

广州市地方标准：《信访社会工作服务规范》 编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

2022年2月，中共中央、国务院发布《信访工作条例》并于同年5月1日起施行。其中明确规定，发挥社会工作者等作用，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。2023年3月，中央社会工作部成立后，其中一项重要职能是“统筹指导人民信访”，信访工作领域也成为社会工作重点关注的方向之一。

（二）制定背景

1. 广州市社会安全与发展统筹需要。作为中国“南大门”，广州市正朝着中心型世界城市转型，在此过程中，经济社会的利益格局将面临重组，新的城乡结构、人口结构和区域结构发生显著变化，新旧社会转型期矛盾交织凸显，或将影响广州市社会稳定及高质量发展成效，需要进一步推动信访治理向社会治理转化，更好地发挥信访工作“连心桥”“减压阀”“晴雨表”作用。信访社会工作是促进转化的重要途径之一。

2. 强化广州市信访社会工作能力的需要。在矛盾结构日

益复杂、利益交织愈演愈烈和信访压力与日倍增的发展态势之下。通过明确信访社会工作的专业定位和服务内容，《规范》将促进社工在信访领域的专业化发展，有助于提高信访社工服务的质量和效率。

（三）起草过程

1.数据收集阶段（2020年9月-2021年9月）：组织王鹏、黄娜丹、朱宽沁等项目成员收集广州市社工介入信访工作成果，并准备项目启动的前期工作；

2.项目撰写阶段（2021年10月-2022年6月）：在规范目录的设置和内容的变动都先后邀请了政府单位、高校等经验丰富的专业人员来参与规范的撰写，有实践经验丰富的增城区原信访局局长姚国昌和专门研究标准化的中央财经大学教授方舒。

3.项目优化阶段（2022年7月-2024年6月）：（1）2022年6月—7月，项目联合增城区信访局在信访社工项目所在单位相关人员、信访社工调研，了解对规范的意见和建议；（2）2022年6月、8月，项目负责人张晓冰分别带队拜访广东省标准化研究院标准技术审查中心主任李江虹、全国慈善事业和社会工作标准化技术委员会秘书长王瑞芳，邀请专家对规范进行审查，优化项目标准化内容；（3）2022年底，项目进一步调研，邀请广州市退役军人信访口负责人对规范内容提出意见和建议；（4）2024年，项目组织研讨

会，邀请广州市信访局相关人员进一步研讨规范内容的适切性；（5）2024年6月，国家社会工作部、国家信访局来穗调研，项目负责人张晓冰向调研组汇报信访社会工作服务以及《规范》起草工作情况，并根据调研组提出的意见对《规范》进行了修改完善。

二、编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1.规范性原则。确保编制的标准符合国家和地方的相关法律法规和标准编制规则。

2.科学性原则。依据社会工作理论和实践经验，结合实际案例，确保标准内容科学、合理、有效。

3.系统性原则。标准的编写涵盖信访社会工作的各个环节，形成系统的服务流程。

4.适用性原则。标准考虑不同地区、不同单位的实际情况，具有较强的适用性，尽量满足不同群体和个体的需求。

5.可操作性原则。编写的标准易于理解和操作，明确具体的实施步骤和要求，使从业人员能够有效执行。

6.灵活性原则。标准留有一定的余地，能够根据社会工作的发展变化和具体情况进行调整和更新。

（二）主要内容

1.信访社会工作术语和定义。包括信访人、信访人需求、信访社会工作者、信访社会工作服务机构和规范性上访等术

语界定。

2.信访社会工作服务原则。包括生命至上原则、主体差异原则、权利维护原则、隐私保密原则、真诚相待原则和多元联动原则。

3.信访社会工作服务内容。包括接访探访、政策倡导、信访协调、宣传教育、个案管理、心理调适、危机干预和行为矫正。

4.信访社会工作服务方法。其中分为基本方法和特殊方法，包括个案、小组和社区等社会工作基本方法和资源链接、心理疏导、危机介入和行为劝导等特殊服务方法。

5.信访社会工作服务流程。其中分为通用流程和特殊流程，包括接触登记、预估甄别、服务规划、服务实施和成效评估等通用流程，集体访处理流程、非理性上访处理流程和生活困难上访处理流程。

