附件1

法律援助投诉处理办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为规范法律援助投诉处理工作，加强对法律援助工作的指导监督，维护投诉人的合法权益，根据《中华人民共和国法律援助法》《中华人民共和国律师法》等法律，制定本办法。

第二条 司法行政机关开展法律援助投诉处理工作，适用本办法。

第三条 本办法所称投诉人，是指认为法律援助机构或者法律援助人员未依法履行工作职责，向司法行政机关投诉的受援人。

本办法所称被投诉人，是指被投诉的法律援助机构或者法律援助人员。

第四条 法律援助投诉处理工作，应当遵循属地管理、分级负责，依法公正，处罚与教育相结合的原则。

第五条 司法行政机关应当向社会公示法律援助投诉地址、电话、传真、电子邮箱及投诉事项范围、投诉处理程序等信息，并指定专人负责投诉接待和处理工作。

第二章 投诉与受理

第六条 有下列情形之一的，投诉人可以向设立该法律援助机构的司法行政机关投诉：

（一）法律援助机构违反规定办理法律援助受理、审查事项，或者违反规定指派、安排法律援助人员的；

（二）法律援助人员接受指派或安排后，无正当理由拒绝、拖延或者擅自终止提供法律援助；

（三）法律援助人员未能提供符合标准的法律援助服务；

（四）法律援助人员未按照规定向受援人通报法律援助事项办理情况；

（五）法律援助机构或者法律援助人员收取受援人财物；

（六）法律援助机构或者法律援助人员泄露法律援助过程中知悉的国家秘密、商业秘密或者个人隐私；

（七）违反法律法规规定的其他情形。

第七条 投诉人向司法行政机关提出投诉，一般应当采用书面形式，说明投诉事项、请求、事实、理由。

采用书面形式投诉确有困难的，可以口头投诉，司法行政机关应当当场记录前款规定的相关信息，并由投诉人确认无误后签字或者按指印。

第八条 投诉人应当如实投诉，对其所提供材料内容真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第九条 投诉人或者其法定代理人委托他人代理投诉的，代理人应当提供投诉人或者其法定代理人的授权委托书、代理人的联系方式和投诉人、代理人的身份证明。

第十条 投诉人提供的信息不齐全的，司法行政机关应当一次性告知投诉人需要补充提供的信息。投诉人经告知后无正当理由逾期不补充或者未按照要求补充的，视为投诉人放弃投诉。

第十一条 符合下列条件的投诉，司法行政机关应当予以受理：

（一）具有投诉人主体资格；

（二）有明确的被投诉人和投诉请求；

（三）有具体的投诉事实和理由；

（四）属于本机关管辖范围；

（五）属于本办法规定的投诉事项范围。

第十二条 有下列情形之一的，不予受理：

（一）投诉事项已经依法处理，且没有新的事实和证据的；

（二）投诉事项正在通过诉讼、行政复议等法定程序解决的，或者已被信访、纪检监察等部门受理的；

（三）投诉人仅对法律援助案件办理结果有异议的；

（四）投诉事项不属于本办法第六条规定情形的。

第十三条 司法行政机关收到投诉后，应当填写《法律援助投诉登记表》，并在五个工作日内作出是否受理的决定。决定受理的，应当向投诉人发送法律援助投诉受理通知书；决定不予受理的，应当向投诉人发送法律援助投诉不予受理通知书。

第十四条 申请人、受援人仅对法律援助机构不予法律援助、终止法律援助的决定提出异议的，按照异议审查有关规定处理。

第三章 调查处理

第十五条 司法行政机关受理投诉后，应当及时调查核实。调查应当全面、客观、公正。必要时，可以委托下级司法行政机关或者相关律师协会等单位进行调查。

司法行政机关进行调查，不得妨碍被投诉人正常的法律援助活动。

第十六条 司法行政机关可以进行实地调查，要求被投诉人说明情况、提交有关材料，调阅被投诉人有关业务案卷和档案材料，向有关单位、个人核实情况、收集证据；并可以根据需要，组织专家论证或者听取有关部门的意见、建议。

