

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—2020

信访社会工作服务指南

Guideline of petition social work service

（征求意见稿）

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局

发 布

目 次

前言 II

引言 III

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

5 服务内容 2

6 服务方法 3

7 服务过程 4

8 服务管理 4

9 服务保障 4

附录 A（规范性附录） 社会工作通用服务原则..... 6

附录 B（规范性附录） 服务管理基本要求..... 7

附录 C（规范性附录） 信息化建设与服务档案管理基本要求..... 9

参考文献 10

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。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：吴远翔、叶征航、赵陶陶、刘新园、韦晓冬、吕洪立、李新梅、刘巧丽、肖娇玲、曾碧静、钟宇灵、周千程、李琴、李睿。

引 言

推进信访工作制度改革，创新信访矛盾解决方法，成为社会工作介入信访工作的契机。社会工作与信访工作在工作理念、服务对象、社会功能方面高度吻合，为专业社工介入提供了良好的基础，社工与信访工作的深度结合下，社会工作在化解信访事件方面的优势将更加明显。我国信访社会工作虽然起步较晚，但是发展后劲较快，深圳市于2009年结合实际先行先试，引入专业社会工作者参与化解突出信访矛盾，积累了丰富的实务经验，为建立信访社会工作服务指南提供了参考。

为总结推广深圳市信访领域社会工作实务经验，规范开展信访社工服务的基本条件和工作内容，正确引导信访领域社会工作服务行为，切实保障信访领域社会工作服务质量，促进社会工作服务的规范化与科学化，特制定本文件。

信访社会工作服务指南

1 范围

本文件界定了信访社会工作相关的术语和定义，给出了信访社会工作的服务原则、服务内容、服务方法、服务过程、服务管理和服务保障。

本文件适用于深圳市范围内以有需要的信访人为主要服务对象的信访社会工作服务。

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。

MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南

MZ/T 094-2017 社会工作方法 个案工作

MZ/T 095-2017 社会工作方法 小组工作

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

采用网络、书信、传真、电话、短信、走访等形式，向国家机关反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织、群体。

3.2

信访社会工作者 petition social worker

从事信访社会工作服务且具有国家颁发的社会工作者职业资格证书的社会工作人员。

3.3

信访社会工作服务 petition social work service

运用社会工作理念和方法，以信访人为服务对象，为其提供以合法理性方式逐级表达诉求，协助其获得解决问题能力、改善社会功能、提升生活质量，预防和协助解决社会问题、促进社会和谐为目标的专业服务。

3.4

社会服务机构 social service organization

自然人、法人或其他组织，为了提供社会服务，主要利用非国有资产成立的非营利性法人。

4 服务原则

4.1 通用服务原则

信访社会工作者向服务对象提供服务时应遵循社会工作通用服务原则（见附录A）。

4.2 化解与预防结合原则

信访社会工作者应及时处理服务对象反映的问题，深入分析信访问题的成因，对其进行法制教育，引导其知法、守法，依法信访，以合法、理性方式表达利益诉求。

5 服务内容

5.1 需求识别相关服务

5.1.1 初步导访

初步导访主要包括以下内容：

- 了解信访人信访诉求，厘清理性与非理性诉求，对非理性诉求进行政策解读及法律解释；
- 引导信访人填写来访登记表，包括基本信息及合法合理诉求。

5.1.2 诉求分流和转介

诉求分流和转介主要包括以下内容：

- 甄别案件是否涉法涉诉：
 - 涉法涉诉的信访事件，建议信访人向律师或相关政法机关反映问题；
 - 非涉法涉诉的信访事件，引导信访人到与事件相关的职能部门反映问题。
- 个人信访直接分流，集体信访先选出代表人；
- 针对不符合信访条例，但又需要处理跟进的诉求，提供社工服务。

