

重庆市司法局关于印发 《重庆市基层法律服务投诉查处办法》的通知

渝司发〔2020〕36号

各区县（自治县）司法局，两江新区司法局，万盛经开区司法局、法制办，高新区综合执法局，市基层法律服务工作者协会：

《重庆市基层法律服务投诉查处办法》已经重庆市司法局2020年第17次局长办公会议审议通过，现予印发，请认真贯彻执行。

重庆市司法局

2020年7月7日

（此件主动公开）

重庆市基层法律服务投诉查处办法

第一章 总 则

第一条 为规范我市司法行政机关对基层法律服务所和基层法律服务工作者的投诉查处工作,加强对我市基层法律服务工作的监督管理,根据《中华人民共和国行政处罚法》《重庆市基层法律服务条例》《基层法律服务所管理办法》(中华人民共和国司法部令第137号)《基层法律服务工作者管理办法》(中华人民共和国司法部令第138号)等法律、法规和规章,制定本办法。

第二条 本办法所称投诉,是指公民、法人或者其他组织采用书面和口头等形式,向司法行政机关反映我市基层法律服务所、基层法律服务工作者在执业过程中的违法违规情况及相关投诉请求。对于日常监督管理工作中发现的违法违规行为,以及司法机关、纪检监察机关或者其他单位移送的违法违规线索,参照适用本办法。

第三条 司法行政机关应当以事实为依据、以法律为准绳,遵循“属地管理、分级负责,谁主管、谁负责”的原则开展投诉

查处工作。

第二章 受 理

第四条 对基层法律服务所和基层法律服务工作者的投诉，属于司法行政机关法定职权范围的事项，司法行政机关应当受理。

第五条 除以下事项外的投诉，司法行政机关应当受理：

- （一）不属于司法行政机关法定职权范围的；
- （二）经行政复议、行政诉讼结案的；
- （三）投诉事项已经司法行政机关处理，且没有新的事实和证据的；
- （四）其他法律、法规、规章规定不予受理情形的。

第六条 司法行政机关接到投诉后应当及时登记，详细记录投诉人和被投诉人信息、投诉事由、初步处理意见等信息，并在5个工作日内根据不同情形作出以下处理：

- （一）属于受理范围，且属本司法行政机关处理的，按照规定直接办理；
- （二）属于受理范围，但不属于本司法行政机关处理的，应当及时转给有管辖权的司法行政机关处理；

(三)不属于受理范围的,应当书面告知投诉人不予受理的决定、理由、救济途径和期限,匿名投诉除外;

(四)对司法行政机关作出2次以上不予受理决定的同一投诉事项,没有新的事实和证据的,司法行政机关可以不再给予答复。

投诉内容不明,需要投诉人补充相关材料的,应当当场或在5个工作日内一次性告知投诉人作出更改或者补充。

第七条 对基层法律服务投诉案件,相关单位应当加强案件受理工作的沟通衔接,并根据不同情形作出以下处理:

(一)基层法律服务所和基层法律服务工作者在注册地违法违规执业的,由注册地司法行政机关受理;

(二)基层法律服务所和基层法律服务工作者在注册地外违法违规执业的,由注册地司法行政机关受理,违法违规行为发生地司法行政机关予以协助;

(三)基层法律服务所和基层法律服务工作者变更注册地后发现违法违规行为发生在原注册地的,由原注册地司法行政机关受理,现注册地司法行政机关予以协助;

(四)基层法律服务所和基层法律服务工作者在违法违规行为持续期间变更注册地的,由先收到投诉的司法行政机关受理,已经受理的司法行政机关继续受理,其他司法行政机关予以协

助。

第八条 对没有取得基层法律服务工作者执业证的人员以基层法律服务工作者名义从事法律服务业务的投诉，由违法行为发生地的区县司法行政机关受理。

第九条 司法行政机关应当加强对投诉案件的信息化管理，案件受理后及时将调查处理及办结情况录入基层法律服务管理系统。

第三章 调查取证

第十条 司法行政机关受理投诉后，应当对投诉问题进行全面、客观、公正的调查。

第十一条 司法行政机关进行调查，可以要求被投诉人说明情况，提交有关材料，可以调阅被投诉人有关业务案卷和档案材料，可以向有关单位、个人核实情况、收集证据，可以听取有关部门的意见和建议。

第十二条 调查取证时，应当有两名以上具有行政执法主体资格的调查人员同时在场，并主动向被调查人员出示行政执法证。

第十三条 调查询问应当制作笔录，并由被调查人签字确

认。被调查人拒绝签字或者不能签字的，应当在笔录中注明有关情况。

向两名以上被调查人员调查取证的，应当单独询问，分别做好笔录。

第十四条 调查过程中，发现其他基层法律服务所和基层法律服务工作者存在违法违规执业行为的，应当依职权进行调查处理，或者将线索移送有管辖权的司法行政机关调查处理。

第十五条 投诉事项正在诉讼、仲裁或公安机关侦办的，可以中止处理，中止期间不计入调查期限，但诉讼、仲裁或公安机关侦办争议的内容不影响对有关违法违规事实认定的除外。诉讼、仲裁或公安机关侦办终结后，应当及时恢复投诉事项的调查处理。

