

威海市司法局
关于印发《威海市基层法律服务
投诉处理办法》的通知

威司发〔2023〕18号

各区市司法局、国家级开发区社会工作部、南海新区政法信访办公室，市基层法律工作者协会：

《威海市基层法律服务投诉处理办法》已经局长办公会研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

威海市司法局

2023年9月22日

（此件公开发布）

威海市基层法律服务投诉处理办法

第一章 总则

第一条 为规范基层法律服务投诉处理工作，加强对基层法律服务所、基层法律服务工作者执业活动的监督管理，根据《中华人民共和国行政处罚法》《基层法律服务所管理办法》《基层法律服务工作者管理办法》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称投诉是指公民、法人或者其他组织认为基层法律服务所、基层法律服务工作者在执业活动中存在违反法律、法规、规章规定的行为，向司法行政机关反映情况、提出诉求的活动。

第三条 司法行政机关处理投诉，应当遵循下列原则：

- （一）以事实为依据，责罚相当；
- （二）公正、公开、及时；
- （三）惩戒警示与教育疏导相结合；
- （四）政治效果、法律效果、社会效果相统一；
- （五）属地管理，分级负责。

第四条 司法行政机关应当建立基层法律服务投诉监督制度，设立投诉电话、投诉信箱，畅通投诉渠道，认真做好通过来信、来访、网络等途径投诉事项的办理，安排专门人员负责投诉案件登记、处理，注重听取群众意见建议，接受群众和社会监督。

第五条 涉及委托人与基层法律服务所发生争议的投诉，由基层法律服务所所在地县级司法行政机关予以调解处理。涉及基层法律服务所、基层法律服务工作者违法违规的投诉，司法行政机关应当调查处理。

第六条 司法行政机关处理投诉，应当依法保障投诉人和被投诉人的知情权、陈述权、申辩权等合法权益。

第七条 基层法律服务所应当落实监管主体责任，建立投诉处理制度，及时处理、纠正本所基层法律服务工作者的违法违规行为，并报告所在地县级司法行政机关和市基层法律工作者协会。

第二章 管辖

第八条 投诉案件由被投诉人执业所在地县级司法行政机关负责受理和调查处理。

第九条 被投诉的基层法律服务工作者跨区市（含国家级开发区、南海新区）变更执业机构的，被投诉的执业行为发生在原执业机构执业期间的，应当由原执业机构所在地县级司法行政机关管辖，现执业机构所在地县级司法行政机关给予协助。被投诉的执业行为延续到现执业机构的，由现执业机构所在地县级司法行政机关管辖，原执业机构所在地县级司法行政机关给予协助。

第十条 不同县级司法行政机关对投诉案件管辖发生争议的，由市司法局指定办理机关。

第三章 受理

第十一条 投诉人向司法行政机关投诉，一般应当采取书面形式，载明投诉人姓名（名称）、性别、身份证号码（统一社会信用代码）、住址、联系方式，被投诉人的姓名（名称）以及投诉事项、请求、事实和理由，并提交相关证据材料或证据线索。投诉人委托代理人的，还应当提交授权委托书及代理人身份证明。投诉材料应当真实、合法。

采用书面形式确有困难的，可以现场提出口头投诉，司法行政机关应当当场记录前款规定的相关信息，并由投诉人签名、盖章。

第十二条 司法行政机关收到投诉事项，应当按照有关规定进行登记。登记的主要内容包括投诉人基本情况、主要诉求和处理情况等。

第十三条 司法行政机关接到投诉材料后，需要投诉人补充相关材料的，应当于5日内一次性告知投诉人限期补正。无正当理由逾期不补正的，视为投诉人放弃投诉申请。补正投诉材料所用时间不计入投诉审查期限。

