广东省民事法律援助服务规范

（试行）

目 次

1 规范性引用文件 1

2 术语和定义 1

2.1 民事法律援助 1

2.2 法律援助机构 1

2.3 法律援助承办机构 2

2.4 法律援助人员 2

2.5 民事法律援助受援人 2

3 服务原则 2

3.1 公正 2

3.2 依法 2

3.3 统一 2

3.4 效率 2

3.5 便民 2

4 服务类型 3

5 法律咨询 3

6 民事法律援助事项办理程序 4

6.1 受理 4

6.2 审查 5

6.3 指派 6

6.4 承办 8

6.4.1 基本要求 8

6.4.2 民事诉讼一审案件代理 10

6.4.2.1 收案 10

6.4.2.2 约见受援人 10

6.4.2.3 调查取证 11

6.4.2.4 代理起诉或应诉 12

6.4.2.5 出庭 14

6.4.2.6 庭后工作 14

6.4.3 民事诉讼二审案件代理 15

6.4.4 民事诉讼执行案件代理 16

6.4.5 民事审判监督程序案件代理 17

6.4.6 民事非诉讼法律援助事项代理 18

6.4.6.1 一般要求 18

6.4.6.2 代拟法律文书 19

6.4.6.3 调解或和解 19

6.4.6.4 仲裁代理 20

6.5 结案 20

7 服务质量控制 21

7.1 基本原则 21

7.2 主要方式 21

7.3 监督督导 22

7.4 庭审旁听 22

7.5 征询意见 22

7.6 质量评估 22

7.7 集体讨论 23

7.8 回访及满意度测评 23

7.9 服务改进 24

7.9.1 情况通报 24

7.9.2 问题处理 24

7.9.3 投诉处理 24

附录A（规范性附录）审批及结案文书归档材料 25

A.1民事法律援助事项审批卷材料 25

A.2民事法律援助事项结案文书材料 25

A.3民事非诉讼法律援助案件结案文书材料 26

参 考 文 献 27

# 广东省民事法律援助服务规范（试行）

本规范根据《法律援助条例》《广东省法律援助条例》《全国民事行政法律援助服务规范》的标准，结合我省实际，规定了民事法律援助的术语和定义、服务原则、服务类型、服务质量控制等要求。

政府设立的法律援助机构组织实施民事法律援助工作，法律援助机构、律师事务所、基层法律服务机构、社会组织及其人员承办民事法律援助事项，以及司法行政部门、法律援助机构对提供民事法律援助服务的上述机构及其人员进行的监督管理工作，要执行《全国民事行政法律援助服务规范》，并遵守本规范。

# 1 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是没有注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SF/T0058—2019 全国民事行政法律援助服务规范

司法部令第124号 办理法律援助案件程序规定

司发通﹝2013﹞34号 司法部关于印发《法律援助文书格式》的通知

司发通﹝2013﹞161号 司法部关于印发《法律援助投诉处理办法》的通知

粤司规﹝2017﹞1号 广东省司法厅关于办理法律援助事项程序的规定

# 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

## 2.1 民事法律援助

由法律援助机构组织法律援助人员，依法为符合法律援助条件的公民和符合《广东省法律援助条例》规定的社会福利机构、社会组织无偿提供法律咨询、代拟法律文书、民事诉讼代理、民事非诉讼代理等方式的法律服务，不包括未接受法律援助机构的指派或安排的律师、基层法律服务工作者及其他人员自行提供的无偿法律服务。

## 2.2 法律援助机构

负责受理、审查法律援助申请，作出决定并指派或者安排人员为符合法律援助条件的公民、社会福利机构、社会组织提供法律援助服务的机构。

## 2.3 法律援助承办机构

承办法律援助事项的法律援助机构、律师事务所、基层法律服务机构和有关社会组织。

## 2.4 法律援助人员

接受法律援助机构指派或者安排，提供法律援助服务的法律援助机构工作人员、律师、基层法律服务工作者、法律援助志愿者及其他人员。

## 2.5 民事法律援助受援人

已提交法律援助申请材料，经法律援助机构审查并批准，获得民事法律援助服务的人员和社会福利机构、社会组织。

# 3 服务原则

## 3.1 公正

公平公正地保障所有符合条件的公民和社会福利机构、社会组织获得民事法律援助服务。

## 3.2 依法

法律援助机构应当依法受理、审查民事法律援助申请、作出决定并指派法律援助人员、提供民事法律援助服务。

法律援助人员承办民事法律援助事项，应当严格遵守法律法规和行业规范，符合法定程序，维护法律正确实施。

## 3.3 统一

公民和社会福利机构、社会组织申请的民事法律援助事项，应当由法律援助机构统一受理、审查、指派和监督。

## 3.4 效率

法律援助机构应当遵循一次性告知、限时办理的规定要求。

法律援助人员应当根据案情及受援人需求，及时通过咨询、和解、调解、仲裁、诉讼等服务方式提供服务，有效维护受援人合法权益。

## 3.5 便民

设置服务场所、服务网络、创新服务方式等，应当便于受援人申请、接受法律援助服务。

# 4 服务类型

法律咨询、代拟法律文书、民事诉讼代理、民事非诉讼代理等。

# 5 法律咨询

5.1 公民可以通过来访、电话、信函和网络等方式提出法律咨询。法律援助机构应当向社会公示提出法律咨询的途径和方式，在公共法律服务实体平台、法律援助接待大厅、法律援助工作站等安排专人解答咨询。

5.2 对于来访、电话或网络方式咨询，在解答咨询前，应当登记咨询人基本信息和联系方式，倾听咨询人陈述，问清事实经过和咨询人的诉求。如咨询人拒绝提供身份信息，应在咨询记录上载明。

5.3 解答咨询时，一般性法律问题做到当时答复，疑难复杂的法律问题难以当时答复的，7日内予以答复。

对于申请法律援助的咨询，应当初步审査是否属于本机构受理。如咨询事项符合法律援助条件且属于本机构受理的，应当告知其申请法律援助的条件和程序，引导和帮助其申请法律援助。如咨询事项符合法律援助条件但不属于本机构受理范围的，应当指导并帮助其向有权受理的法律援助机构申请。

若咨询事项不属于法律问题或者与法律援助无关的，可为咨询人提出可供参考的建议。

咨询人为行动不便的老年人、残疾人的，可视情况提供上门咨询服务。

5.4 咨询结束后，应当做好咨询信息记录工作。条件允许的地区，可以采取电子化手段记录咨询活动。

5.5 对于来信方式咨询，应当对收到的书面咨询事项进行审查，并在收到来信之日起7日内作出处理：

1. 咨询事项较为简单的，直接书面回复或电话联系咨询人，告知相关法律法规，解答法律问题；
2. 咨询事项较为复杂的，书面回复或电话联系咨询人，建议其携带相关材料就近到当地法律援助机构现场咨询，或者告知咨询人拨打“12348”公共法律服务热线咨询。

5.6 对于网络留言咨询，应当自收到咨询问题之日起1个工作日内进行解答；对于在线即时咨询，应当天进行解答。对咨询人所提问题暂时无法答复的，可以约定7日内予以答复。

# 6 民事法律援助事项办理程序

## 6.1 受理

6.1.1 申请人申请民事法律援助的，法律援助机构工作人员应当首先了解申请人所涉法律纠纷的基本事实和法律诉求，向申请人说明、解释提供法律援助的条件。

对属于本机构受理范围的法律援助申请，告知申请人所需提交的材料，并指导申请人填写相关申请表格；申请事项属于证明事项告知承诺制适用范围的，引导申请人填写证明事项告知承诺制相关文书。

