

SF

中华人民共和国司法行政行业标准

SF/T 0058—2019

全国民事行政法律援助服务规范

Specification for civil administrative legal aid service

2019 - 11 - 15 发布

2019 - 11 - 15 实施

中华人民共和国司法部 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务原则.....	2
5 服务类型.....	2
6 法律咨询.....	2
7 诉讼案件代理.....	4
8 非诉讼案件代理.....	10
9 服务质量控制.....	11
附录 A（规范性附录） 民事行政法律援助立案和结案文书归档材料.....	15
参 考 文 献.....	17

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由司法部公共法律服务管理局提出。

本标准由司法部信息中心归口。

本标准起草单位：司法部公共法律服务管理局、司法部信息中心。

本标准主要起草人：施汉生、宋洪流、孙春英、李雪莲、奚军庆、胡琦。

全国民事行政法律援助服务规范

1 范围

本标准规定了民事行政法律援助的服务原则、服务类型以及法律咨询、诉讼案件代理、非诉讼案件代理和服务质量控制等要求。

本标准适用于全国民事行政法律援助工作的组织实施和监督管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

司法部令第124号 办理法律援助案件程序规定

司发通〔2013〕34号 法律援助文书格式

司办通〔2017〕129号 12348中国法网网上服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民事行政法律援助 *civil administrative legal aid*

由司法行政机关确立的法律援助机构组织承办人员，依法为符合条件的公民无偿提供法律咨询、民事和行政案件代理等服务的法律保障制度。

3.2

法律援助机构 *legal aid agency*

负责受理、审查法律援助申请，指派或安排承办人员为符合法律援助条件的公民提供法律援助服务的机构。

[SF/T 0024—2017，定义3.2]

3.3

民事行政法律援助承办机构 *civil administrative legal aid undertaker agency*

承办机构 *undertaker agency*

依法承办民事行政法律援助事项的法律援助机构、司法所、律师事务所、基层法律服务所或者其他社会组织。

3.4

民事行政法律援助承办人员 *civil administrative legal aid undertaker*

承办人员 undertaker

依法承办民事行政法律援助事项的法律援助机构工作人员、律师、基层法律服务工作者、其他社会组织工作人员和法律援助志愿者等。

3.5

民事行政法律援助受援人 person receiving civil administrative legal aid

受援人 person receiving legal aid

已申请民事行政法律援助并提交证明文件，经法律援助机构审查并批准，接受民事行政案件代理服务的人员，以及免于审查获得法律咨询服务的的人员。

4 服务原则

4.1 公正

应根据民事行政法律援助服务范围，公平公正地保障所有符合条件的公民获得民事、行政法律援助服务。

4.2 依法

法律援助机构应依法受理及审查民事行政法律援助申请、指派承办人员、提供民事行政法律援助服务。

提供民事行政法律援助服务的承办人员，应严格遵守法律法规和行业规范，符合法定程序，维护法律正确实施。

4.3 统一

公民申请的民事行政法律援助案件，应由法律援助机构统一受理、审查、指派和监督。

4.4 效率

法律援助机构应遵循一次性告知、限时办理等规定要求。

承办人员应根据案情及受援人需求，及时通过咨询、和解、调解、仲裁和诉讼等服务方式提供服务，有效维护受援人合法权益。

5 服务类型

民事行政法律援助服务类型应包括：

- a) 咨询服务；
- b) 诉讼案件代理服务；
- c) 非诉讼案件代理服务。

6 法律咨询

6.1 角色划分

法律咨询服务涉及的角色包括：

- a) 受援人；

- b) 法律援助机构;
- c) 承办人员。

6.2 受援人

受援人咨询时应提供真实的必要个人信息,可通过来访、电话、信函和网络等咨询方式提出民事行政法律援助咨询。

6.3 法律援助机构

法律援助机构应向社会公示提出民事行政法律咨询的途径和方式,在法律援助中心、司法所、公共法律服务中心(工作站、工作室)、法律服务网以及“12348”公共法律服务热线等,安排专人解答咨询。

6.4 承办人员

6.4.1 基本要求

基本要求如下:

