

重庆纵深推进十件“小案小事”治理专项行动

让文明素养成为城市最大辨识度



重庆市十件“小案小事”治理专项行动

□重庆瞭望 王方杰

过去有人可能会认为，高空抛物只是一件小事。然而，近日“男子高空抛物砸死路人被核准死刑”的新闻冲上热搜，进一步引起人们对高空抛物问题的重视。

今年7月，市委宣传部、市委文明办印发《十件“小案小事”治理专项行动工作方案》，聚焦不规范停车、不礼让斑马线、不文明养犬、高空抛物坠物、“牛皮癣”、垃圾分类不准确、不文明上网、餐饮浪费、乱扔乱吐、“坝坝舞”噪声扰民等10件人民群众关切、反映强烈的“小案小事”。

“小案小事”说的都是可感可知的民生问题，是老百姓自己的事、身边的事。为了推动这项工作落实落地，市委宣传部、市委文明办统筹联合市委网信办、市公安局、市住房城乡建委、市城市管理局、市商务委等20个市级部门的力量，每件事都有牵头单位，落实了主体责任。重庆为何要如此“大动干戈”地抓这项工作？

“小案小事”关乎国计民生、社会和谐、城市形象，处理不好危害甚巨

专项治理列举的10件事，在部分人看来似乎并不是什么大事。扪心自问，日常生活中，我们有没有过违规停车、餐饮浪费、乱扔乱吐？可能是有的，只是多数人认为这些事司空见惯，并没有引起重视。

但仔细想想，这些事实又是我们生活中发生频率较高、容易被忽视的“小案小事”，有些甚至是“屡教不改”“屡教不改”的问题。很多习惯教育从幼儿园就开始了，却要通过社会治理来推动，本身就说明了要改掉这些陋习，还真不是件容易的事。

“小案”真的小吗？真不是。以高空



▲两江新区礼嘉街道嘉和社区，技术人员正在屋顶安装防高空抛物监控摄像头。 记者 张锦辉 摄/视觉重庆



▲北碚区嘉陵风情步行街，街头斑马线旁打出了“礼让斑马线·文明点赞”的标语牌。 记者 万难 摄/视觉重庆



▲高新区虎溪街道中央公园，市民正在参与垃圾分类互动游戏。 记者 龙帆 摄/视觉重庆

抛物为例，2023年，吉林长春一名男子高空抛砖头，砸中正在夜市小吃街的28岁女子小姜，致其不幸离世。事后公安机关调查发现，该男子此前还曾在高楼向外投掷两桶5升桶装水、3罐未开封的可乐，砸到另外两人。6天抛物十几次，原因竟是“想跳楼不敢跳，用这种方法求死”。近期，该男子因危害公共安全被法院判处死刑，立即执行。这种判例在生活中并不多见，但足以说明其危害程度。

“小事”真的小吗？更不是。以不文明上网为例，不久前，“成都大规模拆迁，有人获赠上千万”话题引爆网络，上了各大平台热搜。10月17日，成都警方通报称，该“新闻”为AI软件生成的虚假信息，违法行为人闫某某等4人因虚构事实扰乱公共秩序，已被公安机关

依法给予行政处罚。至于“牛皮癣”和噪声扰民的“坝坝舞”，也都是在这座城市看得见、感受得到的创痕与伤疤，治理不好，很容易让老百姓质疑城市管理的水平和能力。

越是“小案小事”越是涵盖面广，越容易形成共性的事，治理难度越大

抓好“小案小事”治理，有几个问题需要重视：

重治理，轻培育。对于部分市民的不文明行为，曝光、罚款当然是一种治理手段，但从长远来看，文明新风培育可能更加行之有效。

总体来说，无论是治理还是培育，都有一个较为漫长的过程，不太可能立竿见影，一蹴而就。需要从小抓起的学校教育，需要耳濡目染的家庭教育，需要有规可循的社会教育，需要有法可依的法治教育，不是发两个文件、搞几次宣传、罚几个典型就能解决问题。

重力度，轻温度。对“小案小事”，更应注重服务化执法，重服轻管，重教轻罚。部分执法人员能力不足，执法理念滞后，有意无意把“执法为民”变成了“对民执法”，甚至“出手必罚、有罚必重”，只讲力度不见温度。

