

# 济南市社会工作部：聚资源成合力，志愿服务赋能基层治理 看，新时代“枫桥经验”的泉城实践

文/片 杜春娜 济南报道

## 志愿服务深耕细作 激活基层治理新动能

在济南市历城区名辉豪庭社区，70多岁的张大爷因子女远在外地，常年寡言。但是最近，他身上发生了一些变化：自觉与人交流，还主动与邻居分享珍藏的唱片。张大爷的变化源于何处？原来是社区“妈妈唠嗑团”经常来陪张大爷聊天，让他的生活变得充实。

“妈妈唠嗑团”是何团队？在名辉豪庭社区，一提起她们，居民都竖起了大拇指。这个由社区热心妈妈组成的志愿服务团队，自2018年成立以来，凭借“唠嗑拉家常”的方式，为社区居民解决了许多烦心事。

据悉，“妈妈唠嗑团”的成员涵盖群体、医护、个体户等不同职业背景，服务范围包括孤寡老人陪伴、邻里矛盾调解、妇女技能培训。她们用“家长里短”的沟通智慧，通过“唠嗑调解”模式，让独居老人从沉默寡言变得笑颜逐开，更带动社区妇女成长为社区治理参与者。在她们参与下，社区邻里纠纷同比下降62%，3个楼栋获评“无纠纷文明单元”，居民自发形成“有事找唠嗑团”的共识，调解成功率达96%。

事实上，“妈妈唠嗑团”是济南市推动志愿服务参与基层治理的缩影。近年来，济南市将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，深度融入基层矛盾调解中，引导志愿者以“解民忧、促和谐”为出发点，凭借“来自群众、服务群众”的志愿优势，发挥志愿服务在化解基层矛盾、激发基层治理活力等方面的重要作用。

在引导志愿服务参与基层治理的实践过程中，银发志愿者凭借自身丰富阅历与独特优势，成为一股不可忽视的重要力量。他们社会经验足，有着强烈的奉献精神 and 深厚的乡土情怀，往往成为矛盾纠纷的“解铃人”。例如，在章丘区，10名退休民警志愿者组成“百脉银龄”老干部志愿服务调解团，活用“六尺巷”智慧，化解王白社区水表池纠纷，以“让他三尺又何妨”典故，引导居民从争地变为共建，成就邻里互助的美谈。

不仅如此，作为基层治理体系中的关键支撑力量，济南市正积极推进志愿服务与专业领域的深度融合。法律志愿者将奉献精神与专业素养相结合，推动矛盾化解从“凭经验”向“依法理”升级。

“有纠纷，找云长”，是莱芜区寨里镇大高庄村村民在遇到大事小情时，常挂在嘴边的一句话。大家说的“云长”，就是大高庄村党支部书记——赵云长。赵云长作为“法律明白人”志愿者，凭借“蛤蟆嘴，兔子腿，出气筒，厚脸皮”的四点工作法，四十年来如一日化解树木越界纠纷等“家长里短”，成为村民心中“信得过、靠得住”的志愿贴心人。



济南将矛盾调解志愿服务作为融入基层治理的关键抓手。

社区志愿者以“唠嗑”方式调解居民之间的矛盾、专业领域的志愿者参与基层治理……近年来，济南市以志愿精神为新时代“枫桥经验”焕发活力的重要源泉，将矛盾调解志愿服务作为融入基层治理的关键抓手，通过专业化赋能、体系化布局 and 长效化运行，走出了一条具有济南特色的共建共治共享新路径，为提升城市治理现代化水平、增进民生福祉注入强劲的“志愿动能”。

## 多元志愿服务聚力赋能 系统性治理转型升级

在莱芜区，高庄法律服务所党支部书记、主任王其欣被称为“莲花山下的和谐使者”。这名“85后”志愿者调解专家已经扎根基层十余载，致力于人民调解和普法宣传工作。

“调解工作是一个良心活，只有把群众的事当成自己的事，真心实意为大家解决问题，才能赢得群众的信任。”王其欣曾说。从一棵树、一块地、几百元的工钱，到遗产分割、伤亡赔偿、信访积案，王其欣总是认真为大家处理。近年来他成功化解大大小小的矛盾纠纷累计4700余件，将大量矛盾纠纷止于未发，化于萌芽，归于人和。

在调解纠纷的过程中，王其欣意识到，许多矛盾纠纷大多源于村民不懂法律知识。结合农村的实际情况，王其欣做起了义务普法工作。联合庄户剧团编排法治文艺小戏，将法律知识融入其中，送戏下乡；开设“其欣说法”微信公众号，定期发布典型案例，线上解答法律咨询……开展“定制式”上门普法以来，王其欣