- a) 解答咨询前:
 - 1) 对于信函方式咨询,应先对收到的书面咨询事项进行审查,区分不同情况,在7个工作日内作出处理决定;
 - 2) 对于来访、电话或网络方式咨询,应登记受援人基本信息和联系方式,倾听受援人陈述,问清事实经过和受援人的诉求。如受援人拒绝提供身份信息,应在咨询记录上载明。
- b) 解答咨询时:
 - 1) 若咨询事项符合法律援助条件的,应告知其申请法律援助的条件和程序,指导其申请法律援助;
 - 2) 若咨询事项不属于法律援助范围的,应为受援人提出法律建议;
 - 3) 若咨询事项不属于法律问题或者与法律援助无关的,告知受援人应咨询的部门或渠道。
- c) 咨询结束后,应做好主要咨询信息记录工作。条件允许的地区,可采取电子化手段记录咨询活动;
- d) 疑难复杂的法律问题难以当时答复的,可约期办理;
- e) 对于案件咨询,应审查是否符合法律援助条件,符合法律援助条件的,指导其申请法律援助;符合法律援助条件但不属于本机构受理的,应指导其向有管辖权的法律援助机构申请;
- f) 若受援人为行动不便的老年人、残疾人,可视情提供上门服务。

6.4.2 解答信函方式咨询

承办人员解答信函方式咨询时,除符合6.4.1要求外,还应符合以下要求:

- a) 咨询事项较为简单的,直接书面回复或电话联系受援人,告知相关法律法规,解答法律问题;
- b) 咨询事项较为复杂的,书面回复或电话联系受援人,建议其携带相关材料就近到当地法律援助机构进行当面咨询,或者拨打“12348”公共法律服务热线咨询。

6.4.3 解答网络方式咨询

承办人员解答网络方式咨询时,除符合6.4.1要求外,还应按司办通(2017)129号规定符合以下要求:

- a) 对于留言咨询问题,应在24h内进行解答;

- b) 对于在线即时咨询问题，应在 5h 内进行解答；
- c) 对用户所提问题暂时无法答复的，可约期答复。

7 诉讼案件代理

7.1 涉及的角色和环节

7.1.1 角色

民事行政诉讼案件代理服务涉及的角色应包括：申请人、法律援助机构、承办机构、承办人员、受援人和司法行政机关。

注：申请人是有民事行政法律援助代理需求，提出法律援助申请的人员。

7.1.2 环节

依据司法部令第124号，民事行政诉讼案件代理服务的环节包括受理、审查、指派、承办和结案。

7.2 受理

7.2.1 申请人

申请人提供申请材料应包括：

- a) 法律援助申请表；
- b) 申请人身份证或其他有效的身份证明，申请代理人还应提交有代理权的证明；
- c) 申请人经济状况证明或经济困难证件、证明材料；
- d) 与所申请法律援助事项有关的案件材料。

7.2.2 法律援助机构

7.2.2.1 基本要求

法律援助机构及其工作人员受理申请基本要求如下：

- a) 应全面了解案件事实和法律诉求，并向申请人说明提供法律援助的条件；
- b) 发放申请材料一次性告知书，指导各类表（证）填写；
- c) 对不符合法律援助条件的，应做好告知和解释工作。

7.2.2.2 接收申请材料要求

法律援助机构工作人员接收申请材料要求如下：

- a) 应向申请人出具收到申请材料的书面凭证，载明收到申请材料的名称、数量和日期；
- b) 申请材料中有复印件的，应要求申请人提供原件；
- c) 原件丢失的，应要求申请人补办，无法提供原件的，应指导申请人或其代理人签署情况属实的书面承诺；
- d) 材料当场可以补正的，应指导申请人当场补正。

7.3 审查

7.3.1 法律援助机构

7.3.1.1 基本要求

基本要求如下：

- a) 经审查认为提交的申请材料不齐全或者内容不清楚的，应一次性告知其需要补正的材料清单和时限；
- b) 经审查认为提交的申请材料需要查证的，法律援助机构应向有关部门和单位进行调查核实，需要异地法律援助机构协助查证的，可发出法律援助协作函，请求查证事项所在地的法律援助机构协作；
- c) 申请人未按要求补充材料或者作出说明的，视为撤销申请；
- d) 申请人补充材料所需时间、法律援助机构查证时间不计入审查期限。

7.3.1.2 给予法律援助的要求

法律援助机构决定是否给予法律援助的要求如下：

- a) 法律援助机构应自受理申请之日起 7 个工作日内作出是否给予法律援助的决定；
- b) 对符合法律援助条件的，应决定给予法律援助，并制作给予法律援助决定书；
- c) 对不符合法律援助条件的，应决定不予法律援助，制作不予法律援助决定书，并载明不予法律援助的理由及申请人提出异议的权利，同时做好告知和解释工作；
- d) 给予法律援助决定书和不予法律援助决定书应及时送交申请人。

7.3.1.3 先行提供法律援助的要求

法律援助机构决定先行提供法律援助的要求如下：

- a) 对于紧急或者特殊情形案件，包括距离法定时效届满不足 7 日的，应立即申请财产保全、证据保全或者先予执行的，对可能引发治安案件、刑事案件、群体性事件的，可决定先行提供法律援助；
- b) 法律援助机构决定先行提供法律援助的，应向受援人送交权利义务风险一次性告知书，要求受援人在规定期限内补交申请材料；
- c) 法律援助机构审查补交的申请材料，认为受援人不符合法律援助条件的，应终止法律援助。

