

# 浙江省司法厅文件

浙司〔2018〕139号

---

## 浙江省司法厅关于印发《浙江省司法行政机关 办理律师违法违规行为投诉举报 工作规则》的通知

各市、县（市、区）司法局：

为进一步加强和规范对律师和律师事务所投诉举报的查处工作，完善律师执业监管机制，根据《中华人民共和国律师法》《司法部关于加强律师违法违规行为投诉处理工作的通知》等有关规定，结合工作实际，省厅制定了《浙江省司法行政机关办理律师违法违规行为投诉举报工作规则》。现予以印发，请遵照执行。

本规则实施后，原《关于印发〈浙江省律师行业投诉查处工作规则〉的通知》（浙司〔2010〕108号）同时废止。

浙江省司法厅  
2018年10月24日

# 浙江省司法行政机关办理律师 违法违规行为投诉举报工作规则

## 第一章 总 则

第一条 为规范对律师和律师事务所投诉举报的调查处理工作，加强对律师和律师事务所的执业监督，根据《中华人民共和国律师法》《司法部关于加强律师违法违规行为投诉处理工作的通知》（司发通〔2017〕23号）等规定，结合我省实际，制定本规则。

第二条 本规则所称的“投诉举报”是指公民、法人或者其他组织采用书信、电话、电子邮件、传真、走访等形式，向司法行政机关反映我省律师、律师事务所在执业过程中的违法违规情况，依法由司法行政机关处理的事项。

采用前款规定的形式，反映情况，表达投诉请求或者举报、提出建议意见的公民、法人或者其他组织，统称为投诉举报人；被投诉举报的律师或者律师事务所，统称为被投诉举报人。

对投诉举报律师或者律师事务所的非执业行为，司法行政机关可以协调处理。

第三条 投诉举报的查处应当遵循下列原则：

- （一）实事求是，客观公正，依法及时办理；
- （二）属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- （三）疏导教育与惩戒警示相结合。

第四条 各级司法行政机关应当畅通投诉举报渠道，认真做好投诉举报查处工作，接受群众的监督。

第五条 投诉举报查处过程中，应当充分保障投诉举报人、被投诉举报人的陈述权、申辩权，保障投诉举报人和被投诉举报人的合法权益。

第六条 司法行政机关应当建立投诉举报查处案件档案，建立立卷、归档、保管、统计分析等制度。

司法行政机关应当在每月末将本月投诉查处举报工作情况报告上一级司法行政机关。

## 第二章 办理机关

第七条 各级司法行政机关律师管理部门具体负责对律师和律师事务所的投诉举报查处工作。

司法行政机关对投诉举报的调查处理，应当由持有行政执法证的工作人员专门负责。

第八条 对投诉举报人的首次投诉举报，原则上由被投诉举报人执业所在地的律师协会办理。省、市两级司法行政机关收到的首次投诉举报，可以根据案件的实际情况，转被投诉举报人执业所在地的主管司法行政机关或者律师协会办理。

