

调解百家事 安定居民心

湖滨社区中心“1-2-X”工作法“一站式”解纠纷，“全链条”促和谐

走基层·为民办实事
蚌埠日报 社区民情工作站

蚌埠融媒体中心首席记者 陈瑶
通讯员 孔宇 周勇

民有所呼，我有所应；民有所需，我有所为。从去年下半年以来，蚌山区湖滨社区中心积极践行新时代“枫桥经验”，紧盯人民群众急难愁盼问题，全面提高社区综治中心实战水平，做实基层矛盾纠纷多元化解工作，把社区综治中心打造成矛盾纠纷化解的“和谐桥”，网格治理的“导航器”，群众心中的“解忧室”，护航辖区平安和谐稳定。

在湖滨社区中心，大家都知道，矛盾纠纷化解的“溶解剂”就是一个特别有效的“1-2-X”工作法。这个看似简单的数字背后，是社区中心工作者们心血的凝聚，是基层社会和谐的坚实保障。“1-2-X”工作法，即在纠纷当事人自愿、平等的基础上，按照网格级走访不低于1次、社区级调处不低于2次、社区中心级调解直到化解为止(X)的调解步骤，把矛盾化解在基层，让纠纷消弭于萌芽。

环环发力，打好调解“组合拳”

“调解不拖延，矛盾就能化解在萌芽阶段。”湖滨社区中心党工委负责人

鲍合洋，湖滨社区中心通过实施“1-2-X”工作法，走访、调解、化解各环节密切配合，确保每一起纠纷都能迅速得到解决。这种方法不仅科学高效，还特别注重从根本上防止纠纷“反弹”。

兰凌御府小区的业主周先生因房屋质量问题与物业公司产生矛盾已久。去年，周先生在投诉中称，因房屋质量问题多次向物业反映，但一直未得到满意答复。周先生也因此三年没有缴纳物业费。分歧与冲突导致沟通渠道不畅，问题难以解决。

网格员王红了解到周先生的诉求后，主动介入进行协调，充分听取双方的意见和诉求，协商合理的解决方案。但双方积怨已深，调解难以推动，之后由社区调处，仍进展艰难。问题被移交到社区中心矛盾纠纷调解中心调解。

人民调解员段凤宝在调解过程中，仔细梳理各方责任，注重引导双方换位思考、相互理解，双方各退一步，努力缩小分歧，找到解决方案。最终双方达成了物业公司及时整改，并且一次性打折收取业主三年物业费用的协议。这场历时3年多的物业矛盾得以解决。

2024年11月以来，湖滨社区中心按照《湖滨社区中心12345市长热线投诉暨物业管理问题投诉控增量减存量专项工作方案》要求，开展专项行动，至今已调处矛盾纠纷45起，化解1年以上矛盾纠纷5起，签署人民调解协议书21份，不仅解决了矛盾纠纷，化解了居民心中的“疙瘩”，也为大家带来了更加温馨、和谐的居住环境。

门前解忧，搭起社区“和谐路”

去年11月，菱湖小区四期内，有业主因养鸽与楼下酒店经营户产生纠纷，涉事双方一度非常冲动。菱湖社区网格员王沙沙第一时间上门摸清基本情况，为后续调解提供了第一手资料。社区级调处多次，安抚双方激动情绪，避免发生过度行为。社区中心矛盾纠纷调解中心介入后，根据前期摸底调查情况，人民调解员多次上门，采取“背靠背”的方式进行现场调处，经多轮调处，双方最终达成和解协议。

“我和楼下酒店不见面，调解人员就来来回回在我们之间不停走访，没想到问题居然说通了。后来邻居再也没闹过意见。”养鸽子的业主郑先生说，自己曾一度以为和邻居之间会有一场“硬仗”，没想到调解人员春风化雨，做通了邻里间的工作，自己现在和邻居们的关系也融洽了很多。

专项行动开展以来，湖滨社区中心创新投诉纠纷快速反应机制，通过12345为民服务热线、每日警情通报、综治中心等渠道，及时掌握矛盾纠纷，切实做到“小事不出社区、大事不出中心、矛盾不上交，就地解决”。各级调解人员及时跟踪了解当事人心理、家庭、社会表现等情况，全面提高矛盾纠纷排查化解成效。一旦出现矛盾纠纷，社区中心立即通过“一对一”或组“调解团”等方式上门开展调解，确保每起纠纷“事事有人管，事事有结果”。