7.3.2 异议审查要求

申请人对不予法律援助决定提出异议及异议审查的要求如下：

- a) 申请人可自接到不予法律援助决定书之日起 15 日内向主管该法律援助机构的司法行政机关提出异议审查；
- b) 司法行政机关应在 5 个工作日内出具答复意见书并送达异议申请人；
- c) 对司法行政机关答复意见不服的，申请人可依法提起行政复议或行政诉讼。

7.4 指派

7.4.1 法律援助机构

7.4.1.1 基本要求

法律援助机构指派基本要求如下：

- a) 法律援助机构应自作出给予法律援助决定之日起 7 个工作日内，指派或安排承办机构及承办人员办理民事行政法律援助案件；
- b) 应根据当地民事行政法律援助承办机构的分布情况、人员数量、资质、专业特长以及受援人意愿、案由案情等因素，合理确定承办机构和承办人员；

- c) 不应指派或安排与案件审理结果有利害关系及有其它利益冲突、可能损害受援人利益的机构和人员；
- d) 受援人为未成年人或女性的，具备条件的应优先指派熟悉未成年人或女性身心特点的承办人员办理；
- e) 对有重大社会影响、存在矛盾纠纷激化隐患和可能影响社会稳定的重大疑难复杂案件，可指派或安排熟悉相关业务的承办人员办理，并指导其向办案机关寻求必要支持。

7.4.1.2 群体性法律援助案件的指派

法律援助机构对群体性法律援助案件的指派要求如下：

- a) 应根据受援人数量和可用承办人员数量等因素决定指派承办人员的数量；
- b) 同一案件双方均为受援人的，不应指派同一承办人员或同一承办机构的人员。但受援人双方书面同意的，可指派给同一承办机构的不同人员。

7.4.1.3 承办人员的变更指派

法律援助机构对承办人员的变更指派要求如下：

- a) 法律援助机构经审查核实承办人员符合下列情形之一的，应变更指派：
 - 1) 承办人员不依法履行义务，受援人向法律援助机构申请更换承办人员的；
 - 2) 受援人与承办人员就法律关系确认、事实认定和法律适用等重要事项无法达成一致，申请更换承办人员的；
 - 3) 承办人员与该案件存在利益冲突的；
 - 4) 承办人员因不可抗力等特殊情况无法继续承办，请求法律援助机构另行指派的。
- b) 受援人或承办人员申请变更承办人员的，法律援助机构应在5个工作日内决定是否更换；
- c) 决定更换承办人员的，法律援助机构应在3个工作日内将新的承办人员的姓名和联系方式告知受援人或者其法定代理人、近亲属，并函告办案机关；原承办机构应与受援人解除或者变更委托代理协议，原承办人员应在3个工作日内与变更后的承办人员办理案件材料移交手续。

7.4.2 承办人员

承办人员接受指派后，不应将案件自行转委托他人承办法律援助案件。请求更换承办人员的，应向法律援助机构报告并经批准。

7.5 承办

7.5.1 收案

7.5.1.1 承办机构

承办机构收案要求如下：

- a) 自收到指派通知书之日起3个工作日内，应安排承办人员到法律援助机构办理接受指派相关手续，并将承办人员的姓名和联系方式告知法律援助机构；
- b) 自指派或者安排承办人员之日起5个工作日内，将承办人员姓名和联系方式告知受援人，并与受援人或者其法定代理人、近亲属签订委托代理协议，明确约定双方的权利和义务；
- c) 对承办人员办案进行业务指导，及时纠正承办人员违反职业道德、执业纪律的行为，可视情向法律援助机构建议变更承办人员。

7.5.1.2 承办人员

承办人员收案要求如下：

- a) 应告知受援人签署授权委托书，授权委托书应载明委托事项和权限；
- b) 代为承认、放弃和变更诉讼请求，进行和解以及提起反诉或者上诉的，承办人员应有受援人的特别授权；
- c) 接受指派后无正当理由不应拒绝代理；
- d) 因受援人提出不合理或违法要求，致使承办人员无法依法履行法律援助职责的，经法律援助机构同意后可拒绝代理；
- e) 不应向受援人收取钱物或者谋取其他不正当利益。