5.2 心理和情绪相关服务

5.2.1 情绪疏导

情绪疏导主要包括以下内容：

- 识别信访人认知和情绪问题的严重程度，必要时协调专业人士进行认知和情绪问题的评估或诊断；
- 为情绪激动或行为过激的信访人提供心理辅导、情绪支持、认知调节等服务，帮助其摆脱暴躁、焦虑、无助感等心理问题困扰。

5.3 信访协调相关服务

5.3.1 协调服务

根据信访人在接访请求中反映的矛盾纠纷问题，联系信访涉及事项主管部门，做现场的政策解释和沟通协调工作，促进信访进程。

5.3.2 危机介入

危机介入主要包括以下内容：

- 识别并评估信访人所面临的危机，包括危机来源、危害程度、应对危机的能力、以往应对方式及效果等；
- 协助制定危机干预计划，包括需要干预的问题或行为、可采用的策略、可获得的社会支持、危机介入小组的建立及分工、建立信息沟通渠道等；
- 处理危机干预的善后工作，包括对信访人的跟踪回访、开展危机介入工作评估和小结等。

5.3.3 资源链接

资源链接主要包括以下内容：

- 识别信访人情况和需求，筛选相应的各级部门及社会组织进行资源链接；
- 协助有需要的信访人申请经济或法律援助。

5.4 宣传倡导相关服务

5.4.1 宣传教育

宣传教育主要包括以下内容：

- 在基层街道、社区、企事业单位开展相关法律法规等宣传教育活动；
- 协助策划和组织基层信访工作人员开展培训讲座，改善信访人信访环境；
- 协助信访工作人员畅通网络信息渠道，加强宣传和引导信访人通过网络渠道提出信访事项；
- 引导公众对信访人树立客观、公正的社会评价。

5.4.2 政策倡导

针对信访工作相关的条例、规定、工作机制的不完善和不合适内容，向相关职能部门提出建议，为信访人营造良好的信访环境。

6 服务方法

6.1 通用服务方法

信访社会工作者应根据服务对象的实际情况，综合运用个案工作、小组工作、社区工作等直接服务方法，或社会工作督导、社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法，向服务对象提供服务。

6.2 针对特定需要的服务方法

6.2.1 社会支持网络建立

帮助和引导信访人挖掘自身周边人际资源，从中获得工具性支持、表达性支持，从而强化个人社会资源，增强个人的社会整合度，进而解决自身问题。

6.2.2 心理预期管理

厘清信访人不同的心理诉求，区分从众心理、攀比心理、被迫心理，逐类进行心理辅导，进而降低其心理预期，从而达致诉求合法、理性。

6.2.3 个案管理

充分发挥信访社会工作者的桥梁作用，整合和调配各方资源，调动信访人及与信访事项相关主体的参与，为信访人提供更加有效的服务策略和更加显著的服务效果。

7 服务过程

7.1 通用服务过程

信访社会工作者应参照接案、预估、计划、介入、评估、结案的通用服务过程要求开展服务。其中，个案工作及小组工作的过程应分别按MZ/T 094-2017、MZ/T 095-2017的规定执行。

7.2 群体信访危机干预服务过程

群体信访危机干预服务过程主要包括以下内容：

- 识别并评估信访群体所面临的危机，包括危机来源、危机程度、应对危机的能力、以往应对方式及效果等；
- 协助选定信访代表，对需要干预的问题或行为给予行动策略、社会支持、信息沟通渠道等方面的建议；
- 处理危机干预的善后工作，包括对信访群体的跟踪回访、开展危机介入工作评估和小结等。

7.3 注意事项

服务过程的注意事项包括但不限于以下内容：

- 接案阶段，应了解信访人的来源和接受服务的意愿，向相关职能部门了解信访人过往信访经历；
- 预估阶段，应分析信访人信访事项的合法合理性、问题的复杂程度和解决难度，根据实际情况，协调进行跨专业综合性评估；
- 开展信访社会工作服务的过程中，社会工作者应避免做出有关信访事项的承诺。

