

# 铁西区： “三链”共融强基层 综治赋能开新路

作为辽宁省沈阳市的工业、产业、人口大区，铁西区在东北老工业基地振兴与转型的关键时期，面临着居民基层治理需求多元化、复杂化的治理挑战。近年来，铁西区深耕新时代“枫桥经验”，以综治中心实体化建设赋能“平安有序”，提升党建引领基层治理效能，构建“组织链强基、服务链赋能、惠民链增效”三链融合的社区治理新路径，推动社区治理向信息化、智慧化转型，不断增强群众获得感、幸福感、满意度。

## 织密组织链 构建上下贯通“指挥中枢”

铁西区始终坚持大抓基层的鲜明导向，以综治中心实体化建设为重要抓手搭建协调联动、贯通有力的组织链条，为建设平安有序的治理阵地打牢基础。

建强组织架构。构建“区—街道—社区”三级协同体系。区级抓总，整合政法、民政、司法等11家常驻单位、37个轮驻部门资源，统筹推进综治中心实体化运行，实现“多中心合一、一中心多用”。街道主战，严格落实党（工）委书记任综治中心主任，政法委员、派出所所长、司法所所长任副主任制度，实行“每周调度、每日跟进”，推动矛盾化解与风险隐患每日“销号”。社区筑基，依托党群服务中心阵地，健全“三无”工作室功能，600余名党员骨干、1700余名基层调解力量、2690名专职网格员在矛盾调解、困难帮扶等平安建设中发挥先锋作用，让党旗在治理一线高高飘扬。

健全运行机制。构建“1+6+N”平台运行机制，即充分发挥综治中心“大脑中枢”作用，整合110指挥中心、12345政务服务便民热线平台、信访接待中心、公共法律服务中心、检察服务中心、诉讼服务中心等6个平台信息数据，拓展街道、社区、网格、派出所、司法所等N个“末梢”渠道，建立起“信息收集、精准研判、分流转递、多元调处、跟踪督办”的全周期工作闭环。建立“常驻+轮驻+随叫随驻”工作机制，明确常驻人员全天候在岗，轮驻人员按需入驻、专业力量按需调度，有效解决了以往各部门横向联动松散、职责边界不清的难题，确保综治中心运行规范有序、衔接紧密，实现了从“有形覆盖”向“有效治理”的转变。

激活治理末梢。聚焦老旧小区多、无物业小区多等基层治理实际，铁西区拓宽“党建+综治”的治理路径，在2441个网格中充分释放“街道党工委—社区党组织—小区（网格）党支部—楼栋党小组—党员中心户”五级组织体系效能，探索“党支部书记+网格员”联动设岗定责、“党员中心户+平安员”同步巡逻服务等治理新模式。按小区动员6321名老党员、楼长、志愿者等组建“平安守望员”队伍，在维护公共安全、组织治安巡逻、排查安全隐患等工作中发挥关键作用。在凌空街道爱心社区金属院小区，老党员夏国芝每日带领巡逻队在小区巡逻排查，提前化解了飞线充电、电动车进楼等15起安全隐患，将治理触角延伸至楼栋院落，真正实现了“人在格中

走、事在网中办”。

## 延伸服务链 打造多元共治“解纷前哨”

针对社区矛盾多元复杂的特点，铁西区构建“分层分类、多元联动”的矛盾纠纷化解体系，将暖心的服务延伸至每家每户。

多元力量“一站式”调处。针对邻里纠纷、婚恋家庭矛盾等小微纠纷，建立“网格排查+社区调解+专家兜底”三级机制，网格员、党员通过“幸福敲门”“民情恳谈”等方式全覆盖收集居民诉求；社区发挥“人熟、事熟、地熟”优势，由老党员、老劳模等群众信得过的力量牵头，依托“善若水”公益调解、“劳模三姐妹”工作室等议事协商品牌第一时间介入调解，营造“有事好商量”的和谐氛围。对难以解决的复杂纠纷，区级专家委员会创新“坐诊+出诊”服务模式，引入心理咨询师、律师、“五老”人员等调处力量，下沉社区一线，累计“坐诊”调处社区纠纷397件、“出诊”指导35次，社区小微纠纷化解率超98%。

