

《信访社会工作服务指南》编制说明

1. 任务来源

《信访社会工作服务指南》由深圳市民政局提出并归口。深圳市民政局、深圳市信访局、深圳市社会工作者协会、深圳市标准技术研究院、深圳市新现代社工服务中心、深圳市盐田区海云社会工作服务社、深圳市宝安区益民社会工作服务中心、深圳市技术资料开发供应站负责起草。

2. 立项的背景和意义

随着社会加速转型进入新的阶段，发展方式转变、经济结构调整、城市化步伐加快对深圳的经济社会建设和和谐稳定产生深刻影响。发展不平衡、不协调带来新的情况和问题，新旧矛盾碰头叠加、汇集交织、复杂多样；社会文明程度不断提高，公民民主意识日益增强，不同社会群体的价值取向和利益诉求更趋于多元；互联网及新兴媒体的监督影响不断扩大，群众诉求表达方式和渠道更加多样，信访工作可以预见和难以预见的因素增多，协调利益关系、化解社会矛盾、维护群众权益、促进社会和谐面临新的挑战 and 考验。

为加强和改进信访工作，进一步健全、完善和提出适应发展需要的信访工作新方法、新手段、新理念，及时有效化解矛盾，最大限度地增加和谐因素，最大限度地减少不和谐因素，更好地促进和引导社会和谐，为改革、发展、稳定创造良好的环境和条件，党中央、国务院高度重视信访工作。党的十八大以来，习近平同志强调，要把群众合理合法的利益诉求解决好，对信访反映的涉及群众切身利益的突出问题，务必认真解决，“对诉求合理的解决问题到位，诉求无理的思想教育到位，生活困难的帮扶救助到位，行为违法的依法处理”。在 2014 年 7 月 1 日开始实施的《广东省信访条例》第三章第十七条更是明确将社会工作纳入信访服务范围，提出：“国家机关可以根据信访工作的实际需求组织相关社会团体、法律援助机构、法律工作者等专业人士和社会志愿者参与信访工作，为信访人提供法律咨询、心理咨询疏导和专业社会工作服务。”可见发展信访社会工作，解决信访工作问题，已经成为影响我国信访事业发展乃至整个社会和经济发展的项重大战略课题，也是适应社会发展水平、应对信访工作挑战的必然选择。因

此，为满足信访领域社会工作服务专业化发展需要，保障信访社会工作开展、规范信访领域社会工作服务内容与流程，制定信访社会工作服务指南具有重要意义。

3. 编制原则

开展针对信访社会工作服务的专项标准化研究，在参考《广东省信访条例》、《深圳经济特区信访条例》、民政部《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064-2016）、《社区社会工作服务指南》（MZ/T071-2016）、《社会工作服务项目绩效评估指南》（MZ/T059-2014）等文件的基础上，遵循系统性、先进性、地方性、科学性、开放性和可操作性原则，综合采用资料调研、问卷调研、实地走访调研等多种调研方法，对深圳市信访社会工作服务现状和问题进行系统调研和分析，同时，根据资料参考和及时沟通讨论，完成标准草案。在此基础上，通过调研和评议汇总来自不同领域的专家观点，最终形成相应的《信访社会工作服务指南》标准文本及编制说明。

4. 主要编制过程

制定《信访社会工作服务指南》主要经历了以下阶段：

1) 立项及调研阶段

2016 年 5 月，社会工作服务系列规范之《信访社会工作服务指南》作为深圳市标准化指导性技术文件正式批准立项，后作为深圳市地方标准立项。

2016 年 5 月-6 月，搜集各类相关行政法规文件、国内外相关标准与技术规范，对搜集的相关法规、国内外标准及技术规范中的相关要求进行分析研究；

2016 年 7 月，拟定调研方案和调研计划，开展项目调研；

2016 年 8-9 月，对资料调研、函件调研及实地调研的结果进行汇总、分析，并确定标准内容框架。

2) 起草阶段

2016 年 9-10 月，编制组讨论标准框架并确认后，补充完善标准标准框架，形成标准草案和标准编制说明；

2016 年 11 月，根据相关方意见对标准草案进行多轮修改完善形成标准征求意见稿。

4) 征求意见阶段

2016 年 11 月-2017 年 1 月，通过电话、电子邮件交互、现场访谈等方式开展标准的广泛征求意见工作；

2017 年 2 月-5 月，收集整理征求意见，针对各项意见提出标准化意见，并对各条意见进行处理，确定采纳与否，形成征求意见汇总表。同时，对标准进行多轮修改，形成标准送审稿。

5) 审查阶段

2017 年 6 月，深圳市社会工作者协会召开专家内部评审会。根据评审会意见对标准进行修改，形成标准送审稿。

2017 年 12 月，标准化处召开专家评审会。

6) 标准再完善阶段

2018 年 4 月，启动标准的再次完善工作，形成新的标准文本。

2018 年 11 月，扩大标准的实务工作者撰写团队，更广泛征求标准修改意见。

2019 年 6 月，标准作为地方标准重新立项后，《信访社会工作服务指南》进行标准框架的修订，确立新的标准框架，更加凸显信访标准的特色。

2019 年 7 月-2020 年 6 月，结合深圳市社会工作者协会团体标准撰写经验，并参考深圳市民政局、深圳市社会工作者协会标准化工作委员会、一线信访社工的意见，编制组成员对标准进行了再次修订，增加了领域特有的元素，优化了原有的标准内容，形成送审二稿。