平阴县“桑榆拉呱”工作室将志愿奉献与基层善治相结合。



多元志愿服务力量聚力赋能。

走遍了高庄街道的每一个角落，开展义务普法讲座900余场，受益群众30万人次。

其实，如王其欣一般，越来越多不同领域的志愿服务力量参与矛盾调解，基层治理行列中，推动济南的志愿服务构建“党建引领、部门协同、群团助推、社会联动、公众参与”的新格局。

“济南市通过机制创新、阵地建设和制度支撑，广泛凝聚各方力量，构建‘纵向到底、横向到边’的全域志愿服务调解网络，实现矛盾调解从碎片化应对，向系统性治理的转型升级。”济南市委社会工作部相关负责人说。

6月6日，济南市志愿服务工作联席会议第一次全体（扩大）会议暨志愿服务重点工作推进会召开。会议提出，要持续凝聚

合力，推动融合发展，积极引导志愿者和志愿服务组织在融入中心大局、融入百姓民生、融入社会治理中担当作为。此次会议的召开也意味着，济南的志愿服务工作打通条块资源壁垒，形成联动机制。

记者了解到，济南市志愿服务联席会下设矛盾调解专业委员会，市委社会工作部、市委政法委、市总工会、团市委、市妇联等13个部门为成员单位，通过定期召开全体会议、专题协调会、现场推进会等机制，实现了全市矛盾调解志愿服务资源的“一盘棋”整合、“一张网”布局 and “一体化”推进。

同时，济南在全市161个街道（镇）实现矛盾调解志愿服务站点（窗口、工作室）全覆盖，构建了全域志愿服务阵地网络。通

过建立健全轮流坐班、走访摸排、诉求记录、案例跟踪、档案管理等制度，使之成为群众身边“找得到、信得过、靠得住”的调解服务窗口。

不仅如此，为明确志愿服务在矛盾纠纷多元化解体系中的独特功能和志愿属性，济南市委社会工作部联合多部门开展调研，广泛征求意见，联合驻济高校志愿服务联盟初步拟定《关于矛盾调解志愿服务的工作指引（试行）》《社区矛盾调解志愿服务实操手册》等，细化矛盾调解志愿服务的受理范围、服务内容等方面，对相关部门和组织开展法律常识应用、调解技巧、心理危机干预、安全防护和调解文书规范等专业培训提出明确要求。

## 三维协同发力提质增效 构建共治共享新生态

居民之间有矛盾，志愿服务队如何及时处理？2024年4月，历下区解放路街道办事处在全区成立了一家新“团队”——“调解学院”，组建“解纷睦邻”志愿服务队，旨在通过邻里互助、志愿服务等形式，依托“调解学院”，提供系统化、专业化培训方法，将矛盾化解在萌芽。

据悉，该“调解学院”在全市范围内挖掘师资力量，组建一支20余人的专业多元、经验丰富、能力突出的“调解讲师团”。同时，构建“链式师资+精准课程+实战平台”三维培养体系，通过包联法官、社区民警、专业律师，对志愿调解员开展一对一个案指导。目前，成功化解矛盾纠纷300多件。

“矛盾化解在基层、和谐构建在源头”，将调解志愿服务作为基层治理的预警前哨，通过早发现、早干预，最大限度防止矛盾升级。该“调解学院”是济南市“预防—化解—延伸”三维模式的重要一环，也是调解志愿服务中“源头预防”的生动实践。

近年来，济南市委社会工作部推动“预防—化解—延伸”三维协同发力，让志愿服务力量深度赋能源头预防，矛盾化解与社区治理，实现“调解一案、温暖一片、激活一域”的良性循环。

以“志汇工场”（济南市志愿服务创新中心）为依托，济南通过项目孵化、队伍赋能、研究推动等方式，实施分层、分类、分阶段的矛盾调解志愿服务，构建“服务驱动、人才支撑、研究反哺”的志愿调解创新生态。目前，济南348支专业矛盾调解志愿服务队伍和182名专业志愿服务调解员深度融入基层治理网络，全年化解矛盾纠纷1.6万起，有力印证了“以防为主、调防结合”的志愿服务治理效能。

同时，济南市以党建引领“专业社工+志愿服务”融合发展为抓手，通过社工专业赋能与志愿服务在地深耕，形成需求精准识别、矛盾分级化解、资源动态匹配、服务长效供给的全链条治理闭环。