对不属于本机构受理范围的法律援助申请，引导申请人向有受理权的法律援助机构申请。

6.1.2 法律援助机构工作人员应当查收申请人提交的以下材料：

1. 法律援助申请表；
2. 身份证或者其他有效的身份证明，代理申请人还应当提交有代理权的证明；
3. 经济困难申报材料；
4. 与所申请法律援助事项有关的案件材料。

6.1.3 申请人符合下列条件之一的，无须提交经济困难申报材料，但是应当提供相关证件或者证明材料：

1. 享受特困供养待遇的；
2. 领取最低生活保障金的；
3. 其家庭被认定为低收入困难家庭的；
4. 因意外事件、自然灾害或者其他特殊原因，导致其生活出现暂时困难，正在接受政府临时救济的；
5. 由政府出资供养或者由慈善机构出资供养的；
6. 困难残疾人家庭、重度残疾且无固定生活来源或者一户多残的；
7. 因民事诉讼向人民法院申请司法救助且获得批准的；
8. 因经济困难申请并获得法律援助之日起，一年内再次申请法律援助的；
9. 刑满释放、解除强制隔离戒毒后未就业、生活无着的；
10. 追索劳动报酬、工伤待遇的；
11. 追索赡养费、抚养费、扶养费的；
12. 其他根据国家和地方人民政府的有关规定应当视为经济困难的。

6.1.4 主张因见义勇为行为产生的民事权益纠纷申请法律援助的，无须提交经济困难申报材料，但是应当提交被县级人民政府或者不设区的地级市人民政府见义勇为评定委员会认定为见义勇为的证明材料。

6.1.5 军人军属申请法律援助，有下列情形之一的，无须提交经济困难申报材料，但是应当提交相关证件或者证明材料：

1. 义务兵、供给制学员及军属；
2. 执行作战、重大非战争军事行动任务的军人及军属；
3. 烈士、因公牺牲军人、病故军人的遗属。

军队中的文职人员、非现役公勤人员、在编职工，由军队管理的离退休人员，以及执行军事任务的预备役人员和其他人员，因公致残的警察，因公牺牲或者病故的警察的家属，参照前款规定执行。

除6.1.3、6.1.4和6.1.5项规定的情形外，各地如有增加免交经济困难申报材料情形的，按照当地有关规定执行。

对于适用证明事项告知承诺制的法律援助事项，法律援助机构应当不再索取相关证明材料。

6.1.6 法律援助机构收到民事法律援助申请材料后，应当向申请人出具收到申请材料的书面凭证，载明收到申请材料的名称、数量、日期。

申请材料中有复印件的，应当要求申请人提供原件并仔细核对，经核对无误后应当加盖核对章。

6.1.7 法律援助机构工作人员对申请人提交的材料进行初步审核，材料齐全的，应当予以受理；材料不齐全的，应当一次性告知其补充。

6.1.8 属于本省审理或者处理的法律援助事项，行动不便的残疾人可以向距离最近的法律援助机构提出申请，法律援助机构应当受理。对已经受理但不属于本机构受理范围的法律援助事项，可以在受理后转交有受理权的法律援助机构处理。

6.1.9 两个以上法律援助机构都有权受理的法律援助事项，申请人可以向其中一个法律援助机构申请。申请人就同一事项向两个以上有权受理的法律援助机构提出申请的，由最先收到申请的法律援助机构受理。法律援助机构之间发生受理争议时，由其共同的上一级法律援助机构决定。

6.1.10 法律援助机构受理申请后，对超出本机构办理能力的，可以报请上一级法律援助机构协调处理。上一级法律援助机构认为必要的，可以受理本应由下一级法律援助机构受理的法律援助事项，也可以将其受理的法律援助事项交由下一级法律援助机构处理。

## 6.2 审查

6.2.1 法律援助机构应当自收到法律援助申请材料之日起3个工作日内进行审查，对申请事项在本省审理或者处理，符合法律援助经济困难标准的，作出给予法律援助决定并书面通知申请人；对不符合法律援助条件或者提供虚假证据、证件、经济困难申报材料的，作出不予法律援助决定并书面通知申请人。不予法律援助决定书应当载明不予法律援助的理由及申请人提出异议的途径。

对无须提交经济困难申报材料的法律援助申请，法律援助机构应当自收到申请材料之日起2个工作日内作出是否予以法律援助的决定。

对疑难复杂的案件，经法律援助机构负责人批准，可以延长3个工作日。

6.2.2 法律援助机构经审查认为申请人提交的申请材料不齐全或者内容不清楚、不明确的，应当一次性告知申请人需要补充提交相关材料的清单和时限或者要求申请人作出必要的说明，并告知其未按要求提交补充材料的后果。

申请人补充材料、予以说明所需时间不计入审查决定期限。申请人未按规定的期限要求补充材料或者作出说明的，期限届满后视为撤回申请。

6.2.3 法律援助机构经审查认为申请人提交的申请材料需要查证的，应当在3个工作日内向有关单位进行调查核实。需要异地法律援助机构协助查证的，可发出法律援助协作函，请求查证事项所在地的法律援助机构协作。

法律援助机构调查核实的时间不计入审查决定期限。

6.2.4 有下列情形之一的，法律援助机构可以决定先行提供法律援助：

1. 距法定时效届满不足7日，需要及时提起诉讼或者申请劳动争议仲裁、仲裁的；
2. 需要立即申请财产保全、证据保全或者先予执行的；
3. 其他紧急或者特殊情况。

可能造成社会秩序混乱，导致不良影响或者当事人可能面临生命安全危险的紧急情形，法律援助机构可以当即决定予以法律援助；法律援助承办机构也可以当即提供法律援助，同时报法律援助机构核准。

受援人应当在法律援助机构确定的期限内补交规定的申请材料。先行提供法律援助的受援人没有在规定的期限内补交申请材料，或者法律援助机构审查认为受援人不符合法律援助条件的，应当终止法律援助。

6.2.5 申请人可自接到不予法律援助决定书之日起15日内向主管该法律援助机构的司法行政部门提出异议审查，司法行政部门应当在5个工作日内出具答复意见并送达异议申请人。

## 6.3 指派

6.3.1 法律援助机构应当自作出给予法律援助决定之日起2个工作日内指派或安排法律援助人员办理法律援助事项，并将确定的法律援助人员姓名、联系方式告知受援人。受援人无法联系的除外。

6.3.2 法律援助机构应当根据当地律师事务所、基层法律服务所、有关社会组织分布情况及法律服务人员数量、资质、专业特长、受援人意愿、案由案情等因素，合理确定承办民事法律援助事项的机构和人员。

法律援助机构不得指派或安排与法律援助事项有利害关系及有其他利益冲突、可能损害受援人利益的机构和人员承办民事法律援助事项。

6.3.3 对重大疑难复杂、具有重大社会影响、存在矛盾纠纷激化隐患、可能影响社会稳定的事项，法律援助机构应当组织办案经验丰富、法律专业素质高的律师、基层法律服务工作者等法律服务人员及法律援助机构工作人员进行讨论研判，指派或安排熟悉相关业务的法律援助人员办理，并及时向同级司法行政部门报告。

