

# “全国三八红旗手”潘成敏 打造“家”一样的七彩社区



在阜阳市颍州区颍西街道振兴社区,有这样一位女性,她用责任和担当,投入社区“大家”的服务与治理,让居民的生活充满“家”的幸福与温暖。她就是全国三八红旗手、振兴社区党总支书记、居委会主任、妇联主席潘成敏。

## “一张网”兜住千家事

2012年,作为土生土长的居民,潘成敏参与社区工作中。“社区工作十分琐碎而繁杂,需要全身心地投入,我想既然来了就要好好干。”一开始,潘成敏在社区从事妇联和文书工作,接触到很多需要帮助的群体,也让她在帮助大家的过程中收获了信任和支持,奠定了群众基础。

振兴社区位于城郊结合区域。随着城市发展,这里有物管小区、老旧小区、“城中村”,还有繁华的商圈。其中流动人口大于户籍人口,基层治理难度大,突出问题比较多。潘成敏积极创新工作方法,推行“党建+网格”模式,用“一张网”兜住千家事,整合多方资源,打造一站式社区服务平台,同时“线上+线下”高效解决居民的各种诉求。

“我们共有各类网格员109名,楼栋群、小区群等大小100多微信群,通过网络第一时间搜集、回应、解决群众问题。”潘成敏说,很多问题是网格员走访过程中发现的。

## 打造“家”一样的七彩社区

2015年,在潘成敏的带动下,社区组建了“七彩彩虹”巾帼志愿服务队,常态化开展工作,目前共注册2000人。



左二为潘成敏

七种色彩分别对应七种类型志愿服务,红色为党员志愿者服务队、橙色为巾帼志愿者、黄色为14岁以下的未成年人志愿者服务队、绿色为退役军人志愿者服务队、青色为青年志愿者服务队、蓝色为医疗志愿者服务队、紫色为特色专业志愿者服务队。

振兴社区积极发挥“妇联执委工作室”示范效应,以满足一老一小的需求为切入点,打造“周末公益课堂”“七彩彩虹童年幸福驿站”等特色品牌,每年开展公益课堂等活动60余场次,带动更多家庭

参与到社区建设中来。潘成敏通过“建网格、抓示范、育新风、树品牌”工作机制,推动社区妇女儿童事业蓬勃发展,进而实现社区治理效能的显著提升。

从自己的小家到全心投入社区这个“大家”,潘成敏用行动诠释着责任与担当,书写着新时代女性的奋斗篇章。潘成敏先后荣获全国三八红旗手、省三八红旗手、优秀共产党员、阜阳市优秀共产党员等荣誉。

安徽商报 元新闻记者 张剑  
实习生 广罗屹 通讯员 周姗姗

## 结账窗口搬进病区 患者出院“零跑腿”

本报讯(安徽商报 元新闻记者 汪漪 通讯员 付艳)“以前办理出院手续要到出院结算窗口,出院带药要到药房,楼上楼下来回跑费时又费力。现在不用出病区,在护士站十多分钟就能把出院、医保报销、带药全办好了。”6月9日,在安医大一附院北区,准备出院的李女士体验了在病房内完成出院流程的便捷服务。她对医院推出的新服务赞不绝口。

把结账窗口“搬进”病区,是该院谋划已久的便民服务项目。据介绍,该院通过整合HIS系统、医保平台和电子支付功能,医护人员在病区即可为患者完成费用核算、医保报销、电子发票推送等全流程服务。患者无需排队等待即可直接在病房办理出院结算,医保报销部分实时计算,多余款项自动按照充值路径退回原账户,补充费用支持微信、支付宝等移动支付。

近年来,安医大一附院北区聚焦影响患者就医感受的突出问题,打造“一站式”服务模式。今年6月,该院推出床旁结算服务,这项服务打破了传统的出院结算模式,将办理窗口前移至病区科室,让数据“跑腿”代替患者“跑腿”,打通了服务患者的“最后一公里”。

## 中央媒体看安徽

### 网上网下 崇德向善

据《新华每日电讯》仲夏之际,2025年中国网络文明大会将于6月10日至11日在安徽合肥举办,这也是大会首次在中部地区、首次在长三角地区举行。

安徽省建立健全政府、学校、家庭、社会相结合的网络文明素养教育机制,发挥安徽创新馆、安徽科技馆、合肥市科技馆等国家全民数字素养与技能提升培训基地的作用,构建全民终身数字学习体系,因地制宜、因人施策开展数字技能培训,不断提高人们“知数”“用数”的能力。信息科技的赋能,还推动了网上群众路线走深走实。安庆市畅通民意反映渠道,通过智慧系统收集民情民意,实现“网上吹哨、部门报到”,2024年共领办基层治理项目1700余个,解决了养老托幼、物业服务等民生实事2400余件,推动互联网由“管”到“治”。