第十四条 投诉事项符合下列条件的，司法行政机关应当受理：

（一）与基层法律服务执业活动有关或者属于其他依法应当由司法行政机关查处的违法违规行为；

（二）有具体的投诉请求与理由；

- (三) 有明确的被投诉人;
- (四) 有被投诉人违法违规证据材料;
- (五) 在本机关管辖范围内。

第十五条 投诉事项属于下列情形的，司法行政机关不予受理：

- (一) 依法应当通过诉讼、仲裁等法律途径解决的民事争议;
- (二) 司法行政机关已经处理结案，且当事人不能提出新的违法事实、理由和证据的;
- (三) 作为信访事项处理，信访事项办理终结后，信访人仍以同一事实和理由提出投诉请求的;
- (四) 投诉事项已经受理或者正在办理，投诉人又向该受理机关的上级机关再次投诉的;
- (五) 投诉事项与基层法律服务执业活动无关，不属于司法行政机关管辖的;
- (六) 投诉事实不清，投诉人不能提供或者拒绝提供有关证据材料的;
- (七) 匿名投诉且未提供有关证据材料的;
- (八) 法律法规等规定的其他不予受理的情形。

第十六条 司法行政机关应当自投诉材料齐全之日起10日内，对投诉作出是否受理的决定，决定应书面告知投诉人。匿名投诉以及投诉人未提供准确联系方式的除外。

第十七条 投诉人向市司法局投诉的，市司法局自收到投诉材料之日起5日内转交主管的县级司法行政机关处理，

并将转办受理机关、联系方式等书面告知投诉人。

第四章 调查

第十八条 对投诉案件进行调查应当不少于两名工作人员。

调查应当由司法行政机关具有行政执法资格的工作人员负责。调查过程中，调查人员应当出示行政执法证。

第十九条 司法行政机关可以采取下列方式进行调查：

- （一）现场检查；
- （二）向基层法律服务工作者、基层法律服务所调阅涉案案卷以及与案件有关的其他材料；
- （三）询问基层法律服务工作者、基层法律服务所负责人或者要求限期书面答复并提供有关材料；
- （四）向有关公民、法人或者其他组织调查取证；
- （五）法律法规和规章规定的其他方式。

司法行政机关可以就投诉人的投诉事项组织核查、举证，必要时可以举行听证。

第二十条 调查人员与调查事项、投诉人或者被投诉人有直接利害关系的，应当回避；投诉人或被投诉人也可以申请其回避。

第二十一条 调查人员应当及时向当事人详细了解情况，听取双方的陈述和辩解，制作调查笔录，并经当事人签名、盖章，也可以通过录音、录像等手段提取和固定证据。

向两名以上被调查对象调查取证的，应当单独询问，分别制作笔录。

第二十二条 被调查对象应当自觉接受调查，如实陈述事实，并在规定的期限内提供有关材料。

被调查对象是基层法律服务工作者的，其所在的基层法律服务所应当积极协助调查。

第二十三条 经调查取得的物证、书证复印件，应当要求提供人出示原件并经核实后在复印件上注明“原件与复印件相符，原件现存于何处”，由提供人签名、盖章。

第二十四条 司法行政机关可以经投诉人和被投诉人双方同意，优先依法进行调解。调解时限计入投诉办理时限。

第二十五条 司法行政机关在调查过程中发现存在以下情形的，可以中止投诉案件的处理，并告知投诉人：

（一）投诉处理需要以其他案件的审理结果为依据，而其他案件尚未审结的；

（二）因不可抗力等客观因素导致无法进行调查或者投诉人不配合调查的；

（三）依法应当中止的其他情形。

前款规定情形消失后，应当及时恢复调查处理。投诉人掌握进展情况的，应当及时告知司法行政机关，并提交相关法律文书，以便司法行政机关恢复调查处理。

第二十六条 案件调查终结后，调查人员应当形成调查报告，调查报告主要包括以下内容：

（一）案由及投诉人和被投诉人基本情况；

- (二) 调查人和调查过程;
- (三) 证据目录;
- (四) 经过调查查明的事实和认定意见;
- (五) 处理建议和依据;
- (六) 其他需要说明的事项。

第二十七条 司法行政机关执法人员在调查处理投诉案件过程中,应当严格遵守有关保密义务和工作纪律。

第五章 处理

第二十八条 司法行政机关应当根据调查结果和有关法律、法规、规章,作出如下处理:

