

建设更高水平法治浙江

(上接2版)

改革的另一个方向,就是“一支队伍管执法”。

“看得见的管不着,管得着的看不见”——湖州市南浔区南浔镇执法队长回忆起曾经的尴尬,“当时我们隶属于城管,遇到游客买‘假特产’被坑,我们只能干等几十公里外的工商、旅游执法人员,售假人早跑了。”

如今,南浔区推出“执法菜单”,为不同乡镇“量体裁衣”。南浔镇除140项通用事项外,还结合实际选择了“旅游市场监管”等26项高频赋权事项。现在,队长腰间常挂三件“随身带”:执法证、价格监测仪和景区商户电子档案库钥匙。“刚处理一起冒牌特产案,从投诉到处置完成不到2小时。”

改革的效果,用数据说话。2025年,全省涉执法类投诉举报占比从改革前的17.4%下降至8.9%;近五年,企业和群众对行政执法的综合满意度分别达93.1%、94.6%,行政执法满意度位列全国第一。

但执法不只是“管住”,更要“管好”。

在杭州,上城区湖滨街道综合行政执法队组建的“商圈服务团”,既规范商家依法经营,又提供店招设置、装修指导、开业预检等全周期服务,激发商业活力。浙江还在28个领域建立轻微违法依法不予处罚清单,推行行政处罚决定书、合规建议书、信用修复书“三书同达”,实行企业信用“一处修复、处处修复”,最大限度降低企业经营成本。

宜柔则柔,当刚则刚。温州民警戴志坚蹲下身与残障卖唱者平等对话的画面,让“温度执法”一词深入人心,这则被路人拍下来放到网上的视频,获14.5亿次播放,好评无数。规范执法,需要能力支撑。浙江公安机关推出“教科书式执法”实践活动,汇编下发57个典型案例、3000套42部规范现场执法视频片和59个执法指引,为公安干警“刚柔并济”执法提供了可供参照的丰富样本。截至2025年,全省已有5000余名民警辅警通过法律职业资格考试,5300余名民警取得公安机关人民警察高级执法资格。

行政执法是政府与群众打交道最直接的环节,它是否规范、公正、有温度,决定了老百姓对法治政府的第一印象。从“管得住”走向“管得好”,让执法既有力度又有温度——这清晰标注了依法行政在执法方式上的实践刻度。

从“告官能见官”到完善执法监督体系

一个完整的法治政府,不仅要有规范的权力运行机制,还要有闭环的监督体系——让每一项行政行为都可以被

质疑、被纠错、被追责。

这条路,浙江步履不停。

早在1988年,苍南县村民包郑照因房子被强拆将县政府告上法庭,当时的县长黄德余出庭应诉。这是新中国第一起“民告官”案。30多年后的2023年,杭州市中级人民法院二审一起行政诉讼案,被告席上坐着的,是杭州市一位副市长。

老百姓告官能见官,是时代的进步。近三年,全省各级行政机关负责人出庭应诉率保持100%。

但“民告官”并非唯一途径。

习近平同志2005年8月26日在浙江省政府法制办调研时指出,要全面实行行政复议制度,督促落实行政执法责任制、行政执法过错责任追究制度,完善行政赔偿、行政补偿制度和行政官员罢免、引咎辞职或责令辞职制度,真正做到有权必有责、用权受监督、违法要追究、侵权须赔偿。

这便是行政复议的意义所在。更多时候,行政争议在“民告官”之前,便已通过行政复议得到妥善化解。

2015年,浙江在义乌试点成立全国首家行政复议局,2019年实现省市县三级全覆盖。

“向上级部门申请复议,他们都是一家人,父亲能不包庇儿子吗?”义乌市行政复议局工作人员曾用民间的比喻道出此前的尴尬。“但行政复议局集中职责和资源后,明显不一样了。”该局成立后的第二年,纠错率就从5%上升到10%。

“办结一案、规范一片”,是行政复议孜孜以求的目标。

义乌曾有一案:陈某因摆摊卖活鸡活鸭被查处,对3.5万元罚款不服申请复议。行政复议局审查后认为机械套用“规模较大、社会危害严重”明显不当,将罚款变更为1万元。被纠错后,义乌市综合行政执法局召开专题培训班以案释法,“此后我们再也没有收到过类似的复议申请”。

2025年,浙江新收行政复议申请5.29万件,复议诉讼比达3.6,再创历史新高,90%以上的行政复议申请在复议环节定分止争,行政复议化解行政争议主渠道作用日益突出。

监督还要靠制度。浙江率先探索“政企协同、多方联动”的执法监督机制:舟山设立13个基层监督点,温州设立195家涉企执法监督联系点……浙江还推进与人大、监察机关的协同监督,已完成对32家执法单位的系统巡察,发出执法监督通知书23份,反馈问题与建议80余条。

从“民告官”到行政复议,再到日渐完善的执法监督体系,每一项行政行为,都可以被质疑、被纠错、被追责。在这每一次的回望中,行政权力的边界得

到厘清,前行的方向得到校准。

从“平视对话”到“办不成事窗口”

在杭州生活近十年的徐女士,如今已养成了一个习惯:办事前先打开“浙里办”。“最近想转户口,本以为要回安徽老家,结果在‘浙里办’找到‘浙警在线’,线上就能申请,太方便了。”

从线下到线上,浙江公安喊出的口号是:“办事不求人,随时随地办。”目前,100个公安政务服务事项、49个涉企事项可在“浙警在线”上“一网通办”,全省109个公安网办中心、1263个基层所(队)实现公安业务“一窗通办”,每年惠及群众6500余万人次。

这样的政务服务理念,或许源于20多年前的一把椅子。

2003年12月30日,时任浙江省委书记习近平同志到当时的浙江省工商局注册大厅考察。一把椅子引起了他的注意。受建筑自身设计影响,办事窗口存在内高外低的落差,坐在一样的椅子上,办事人员要站起来才能与工作人员交流。“能不能想办法改改?”他问。很快,工作人员的椅子被调低了20厘米,实现了窗口内外的“平视对话”。

这个细节释放了一个清晰的信号:政务服务,不该“高高在上”。

2016年底,浙江启动“最多跑一次”改革。从群众最渴望解决、最难办的事情上改起,这是浙江推进改革的出发点。

今年3月15日下午,网友小叶到建德行政服务中心公安窗口办理业务。临近下班,工作人员和保安大叔依然热情引导,还帮他打印忘记准备的材料,不到10分钟就办完了事。办理过程中,小叶无意间看到一个特殊的窗口——“办不成事专窗”,顺手拍下照片发到网上。评论区瞬间热闹起来:“阿浙,就没有我办不了的事。”

有事,可以在一个窗口一次性解决;办不了的事,有人兜底,跨部门、跨层级帮你解决。从“平视对话”到“办不成事窗口”,法治政府的温度,就在这些细节中悄然显现。

回望法治浙江建设的来时路,法治政府正化为可触可感的现实——

它是富阳那本被“晒”出来的权力清单,是政府法律顾问和法审员守护的基层法治底线,是“综合查一次”的高效与便捷,是义乌行政复议局里详细标注的申请指南,是“浙里办”上清晰的办事流程,是“办不成事窗口”前工作人员的微笑……

它更是之江大地对法治信仰的深情回响,是把权力关进制度的笼子、把便利还给百姓、把公平正义种进每个人心中的浙江实践。