以违规停车为例，有些部门只知道“贴单子”一罚了之，压根没有考虑过如何解决老百姓停车难，如何引导市民合法停车等实际问题，百姓怨声载道，有

关部门漠然视之。还有一些部门习惯于搞搞运动、搞搞突击、搞搞形式，变通执法，既无警示力度，也无教育温度。

喊得响，落地轻。“小案小事”具有日常广泛、随机偶发、复杂多样的特点，缺乏严格的执法手段和明确的处置标准，往往难以有效治理。

比如随地吐痰、高空抛物等瞬时性不文明行为，不文明行为主体短时间内快速流动，证据采集及保留困难，认定处罚存在较大难度。这就需要多部门联动协作实施综合监管、依法惩治，形成合力。但在具体实践中，还存在个别部门重视程度不够，联动意识不强，雷声大雨点小，流于形式。

靠人力，缺智能。城市需要“智理”，这是趋势。目前重庆整体智治水平还有待提高，仍大量依赖人工巡查和举报，缺乏智能化的监控和预警系统，对各类不文明行为的监测、发现、预警、处置能力不足，未能充分利用现代科技手段提高执法效率和精准度。此外，市民与政府之间的互动与反馈渠道不多，缺乏信任度，难以形成有效的交流机制，治理效能不高。

所以，千万别以为小事好办。以文明养犬为例，有的人很喜欢狗，觉得狗叫两声或者偶尔随地大小便不是什么事情；但也有人不喜欢狗，对这种行为非常反感。类似情况，城市治理相关部门很容易陷入“两难”境地，在“可否忍一忍”“我为什么要忍”之间原地转圈。

要树立全周期管理意识，加快推动城市治理体系和治理能力现代化，努力走出一条符合超大型城市特点和规律的治理新路子

像重庆这样的超大城市，治理能力和治理水平要与这个城市相匹配，就需要大处着眼、小处入手，从老百姓的民生关切“破题”。

经过一段时间的治理，全市各类不文明行为大幅减少，巴渝文明新风尚不断厚植，市民文明素养和全社会文明程度有所提高，小事情有了大变化，但还需继续发力：

一盘棋，多张网。“小案小事”治理需要“一盘棋”思维，建立培育与治理、自律与他律、惩戒与教育相结合的长效工作机制，推动形成“党委领导、政府推动、部门联动、社会协同、公众参与”的工作格局。同时要发挥好多渠道、多行业作用，特别是要发挥好宣传教育功能，让文明之风吹到每一个角落，集中式整治和常态化治理相结合，确保常态长效。

好榜样，有力量。榜样的力量是无穷的，在舆论引导中，要讲好“小故事”“好故事”，积极挖掘在解决“小案小事”中涌现出的先进人物和感人事迹，树立正面典型，用身边事教育身边人，激发社会正能量。探索法律监督、舆论监督、社会监督多元机制，以文明行为引领身边人、带动身边人，争做文明行为的践行者、宣传者和监督者，特别是带动年轻人的积极性。

边执法，边普法。“小案小事”需要德法共治，相关部门要文明执法、协同执法、专业执法，做到边执法、边普法，同步提升市民的法治意识和文明意识。不断优化执法方式，广泛运用说服教育、劝导示范、警示告诫、指导约谈等非强制性手段，全面推行轻微违法行为依法免予处罚清单，做到宽严相济、法理相融，让文明执法既有力度又有温度。

多场景，数字化。著名教育家叶圣陶说，教育是什么，简单一句话，就是养成良好的习惯。文明养成是一种习惯，但有时候需要一生的时间。社会发展到了今天，人们的行为习惯、文明素质，早已大大提高，但也有新的文明场景、文明冲突，需要达成新的共识。

因此，在宣传教育引导过程中，更要注重多场景、数字化、适用性，有些问题甚至可以提前介入。比如横穿马路，完全可以通过数字智能系统分析问题，万一真是斑马线设置的问题呢？

“小案小事”是我们身边的文明细节，是全体市民对自己行为的一次对照剖析。“小案小事”不起眼，却关乎民众的幸福感和获得感与安全感。

推动“小案小事”专项治理，不仅是重庆“大城小治”的生动实践，更是对这座城市未来发展的美好期许。在新时代的征程上，重庆正以更加坚定的步伐，向着更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的发展目标迈进，用实际行动诠释着“人民城市人民建，人民城市为人民”的深刻内涵，并以此为契机，想尽办法加大力度全方位提升市民素质。

因为，说一千道一万，归根结底，城市的核心还是人，市民的文化素养、文明习惯、精神状态、综合素质才是一座城市最大的辨识度，才是城市持续快速发展真正的源头活水、强大动力。