第九条 司法行政机关办理的投诉举报，原则上由被投诉举报人执业所在地的主管司法行政机关办理。

投诉举报涉及的执业行为发生在被投诉举报人原执业所在地执业期间的，由原执业所在地主管司法行政机关办理，现主管司法行政机关予以协助。

同一个投诉举报涉及不同主管司法行政机关的，由其共同上一级司法行政机关指定办理或者直接办理。

第十条 同一个投诉举报，投诉举报人同时向司法行政机关、律师协会反映的，由律师协会办理。司法行政机关已经受理的，由已经受理的司法行政机关继续办理。

### 第三章 受理

第十一条 投诉举报人应当明晰投诉举报的具体事项和请求，除匿名投诉举报外，还应当提供其身份信息、联系方式及相关投诉举报事项的证据材料。

投诉举报人委托代理人提出投诉举报的，代理人应提交授权委托书、委托人及本人身份证明。

第十二条 司法行政机关接待投诉举报人走访，应清楚记载投诉举报人的基本情况、投诉举报的事项、请求、理由和相关证据材料目录等内容。

第十三条 司法行政机关接到投诉举报后，应在 10 个工作日内对投诉举报材料进行审核，并按不同情况分别作出处理意见：

（一）不属于受理范围的，不予受理，说明理由并告知投诉举报人。

（二）属本机关办理的，应当受理，并分别向投诉举报人、被投诉举报人出具投诉举报受理告知书、被投诉举报告知书。

（三）属其他司法行政机关或者律师协会办理的，转有管辖权的司法行政机关或者律师协会办理。

（四）上级司法行政机关认为投诉举报事项情节严重、情况紧急，或者可能造成社会较大影响的，可以直接办理。

（五）投诉举报事项基本事实清楚，证据充分，应当给予行政处罚的，应转有行政处罚权的司法行政机关直接办理。

第十四条 司法行政机关对转办的投诉举报，应当在转办的同时，将转办意见、办理机关、联系方式等告知投诉举报人。

第十五条 对下列情形之一的投诉举报，不予受理：

（一）投诉举报事项不属于违反律师法及律师管理法规、规章规定的。

（二）投诉举报内容语焉不详，缺乏基本事实和理由，又不能提供基本证据材料，致使办案机关无法进行调查核实的。

（三）匿名投诉举报或者投诉举报材料没有载明有效联系方式，致使无法调查核实情况的（投诉举报反映的基本事实清楚或者证据、线索明确，能调查核实的除外）。

（四）投诉举报事项正在诉讼、仲裁、行政复议或者司法行政机关、律师协会正在调查处理的。

（五）已经行政诉讼、仲裁、行政复议或者司法行政机关复查程序处理，没有新证据而再次投诉举报的。

（六）经过司法行政机关调查处理并告知复查救济途径，逾期未提出复查申请，没有新证据而再次投诉举报的。

（七）其他不属于司法行政机关职权管辖的。

市、县级司法行政机关出具不予受理决定时，应当告知投诉举报人可以申请复查的救济途径。

对匿名投诉举报无需出具受理或者不予受理告知书，可在投诉举报受理登记表中记载说明。

#### **第四章 调查和处理**

第十六条 投诉举报受理后，司法行政机关应当指派工作人员进行调查，核实事实情况，收集有关证据材料。

第十七条 对投诉举报进行调查的人员应不少于两名，重大、复杂案件可组成专门调查组进行调查。

调查人员与调查事项、投诉举报人或者被投诉举报人有直接利害关系的，应当回避。

第十八条 调查可以采取书面审查、谈话和实地调查等方式进行。

调查人员在调查过程中，应当出示行政执法证，并在调查笔录、记录中注明执法证号。

第十九条 调查过程中，调查人员可以向投诉举报人了解情况，听取意见和诉求，并就有关法律法规等规定的内容与投诉举报人交流、沟通和解释，做好矛盾化解工作。

第二十条 调查人员应当听取被投诉举报人对投诉事项的说明和申辩。

被投诉举报人应当积极配合，自觉接受调查，如实陈述事实，并在规定的期限内提供有关材料。被投诉举报人是律师个人的，其所在的律师事务所应当积极协助调查工作。

被投诉举报人不配合调查，故意隐瞒真实情况，拒绝提供有关材料或者提供虚假材料的，司法行政机关可以依法依规予以行政处罚。

第二十一条 被投诉举报人在接受调查期间，不得转移、隐匿、毁损、涂改、伪造有关证据材料。

在证据可能灭失或者以后难以取得的情况下，经办理机关主管负责人批准，调查人员可以先行登记保存，并应当在7日内作出处理决定。

第二十二条 司法行政机关调查投诉举报，需要其他司法行政机关协助调查的，可以委托相关司法行政机关协助调查。委托机关应当向受委托机关出具书面委托函。

第二十三条 对重大、疑难、复杂的投诉举报，司法行政机关可以组织论证会或者听证，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实、分清责任。

第二十四条 调查人员对投诉举报调查终结后，应当形成调查报告，调查报告包括以下内容：

（一）案由；

- (二) 调查人和调查过程；
- (三) 经过调查确认的事实；
- (四) 证据目录；
- (五) 处理建议和理由；
- (六) 其他需要说明的事项。

第二十五条 司法行政机关对投诉举报经过调查核实，根据调查结果和有关法律、法规、规章等规定，分别提出以下处理意见，并书面答复投诉人：

(一) 投诉举报的请求事项不符合法律、法规、规章和其他规定的，不予支持。

(二) 被投诉举报人不存在违法违规情形，或者投诉举报事项缺乏事实根据，属于投诉举报不实，不予支持。

(三) 被投诉举报人在执业活动中存在服务态度、服务质量等瑕疵或者存在违法违规行为，但情节轻微、尚不足以给予行政处罚的，应当对其进行警示谈话或者下发整改通知书，责令其限时整改。