调查应当由两名以上司法行政机关工作人员进行，并制作调查笔录，调查笔录应当由被调查人员签字或者盖章，被调查人员不能或者拒绝签字、盖章的，调查人员应当在笔录中注明有关情况。

调查人员应当对被投诉人及有关单位、个人提供的证据和有关材料进行登记并妥善保管；不能保存原件的，应当保存复印件，并由被投诉人或者有关单位、个人在复印件上签名或者盖章。

第十七条 调查人员与投诉人、被投诉人或者投诉事项存在利害关系，可能影响公正调查的，应当回避。

有前款情形的，投诉人或者被投诉人有权申请回避。投诉人或者被投诉人提出回避申请的，司法行政机关应当依法审查，由司法行政机关负责人决定。决定作出之前，不停止调查。

第十八条 司法行政机关在调查过程中，发现被投诉人的违法违规行为仍处在连续或者继续状态的，应当责令被投诉人立即停止违法违规行为。

第十九条 被投诉人应当配合调查工作，在司法行政机关要求的期限内如实陈述事实、提供有关材料，不得提供虚假、伪造的材料或者隐匿、涂改、毁损有关证据材料。

第二十条 司法行政机关在调查过程中，发现有本办法第十二条规定情形的，或者投诉人书面申请撤回投诉的，可以终止调查程序，将终止决定和理由告知投诉人、被投诉人。

第二十一条 司法行政机关应当根据调查结果，分别作出以下处理：

（一）投诉事项查证不实或者无法查实的，对投诉请求不予支持，向投诉人说明情况；

（二）被投诉人违法违规情节轻微，依法不予行政处罚或者处分的，应当给予批评教育等处理；

（三）被投诉的法律援助人员涉嫌违反职业道德、执业纪律和行业规范的，移交律师协会等有关单位依法给予行业惩戒；

（四）被投诉人具有应当给予行政处罚的违法违规行为的，依法给予或者移送有权处理的司法行政机关给予行政处罚，并责令被投诉人改正或者限期改正违法行为；

（五）具有应当给予处分的违法违纪行为的，根据违法违纪的情形和干部管理权限，由设立该法律援助机构的司法行政机关依法作出处理；

（六）法律援助机构、法律援助人员涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第二十二条 司法行政机关受理投诉后，应当在四十五日内办结；投诉事项复杂的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过三十日，应当将延长的时间和理由书面告知投诉人。

第二十三条 司法行政机关应当自作出处理决定之日起五个工作日内，将投诉处理决定书面告知投诉人、被投诉人。

第二十四条 投诉人对司法行政机关投诉处理结果不服的，司法行政机关应当告知其可以通过行政复议或者行政诉讼等方式获得法律救济。

第二十五条 司法行政机关应当建立投诉处理档案，一事一卷。归档材料包括投诉登记、受理决定、调查材料、处理决定或者处理意见等。

第四章 监督

第二十六条 作出处理决定的司法行政机关应当对被投诉人执行处理决定的情况进行监督。发现问题的，应当督促其及时改正。

第二十七条 上级司法行政机关应当加强对下级司法行政机关开展法律援助投诉处理工作的指导和监督。发现有违法、不当情形的，应当及时指导其改正。下级司法行政机关应当及时上报改正情况。

第二十八条 司法行政机关应当按年度将法律援助投诉处理工作情况书面报告上一级司法行政机关。

对于涉及重大违法违规行为的投诉处理决定，应当及时报告上一级司法行政机关。

第五章 附则

第二十九条 对事业单位、社会组织提供的法律援助服务提出投诉的，司法行政机关应当按照本办法有关规定进行处理。

第三十条 对工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会组织实施法律援助工作和提供法律援助服务的投诉，参照本办法执行。

第三十一条 本办法由司法部解释。

第三十二条 本办法自2023年 月 日起施行。司法部2013年11月19日印发的《法律援助投诉处理办法》（司发通〔2013〕161号）同时废止。