7.5.2 承办人员约见受援人

7.5.2.1 承办人员应在收到指派通知书之日起5个工作日内约见受援人或者其法定代表人、近亲属，了解以下事项：

- a) 案件事实经过、经司法程序处理背景、争议焦点和诉讼时效等基本情况；
- b) 受援人的诉求；
- c) 案件相关证据材料及证据线索。

7.5.2.2 承办人员约见受援人或其法定代表人、近亲属，要求如下：

- a) 应制作谈话笔录，受援人确认内容无误后可在谈话笔录上签名或者捺印。受援人无阅读能力的，承办人员应向受援人宣读笔录，并在笔录上载明；
- b) 向受援人通报案件办理情况，与其商定代理方案、和解或者调解方案及申请财产保全、证据保全、先予执行等；
- c) 建立案件卷宗，整理受援人提供的案件材料，规范制作法律文书；
- d) 对行动不便的残疾人和老年人，可视情提供上门服务；
- e) 不应诱导、教唆受援人作出不符合事实的陈述，不应泄露国家秘密、当事人的商业秘密或者个人隐私。

7.5.2.3 承办人员首次约见受援人或其法定代表人、近亲属，应告知以下事项：

- a) 承办人员的代理职责；
- b) 受援人可以向人民法院申请减、免、缓交诉讼费用；
- c) 本案主要诉讼风险及法律后果；
- d) 受援人在诉讼中的权利和义务。

7.5.3 承办人员承办准备

7.5.3.1 调查取证

承办人员调查取证要求如下：

- a) 根据举证责任，承办人员应要求受援人提供所掌握的证据，并调查收集其他相关证据，包括但不限于引起民事行政法律关系发生、变更、消灭的证据；民事行政权利遭到侵犯或者发生争议的证据；妨碍民事行政权利行使及义务履行的证据和受援人有关情况等；
- b) 受援人不能提供证据或提供证据不充分的，经有关单位或个人同意，承办人员可向证人和对方当事人调查、收集证据；承办人员因客观原因不能自行收集的证据，应及时申请人民法院等有关部门调查、收集证据，并递交书面申请；
- c) 在证据可能灭失或以后难以取得的情形下，承办人员可在征得受援人同意后，代理其向公证机构或人民法院提交保全证据的书面申请；

- d) 承办人员应对调查、收集的证据进行审查,编写证据目录,说明证据来源、要证明的对象与目的,并视案情补充证据;
- e) 承办人员在调查取证过程中,不应伪造、变造证据,不应威胁、利诱他人提供虚假证据,不应妨碍对方当事人合法取证,不应协助或诱导受援人伪造证据。

7.5.3.2 代理起诉应诉

承办人员代理起诉应诉要求如下:

- a) 承办人员应根据案件情况及调取的证据,确定民事诉讼、行政诉讼的适格主体;
- b) 承办人员应全面查阅案件材料;
- c) 承办人员应根据不同诉讼情形提供以下服务:
 - 1) 代理受援人起诉的案件,应依据当事人的请求代写诉状,并在举证期限内向人民法院提交相应证据;
 - 2) 代理受援人应诉的案件,应查阅案卷材料,代写答辩状并在答辩期内提交人民法院,在举证期限内向法院提交支持受援人主张的证据;
 - 3) 与受援人沟通确定提起反诉的案件,应代写反诉状,并在举证期限内向人民法院提交相应证据;
 - 4) 受援人为第三人的案件,应受援人请求,可代为申请参加诉讼,并向法院提交支持受援人主张的证据。
 - 5) 需要申请财产保全、管辖异议、回避、调查取证、司法鉴定和不公开审理的案件,应与受援人沟通商定后,代受援人向法院提交申请;
 - 6) 法庭通知庭前交换证据的案件,可协助受援人依法进行庭前证据交换。承办人员应将受援人提供和自己调查、收集的证据进行归类整理,并编制证据目录一并提交法院;
 - 7) 需要证人出庭作证的案件,应于举证期限届满前10日内向人民法院提出书面申请。
- d) 承办人员开庭前应做好以下准备:
 - 1) 了解法庭组成人员名单;
 - 2) 明确案件是否属于不公开审理范围。对于离婚案件、涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的案件,根据受援人意愿代为申请不公开审理;
 - 3) 约见受援人,告知庭审程序、法庭组成人员和书记员的姓名,询问受援人是否申请回避。

7.5.4 承办人员出席庭审

承办人员出席庭审服务要求如下:

- a) 应按规定时间出庭,因故不能出庭的申请延期开庭,并报告法律援助机构;
- b) 全程参与庭审,根据案件需要向受援人、证人、鉴定人和对方当事人就与本案有关的问题提问;
- c) 在法庭调查过程中,承办人员应认真陈述、答辩、发问和回答;围绕证据的真实性、关联性和合法性进行举证质证,针对证据是否确有证明力以及证明力的大小进行说明;
- d) 在法庭辩论过程中,应围绕争议焦点或者法庭调查重点进行发言,就案件事实认定、法律适用和证据证明力等阐明观点,发现案件某些事实未查清的应申请恢复法庭调查;
- e) 发现法庭审理过程中的程序违法问题,应及时指出并要求纠正;
- f) 可建议受援人优先采用和解或者调解方式解决纠纷,未经特别授权,不能在和解或者调解过程中对受援人的实体权利进行处分;
- g) 承办人员应遵循自愿、合法的原则,向受援人讲解有关和解和调解的法律规定并告知其法律后果。

7.5.5 终止法律援助服务

7.5.5.1 法律援助机构

法律援助机构经审查核实，决定终止法律援助的，应根据司发通〔2013〕34号制作《终止法律援助决定书》，并送达受援人，同时函告承办机构和办案机关，承办机构与受援人解除委托辩护协议。

7.5.5.2 承办人员

承办人员终止法律援助服务的要求如下：

- a) 承办人员接受指派后，无正当理由不应擅自终止法律援助事项；
- b) 承办人员遇有下列情形之一的，应自发现之日起5个工作日内，向法律援助机构报告，征得法律援助机构同意后，应终止法律援助，但另有规定的除外：
 - 1) 受援人经济收入状况发生变化，不再符合法律援助条件；
 - 2) 案件终止办理或者被撤销；
 - 3) 受援人自行委托其他代理人；
 - 4) 受援人请求终止法律援助；
 - 5) 受援人利用法律援助从事违法活动；
 - 6) 受援人故意隐瞒与案件有关的重要事实或者提供虚假证据；
 - 7) 受援人拒绝配合承办人员开展谈话、签订委托协议、提交证据材料和参加庭审活动等，影响法律援助事项的正常进行；
 - 8) 法律法规规定应终止法律援助的其他情形。

7.5.5.3 对终止法律援助的异议审查

受援人对终止法律援助提出异议及获得救济、司法机关进行审查的要求如下：

- a) 受援人对法律援助机构终止法律援助的决定有异议的，可向主管该法律援助机构的司法机关提出异议审查；
- b) 司法机关应在5个工作日内出具答复意见书并送达异议申请人；
- c) 受援人对司法机关答复意见不服的，可依法提起行政复议或行政诉讼。

7.5.6 通报和报告

通报和报告中，承办人员要求如下：

- a) 在案件办理过程中，承办人员应及时向受援人提供咨询和法律意见，告知案件办理情况，填写司发通〔2013〕34号法律援助文书格式十八并附卷归档；
- b) 法律援助案件有下列情形之一的，承办人员应向承办机构报告，提请集体讨论研究代理意见，并及时向法律援助机构报告承办情况，填写司发通〔2013〕34号法律援助文书格式十八并附卷归档：
 - 1) 就主要证据或案件事实的认定、法律适用等方面存在重大疑义的；
 - 2) 涉及群体性事件的；
 - 3) 具有重大社会影响的；
 - 4) 其他疑难复杂的情形。

7.5.7 庭后工作

7.5.7.1 承办人员应在休庭后认真核对法庭笔录并签字。承办人员在庭审中出示的证据，应与法院办案人员办理交接手续，需要补充证据及提交书面意见的，应在法庭指定的期限内提交。承办人员应及时签收相关裁判文书，由受援人特别授权代为签收的裁判文书应及时告知受援人。

7.5.7.2 对于可上诉的案件，一审判决后，承办人员应及时向受援人分析案件结果，并告知在上诉期内有上诉的权利。就是否上诉向受援人提供咨询并告知受援人继续获得法律援助的途径和方法。受援人要上诉的，承办人员可引导其申请二审阶段法律援助。

7.5.7.3 承办人员代理民事行政案件的简易程序、二审程序和审判监督程序的，代理受援人参加调解和仲裁的，均应按照民事诉讼相关程序要求进行相应准备，代理职责按照 7.1、7.2、7.3、7.4、7.5 有关规定执行。

7.6 结案

7.6.1 承办人员应于结案后制作结案报告，填写结案报告表，撰写包含所做工作、基本案情、主要代理或者答辩意见等内容的承办情况小结，并附卷归档。自案件办结之日起 30 日内向法律援助机构提交结案报告、承办业务卷和相关结案材料以供审查。

7.6.2 法律援助机构对承办人员提交的案件卷宗及受理、审查、指派等材料进行整理，一案一卷。案件卷宗应反映承办人员接受委托办理案件的全过程，包括立案和结案文书材料（见附录 A），有缺项的予以说明。

