.3 系统兼容性与集成性差

不同部门和系统之间的政务服务档案数字化系统存在兼容性问题, 导致数据无法实现有效共享和交换。例如, 一些部门采用的是自行开发的档案管理系统, 与其他部门的系统无法对接, 形成了“信息孤岛”。同时, 档案数字化系统与政务办公系统、业务办理系统等缺乏

有效的集成，使得档案信息不能及时、准确地反映政务服务的实际情况^[2]。

2.2 管理层面问题

2.2.1 档案管理制度不完善

部分单位缺乏完善的政务服务档案管理制度，对档案的收集、整理、数字化处理等环节缺乏明确的规范和标准。例如，在档案收集过程中，存在漏收、错收等现象；在整理环节，档案分类不科学、编号不规范，影响了数字化工作的顺利进行。

2.2.2 人员素质与培训不足

政务服务档案数字化工作需要具备一定信息技术和档案管理知识的专业人员。然而，目前部分工作人员的素质和能力不能满足工作要求。一方面，一些档案管理人员缺乏信息技术知识，对数字化设备和软件的操作不熟练；另一方面，信息技术人员对档案管理业务不熟悉，无法准确把握档案数字化的需求。此外，单位对工作人员的培训不足，缺乏系统的培训计划和培训内容，导致工作人员的业务水平难以得到有效提升。

2.2.3 缺乏有效的监督与评估机制

在政务服务档案数字化流程中，缺乏有效的监督与评估机制。对数字化工作的质量、进度等缺乏实时监控和考核，无法及时发现和解决问题。同时，对数字化成果的利用情况也缺乏评估，不能及时了解用户的需求和反馈，影响了档案数字化工作的持续改进。

3 政务服务档案数字化流程优化的理论基础与原则

3.1 相关理论基础

3.1.1 流程再造理论

流程再造理论强调以业务流程为核心，对企业或组织的业务流程进行根本性的再思考和彻底的再设计，以实现成本、质量、服务和速度等方面的显著改善。在政务服务档案数字化流程优化中，可以运用流程再造理论，对现有的数字化流程进行全面分析和评估，找出存在的问题和瓶颈，然后重新设计流程，提高流程的效率和效益^[3]。

3.1.2 信息资源管理理论

信息资源管理理论认为，信息资源是一种重要的战略资源，需要进行有效的管理和利用。政务服务档案作为一种重要的信息资源，其数字化过程需要遵循信息资源管理的原则，包括信息的收集、整理、存储、传播和利用等环节。通过运用信息资源管理理论，可以实现政务服务档案信息的合理配置和有效利用，提高档案数字化的质量和水平。

源管理的原则，包括信息的收集、整理、存储、传播和利用等环节。通过运用信息资源管理理论，可以实现政务服务档案信息的合理配置和有效利用，提高档案数字化的质量和水平。

3.1.3 质量管理理论

质量管理理论强调以顾客为关注焦点，通过持续改进来提高产品或服务的质量。在政务服务档案数字化流程中，用户是档案数字化成果的最终使用者，因此需要以用户需求为导向，对数字化流程进行质量管理。

3.2 优化原则

3.2.1 系统性原则

政务服务档案数字化流程优化是一个系统工程，需要从整体上进行规划和设计。要将档案数字化流程与政务服务的各个环节进行有机结合，实现信息的共享和协同。同时，要考虑到不同部门和系统之间的衔接和协调，避免出现“信息孤岛”现象。

3.2.2 标准化原则

标准化是政务服务档案数字化流程优化的重要原则。要制定统一的档案数字化标准和规范，包括档案分类标准、数据格式标准、元数据标准等，确保档案数字化的一致性和规范性。标准化可以提高档案数字化的质量和效率，便于档案的存储、检索和利用。

3.2.3 安全性原则

政务服务档案包含大量敏感信息，安全性是数字化流程优化的首要原则。要采取有效的安全防护措施，保障档案数据的安全。包括加强网络安全防护、数据加密、访问控制等，防止档案数据被泄露、篡改和丢失。

3.2.4 实用性原则

优化后的数字化流程要具有实用性，能够满足政务服务的实际需求。要充分考虑用户的使用习惯和操作便捷性，设计简洁、高效的检索和利用系统。同时，要注重数字化成果的实际应用效果，提高档案信息的利用率。

4 政务服务档案数字化流程优化的具体策略与措施

4.1 技术优化策略

4.1.1 升级扫描设备与技术

及时更新老化的扫描设备，选择性能优良、扫描速度快、图像质量高的扫描设备。同时，引入先进的扫描技术，如高速扫描、多页扫描、自动纠偏等，提高扫描

效率和质量。此外，还可以采用OCR（光学字符识别）技术，将扫描后的图像转化为可编辑的文本，方便数据录入和检索。

4.1.2 优化数据存储与安全管理

建立合理的数据存储架构，采用分布式存储、云存储等技术，提高数据存储的容量和可靠性。同时，加强数据安全管理，采用数据加密、访问控制、备份恢复等措施，保障档案数据的安全。例如，对敏感信息进行加密处理，设置不同的访问权限，定期进行数据备份等^[4]。