6.3.4 对于受援人较多的群体性民事法律援助事项，应当适当增加法律援助人员的数量。同一案件双方均为受援人的，不得指派同一法律服务机构的人员作为法律援助人员。

6.3.5 法律援助人员接受指派后，不得将法律援助事项转委托他人办理。遇有特殊情况确实无法继续承办的，法律援助人员应当及时报告作出指派的法律援助机构申请更换法律援助人员，并按规定办理材料移交手续。

6.3.6 有下列情形之一的，法律援助人员应当及时向作出指派的法律援助机构报告，并申请更换法律援助人员：

1. 与承办的法律援助事项有利害关系或存在利益冲突的；
2. 开庭日期冲突无法调整的；
3. 被取消或者中止执业资格的；
4. 因其他正当事由或不可抗力无法继续办理该法律援助事项的。

6.3.7 法律援助人员有下列情形之一的，法律援助机构应当撤销并另行指派法律援助人员：

1. 与承办的法律援助事项有利害关系；
2. 依法丧失代理人资格；
3. 在承办法律援助事项过程中被行政处分或者纪律处分；
4. 因疾病、出国留学、长期外出等特殊原因，无法继续承办法律援助事项；
5. 有《广东省法律援助条例》第五十三条规定的行为之一；
6. 依受援人申请，决定更换法律援助人员；
7. 其他有必要撤销并另行指派法律援助人员的情形。

6.3.8 受援人或法律援助人员申请更换法律援助人员的，法律援助机构应当在5个工作日内决定是否更换。决定更换的，应当另行指派或者安排法律援助人员承办，并通知受援人或其法定代理人、近亲属、原法律援助人员，并函告办案机关。更换法律援助人员后，原法律援助人员应当在3个工作日内与变更后的法律援助人员办理材料移交手续。

## 6.4 承办

### 6.4.1 基本要求

6.4.1.1 法律援助人员应当遵守法律援助服务规范，在受委托的权限内，通过和解、调解、申请仲裁、提起诉讼、申请强制执行或其他方式最大限度依法维护受援人的合法权益。

6.4.1.2 法律援助人员在首次约见受援人或其法定代理人、近亲属时，应当表明法律援助人员身份，告知受援人法律援助免费性质，并询问其是否同意代理。

6.4.1.3 法律援助人员代理受援人以和解或者调解方式解决纠纷的，应当征得受援人同意。

6.4.1.4 法律援助人员应当告知受援人可以向人民法院、仲裁机构申请免交、减交或者缓交案件受理费、诉讼费、仲裁费，并提供协助。

对行动不便的残疾人、老年人等特定受援对象，法律援助人员可视情况提供上门服务。

6.4.1.5 法律援助事项办理过程中，法律援助人员应当向受援人通报以下情况，并如实记录通报基本情况：

1. 法律援助事项办理进展情况；
2. 在办理法律援助事项过程中产生的最新问题及后续可能产生的变化；
3. 面临最新问题或进展，现阶段建议受援人采取的法律措施。

受援人提出询问的，法律援助人员应当及时答复，并填写工作记录。

6.4.1.6 办理法律援助事项过程中遇到下列情形之一的，法律援助人员应当向法律援助机构报告，并详细记录报告情况：

1. 受援人拒绝代理的；
2. 有依法应当终止法律援助的情形的；
3. 涉及群体性事件或有重大社会影响的；
4. 主要证据、事实认定、适用法律等方面有重大疑义的；
5. 需要异地协助调查取证的；
6. 法律援助人员与受援人利益冲突方是近亲属或者其他利害关系人、与受援人利益冲突方已委托的代理人等具有利益冲突的情形的；
7. 其他复杂疑难情形的。

6.4.1.7 受援人向法律援助机构提出出具相关证明用于办理公证、司法鉴定、勘验、评估、审计减收或免收相关费用的，法律援助机构应当为其出具。

6.4.1.8 法律援助人员在办理法律援助事项过程中请求法律援助机构与有关机关、企事业单位进行协调，属于法律援助机构职责范围内的，法律援助机构应当予以协助。

6.4.1.9 法律援助人员办理法律援助事项需要翻译、专家服务的，法律援助机构应当协助提供。

6.4.1.10 法律援助人员承办法律援助事项，可根据需要进行调查取证。需要异地协助调查取证的，法律援助机构应当在收到法律援助人员提交报告后2个工作日内函告调查取证事项所在地的法律援助机构协助调查办理。协助函内容应当包括案件基本情况、需要调查取证的事项、办理时限等。

6.4.1.11 法律援助承办机构应当根据法律援助事项情况及时安排具有相应资质、有一定执业经历、专业特长的人员承办。承办重大、疑难法律援助事项的，法律援助承办机构应当组织集体讨论，确保案件办理质量。

6.4.1.12 法律援助承办机构及人员接受指派后，无正当理由不得拒绝代理。但因受援人提出不合理或违法要求，致使法律援助人员无法依法履行法律援助职责的，经法律援助机构同意后，可以拒绝代理。

6.4.1.13 法律援助承办机构应当建立服务质量内控机制，对法律援助人员办理民事法律援助事项进行业务指导及监督，督促其恪守职业道德和执业纪律，及时纠正法律援助人员违反职业道德、执业纪律行为，并可视情况向法律援助机构建议变更法律援助人员。

6.4.1.14 法律援助人员在调查取证过程中，不得伪造、变造证据，不得威胁、利诱他人提供虚假证据，不得妨碍对方当事人合法取证，不得协助或诱导受援人伪造证据。

6.4.1.15 法律援助事项办理过程中，法律援助人员不得向受援人收取钱物或者谋取其他不正当利益，法律援助人员及其所在的执业机构不得将法律援助事项转为自行委托收费事项。法律援助人员不得泄露受援人的商业秘密或者个人隐私。

6.4.1.16 有下列情形之一的，法律援助机构应当决定终止法律援助：

1. 案件依法终止审理或者被撤销的；
2. 受援人自行委托其他代理人的；
3. 受援人要求终止法律援助的；
4. 受援人利用法律援助从事违法活动的；
5. 受援人故意隐瞒与案件有关的重要事实或者提供虚假证据、证件、不真实经济困难申报材料的；
6. 受援人拒不签署应当由其本人签字的法律文书和有关材料，导致法律援助事项无法办理的；
7. 受援人失去联系无法继续为其提供法律援助的；
8. 依法决定先行提供法律援助的受援人经审查认定不符合法律援助经济困难标准的；
9. 提供法律援助期间，受援人经济状况发生变化，经审查核实不再符合法律援助经济困难标准的；
10. 法律、法规规定应当终止的其他情形。

具有h）、i）情形之一，但正在进行开庭审理或者即将于2日内开庭审理的除外。

6.4.1.17 法律援助机构在组织实施法律援助的过程中发现具有终止法律援助情形的，应当在3个工作日内填写《终止法律援助审批表》，并提出是否终止法律援助的意见，报法律援助机构负责人审批。

6.4.1.18 决定终止法律援助的，法律援助机构应当在2个工作日内出具《终止法律援助决定书》并及时送达受援人，同时函告法律援助承办机构和办案机关。《终止法律援助决定书》应当载明终止法律援助的理由及受援人提出异议的途径。

