

《法律援助投诉处理办法》全文

第一章 总则

第一条 为规范法律援助投诉处理工作，加强对法律援助工作的指导监督，维护投诉人和被投诉人合法权益，根据《中华人民共和国法律援助法》《中华人民共和国律师法》《法律援助条例》等有关法律、行政法规，制定本办法。

第二条 司法行政机关开展法律援助投诉处理工作，适用本办法。

第三条 本办法所称投诉，是指法律援助申请人、受援人或者利害关系人（以下统称投诉人）认为法律援助机构、律师事务所、基层法律服务所和法律援助人员（以下统称被投诉人）在提供法律援助过程中未依法履行职责或者义务，向司法行政机关投诉，请求予以处理的行为。

第四条 法律援助投诉处理工作应当坚持中国共产党的领导，坚持以人民为中心，遵循属地管理、依法公正、处罚与教育相结合的原则。

第五条 司法部指导、监督全国法律援助投诉处理工作。县级以上地方司法行政机关指导、监督本行政区域的法律援助投诉处理工作。设立法律援助机构的司法行政机关（以下称投诉处理机关），具体负责投诉处理工作。

第六条 司法行政机关应当向社会公示法律援助投诉地址、电话、传真、电子邮箱及投诉事项范围、投诉处理程序等信息，指定专人负责投诉接待和处理工作，并根据实际情况为老年人、残疾人投诉提供无障碍信息交流方式等便利。

第二章 投诉受理

第七条 投诉人认为有下列情形之一的，可以向投诉处理机关投诉：

（一）法律援助机构、律师事务所、基层法律服务所在提供法律援助过程中未依法履行职责或者义务；

（二）法律援助人员接受指派或者安排后，无正当理由拒绝、拖延或者擅自终止提供法律援助服务；

（三）法律援助人员未能提供符合标准的法律援助服务；

（四）法律援助人员未依法向受援人通报法律援助事项办理情况；

（五）被投诉人收取受援人财物；

（六）被投诉人泄露法律援助过程中知悉的国家秘密、商业秘密或者个人隐私；

（七）法律、法规、规章规定的其他投诉事项。

法律援助申请人、受援人对法律援助机构不予法律援助、终止法律援助的决定提出异议的，按照异议审查相关规定处理。

第八条 投诉人应当自知道或者应当知道被投诉人未依法履行职责或者义务之日起三年内提出投诉。法律另有规定的除外。

第九条 投诉人提出投诉，一般应当采用书面形式，说明投诉人的基本情况、投诉请求、主要事实、理由和时间，如有相关材料，可一并提供。

采用书面形式投诉确有困难的，可以口头或者其他适当方式投诉，投诉处理机关应当当场记录前款规定的相关信息，并由投诉人确认。

被羁押的犯罪嫌疑人、被告人、服刑人员，以及强制隔离戒毒人员等提出法律援助投诉的，办案机关、监管场所应当依法及时转交投诉处理机关。

第十条 投诉人应当如实投诉，对其所提供材料内容真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

投诉人不实投诉侵犯被投诉人名誉等合法权益的，依法承担相应法律责任。

第十一条 投诉人或者其法定代理人委托他人代理投诉的，代理人应当提供委托人的授权委托书、代理人的联系方式和委托人、代理人的身份证明。

第十二条 投诉人提供的信息不齐全的，投诉处理机关应当一次性告知投诉人需要补充提供的信息及期限。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。

第十三条 符合下列条件的投诉，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；
- （五）属于本办法规定的投诉事项范围。

第十四条 有下列情形之一的，不予受理：

- （一）投诉事项已经依法处理，且没有新的事实和证据

的；

（二）投诉事项正在通过诉讼等法定程序解决的，或者已被纪检监察等部门受理的；

（三）投诉人仅对办案机关、劳动人事争议仲裁机构等依法作出的法律文书有异议的；

（四）投诉事项不属于本办法第七条第一款规定情形的。

第十五条 投诉处理机关收到投诉后，应当在五个工作日内作出是否受理的决定，并书面告知投诉人。决定不予受理的，应当一并说明理由。

投诉人补充投诉材料所需的时间，不计算在前款规定期限内。

其他司法行政机关收到投诉的，应当告知投诉人向投诉处理机关提出。

第三章 调查处理

第十六条 投诉处理机关受理投诉后，应当及时调查核实。调查应当全面、客观、公正。必要时，可以委托下级司法行政机关、法律援助人员所在行业协会等单位进行调查。调查工作不得妨碍被投诉人正常的法律援助活动。

