

DBXXX

广州市地方标准

DB/T XXXXX—XXXX

信访社会工作服务规范

Specification of Petition Social Work Service

(征求意见稿)

2024年 - XX - XX 发布

2024年 - XX - XX 实施

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	2
4.1 生命至上原则	2
4.2 主体差异原则	2
4.3 权利维护原则	2
4.4 隐私保密原则	2
4.5 真诚相待原则	2
4.6 多元联动原则	2
5 服务内容	2
5.1 接访探访	2
5.2 政策倡导	3
5.3 信访协调	3
5.4 宣传教育	3
5.5 个案管理	3
5.6 心理调适	3
5.7 危机干预	3
5.8 行为矫正	3
6 服务方法	4
6.1 基本方法	4
6.2 针对特定需求的介入方法	4
7 服务流程	5
7.1 通用流程	5
7.2 特殊性流程	6
8 管理	7
8.1 制度建设	7
8.2 质量管理	7
8.3 督导制度	7
8.4 档案管理	7
8.5 人员要求	8
8.6 保密工作	8
8.7 服务推广	8
附录 A（规范性） 信访社会工作服务通用流程图	9

附录 B（规范性）	信访社会工作服务接案表	10
附录 C（规范性）	信访社会工作服务会谈表	12
附录 D（规范性）	信访社会工作服务结案表	13
参考文献	14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由广州市信访局提出。

本文件由广州市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：广州市大德社会工作服务中心、广东工业大学、广西大学、广州市增城区信访局、中央财经大学。

本文件主要起草人：张晓冰、王鹏、姚国昌、黄娜丹、朱宽沁、方舒。

引 言

信访工作是党的群众工作的重要组成部分，是党和政府了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的一项重要工作，是各级机关、单位及其领导干部、工作人员接受群众监督、改进工作作风的重要途径。

根据《信访工作条例》“各级机关、单位应当拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，发挥群团组织、社会组织和‘两代表一委员’、社会工作者等作用，反映群众意见和要求，引导群众依法理性反映诉求、维护权益，推动矛盾纠纷及时有效化解”的精神，长三角、珠三角等地区及单位在吸收社会力量参与信访工作方面进行了大量且富有成效的探索和实践，引入社会工作者等第三方力量协助信访服务、参与化解信访矛盾纠纷取得了良好效果。

为提升信访服务质效，进一步提升信访社会工作的系统化、制度化、规范化水平，更好地服务党和国家信访工作大局，促进社会和谐稳定。广州市大德社会工作服务中心在承接当地区级/镇街级信访社会工作服务近7年的丰富实践基础上，协同广东工业大学、广西大学、广州市增城区信访局和中央财经大学编写了《信访社会工作服务指南》。

信访社会工作服务规范

1 范围

本文件给出了信访社会工作服务的术语和定义、服务主体、服务对象、服务原则、服务领域、服务内容、服务指引、服务质量要求和服务评估与改进。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

信访工作条例

社会工作者职业道德指引

社会工作者继续教育办法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 信访人 Petitioner

公民、法人或者其他组织可以采用信息网络、书信、电话、传真、走访等形式，向各级机关、单位反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，有关机关、单位应当依规依法处理。采用前款规定的形式，反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织，称信访人。

3.2 信访人需求 Petitioner needs

信访人诉求反映、权利维护、利益声张的条件、机会和资源的总和。

3.3 信访社会工作者 Petition Social Worker

以接纳、个别化、尊重、助人自助等社会工作价值观为准则，以《信访工作条例》为工作依据，运用社会工作专业方法，从资源链接、理性治疗、危机介入、关系重建等方面协助信访人以依法依规的方式表达诉求，减缓信访窗口积压，并预防社会问题、促进社会和谐的专业社会工作服务人员，本标准简称“信访社工”。

3.4 信访社会工作服务机构 Organization of Petition Social Work Service

协助政府单位、职能部门和信访部门开展信访案件的接访探访、办理督办、结案跟进和信访建议归纳，并为信访群众提供心理调适、行为矫正、危机介入、政策倡导等专业服务的社工服务机构。