(四) 被投诉举报人存在违法违规行为，应当给予行政处罚的，按照行政处罚程序予以立案；县级司法行政机关在投诉举报办结后5个工作日内，提请有处罚权的司法行政机关予以行政处罚立案。

（五）被投诉举报人存在违法违规行为，应当给予行业惩戒的，在投诉举报办结后5个工作日内，移交律师协会予以行业处分立案。

（六）投诉举报由被投诉举报人原执业所在地司法行政机关办理的，原执业所在地司法行政机关经过调查认为被投诉举报人存在违法违规行为，应当给予行政处罚或者行业处分的，应当在立案举报办结后5个工作日内，移交其现执业地司法行政机关、律师协会予以行政处罚、行业处分立案。

（七）党员律师违法违规行为触犯党纪的，应当同时通报其组织关系所在的党组织按党规党纪予以处理。

被投诉举报人涉嫌犯罪的，应当移交司法机关处理。

司法行政机关出具投诉举报答复意见时，应当告知投诉举报人可以申请复查的救济途径。是否告知复查的救济途径，不影响投诉举报人对可诉的投诉举报查处行为行使行政复议或者行政诉讼的救济权力。

对匿名投诉举报的调查，无需出具答复意见，完成调查报告予以结案。

第二十六条 司法行政机关在投诉举报处理过程中，对下列事项，在做好解释沟通的同时，可以组织双方进行调解：

（一）反映的事项属于投诉人与律师事务所之间的收费争议，而该收费不涉及违法违规的。

（二）被投诉人存在违法违规行为，给投诉人造成经济损失，投诉人要求赔偿的。

调解不成的，司法行政机关应当建议投诉人按照民事诉讼途径解决争议。

第二十七条 投诉举报应当自受理之日起 60 日内办结。

投诉举报的事项情况复杂，需要延长办理期限的，经办理机关主管负责人批准，可适当延长办理期限，但延长期不得超过 30 日。延长办理期限的，应当及时告知投诉举报人并说明理由。

需要组织听证的，听证时间不计入办理期限。

第二十八条 投诉举报需以法院判决或者其他部门处理结论作为处理依据的，办理期限中止，自收到生效判决或者处理结论之日起继续计算办理期限。中止办理期限的，应当及时告知投诉举报人并说明理由。

第二十九条 为保障被投诉举报人的知情权、申辩权，办理机关向投诉举报人出具的答复意见，可以抄送被投诉举报人。

被投诉举报人是律师个人的，答复意见应当同时抄送被投诉举报律师执业的律师事务所。

第三十条 对上级司法行政机关或者其他部门转办的投诉举报，办理机关应当在投诉举报办结后 5 个工作日内报告、反馈处理结果。

对重大敏感投诉举报，办理机关应当向上级部门随时报告案件的调查处理进展情况。

第三十一条 投诉举报经查证属实作出惩戒处理的，司法行政机关应当记入律师诚信档案，并向社会公开。

第三十二条 投诉举报办结后，办理机关应当将有关材料装订成册，并及时归档保管，档案内容包括：

- （一）投诉举报受理登记表；
- （二）投诉举报受理告知书或者转办告知书；
- （三）被投诉举报告知书；
- （四）投诉举报转办通知书；
- （五）投诉举报人的投诉举报材料；
- （六）调查收集的证据材料，询问笔录；
- （七）调查报告；
- （八）办理机关的答复意见；
- （九）移送行政处罚报告或者移送行业惩戒的函；
- （十）责令整改通知书；
- （十一）向上级部门的反馈报告；
- （十二）其他应当归档的材料。

投诉举报查处案卷实行一案一档，档案的保管期限一般为10年。

## 第五章 复查

第三十三条 投诉举报人对司法行政机关的不予受理决定或者调查处理意见不服，可以自收到不予受理告知函（投诉举报答复函）之日起 30 日内，向办理机关的上一级司法行政机关请求复查。