7.6.3 法律援助机构、承办机构应按照附录 A 顺序目录整理案件立案案卷和结案案卷材料。法律援助机构应运用法律援助管理信息系统及时存储和更新民事行政案件相关数据，并将产生的非涉密数据上传司法公有云，与司法部法律援助管理信息系统对接，实现法律援助办案数据互通共享。承办人员应协助录入相关案卷材料。

7.6.4 法律援助机构应自收到立案材料、结案材料之日起 30 日内完成审查，并完成结案审查表。提供的材料不符合要求的，应要求其补正；符合要求的，法律援助机构留存据以结案相关文书材料原件或复印件、电子件。

7.6.5 有条件的法律援助机构可建立电子案卷系统，并规范管理。

7.7 法律援助机构支付办案补贴

法律援助机构支付办案补贴要求如下：

- a) 法律援助机构审查案卷合格的，应根据本地法律援助经费管理办法，按照规定的范围、标准和程序，及时支付承办人员办案补贴或安排直接费用；
- b) 法律援助机构审查案卷或者评定代理质量不合格的，可不发或少发办案补贴或直接费用。

8 非诉讼案件代理

8.1 指派环节要求见 7.4，承办收案环节要求见 7.5.1，约见受援人要求见 7.5.2，调查取证环节服务要求见 7.5.3.1，结案环节要求见 7.6，领取办案补贴要求见 7.7。

8.2 要求

8.2.1 基本要求

承办人员承办非诉讼案件的基本要求如下：

- a) 从非诉讼案件的事实、证据和适用法律等方面分析受援人的诉求，理清办案思路；
- b) 与受援人协商后提出代理意见或解决方案，并告知其法律风险及后果；

- c) 代理服务方式可包括法律咨询、代写法律文书、参与调解、组织和解及其他非诉讼法律事务代理等；
- d) 指导受援人或其代理人、近亲属等向对方当事人表达诉求，提出对案件的处理意见及理由；听取对方当事人的辩解及理由，反驳其错误或不当的意见，向其做好释法明理等工作，促成调解或达成和解。

8.2.2 承办人员对代为提起行政复议案件的承办要求

承办人员代为提起行政复议案件的承办要求如下：

- a) 应代写行政复议申请书，明确复议请求及依据的事实和理由，提交复议机关；
- b) 应按照复议机关的要求及时收集、整理和提交与案件相关材料；
- c) 协助受援人向复议机关申请听证，如复议机关同意举行听证的，应与受援人一起参加听证会，并发表代理意见；
- d) 受援人对复议决定不服的，可协助其在法定期限内向人民法院提起行政诉讼。

8.2.3 对双方当事人可能调解案件的承办人员要求

对双方当事人可能调解案件的承办人员要求如下：

- a) 应代为起草或指导其起草人民调解协议书，向受援人解释协议内容，代表受援人提出修改或补充意见，经双方当事人确认后签名、捺印；并可协助受援人督促对方当事人履行协议载明的各项义务；
- b) 一方或双方当事人不同意调解、和解或不能达成调解、和解协议的，应协助受援人依法申请仲裁或提起诉讼。

8.2.4 劳动争议案件承办人员要求

劳动争议案件承办人员要求如下：

- a) 经受援人同意，可通过和解方式解决纠纷；
- b) 因支付拖欠劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金事项达成调解协议，用人单位在协议约定期限内不履行的，应及时告知受援人持调解协议书依法向人民法院申请支付令；
- c) 劳动争议调解组织自收到调解申请之日起 15 日内未达成调解协议的，应告知受援人可直接依法申请仲裁；
- d) 如劳动争议不能和解或调解，且仲裁是办理该法律援助案件的法定前置程序，应分析案件情况，审查已有证据材料，确定对方当事人、诉请事项及理由，代写仲裁申请书，调查收集证据，并在规定期限内，协助受援人及时向有管辖权的仲裁机构提交仲裁申请；
- e) 劳动争议仲裁机构不予受理或者逾期未作出决定的，应及时告知受援人可以就劳动争议事项向人民法院提起诉讼；
- f) 对于不服仲裁裁决依法可以起诉的，应征询受援人是否起诉并提醒起诉的期限，受援人要求起诉的，应为其代写起诉状；
- g) 对于追索劳动报酬、追索工伤医疗费的劳动争议案件，可根据受援人的要求申请先予执行；
- h) 对于发生法律效力书、调解书、裁决书、判决书，用人单位逾期不履行的，承办人员应征询受援人是否向人民法院申请执行。受援人要求申请执行的，承办人员应为其代写申请执行书。

9 服务质量控制

9.1 基本要求

法律援助机构应在司法行政机关指导下建立完善法律援助案件的考核评估机制，并采取具体措施改进服务方式，不断提高服务质量。民事行政法律援助案件的承办机构和承办人员应积极履行法律援助义务，配合法律援助机构做好质量管理工作。

