黄司文〔2021〕2号

关于印发《黄石市司法局办理公共法律服务

投诉举报工作规程（试行）》的通知

各县（市、区）司法局，局机关各科室，局属各单位：

现将《黄石市司法局办理公共法律服务投诉举报工作规程（试行）》印发给你们，请结合实际遵照执行。

黄石市司法局

2021年2月24日

黄石市司法局办理公共法律服务投诉举报

工作规程（试行）

第一条 为规范公共法律服务投诉举报事项（线索）办理工作，保证公共法律服务投诉举报依法公正高效办理，根据相关法律法规，制定本工作规程。

第二条 市司法局办理律师、公证、法律援助、司法鉴定、基层法律服务等法律服务行业机构及其从业者执业行为的投诉举报事项（线索），适用本工作规程。

第三条 处理公共法律服务投诉举报事项（线索），应当遵循公正、为民、高效的原则，做到事实清楚、证据确凿、程序合法，处理适当。

第四条 市司法局设立投诉中心，投诉中心设在局办公室，主要负责投诉举报事项（线索）的登记、流转、督办及案卷存档等事项。

市司法局律师工作科、公共法律服务管理科、人民参与和促进法治科等业务科室负责本科室管理职责范围内法律服务投诉举报事项（线索）的具体承办工作。

第五条 市司法局成立公共法律服务投诉举报案件审理委员会（以下简称案审会），由局领导班子成员、相关业务科室（行政复议应诉科、立法科、律师工作科、人民参与和促进法治科、公共法律服务管理科、行政执法协调监督科、办公室）人员组成，主要负责疑难复杂案件的会商决策。

第六条 投诉举报事项应包括以下内容：

（一）投诉人（举报人）的姓名、身份证号、联系方式；

（二）被投诉（举报）对象的基本情况；

（三）投诉的争议事实、请求及相关理由、证明材料等或举报的相关线索。

第七条 有下列情形之一的不予受理：

（一）不属于我市司法行政部门职责，或者本机关不具有处理权限的；

（二）已经司法行政部门处理，且无新的事实和证据的或者已被信访、纪检监察等部门受理的；

（三）已经或者正在通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

（四）其他不予受理的情形。

第八条 投诉中心接到投诉举报材料或线索后，应按照本办法第六条规定对材料或线索进行初审。对属于第七条不予受理情形的，投诉中心应直接予以书面答复。

第九条 经初审符合条件的，投诉中心于2个工作日内办理投诉举报登记事项流转，经承办业务科室分管领导批准后，转交相应业务科室承办。属于县（市、区）司法局管辖的转交县（市、区）司法局调查处理，并将转办情况书面通知投诉举报人。

经承办科室审查，认为投诉举报事项（线索）符合受理条件的，应当在三个工作日内书面告知投诉举报人。属于不予受理范围的，应当起草不予受理通知书，按程序报批后，报投诉中心编号印发并送达投诉举报人。

第十条 承办科室办理投诉举报事项（线索），应当指定2名以上具有执法资格的调查人员组成调查小组开展调查，必要时经分管领导协调可邀请承办科室以外的专业人员参与调查。调查人员若与被投诉举报人有利害关系的，应主动回避。

第十一条 调查小组在开展调查前，应当充分了解投诉举报内容，拟订调查方案报分管领导审定。调查方案应明确调查人员、期限、内容、方式及需要达到的效果等。

第十二条 调查小组可以采取下列方式依法进行调查：

（一）要求被投诉举报人限期说明情况，提交有关材料；

（二）调阅（取）被投诉举报人有关业务案卷和档案材料;

（三）向有关单位、个人核实情况，收集证据；

（四）法律法规规定的其他调查方式。

第十三条 开展调查工作时，调查人员不得少于2人。调查人员在询问时应当制作笔录，被调查对象应当在笔录中签名或者盖章；被调查对象无法或者拒绝签名、盖章的，调查人员应当在笔录中注明有关情况。

第十四条 调查工作应严格按照调查方案确定的时间节点有序推进，调查情况应及时向分管领导报告，重大情况应及时向主要领导报告。

第十五条 案件调查过程中发现投诉举报事项正处于诉讼或仲裁的，应当中止投诉举报事项的办理。但争议的权益不影响对有关违法违纪事实进行认定的除外。

第十六条 投诉举报人在案件调查过程中撤回投诉举报的，且案件调查小组未发现被投诉举报人有违法违规行为的，可以终止调查；发现被投诉人有违法违规行为的，应当依职权进行调查处理。

第十七条 案件调查结束后，调查小组应出具调查报告，经承办科室审核、行政复议应诉科复核，并报各自分管领导审核。

案件调查报告应包括以下内容：

（一）投诉举报人、被投诉举报人的基本情况以及投诉举报事由；

（二）投诉举报受理、办理的程序；

（三）投诉举报调查、核实的证据、材料内容；

（四）根据投诉举报事由，逐项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。

第十八条 局行政复议科复核意见与调查意见不一致的，由局投诉中心提请局主要领导同意后由案审会集体研究，案审会对案件事实是否清楚，证据是否确凿，定性是否准确，建议是否恰当，手续是否完善，程序是否合法进行研讨会商，形成统一意见。

