关于《天津市基层法律服务投诉处理办法》

的政策解读

一、制定《天津市基层法律服务投诉处理办法》的必要性是什么？

2018年1月1日，司法部公布了修订后的《基层法律服务所管理办法》（司法部令第137号）和《基层法律服务工作者管理办法》（司法部令第138号）。修订后的两规章进一步完善了基层法律服务相关制度，例如《基层法律服务所管理办法》（司法部令第137号）第四十一条规定司法行政机关应当建立对基层法律服务所的投诉监督制度，设立投诉电话、投诉信箱，受理公民、法人和其他非法人组织对基层法律服务所及其从业人员的投诉。《基层法律服务工作者管理办法》（司法部令第138号）第五十条亦规定司法行政机关应当建立对基层法律服务工作者的投诉监督制度，设立投诉电话、投诉信箱，受理当事人和其他公民对基层法律服务工作者违法违纪行为的投诉，将调查处理结果告知投诉人。目前，律师、法律援助、司法鉴定等法律服务领域均有相关投诉处理规定，但基层法律服务还没有一个相对规范的投诉处理规定，制定《天津市基层法律服务投诉处理办法》，对于进一步规范全市基层法律服务投诉处理工作、促进全市基层法律服务行业健康发展具有重要意义。

二、制定《天津市基层法律服务投诉处理办法》的依据是什么？

制定《天津市基层法律服务投诉处理办法》主要依据《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》《法律援助投诉处理办法》《司法鉴定执业活动投诉处理办法》等法律、规章的相关规定，同时结合了各级司法行政机关在基层法律服务投诉处理工作中积累的经验和好的做法。

三、《天津市基层法律服务投诉处理办法》的主要内容是什么？

《天津市基层法律服务投诉处理办法》共五章二十七条。第一章为总则，主要明确了本办法制定目的、依据、适用范围以及总体要求等内容。第二章为投诉受理，主要明确了投诉受理范围、条件、方式、不予受理的情形及处理原则等内容。第三章为调查处理，主要明确了调查方式方法、途径、调查结果运用、处理期限、以及投诉人和被投诉人权利救济途径等内容。第四章监督，主要明确了市司法局对基层法律服务投诉处理工作进行监督、指导和检查，区司法局对投诉处理情况应当及时报告的相关内容。第五章附则，主要明确了本办法生效时间。

四、在哪些情形下，投诉人可以向司法行政机关投诉？

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，或者同时在基层法律服务所和公证机构执业，以及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，拒绝或者疏怠履行法律服务义务，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、规章规定应予处罚的其他行为。