4.1.3 加强系统兼容性与集成

推动不同部门和系统之间的政务服务档案数字化系统的兼容性和集成。可以采用标准化的数据接口和协议，实现数据的共享和交换。同时，将档案数字化系统与政务办公系统、业务办理系统等进行集成，实现信息的实时同步和更新。例如，在业务办理过程中自动生成档案信息，并直接录入到档案数字化系统中。

4.2 管理优化措施

4.2.1 完善档案管理制度

建立健全政务服务档案管理制度，明确档案数字化工作的各个环节的职责和规范。制定详细的档案收集、整理、数字化处理等操作流程和标准，确保档案数字化工作的有序进行。例如，规定档案收集的范围、时间和方式，明确档案整理的分类方法和编号规则等。

4.2.2 加强人员培训与队伍建设

加强对工作人员的培训，提高其信息技术和档案管理知识水平。制定系统的培训计划，定期组织培训课程和学习交流活动。培训内容包括数字化设备和软件的操作、档案管理业务知识、信息安全等方面。

4.2.3 建立有效的监督与评估机制

建立健全政务服务档案数字化流程的监督与评估机制。对数字化工作的质量、进度等进行实时监控和考核，及时发现和解决问题。制定科学的评估指标体系，对数字化成果的利用情况进行评估，了解用户的需求和反馈，为流程优化提供依据。例如，通过设置档案检索成功率、利用满意度等指标，对数字化工作进行评估。

5 政务服务档案数字化流程优化的实施与保障

5.1 实施步骤与计划安排

5.1.1 规划阶段

成立专门的项目小组，负责政务服务档案数字化流

程优化项目的组织和实施。对现有的数字化流程进行全面调研和分析，明确存在的问题和优化目标。制定详细的项目规划和实施方案，确定项目的进度安排、资源需求和质量标准。

5.1.2 设计阶段

根据规划阶段确定的优化目标和需求，进行流程设计和系统开发。设计新的数字化流程，明确各个环节的操作规范和标准。开发或升级档案数字化系统，实现系统的兼容性和集成性。同时，制定数据迁移方案，将现有档案数据迁移到新系统中。

5.1.3 实施阶段

按照设计阶段确定的方案，组织实施流程优化工作。进行设备采购和安装调试，对工作人员进行培训。开展档案数字化工作，按照新的流程和标准进行档案收集、整理、扫描、数据录入等操作。在实施过程中，加强监督和管理，及时解决出现的问题。

5.1.4 验收阶段

对政务服务档案数字化流程优化项目进行验收。检查新流程的运行情况和系统的功能实现情况，评估数字化成果的质量和利用效果。组织用户进行满意度调查，收集用户的意见和建议。根据验收结果，对项目进行总结和评价，为后续的改进提供经验。

5.2 保障措施

5.2.1 组织保障

成立由政府部门领导挂帅的项目领导小组，负责统筹协调政务服务档案数字化流程优化工作。明确各部门的职责和分工，加强部门之间的协作和配合。建立健全项目管理制度，加强对项目实施过程的监督和管理。

5.2.2 资金保障

政府部门要加大对政务服务档案数字化流程优化的资金投入，保障项目的顺利实施。合理安排资金预算，确保设备采购、系统开发、人员培训等方面的资金需求。同时，积极争取上级部门的资金支持和社会资本的参与，拓宽资金来源渠道。

5.2.3 技术保障

与专业的信息技术企业和科研机构合作，建立技术支持团队。及时跟踪和应用先进的信息技术，为政务服务档案数字化流程优化提供技术保障。定期对系统进行维护和升级，确保系统的稳定性和安全性。

5.2.4 政策保障

政府部门要出台相关的政策和法规,为政务服务档案数字化流程优化提供政策支持。制定档案数字化的标准和规范,明确档案数字化工作的法律责任和义务。鼓励和引导各部门积极推进档案数字化工作,对在档案数字化工作中取得显著成绩的单位和个人给予表彰和奖励。

6 结束语

本研究对政务服务档案数字化流程进行了全面深入的分析,指出了当前流程在技术和管理层面存在的问题。基于相关理论基础,提出了技术和管理方面的优化策略及具体实施步骤与保障措施。通过优化政务服务档案数字化流程,可以提高政务服务效率、提升档案管理水平、促进政务信息的公开和共享,为政府决策提供有力支持。本研究虽然对政务服务档案数字化流程优化进行了较为系统的研究,但仍存在一定的局限性。例如,研究主要基于理论分析和案例研究,缺乏大规模的实践验证。未来的研究可以进一步加强与实际工作的结合,

开展实证研究,验证优化策略的有效性和可行性。

参考文献

- [1] 杨茜茜. 我国数字政府建设中的档案制度构建——以中央法规政策的分析为基础[J]. 档案与建设, 2023, (01): 22-27.
- [2] 祁志伟. 全方位推进数字政府高质量建设[N]. 中国社会科学报, 2023-12-29 (006).
- [3] 江艳玲, 鲁翔, 郭伟, 等. 数字化背景下政务服务政策精准推送研究[J]. 科技创业月刊, 2023, 36(12): 64-68.
- [4] 孙静英. 数字中国规划下基层档案智慧化探索与思考[J]. 兰台内外, 2023, (33): 21-22+25.

作者简介: 张晓芳 (1985.02-), 女, 羌族, 籍贯: 四川省汶川县, 学历: 大学本科, 职称: 助理馆员, 研究方向: 从事档案管理工作。