9.2 主要方式

主要方式应包括：

- a) 监督督导；
- b) 旁听庭审；
- c) 征询意见；
- d) 质量评估；
- e) 集体讨论；
- f) 案件回访及满意度测评。

9.3 监督督导

对疑难复杂、有重大社会影响的案件，法律援助机构可通过安排专家和律师等人员参与案件讨论、研究诉讼方案和调查取证等方式进行监督督导。

9.4 旁听庭审

9.4.1 案件承办中，法律援助机构应根据案件难易程度和社会关注度等因素，选取特定案件开展庭审现场旁听，并将庭审服务质量作为案件质量评估结果的重要依据。

9.4.2 法律援助机构安排旁听案件庭审，可按以下因素进行评审，并做好相应记录：

- a) 是否按时出席法庭审理；
- b) 是否遵守法庭规则和法庭秩序，听从法庭指挥；
- c) 是否语言文明规范、举止端庄、仪表整洁；
- d) 是否依法进行举证和质证；
- e) 是否紧紧围绕争议焦点或者法庭调查的重点进行辩论，从事实、证据、法律等方面进行分析，阐明观点，陈述理由；
- f) 是否在同一案件中担任双方当事人的代理人。

9.4.3 参与庭审旁听人员在庭审结束后，应提交庭审服务质量综合评价及书面记录。

9.5 征询意见

9.5.1 法律援助机构可通过上门走访、听取重点案件办案人员意见和发放办案机关意见征询表等方式，征询办案机关对承办人员的意见，作为评价案件办理质量的依据。

9.5.2 办案机关意见征询表应包括对承办人员工作态度、案件办理质量和结果的评定及其他意见和建议。

9.6 质量评估

9.6.1 法律援助机构应根据本年度承办案件数量等实际情况，从已办结并上报结案的卷宗材料中选取一定比例的民事行政案件，定期开展评估。

9.6.2 评估案件应选派评估专家，确定评估样本，根据本地法律援助案件质量评估要求，在承办案件结案后进行。

9.6.3 评估专家应根据案件承办人员在案件办理中的时效性、运用法律法规的准确性、与受援人和办案机关沟通的有效性、案件材料及法律文书的规范性等综合因素，对案件质量作出分级评估结果。

9.7 集体讨论

9.7.1 集体讨论既适用于案件承办环节，也适用于结案后质量评估环节。集体讨论事项范围应包括：

- a) 重大事项处理和结案；
- b) 疑难复杂、有重大社会影响和存在不确定风险的案件；
- c) 投诉承办人员，经初步查实确有问题的；
- d) 上级部门交办和督办的重要案件；
- e) 其他需要集体讨论的事项。

9.7.2 集体讨论可由法律援助机构、办案机关和承办机构等提起，由法律援助机构组织开展。参加集体讨论的人员应包括：提起集体讨论的承办人员、相关处室负责人、律师或专家学者等。

9.7.3 集体讨论时，参加人员应充分发表意见，法律援助机构应留存讨论记录。

9.7.4 对于经集体讨论的事项，应按照集体讨论意见执行。

9.8 案件回访及满意度测评

9.8.1 法律援助机构可通过电话、电邮、谈话、信件和填写调查表等形式对受援人进行回访，同时开展满意度测评。

9.8.2 法律援助机构可定期抽取一定比例案件开展回访及满意度测评。回访次数及满意度测评比例根据各地工作实际需要确定。

9.8.3 回访调查内容应包括承办人员与受援人联系情况、案件办理进度与结案情况、受援人满意度及意见等方面。

9.8.4 如遇到受援人情绪激动、回访易激化矛盾或者联系不到受援人，无法回访受援人的，可向案件承办人员回访以了解案件情况。

9.8.5 回访过程中如接到受援人的电话或书面投诉，应做好记录，并转入法律援助投诉处理程序。

9.8.6 法律援助机构应每年对民事、行政法律援助服务满意度调查结果进行分析汇总，形成年度民事、行政法律援助服务满意度测评调查报告，并通过适当方式公开。满意度测评调查报告主要应包括参与满意度测评的当事人基本情况、当事人综合满意度评价指数、当事人对改进民事行政法律援助服务的意见建议等内容。

9.8.7 受援人综合满意度评价指数应为： $(\text{法律援助服务满意度测评调查问卷中有关满意度综合评价选项中表示满意的受援人数量} / \text{参与调查受援人的总数量}) \times 100\%$ 。受援人综合满意度评价指数 60%以上为合格，80%以上为优秀。