6.4.1.19 受援人对法律援助机构终止法律援助的决定有异议的，按照《广东省司法厅关于办理法律援助事项程序的规定》第四十九条的规定办理。

### 6.4.2 民事诉讼一审案件代理

#### 6.4.2.1 收案

6.4.2.1.1 法律援助承办机构收到指派通知书后，应当及时安排法律援助人员承办。

6.4.2.1.2 法律援助人员应当自接受指派或安排之日起3个工作日内与受援人或者其法定代理人、近亲属签订委托代理协议，明确约定双方的权利和义务。6.4.2.1.3 法律援助人员应当告知受援人签署授权委托书。授权委托书应当载明委托事项和权限。法律援助人员代为承认、放弃、变更诉讼请求、进行和解以及提起反诉或者上诉的，应当有受援人的特别授权。

依法应当向案件办理或者审理单位提交委托代理手续的，法律援助人员应当自接受指派或安排之日起3个工作日内提交。

#### 6.4.2.2 约见受援人

6.4.2.2.1 法律援助人员应当在接受指派后的3个工作日内约见受援人或其法定代理人、近亲属。

6.4.2.2.2 法律援助人员约见受援人或其法定代理人、近亲属时，应当告知其以下事项：

1. 法律援助人员的代理职责；
2. 受援人可以向人民法院申请减、免、缓交诉讼费用；
3. 主要诉讼风险及法律后果；
4. 受援人在诉讼中的权利和义务及应当注意的事项等；
5. 申请财产保全、证据保全、先予执行等相关规定。

6.4.2.2.3 受援人同意法律援助人员代理的，法律援助人员应当向受援人详细了解以下事项：

1. 所涉法律纠纷相关事实情况；
2. 本案或关联案件经司法程序处理背景；
3. 相关证据材料及证据线索；
4. 受援人的具体诉求。

6.4.2.2.4 法律援助人员约见受援人或其法定代理人、近亲属时，应当制作《谈话笔录》。

《谈话笔录》须经受援人确认无误后签名或者按指印。受援人无阅读能力的，法律援助人员应向受援人宣读笔录，并在笔录上载明。

#### 6.4.2.3 调查取证

6.4.2.3.1 法律援助人员根据举证责任，围绕证明对象调查收集必要的证据，包括引起民事法律关系产生、变更、消灭的证据，民事权利受到损害或者发生争议的证据，受援人的有关情况等，避免遗漏必要的证据，并规范制作调查笔录。

6.4.2.3.2 法律援助人员调查、收集证据时，须经有关单位或个人同意。法律援助人员向证人调查取证时，应当制作调查笔录。法律援助人员因客观原因不能自行收集的证据，应当在举证期限届满前递交书面申请，申请人民法院协助调查，或请求人民法院颁发《律师调查令》，调查取证，收集证据。需要异地调查取证的，执行《办理法律援助案件程序规定》（司法部令第124号）相关规定。

6.4.2.3.3 在证据可能灭失或以后难以取得的情形下，法律援助人员可在征得受援人同意后，代理其向公证机关或人民法院提交申请保全证据的书面申请。

6.4.2.3.4 法律援助人员应当向受援人说明举证的要求及法律后果，促使受援人在合理期限内积极、全面、正确、诚实地完成举证。要求受援人提供其所知道的一切案件事实，并提供证据或证据线索。受援人能够提供证据或证据线索而不提供的，告知其将会产生的法律后果。法律援助人员可在向受援人讲明其后果后，以已有的证据、事实完成法律援助工作。

6.4.2.3.5 法律援助人员在调查取证过程中不得伪造、变造证据，不得威胁、利诱他人提供虚假证据，不得妨碍对方当事人合法取证，不得协助或诱导受援人伪造证据。

6.4.2.3.6 法律援助人员应当根据调查查明的基本事实，确定受援人的诉求是否有法律依据支撑，核查已有证据是否足以证明事实要件，并结合《民事诉讼法》第一百一十九条审查是否符合起诉条件。经审查不符合起诉条件的，应当告知受援人。受援人坚持起诉的，告知其相关的法律后果。

#### 6.4.2.4 代理起诉或应诉

6.4.2.4.1 法律援助人员根据法律援助事项情况及调取的证据，确定民事诉讼的适格被告及被申请人。

经核查符合《民事诉讼法》起诉条件的，法律援助人员可依据受援人的请求，为其代写起诉状。起诉状中应提出具体明确的诉讼请求，并简要阐明起诉的事实和理由。起诉状起草完毕后，应当征得受援人的同意确认，并由受援人签名和捺印。

受援人为社会福利机构、社会组织的，起诉状应当由其法定代表人或负责人签名、盖公章。

6.4.2.4.2 法律援助人员应当向有管辖权的法院提起诉讼。法律援助人员提交起诉状的同时，应当提交可以证明所提出的诉讼请求所依据的事实的证据、证明原告主体资格的有关材料以及《法律援助公函》《委托代理协议》和律师执业证、律师事务所证明材料等。受援人提出要求减免受理费、诉讼费的，法律援助人员应当在提交起诉状的同时一并向有管辖权的法院提交减免受理费、诉讼费申请书。

法律援助人员向法院提交起诉材料后，如法院初步审查认为立案尚需补交有关证据材料的，法律援助人员应当告知受援人，并及时补交。

6.4.2.4.3 在接到法院的立案（受理）通知书后，法律援助人员应当通知受援人及时交纳诉讼费。

6.4.2.4.4 在接到法院不予受理的裁定书后，法律援助人员应当及时告知受援人，并告知其在上诉期内有上诉的权利。

6.4.2.4.5 法律援助人员代理被告的，应当携带《授权委托书》《法律援助公函》《律师事务所函》到人民法院查阅案卷材料，并重点查阅以下事项：

1. 原告的起诉是否符合《民事诉讼法》规定的受理条件；
2. 受理法院是否有管辖权；
3. 原告起诉的证据是否充分、确凿，相互之间有无矛盾；
4. 诉讼请求是否超过诉讼时效。

6.4.2.4.6 经审查确定受理法院有管辖权后，法律援助人员可根据受援人请求，为其代写答辩状。答辩状应当针对原告的诉讼请求、事实与理由，陈述答辩事实，提出明确的主张并阐明相应的理由。答辩状起草完毕后，应当征得受援人的同意确认，并由受援人签字后递交人民法院。

6.4.2.4.7 法律援助人员经审查发现案件依法不属于受理人民法院管辖的，应当及时告知受援人，并可根据受援人的请求在答辩期间内代其提出管辖异议。一旦提出管辖异议，不再进行答辩或举证。

6.4.2.4.8 受援人有反诉请求和理由的，法律援助人员可代其书写反诉状。

6.4.2.4.9 法律援助人员应当分析法律援助事项具体情况，对于可能因为其他当事人的行为或者原因，使判决难以执行或者会造成受援人损失的案件，应当建议或者根据受援人的要求向人民法院提出财产保全申请，并告知受援人需提供担保以及申请不当的法律后果。

6.4.2.4.10 符合《民事诉讼法》及司法解释中先予执行相关条件的，法律援助人员应当告知受援人并协助其向人民法院提交先予执行申请。

6.4.2.4.11 法律援助人员应当在举证期限内对收集到的证据进行分类编号，编制证据目录，对证据材料的名称、证明对象和内容作简要说明，经受援人签字确认后，将副本提交至人民法院。

6.4.2.4.12 在举证期限内提交证据材料确有困难的，法律援助人员应当在举证期限届满前向人民法院书面申请延长举证期限，经人民法院准许，应当在延长的举证期限内提交证据材料。

