

ICS 03.080

CCS A 16

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 321—2025

## 信访社会工作服务规范

Specifications for social work service in petitioning

2025 - 04 - 15 发布

2025 - 05 - 15 实施

广州市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	V
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 .....	3
6 服务方法 .....	5
7 服务流程 .....	6
8 服务管理 .....	8
附录 A（资料性） 信访社会工作服务接案表 .....	10
附录 B（资料性） 信访社会工作服务会谈表 .....	12
附录 C（资料性） 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州市信访局提出并归口。

本文件由广州市市场监督管理局发布。

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、胡文彦、黄娜丹、朱宽沁、方舒。



## 引 言

信访工作是“送上门来的群众工作”，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。

广州自2016年引入第三方承接首个信访社会工作服务项目以来，至今已在全市建立起市区镇三级覆盖的信访社会工作服务体系，专业社工介入信访服务、参与化解信访矛盾纠纷，开展了大量且富有成效的探索和实践，协助打造“家文化”、推进“法治化”，共建“信任共同体”等方面均取得了良好效果。

根据《信访工作条例》的规定和党的二十届三中全会关于社会工作的精神，起草单位在广泛调研和总结一线实务经验的基础上，结合标准编制规范要求，依法依规编制了《信访社会工作服务规范》，内容科学、合理，实用性强，符合当前信访社会工作实际需要，具有适用性和可操作性。

该标准是《信访工作条例》颁布实施和中央社会工作部成立后的第一个地方标准。其发布实施，将有效引导和推进信访社会工作与国家政策法规以及上层要求的贴合性，引导信访社会工作专业人员和社会工作服务机构进一步提升市域信访社会工作的系统化、专业化、信息化、规范化水平，并且通过专业力量赋能基层治理，将解决实际问题 and 凝聚民心民意有机结合，提升矛盾化解效率，增强人民群众对党的政治认同，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。





# 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，明确了信访社会工作服务原则、服务内容、服务方法、服务过程和服务管理。

本文件适用于社会工作专业人员为有需要的信访人提供信访社会工作服务。

本文件同样适用于社会工作专业人员为有需要的外国人、无国籍人、外国组织信访人提供信访社会工作服务。

## 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 社会工作服务项目绩效评估指南

## 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、意见或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

### 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

#### 非理性上访 *irrational petition*

信访人在反映其诉求或问题时，没有基于事实或合理依据，而表现出的受情感驱动、个人经历或对社会不公感受影响且影响社会公共秩序和信访秩序的行为。

### 3.4

#### 重复上访 *repeat petitions*

相同信访人第二次及以上采用走访形式向各级机关、单位提出相同信访事项的行为，包括受理（办理）期限内的重复上访、办理期限届满后的重复上访，属非理性上访。

### 3.5

#### 缠访闹访 *persistent and unruly petitioning*

信访人不按法定的途径反映诉求，或者是经反映诉求后已被有权处理部门处理或者回复，不服处理结果又不按法定的申诉途径予以申诉，多次到国家机关采取静坐、拉横幅、围堵工作人员，试

图通过喧哗、吵闹、谩骂、侮辱、威胁等扰乱社会公共秩序和信访秩序的方式来引起重视，要求领导亲自接待，或者是阻碍交通影响交通秩序和社会秩序，且不听劝阻的行为；属非理性上访。

### 3.6

**越级上访 bypassing proper channels in petitioning**

信访人跨越有权处理的本级和上一级机关、单位，采用走访形式提出信访事项的行为。

### 3.7

**集体上访 collective petition**

人数为5人或者5人以上，且反映相同信访事项的来访。

### 3.8

**信访社会工作专业人员 social work professional in charge of petition work**

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、促进社会和谐的社会工作专业人才，本文件简称“信访社工”。

### 3.9

**信访社会工作服务机构 organization of petition social work service**

协助各级机关、单位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非营利性社会服务机构。

## 4 服务原则

### 4.1 依法依规

信访社工严格依据《信访工作条例》及相关法律法规开展服务，确保所有工作程序、处理方式及结果符合国家法律、行政法规和地方性法规的要求。

### 4.2 源头防范

信访社工聚焦群众诉求的源头化解，通过风险预判、机制优化和资源下沉，在初始阶段化解矛盾，防范矛盾升级。

### 4.3 生命至上

信访社工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。

### 4.4 主体差异

信访社工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；同时按照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的要求，协助依法按政策及时就地解决群众合法合理诉求，维护信访正常秩序。

### 4.5 隐私保密

信访社工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，不将服务过程中掌握的内部事务信息及其他不应外传的信息透露给信访人或其他人员，确保信访人的利益不受侵犯。