数字赋能“全周期”管控。为精准捕捉并解决群众的急难愁盼，进一步提升矛盾化解能力，铁西区依托综治中心联合研发信息化平台，打造“云端问效”的智慧治理内核，实现群众诉求“全流程可视化”管理。对于居民通过电话、微信小程序、社区窗口等渠道提交的诉求，中心借助大数据分析模型，做到实时汇聚、分流转递，将16个分类标签下的6万余条数据精准推送至街道社区，同步明确办理时限和责任主体，实现治理效能的实时追踪和科学评估。据统计，综治中心实体化运行以来，噪音扰民、用水用电等热点诉求的平均办理时限缩短了30%，治理协同效能得到显著提升。

法治为本“专业化”升级。依托在职党员进社区等载体，深化法官、检察官、警官、律师“三官一律”进小区、进网格工作，实施“定点对接、常态服务”。选派专业力量定期坐班，为群众提供法律咨询、公证指导、司法确认等“全科式”法律服务，将法治力量深度嵌入综治中心实战化运行。针对劳动争议等高频诉求领域，联合法院、人社局建立“先行调解+裁审衔接+司法确认”快速通道，为下岗职工、新业



沈阳市铁西区启工街道综治中心举行调解员聘任仪式，整合专业力量化解矛盾纠纷。

态从业者提供专业服务，高效化解纠纷140件。日前，居民王先生与某房地产公司存在劳动争议纠纷，在“三官一律”的联合调处下，从调解到司法确认仅用时4天，展现出多元解纷的“铁西速度”。

## 做优惠民链 擦亮精准服务“幸福底色”

铁西区始终坚持以人民为中心的发展思想，将综治中心实体化建设与民生服务深度融合，让治理既有力度更有温度。

特殊群体精准帮。坚持精准帮扶与矛盾化解双管齐下，设立综治中心帮扶救助组，对精神障碍患者、刑满释放人员等重点群体建立“一人一策”动态档案库，为潜在风险精准画像、分级处置，再以温情服务提前化解、持续跟踪。凌空街道刑满释放人员郭某某因出狱后无收入、无住所，与家人产生严重矛盾，帮扶救助组成员通过“临时救助+低保办理+心理疏导+就业推荐”的组合拳，不仅解决了其基本生活问题，更消除了其再次违法犯罪的风险，实现了从“管得住”到“帮得好”的转变。去年以来，中心累计研判信息1万余条、发出风险提示300余件，有效防止了矛盾上行外溢。

幸福家园身边建。坚持以人民为中心理念，综治中心不仅是化解矛盾的“终点站”，更是服务群众的“加油站”。聚焦“一老一小”和特殊群体需求，社区依托综治中心信息化平台分流信息精准研判群众所需，升级党群服务中心功能，提供助餐、助医、托管等特

色服务，构建“家门口服务圈”。去年以来，“社区就业大集”“乐业铁西”累计释放7.5万个岗位，铁西区举办的中医药文化市集、社区假期托管班等6100余场党建服务活动深受居民好评。聚焦2万余名快递员、网约车司机等新就业群体在就医就业、子女就学等方面的需求，铁西区还重点打造了一批新就业群体友好社区，联动高德地图标注了261个“爱心驿站”，构建起双向服务的治理“前哨”。

共建共治效能显。紧盯堵点难点问题，综治中心实体化运行与党建联席会议机制深度耦合，在社区党委统筹协调下，水电气热等民生保障部门与企事业单位、社会组织党建联席会议成员定期会商议事，通过建立“需求、资源、项目”三张清单，实现供需匹配、双向对接。2025年，启工街道金谷社区整合金谷大厦、人力资源产业园等37家共建单位资源优势，累计解决环境治理、就业服务等28类民生难题，帮助50余名居民再就业。社区逐渐成为集民情收集、矛盾调解、邻里互助等服务于一体的温馨港湾。

基层强则国家强，基层安则天下安。在党建引领下，铁西区依托综治中心实体化建设累计化解矛盾纠纷2万余件，群众诉求满意度超90%。未来，铁西区将以更精细的网格化管理、更智慧的数字化赋能、更温情的民生服务，持续书写新时代“枫桥经验”的生动实践，让人民群众的获得感、幸福感、安全感在“家门口”持续升温，让治理效能切实转化为群众可感可及的“幸福图景”。



沈阳市铁西区凌空街道爱心社区党委组织平安志愿者在高考场外为居民提供便民服务，维护周边秩序。