6.4.2.4.13 案件如需要证人出庭作证的，应当在举证期限届满前向人民法院提出书面申请，并告知受援人需先行垫付有关证人履行出庭作证义务而支出相关费用的规定。

6.4.2.4.14 法律援助人员根据案件具体情况判断需要庭前证据交换的，应当告知受援人向人民法院申请庭前证据交换。

6.4.2.4.15 法律援助人员接受指派或安排后，应当依据有关规定到人民法院全面查阅案件有关材料，摘录或复制主要案卷材料及案件重要信息，制作《阅卷笔录》，并将阅卷取得的材料全部入卷。阅卷笔录应当包含以下内容：

1. 记录双方当事人的主要观点和主要依据；
2. 记录双方当事人的主要分歧和矛盾焦点；
3. 记录主要案件情节及相关法律法规、规范性文件的规定；
4. 记录案卷中存在的问题，如证据不足、证据效力存疑、证据间存在矛盾、引用法规条文不当、案件程序存在瑕疵等。

6.4.2.4.16 法律援助人员应当根据受援人提供的有关材料及阅卷情况，分析案情，归纳争议焦点，明确需要另行补充的证据，并准备庭审提纲。

6.4.2.4.17 在开庭之前，法律援助人员应当做好以下准备：

1. 了解法庭组成人员名单；
2. 明确案件是否属于不公开审理范围。对于涉及商业秘密、个人隐私的案件，根据受援人意愿代为申请不公开审理；
3. 约见受援人，告知其开庭时间、地点，提示其携带身份证件、证据原件按时到庭；告知受援人应当回避的法定情形与合议庭组成人员、书记员的姓名，询问其是否申请回避；告知受援人庭审程序、在庭审中的诉讼权利义务及应注意的事项；了解案件事实有无发生变化，沟通代理思路和观点；并就以上会谈内容制作《谈话笔录》，由受援人签字确认。
4. 其他相关准备工作。

#### 6.4.2.5 出庭

6.4.2.5.1 法律援助人员接到开庭通知书后应当按时出庭，全程参与庭审。有正当原因不能出庭的，应当及时与法院联系，申请延期开庭。法院不准予延期开庭的，法律援助人员应当及时联系受援人，并向法律援助机构申请变更法律援助人员。

6.4.2.5.2 法律援助人员应当遵守法庭规则和法庭秩序，听从法庭指挥。法律援助人员可以在审判长核对当事人身份时对受援相对人及其代理人的身份提出异议。

6.4.2.5.3 有《民事诉讼法》及相关司法解释规定的回避情形的，法律援助人员应当告知受援人，并协助受援人提出回避申请。

6.4.2.5.4 法律援助人员应当认真做好庭审记录，并根据案件需要，向受援人、证人、鉴定人、受援相对人就与本案有关的问题发问。

6.4.2.5.5 法律援助人员按法庭要求出示证据，应当简要说明该证据事实的种类、证据来源、取证时间、地点、提交人及所证明的事实等。

6.4.2.5.6 法律援助人员应当对受援相对人出示的证据进行质证。质证时，应当围绕证据的真实性、合法性、关联性，针对证据证明力有无以及证明力大小，进行质疑、说明与辩驳。

6.4.2.5.7 法律援助人员应当围绕争议焦点或者法庭调查的重点，积极参与法庭辩论，从事实、证据和法律规定等不同方面进行分析，阐明观点，陈述理由。

法律援助人员发表代理意见应当观点明确，论据充分，逻辑严密。

6.4.2.5.8 在庭审过程中，法律援助人员发现审判程序违法的，应当及时向法庭提出意见。

6.4.2.5.9 法律援助人员应当在代理权限内参与调解、和解。未经特别授权，不得对受援人的实体权利进行处分。

#### 6.4.2.6 庭后工作

6.4.2.6.1 法律援助人员应当在休庭后认真核对法庭笔录并签字。法律援助人员在庭审中出示的证据，应当与办案人员办理交接手续，需要补充证据及提交书面意见的，应当在法庭指定的期限内提交。

6.4.2.6.2 法律援助人员应当在法庭指定的期限内向人民法院提交代理词。

6.4.2.6.3 由受援人特别授权代为签收的裁判文书，法律援助人员应当在签收裁判文书后及时告知受援人，并在签收2日内送达受援人。

6.4.2.6.4 一审判决后，法律援助人员应当及时向受援人通报裁判结果，并告知受援人在上诉期内有上诉的权利。就是否上诉向受援人提供咨询，并告知受援人继续获得法律援助的途径和方法。

受援人提出上诉的，法律援助人员可以为其代写上诉状，并及时告知法律援助机构。

### 6.4.3 民事诉讼二审案件代理

6.4.3.1 承办民事诉讼二审法律援助案件，收案、约见受援人环节要求按照民事诉讼一审案件代理的相关要求执行。法律援助人员约见受援人时，应当告知受援人二审的诉讼风险及证据规则等，并制作谈话笔录以附卷备查。

6.4.3.2 受援人尚未提交上诉状或二审答辩状的，法律援助人员应当为受援人代写上诉状或二审答辩状。上诉状应当提出明确的上诉请求，并简要阐明上诉的事实和理由。二审答辩状应当针对上诉人的上诉请求提出意见，并简要阐明事实和理由。上诉状或二审答辩状交由受援人签字确认后，及时提交人民法院。

6.4.3.3 法律援助人员应当及时到法院查阅案卷，并复制有关案卷资料，必要时应与一审的法律援助人员或者其他代理人取得联系，尽可能全面地了解一审情况。

6.4.3.4 法律援助人员在查阅一审案卷时，应当重点审查以下几方面内容：

1. 一审认定事实是否清楚、完整；
2. 一审证据是否充分、确凿，是否存在未经质证的证据作为判决裁定的依据，证据相互之间有无矛盾；
3. 是否存在原判决遗漏当事人或者违法缺席判决等严重违反法定程序的情形；
4. 一审适用法律是否正确。

6.4.3.5 法律援助人员应当根据受援人诉求，结合案情需要，及时做好证据补救工作，尽量收集支持本方主张、反驳对方主张的新证据。

受援人在二审程序中提供新证据的，应当在二审开庭前或开庭审理时提出；二审不开庭审理的，应当在人民法院指定的期限内提出。

6.4.3.6 调查取证、庭前工作要求按照民事诉讼一审案件代理的相关要求执行。

6.4.3.7 人民法院决定开庭审理的，法律援助人员的代理职责按照一审审判阶段的相关要求执行。

人民法院决定不开庭审理的，法律援助人员完成约见、调查取证、阅卷等工作后，应当在法庭指定的期限内向人民法院提交代理词。

6.4.3.8 二审判决后，法律援助人员应当及时向受援人通报裁判结果。受援人不服人民法院作出的生效裁判的,法律援助人员应当告知受援人可以依法申请再审以及申请再审的期限。

### 6.4.4 民事诉讼执行案件代理

6.4.4.1 承办民事诉讼执行程序法律援助案件，收案、约见受援人环节要求按照民事诉讼一审案件代理的相关要求执行。

6.4.4.2 法律援助人员应当对受援人申请执行的以下事项进行审查：

1. 申请执行所依据的法律文书是否已经生效；
2. 申请执行所依据的法律文书是否有给付内容，是否有明确的执行标的和被执行人；
3. 申请执行人是否生效法律文书的权利人或其继承人、权利承受人；
4. 义务人是否在生效法律文书确定的期限内未履行义务；
5. 申请执行是否超过法定期限。

