



疏管疏心疏困 解锁善治密码

□本报记者 王鲁萍

爱心档案

疏管疏心激活社区治理新动能

近日,由省委社会工作部等五部门联合主办的2026年山东省社会工作者职业能力大赛省级决赛圆满落幕。青州市王府街道社区工作者团队报送的“疏管·疏心·疏困——一根管道整治打通社区治理堵点”项目斩获团体银奖。该项目以老旧管道整治这一民生实事为具象切口,聚焦基层善治体系的系统性搭建,凭借专业社工方法、多方资源联动,实现管理堵点疏通、民生困境纾解、群众心结疏导三位一体突破,为城市复合型社区治理现代化打造了可复制、可推广的样本。

该项目以地区发展模式为指导,坚持党建引领,注重民主协商、资源联动与协同治理。社会工作者发挥使能者、教育者、中介者和协调者等多重角色,推动社区成员广泛参与、协作互助,共同挖掘利用社区资源,解决社区问题,满足居民需求,增强社区凝聚力与归属感。项目所在的马驿山社区以“社工引领、志愿协同、品牌赋能”为核心,通过品牌化塑造与项目化运作,将社会工作的专业性与志愿服务的群众性深度结合,构建起三大基础平台。“驿家亲·民情哨”依托186名志愿者织密民情信息网,结合社工专业研判,实现需求精准识别与高效对接,推动服务从“被动响应”转向“主动发现、精准供给”;“驿家亲·和立方”调解阵地,由持证社工牵头,联动142位老党员、楼栋长组成调解专班,创新“法理情”融合模式,高效化解邻里矛盾;“驿家亲·睦邻坊”服务载体,明确社工负责项目设计、督导与评估,志愿者承担一线执行与贴心服务,聚焦助老扶弱、青少年托管、生态环保等领域开展特色服务,有效提升志愿服务专业化水平与可持续发展能力。

暖心故事

青年志愿者以技赋能

当好社区治理生力军

暮色微凉,马驿山社区驿山文化书院“驿青知行学院”灯火常亮,这里是辖区青年成长赋能的阵地,更是青年志愿者深耕社区、参与善治的主战场。社区聚焦青年成长需求与社区治理痛点,开设短视频创作、职场沟通、家庭教育等精准化公益课程,培育了一批有技能、有担当的青年志愿者,上班族小李便是其中的优秀代表。

小李是该社区一名普通居民,偶然参与学院公益课程后,主动加入社区“蓝智启航”志愿服务队,利用学到的短视频创作技能,化身社区宣传志愿者。他主动利用业余时间取景剪辑,精心制作书院文化活动的、社区志愿服务、民生实事系列宣传片,生动记录社区治理点滴与邻里温情,让更多人看见基层善治的温度,相关作品广受居民好评,为社区文化传播、志愿宣传注入了青春活力。

学以致用,掌握新技能的青年志愿者不只深耕文化服务,更主动投身社区共治。在小区车位漏水难题攻坚中,小李联合多名青年志愿者、老党员志愿者组成攻坚小队,全程参与“马扎议事会”协商工作。大家耐心收集居民诉求,梳理矛盾分歧,用年轻化思维梳理解决方案、解读政策细则,协助邻里坦诚沟通、化解隔阂。经过多轮协商,成功破解困扰居民三年的顽疾,真正实现“小事不出社区”。

今年以来,以小李为代表的青年志愿者全程参与27次社区议事协商,助力15条居民合理化建议落地,推动22项民生解决方案落地实施。从社区生活的“旁观者”,变为基层治理的“建设者”,青年志愿者以技赋能、以热忱履职,激活社区治理新生力量,让青春微光点亮邻里幸福生活。

▶在“世界粮食日”,志愿者走进幼儿园向小朋友宣传珍惜粮食。



志愿者为老人义务剪发。(本版图片均由青州市王府街道马驿山社区提供)



召开“马扎议事会”。



志愿者看望独居老人。



城市温度

一根管道撬动“善治”千钧力

□本报评论员 王鲁萍

一根老旧的管道,能改变什么?在青州市王府街道马驿山社区,这根管道撬动的是一个社区的治理之变。不久前,社工团队凭借“疏管·疏心·疏困——一根管道整治打通社区治理堵点”项目,斩获山东省社会工作者职业能力大赛团体银奖。荣耀背后,是一个关于“善治”如何让社区从“堵心”变“暖心”的故事。

管道堵了,心更堵。老旧管道整治看似是“小事”,却是基层治理最真实的痛点。马驿山社区没有“头痛医头”,而是以专业社工方法为支撑,搭建起“驿家亲·民情哨”“驿家亲·和立方”“驿家亲·睦邻坊”三大平台。186名志愿者织密民情信息网,让服务从“被动响应”走向“主动发现”;142位老党员和楼栋长组成调解专班,用“法理情”三维融合把矛盾化解在楼道口。从“马扎议事”到“敲门行动”,社工是使能者、协调者,更是居民身边的贴心人。一根管道的疏通,疏的是堵点,通的是民心。

更让人动容的,是社区居民从“旁观者”到“建设者”的转变。在社工的专业引领与志愿力量的温暖感召下,越来越多的居民走出家门、融入社区,主动参与家园共建,让治理有力度、服务有温度、邻里有温情。退休居民化身志愿教师,深耕公益课堂传递温暖;青年志愿者以技赋能,助力社区宣传、攻坚治理难题;社区居民主动参与议事协商、志愿服务,在点滴付出中凝聚邻里温情。从楼道小事到社区治理,从独居帮扶到邻里互助,人人参与、人人奉献、人人共享的治理氛围蔚然成风。

从疏通一根管道,到疏解一片民心,再到重塑一个社区的治理生态的实践,小项目撬动起大治理,微服务汇聚起大幸福。该项目深度践行地区发展治理模式,聚焦群众真实需求与基层治理痛点精准发力。通过搭建多元协同平台、凝聚志愿合力、引导居民自治,构建起共建共治共享的良性治理生态。从疏通堵点到化解心结,该项目以专业社工力量打通基层治理“最后一米”,让基层善治真正落地生根、惠及群众。