调查过程中，投诉人就同一投诉事项，以不同事实、理由和诉求对被投诉人多次提出投诉的，可以合并办理。

第十七条 投诉处理机关可以进行实地调查，要求被投诉人说明情况、提交有关材料，调阅被投诉人有关业务案卷和档案材料，向有关单位、个人核实情况、收集证据；并可

以根据需要，组织专家论证或者听取有关部门的意见和建议。

调查应当由两名以上工作人员进行，并制作调查笔录。调查笔录应当由被调查人签名或者盖章；不能或者拒绝签名、盖章的，调查人员应当在笔录中注明有关情况。

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并妥善保管；不能保存原件的，应当保存复印件，并由被投诉人或者有关单位、个人在复印件上签名或者盖章。

第十八条 调查人员与投诉人、被投诉人或者投诉事项有直接利害关系或者有其他关系可能影响公正调查的，应当回避。

投诉人或者被投诉人认为有前款情形的，有权申请回避。投诉人或者被投诉人提出回避申请的，投诉处理机关应当依法审查，由本机关负责人决定是否回避。决定作出之前，不停止调查。

第十九条 投诉处理机关在调查过程中，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。

第二十条 被投诉人应当配合调查工作，按要求如实陈述事实、提供有关材料，不得提供虚假、伪造的材料或者隐匿、毁损、涂改有关证据材料。

被投诉人为法律援助人员的，其所在的单位应当配合调查。

第二十一条 调查过程中，投诉处理机关发现有本办法第十四条第一项、第三项、第四项规定情形，或者投诉人申请撤回投诉的，投诉处理机关应当终止调查程序，将终止决定和理由书面告知投诉人、被投诉人。

投诉人一般应当采用书面形式申请撤回投诉；采用书面形式确有困难的，可以口头或者其他适当方式申请撤回投诉。

投诉处理机关发现有本办法第十四条第二项规定情形，尚未处理完毕的，应当中止调查，并书面告知投诉人。

第二十二条 投诉处理机关应当根据调查结果，分别作出以下处理：

（一）投诉事项查证不实或者无法查实的，对投诉请求不予支持，向投诉人说明情况并向被投诉人反馈调查结果；

（二）被投诉人违法违规情节轻微，依法不予行政处罚或者处分的，应当给予批评教育等处理；

（三）被投诉人涉嫌违反职业道德、执业纪律和行业规范的，移交有关行业协会等单位核实处理；

（四）被投诉人具有应当给予行政处罚行为的，依法给予或者移送有权处理机关给予行政处罚，并责令被投诉人改正或者限期改正违法行为；

（五）被投诉人具有应当给予处分行为的，根据违法违纪情形和干部管理权限依法作出处理。被投诉人涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

第二十三条 投诉处理机关受理投诉后，应当在六十日

内办结；投诉事项复杂的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过三十日。延长办理期限的，应当将延长的时间和理由告知投诉人。

根据本办法第十六条规定合并办理投诉事项的，办理期限自最后一次投诉受理的时间开始计算。

根据本办法第二十一条第三款规定中止调查的，中止调查期间不计入办理期限。

第二十四条 投诉处理机关应当自作出处理决定之日起五个工作日内，将投诉处理决定以及不服处理决定的法律救济途径和期限等书面告知投诉人、被投诉人。

第二十五条 司法行政机关应当建立投诉处理档案，一事一卷。归档材料包括投诉受理和调查材料、处理决定或者处理意见等。

第四章 监督

第二十六条 作出处理决定的投诉处理机关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，应当督促其及时纠正。

第二十七条 上级司法行政机关应当加强对下级司法行政机关开展法律援助投诉处理工作的指导和监督。发现投诉处理违法的，应当及时纠正。

第二十八条 司法行政机关应当按年度将法律援助投诉处理工作情况书面报告上一级司法行政机关。

对于涉及重大违法违规行为的投诉处理决定，应当及时报告上一级司法行政机关。

第二十九条 司法行政机关工作人员在投诉处理工作中有滥用职权、玩忽职守或者其他违法违规行为的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附则

第三十条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会等群团组织组织实施法律援助工作和提供法律援助服务，被投诉至司法行政机关的，由同级司法行政机关会同被投诉的群团组织参照本办法处理。

第三十一条 本办法由司法部解释。

第三十二条 本办法自 2025 年 6 月 15 日起施行。司法部 2013 年 11 月 19 日印发的《法律援助投诉处理办法》（司发通〔2013〕161 号）同时废止。