

完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制

●陈一新

学习贯彻四中全会精神

党的十九届四中全会对完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制提出了新要求。这是从坚持和完善共建共治共享的社会治理制度,保持社会稳定、维护国家安全的战略高度提出的一项重大任务。我们要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,按照四中全会的决策部署,完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,进一步增强人民团结、增进社会共识、增加和谐因素,为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦创造安定团结、和谐稳定的社会环境。

完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制的重大意义

社会总是在解决矛盾中不断前进的。早在社会主义建设时期,我们党就深刻阐述了关于正确处理人民内部矛盾的问题。随着中国特色社会主义进入新时代,人民内部矛盾出现了许多新情况新问题。我们要正确把握新形势下人民内部矛盾的特点和规律,深刻认识完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制的重大意义,切实增强正确处理人民内部矛盾的思想自觉和行动自觉。

(一)完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,是满足人民群众美好生活需要的必然要求。进入新时代,我国社会主要矛盾转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。人民美好生活需要日益广泛,不仅对物质文化生活提出了更高要求,而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的需求日益增长,对公正及时解决人民内部矛盾也提出了更高要求。只有不断完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,使人民群众由衷感到权益受到了公平对待、利益得到了有效维护、尊严情感得到了更多尊重,才能满足人民群众对美好生活的向往和期待。

(二)完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,是维护改革发展稳定大局的迫切需要。当今世界面临百年未有之大变局,国际国内环境发生深刻复杂变化,各种风险挑战明显增多,但人民内部矛盾仍然是影响社会稳定的重要因素,特别是我国社会正处于从跨越“中等收入陷阱”向高收入国家迈进的关键阶段,因贫富差距、环境保护、劳动就业、社会保障、教育医疗等利益问题引发的矛盾纠纷不断增多,成为影响社会稳定很突出、处理起来很棘手的问题。只有不断完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,最大限度减少不稳定因素,最大限度增加和谐因素,最大限度激发社会活力,才能有力保障改革发展稳定大局。

(三)完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要体现。国家治理包括经济、政治、文化、社会、生态等多个领域,每个领域都会涉及正确处理人民内部矛盾的问题。完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,不仅是完善社会治理制度的重点内容,而且还关系到国家治理其他领域制度机制的完善;不仅是提高社会治理能力的重要保障,而且是提高国家治理能力的具体要求。只有不断完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,进一步提高党和政府在政治沟通、利益协调、社会整合等方面的能力,才

能更好把我国制度优势转化为治理效能,助推国家治理体系和治理能力现代化。

完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制的宝贵经验

在社会主义建设和改革开放的伟大实践中,我们党领导人民在正确处理人民内部矛盾方面创造了许多宝贵经验,最为突出的是“枫桥经验”。50多年来,“枫桥经验”不断创新,展现出历久弥新的时代魅力。完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,必须坚持和发展“枫桥经验”,不断赋予新的时代内涵,使之永葆生机与活力。

(一)坚持党的领导这一根本原则。“枫桥经验”之所以充满生机活力,最根本就在于把党的领导落实到基层,使基层党组织充分发挥引领作用,成为防范化解矛盾的“主心骨”。我们要强化政治引领,健全总揽全局、协调各方的党委领导机制,统筹政府、市场、社会等各方力量,形成问题联治、风险联控、平安联创的局面。要强化思想引领,坚持不懈地推动习近平新时代中国特色社会主义思想进机关、进企业、进校园、进农村、进社区,广泛开展中国梦宣传教育,引导广大人民群众听党话、跟党走。要强化组织引领,建设以基层党组织为核心、群团组织为纽带、社会组织为依托的基层群众工作体系,把党组织的服务管理触角延伸到基层治理每个细胞,凝聚起防范化解人民内部矛盾的强大合力。

(二)坚持以人民为中心这一根本立场。“枫桥经验”一路走来,为了人民、依靠人民是永恒的生命线,也是其创新发展的基本点。我们要主动适应新时代社会主要矛盾发生的新变化,坚持在发展中保障和改善民生,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感,让人民群众成为改革发展的最大受益者。要坚持党群结合、群防群治,创新组织群众、发动群众的机制,依靠群众解决群众身边的矛盾问题,让人民群众成为维护稳定的最广泛参与者。要以人民满意为根本标尺,健全科学管理、操作性强的社会治理绩效考评指标体系,加大群众意见在绩效考评中的权重,让人民群众成为社会治理的最终评判者。

