# 高密市朝阳街道罗家庄社区：创新“12345”工作法，打造基层治理新样板

高密市朝阳街道罗家庄社区以党建为统领，以服务居民为宗旨，以网格化管理为载体，创新实施“12345”热线处理工作法，打造以“强党建、聚合力、优服务、解矛盾”为主要内容的新时代“枫桥经验”罗家庄社区路径。

**01**

**坚持一核引领，党建引领强根基。**社区坚持党建引领核心地位，创新服务机制，将议事、解事、说事等环节融入每周常态化工作。社区第一书记与社区书记主动认领任务，牵头研判问题，确保热线工单全流程跟踪问效，做到“一事一办、责任到人”。实施青年干部赋能行动，通过业务培训与帮带指导，全面提升工作人员服务能力，推动问题高效解决。

**02**

**坚持双擎联动，未诉先办解民忧。**构建小区党支部与业委会“双轮驱动”治理格局，实现12个居民小区组织全覆盖。创新推行“周六联合巡查日”制度，建立“现场整改、限期解决、提级处置”三级响应机制。坚持“接诉即办”，群众满意率达99.2%；深化“未诉先办”机制，通过“民情日记”动态分析诉求热点，今年已预判化解周期性矛盾23类，热线诉求数量同比下降42.1%。

**03**

**坚持三防共筑，法治服务零距离。**第一道防线，设立“老娘舅拉呱室”，组建由本地调解员、法律顾问等构成的调解队伍，依托“定期门诊”与“上门问诊”，实现矛盾前端化解。第二道防线，成立“三官一律”工作室，整合警官、法官、检察官、律师资源，开展法律宣讲、纠纷调处等工作，今年以来，已累计解决实际困难187个，调处矛盾28起。第三道防线，创新“网格+法庭”模式，派驻法官指导网格调解，依法出具法律文书确认调解结果，对未调解成功案件提供线上司法服务。目前诉前调解成功率100%，实现基层治理“零距离”。

**04**

**坚持四员协同，多元参与聚合力。**建立“党员中心户+单元长+楼栋长+志愿者”四级协同机制，构建“社区-热线专员-居民”三级响应网络，落实首接负责制，创新“协助办理+跟踪回访”组合机制，重复投诉量下降65%，实行“问题台账销号管理”，今年已提前介入化解萌芽问题137件，建立“民情日记”动态监测体系，开展办结事项“回头看”86次，提升重复投诉事项办理效率，确保问题不反弹。

**05**

**坚持五社联治，网格服务暖民心。**整合社区、物业、“双报到”单位等五方力量，构建“红色合伙人”机制，划分10个特色网格，打造“公益集市”“健康驿站”等服务品牌；创新网格长“六步工作法”，今年累计开展便民服务100余场次；建立“红色物业联盟”，解决停车管理、设施维护等难题59件，推行“一网格一特色”项目，惠及群众1.2万余人次，实现服务与矛盾化解深度融合，切实解决群众急难愁盼问题。