### 出庭出声出治出解 实质化解行政争议

据法治日报 为全面推进法治政府建设,压紧压实党政主要负责人建设法治政府的第一责任,安徽省委依法治省办建立健全了市县党委书记点评述法工作机制、行政机关主要负责人出庭开展“以案促改促治”活动、全面推进“综合查一次”改革等创新经验。

安徽省各级行政机关认真履行职责,积极支持配合行政审判、行政复议工作。尤其是,安徽省持续深化府院联动机制,健全由人民法院、人民检察院、司法行政机关和行政执法机关共同参与的“3+N”联席会议制度,牢固树立“调解优先、依法调处”的工作理念,积极配合人民法院、复议机关工作,将调解贯穿于行政争议处理各环节,构建“应调尽调、能调尽调”的良好局面,推动更多行政争议得到实质性化解。今年以来,全省法院开庭审理行政案件2666件,多数出庭负责人按照引导就案件事实和法律适用发表意见,庭后积极参与行政争议实质化解工作,共推动化解案件1132件。

## 退休生活华丽转身 公益星火照亮社区

——长丰县双墩镇泉河路社区妇联执委、网格员 丁玲芳



长丰建县60周年60人  
60 People for the 60th Anniversary of the Founding of Changfeng County

长丰六十载风华里,总有些身影以微光聚炬火,在市井烟火中织就基层治理的温暖经纬。双墩镇泉河路社区的丁玲芳便是这样的存在——这位59岁的妇联执委、网格员,用近千次矛盾调解的足迹,将“家里有矛盾,就找丁大姐”的口碑刻进居民心坎,更以“丁大姐工作坊”的辐射力,在社区治理的棋盘上落子成势,成为解千结、暖民心的基层范式。

2019年那个被楼上孩童喧闹打破的午后,丁玲芳怎么也想不到,一场邻里沟通会开启了她的基层服务之路。当看到父母外出务工、三餐潦草的姐弟俩,退休的她没有选择投诉,而是把孩子领进自家厨房——免费照看、辅导作业,甚至最多时同时照料十多个孩子。这份“多管闲事”的热心,让她在小区赢得“带娃能手”的口碑。

2021年接过网格员聘书时,她笑称自己“从管孩子到管闲事”,但这份“闲事”里藏着大智慧。面对外来人口占比高、流



动性强的小区特性,她把每天上万步的奔波化作“移动调解室”:清晨调解婆媳纠纷,午后处理停车矛盾,深夜接听婚姻危机求助。在她看来,基层矛盾从来不是“公事”与“私事”的割裂,而是家长里短中交织的情感密码。

“调解不是和稀泥,是要把理说进人心里。”丁玲芳自创“五心”工作法:耐心倾听让火气先消三分,爱心帮扶把当事人处成亲人,细心洞察从家长里短中抓准症结,热心服务让群众知道“遇事有人管”,诚心相待则是把调解室当成“娘家”——她至今记得,一位被家暴的妇女躲在工作坊哭了整整一下午,最后握着她的手说“终于有人听我说话了”。

2021年成立的“丁大姐工作坊”,正是这套方法论的升级实践。从最初单枪匹马到14名女性调解员的专业团队,从被动接单到主动“敲门行动”排查隐患,这个省级“皖家平安”调解示范室,如今每月要处理20余起纠纷。在她的传帮带下,越来越多居民从“遇事找丁姐”变成“我也能帮人”——这种治理力量的裂变,正是基层自治的生动注脚。

丁玲芳的“解铃”版图,早已超越传统调解范畴。在“泉”力以“妇”公益项目里,她把调解现场变成普法课堂,带着团队走家串户、办反诈电讲座;在“园丁关爱”微公益中,她联合大学生志愿者打造“党员+居民”帮扶网络,让46户困境儿童家庭感受到社区温度;更让人眼前一亮的是“五彩假日”暑托班,当科普实验课搬进“清泉书屋”,当文明创建实践课开到小区广场,曾经的矛盾高发地,正变成邻里互动的能量场。

如今在泉河路社区,总能看见丁玲芳穿梭楼栋的身影,手机里存着上百个居民号码,步数排行榜常年霸榜。这位社区治理的“解铃人”,用日夜的坚守证明:基层治理从来不是宏大叙事,而是把每个“千千结”都当成“心头结”,用真心换民心的漫长征程。当长丰大地的发展脉搏与社区的家长里短同频共振,像丁玲芳这样的“解铃人”,正是六十载风华里最动人的民生注脚。

安徽商报 元新闻记者 郑茹文 / 摄