3.5 规范性上访 Normative Petition

规范性上访是指信访人依照《信访工作条例》的规定，逐级前往指定场所向有权处理信访事项的机关或组织理性建言献策、维护权益和检举揭发的行为。

4 服务原则

4.1 生命至上原则

信访社工应利用危机介入的技巧避免信访人做出有损害自身或他人的行为，以确保信访人和周围群众的安全，并协助提前做好预防各种突发事件的演练工作及物资准备。

4.2 主体差异原则

信访社工应以平等的方式对待信访人，同时注重信访人的差异，充分把握平等待人和个别化服务的理念。

4.3 权利维护原则

信访社工应充分调动信访人在服务参与中的积极性和能动性，充分理解尊重信访人的意见，鼓励信访人表达不同意见，注重倾听信访人的声音，在不侵犯他人权利的前提下，尊重信访人在服务过程中的选择和决定。

4.4 隐私保密原则

信访社工应合理处理信访人在服务过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和合理利用，不向任何其他人和公众透露或泄露信访人的信息和隐秘资料，确保信访人的利益不受侵犯。

4.5 真诚相待原则

信访社工应坦诚对待信访人，秉持信访“家文化”理念，坚持把来访群众当家人、把群众来信当家书、把群众诉求当家事、把群众信访当家访、与群众沟通聊家常话，适当向信访人呈现自我，以建立相互信任的工作关系。

4.6 多元联动原则

信访社工应协助各级机关、单位拓宽社会力量参与信访工作的制度化渠道，发挥群团组织、社会组织和“两代表一委员”等作用，反映群众意见和要求，引导群众依法理性反映诉求、维护权益，推动矛盾纠纷及时有效化解。

5 服务内容

5.1 接访探访

接访探访一般包括以下内容。

- a) 引导信访人规范填写来访登记表，包括基本信息及主要诉求；
- b) 下沉一线，深入信访人生活环境，传达党和政府真切的关怀，关注其实际困难需求。
- c) 建立统一的信访社工接待来访者的工作规范，具体如下：
 - 1) 文明接待信访人，认真填写来访登记，态度热情、说话和气；
 - 2) 听取信访人陈述时，认真做好接待谈话记录，并让其当面核对，以防失误；
 - 3) 对于信访人提出的问题，按照归口办理的原则，协助予以答复和处理。
 - 4) 坚持原则、符合政策，对当时能解决的问题，不推不靠，对当时不能解决的问题，说明原因、耐心解释，并及时向有权处理的部门反映并积极协助解决；
 - 5) 做好信访人的思想工作，有针对性地宣传党的政策法规和进行思想教育，助力来访者实事求是地反映问题，端正态度；
 - 6) 对信访人反映的问题，按照轻重缓急报请有关部门处理；

- 7) 保守秘密和信访人信息。

5.2 政策倡导

信访政策倡导一般包括以下内容。

- a) 针对实际信访工作的开展，在《信访工作条例》规定的信访工作机制和流程的基础上，提出合理化的建议和意见，协助优化信访系统工作；
- b) 在具体开展服务的过程中，来访者的需求是多种多样的，在发掘有关群体性问题后，对问题进行综合评估研判，确保倡导内容与现有的政策制度不相悖。

5.3 信访协调

信访协调一般包括以下内容。

- a) 根据信访人反映的诉求，联系涉及信访事项有权处理的部门，做好现场的政策解释和沟通协调工作，通力协作推动信访事项的化解；
- b) 信访社工更加突出链接资源的能力，坚持“应调尽调、依法调解、预防与化解并重”的原则，对重大疑难复杂矛盾纠纷，协助信访部门统筹系统资源。

5.4 宣传教育

信访宣传教育一般包括以下内容。

- a) 协助开展信访培训讲座，普及信访沟通技巧及与信访人建立关系的技巧；
- b) 定期为信访群众宣讲信访流程，引导信访人通过合法渠道提出信访事项；
- c) 链接资源定期为信访人提供法律公益宣传。

5.5 个案管理

信访个案管理一般包括以下内容。

- a) 对信访人反映的诉求登记造册，记录调解进度；
- b) 对信访人的基本情况、心理状况和生活环境登记造册，评估其潜在的行为风险；
- c) 对情绪失控信访人进行个案心理疏导，帮助其缓解情绪，再开展个案工作。