经审查符合申请执行条件的，法律援助人员应当为受援人代写执行申请书，并在法定期限内向人民法院提交。

6.4.4.3 人民法院决定受理的，法律援助人员应当提出书面执行代理意见，并将生效的法律文书、被执行人财产状况的相关信息等执行依据材料提交给人民法院。

6.4.4.4 法律援助人员应当自行调查、收集被执行人可供执行的财产状况及线索。需要阅卷的，法律援助人员应当联系受援人及法院，查阅、摘抄、复制案件材料。确因客观原因无法自行查明财产的，应当申请人民法院调查或申请《律师调查令》。法律援助人员可以持《律师调查令》调查查明被执行人的财产线索。

6.4.4.5 人民法院决定执行的，法律援助人员应当参与执行并视情况开展如下工作：

1. 及时与人民法院执行人员取得联系，协助参与执行活动；
2. 指导或代理受援人向人民法院申请查封、扣押或立即强制执行被执行人的财产，申请变更或追加被执行主体；
3. 在授权范围内参与执行调解、和解，并制作执行记录。

6.4.4.6 作为被执行人的法人或其他组织不履行生效法律文书确定的义务，受援人认为其有拒绝报告、虚假报告财产情况，隐匿、转移财产等逃避债务情形或者其股东、出资人有出资不实、抽逃出资等情形的，法律援助人员应当指导或代理受援人书面申请人民法院委托审计机构对该被执行人进行审计。

6.4.4.7 有下列情形之一的，法律援助人员应当向法律援助机构申请办结该项法律援助事项：

1. 生效裁判文书、调解书或仲裁裁决确定的义务履行完毕；
2. 人民法院裁定不予执行或执行终结的；
3. 当事人间达成和解或调解协议并已履行完毕。

6.4.4.8 受援人因受欺诈、胁迫与被执行人达成和解协议，或者被执行不履行和解协议的，法律援助人员应当指导或代理受援人向法院申请，恢复对原生效法律文书的执行。

6.4.4.9 人民法院自收到申请执行书之日起超过六个月未执行的，法律援助人员应当指引受援人向上一级人民法院申请执行。

### 6.4.5 民事审判监督程序案件代理

6.4.5.1 承办民事审判监督程序法律援助案件，收案、约见受援人环节要求按照民事诉讼一、二审案件代理的相关要求执行。

6.4.5.2 法律援助人员接受指派后，应当及时与受援人取得联系，要求受援人提供详细的一、二审诉讼情况，提交完整的证据材料和诉讼文书。法律援助人员约见受援人时，应当告知受援人再审的诉讼风险及证据规则等，并制作谈话笔录以附卷备查。

6.4.5.3 受援人尚未提交再审申请书的，法律援助人员应当为其代写再审申请书。再审申请书应当提出明确的诉求，并简要阐明申诉的事实和理由。再审申请书交由受援人签字确认后，及时提交人民法院。

6.4.5.4 法律援助人员应当及时到法院查阅案卷，并复制有关案卷资料，必要时可与一、二审代理人取得联系，以便全面掌握案情。

6.4.5.5 受援人申请再审案件，法律援助人员应当对以下事项进行审查：

1. 是否存在新的证据，足以推翻原判决、裁定；
2. 原判决、裁定认定的基本事实是否缺乏证据证明；
3. 原判决、裁定认定事实的主要证据是否是伪造；
4. 原判决、裁定认定事实的主要证据有无未经质证；
5. 对审理案件需要的主要证据，当事人因客观原因不能自行收集，书面申请人民法院调查收集，人民法院是否未调查收集；
6. 原判决、裁定适用法律确是否有错误；
7. 审判组织的组成是否不合法或者依法应当回避的审判人员是否没有回避；
8. 无诉讼行为能力人是否未经法定代理人代为诉讼，或者应当参加诉讼的当事人，因不能归责于本人或者其诉讼代理人的事由，是否未参加诉讼；
9. 是否存在违反法律规定，剥夺当事人辩论权利；
10. 是否存在未经传票传唤，缺席判决；
11. 原判决、裁定是否遗漏或者超出诉讼请求；
12. 据以作出原判决、裁定的法律文书是否被撤销或者变更；
13. 审判人员审理该案件时是否有贪污受贿，徇私舞弊，枉法裁判行为。

6.4.5.6 法律援助人员查阅有关材料，可着重审查是否存在以下几方面：

1. 发现了新的重要证据，使原判决、裁定的基础丧失；
2. 原判决、裁定认定事实的重要证据不足或是伪造的，或者有充足理由说明主要证据不能成立；
3. 原判决、裁定适用法律确有错误，或适用的法律与认定的事实之间缺乏必然的逻辑联系；
4. 原审违反法定程序，或者审判人员有贪污受贿、徇私舞弊、枉法裁判等行为，已经影响或可能影响案件公正审理的；
5. 有足够的证据证明调解违反自愿原则和调解协议内容违法。

6.4.5.7 人民法院决定开庭审理的，法律援助人员的代理职责按照民事一、二审审判阶段的相关要求执行。

人民法院决定不开庭审理的，法律援助人员完成约见、调查取证、阅卷等工作后，应当在法庭指定的期限内向人民法院提交代理词。

6.4.5.8 再审裁决后，法律援助人员应当及时向受援人通报裁判结果。

6.4.5.9 当事人向人民检察院申请检察建议或者抗诉的，法律援助人员的代理职责参照民事审判监督程序案件代理的相关要求执行。

### 6.4.6 民事非诉讼法律援助事项代理

#### 6.4.6.1 一般要求

6.4.6.1.1 承办民事非诉讼法律援助事项，收案、约见受援人环节要求按照民事诉讼一审案件代理的相关要求执行。

6.4.6.1.2 法律援助人员应当分析案情及现有证据，根据需要向证人、对方当事人、有关机关和单位等调查和收集证据并制作调查笔录。审查已调查和收集的证据，整理证据目录，明确每一项证据要证明的事实，并判断其对办理案件的作用。

6.4.6.1.3 法律援助人员应当在约见、调查取证及阅卷的基础上，从非诉讼法律援助案件的事实、证据和适用法律等方面进行分析论证，分析受援人的诉求，理清办案思路，在与受援人充分协商后提出代理意见或解决方案，并告知其法律风险及后果。法律援助人员可以通过法律咨询、代写法律文书、参与仲裁、参与调解、组织和解及非诉讼法律事务代理等方式，依法维护受援人合法权益。

6.4.6.1.4 法律援助人员应当帮助、指导受援人或其代理人等向对方当事人表达诉求，提出对案件的处理意见及理由；听取对方当事人的辩解及理由，反驳其错误或不当的意见，向其做好释法明理等工作，促成调解或达成和解。

#### 6.4.6.2 代拟法律文书

6.4.6.2.1 法律援助机构决定提供代拟法律文书法律援助的，法律援助人员接受指派或安排后应当向受援人明示，除与受援人有明确的书面约定外，法律援助人员仅根据受援人陈述及意愿是否符合法律规定撰写文书内容，而对文书所涉及的实体权利是否客观存在，以及该实体权利是否为受援人所享有没有审核的义务。对受援人叙述明显不符合客观规律或提出的无理、非法要求，应当予以说服、规劝，并告知受援人法律后果。

