

(上接2版)

第二阶段,是党的十八大大前逐步推进的体系拓展。随着法治浙江建设的持续深化,浙江公共法律服务开始从初步探索走向网络化、平台化和基层化。法律援助、人民调解、公证、司法鉴定、基层法律服务等资源逐步被纳入统一视野,县级公共法律服务中心、乡镇街道工作站、村社区联络点等载体逐渐铺开,公共法律服务开始从城市中心向基层末梢延伸。其核心变化,是将原先分散在不同条线、不同机构、不同空间的法律服务资源,通过组织整合和平台建设,转化为群众可接近、可识别、可使用的公共服务网络。这一阶段尤其重要的成果,是公共法律服务逐步具备了基层嵌入能力。公共法律服务由此开始承担双重功能:一方面,保障普通群众特别是困难群众依法维护自身权益;另一方面,通过前端咨询、纠纷调解和法治宣传,降低基层矛盾激化风险,增强社会运

行的秩序基础。

第三阶段,是党的十八大以来的全面提升。进入新时代,公共法律服务被纳入全面依法治国总体布局,浙江也在数字化改革、高质量发展建设共同富裕示范区和营商环境优化中不断拓展其功能边界。浙江依托“12348浙江法网”、“12348”公共法律服务热线、“浙里办”公共法律服务专区等平台,推动公共法律服务由线下窗口式供给向线上线下融合供给转型。群众可以通过线上平台获得法律咨询、服务查找、事项办理、学习评价等服务,公共法律服务逐渐突破时间和空间限制,形成更加便捷、高效、智能的供给形态。在矛盾纠纷化解领域,浙江依托在线矛盾纠纷多元化解平台、社会治理中心(综治中心)、“浙江解纷码”等改革举措,形成“线上申请、智能流转、在线调解、线下联动、司法确认”的闭环机制。这一变化表明,公共法律服务已然深度嵌入“数字枫桥经

验”,成为前端分流矛盾、系统化解纠纷、提升治理效能的重要载体。近些年来,浙江又以“15分钟公共法律服务圈”和《浙江省公共法律服务条例》为标志,推动公共法律服务进入标准化、法定化和制度化的新阶段,努力实现群众和企业就近获得法律服务。地方立法则进一步把长期实践中形成的成熟经验成果巩固成型,对服务事项、平台运行、经费保障、监督评估等作出制度安排,为公共法律服务持续运行和迭代升级提供稳定依据。

总体来看,浙江二十年来的探索,已经完成了公共法律服务从“有机构”到“成网络”、从“有服务”到“优体验”、从“政策推动”到“制度保障”的重要跨越。更重要的是,它证明了公共法律服务可以从保障型制度成长为赋能型制度,从未端救济机制成长为现代治理基础设施,这也为“兜底服务”进一步迈向“法增服务”奠定了坚实的实践基础。

### (三)

“十五五”时期是我省持续夯实基础、全面发力、突破提升、高质量发展建设共同富裕示范区的决定性阶段,也是法治浙江建设在二十年基础上实现新跃升的重要阶段。面向未来,浙江推进“法增服务”,关键不在于简单增加服务事项、扩大服务网点,而在于围绕人民群众新需求、经济发展新场景、社会治理新风险和数字化改革新趋势,推动公共法律服务形成更强的体系整合能力、风险预防能力和发展支撑能力。

要坚持兜底不松,在更高水平上夯实基本公共法律服务。无论公共法律服务如何升级,公益普惠始终是根本属性。推进“法增服务”,不能削弱基本服务,必须在兜牢底线的基础上向上拓展。浙江应继续围绕困难群众、农民工、老年人、未成年人、残疾人、新就业形态劳动者等重点群体,完善法律援助、值班律师、村社法律顾问、基层调解等制度供给,确保群众遇到法律问题时有门可进、有人可问、有路可走。尤其是在社会结构快速变化、利益关系更加复杂的背景下,基本公共法律服务越扎实,社会运行的法治基础就越稳固。“法增服务”的第一层含义,正是把基本盘做得更牢,把保障面织得更密,把公平正义落实到更加细微的生活场景中。

要坚持场景牵引,在服务前移中提升治理效能。未来公共法律服务的竞争力,不体现在服务数量上,更体现在能否围绕真实场景形成可复制、

可评估、可迭代的服务产品。在涉企领域,可以围绕企业设立、合同履行、劳动用工、知识产权、数据合规、投融资风险等环节,开发企业全生命周期法治服务包,把法律服务嵌入企业经营全过程。在民生领域,可以围绕物业纠纷、劳动争议、家事纠纷、消费维权、养老服务、医疗纠纷等高频问题,形成标准化服务模块,推动法律咨询、调解指引、证据准备、风险提示和后续处置贯通运行。通过场景化设计,公共法律服务才能从“问题来了再处理”转向“风险出现前预防”,从一次性服务转向全过程陪伴。

要坚持数字赋能,在平台协同中形成闭环运行机制。浙江已经具备较好的数字化基础,下一步应进一步推动公共法律服务平台与基层治理平台、政务服务平台、矛盾纠纷化解平台、企业服务平台之间的数据衔接和流程协同。数字化的关键不只是把服务搬到网上,而是通过数据流、业务流和责任流贯通,实现需求识别、智能分派、服务办理、结果反馈和绩效评价的闭环管理。对于群众和企业而言,数字平台要带来更低成本、更少跑动、更快响应;对于治理体系而言,数字平台则应成为发现风险、优化资源配置、改进服务质量的重要工具。只有形成可治理、可评价、可优化的运行机制,公共法律服务才能真正成为现代治理基础设施。

要坚持制度总结,在成熟经验基础上形成可复制推广的

浙江方案。浙江公共法律服务能够持续走在前列,一个重要原因在于善于把改革探索转化为制度成果。面向“十五五”,应继续对“15分钟公共法律服务圈”、在线多元解纷、“数字枫桥经验”、涉企法治服务、公共法律服务评价体系等成熟经验进行系统总结,把有效经验固化为稳定制度。与此同时,还要建立持续迭代机制,根据群众满意度、企业获得感、纠纷化解效率、服务资源配置等指标,对公共法律服务进行动态评估和优化,使制度既保持稳定性,又具备自我更新能力。

总体而言,“法增服务”标示的,是浙江公共法律服务在新阶段的一次整体跃升。它以人民为中心,以法治为支撑,以数字化为牵引,以共同富裕和高质量发展为指向,把公共法律服务从保障民生的基础工程,进一步提升为服务治理现代化和发展现代化的重要平台。二十年法治潮涌,浙江已经以持续探索证明,法治不是抽象的理念,而是群众可感、企业可用、治理可依的制度力量。面向新征程,只要始终坚持以习近平法治思想为指引,把人民立场、改革精神和系统观念贯通起来,浙江完全有基础把“法增服务”打造成为法治浙江建设的新标识,在中国式现代化省域先行中展现更大作为。

(作者系浙江省委党校法学教研部教师、浙江省国家工作人员法治素养研究中心研究员)