

# 关于信访社会工作服务试点项目采购的公告

为深入贯彻落实习近平法治思想、习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，全面落实《信访工作条例》，贯彻落实2026年新春第一会会议精神，创新社会治理模式，着力化解历史矛盾、维护群众利益，推动社会工作服务系统化、规范化、制度化嵌入信访工作全链条，全力促进社会安全稳定，为我市实现“十五五”发展高质量开局创造良好环境，特制定本试点项目采购需求。

有意向参与的服务机构请于2026年3月12日前到我局（北海市海南路15号北海市信访局四楼办公室，联系人：池月霞，2028554，13707790508）面谈，逾期无效。

- 附件：1. 参与信访工作的社会工作专业力量资质要求  
2. 信访社会工作服务试点主要任务清单



## 附件 1

# 参与信访工作的社会工作专业力量资质要求

### 一、项目执行团队要求

(一) 项目负责人应有 5 年及以上专业社会工作实务经验，且持社会工作师及以上社会工作者职业资格证书。

(二) 每个项目点应确保有不少于 2 名专职社会工作专业人员，要求应具有本科及以上学历背景，或持助理社会工作师及以上社会工作者职业资格证书。满足以上条件且具有律师资格证或法学、心理学等专业背景的复合型人才优先配备。

### 二、社会工作服务机构要求

(一) 成立已满三年，且近三年年度检查结论为合格。

(二) 符合建立党组织条件的应建立党组织，组织名称中有“社会工作”字样或业务范围中有社会工作服务内容。

(三) 申报项目的服务内容应符合申报单位的业务范围。

(四) 具有健全的规章制度和项目所需的服务能力，管理运行规范、无不良行为，业务范围在项目实施地区。

## 信访社会工作服务试点主要任务清单

### 一、参与信访接待

推行“定期值守+动态响应”服务模式，在信访接待场所设立社工服务岗，发挥社会工作者专业优势，协助信访干部接待来访群众。根据信访人的具体情况，社会工作者可提供个性化建议，必要时进行心理、行为、环境、就业等干预，通过专业技巧安抚情绪、疏导心理，引导信访人依法理性表达诉求；运用专业方法初步评估来访诉求、梳理核心矛盾和潜在需求，协助做好精准分流和跟踪督办；对老弱病残幼等特殊困难来访群众，提供必要的人文关怀和帮扶指引。

### 二、参与矛盾调解

由信访部门筛选适宜调解的信访事项，特别是涉及家庭邻里、民事纠纷、情感纠葛等类型事项，选派社会工作者协助信访干部、法律顾问开展调解，或作为中立第三方调解员参与调解。社会工作者应运用个案、家庭及小组等工作方法促进沟通、平衡利益、修复关系，推动达成调解协议；与司法、人民调解组织、社区资源形成调解合力，针对常见信访矛盾组织多方座谈，提高调解成功率与协议履行率。调解后应建立简易服务档案，定期回访，跟踪协议履行、问题解决及当事人生活心理状况，预防反弹或衍生

新问题；对需长期帮扶的对象，应协调社区、社会组织及慈善资源提供必要支持，巩固化解成效。

### **三、参与包案化解**

包案责任单位或信访部门应重点针对因家庭关系失调、多重生活困难、诉求长期未得到解决等导致矛盾深化、化解难度大的信访事项，将社会工作者纳入“一人一策”化解方案，作为专业支持力量全程跟进服务，促进“事心双解人和”。社会工作者需开展专业评估，系统分析信访诉求背后的深层需求、问题症结并提出介入建议，参与案情研讨和方案制定，从社会心理层面提供专业视角，协助工作组全面理解信访人并研商化解策略。案件程序性办结后，社会工作者应与包案领导、责任单位及信访部门保持定期沟通，结合实际跟进服务，关注协议履行、生活适应及心理状态，提供持续支持以巩固化解成效。

### **四、参与源头预防**

建立健全接访下访工作机制，推动社会工作力量下沉基层一线，全面融入网格化治理体系。组织社会工作者常态化开展矛盾纠纷排查与风险预警工作，对苗头性、倾向性问题做到早发现、早介入、早疏导。聚焦社区、企业、学校等基层单位开展法治宣传、心理健康科普、沟通技巧培训等活动，引导群众依法理性有序表达诉求，切实提升基层自主预防和化解矛盾纠纷的能力。