6.4.6.2.2 代拟法律文书应当叙述清楚，表达准确，严格按照法律规定和相关文书的撰写要求代写文书。代拟法律文书内容不得违反法律、法规或社会公共利益。

6.4.6.2.3 代拟法律文书完成后，法律援助人员应当向受援人确认代拟法律文书内容（或向其宣读），并在受援人确认无异议后要求受援人在文书签收单上签字或捺指印。法律援助机构、法律援助人员、受援人各留存一份代拟的法律文书。

#### 6.4.6.3 调解或和解

6.4.6.3.1 法律援助人员可以通过调解或和解方式为受援人解决矛盾纠纷。

6.4.6.3.2 调解或和解应当遵循以下原则：

1. 自愿原则。调解或和解必须以征得受援人的同意为前提。
2. 合法原则。法律援助人员必须在查明事实、分清是非、明确责任的前提下开展调解或和解工作，调解或和解内容不得违背法律规定和社会公共秩序。
3. 保护受援人合法权益原则。调解或和解必须在维护受援人合法权益的前提下进行，受援人在调解或和解时对其合法权益所做的让步和放弃，必须是其真实的意思表示。

6.4.6.3.3 凡涉及权利义务关系明确、当事人之间有调解可能的事项，均可采取先调解后诉讼的程序办理。

6.4.6.3.4 法律援助人员在接案后，应当注意审查该案的仲裁或诉讼时效。具有以下情形情形之一的，不宜采用先行调解方式办理：

1. 时效即将届满的案件；
2. 已经过有关组织及部门多次调解均无成效或者当事人拒绝接受调解的；
3. 可能涉及侵害国家利益、社会公共利益、集体利益及第三人利益的。

对于执行难度大、法律法规适用不明确等易引发后续争议的案件，应当采取诉讼方式解决矛盾纠纷。

6.4.6.3.5 调解或和解的一般程序和方法：

1. 法律援助人员接受指派后，对案情进行分析，认为适合调解或和解的，可向受援人提出先调解或和解的建议；
2. 法律援助人员应当告知受援人进行调解或和解的相关法律关系及后果，并通过谈话笔录、征询意见书等方式书面征得受援人的同意。法律援助人员代为参与调解或和解的，应当要求受援人签署特别授权书。最终达成的调解或和解方案，法律援助人员在签署前应当告知受援人。
3. 法律援助人员接受受援人的委托，与受援相对人联系，向受援相对人就解决矛盾纠纷进行交涉，确定调解或和解的时间、地点和相关事项；进行调解或和解时，应当向各方介绍相关法规、征询各方对解决矛盾纠纷的意见，提出调解或和解的方案，促成各方达成调解或和解；
4. 法律援助人员代为参与三方联合调解中心、诉调对接工作室、人民调解、行政调解或司法调解的，应当依据相关法律法规和事实，陈述受援人的主张和要求，在维护受援人合法权益的前提下，签订相关的调解协议书；
5. 在调解成功的基础上，法律援助人员应当及时根据双方当事人的真实意思表示制作规范的相关协议书。

法律援助人员在制作协议书时应当把握调解协议内容的合法性、准确性、规范性。对于具有执行内容的调解协议书或者和解协议书，法律援助人员可以建议受援人采取司法确认或公证的方式，赋予协议书条款强制执行效力。

#### 6.4.6.4 仲裁代理

承办仲裁代理法律援助事项，收案、约见受援人、准备阶段、庭审阶段、庭后工作环节要求参照民事诉讼一审案件代理的相关要求执行。

## 6.5结案

6.5.1 法律援助人员办结法律援助事项后，应当制作结案报告，填写结案报告表，撰写包含所做工作、基本案情、主要代理或者答辩意见内容的承办情况小结，并附卷归档。

6.5.2 法律援助人员应当在法律援助事项办结之日起30日内，向作出指派的法律援助机构提交结案报告、承办业务卷等结案归档文件材料，接受法律援助机构的审查。案件结案日结合《办理法律援助案件程序规定》第三十四条确定，结案归档流程按照《广东省法律援助事项结案文件材料归档办法》规定执行。

6.5.3 法律援助机构应当对法律援助人员提交的承办业务卷及受理、审查、指派等材料进行整理，一案一卷。卷宗应当反映承办人员接受委托办理法律援助事项的全过程，包括审批和结案归档文书材料（见附录A），有缺项的应当予以说明。

6.5.4 法律援助机构应当按照附录A顺序目录整理法律援助事项审批卷和承办业务卷材料。

6.5.5 法律援助异议审查处理档案、法律援助投诉处理档案的立卷、装订、归档参照《广东省法律援助事项结案文件材料归档办法》执行。

6.5.6 法律援助机构应当运用法律援助管理信息系统及时存储和更新民事法律援助案件相关数据，并将产生的非涉密数据上传司法公有云，与司法部法律援助管理信息系统对接，实现办理法律援助事项数据互通共享。法律援助人员应当协助录入相关案卷材料。

有条件的法律援助机构可建立电子案卷系统，并规范管理。

6.5.7 法律援助机构应当自收到结案归档材料之日起30日内完成审查，并制作结案审查表。法律援助人员提供的材料不符合要求的，应当要求其补正。

6.5.8 法律援助人员提交的材料符合要求的，法律援助机构应当按照本地法律援助经费管理规定及时支付办案补贴或安排直接费用。

6.5.9 法律援助机构实行补贴与服务质量挂钩的差别补贴，促进提高服务质量。法律援助人员因缺少结案材料、未完成全部工作程序或法律援助服务考核评估不合格的，法律援助机构视情况减发或不予发放办案补贴。

# 7 服务质量控制

## 7.1 基本原则

法律援助机构应当在司法行政部门指导下建立完善法律援助案件的考核评估机制，并采取具体措施改进服务方式，不断提高服务质量。法律援助事项的承办机构和法律援助人员应当积极履行法律援助义务，配合法律援助机构做好质量管理工作。

## 7.2 主要方式

主要方式应当包括：

1. 监督指导；
2. 庭审旁听；
3. 征询意见；
4. 质量评估；
5. 集体讨论；
6. 案件回访及满意度测评。

## 7.3 监督指导

对于疑难复杂、有重大社会影响的案件，法律援助机构可通过安排专家和律师等人员参与案件讨论、研究诉讼方案和调查取证等方式进行监督指导。

## 7.4 庭审旁听

7.4.1 案件承办中，法律援助机构应当根据案件难易程度和社会关注度等因素，选取特定案件开展庭审现场旁听，并将庭审服务质量作为案件质量评估结果的重要依据。

7.4.2 法律援助机构组织旁听案件庭审，可按以下因素进行评审，并做好相应记录：

1. 是否按时出席法庭审理；
2. 是否遵守法庭规则和法庭秩序，听从法庭指挥；
3. 是否语言文明规范、举止端庄、仪表整洁；
4. 是否依法进行举证和质证；
5. 是否紧紧围绕争议焦点或者法庭调查的重点进行辩论，从事实、证据、法律等方面进行分析，阐明观点，陈述理由；
6. 是否在同一案件中担任双方当事人的代理人；
7. 其他相关情况。