6.信访社会工作服务管理。包括制度建设、质量管理、督导制度、档案管理、人员要求、保密工作和服务推广。

（三）确定依据

1.充分调研，保障项目的可实施。通过分析信访工作的政策法规、归纳实地调研的经验等，确保该规范的可操作性。

2.专家审查，保障项目的科学性。邀请具有相关领域专业知识和经验的专家对规范进行审查，以确保该规范符合实际需求，并且符合行业标准。

3.征求意见，保障项目的适用性。向信访社会工作者、相关部门以及受影响的群体征求意见，通过广泛的社会参与确保该规范的合法性和适用性。

三、项目涉及技术在广州市的基本情况；

（一）政策背景契合

信访工作一直以来受到广州市党委政府的重视。随着信访工作日渐融入社会治理大格局，信访社会工作逐渐被纳入到信访服务体系中，强调以人为本、科学管理与暖心服务。

（二）服务内容相符

广州市信访社工的服务内容通常涵盖信访接待、问题分析、情绪疏导、社会资源链接、心理咨询等。通过社会工作者的介入，帮助来访者理清思路，找到合适的解决方案。

（三）发展路径一致

广州市非常注重社会工作者的培训与职业发展，通过举办各种督导、培训、交流活动，拓展实务领域，提高社会工作者的专业素养和工作能力，从而为信访社工的发展和项目的顺利推进筑牢了基础。

四、项目的目的和意义；

（一）目的

提升广州市信访服务质效，进一步提升市域信访社会工作的系统化、专业化、规范化水平，用心用情用力做好“送

上门来的群众工作”，促进广州市经济社会和谐稳定，更好地服务党和国家工作大局。

（二）项目意义

项目通过明确信访社会工作者的服务内容、方法、过程和管理，为信访社工提供了具体的操作规范和指导，有助于推动广州市信访社工服务的专业化进程。此外，项目还考虑了系统性、先进性、地方性、科学性、开放性和可操作性，确保了其在实际工作中的应用性和有效性。

五、与有关法律、法规、规章和强制性标准、推荐性标准的关系；

主要依据《信访工作条例》制定。

六、重大分歧意见的处理经过、结果和依据；
无。

七、实施广州市地方标准的要求和措施建议；

（一）基本要求

1.政策支持。确保相关政策法规的完善和落实，为信访社会工作提供法律保障和政策支持。

2.人员素质。从业人员应具备专业的社会工作知识和技能，定期进行培训和学习，以提升服务能力和专业水平。

3.服务程序规范。建立和完善信访社会工作服务的规范化流程，包括接待、咨询、评估、跟进、反馈等环节，确保服务的标准化和系统化。

4.多方协作。强化信访社工与各相关部门（如司法、公安、民政等）的协调合作，建立政府与社工机构的信息共享和联动机制，提高工作效率。

（二）措施建议

1.建立反馈机制。设立信访服务反馈渠道，及时收集服务对象的意见和建议，以便进行后续服务的改进与优化。

2.增强宣传力度。通过各种渠道（如网络、线下宣传等）提升信访社会工作服务的知晓率，让更多的群众了解和使用相关服务。

3.定期评估与监督。定期对信访社会工作服务的实施效果进行评估，分析存在的问题，及时调整和优化服务内容与流程。

4.信息化建设。利用信息技术，建立信访社会工作管理系统，实现信息的数字化、自动化，提高处理效率和透明度。

5.案例分享与学习。定期组织案例分享会，交流成功做法与经验，促进从业人员之间的学习和提升。

八、其他应当说明的事项。

无。