

## 83.为什么说政治安全是国家安全的根本？

2010年12月,突尼斯多地爆发大规模反政府示威,大批民众涌上街头,最终迫使时任总统本·阿里下台。所谓“阿拉伯之春”的动荡浪潮随即席卷中东、北非地区10多个国家,多国政权垮台,个中原因非常复杂,政治安全脆弱、极易受到外部势力操纵与颠覆是一个重要因素。今天,“阿拉伯之春”早已变成“阿拉伯之冬”,不但没有带来民众所希望的“民主自由”,反而导致主权割裂、社会失序、经济凋敝、民不聊生。铁一般的事实告诉我们,政治安全是国家安全的根本,离开了政治安全,国家安全就无从谈起。

习近平总书记指出,政治安全涉及国家主权、政权、制度和意识形态的稳固,是一个国家最根本的需求,是一切国家生存和发展的基础条件。一个国家对外不能独立自主,内部政治动荡,就不可能维护自身利益,就不可能实现长远发展。政治安全的核心是政权安全和制度安全。我国是中国共产党领导的社会主义国家,维护政治安全最根本的就是维护中国共产党的领导和执政地位、维护中国特色社会主义制度。只有坚定不移地维护政治安全,才能更好地保障国家利益,实现党长期执政、国家长治久安和人民安居乐业。政治安全攸关党和国家生死存亡。在国家安全这一肌体中,政治安全是心脏,心脏停止了跳动,再强壮的肌体也会失去生机。自新中国成立以来,新生的社会主义政权就处在敌对势力的封锁、遏制之下,社会主义和资本主义两种意识形态、两种制度的较量始终未曾停歇。直到现在,各种敌对势力也从来没有停止对我国实施西化、分化战略,从来没有停止对中国共产党领导和我国社会主义制度进行颠覆破坏活动,始终企图在我国策划“颜色革命”。

习近平总书记警醒全党:“如果哪天在我们眼前发生‘颜色革命’那样的复杂局面,我们的干部是不是都能毅然决然站出来捍卫党的领导和捍卫社会主义制度?”在政治安全这个根本性问题上,我们要时刻保持如履薄冰的谨慎,时刻保持居安思危的忧患,绝不能犯战略性、颠覆性错误,绝不能有任何含糊和动摇。

政治安全是人民安居乐业的根本保障。维护政治安全是全国各族人民根本利益所在,没有政治安全这块基石,人民的美好生活就如同空中楼阁。一路走来,我们从积贫积弱、一穷二白,到稳居世界第二大经济体、进入中等收入国家行列,人民生活从温饱不足到全面小康,发生了翻天覆地的变化;我们成功战洪水、防非典、抗地震、化危机、应变局、斗疫情,有效应对了危害人民群众根本利益的各种风险挑战。这其中最重要的原因就在于我们建立了人民当家作主的政权和根本政治制度,确立了中国共产党的领导核心地位,为实现人民利益、维护人民安全提供了根本前提和持续保障。

政治安全决定着影响着国家的经济安全、军事安全、社会安全等各个领域的安全。国家安全是由多个领域安全共同组成的,不同领域的安全相互联系、相互影响,具有传导效应和联动效应。其中政治安全是核心,起决定性作用,规定和制约着其他领域的安全。没有政治安全的保障,其他领域的安全就无从谈起,其他领域的安全问题最终也要反映到维护政治安全上来。必须从维护政治安全的高度谋划和推进各领

# 千秋伟业 强基石

## ——关于实现中华民族伟大复兴的重要保障

域国家安全工作,把维护政治安全作为应对各领域安全风险挑战的首要任务,充分发挥其在协调各领域安全中的抓手作用。

“明者防祸于未萌,智者图患于将来。”当前,我国社会政治大局总体稳定,但政治安全面临的形势十分复杂,维护政治安全的任务十分艰巨。我们必须未雨绸缪、防微杜渐,始终坚持中国共产党领导,始终坚持中国特色社会主义制度,始终绷紧意识形态这根弦,不断增强政治敏锐性和政治鉴别力,不断提高防范和抵御政治风险的能力,牢牢掌握维护政治安全的主动权。