对外披露信息需经当事人书面同意（媒体报道需签署授权书）。

#### 4.6 多元联动

信访社工协助各级机关、单位资源整合与协调，并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 源头防范

源头防范包括以下内容：

- a) 深入社区走访。定期走访社区，排查潜在矛盾，并了解居民的基本情况、家庭状况和生活困难，发现有潜在的信访隐患，应及时介入；
- b) 建立信息收集机制。通过问卷、访谈、座谈会等形式收集社区居民的意见和建议，梳理出可能引发信访的潜在隐患和风险，以便提前应对；
- c) 建立良好的沟通渠道。宜通过电话、微信、线上平台等多种形式，保持与居民的沟通，及时了解他们的诉求与困难，发现问题并协助及时处理；
- d) 开展问题研判。对于已发现的困难和问题，进行分析和研判，识别出可能导致信访的根本原因，从而提出相应的解决方案；
- e) 协助资源对接。帮助有困难的家庭与相关部门、社会服务机构对接，协助申请社会救助、低保、医疗援助等资源；
- f) 建立工作预警机制。根据收集到的信息（包括网络舆情信息），分析和评估潜在风险，建立预警机制，针对苗头信息，进行重点关注和干预；
- g) 促进社区参与。鼓励社区居民民主参与社区议事，协商处理涉小区公共事务，鼓励邻里之间相互关心与支持，建立和谐美好的社区环境，发挥社区内的自助互助作用，增强社会支持网络的力量。

#### 5.2 接访探访

接访探访包括以下内容：

- 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，并填写信访接案表，信访接案表见附录 A；
- b) 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工作规范，具体如下：
  - 1) 接待信访人，协助填写来访登记，态度热情、说话和气；
  - 2) 听取信访人陈述时，协助做好接待谈话记录，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，对当时能解决的问题，协助解决；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并进行思想疏导，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。

### 5.3 政策倡导

信访政策倡导包括以下内容：

- 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，针对来访者的多样化需求，继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。

### 5.4 信访协调

信访协调包括以下内容：

- a) 根据信访人反映的诉求，联系信访事项有权处理的机关、单位，做好现场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) 信访社工应更加突出资源整合与协调的能力，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，协助信访部门及各级有权处理的机关、单位统筹系统资源。

### 5.5 宣传教育

信访宣传教育包括以下内容：

- a) 在基层街道、社区、企事业单位等通过讲座、宣传手册等方式开展《信访工作条例》及相关政策法规宣传教育活动，普及理性上访流程，明确合法维权途径；
- b) 公示低保申请、社保补缴步骤、临时救助申请等常见问题的处理流程，减少因信息不对称导致的重复上访；
- c) 链接、整合资源开展普法教育，包括反家暴法、劳动法等专题培训，提升群众法律意识；
- d) 链接资源定期为信访人提供法律公益宣传。

### 5.6 个案管理

信访个案管理包括以下内容：

- a) 接案并与信访人建立信任关系，区分合理诉求与非理性诉求，对涉法涉诉类案件及时引导司法途径；
- b) 对信访人开展多维度深度评估，对有自杀倾向、极端行为苗头，启动危机干预预案；
- c) 针对信访人具体情况，进行精准化服务方案设计；
- d) 开展及推进服务，兼顾服务过程的动态监测和成效验证。

### 5.7 心理调适

信访心理调适包括以下内容：

- 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；
- c) 为重复上访、缠访闹访、越级上访者开展专业支持，帮助信访人提升心理适应及应对压力能力。

### 5.8 危机干预

信访危机干预包括以下内容：

- a) 对于可能引发群体事件、自伤自残等高风险信访人，应启动应急预案，协助公安、社区等

快速介入，防止事态升级；

- b) 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，整合资源开展调适工作，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；
- c) 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等，从而有针对性地进行危机干预；
- d) 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。

## 5.9 行为矫正

行为矫正包括以下内容：

- 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、各级有权处理的机关（单位）工作人员或公安机关处理。

## 6 服务方法

### 6.1 通用方法

根据信访人实际情况，综合运用个案工作、小组工作、社区工作等直接服务方法，或者社会工作督导、社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法，为信访人提供服务。

### 6.2 针对诉求合理信访人的介入方法

针对诉求合理的信访人，开展服务的主要方式包括：

- a) 按照服务原则予以回应；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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。

### 6.3 针对特殊需求的介入方法

#### 6.3.1 资源链接

针对生活困难的信访人，开展服务的主要方式包括：

- a) 开展信访人及其环境的全景式评估；
- b) 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；
- c) 协助申请低保、临时救助、医疗援助等社会救助；
- d) 提供政策咨询和政策宣导服务；
- e) 链接政府、企事业单位资源及社会力量。

