

营口市司法局关于印发《营口市基层法律服务投诉处理暂行办法》的通知

各县（市）区司法局：

现将《营口市基层法律服务投诉处理暂行办法》印发给你们，请认真遵照执行。

营口市司法局

2022年1月19日

营口市基层法律服务投诉处理暂行办法

第一章 总则

第一条 为规范全市基层法律服务投诉处理工作，加强对基层法律服务所和基层法律服务工作者的执业监管，维护投诉人和被投诉人的合法权益，根据《中华人民共和国行政处罚法》《司法行政机关行政处罚程序规定》《基层法律服务所管理办法》《基

层法律服务工作者管理办法》等法律、规章的规定，制定本办法。

第二条 本办法所称投诉，是指公民、法人和其他非法人组织（以下简称投诉人）认为基层法律服务所或基层法律服务工作者（以下简称被投诉人）违法违规执业侵犯其合法权益，向司法行政机关投诉，请求予以处理的行为。

第三条 基层法律服务投诉处理工作，应当遵循属地管理、依法查处、处罚与教育相结合的原则。

第四条 市司法局负责指导、监督本行政区域内基层法律服务投诉处理工作。各县（市）区司法局负责处理本行政区域内基层法律服务投诉处理工作。

县（市）区司法局就管辖产生争议时，应报请市司法局指定管辖。

第五条 各县（市）区司法局应当向社会公布基层法律服务投诉电话、投诉信箱、通信地址、传真、电子信箱及投诉事项受理范围、投诉处理程序等信息，并指定专人负责接待投诉和处理工作。

第二章 投诉受理

第六条 投诉人认为基层法律服务所或基层法律服务工作者有下列情形的，可以向基层法律服务所所在地的县（市）区司法局投诉：

- (一) 超越业务范围和诉讼代理执业区域的；
- (二) 违反规定不以基层法律服务所名义统一接受委托、统一收取服务费，不向委托人出具有效收费凭证或者向委托人索要额外报酬的；
- (三) 冒用律师事务所或者律师名义执业的；
- (四) 以贬损他人、抬高自己、虚假承诺或者支付介绍费等不正当手段争揽业务的；
- (五) 聘用未获准基层法律服务工作者执业的人员以基层法律服务工作者名义承办业务的；
- (六) 放纵、包庇本所基层法律服务工作者的违法违纪行为的；
- (七) 曾担任法官的基层法律服务工作者，担任原任职法院所办理案件的诉讼代理人的；
- (八) 基层法律服务工作者同时在基层法律服务所和律师事务所或者公证机构执业，或者同时在两个以上基层法律服务所执业的；
- (九) 无正当理由拒绝履行法律援助义务的；
- (十) 在代理活动中不遵守与当事人订立的委托合同，拒绝或者疏忽履行法律服务义务，侵犯、损害当事人合法权益的；
- (十一) 在同一诉讼、仲裁、行政裁决中，为双方当事人或者有利害关系的第三人代理的；

(十二) 法律、法规、规章规定应予以处罚的其他行为。

第七条 市司法局接到投诉的,应当转交有管辖权的县(市)区司法局处理,并将转办情况告知投诉人。

县(市)区司法局对市司法局转交的投诉应当依法、及时处理,并在办结后5个工作日内将办理结果以书面形式报告市司法局。

第八条 投诉人提出投诉,应当通过书信、传真或者电子邮件等书面方式表明投诉事项和请求,以书面形式投诉有困难的,也可以口头提出,县(市)区司法局应当当场记录投诉人的基本情况、投诉请求、主要事实、理由和时间,并由投诉人签字或者捺印。投诉人应当如实投诉,对其所提供材料真实性负责。

第九条 县(市)区司法局收到投诉材料后,应当及时进行登记。登记内容应当包括投诉人及其代理人的姓名或者名称、性别、公民身份号码、职业、住址、联系方式,被投诉人的姓名或者名称、投诉事项、投诉请求、投诉理由以及相关证明材料目录,投诉的方式和投诉时间等信息。

第十条 县(市)区司法局应当及时审查投诉材料,并在收到材料之日起七个工作日内作出如下处理:

(一) 材料齐全、属于本机关管辖范围、符合受理条件的,应当受理并书面告知投诉人;

(二) 投诉人提供的信息不齐全或者无相关证明材料的,应

当一次性书面告知投诉人补充，书面告知内容应当包括需要补充的信息或者证明材料和合理的补充期限；

投诉人补充投诉材料所需的时间和投诉案件移送、转办的流转时间不计入投诉受理期限内，投诉人经告知后无正当理由逾期不补充的，视为投诉人放弃投诉；

（三）对不属于本机关管辖范围或者不符合受理条件的投诉，不予受理并说明理由。

第十一条 符合下列条件的投诉，县（市）区司法局应当予以受理：

- （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。

第十二条 投诉事项属于下列情形之一的，县（市）区司法局可以不予受理，对于不予受理的投诉，应当向投诉人或投诉代理人做好解释说明工作，并将不予受理结果以及不服处理结果的救济途径和期限等书面告知投诉人。投诉人对县（市）区司法局不予受理决定有异议的，符合行政复议或行政诉讼受理条件的可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