以情动人，解开邻里“千千结”

调解工作不是简单地说服教育，而是依靠团队的力量，既要找到解决问题、消弭矛盾的关键，又要让当事人从心理上接受、认可，使得邻里关系能够被修复。为此，湖滨社区中心组织了包括网格员、调解员、法律援助人员等多方力量，确保每一项调解都能精准落地。

去年12月，帝景珑湾小区业主黄先生因封闭入户连廊与隔壁邻居产生纠纷。该事件经过网格员走访、社区调处后，上报社区中心矛盾纠纷调处中心。

“这么好的房子，两家门挨着门，又都姓黄，真是难得的缘分，大家和睦相处，把日子过好了，比什么都重要。”人民调解员登门调解时，想方设法缓和两家的关系。

当涉事业主提出，因工作原因，只有休息日才有时间。矛盾纠纷调处中心立即安排工作人员周末进行调解，涉事业主十分感动。在最后一次调解时，经过调解人员3个小时的释法析理、说服化解，双方同意签署《人民调解协议书》，双方矛盾顺利化解。

湖滨社区中心党工委负责人鲍合洋表示，社区中心始终把矛盾纠纷化解在前沿作为首要任务，未来将继续充分发挥好人民调解在矛盾纠纷预防化解中的基础性作用，完善多元预防调处化解综合机制，积极解决好群众急难愁盼问题，不断深化纠纷化解便民举措，实现一站式、低成本、高效率解决纠纷。

安徽省交通安全文化作品巡回展(蚌埠站)开展

本报融媒体记者 何沛

第五个“中国人民警察节”暨全国第39个“110宣传日”来临之际，“以文化人 安行天下”安徽省交通安全文化作品巡回展(蚌埠站)于1月10日—12月10日在蚌埠市博物馆(美术馆)三楼展出。

交通安全关乎千家万户，文明出行应当被每位公民遵循与践行。为深入传播“自律、包容、礼让、文明”的现代交通理念，通过交通安全文化传播涵养人们的日常出行习惯，本次展览由安徽省公安厅交警总队主办，蚌埠市公安局交警支队、蚌埠市博物馆(美术馆)承办，以全省非物质文化遗产及大众喜闻乐见的文化作品为展出重点，涉及蚌埠玉竹烙画、芜湖“剔墨纱

画”、黄山歙砚、临淮泥塑、青阳农民画、阜阳“葫芦烙画”、宣纸、滁州“天官画”、灵璧“钟馗画”、淮南寿州窑、当涂剪纸、六安叶子画、亳州书法、淮北书法、安庆“儿童画”等作品，将民俗文化、传统文化与交通安全相结合。这些作品根植于人们对于美好生活、平安出行的期许，情真意切地感染人、影响人、教育人。

“在农历春节到来之际，希望此次展览能够有效提升人们的文明交通意识，在喜庆祥和的节日氛围中不忘遵纪守法、文明礼让的交通准则，共同营造安全、文明、和谐的出行环境，将走亲访友的出行路化作平平安安的团圆路。”交警部门相关负责人表示。

探索大中小学思政课一体化新模式——

让大思政课“美”起来



活动现场。

蚌埠融媒体中心记者 周芳林 文/图

1月7日下午，安徽财经大学艺术学院报告厅里，一堂特殊的思政课正在进行。讲台上，美术老师们深度挖掘本土红色资源，以革命经典绘画为媒介，引领学生“绘梦革命经典，赓续红色血脉”。

这是我市继音乐思政课课后，推动美术与思政教育深度交融，尝试美术思政课，深入推动大中小学思政课一体化共同体特色建设，构建“大思政”全员、全程、全方位育人格局的又一次崭新探索。

近年来，我市积极实施新时代立德树人工程，不断加强和改进新时代学校思想政治教育，教育引导青少年学生坚定马克思主义信仰、中国特色社会主义信念、中华民族伟大复兴信心，立报国强志、做挺膺担当奋斗者。注重运用新时代伟大变革成功

案例，充分发挥红色资源育人功能，不断拓展实践育人和网络育人的空间和阵地。

本次活动由市教育局、安徽财经大学和蚌埠学院举办，大中小学同上一节课，通过沉浸式触摸历史脉络，汲取精神养分，铸牢广大青少年感党恩、跟党走、听党话的坚定信念。同时，我市美术教师又用画笔描绘了“靓淮河”工程，充分展示蚌埠人民奋进新时代的生动实践，以此厚植我市学生的家国情怀。