第四章 审查处理

第十六条 调查终结后，司法行政机关应当对被投诉对象的违法违规行为进行审查，分别作出以下处理：

（一）被投诉人有应当给予行政处罚的违法行为，直接依法给予行政处罚，或者移送有处罚权的司法行政机关依法给予行政处罚；

(二)被投诉人违法行为轻微并及时纠正，没有造成危害后果，或者有其他法定理由不予行政处罚的，可以给予批评教育、责令限期整改等处理；

(三)投诉事项查证不实或者无法查实的，对被投诉人不作处理；

(四)违反行业管理规定的，移送基层法律服务工作者协会进行处理；

(五)涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

第十七条 投诉人提出退费或者赔偿请求的，司法行政机关可以主持调解。如一方不同意调解或者经调解双方不能达成一致意见的，应当告知并建议投诉人通过诉讼、仲裁途径解决。

第十八条 投诉案件应当自受理之日起 60 日内办结。案情复杂的，经司法行政机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并应当将延长的理由告知投诉人。

第十九条 司法行政机关应当自案件办结之日起 5 个工作日内，将投诉处理结果书面告知投诉人和被投诉人，同时应当将办结结果书面报市司法局基层法律服务管理部门备案。

第五章 行政处罚

第二十条 对于拟给予行政处罚的投诉，司法行政机关应当及时立案并启动行政处罚程序。

第二十一条 对当事人拟作出行政处罚的，司法行政机关应当按照《中华人民共和国行政处罚法》相关规定，向当事人送达行政处罚告知书，告知处罚事由、法律依据、处罚种类及当事人依法享有陈述和申辩的权利等事项。

第二十二条 按照司法部《司法行政机关行政处罚程序规定》，对当事人拟作出责令停业、吊销执业证书、对基层法律服务工作者个人处以 3000 元以上罚款、对基层法律服务所处以 20000 元以上罚款等行政处罚的，司法行政机关应当告知当事人在 3 日内有要求举行听证的权利，并向当事人送达行政处罚听证权利告知书。

第二十三条 司法行政机关应当在立案后 60 个工作日内作出行政处罚决定，案件重大或者复杂的，经行政处罚实施机关负责人批准可以延长 30 个工作日。行政处罚决定书应当载明下列事项：

- （一）当事人的姓名或者名称、地址、证件号码等信息；
- （二）经查明的事实及相关证据材料；
- （三）处罚理由、法律依据和处罚种类；
- （四）行政处罚的履行方式和期限；

- (五) 行政处罚的救济途径和期限；
- (六) 行政处罚的决定机关；
- (七) 作出行政处罚的日期。

第二十四条 各区县司法行政机关在作出行政处罚决定后，应当在5个工作日内将行政处罚决定书报市司法局备案。

第六章 送达与执行

第二十五条 行政处罚决定书应当在宣告后当场交付当事人；当事人不在场的，应当在7日内依照民事诉讼法有关规定送达当事人。

第二十六条 行政处罚应当在当事人收到行政处罚决定书之日起15日内执行，并将处罚的内容登记在该基层法律服务所执业证书副本上。

第二十七条 基层法律服务所受到停业整顿处罚、基层法律服务工作者受到停止执业处罚的，司法行政机关在宣布或者送达处罚决定时扣缴被处罚基层法律服务所、基层法律服务工作者的执业证书，处罚期满予以发还。

基层法律服务所被处以停业整顿处罚的执行期限，自执行机关收到基层法律服务所上缴的执业许可证正副本、基层法律服务

所公章及该所全体基层法律服务工作者的执业证之日起计算；基层法律服务工作者被处以停止执业处罚的执行期限，自执行机关收到上缴的基层法律服务工作者执业证之日起计算。

第二十八条 对被处以停业整顿处罚的基层法律服务所，应当在整顿期间组织该所全体基层法律服务工作者及行政辅助人员集中学习法律法规及基层法律服务行业管理规范，并写出书面整改报告报请司法行政机关核查；对被处以停止执业处罚的基层法律服务工作者，应当在停止执业期间加强法律法规及基层法律服务行业管理规范的学习，并写出书面学习报告报请司法行政机关核查。

第二十九条 基层法律服务所、基层法律服务工作者被依法吊销执业证书的，由作出处罚决定的司法行政机关或者由其委托的下一级司法行政机关在宣告或者送达处罚决定时收缴该基层法律服务所、基层法律服务工作者的执业证书，并依法予以注销。

基层法律服务所、基层法律服务工作者被吊销执业证书，但拒不上交执业证书的，由原发证机关公告注销其执业证书。

第七章 附 则

第三十条 本办法关于期间的有关规定，除标明为工作日

外，其余均为自然日。

第三十一条 本办法由重庆市司法局负责解释。

第三十二条 本办法自印发之日起施行，以往文件与本办法不一致的，以本办法为准。