8 服务管理

8.1 服务管理基本要求

服务管理基本要求应按照附录B中的内容执行。

8.2 服务成效评估

按MZ/T 059-2014规定执行服务成效评估，实际工作中可结合信访人重复上访率进行成效评定。

9 服务保障

9.1 服务人员要求

9.1.1 信访社会工作者

9.1.1.1 资质要求

信访社会工作者应具有获得国家颁发的社会工作者职业资格证书。

9.1.1.2 配备要求

信访社会工作者配备要求如下：

- 专职信访社会工作者与信访案件数量之比宜为 1:65 至 1:70；
- 在提供服务过程中，应根据信访案件的数量、流程复杂性等因素配备信访社会工作者。

9.1.1.3 知识技能储备及继续教育要求

知识技能储备及继续教育主要要求如下：

- 掌握提供服务过程中所涉及信访人的有关法律、法规、政策；
- 信访社会工作者上岗前应接受信访社会工作相关能力培训；
- 根据服务需要，接受社会工作专业继续教育，持续提高职业素质和专业服务能力。

9.1.2 信访社会工作督导者

信访社会工作督导者应满足信访社会工作者的资质和要求，并获得深圳市社会工作督导者资质，熟悉掌握专业督导方法和技术，善于解决复杂专业问题，推动专业实务发展。

9.2 服务场所与设施设备要求

信访社会工作的服务场所应能有效保护信访人隐私和信访社会工作者的人身安全。在条件允许下，宜设置信访社会工作办公室、多功能工作室和个案工作室，且应公示与信访相关的法律法规节选、工作流程、信访处理程序等，具体要求如下：

- 信访社会工作办公室满足基本办公要求，并应配备电脑、录音笔、固定电话等办公设备；
- 多功能工作室面积满足基本接待要求，空间可灵活调整，可按实际需要提供团体接待等服务；
- 配置独立的个案工作室，提供访谈接待等服务，且沟通环境温馨、舒适；
- 接待场所应配置摄像监控设备，确保服务过程可依法依规回放；
- 有条件的在接待场所配备电子屏、电子查询设备。

9.3 信息化建设与服务档案管理

信息化建设与服务档案管理应按照附录C中的内容执行。

附 录 A
（规范性附录）
社会工作通用服务原则

A. 1 保护生命

社会工作者应保护服务对象及第三方利益相关者的生命。如服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全，社会工作者应将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。

A. 2 差别平等

社会工作者应以平等的方式对待服务对象，同时注重服务对象的差异，充分把握平等待人和个别化服务的理念。

A. 3 自由自主

社会工作者应充分保障服务对象的自由和自主，调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，在不侵犯他人权利的前提下，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。

A. 4 最小伤害

社会工作者应保护服务对象的利益不受侵害，减少或预防服务对象身体、心理和精神上受到的伤害。无法避免造成伤害的，应选择对服务对象造成最小伤害的方案，或最容易恢复的方案，尽可能实现利益最大化。

A. 5 生命质量

社会工作者应改善服务对象的身体及心理状况，改善服务对象的生活质量。

A. 6 隐私保密

社会工作者应合理处理服务对象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使用，不向任何其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息和隐秘资料，确保服务对象的利益不受侵犯。

A. 7 真诚

社会工作者应坦诚对待服务对象，适当向服务对象呈现自我，以建立相互信任的工作关系。

附 录 B
(规范性附录)
服务管理基本要求

B.1 质量管理

B.1.1 质量管理体系的建立

社会服务机构应建立社会工作服务质量管理体系，主要包括以下内容：

- 社会工作服务质量方针；
- 社会工作服务质量目标；
- 社会工作服务职责和权限。

B.1.2 服务质量过程控制

社会服务机构应在开展服务过程中进行服务质量过程控制，主要包括以下内容：

- 社会工作服务过程应严格按照流程和质量手册开展服务；
- 社会工作者应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制；
- 及时、准确、系统记录服务情况。