5.6 心理调适

信访心理调适一般包括以下内容。

- a) 识别信访人心理状态的严重程度，为存在一般或严重心理困扰的信访人提供心理辅导；
- b) 为疑似或存在精神障碍的信访人链接专业心理咨询师或医疗机构。

5.7 危机干预

信访危机干预一般包括以下内容。

- a) 为当下或近期发生特殊事件导致陷入危机情境的信访人进行调适，链接资源开展治疗工作，消除处于危机中信访人的无助感，并输入新的希望，恢复其自尊。
- b) 信访社工在开展服务过程中，详细了解信访人心理特征，例如信访人是否存在怕报复心理、存侥幸心理、从众心理和不平心理，从而有针对性地进行危机干预。
- c) 信访社工进行危机干预的具体策略：
 - 1) 与信访人建立良好的沟通关系；
 - 2) 给予信访人及时的心理支持；
 - 3) 帮助信访人正确地面对已发生的事情；
 - 4) 鼓励信访人在现实中解决问题。

5.8 行为矫正

行为矫正一般包括以下内容。

- a) 了解导致信访人非良性行为产生的主观和客观原因；
- b) 评估信访人非良性行为等级，制定应急预案；
- c) 对信访人影响信访秩序的行为进行调解与疏导；
- d) 若劝导无效，应联系信访部门工作人员或公安处理。

6 服务方法

6.1 基本方法

针对诉求合理的信访人，开展服务的主要方式一般包括：

- 按照公平正义原则予以回应；
- 基于信访人合理诉求形成的解决方案必须在法律法规和政策规定或者社会大众普遍认知的范围内；
- 协助信访事项责任单位，严格按照办理流程跟进信访事项的调查、定类、处理、办结；
- 协助引导信访人依法依规反映诉求，协助合理处理到位，争取信访人满意。

6.2 针对特定需求的介入方法

6.2.1 资源链接

针对生活困难的信访人，开展服务的主要方式一般包括：

- 开展信访人及其环境的全景式评估；
- 及时对接相关职能部门和属地单位，协助搭建多方沟通平台；
- 提供政策咨询和政策宣导服务；
- 链接政府、企事业单位资源及社会力量。

6.2.2 心理疏导

针对情绪不稳定的信访人，开展服务的主要方式一般包括：

- 广泛开展科普宣教；
- 链接资源提供社会和心理支持；
- 解开早期心理疙瘩；
- 合理引导情绪宣泄。

6.2.3 危机介入

针对行为偏激且危及生命的信访人，开展服务的主要方式一般包括：

- 输入新的希望，恢复信访人自尊；
- 划分风险等级；
- 评估危险发生可能性；
- 制定风险预案；
- 倡导多元联动；
- 重塑非理性信念；
- 矫正不良行为。

6.2.4 行为劝导

针对行为违法的信访人，开展服务的主要方式一般包括：

- 梳理信访人上访缘由；
- 评估可能造成的危害；
- 引入心理咨询师、律师、矛盾纠纷调解员社会力量参与劝诫；
- 协助信访部门及工作人员开展心理疏导，劝阻、批评和教育；
- 仍不改正并且构成违反治安管理行为或构成犯罪，应及时掌握并固化证据，协助交由公安机关介入。

7 服务流程

7.1 通用流程

7.1.1 接触登记

接触登记过程完成的主要工作一般包括：

- 与服务对象建立关系；
- 协助登记信访人姓名（名称），包括反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或其他组织的姓名（名称）；
- 协助登记住址，包括信访的公民、法人或其他组织的住所；
- 协助登记问题属地，包括信访问题的发生地或有权处理此信访问题的机关、单位；
- 协助登记概况，概况通常是指在信访信息系统中登记的信访事项简要情况。

7.1.2 预估甄别

预估甄别过程完成的主要工作一般包括：

- 预估信访人的生理、心理、社会发展状况；
- 预估信访人早期的经验和走访过的部门；
- 预估信访人的家庭、工作场所和所在社区的情况；
- 预估信访人的问题和需要；
- 预估信访人及环境的资源和优势；
- 预估是否在社工业务范围和能力范围内，决定是否提供服务或转介；
- 协助甄别是否属于本级机关、单位或者其工作部门处理决定或者涉及下级机关、单位或者其工作人员；
- 协助甄别信访案件是否属于涉法涉诉信访事项；
- 协助甄别信访案件是否属于纪检监察机关受理的检举控告类信访事项
- 协助甄别信访案件是否属于重复信访事项；
- 协助甄别信访案件是否属于“外国人事项”；
- 协助甄别信访案件是否适用简易办理。