#### 6.3.2 心理疏导

针对有心理与情绪疏导需要的信访人及其具体问题开展以下服务：

- a) 整合心理咨询师、律师、志愿者等专业力量，为信访人提供服务；
- b) 通过倾听、共情、引导以及短期焦点解决技术等方式提供社会和心理支持，帮助信访人释放负面情绪、缓解心理压力或解决具体问题，走出心理困境。

### 6.3.3 危机介入

针对行为偏激且危及生命的信访人应及时依法向有关部门报告，同时开展以下服务：

- a) 识别信访人是否存在自伤、自残、暴力倾向或精神疾病；
- b) 建立分级预警机制；
- c) 制定紧急干预流程；
- d) 倡导多元联动；
- e) 重塑非理性信念；
- f) 矫正不良行为。

### 6.3.4 行为劝导

针对行为违法的信访人，开展服务的主要方式包括：

- a) 梳理信访人上访缘由；
- b) 评估可能造成的危害；
- c) 引入心理咨询师、律师、矛盾纠纷调解员等社会力量参与劝诫；
- d) 协助信访部门及工作人员开展心理疏导，劝阻、批评和教育；
- e) 经多方劝导仍不改正的行为违法信访人，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。

## 6.4 转介服务

将超出职责范围的诉求转介至对口部门，并跟进处理结果。

## 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包括：

- a) 与信访人建立专业关系；
- b) 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）；
- c) 协助登记住址，包括信访的公民、法人或其他组织的住所；
- d) 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；
- e) 协助登记诉求概况，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包括：

- a) 预估信访人的生理、心理、社会发展状况；
- b) 预估信访人早期的经验和走访过的部门；

- c) 预估信访人的家庭、工作场所和所在社区的情况；
- d) 预估信访人的问题和需要；
- e) 预估信访人及环境的资源和优势；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 协助甄别信访案件是否属于涉法涉诉信访事项；
- i) 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；
- j) 协助甄别信访案件是否属于重复信访事项；
- k) 协助甄别信访案件是否属于外国人、无国籍人、外国组织信访事项；
- l) 协助甄别信访案件是否适用不予受理、不再受理。

### 7.1.3 服务规范

服务规划过程完成的主要工作包括：

- a) 进行服务会谈并记录, 会谈记录表见附录 B, 确定服务主题；
- b) 明确服务理念 and 理论依据；
- c) 确定服务目的和目标；
- d) 识别服务对象系统、目标系统及行动系统；
- e) 选择介入策略；
- f) 签订服务协议；
- g) 配置资源；
- h) 预估服务风险，筹划应对方案；
- i) 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包括：

- a) 细化服务目标；
- b) 分解服务任务；
- c) 完成人员分工；
- d) 跟进事项进度；
- e) 完善服务方案；
- f) 化解服务风险；
- g) 配置服务资源；
- h) 协助召开会议；
- i) 协助及时答复信访人；
- j) 协助推进息诉罢访，并做好结案工作，结案工作表见附录 C。

### 7.1.5 成效评估

按MZ/T 059规定执行服务成效评估，其中主要工作包括：

- a) 评估项目指标完成率情况，实际工作中应结合非理性上访率进行成效评定；
- b) 评估服务对象、服务委托方对社会工作服务过程与成效的满意度；
- c) 评估信访社会工作服务项目的影响力、可持续性、可推广性。

## 7.2 特殊流程

### 7.2.1 集体上访处理流程

主要工作包括：

- a) 安抚情绪，引导其选出不超过 5 个（含）信访人作为代表；
- b) 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；
- c) 协助通知信访事项属地及相关职能部门前来参加接访；
- d) 协助有关部门召开会商会议，提出对信访事项的处理意见；
- e) 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；
- f) 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

主要工作包括：

- a) 划分服务风险等级；
- b) 制定预警应急方案；
- c) 研判信访人生命风险；
- d) 及时上报风险性事件；
- e) 协助做好现场宣传疏导；
- f) 注意保护自身安全。

### 7.2.3 生活困难上访处理流程

主要工作包括：

- a) 通过入户探访、谈心谈话等方式，深入信访人生活环境和的工作环境开展调研；
- b) 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；
- c) 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有效处理；
- d) 将各级有权处理机关、单位或者信访部门研讨得出的调处、沟通结果，及时回复信访人；
- e) 充分链接政府、企事业单位、公益组织等资源。