## 84.为什么要增强忧患意识、防范风险挑战,尤其要高度警惕“黑天鹅”和“灰犀牛”事件？

近些年来,从互联网泡沫破灭到波及全球的金融危机,从埃博拉病毒暴发到新冠肺炎疫情在世界蔓延,人类社会面临的各种风险显著增加。其中,既有小概率高风险的“黑天鹅”,也有大概率高风险的“灰犀牛”。习近平总书记指出,“我们必须始终保持高度警惕,既要高度警惕‘黑天鹅’事件,也要防范‘灰犀牛’事件”,“用大概率思维应对小概率事件,牢牢守住不发生系统性风险的底线”。这一重要论述

充分体现了新时代中国共产党人居安思危的忧患意识和防范风险挑战的战略自觉。

“于安思危,于治忧乱。”忧患意识是中华民族能够生生不息、绵延不绝的文化基因,也是融入中国共产党精神血脉的政治品质。我们党生于忧患、成长于忧患、壮大于忧患。百年来,我们党所经历的困难与风险世所罕见。其中有危难之际的绝处逢生,有挫折之后的毅然奋起,有失误之后的拨乱反正,有磨难面前的百折不挠,正是一代代中国共产党人心存忧患、肩扛重担,才团结带领中国人民不断从胜利走向新的胜利。1945年,毛泽东同志在党的七大上讲“准备吃亏”时一口气列了17条困难,强调在看到光明的同时,更要准备迎接困难,“要在最坏的可能性上建立我们的政策”。邓小平同志也指出:“我们要把工作的基点放在出现较大的风险上,准备好对策。这样,即使出现了大的风险,天也不会塌下来。”党的十八大以来,习近平总书记反复告诫全党要“安而不忘危,存而不忘亡,治而不忘乱”,必须准备付出更为艰巨、更为艰苦的努力,进行具有许多新的历史特点的伟大斗争。

当前和今后一个时期,我国发展仍然处于重要战略机遇期。既要看到我

国发展总体态势是好的,我们完全有基础、有条件、有能力取得新的伟大胜利,也要看到我国发展面临着前所未有的复杂环境,诸多矛盾问题叠加、风险挑战凸显。这些风险挑战是多方面的,有的来自国内,有的来自国际,有的来自经济社会领域,有的来自自然界。特别是要看到,各种威胁和挑战联动效应明显,各种矛盾风险挑战源、各类矛盾风险挑战点相互交织、相互作用,有时“黑天鹅”、“灰犀牛”还会联袂而至。如果我们防范不及、应对不力,就会导致各种风险传导、叠加、演变、升级,国家安全就可能面临重大威胁,实现中华民族伟大复兴的进程就可能迟滞或被迫中断。习近平总书记强调:“前进的道路不可能一帆风顺,越是前景光明,越是要增强忧患意识,做到居安思危,全面认识和有力应对一些重大风险挑战。”必须把防风险摆在突出位置,着力破解各种矛盾和问题,力争不出现重大风险或在出现重大风险时扛得住、过得去。

增强忧患意识,做到居安思危,是我们党治国理政的一个重大原则。在一个更加不稳定不确定的世界中谋求我国发展,必须坚持底线思维,从最坏处着眼,做最充分的准备,把困难估计得更充分一些,把解决问题的措施想得

些,争取最好的结果。坚持系统观念,统筹发展和安全,增强机遇意识和风险意识,提高风险化解能力,注重堵漏洞、强弱项,下好先手棋、打好主动仗,善于在危机中育先机、于变局中开新局。建立健全风险研判、防控协同、防范化解机制,运用制度威力应对风险挑战冲击。

### 知识链接

#### “黑天鹅”事件

“黑天鹅”事件是指难以预测,但突然发生时会引起连锁反应、带来巨大负面影响的小概率事件。它存在于自然、经济、政治等各个领域,具有发生概率很小、高度不可预测性、一旦发生会带来严重后果等特征。“黑天鹅”事件虽然属于偶然事件,但如果处理不好就会导致系统性风险,产生严重后果。