7.1.3 服务规划

服务规划过程完成的主要工作一般包括：

- 确定服务主题；
- 明确服务理念和理论依据；
- 确定服务目的和目标；
- 识别服务对象系统、目标系统及行动系统；
- 选择介入策略；

- 签订服务协议；
- 配置资源；
- 预估服务风险，筹划应对方案；
- 明确评估指标，选择评估方法。

7.1.4 服务实施

服务实施过程完成的主要工作一般包括：

- 细化服务目标；
- 分解服务任务；
- 完成人员分工；
- 跟进事项进度；
- 完善服务方案；
- 化解服务风险；
- 配置服务资源；
- 协助召开会议；
- 协助及时答复信访人；
- 协助推进息诉罢访。

7.1.5 成效评估

信访部门负责信访社会工作服务成效评估制度建设和业务指导，成效评估过程完成的主要工作一般包括：

- 自我评估信访部门监测验收或者第三方评估；
- 评估服务对象满意度；
- 评估服务目标达成率；
- 评估服务对象改变程度；
- 评估技巧和方法的效果；
- 服务的结束与跟进。

7.2 特殊性流程

7.2.1 集体上访处理流程

主要工作一般包括：

- 安抚情绪，引导其选出不超过 5 个（含）信访人作为代表；
- 协助固化诉求，掌握相关信访信息，包括信访事项问题属地、性质和涉及的人数等；
- 涉及大规模集体访事项，应按应急处理的有关规定，协助及时向上级报告；
- 协助通知信访事项属地及相关职能部门前来参加接访；
- 协助有关部门召开会商会议，提出对信访事项的处理意见；
- 及时告知信访人代表信访事件处理流程，请其配合并有序离开，等候处理结果；
- 如果信访人滞留，先行劝告，对仍不肯离开者，则应协助通报属地公安部门介入。

7.2.2 非理性上访处理流程

非正规上访主要包括缠访闹访，主要工作一般包括：

- 划分服务风险等级；
- 制定预警应急方案；

- 研判信访人生命风险；
- 及时上报风险性事件；
- 协助做好现场宣传疏导；
- 注意保护自身安全。

7.2.3 生活困难上访处理流程

主要工作一般包括：

- 通过入户探访、谈心谈话等方式，深入信访人生活环境、工作环境和娱乐环境开展调研；
- 应及时对接相关职能部门和属地单位，协助搭建多方沟通平台；
- 做好沟通解释、政策宣导工作，必要时可按照信访部门要求，协助组织召开协调会，推动信访人久拖不决的诉求能够得到满足；
- 将信访部门研讨得出的调处、沟通结果，及时回复信访人；
- 充分链接政府、企事业单位资源及社会力量。

8 管理

8.1 制度建设

信访社会工作服务机构应制定相关规章制度，一般包括：

- 信访社会工作项目管理规定；
- 信访社会工作服务管理规定；
- 信访社会工作督导管理规定；
- 信访社会工作档案管理规定；
- 信访社会工作数据管理规定。

8.2 质量管理

信访社会工作服务机构对本机构内的服务进行质量管理，主要内容一般包括：

- 建立信访社会工作服务质量管理体系；
- 建立外部监管和内部监督相结合的服务质量监督与评估机制；
- 建立信访社会工作队伍质量管理体系；
- 定期公开信访社会工作服务情况；
- 根据服务质量评估情况改进服务。

8.3 督导制度

信访社会工作服务机构建立督导制度，开展督导工作，主要工作一般包括：

- 明确信访社工督导要求、条件和资历；
- 明确信访社工督导配备数额；
- 定期开展信访社工督导培训；
- 定期为督导对象提供督导服务。

8.4 档案管理

信访社会工作服务机构加强服务档案管理，主要工作一般包括：

- 建立服务对象基本信息档案，包括服务对象基本信息，服务受理和评估记录等；
- 记录服务过程，包括个案咨询、小组活动、社区服务等相关服务记录；

- 记录服务质量监控，包括考核情况、服务质量目标完成情况和服务计划调整情况等；
- 记录服务转介和跟踪，包括服务转介情况及跟踪回访情况记录；
- 根据信访人员实际情况进行分类、分级管理档案，做好信息的保密工作。

