

关于推行民生档案“一键预约、远程查询”便民服务的公告（流程公示）

为深入贯彻落实“让信息多跑路，让群众少跑腿”的服务理念，切实提升档案利用服务的便捷度和满意度，我单位自2025年12月8日起，正式推行民生档案“电话预约-后台查询-反馈结果”的便民服务机制。现将具体流程公示如下：

一、服务宗旨

以“高效、便捷、精准、安全”为原则，通过线上预约、后台集中办理的方式，简化群众查档流程，减少现场排队等待时间，有效解决群众“上班时间没空办、休息时间没处办”的难题。

二、服务范围

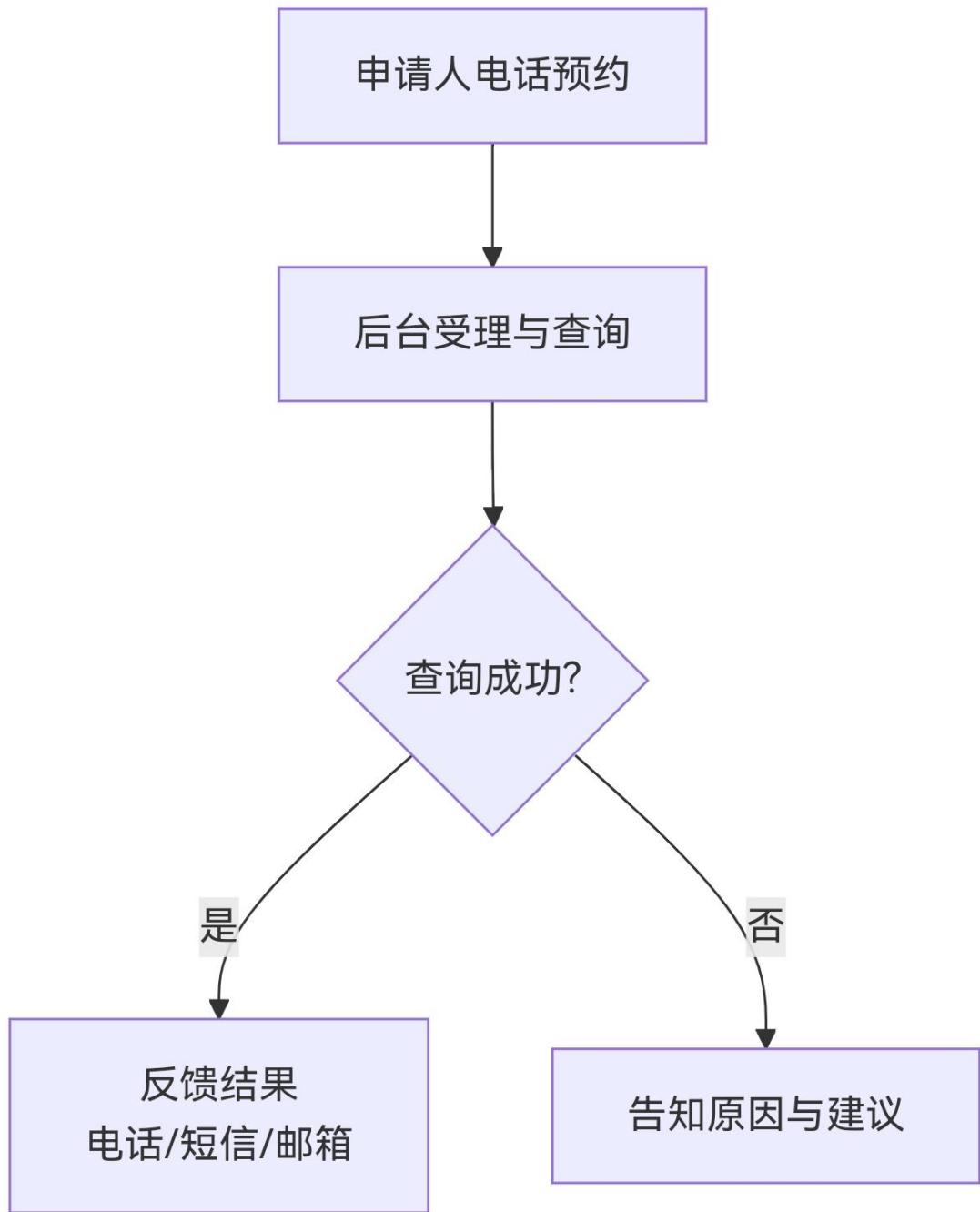
本机制目前适用于查询以下民生类档案：

- 阶级成分档案
- 山林权档案（1981年、1984年）
- 土地确权档案
- 工龄证明相关档案
- 其他可提供的民生档案

（注：涉及国家秘密、个人隐私等依法不予公开的档案，不适用本服务机制。）

三、服务流程详解

整个服务流程遵循“三步走”模式，如下图所示：



第一步：电话预约

1. 预约渠道：申请人拨打唯一指定的预约服务热线：0730-6688162。
2. 服务时间：每周一至周五（国家法定节假日除外）。
上午 8:00-12:00

下午 14:30-17:30 (冬令时), 15:00-18:00 (夏令时)。

3. 信息提供: 来电时, 请申请人清晰、准确地提供以下信息:

- ①本人有效身份证件信息 (姓名、身份证号)。
- ②详细的查档需求 (查询何种档案、涉及何人、何时何地等关键信息)。
- ③有效的联系方式 (用于接收结果的手机号码或电子邮箱)。

第二步: 后台查询

1. 任务登记: 工作人员在接到电话预约后, 详细记录申请人信息与需求。

2. 身份核验: 工作人员根据申请人提供的信息, 在后台进行身份初步核验。

3. 档案查找: 核验通过后, 由工作人员根据申请人提供的信息初步检索, 系统查阅无果后, 调阅纸质档案查找。

4. 办理时限: 自成功预约之日起, 我们在 2 个工作日内完成查询工作。(对于情况复杂或需多方协查的, 可适当延长, 并及时告知申请人)。

第三步: 反馈结果

1. 反馈方式: 查询结束后, 我们将通过电话、短信或电子邮件等申请人预留的方式主动反馈结果。

2. 反馈内容:

①查询成功: 明确告知档案内容摘要, 并指引申请人如何获取加盖公章的纸质文件, 凭身份证 (介绍信) 到档案馆

查档大厅窗口领取。如果查档人在外地可通过电子邮箱获得查询结果，需要纸质结果可通过邮寄（邮政到付）。

②查询无果：如实告知未查到相关档案信息，并说明可能的原因。

③信息不符/权限不足：告知申请人因提供信息有误或申请人与所查档案关系不符（非本人或直系亲属等）等原因无法办理，并给出后续操作建议。

平江县档案馆

2025年12月4日