“通过美术课堂的丰富性和生动性，让学生耳濡目染地接受思政教育。”“笔墨丹青里，也描绘着时代风貌。”“画着鲜红的红领巾，更明白今天幸福生活来之不易。”……师生们感叹，不同于学校传统课堂，在这里，切身体会老一辈革命家的理想精神，在大思政课上完成一件美术作品，在情景剧中演绎经典历史人物，把“弘扬中华美育精神”的时代课题融入了我们的学习生活中。

消防队员火场救援

为老人挽回4万元养老钱



践行社会主义核心价值观

本报融媒体记者 谢勤章 通讯员 赵小博 1月8日4时，淮上区荷花园小区的一栋居民楼突发火灾，火情紧急。市消防救援局指挥中心在接到报警后，迅速调派辖区消防部门前往现场进行紧急处置。

消防队员抵达火灾现场后，发现起火点位于该单元楼2楼，房内居住的是两位年逾七旬的老人。当时，火势正处于猛烈发展阶段，现场浓烟弥漫，情况十分危急。消防队员立即采取行动，

使用两支水枪迅速进入火场进行灭火作业，火势很快得到了有效控制并被完全扑灭。

“床头前的电源线先着火的。”据老人回忆，火灾发生时，他们首先发现家中突然停电，随后发现床头位置起火。尽管老人尝试自救，但未能成功扑灭火焰，于是立即报警求助。

在清理火灾现场的过程中，消防队员在烧焦的柜子中发现了大约4万元现金。尽管部分现金已被烧毁，但消防队员仍然尽力将大部分现金整理好，并安全地移交给了老人。

目前，火灾的具体原因仍在调查中。市消防救援局提醒广大市民，冬季是用火用电的高峰期，务必加强安全防范意识，避免类似事故的发生。

蚌山区：

跟班学习取“真经” 文明实践添“动力”

本报融媒体记者 刘佳慧 通讯员 余晓海 文/图)“通过跟班学习，他们的创新思维和先进经验让我受益匪浅，同时也看到了社区发展的无限可能，对如何更好地运用政策、资源和人力来解决社区问题，提升居民的生活质量有了新的认识。”

“让我印象比较深的是南山社区的3Q工作法，有完善的制度、有效的激励方式方法，让各个单位职能部门能够积极主动的参与基层治理。”……

1月10日上午，蚌山区社区书记跟班学习南山社区新时代文明实践站工作总结暨推进动员会举行。会上，跟班学习的社区书记代表交流学习经验，畅谈所思所想、所感所悟、所得所获。

近年来，南山社区坚持走群众路线，不断创新文明实践工作机制，在新时代文明实践站打造上，以蚌埠市推行的“五联五进”工作法为抓手，树立“平台思维”，把新时代文明实践站打造成聚资源、聚势能、聚流量的聚力场。文明实践站先后孵化了“时间银行”“社区小王说事”“星星点灯”等10余个文明实践品牌项目，受到广大居民的热爱和欢迎。据统计，2024年以来，文明实践站先后开展活动190余次，受益居民3000余



跟班学习社区书记了解基层情况。

人次；“社区小王说事”视频号通过“网言网语”先后制作发布短视频120余期，浏览量达25万余人次；“时间银行”项目吸引220余位低龄老人成为志愿者，为高龄、空巢、独居老人提供服务，共产生120多个小时爱心服务时长……一个个创新阵地、一次次暖心服

务、一桩桩惠民实事，推动新时代文明实践站成为群众家门口的“幸福站”。

为深入推进新时代文明实践中心(所、站)建设工作，以典型示范推动全区新时代文明实践站向纵深发展，蚌山区及时总结南山社区新时代文明实践站示范点建设创新做法，从2024年10月14日