8.5 人员要求

信访社会工作者一般具备以下条件：

- 具备国家承认的社会工作及相关专业全日制大学专科学历、非社会工作及相关专业全日制大学本科学历并获得国家颁发的社会工作者职业水平证书；或者具备国家承认的社会工作及相关专业全日制大学本科及以上学历；
- 遵循社会工作专业伦理，遵守《社会工作者职业道德指引》；
- 按照《社会工作者继续教育办法》，接受继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力。

8.6 保密工作

信访社会工作者在提供服务时应严格履行工作保密义务：

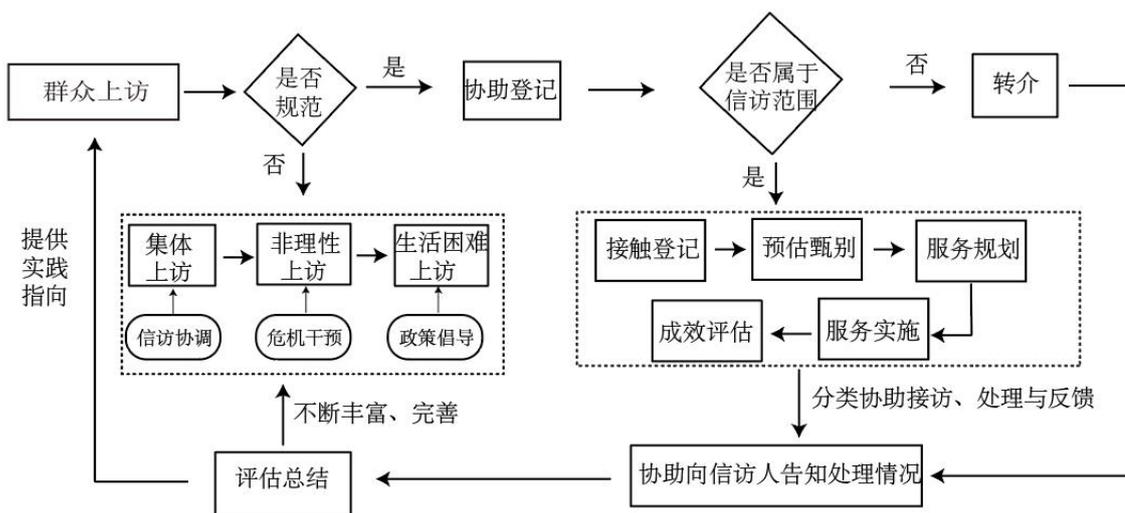
- 不将服务过程中掌握的内部事务信息、过程性信息、相关处理卷宗信息等透露给信访人或其他人员；
- 一般情况下，应尊重客户的个人隐私权，不应在公开场合或私下与非工作相关人员讨论客户的具体信息，不泄露客户的个人信息和信访事项内容；
- 在某些特定情况下，如有客户对他人构成威胁或者有自杀倾向时，信访社工应及时向相关部门报告，以保护客户和他人的安全。