重庆市十件“小案小事”治理专项行动

文明培育共参与 文明成果同受益

CIVILIZED CITY



重庆市委宣传部 重庆市委文明办 宣

2024年度重庆市优化营商环境观察

渝北区持续营造一流营商环境③

渝北区税务局 谋税收营商环境之优 蓄经济高质量发展之势



川渝高竹新区税费征管服务中心 摄/李显彦

良好的税收营商环境是吸引企业投资的重要因素之一，在构建新发展格局、激发经营主体活力中发挥着关键作用。

多年来，渝北区税务局致力于“精细服务”提档升级，不断优化税收营商环境，以更有力度、更有温度、更有精度的惠民利企服务，为企业发展和地方经济繁荣贡献税务力量。

税法遵从成风尚 助企“诚”风破浪

一袋袋汤料包从前端机器上货，经机械装袋、打包后，直接搬上货车，这批还带着余温的火锅底料将直接飞往11000公里外的加拿大。作为一家食品生产老牌企业，秦妈食品有限公司以其独到的经营理念、依托政策春风实现了跨越式发展。

“我们很荣幸能连续十年保持纳税信用等级A级。公司发展至今，离不开渝北区税务局的大力指导和帮助。”秦妈食品有限公司相关负责人表示，良好的纳税信用等级让公司发展享受到了政策红利与办事便利。

同为“十连A”的重庆元创汽车整线集成有限公司感同身受。“A级纳税企业的身份让我们获得了更及时的税费优惠以及更贴心的纳税服务。”该公司财务负责人表示，去年10月，得益于税务部门针对A级纳税人

的精细服务，公司很快就完成了先进制造业企业的资格申请，及时享受到相关税费优惠，截至今年7月已累计减免税额170万元。

近年来，渝北区税务局大力推进A级纳税人培育专项行动，助力纳税信用等级积极融入社会信用体系，让守信企业切实享受到便利和优惠，成效显著。

“当前，渝北区A级纳税人已达到2820户，其中‘十连A’企业17户、‘五连A’企业84户、‘三连A’企业560户。”渝北区税务局相关负责人表示，全区市场主体税法遵从度持续提高，依法诚信经营理念深入人心。

普法宣传接地气 形式多样重实效

来到渝北区红叶路99号，迈上阶梯走进大门，宽敞、整洁的服务大厅映入眼帘，涉税自助服务区、税收法律知识长廊……各功能区划分明确，让前来办事的市民一目了然。

这里既是渝北区三龙办办税服务厅，也是全市首个“沉浸式”税收法治宣传教育基地，有别于传统的普法教育场所，渝北区税收法治宣传教育基地直接把基地呈现于日常办税场景之上。

行至二楼，“税收法治宣传教育基地”的标识十分醒目，该基地设有办税

缴费体验区、税收文化展示区、法治品牌工作区、交流培训互动区四大区域，通过图文并茂、实物展示、配套设施等方式，实现了综合展示、普法教学科研、税费争议调解、线上直播一体化运作。

“在三龙办办税服务厅设立普法阵地，无论是在宣传覆盖面还是普法效果上，都可以起到‘四两拨千斤’的效果。”渝北区税务局相关负责人说，“在这里，纳税人缴费人办完税费业务就可以同步参观，更加亲民、更具实效。”

据悉，该基地还与渝北区司法局、西南政法大学以及相关行业协会联动，设立了西南政法大学教学科研实践基地、“枫桥式”税费争议调解室，全面放大了税收普法教育的窗口效应和辐射效应。

聚焦纳税人需求 企业经营更舒心

走进全国首个一体化运行的跨省域税费征管服务中心——川渝高竹新区税费征管服务中心的智慧办税区，科技感满满。百余平方米的空间内，智能填表终端、综合一体终端、社保川渝通办机等十余台智能终端设备错落有致，“问办导”导航台立于中间。

“我们进行了‘去柜台化’改造，探索推行‘一般业务线上辅助办理、复杂业务后台兜底办理’的服务模式。”渝北区税务局相关负责人介绍，依托新电子税务局，办税区还建立了“征纳互动智慧仓”，资料线上全域流转，做到“高竹一点，办川渝全域”。

“受益于两地从优的税费政策，今年1月至8月，我们已享受税收优惠100万元。”兴宇新材料负责人殷光华表示，公司是最早一批由重庆搬迁至川渝高竹新区的企业，如今由扎根走向发展，步子越迈越稳。

为企业发展降本、增效，渝北区税务局全力助企稳预期、强信心、增活力，推动企业向阳而生、乘风而长。

唐米路 杨敏 图片由渝北区税务局提供