开始，历时两个半月，先后组织全区62名社区书记赴南山社区进行跟班学习，交流探讨文明实践工作新思路、新举措、新方法，促进文明实践工作提质增效。

“以不同社区的需求为导向，结合我们社区实际工作的原则，确保跟班学习的社区书记能够摒弃旁观者的角色，真正从‘身到’到‘心到’，破除做客的心态。”南山社区党委书记王亚楠介绍，为高效推进跟班学习交流工作，社区先后建立两委轮流接待制、街社联席会议制、实地走访实践制、座谈沟通交流制，安排社区两委成员轮流担任跟班学习联络员，对照跟班学习重点任务做好服务保障工作；同时邀请跟班学习社区书记参与社区物业周例会以及各种现场沟通会，对南山社区日常工作有了更深了解；还组织跟班学习社区书记参观了解小区基础设施、环境卫生、居民关系等，让跟班学习社区书记深入感受社区工作开展实际情况。

在推进新时代文明实践工作中，蚌山区围绕精准化常态化便利化品牌化要求，对全区基础好的亮点社区“做优做强”，对底子薄起步晚的社区“补短板”，通过试点先行，示范带动的方式，逐步实现全面提升。

“维权能手”做消费者的“公平秤”

记者了解到，为进一步提升安徽省市场监管系统消费维权工作人员业务能力，激励先进，树立典型，全省开展市场监管系统首届消费维权能手评选活动。经过初评、专家评审、网络公示等环节，共评选出20名消费维权能手，均来

自市场监管消费维权工作一线。我市入选的两名消费能手高先旭、郑李佳分别来自市市场监管局12315指挥中心、禹会区市场监管局。

近年来，全市市场监管部门牢固树立“消费者至上”理念，积极发挥部门职

能作用，聚焦人民群众急难愁盼问题，妥善处置消费矛盾纠纷，着力营造安全放心的消费环境。

下一步，市市场监管局将持续强化消费维权服务，进一步激发消费潜力，为蚌埠经济社会高质量发展作出新的贡献。



本报融媒体记者 何沛)近日，安徽省市场监管系统首届20名消费维权能手在我市进行展演，讲述消费维权能手的故事，展示消费维权能手的风采，争做消费者的“公平秤”，树立更好的市场监管部门形象。

1月10日，东升街道地委宿舍社区联合蚌埠市解放路小学开展“弘扬中华美德 传承优良家风”演讲比赛暨2024年新时代好少年表彰仪式。通过此次活动的开展，让孩子们充分认识到好家风、好家训的是一种强大的道德力量，也是成长路上精神财富。 赵琳 摄



近日，五河县新集镇关工委联合镇妇联开展对14个村居“巾帼法律明白人”进行培训，组织他们分别通过会议、座谈、入户等形式向村民宣传宪法、反家暴法、家庭教育促进法等法律知识，引导广大村民依法表达利益诉求，依法维护自身合法权益。 张敬仁 李金培 摄



近日，蚌山区菱湖社区新时代文明实践站邀请书法协会志愿者共同开展“喜迎新春 墨香送福”写春联送祝福活动。通过写春联、送春联的方式为辖区居民送上一份满满传统文化的年味“礼包”。 沈文颖 摄



1月13日下午，淮上区沫河口镇卫生院举办常见病培训班，20多名村医参加。 徐建光 摄

纬二路街道纬一社区：

积极办理社保补贴 切实为群众办实事

本报融媒体记者(程碧霞)“王师傅，这里是纬一社区，您这两天有时间的话尽快来社区申请4050补贴……”。像这样温馨的提醒电话，社区工作人员每天都要拨打。自1月6日起，纬二路街道纬一社区居委会全科社工窗口忙得不可开交，前来办理补贴的人员络绎不绝。

“4050补贴”是一项专门为女性年满40周岁、男性年满50周岁的城镇登记失业人员量身定制的惠民政策。旨在为处于就业困境中的居民送上温暖和希望，助力大家实现再就业，同时有效减轻社保缴费负担。为了让这一好政策惠及更多居民，社区工作人员通过张贴宣传彩页、网格群内转发通知等方式，广泛宣传“4050”补贴政策，确

保有需要的居民都知晓。 在申请办理过程中，社区工作人员热情接待每一位前来咨询和办理的居民。他们认真审核申请材料，耐心解答居民的疑问，确保申请工作顺利。对于行动不便的居民，社区还提供上门服务，让困难就业人员足不出户就能完成申请。

纬一社区通过积极办理社保补贴申请，有力地促进了辖区就业困难人员的再就业，为他们重新走上工作岗位提供了有力支持，还极大地缓解了这部分群体长期以来面对的社保缴费压力。截至目前，已有118位居民顺利通过审核，享受到了这一惠民政策带来的实惠。