

回访暖民心 服务提质效——略阳县法律援助中心扎实开展办结案件回访活动

近期，略阳县法律援助中心工作人员深入镇、村（社区），通过“电话回访+上门走访”形式，对2025年4月1日至2026年6月30日已办结案件进行全覆盖回访。

举措一：电话回访，精准问效提质效

“您好！我们是略阳县法律援助中心工作人员，现就您申请的法律援助案件办理情况进行电话回访。请问您对案件的办理结果是否满意？办案过程中律师有无收取任何费用？对我们（法律援助）的服务流程和工作态度有什么意见建议？……”电话中，县法律援助中心的工作人员正通过规范、细致的问询，向受援群众进行案件回访。重点对案件办理结果满意度、办案人员执业行为规范、服务流程顺畅度等关键指标进行核实。对受援群众提出的个别疑问，做到详细记录，第一时间落实专人进行核实，并及时反馈答疑。对确实需要优化改进之处，限期整改，形成了“回访-记录-研判-改进”的闭环管理，有效延伸了服务触角，对每一起办结案件起到精准提升与有效反馈。

举措二：实地走访，倾听民声解民忧

实地走访中，工作人员为受援群众送上法律援助宣传资料和相关法治宣传资料，和受援群众进行面对面交流，全面、细致了解受援人对案件办理流程、服务态度、法律释明及办

理结果的满意程度，重点核查案件承办律师是否存在违规收费、收受财物等违纪行为；同时，对征求到的意见建议进行翔实记录，为精准梳理工作短板，优化服务措施、提高工作质效提供重要参考。

民生无小事，法援暖人心。案件回访工作有效打通了法律援助服务“最后一公里”，有效促进了法律援助案件办理工作实质提升。下一步，略阳县法律援助中心将始终坚持以人民为中心，不断优化服务、提升办案质效，为县域法治建设与民生保障贡献法律援助力量。

略阳县司法局

2026年8月21日