## 8 服务管理

### 8.1 人员管理

信访社工资质与专业服务实施配比要求如下：

- a) 应具有国家承认的大专及以上学历并取得全国社会工作者职业水平证书；
- b) 尚未取得全国社会工作者职业水平证书的，应具备国家承认的社会工作或社会学、人类学、心理学、法学等相关专业大专及以上学历，并在上岗两年内取得全国社会工作者职业水平证书；
- c) 专职信访社工与同期跟进的理性上访案件配比宜为 1:65 至 1:70；非理性上访案件配比宜为 1:5 至 1:10。

### 8.2 信息化管理



信息化管理主要包括：

- a) 应加强信访登记、分派、处理、督办、反馈、归档各流程的数字化管理；
- b) 加强数据分析，统计高频问题类型，识别趋势；
- c) 协定期向相关机关、单位提交数据分析报告，为政策调整提供依据。

### 8.3 质量监控

服务质量监控主要包括：

- a) 采用服务日志、会谈录音（经授权）实现全程可回溯，实施过程动态监测与管理；
- b) 定期开展回访或者满意度调查，通过问卷或访谈收集来访者反馈，评估服务效能、态度与可持续性；
- c) 定期进行案例研讨，优化工作流程。

### 8.4 档案管理

服务档案管理主要工作包括：

- a) 建立服务对象电子或者纸质基本信息档案，包括服务对象基本信息，信访事项内容，服务受理和处理过程记录，处理结果，以及疑难复杂案件后续服务跟踪记录；
- b) 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；
- c) 记录服务质量监控，包括考核情况、服务质量目标完成情况、服务计划调整情况，满意度情况；
- d) 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；
- e) 根据信访人员实际情况进行分类、分级管理档案，加密数据并且严格权限管理，防止个人信息泄露。

### 8.5 风险管理

风险管理主要工作包括：

- a) 应通过参加培训等全面提升专业及综合素质，开展服务流程设计等规范化服务与管理，以制度化预防风险；
- b) 应通过风险评估、舆情跟踪等进行动态化监控，实施督导质量把控与闭环反馈机制促进服务效能持续改进，及时化解风险；
- c) 应通过跨部门合作与资源整合，协同化应对，将风险控制在萌芽阶段，最终实现“服务有效”与“风险可控”的平衡。

## 附 录 A

(资料性)

## 信访社会工作服务接案表

表A.1给出了信访社会工作服务接案表。

表 A.1 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：		

表 A.1 信访社会工作服务接案表（续）

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 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"/> 与伴侣同住 <input type="checkbox"/> 与配偶同住 <input type="checkbox"/> 与成年子女同住 <input type="checkbox"/> 与未成年子女同住 <input 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 type="checkbox"/> 情绪疏导 <input type="checkbox"/> 家庭关系调适
（可多选）	<input type="checkbox"/> 危机介入 <input type="checkbox"/> 邻里纠纷 <input type="checkbox"/> 诉求解决 <input 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	
服务立案	是否接案： <input type="checkbox"/> 是，个案委派予： <input type="checkbox"/> 否，说明：
项目负责人 签批	

## 附 录 B

(资料性)

## 信访社会工作服务会谈表

表B.1给出了信访社会工作服务会谈表。

表 B.1 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:		
项目负责人(督导)意见					
项目负责人签署:			签字日期:		

## 附 录 C

(资料性)

## 信访社会工作服务结案表

表C.1 给出了信访社会工作服务结案表。

表 C.1 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			
项目负责人签字：		签字日期：	

## 参 考 文 献

- [1] DB4403/T 215—2021 信访社会工作服务指南
- [2] 信访工作条例 2022年1月24日中共中央政治局会议审议批准 2022年2月25日中共中央、国务院发布
- [3] 信访事项简易办理办法 国信办发[2022]17号
- [4] 关于印发《初次信访事项办理办法》的通知 国信办发[2022]15号
- [5] 办理群众来信工作规则 国信办发[2022]10号
- [6] 依法分类处理信访诉求工作规则 国信办发[2022]10号
- [7] 中央信访工作联席会议办公室、国家信访局. 信访工作条例辅导读本[M]. 北京: 中国法制出版社. 2022
- [8] 广州市人民政府办公厅关于印发广州市社工服务站管理办法的通知[J]. 广州市人民政府公报, 2023, (13): 5-12
- [9] 司法部国家信访局印发《关于进一步深化人民调解参与信访工作对接推进信访工作法治化的意见》的通知, 司法部、国家信访局
- [10] 吴汉圣. 健全社会工作体制机制[J]. 中国环保产业, 2024, (10): 7-9
- [11] 南昌信访. 结合“五个法治化”详解信访工作法治化“路线图”(2024-04-23). <https://mp.weixin.qq.com/s/CazcMK-wik7q4yOFMW0whg>