7.4.3 参与庭审旁听人员在庭审结束后，应当提交庭审服务综合评价及书面记录。

## 7.5 征询意见

7.5.1 法律援助机构可通过上门走访、听取重点案件办案人员意见和发放办案机关意见征询表等方式，征询办案机关对法律援助人员的意见，作为评价案件办理质量的依据。

7.5.2 办案机关意见征询表应当包括对法律援助人员工作态度、案件办理质量和结果的评定及其他意见和建议。

## 7.6 质量评估

7.6.1 法律援助机构应当根据本年度承办案件数量等实际情况，从已办结并上报结案的卷宗材料中选取一定比例的民事法律援助案件，定期开展评估。

7.6.2 评估案件应当选派评估专家，确定评估样本，根据本地法律援助案件质量评估要求，在承办案件结案后进行。

7.6.3 评估专家应当根据法律援助人员在案件办理中的时效性、运用法律法规的准确性、与受援人和办案机构沟通的有效性、案件材料及法律文书的规范性等综合因素，对案件质量作出分级评估结果。

## 7.7 集体讨论

7.7.1 集体讨论既适用于案件承办环节，也适用于结案后质量评估环节。集体讨论事项范围应当包括：

1. 疑难复杂案件；
2. 有重大社会影响的案件；
3. 法律援助人员被投诉的；
4. 上级部门交办、督办的重要事项；
5. 其他需要集体讨论的重大事项。

7.7.2 集体讨论可由法律援助机构和承办机构等提起，由法律援助机构组织开展。参加集体讨论的人员应当包括：提起集体讨论的承办人员、法律援助机构负责人、司法行政机关相关处室负责人、其他应当参加的人员，必要时可邀请律师或专家学者参加讨论。

7.7.3 集体讨论时，参加人员应当充分发表意见，法律援助机构应当留存讨论记录。

7.7.4 对于经集体讨论的事项，应当按照集体讨论意见执行。

## 7.8 回访及满意度测评

7.8.1 法律援助机构可通过电话、电邮、谈话、信件和填写调查表等形式对受援人进行回访，同时开展满意度测评。

7.8.2 法律援助机构可定期抽取一定比例法律援助事项开展回访及满意度测评。回访次数及满意度测评比例根据各地工作实际需要确定。

7.8.3 回访调查内容应当包括法律援助人员与受援人联系情况、法律援助事项办理进度与办结情况、受援人满意度及意见等方面。

7.8.4 如遇到受援人情绪激动、回访易激化矛盾或者联系不到受援人，无法回访受援人的，可向法律援助人员回访以了解办理情况。

7.8.5 回访过程中如接到受援人的电话或书面投诉，应当做好记录，并转入法律援助投诉处理程序。

7.8.6 法律援助服务满意度测评调查问卷主要包括：调查对象基本情况、接受服务内容、提供服务的法律援助人员姓名、对法律援助服务过程、结果的评价和有关意见建议等内容。

7.8.7 法律援助机构应当每年对本机构办理的法律援助事项服务满意度调查结果进行分析汇总，形成年度法律援助服务满意度测评调查报告，并通过适当方式公开。满意度测评调查报告主要包括参与满意度测评的当事人基本情况、当事人综合满意度评价指数、当事人对改进法律援助服务的意见建议等内容。

7.8.8 受援人综合满意度评价指数为：（法律援助服务满意度测评调查问卷中有关满意度综合评价选项中表示满意的受援人数量/参与调查受援人的总数量）×100%。受援人综合满意度评价指数60%以上为合格，80%以上为优秀。

## 7.9 服务改进

### 7.9.1 情况通报

司法行政部门应当整理汇总监督检查情况，对服务质量进行通报。通报应当明确案件质量存在的具体问题及不良影响，发现问题的途径，明确有关责任人员及处理结果。

### 7.9.2 问题处理

通过监督检查、考核评估、回访及满意度测评发现办理法律援助事项存在问题的，按照如下要求进行处理：

1. 发现的服务质量问题属于较为普遍的共性问题，应当制定整改措施，完善流程管理；
2. 发现法律援助人员存在违规违纪行为的，应当对责任人进行批评教育；如情节严重，需要追究其法律责任的，应当移送相关部门处理；法律援助人员是律师的，应当在律师诚信体系中记载相关负面记录；
3. 对于有关单项工作综合满意度评价指数低于60%的，应当提交整改报告。

### 7.9.3 投诉处理

司法行政部门应当设立举报电话、意见箱、意见簿、网络信箱等多种投诉渠道，并向社会公示。对投诉情况及时记录并调查，处理结果反馈投诉人，投诉处理材料归档。

本规范由广东省法律援助局负责解释。

附 录A

# （规范性附录）

审批及结案文书归档材料

## A.1 民事法律援助事项审批卷材料

1. 法律援助申请表；
2. 申请人或代理申请人身份证明材料及有代理权限的材料；
3. 法律援助经济困难申报材料；
4. 与所申请法律援助事项有关的材料；
5. 法律援助申请材料接收凭证；
6. 法律援助申请受理通知书或受理回执；
7. 权利义务、诉讼风险告知书及法律文书送达方式确认书；
8. 法律援助申请审查表；
9. 给予或不予法律援助决定书；
10. 法律援助公函；
11. 指派通知书；
12. 送达回证。

## A.2 民事法律援助事项代理结案文书材料

1. 指派通知书；
2. 委托代理协议、授权委托书；
3. 谈话笔录；
4. 民事起诉状或答辩状、上诉状、反诉状、再审申请书、申请书；
5. 阅卷笔录；
6. 调查材料；
7. 开庭通知书；
8. 代理词或法律意见（和解、调解结案除外）；
9. 庭审笔录；
10. 和解协议书或调解协议书；
11. 人民法院调解书或裁判文书；
12. 结案报告表；
13. 结案审查表；
14. 质量监督管理相关材料。

## A.3 民事非诉讼法律援助案件结案文书材料

1. 指派通知书；
2. 委托代理协议、授权委托书；
3. 谈话笔录；
4. 与案件有关的证据材料、调查资料等；
5. 仲裁申请书、答辩状、反申请书；
6. 调解或和解协议、调查结论、劳动争议仲裁裁决书等法律意见书；
7. 具体办理法律事务的记录；
8. 结案报告表；
9. 结案审查表；
10. 质量监督管理相关材料。

# 参 考 文 献

1. SF/T0058—2019全国民事行政法律援助服务规范
2. 中华人民共和国民事诉讼法.2017年6月27日修正
3. 中华人民共和国人民调解法.2010年8月28日通过
4. 中华人民共和国仲裁法.2009年8月27日修正
5. 中华人民共和国律师法.2017年9月1日第三次修正
6. 中华人民共和国国务院令第385号.法律援助条例
7. 中办发﹝2015﹞37号.关于完善法律援助制度的意见
8. 司发通﹝2005﹞77号.最高人民法院、司法部关于印发《关于民事诉讼法律援助工作的规定》的通知
9. 司律通字﹝1991﹞153号.司法部、国家档案局关于印发《律师业务档案立卷归档办法》和《律师业务档案管理办法》的通知
10. 司发通﹝2013﹞161号.司法部关于印发《法律援助投诉处理办法》的通知
11. 广东省法律援助条例.2016年2月26日第二次修正
12. 粤办发﹝2016﹞3号.关于完善法律援助制度的实施意见
13. 粤司规﹝2017﹞1号.广东省司法厅关于办理法律援助事项程序的规定
14. 粤司﹝2004﹞127号.广东省法律援助事项结案文件材料归档办法