9.9 服务改进

9.9.1 情况通报

司法行政机关应整理汇总监督检查情况，对服务质量进行通报。通报应明确案件质量存在的具体问题及不良影响，发现问题的途径，明确有关责任人员及处理结果。

9.9.2 问题处理

有以下问题，应进行处理，处理要求如下：

- a) 发现的办案质量问题属于较为普遍的共性问题，应制定整改措施，完善流程管理；
- b) 发现承办人员存在违规违纪行为的，应对责任人进行批评教育；如情节严重，需要追究其法律责任的，应移送相关部门处理；承办人员是律师的，应在律师诚信体系中记载相关负面记录；
- c) 对于有关单项工作综合满意度评价指数低于 60%的，应提交整改报告。

9.10 投诉处理

司法行政机关应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿、网络信箱等多种投诉渠道，并向社会公示。对投诉情况及时记录并调查，处理结果反馈投诉人，投诉处理材料归档。

附 录 A
(规范性附录)

民事行政法律援助立案和结案文书归档材料

A.1 民事行政法律援助案件立案文书材料

民事行政法律援助案件立案文书材料包括：

- a) 法律援助申请书；
- b) 申请人身份证明；
- c) 代理人身份证明；
- d) 有代理权限的证明；
- e) 经济状况证明；
- f) 与申请事项有关的证明材料；
- g) 收件凭证；
- h) 受理通知书；
- i) 审批表；
- j) 给予法律援助决定书或不予法律援助决定书；
- k) 指派通知书；
- l) 送达回证。

A.2 民事代理法律援助案件结案文书材料

民事代理法律援助案件结案文书材料包括：

- a) 法律援助指派通知书；
- b) 委托代理协议、授权委托书；
- c) 谈话笔录；
- d) 民事起诉状或答辩状、上诉状；
- e) 阅卷笔录或相关的证据材料；
- f) 出庭通知书；
- g) 代理词（和解、调解结案除外）；
- h) 庭审笔录；
- i) 和解协议书；
- j) 人民调解协议书；
- k) 法院调解书或裁判文书；
- l) 结案报告；
- m) 质量监督管理相关文书。

A.3 行政法律援助案件结案文书材料

行政法律援助案件结案文书材料包括：

- a) 法律援助指派通知书；

- b) 委托协议、授权委托书；
- c) 谈话笔录；
- d) 代理词（复议调解结案除外）；
- e) 庭审笔录；
- f) 行政复议文书；
- g) 法院裁判文书；
- h) 结案报告；
- i) 质量监督管理相关文书。

A.4 民事非诉讼法律援助案件结案文书材料

民事非诉讼法律援助案件结案文书材料包括：

- a) 法律援助指派通知书；
- b) 委托协议；
- c) 谈话笔录；
- d) 与案件有关的证据材料、调查资料、意见书等；
- e) 调解协议、调查结论、法律文书或法律意见书；
- f) 具体办理法律事务的记录；
- g) 结案报告；
- h) 质量监督管理相关文书。

参 考 文 献

- [1] SF/T 0024—2017. 全国法律援助管理信息系统技术规范
 - [2] SF/T 0032—2019. 全国刑事法律援助服务规范
 - [3] DB33/T 2021—2017. 浙江省法律援助服务规范
 - [4] DB37/T 3385—2018. 山东省法律援助服务标准
 - [5] 中华人民共和国仲裁法. 2009年8月27日修正
 - [6] 中华人民共和国人民调解法. 2010年8月28日通过
 - [7] 中华人民共和国民事诉讼法. 2017年6月27日第三次修正
 - [8] 中华人民共和国行政诉讼法. 2017年6月27日第二次修正
 - [9] 中华人民共和国律师法. 2017年9月1日第三次修正
 - [10] 中华人民共和国国务院令385号. 法律援助条例
 - [11] 中办发〔2015〕37号. 关于完善法律援助制度的意见
 - [12] 司发通〔2005〕77号. 关于民事诉讼法律援助工作的规定
 - [13] 司发通〔2013〕161号. 法律援助投诉处理办法
 - [14] 司律通字〔1991〕153号. 律师业务档案立卷归档办法
 - [15] 律发通〔2001〕50号. 律师办理民事诉讼案件规范
 - [16] 律发通〔2017〕51号. 律师办理行政案件规范
 - [17] 海司发〔2014〕49号. 北京市海淀区法律援助案件质量标准
 - [18] 吉司办发〔2014〕31号. 吉林省法律援助业务工作标准
 - [19] 宁司援〔2012〕163号. 江苏省南京市办理法律援助案件规范指引（试行）
 - [20] 上海市民事法律援助服务标准. 法律出版社. 2018年务质量标准（试行）
 - [21] 渝司发〔2014〕111号. 重庆市法律援助服
 - [22] 浙司〔2013〕142号. 浙江省法律援助案件质量标准化管理规定
-