(三)坚持综合施策这一根本途径。综合运用多种方式化解矛盾纠纷,是新时代“枫桥经验”的发展方向。要以自治“消解矛盾”,发挥群众自治组织自我管理服务的优势,发挥自治章程、村规民约、居民公约的自律规范作用,运用民事民议、民事民办、民事民管的办法解决人民内部矛盾。要以法治“定分止争”,善于运用法治思维、法治方式化解矛盾、维护稳定,引导群众在法律框架下分清是非,在权利义务统一中判断对错。要以德治“春风化雨”,完善社会、学校、家庭“三位一体”的德育网络,大力弘扬社会主义核心价值观,传承中华道德文化精髓,发挥乡贤文化、家风家训、生活礼俗的教化作用,把社会和谐稳定建立在较高的道德水平之上。要以智治“提质增效”,把“脚板走访”与“网络对话”有机结合起来,推动更多社情民意在网上了解、更多矛盾纠纷在网上解决。

(四)树立关口前移这一根本理念。实现“小事不出村、大事

不出镇、矛盾不上交”,关键在于把着眼点放到前置防线、前瞻治理、前端控制、前期处置上来,最大限度把矛盾风险预防化解在基层。要把好“源头关”,完善重大决策社会稳定风险评估机制,健全社会公示听证、专家咨询、合法性审查等制度,努力把问题化解在决策之前,做到防范在先。要把好“监测关”,围绕矛盾问题的关键环节和核心要素,加快监测预警体系建设,提高动态监测、实时预警能力,做到发现在早。要把好“管控关”,按照“减存量、控增量、防变量”的思路,完善应急处置机制,健全整体防控体系,努力使矛盾风险不累积、不扩散、不升级,做到处置在小。要把好“责任关”,建立健全权利与义务统一、风险与责任关联、激励与惩戒并重的责任体系,严格落实领导责任、属地责任、监管责任,做到压力在肩。

(五)夯实基层基础这一根本支撑。“枫桥经验”发端于基层,基层基础这一本源始终不能丢。要大力推进市域社会治理现代化,打造平安中国建设“前线指挥部”,将重大社会矛盾问题和重大群体性集聚事件解决在市域。要完善城乡社区治理体制,科学合理划分网格范围,加快打造“红色物业”,把基层社会治理触角延伸到每个楼栋、每户家庭,把人民内部矛盾化解在基层和萌芽状态。要加强省、市、县、乡四级综治中心建设,统筹整合公安派出所、社区警务站、司法所、人民法庭等基层治理资源,充分发挥其贴近群众的天然优势,更好履行服务群众、定分止争、维护稳定等职责任务。

完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制的思路举措

完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制是基于实践的制度创新。我们要按照党的十九届四中全会《决定》提出的原则要求,紧密联系实际,着力深化细化,积极探索创新,掌握解决矛盾的正确途径和有效举措,将新时代“枫桥经验”上升到制度层面,完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制,不断提高从源头上、根本上预防化解人民内部矛盾的能力水平。

(一)畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。维护群众利益是正确处理新形势下人民内部矛盾的根本目的。要完善群众诉求表达机制,健全人大代表密切联系群众的联络机构和网络平台,构建程序合理、环节完整、多层多样的协商民主体系,发扬基层民主和企业事业单位民主管理,改进政府决策听证与社会稳定风险评估制度,依托群团组织、社会组织、大众传媒等平台进一步加强社会协商对话,实现有效沟通、良性互动。要完善利益协调机制,建立健全最低工资、最低生活保障正常增长机制,完善养老、医疗、失业和工伤保险制度,完善农村留守儿童、妇女、老年人关爱服务体系,加强残疾人等弱势群体、困难群众帮扶制度建设,支持慈善事业和社会组织更好地发挥扶贫济困作用,努力让每一名群众都享受到经济社会发展的成果。要完善权益保障机制,加强人权、产权司法保护,健全以国家司法救助、法律援助、诉讼费用担保等制度为基础的司法救助体系,健全普惠精准、便捷高效的政法公共服务体系,依法惩治挑战法律权威、挑战公共秩序、侵犯人民利益等违法犯罪行为,保护好人民人身权、财产权、人格权。

(二)完善信访制度。信访工作是密切党和政府与群众血肉联系的桥梁纽带,是维护社会和谐稳定的重要源头性、基础性工作。要深入推进信访工作改革创新,积极探索具有中国特色的信访工作新路子。要推进信访工作法治化,牢固树立法治理念,

推动信访工作依法规范运行、群众诉求依法理性表达、合法权益依法有效保护,切实把信访纳入法治化轨道。要推进信访工作信息化,充分发挥网上信访主渠道作用,拓展网上信访覆盖面,用好网上信访平台,让群众通过网上信访就能得到与来访一样的效果,最大限度引导群众通过网上信访反映诉求、解决问题。要推进信访工作科学化,主动适应大数据、人工智能技术发展趋势,完善信访业务智能辅助系统,提高信访工作质量、效率和公信力。要推行领导干部特别是市县级领导干部每月下基层大接访制度,认真负责地解决信访积案和群众合理合法诉求,最大限度把矛盾问题解决在当地。