(一) 被投诉人不存在违法违规情形,或者投诉事项缺乏事实根据的,作出投诉不成立的处理决定,同时做好投诉人的解释工作。

(二) 被投诉人存在违法违规行为,但情节轻微可以不给予行政处罚的,应当对其进行警示谈话或者下发整改通知书,责令限期整改。

(三) 被投诉人违法违规事实清楚、证据确凿,应当给予行政处罚的,由县级司法行政机关按照行政处罚程序实施处罚。被投诉人有违法所得,应当依照法律、法规的规定没收违法所得,并由市司法局处以罚款的,县级司法行政机关应当在调查结束后5日内向市司法局提出行政处罚建议。不

构成行政处罚但违反基层法律服务行业规范的，应当移送市基层法律工作者协会处理并建议给予行业处分。

被投诉人违法行为超过行政处罚追诉时效的，应当进行批评教育、责令整改，并加强监督检查，可以转市基层法律工作者协会视情给予行业处分。

（四）被投诉人存在违法违规行为，给投诉人造成经济损失，投诉人要求赔偿的，司法行政机关可以组织调解。调解不成的，应当告知投诉人按照法律服务合同争议，通过诉讼、仲裁等法律途径解决。

（五）被投诉人涉嫌构成犯罪的，应当移送有关司法机关处理。

（六）党员基层法律服务工作者和基层法律服务所党组织违反有关纪律规定，应当追究党纪责任的，按有关规定处理。

第二十九条 司法行政机关受理投诉的，应当自投诉受理之日起 60 日内办结；情况复杂，不能在规定期限内办结的，经行政机关负责人批准，可以延长办理时限 30 日，延长的决定和理由应当在时限届满前书面告知投诉人和被投诉人。

第三十条 司法行政机关应当自作出处理决定之日起 7 日内，将处理决定书面告知投诉人。处理决定应当载明不服处理决定的法律救济途径和期限。

第三十一条 司法行政机关收到对基层法律服务所、基层法律服务工作者违法违规行为的纪检监察建议书、司法建

议书、检察建议书和公安机关的情况通报等材料，应当及时办理，并将处理情况通报有关机关。

对于通过各类政务服务热线、网络平台等转办的、有明确时限要求的投诉案件，办理机关应当在规定期限内先期反馈办理进展情况，并及时反馈办理结果。

第三十二条 市司法局可以对下列投诉案件实行督办：

- （一）各级党委、人大、政府转办、交办的投诉案件；
- （二）上级司法行政机关交办的投诉案件；
- （三）在本辖区内有重大影响的投诉案件；
- （四）未在规定期限内办结或未上报办理结果的转办投诉案件。

督办案件应当在要求的时限内完成，办理机关应当向市司法局随时报告案件的调查、处理进展情况，并提交调查或处理情况报告。

对督办投诉案件办理不力或不及时报告的，市司法局视情况对其通报批评。

第三十三条 对市司法局或者其他部门转办、督办、交办的案件，办理机关应当自作出处理决定之日起5日内书面反馈处理结果。

第三十四条 对重大、疑难、复杂的投诉案件，司法行政机关可以组织专家论证会，多方听取意见建议。

第六章 监督与责任

第三十五条 市司法局认为县级司法行政机关对投诉案件查处不及时、处理不当或者错误的，应当督办、责令改正或者提出指导意见，县级司法行政机关应当贯彻执行。未按规定办理的，依法追究相关责任。

第三十六条 司法行政机关应当建立基层法律服务投诉处理工作档案，建立立卷、归档、保管、统计分析等制度，定期开展案卷评查等工作。

第三十七条 司法行政机关工作人员在投诉处理工作中，有不作为、乱作为、不遵守法定程序或者违反工作纪律和廉洁纪律的，应当依纪依法给予党纪政务处分，严肃追究责任。

第七章 附则

第三十八条 本办法中“县级司法行政机关”是指各区市司法局、国家级开发区社会工作部、南海新区政法信访办公室。

第三十九条 本办法中规定的“5日”“7日”“10日”是指工作日，不含法定节假日。

第四十条 本办法由威海市司法局负责解释。

第四十一条 本办法自2023年11月1日起施行，有效期至2028年10月31日。