对律师协会不予受理或者调查处理的投诉举报，投诉举报人不服的，由市级司法行政机关复查。

第三十四条 复查机关收到复查请求后，应当予以受理，并及时调查核实。

对投诉举报人逾期提出的复查请求，一般不予受理；但复查机关认为投诉举报事项重大或者原答复意见明显不当的，可以根据案件的实际情况予以受理复查。

原投诉举报办理机关的不予受理函（投诉举报答复函）没有明确告知复查期限、复查机关等救济途径的，投诉举报人提出的复查请求或者再次投诉举报，复查机关应当受理予以复查。

第三十五条 复查机关受理复查请求后，以调阅原办理机关的投诉举报案卷材料进行书面审查为主，必要时可自行再组织调查。根据调查核实情况分别提出以下复查处理意见，并书面答复投诉举报人：

（一）原办理机关不予受理的理由和依据充分，维持其不予受理决定，对投诉举报人请求不予支持。

（二）原办理机关不予受理决定不当的，责令其予以立案调查。

（三）原办理机关不予受理决定超过法定期限，但理由和依据充分不影响结果的，维持其不予受理决定，并予以指正。

（四）原办理机关答复意见在认定事实、证据、程序、适用法律依据等方面不存在问题，维持其答复意见，对投诉举报人请求不予支持。

（五）原办理机关答复意见在认定事实、证据、适用法律依据等方面不存在问题，仅程序上有瑕疵但不影响结果的，维持其答复意见，并予以指正。

（六）原办理机关答复意见认定事实不清、适用法律错误、程序严重违法的，责令其重新调查处理。

对拟作出前款（一）（三）（四）（五）项复查意见的，复查机关一般应与投诉举报人见面，做好解释沟通和矛盾化解工作。

第三十六条 复查机关受理、不予受理、中止等期限要求，按照本规则第十三条、第二十八条规定的期限执行。

复查案件办理一般应当自受理之日起三十日内办结；对情况复杂或者取证困难、依据不明确的事项，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长后办理期限不得超过六十日。

第三十七条 经复查程序处理后，投诉举报人又提交新的证据材料，对原投诉举报调查认定的事实、证据、结论产生影响的，司法行政机关应当受理并重新调查。

重新调查按照首次投诉举报的程序办理。

## 第六章 纪律和责任

第三十八条 司法行政机关处理投诉举报的情况，纳入上级司法行政机关对下级司法行政机关综合考核以及依法行政考核的内容。

第三十九条 投诉举报办理机关及其工作人员应当遵守法律、法规、规章等规定，依法及时妥善处理投诉举报，不得推诿、敷衍和拖延；不得打击报复投诉举报人、被投诉举报人。

第四十条 投诉举报办理机关应当建立和完善投诉举报调处工作机制，及时化解矛盾纠纷，切实做到案结事了。

第四十一条 对可能造成社会影响的重大、紧急投诉举报，办理机关应当依法及时采取措施，防止不良影响的发生和扩大。

第四十二条 上级司法行政机关应当加强对下级司法行政机关、律师协会投诉举报查处工作的指导和监督。上级司法行政机关认为下级司法行政机关、律师协会对投诉举报办理不及时或者处理不当的，应当及时提出指导意见，监督指导其予以纠正。

第四十三条 司法行政机关、律师协会有下列情形之一的，上级司法行政机关可下发督办单予以督办：

- （一）对应当受理的投诉举报案件不予受理的；
- （二）办理投诉举报存在推诿、敷衍、弄虚作假等行为的；
- （三）未按规定办理期限办结投诉举报的；

- (四) 未按规定反馈办理结果的；
- (五) 违反规定程序办理的；
- (六) 事实调查不清的；
- (七) 应当予以处罚而未予以处理的；
- (八) 其他需要督办的情况。

经过督办，办理机关仍未按规定办理的，上级司法行政机关予以通报批评。

第四十四条 司法行政机关应当与律师协会建立投诉举报查处互相通报、协商制度，定期召开联席工作会议，共同研究投诉举报查处工作，协商处理重大案件，形成工作合力。

## 第七章 附 则

第四十五条 律师协会对投诉案件的调查处理规则，由省律师协会另行制定。

第四十六条 本规则自2019年1月1日起施行。原《浙江省律师行业投诉查处工作规则》（浙司〔2010〕108号）同时废止。

---

抄送：司法部律师工作局，省律师协会，各市律师协会。

---

浙江省司法厅办公室

2018年11月8日印发

---