附件2

关于《法律援助投诉处理办法（征求意见稿）》

的起草说明

为贯彻落实《中华人民共和国法律援助法》，加强对法律援助工作的指导监督，切实维护受援人合法权益，拟制定《法律援助投诉处理办法》（以下简称《办法》）。现就有关情况说明如下。

一、基本情况

法律援助是国家建立的为经济困难公民和符合法定条件的其他当事人无偿提供法律服务的制度。及时有效处理投诉，是法律援助受援人权利救济的主要途径，是司法行政机关监督法律援助活动的重要渠道，有利于规范法律援助服务行为，提高法律援助服务质量，确保法律援助机构和法律援助人员依法履行职责，更好地维护受援人合法权益。2021年8月20日，第十三届全国人大常委会第三十次会议审议通过的《中华人民共和国法律援助法》，对加强法律援助工作监督特别是建立投诉查处制度作出明确规定。为落实法律要求，健全完善投诉处理制度，更好发挥法律援助职能作用，切实维护人民群众合法权益，有必要制定《办法》。

二、主要内容

征求意见稿共五章32条，主要内容包括：

第一章，总则。明确《办法》的制定依据（第一条）和适用范围（第二条），规定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侵犯其合法权益的受援人，被投诉人包括法律援助机构和法律援助人员（第三条），开展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（第四条），要求司法行政机关做好信息公示和投诉接待工作（第五条）。

第二章，投诉处理。明确投诉事项范围和有权受理机关（第六条），并对投诉方式（第七条）、投诉人的如实投诉义务（第八条）、委托代理投诉（第九条）和补充说明要求（第十条）作出具体规定。规定司法行政机关受理条件（第十一条）、不予受理情形（第十二条）和处理时限（第十三条）。明确仅对不予法律援助、终止法律援助决定提出异议的，按照异议审查有关规定处理（第十四条）。

第三章，调查处理。规定司法行政机关应当对投诉内容进行调查核实（第十五条），细化实地调查要求（第十六条），明确调查人员的回避情形（第十七条）和被调查人员的配合义务（第十九条）。区分不同情形的处理方式，要求司法行政机关对处于连续或继续状态的违法违规行为责令立即停止（第十八条），对投诉人撤回投诉的终止调查（第二十条）。进一步明确了调查处理方式及具体要求（第二十一条）。要求司法行政机关在规定时限内办理完毕（第二十二条），将处理决定告知投诉人和被投诉人（第二十三条），并告知投诉人法律救济途径（第二十四条），做好档案管理（第二十五条）。

第四章，监督。明确加强监督管理，作出处理决定的司法行政机关应当对处理决定的执行情况进行监督（第二十六条），上级司法行政机关应当加强对下级司法行政机关的指导和监督（第二十七条），建立投诉处理书面报告制度（第二十八条）。

第五章，附则。明确对群团组织、事业单位和社会组织提供法律援助的投诉的处理（第二十九、三十条），规定《办法》的解释主体和施行时间。