通惠街道新街子社区成立于1986年，辖区面积4.7平方公里，下设9个小区党支部，21个网格，108个微网格，常住人口1.6万多人。

点多面广，基层治理千头万绪，如何让老旧小区焕发新生？如何破解历史遗留问题？如何协调多方利益？新街子社区用“三碗面”——即“人面、场面、情面”给出了答案。

“我们以‘人面’破局、‘场面’撑局、‘情面’固局，最终实现基层治理从‘单打独斗’到‘共治共享’的转变。”新街子社区党委书记张鹏表示。

社区干部向群众宣讲党的二十届三中全会精神。（新街子社区提供）

通惠街道新街子社区

“三碗面”烹出基层治理“新味道”

本报记者 张静

元方新城B区小区加装电梯投入运行。记者 杨翼德 摄

新街子社区的“红色管家”队伍。

綦江区委组织部供图

新街子社区居民参加区人力社保局举办的职业技能培训和比赛。记者 刘琦 摄

【“人面”破局】 从“管理者”变“老街坊”

盛夏时节，綦江河畔老火车站的游泳爱好者惊喜发现，社区将闲置用房改造成了免费更衣室。“现在换洗都方便！”居民王大爷的点赞背后，是社区工作者们日复一日“刷脸”攒下的信任。

在社区里，“刷脸”不是简单的点头之交，而是居民愿意为你开门、愿意找你帮忙的信任。

新街子的社区工作者深谙此道：放下架子，走近群众，从“管理者”变“老街坊”，帮老人取快递、陪大妈聊家常、和晨练大叔聊球赛，在日常相处的点点滴滴中，拉近干群距离，赢得信任。这些看似琐碎的互动，在关键时刻总能迸发力量。

江湾网格驿站加装动力电的事迹就是例证。江湾网格驿站因临时用电不足，急需安装动力电，但安装的最低报价和社区经费相差甚远。

面对巨额的经费悬殊，社区一筹莫展，在一次日常闲聊中，社区干部向群众“诉苦”，没想到大家纷纷表示：“社区的事，就是我们的事，大家有钱出钱，有力出力！”最终，通过社区协商会，物业公司主动认领线缆，辖区单位员工带领施工队4天就完成了动力电的安装。

“社区啥事都为我们着想，社区有困难大家也要齐心解决。”居民杨文照说。

一来二去，社区和辖区群众的情谊愈发深厚。在大家的共同努力下，一支由社区工作者、物业人员、党员志愿者、水电气等N力量组成的社区志愿服务队正式成立。无论是暴雨中的抢险救援，还是邻里间的纠纷调解，志愿者们总是第一时间赶到现场。那抹穿梭在大街小巷的鲜艳红色，也成为新街子社区一道温暖的风景线。

【“场面”撑局】 议事协商大家说了算

社区办事最忌“差不多就行”，哪怕调解一次邻里纠纷、修补一块路砖，都要让居民感受到被重视。新街子社区的“场面”，体现在每一次协商会上的耐心倾听、科学论证和利益平衡。

新街子社区坚持共建、共治、共享，整合辖区机关、学校、商户等资源，组建居民代表、业委会等组成议事协商专业人才库，构建多跨场景灵活协商监督体系，让群众诉求事事有回应，件件有着落。

在元方新城B区，近3000名居民每日出行，都要攀爬80级台阶。特别是对于老年人而言，每一次外出都如同“翻山越岭”。而隔壁的御景江湾小区，却因山体遮挡光线导致低层滞销。两个小区的难题，因中间的山体产生了交集。

社区了解到这一情况后，主动联系开发商、物业，提出“共建电梯、互利共赢”的设想：由御景江湾小区开发商出资为元方B区加装出行电梯，既解决其低层采光问题，又能提升小区整体形象促进销售；元方B区则配合施工，并开放部分公共区域用于电梯建设。

为确保方案科学可行，社区牵头召开议事协商会，邀请相关部门、物业、居民代表共同商议，敲定了电梯设计、景观效果、费用出处、维护管理等具体事项。

经过三个月紧张建设，一座现代感十足的电梯落成启用。元方B区居民告别了爬梯之苦，御景江湾的滞销房源也因采光改善销售一空。这场跨区协商不仅破解了两个小区的难题，更成为区域协同治理的生动范例，实现了民生改善与商业效益的双赢。

“基层治理不是‘干部说了算’。”张鹏说，社区当“主持人”，居民、企业、相关部门当“选手”，才能让方案既合规又合心。

新街子社区以清廉村居建设为指引，构建了“议事协商中心—议事协商点—议事协商小组”三级议事协商体系，将协商监督的触角延伸到基层每个角落，构建起多元共治新格局。截至目前，通过议事协商，新街子社区解决物业矛盾、卫生死角、安装路灯、除险清患等问题327件，实现“诉求不出网格、小事不出社区，大事不出街道，矛盾不上交。”

同时，新街子社区还聚焦救助帮扶、民生实事、社区建设等方面，开展协商议事，实现社区有事大家议，居民有难大家帮。严格按照财务管理制度，将社区所有支出予以公示，所有事项公开接受居民监督，保障了广大居民对社区管理的知情权、参与权、监督权。

【“情面”固局】 以心换心破“梗阻”

社区工作最难拿捏的是“情面”——太讲情面容易失原则，太较真又伤和气。但若分寸得当，“情面”反而能成为治理的润滑剂。

綦江老火车站片区建于上世纪50年代，这里70岁以上老年居民占比超过九成，出行一直是个大问题。

附近都是老房子，出行全靠一条坑洼小路，老人就医要绕行20多分钟，雨天滑倒事故更是频发。“家门口有条平坦路”是老人们最朴素的期盼。

社区闻需而动，将“修路提案”列入民生清单。通过实地踏勘发现，那条唯一的通行路，被铁路部门闲置用房挡住，无法扩建。“要想修路，那处用房必须得拆。”这成为修路工程绕不开的“梗阻点”。

跨系统协调向来不易，社区党委多次上门：手绘“就医路线图”沟通，无果；算经济账，需要几十万元的补偿款，且走程序最快一年、慢则三五年。

面对重重困难，社区没打退堂鼓。“我们来来回回往返跑了十多次，站在铁路部门的角度，从民生需求讲到城市更新规划，从老人就医痛点说到区域发展蓝图，反反复复沟通协调。”张鹏说。

因为这份“以心换心”的执着，最终得到铁路部门认同，不仅没要一分补偿，还主动打破了常规壁垒，同意拆了那排闲置平房，更愿意和社区一起，把这条堵了70余年的路彻底修通。

基层治理保障的是民生，守护的是民心。在基层治理中，只要人心齐，当各方都朝着“让生活更美好”的方向使劲，再难的坎也能迈过，再堵的路也能打通。

“未来，我们将始终践行为民初心，推动民生事业发展，将群众的期盼转化为现实，满足人民对美好生活的向往，让服务再有温度一些，离群众再近一些，让群众幸福感可持续、安全感有保障、获得感更强烈，让基层治理看得见、摸得着，还感受得到。”张鹏表示。

新街子社区设置临时果蔬售卖点现场议事协商会。（新街子社区提供）

新街子社区红色物业联盟议事厅。记者 陈星宇 摄

社区志愿者与居民一起包粽子共度端午节。（新街子社区提供）