(三)完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系。人民调解、行政调解和司法调解紧密衔接、有机结合的矛盾调处工作机制,是新形势下具有中国特色的非诉讼纠纷解决方式,有利于消除分歧、促进和谐,巩固安定团结的局面。要完善效力对接的制度机制,通过互设共设调解中心、执法司法人员与人民调解员共同调解、网上司法确认等方式,推动达成调解协议与申请执行确认、司法确认无缝衔接,提升人民调解协议的权威性和公信力。要完善科学分流的制度机制,建设即时就地调处矛盾纠纷的基层调解站、流动调解点,畅通人民调解机构、行政调解机构、执法司法机关移送处置矛盾纠纷的通道,建立健全诉前调解、诉中委托调解、诉后执行和解等制度,引导人民群众主动接受调解。要完善资源整合的制度机制,促成司法机关、行政机关、企事业单位、社会组织等多主体联合开展调解,重点化解跨地域、跨行业、跨部门、重大疑难复杂矛盾纠纷,形成化解矛盾纠纷的合力。

(四)健全社会心理服务体系和危机干预机制。加强社会心理服务体系和危机干预机制建设,是适应社会转型的现实需要,也是促进社会和谐稳定的基础性工作。要完善工作体系,积极整合卫生健康、宣传、教育、公安、民政、司法行政、财政、信访、残联等资源力量,发展壮大平安志愿者、社区工作者、群防群治队伍,形成党委领导、政府负责、部门协同、属地管理、社会参与、家庭尽责的良好局面。要完善工作网络,加强村居、社区、校园等心理咨询室、社会工作室建设,广泛建立心理监测、疏导服务体系,组建专业心理疏导矫治队伍,开通心理援助热线和网络平台,积极开展心理健康宣传教育和心理服务,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。要坚持分类施策,根据特殊人群不同情况,有针对性地加强帮扶救助、心理疏导、法律援助,严防发生个人极端事件。

(五)完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制。针对当前各类矛盾跨区域性增强、传导性加快,容易形成矛盾综合体的特点,要坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理,探索新形势下预防化解矛盾纠纷的方法途径,建立健全有机衔接、协调联动、高效便捷的社会矛盾纠纷预防调处化解综合机制。要促进各类非诉讼方式健康发展,规范加强调解工作,建立健全仲裁制度,健全行政复议与行政裁决制度,鼓励探索协商、中立评估、第三方调处等矛盾纠纷化解机制。要推进矛盾纠纷多元化解制度建设,健全矛盾纠纷排查调处制度,建立矛盾纠纷多元化告知制度,完善非诉讼纠纷解决机制效力保障制度。要搭建矛盾纠纷多元化化解平台,建立集诉讼服务、立案登记、诉调对接、诉讼信访等多项功能为一体的综合服务平台,加强专业性矛盾纠纷化解平台建设,建设纵向贯通、横向集成、共享共用、安全可靠的在线矛盾纠纷多元化解信息系统,满足人民群众对于便捷、高效化解矛盾纠纷的新要求。

■ 我看我说

中国之治的坚强制度保障

●刘汉俊

天下大治,是古往今来无数治国者孜孜以求的理想。为人民谋幸福、为民族谋复兴、为世界谋大同,是中国共产党矢志不渝的追求。当今世界正经历百年未有之大变局,实现中华民族伟大复兴正处于关键时期。越是接近目标,越是形势复杂,越是任务艰巨,越要充分发挥中国特色社会主义制度的优越性,把我国制度优势更好转化为国家治理效能,为中国之治提供坚强制度保障。

建立什么样的国家制度,是近代以来中国人民面临的一个历史性课题。无数仁人志士为之前仆后继、不懈探索,却都抱憾而终。中国共产党登上历史舞台后,把马克思主义基本原理同中国具体实际相结合,赢得了中国革命胜利,并深刻总结国内外正反两方面经验,不断探索实践,不断改革创新,建立和完善社会主义制度,形成和发展党的领导和经济、政治、文化、社会、生态文明、军事、外事等各方面制度,加强和完善国家治理,取得巨大成就。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央领导人民统筹推进“五位一体”总体布局、协调推进“四个全面”战略布局,推动中国特色社会主义制度更加完善、国家治理体系和治理能力现代化水平明显提高,为政治稳定、经济发展、文化繁荣、民族团结、人民幸福、社会安宁、国家统一提供了有力制度保障。