#### “灰犀牛”事件

“灰犀牛”事件主要指明显的、高概率的却屡屡被人忽视、最终有可能酿成大危机的事件。此类事件在社会各个领域都会出现,发酵之前往往不被重视,或者被当作一种正常的现象来认可或接受,以致错过了最好的处理或控制风险的时机,最后可能导致极其严重的后果。

“备豫不虞,为国常道”。防范风险挑战,一刻都不能松懈,一丝都不能疏忽。在全面建设社会主义现代化国家、实现中华民族伟大复兴的征程上,必须增强忧患意识,发扬斗争精神,敢于出击,迎难而上,坚决驯服“灰犀牛”,全面防范“黑天鹅”,战胜前进道路上的一切风险挑战,朝着我们确立的伟大目标奋勇前进。

## 习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答④

### 地方政务服务热线进一步归并优化——

# 12345,便民“总客服”

本报记者 贺勇 姚雪青 姜晓丹

## 回倾听·解决群众烦心事

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求,2021年底前,各地区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”。如何加快归并、进一步优化12345热线服务,解决群众烦心事、办好便民暖心事?请看各地探索——

### 优化机制——

#### 主动治理 未诉先办

领到红彤彤的不动产权证书,北京市丰台区彩虹家园小区居民郭宝忠悬着的心终于彻底放下了。

办不下来房产证,房屋上市交易、孩子上学等都受到影响,怎么办?着急的郭宝忠拨打了12345热线。在丰台区历史遗留小区未发证问题专项治理工作专班的牵头协调下,影响居民办理房产证的症结找到了:开发商改变了项目地下部分使用用途,无法通过相关验收。

丰台区不动产登记中心主任韩沈飞介绍,工作专班经过认真研究,结合实际情况和政策规定,按照“无错优先”“违法必究”的原则,先行为符合登记条件的地上部分建筑办理了首次登记和转移登记。

如今,“有问题,就拨打12345”“12345真管用”成为北京市民普遍的心声。从2019年1月北京推出12345“接诉即办”以来,截至2021年6月30日,12345热线累计受理群众反映诉求2500万件,日均2.7万件,群众满意率从65%上升到91%。

热线电话背后是沉甸甸的信任。为了第一时间回应市民需求,北京12345探索出不少好经验:“一条热线听诉求”,截至目前,全市16个区、341个街道乡镇、市级部门和公共服务企业全部接入12345市民服务热线平台系统,整合归并60条热线,群众诉求事项全口径数据统一,建成了“一号响应”的“城市服务总客服”。“一张派单管到底”,对于群众诉求实施“首派负责”制,所有诉求直派街乡,街乡能够自行解决的,及时就地解决;需要跨部门解决的复杂问题,由街乡启动“吹哨报到”机制,调动相关部门力量共同研究解决。“一份卷子压责任”,建立以接听响应率、问题解决率和群众满意率为基本指标的“三率”考评机制,每月对各街乡、各区、市级部门、承担公共服务职能的企事业单位进行考评,并通报排名。

通过对12345平台上群众反映诉求的大数据分析,北京“算”出百姓反映最集中的12类问题,27个民生痛点和治理堵点,开展“每月一题”专项治理。房产证难办就是“每月一题”需要解决的问题。“从‘闻风而动,有一办一’到抓住共性问题

### 核心阅读

“有问题,就拨打12345。”针对地方政务服务便民热线号码过多、热线服务资源分散、电话难接通、办事多头找等群众“烦心事”,一段时间以来,各地优化政务服务便民热线,加快热线归并、优化运行机制、创新方式方法,实现12345热线全天候响应,让“12345”成为便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

推动“主动治理,未诉先办”,12345热线的变化体现了北京现代城市治理理念的创新,体现出超大城市治理的能力和水平。”中国社科院法学所副研究员董文勇说。

### 加快归并——

#### 一个号码 响应迅速

不久前的一天上午10时许,江苏省苏州市吴江区政府话务服务大厅,一部12345热线电话响了。电话那头传来市民胡先生焦急的声音:“我正在汾湖高新区G50高速由东往西方向北库出口附近,前车突然飞出的塑料袋卷入我的车轮,导致车辆抛锚。目前路上还散落着塑料袋,可能会给路面车辆带来危险!”