（一）投诉事项不属于违反《基层法律服务所管理办法》《基层法律服务工作者管理办法》相关规定的；

- (二) 投诉事项不属于司法行政机关管辖范围的；
- (三) 投诉事项与被投诉人执业行为无关的；
- (四) 投诉事项依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等其他法律途径解决的；
- (五) 投诉事项已经司法行政机关处理，或者经行政复议、行政诉讼结案，且没有新的事实和证据的；
- (六) 投诉人不能表明身份信息或不提供联系方式，无法确定投诉人的；
- (七) 法律、法规、规章规定其他不予受理情形的。

第三章 调查处理

第十三条 县（市）区司法局受理投诉后，应当及时、全面、客观、公正地进行调查，依法收集有关证据材料。调查工作不得妨碍被投诉人正常的执业活动。

第十四条 县（市）区司法局可以采取下列方式进行调查：

- (一) 到基层法律服务所进行现场检查；
- (二) 向被投诉的基层法律服务工作者、基层法律服务所调取涉案案卷以及与案件有关的其他材料；
- (三) 要求被投诉人限期答复并提供有关材料；
- (四) 向有关单位、个人核实情况、收集证据，可以组织专家咨询、论证或听取有关部门的意见和建议；

(五) 其他符合法律法规的方式。

第十五条 调查应当至少由两名工作人员共同进行，并向当事人或者有关人员出示行政执法证件。调查询问前应核实被调查人员身份，告知应当如实提供证据、证言以及故意作伪证或隐瞒事实要承担的法律后果，并在笔录中予以记载。

询问应当全面、客观，针对需要调查的问题逐事逐项予以询问核实。询问完毕，应当由被调查人员阅读或向被调查人宣读笔录，并由被调查人员逐页签字确认。不能或者拒绝签字、盖章的，调查人员应当在笔录中予以注明，调查过程可以进行全程录音录像。

第十六条 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、审核并妥善保管；不能保存原件的，应当经调查人员和被投诉人或者有关单位、个人确认，并签字或者盖章后保留复制件。

第十七条 县（市）区司法局在调查过程中，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。

第十八条 调查终结后，调查人员应当写出调查终结报告，内容应当包括投诉人、被投诉人的基本情况，投诉事由，调查过程，认定的事实和证据，投诉处理的建议和理由、依据等。

第十九条 投诉调查终结后，县（市）区司法局应当就投诉

事项作出如下处理，并将调查结果书面告知投诉人、被投诉人：

（一）投诉事实不清或者证据不足的，应及时作出对投诉事项不予处理的决定，并做好投诉人的解释说明工作；

（二）投诉事实清楚、证据确凿，但违法违规情节轻微，未造成危害后果，依法可以不予行政处罚的，应当给予批评教育、通报、责令整改等处理；

（三）投诉事实清楚、证据确凿，依法应当给予行政处罚的，依照有关法律法规等规定予以行政处罚；超出处罚权限的，应当向上级司法行政机关提出处罚建议。行政处罚立案决定应当告知投诉人，并在办结后告知投诉人处罚决定。

第二十条 投诉案件应当自受理之日起六十日内作出处理决定；案情复杂，不能在規定期限内作出处理的，经县（市）区司法局负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过三十日，并应当将延长的时间和理由在期限届满前书面告知投诉人。

第二十一条 县（市）区司法局应当自作出处理决定之日起七个工作日内，将投诉处理结果以及不服处理结果的救济途径和期限等书面告知投诉人、被投诉人。

第二十二条 县（市）区司法局应当依法保障投诉人和被投诉人的知情权、申辩权、陈述权。投诉人、被投诉人对县（市）区司法局投诉处理决定有异议的，符合行政复议或行政诉讼受理

条件的可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

第二十三条 县（市）区司法局应当建立基层法律服务投诉处理档案，对已办结的投诉案件应及时立卷归档，做到一案一卷。归档材料包括投诉受理登记、受理决定、调查笔录、收集的证据和相关材料、处理决定或处理意见、投诉处理答复等。

第二十四条 作出处理决定的县（市）区司法局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，应当及时纠正。

第四章 监督

第二十五条 市司法局应当加强对基层法律服务投诉处理工作的监督、指导和检查，发现有违法、不当情形的，应当及时责令改正。县（市）区司法局应当及时上报纠正情况。

第二十六条 县（市）区司法局应当按年度将基层法律服务投诉处理工作情况书面报告市司法局；对于涉及重大违法违规行为的投诉处理情况，应当及时报告市司法局。

第五章 附则

第二十七条 各县（市）区司法局可依据《基层法律服务所管理办法》《基层法律服务工作者管理办法》及本办法规定，制定本地区具体实施细则，落实基层法律服务所对本所及本所基层法律服务工作者执业情况的监督管理职责。

第二十八条 本办法由营口市司法局负责解释。

第二十九条 本办法自发布之日起施行。

营口市司法局办公室

2022年1月19日印发