“鞋子合不合脚,自己穿了才知道。”实践证明,中国特色社会主义制度和中国特色社会主义治理体系是以马克思主义为指导、植根中国大地、具有深厚中华文化根基、深得人民拥护的制度和治理体系,是具有强大生命力和巨大优越性的制度和治理体系,是能够持续推动拥有近十四亿人口大国进步和发展、确保拥有五千多年文明史的中华民族实现“两个一百年”奋斗目标进而实现伟大复兴的制度和治理体系。新中国成立70年来,我们党领导人民创造的经济快速发展奇迹和社会长期稳定奇迹更是表明,中国特色社会主义制度是一套行得通、真管用、有效率的制度体系,是当代中国发展进步的根本制度保障。

在中国之治的伟大实践中,我国国家制度和中国特色社会主义展示了许多显著优势。党的十九届四中全会从13个方面进行系统总结和概括,从坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一,从改革发展稳定、内政外交国防、治党治国治军等方面展开,高屋建瓴、提纲挈领地对内展示、对外昭示了中国特色社会主义制度和中国特色社会主义治理体系的显著优势。这些显著优势是“中国之治”的“密码”,也是坚定“四个自信”的基本依据。同时要看到,任何一种制度都是动态发展的,中国特色社会主义制度也需要毫不动摇地坚持和巩固,与时俱进地完善和发展,不折不扣地遵守和执行。

习近平总书记强调:事在四方,要在中央。在国家治理体系的大棋局中,党中央是坐镇中军帐的“帅”,车马炮各展其长,一盘棋大局分明。党的历史、新中国的发展历史都表明,坚定维护党中央权威和集中统一领导,是党和国家前途命运所系,是全国各族人民根本利益所在。正是因为有党的坚强领导,国家治理体系才能不断完善、治理能力才能不断提升,中国之治才能不断跃上新台阶。中国特色社会主义进入新时代,坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化,必须坚持党对一切工作的领导,坚持党政军民学、东西南北中,党是领导一切的,坚决维护党中央权威,更好发挥党的领导这一最大优势,就能让中国特色社会主义制度优势更加充分地发挥出来,为实现中华民族伟大复兴的中国梦提供更加坚强有力的制度保障。



画里有话

如今,智能客服应用广泛,但因技术水平有限、管理不善等,有时不能顺利解决用户问题。一项调查显示,57.9%的受访者直言智能客服答非所问,49.3%的受访者认为智能客服用固定的话术应付人。

这正是:

- 智能客服时呆笨,
- 用户屏前伤脑筋。
- 提升服务增效能,
- 莫使所答非所问。

曹一图 吕岩文

监察法释义

第五十条 国家监察委员会统筹协调与其他国家、地区、国际组织开展的反腐败国际交流、合作,组织反腐败国际条约实施工作。

【释义】

本条是关于国家监察委员会统筹协调反腐败国际合作的规定。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视反腐败国际合作。习近平总书记反复

强调,“决不能让腐败分子躲进‘避罪天堂’、逍遥法外”“腐败分子即使逃到天涯海角,也要把他们追回未绝之以法,5年、10年、20年都要追”。党的十九大提出:不管腐败分子逃到哪里,都要缉拿归案、绳之以法。加强反腐败国际合作,倡导构建国际反腐败新秩序,有利于表明中国共产党坚定不移反对腐败的鲜明态度,呼吁世界各国共同打击跨国腐败犯罪,为国际反腐败事业贡献中国智慧,提供中国方案。规定本条的主要目的是明确国家监察委员会在反腐败国际合作中的职责,促进持续深入开展反腐败国际合作和追逃追赃工作,坚决遏制腐败蔓延和腐败分子外逃势头。本条主要包括两个方面内容:一是组织反腐败国际条约实施工作。对我国签署的反腐败国际条约,国家监察委员会要组织国

内有关部门研究如何开展实施工作,包括研究条约对我国反腐败工作的利弊,条约与我国法律制度如何衔接,条约涉及的我国重要法律的起草和修改等;要组织国内有关部门接受履约审议,督促有关部门做好自评清单填写和提交工作,接受审议国对我国进行实地访问等。

二是统筹协调与其他国家、地区、国际组织开展的反腐败国际交流、合作。我国有关部门、组织等与其他国家、地区、国际组织开展反腐败国际交流与合作,无论是以官方为主的形式,还是以民间为主的形式,国家监察委员会都要在党中央的集中统一领导下,发挥统筹协调的作用,有关各方要发出同一个声音,绝不允许各自为政,甚至各自为战。(摘自中央纪委国家监委法规室编写、中国方正出版社出版的《〈中华人民共和国监察法〉释义》)