情况紧急,话务员第一时间将诉求派发至属地汾湖高新区联动指挥中心。指挥中心立即协调北库派出所、综合执法、环卫等部门前往确认,锁定事发准确位置的高速路面。吴江12345热线工作人员同时联系高速公路管养单位,相关单位人员迅速上路清理。11时15分,白色塑料袋清理完毕,安全隐患妥善消除。

谈起这件事,胡先生说,情况紧急,他一下子也不知道该向哪个部门反映,干脆拨打了12345。

“有事情,就打12345。”在江苏,12345政务服务便民热线已成为“政府可找、政策可见、服务可得”的重要窗口。

江苏省政务办副主任张旻介绍,近年来,江苏把全省现有符合归并条件的政务服务便民热线号码一一列入12345热线归并范围,创新归并思路,发挥12345“连接器”“流转者”作用,让企业和群众遇到问题生活中的各种政务服务问题,只要打“12345”一个号码,就能找到政府,进而找到相应的职能部门。

在江苏,归并后的12345热线提供“7×24小

时”人工服务,做到全天候响应。一般性咨询由12345热线座席回答或在线呼转至部门专家座席解答,相对专业、复杂的问题连线政策专员答复,让企业和群众能够与政府对话、与政策专员交流,实现“政策可见”“政策可问”。

归并后的12345热线减少了语音导航,让来电更加便捷地接入人工座席。江苏还制定了12345热线群众诉求分类与代码标准,包括一级分类13项、二级分类132项、三级分类1095项,便于平台精准快速派发诉求。“针对群众不满意问题,我们还制定了处置规范,提高合理诉求实际解决率。一系列举措,让12345‘接得更快、分得更准、办得更实’。”张旻说。

### 创新方式——

#### 标准服务 智能派单

“我家附近的西饼店倒闭了,但我的预付卡还没用完,要怎么退款?”电话那头的梁先生语气着急。

“请问商家的名称和地址是?”电话那头,广州12345政府服务热线座席话务员李璟慧熟练地操作系统,面前两块显示屏,一块显示语音对话内容,一块显示工单表格,系统通过语音识别准确匹配出完整的商家名称及地址等信息,并自动填写工单内容,不到3分钟,梁先生的工单生成,在服务评价时,梁先生爽快地点了“满意”。

“该品牌分店众多,如果人工录入商家信息,会耗费较长时间。”李璟慧说,“现在有了智能座席助手,通话过程缩短近40%,整理工单时长减少了70%。”

这样的改变得益于热线的标准化智能化建设。

由于12345热线业务范围广、政策专业性强,打造人才队伍急需一套标准的培训方式。广州12345政府服务热线受理中心业务受理科科长张莉说:“为便于话务员培训,我们梳理知识节点,形成热线知识库,为热线服务的标准化、智能化打下了基础。”

目前,广州12345已编制了涵盖4505个思维节点的业务思维导图、6542个常见问题应答口径、1893个事项分类和4947个工单受理模板。由此串联起各部门业务,构建起热线业务应答网络,并通过在线服务共享给各级政府部门和市民自助查询使用,建立起“来电最多转接一次,即时解答内容一致、应答支撑资源共享”的标准化服务运行机制。

为提高受理转派效率,实现从受理到承办的无缝衔接,广州12345还于2020年1月正式启动了热线事项智能转派工作。通过事项梳理、流程再造、技术协同,压缩了热线内部流转环节,工单受理、转派同步完成。“2020年,1119事项项、91.61万件工单实现系统智能即时转派,准确率达98%。市民诉求办理更加规范高效。”广州12345政府服务热线受理中心主任史文听说。



## 新安江上新大桥

9月12日,安徽省黄山市歙县街口镇新安江跨江大桥施工现场,建桥工人正在作业。新安江跨江大桥建设工程作为当地巩固脱贫攻坚成果的民生工程,建成后将为当地百姓出行提供便利。目前,该大桥的各项施工正在全力冲刺中,以保障10月1日前投运通车。 郑宏摄(影像中国)