8.7 服务推广

信访社会工作服务机构应开展服务推广，主要工作一般包括：

- 开展信访领域的实务研究，形成可操作的实践模式；
- 依托媒体平台，宣传典型案例处理经验。

附录 A
(规范性)
信访社会工作服务通用流程图



附 录 B
(规范性)
信访社会工作服务接案表

接案记录			
初次接触日期		负责社工	
个案来源	<input type="checkbox"/> 案主主动咨询/ <input type="checkbox"/> 社工探访/接访（请注明）： <input type="checkbox"/> 转介人/单位（请注明）：		
信访诉求及要求			
信访经历	（初访对象还是重访对象？求助经历、何时曾到哪些部门反映过问题？）		
人格特征描述	（情绪表现、行为表现、语言及思维表现等）		
转介单位资料	转介单位		联系人及联系方式
案主基本情况			
案主姓名		性 别	
联系电话		联系地址	
出生年月		年 龄	
职 业		经济状况	
语 言	<input type="checkbox"/> 普通话 <input type="checkbox"/> 广东话 <input type="checkbox"/> 客家话 <input type="checkbox"/> 其他请注明：		
婚 姻 状 况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 再婚 <input type="checkbox"/> 其它（请注明）：		
教 育 程 度	<input type="checkbox"/> 文盲 <input type="checkbox"/> 略懂文字 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input checked="" type="checkbox"/> 高中/中专 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 本科及以上		
居 住 状 况	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 与配偶同住 <input checked="" type="checkbox"/> 与子女同住 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（请注明）：		
问题/需要	<input type="checkbox"/> 法律咨询 <input type="checkbox"/> 政策引导 <input checked="" type="checkbox"/> 情绪疏导 <input type="checkbox"/> 家庭关系调适 <input checked="" type="checkbox"/> 危机		
(可多选)	介入 <input checked="" type="checkbox"/> 邻里纠纷 <input checked="" type="checkbox"/> 诉求解决 <input checked="" type="checkbox"/> 链接资源 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）：		

个案背景 (个案家庭 图及生态系 统图)	
社工的预估及分析	
服务对象 需求分析 (理论架 构)	
服务计划	
服务目标	
服务策略	
成效评估方 法	
社工签名及 日期	
服务跟进	<input type="checkbox"/> 是，个案委派予： <input type="checkbox"/> 否，说明：
主任签批	

附 录 C
(规范性)
信访社会工作服务会谈表

会谈对象		联系方式			
与案主的关系		地 点	<input type="checkbox"/> 案主家中 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
日 期		时 间		工作次数	第 次
会谈目的					
工作形式	<input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 陪同 <input type="checkbox"/> QQ/微信 <input type="checkbox"/> 其他(请说明) _____				
会谈记录					
本次服务情况总体评估及分析					
跟进计划					
负责社工签署:			签字日期:		
主任(督导)意见					
主任签署:			签字日期:		

附 录 D
(规范性)
信访社会工作服务结案表

类别： 个案转介 个案结束

案主姓名		负责社工	
开案/转入日期		结案/转出日期	
转介 原因	<input type="checkbox"/> 问题超出本机构服务范畴，机构不能提供求助者所需的服务 <input type="checkbox"/> 服务对象生活在本机构服务区域之外 <input type="checkbox"/> 社工的工作变动 <input type="checkbox"/> 案主与社工之间的关系，双方希望更换社工 <input type="checkbox"/> 其他：		
结案 类型	<input type="checkbox"/> 目标达成 <input type="checkbox"/> 转介 <input type="checkbox"/> 案主自决终止服务 <input type="checkbox"/> 远离服务区域 <input type="checkbox"/> 离世 <input type="checkbox"/> 其他		
资源链接情况			
链接的资源：			
联络的相关部门：			
目标达成情况			
序号	阶段性目标	目标达成情况	备注
社工反思及建议			
社工签字：		签字日期：	
服务机构的评估			
项目主任签字：		签字日期：	

参 考 文 献

- [1] 中共中央 国务院. 信访工作条例 (2022-02-25)
- [2] 民政部. 社会工作者职业道德指引 (2012-12-28)
- [3] 国家信访局. 信访事项简易办理办法 (2022-07-17)
- [4] 国家信访局. 初次信访事项办理办法 (2022-07-17)
- [5] 国家信访局. 接待群众来访工作规则 (2022-05-01)
- [6] 国家信访局. 办理群众来信工作规则 (2022-04-30)
- [7] 国家信访局. 依法分类处理信访诉求工作规则 (2022-04-30)
- [8] 国家信访局. 国家信访局协调解决“三跨三分离”信访事项工作规则 (2019-09-20)
- [9] 国家信访局. 国家信访局关于进一步加强和完善信访事项统筹实地督查工作的规定 (2019-09-20)
- [10] 国家信访局. 关于完善信访事项复查复核工作的意见 (2019-05-01)
- [11] 国家信访局. 关于完善信访事项复查复核工作的意见 (2014-03-19)
- [12] 广东省深圳市市场监管局. DB4403/T 215—2021 信访社会工作服务指南