第十九条 调查报告审定后，根据实际情况，分别作出以下处理意见：

（一）投诉举报查证不属实，应制作书面回复意见，并向投诉举报人当面送达并做好解释工作；

（二）违法违规事实清楚、证据确凿，但未达到行政处罚或行业处分标准的；或违法违规事实清楚、证据确凿，本应受到行政处罚或行业处分，但违法行为超过追诉时效的，可以采取谈话提醒、限期整改、责令检讨、通报批评等处理措施；

（三）违反行业管理相关规定，建议行业协会按照有关规定予以处分；

（四）被投诉举报人违法违规事实清楚、证据确凿，应当进行行政处罚的，启动行政处罚程序；

（五）被投诉举报人涉嫌违纪的，按照相关规定处理；涉嫌违法犯罪的，移交司法机关处理。

第二十条 承办科室根据审核通过的调查报告形成书面回复材料，报送投诉中心编号印发并送达投诉举报人。对处理决定中涉及其他科室或其他单位处理权限的，承办科室应及时移交相关材料，并做好衔接协调工作。

第二十一条 公共法律服务投诉举报应在30个工作日内办结。情况复杂无法在规定期限内办结的，经局主要领导批准，可延长办理时限30日，延长办理时限应书面告知投诉举报人。法律法规规章等另有规定的，从其规定。

第二十二条 公共法律服务投诉举报调查处理完结后，承办科室应在3个工作日内将案件所有材料整理归档后转交投诉中心存档。

第二十三条 各县（市、区）司法局处理法律服务行业投诉举报，可参照本规程。

第二十四条 本规定由局立法科负责解释。

第二十五条 本规程自发布之日起试行两年。

附件：1.黄石市司法局办理公共法律服务投诉举报工作流

程图

2.黄石市司法局公共法律服务投诉举报工作分办单

3.黄石市司法局公共法律服务投诉举报调查结果回

复审批单

附件1

黄石市司法局办理公共法律服务投诉举报工作流程图

|  |
| --- |
| 律师、公证、法律援助、司法鉴定，其他法律服务行业机构及从业者执业行为的投诉举报 |
|

|  |
| --- |
| 局投诉中心（办公室）登记 （2个工作日） |

|  |
| --- |
| 流转（经分管领导审批） |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 县市区司法局 | 律师工作 | 法律援助 | 基层法律服务 |

|  |
| --- |
| 审查（3个工作日内） |

|  |
| --- |
| 书面告知当事人受理 |

|  |
| --- |
| 书面告知不受理 |

|  |
| --- |
| 拟定调查方案报分管领导审定 |

|  |
| --- |
| 成立调查组（不少于2人） |

|  |
| --- |
| 依法依规调查 |

|  |
| --- |
| 调查结果出具调查报告 |

|  |
| --- |
| 复议科复核 |

|  |
| --- |
| 复核无异议 |

|  |
| --- |
| 复核有疑议 |

|  |
| --- |
| 经案审会审查 |

|  |
| --- |
| 回复当事人 |

|  |
| --- |
| 补充调查 |

|  |
| --- |
| 承办科室整理案卷材料，交投诉中心归档 |

# 附件2

# 黄石市司法局公共法律服务投诉举报工作分办单

编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 举报投诉人 |  | 联系方式 |  |
| 性别 |  | 身份证号 |  |
| 住址 |  | | |
| 投诉举报  方式 |  | 投诉举报时间 |  |
| 投诉（举报）事实、诉求、相关理由 |  | | |
| 投诉  举报  类别 | □律师工作  □法律援助、司法鉴定、 公证  □基层法律服务  □属于县(市、区)司法局职责范围 | 局投诉  中心  意见 |  |
| 承办科室  分管领导  意见 |  | | |
| 承办科室  意见建议  （成立调查小组及初步调查方案） |  | | |
| 局主要领导审批意见 |  | | |

附件3

# 黄石市司法局公共法律服务投诉举报调查结果回复审批单

编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 举报投诉人 |  | 联系方式 | |  | |
| 性别 |  | 身份证号 | |  | |
| 住址 |  | | | | |
| 投诉举报  方式 |  | 投诉举报 时间 | |  | |
| 投诉（举报）事实、诉求、相关理由 |  | | | | |
| 承办科室 初步回复  意见 |  | | 分管领导  意见 | |  |
| 行政复议科 意见 |  | | 分管领导  意见 | |  |
| 局投诉中心意见 |  | | | | |
| 局主要领导审批意见 |  | | | | |

黄石市司法局办公室 2021年2月24日印发