6) 标准再征求意见阶段

2020 年 6 月，编制组向深圳市信访局征集意见，经研究，无意见。

2020 年 8 月，编制组形成意见征集稿，报送深圳市市场监督管理局，向社会公开征求意见。

7) 标准再审查阶段

2020 年 X 月，深圳市市场监督管理局标准处组织召开深圳市地方标准《信访社会工作服务指南》专家评审会。

5. 标准构成及主要技术指标依据

《信访社会工作服务指南》标准结构包括 9 个章节、3 个附录以及参考文献。以下对文件中的主要条款进行简要说明。

1) 范围

本标准规定了信访社会工作相关的术语和定义、服务原则、服务内容、服务方法、服务过程、服务管理、服务保障等。

本标准适用于深圳市范围内面向有需要的信访人作为主要服务对象的信访社会工作服务。

2) 规范性引用文件

规定了《信访社会工作服务指南》编制过程中引用的相关标准。

3) 术语与定义

本章规定了信访人、信访社会工作者、信访社会工作服务、社会服务机构相关专业术语和定义。

本章编制依据《广东省信访条例》、《深圳经济特区信访条例》，并参考民政部《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064-2016）的内容。

4) 服务原则

本章包括通用服务原则、化解与预防结合的信访特定服务原则等内容。

本章编制依据为《广东省信访条例》第一章第三条的相关规定及社会工作价值观及信访社会工作实际工作需求调研情况来编制。

5) 服务内容

本章包括需求识别、心理和情绪、信访协调、宣传倡导等相关服务内容。

本章编制参考《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064-2016）和信访社会工作实际工作需求调研情况。

6) 服务方法

本章规定了社会工作个案、小组、社区活动等通用的服务，并明确了社会支持网络建立、心理预期管理、个案管理等信访实际工作中比较常用和有效的工作方法。

本章编制依据为《社会工作实务》第 9 章第 3 节优抚安置社会工作的主要方

法、第 13 章社区工作方法第 2 节社区社会工作的主要内容、信访社会工作实际工作需求调研情况。

7) 服务过程

本章包括社会工作的接案、预估、计划、介入、评估、结案的通用服务过程，群体信访危机干预服务过程及注意事项等内容。

本章主要参考《老年社会工作服务指南》（MZ/T 064-2016）、《社区社会工作服务指南》（MZ/T 071-2016）的相关规定。

8) 服务管理

本部分规定了信访社会工作服务管理基本要求外，还规定了信访社会工作的服务成效评估要求。

本部分主要依据 GB/Z 23692-2009《项目管理 框架》、MZ/T 059-2014《社会工作服务项目绩效评估指南》、以及深圳市信访社会工作领域服务实地调研获取的资料来编制。

9) 服务保障

本部分规定了信访社会工作的服务人员要求、服务场所与设施设备要求、信息化建设及服务档案管理的要求。

本部分编制依据为《中共深圳市委深圳市人民政府关于加强社会工作人才队伍建设推进社会工作发展的意见》（简称深圳社会工作 1+7 文件）、《深圳市社会工作者督导管理办法》，并参考深圳市信访社会工作领域服务实地调研获取的资料来编制。

10) 附录

本标准包括附录 A 至附录 C 总共 3 个附录，附录涵盖了社会工作通用服务原则、服务管理基本要求、信息化建设与服务档案管理基本要求等内容。

本部分编制依据主要为《社会工作综合能力(中级)》、MZ/T 064—2016《老年社会工作服务指南》。

6. 主要分歧条款处理情况

征求意见阶段共收到反馈意见共 58 条，有意见的共 16 条，无意见的共 42 条，以下针对主要争议条款进行详细说明。

1)为区分信访社会工作服务与一般社会工作服务之间的区别，标准针对服务原则、服务方法、服务过程设置了通用标准和针对特定需要的标准，以此来提高服务的针对性。

2)对信访社会工作服务的定义和服务内容不太一致。信访社会工作服务定义中包含的服务对象只有“信访人”，而服务内容中还包括一般信访接待者及一般公众。或可单独增加服务对象条目。服务对象界定和服务内容不一致。

文中第5章已将“5.3.3 资源链接”中“来访者”修改为“服务对象”；在“5.4.1 宣传教育”中“引导公众对服务对象树立客观、公正的社会评价”，主要目的是营造好服务对象所处环境，从而服务信访人。

3)信访社会工作者应满足的资质要求建议增加一项规定：是“深圳市社协注册社工”。增加“深圳市社协注册社工”条件，一方面有利于对社工进行统筹管理；另一方面保证社工每年至少接受80个学时的培训，以提升其业务能力。

增加深圳市社协注册社工这项条款具有排他性，故不采纳。