B.2 督导制度

社会服务机构应建立督导制度，主要包括：

- 明确督导者的资格、督导对象；
- 督导者的职责和权利；
- 督导工作内容、流程；
- 督导过程记录；
- 督导工作评估。

B.3 风险管理

B.3.1 风险管理制度

社会服务机构应建立健全社会工作服务风险管理制度，主要包括以下方面内容：

- 识别风险，确定何种风险可能会对社会工作服务产生影响，量化不确定性的程度和每个风险可能造成损失的程度；
- 控制风险，制定切实可行的风险预案和应急方案，编制多个备选的方案，并明确风险管理的基本流程，对社会服务机构和社会工作者所面临的风险做好充分的准备；
- 规避风险，在既定目标不变的情况下，改变方案的实施路径，消除特定的风险因素。

B.3.2 风险预案

社会工作者应在服务策划时一并制订风险预案，对应急指挥体系、职责、人员、技术、装备、设施设备、物资、处置方法及其指挥与协调等预先做出具体安排。

B.3.3 应急处置

社会工作者应根据风险的类型及影响程度，采取以下处置策略：

- 回避风险：对不可控制的风险应采取回避措施，避免不必要的风险，所有的服务活动要在国家有关的法律、法规允许的范围内进行；
- 减少风险：对于无法简单回避的风险，设法减少风险。应建立风险预警机制和风险控制体系，及时与服务各方沟通，获取支持、配合和理解；
- 转移风险：把部分风险分散出去，可为服务对象购买意外保险及公共责任险；
- 接受风险：在力所能及的范围内从事服务，承担风险。

B.4 投诉与争议处置

主要包括以下方面内容：

- 社会服务机构应建立服务投诉与争议处置制度；
- 社会服务机构应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议；
- 社会服务机构和社会工作者对收到的投诉和建议应及时予以回应和反馈；
- 社会服务机构和社会工作者根据意见和建议，采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。

附 录 C

(规范性附录)

信息化建设与服务档案管理基本要求

C.1 信息化建设

信息化建设主要包括以下方面内容：

- 社会服务机构应将社会工作服务相关信息纳入信息化系统建设或规划；
- 运用信息技术，对社会工作服务过程中所产生的信息进行系统化的管理；
- 应建立社会工作服务数据库，定期开展服务数据统计分析，并用于服务成效评价及社会工作研究与相关决策；
- 应做好社会工作服务信息保密工作，维护服务对象合法权益；
- 信息化系统的运行应保证其安全和稳定。

C.2 服务档案管理

C.2.1 应建立社会工作服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的借阅、档案销毁、档案保密等内容。

C.2.2 应建立符合档案管理要求的服务档案管理室，并指定专人负责服务档案管理工作。

C.2.3 应对社会工作服务过程的资料进行及时归档，主要包括：

- 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、服务资质证明等；
- 服务过程的记录，包括个案、小组、社区服务等相关服务记录；
- 服务质量监控记录，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；
- 服务转介和跟踪记录，包括服务转介情况及跟踪回访情况记录。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南
 - [2] MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
 - [3] SZDB/Z 250-2017 深圳市社会组织评估指南
 - [4] 信访条例 2005-01-10 中华人民共和国国务院
 - [5] 信访条例（英文版） 2005-01-10 中华人民共和国国务院
 - [6] 社会工作者职业水平评价暂行规定 2006-07-20 人事部、民政部
 - [7] 社会工作者继续教育办法 2009-09-07 民政部
 - [8] 社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部
 - [9] 社会工作实务（中级） 中国社会出版社 2010年第1版
 - [10] 社会工作综合能力（中级） 中国社会出版社 2010年第1版
 - [11] 褚玉国. 如何开展信访工作[N] 2017-12-05 中国农村信用合作报
 - [12] 广东省信访条例 2014-07-01 广东省人大常委会
 - [13] 深圳经济特区信访条例 2011-06-27 深圳市人民代表大会常务委员会
 - [14] 浅析社会转型期信访人心理危机及将心理干预引入信访工作[J] 王晓璐 管理观察 2013 000(006):8-9
-