

SF

中华人民共和国司法行政行业标准

SF/T 0058—2023

代替 SF/T 0058—2019

全国民事行政法律援助服务规范

National specification for civil and administrative legal aid service

2023 - 11 - 16 发布

2023 - 11 - 16 实施

中华人民共和国司法部 发布

目 次

前言	III
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
4.1 公正	2
4.2 统一	2
4.3 效率	2
4.4 便民	2
5 服务形式	2
6 法律咨询	2
6.1 角色划分	2
6.2 咨询人	2
6.3 法律援助机构	2
6.4 法律援助人员	2
7 代拟法律文书	3
8 诉讼案件代理	3
8.1 涉及的角色和环节	3
8.2 申请和受理	4
8.3 审查	4
8.4 指派	5
8.5 承办	6
9 非诉讼案件代理	8
10 劳动争议调解与仲裁代理	9
11 结案归档与补贴发放	10
12 服务质量控制	10
12.1 主要方式	10
12.2 基本要求	10
12.3 庭审旁听	11
12.4 案卷检查	11
12.5 征询意见	11
12.6 回访受援人	11
12.7 社会监督	11
12.8 投诉处理	12
12.9 服务改进	12
附录 A（规范性） 民事行政法律援助立案和结案文书归档材料	13

A.1 民事行政法律援助案件立案文书材料.....	13
A.2 民事诉讼法律援助案件结案文书材料.....	13
A.3 行政法律援助案件结案文书材料.....	13
A.4 民事非诉讼法律援助案件结案文书材料.....	13
参考文献.....	15

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替SF/ 0058—2019《全国民事行政法律援助服务规范》，与SF/ 0058—2019相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了范围（见第1章，2019年版的第1章）；
- b) 更改了规范性引用文件（见第2章，2019年版的第2章）；
- c) 更改了法律援助机构、民事行政法律援助人员、民事行政法律援助服务、民事行政法律援助承办机构、民事行政法律援助受援人术语的定义（见3.1~3.5，2019版的3.1~3.5）；
- d) 增加了民事行政法律援助咨询人、民事行政法律援助申请人术语和定义（见3.6~3.7）；
- e) 增加了“便民”原则（见4.4）；
- f) 更改了民事行政法律援助服务形式（见第5章，2019年版的第5章）；
- g) 增加了民事行政法律援助代拟法律文书服务的要求（见第7章）；
- h) 增加了民事行政法律援助申请人诚信承诺的要求（见8.2.1.4）；
- i) 更改了法律援助机构受理、审查和指派的要求（见8.2~8.4，2019年版的7.2~7.4）；
- j) 更改了法律援助人员代理提起行政复议案件的承办要求（见9.3，2019版的8.2.2）；
- k) 更改了劳动争议案件调解与仲裁代理服务的要求（见第10章，2019年版的8.2.4）；
- l) 增加了民事行政法律援助案件结案日的要求（见11.1）；
- m) 更改了民事行政法律援助服务质量控制的主要方式和基本要求（见12.1~12.2，2019年版的9.1~9.2）；
- n) 增加了案卷检查和社会监督的要求（见12.4和12.7）；
- o) 更改了民事行政法律援助立案和结案文书归档材料的要求（见附录A，2019年版的附录A）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由司法部公共法律服务管理局提出。

本文件由司法部信息中心归口。

本文件起草单位：司法部公共法律服务管理局。

本文件主要起草人：杨向斌、孙春英、李雪莲、孙静、田稔、李凤友。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2019年首次发布为SF/ 0058—2019；

——本次为第一次修订。

全国民事行政法律援助服务规范

1 范围

本文件给出了民事行政法律援助的服务原则，规定了民事行政法律援助的服务形式、法律咨询、代拟法律文书、诉讼案件代理、非诉讼案件代理、劳动争议调解与仲裁代理、结案归档与补贴发放以及服务质量控制的要求。

本文件适用于全国民事行政法律援助服务的组织实施等工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

中华人民共和国主席令第93号 《中华人民共和国法律援助法》

司法部令第148号 《办理法律援助案件程序规定》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

法律援助机构 legal aid agency

由县级以上人民政府司法行政部门设立的负责组织实施法律援助工作，受理、审查法律援助申请，指派或安排法律援助人员提供法律援助，支付法律援助补贴的机构。

3.2

民事行政法律援助人员 civil and administrative legal aid staff

接受法律援助机构（3.1）的指派或安排，为经济困难公民和符合法定条件的其他当事人提供民事行政法律援助服务（3.3）的律师、基层法律服务工作者、法律援助志愿者以及法律援助机构（3.1）中具有律师资格或法律职业资格的工作人员。

3.3

民事行政法律援助服务 civil and administrative legal aid service

法律援助机构（3.1）组织民事行政法律援助人员（3.2），依法为经济困难公民和符合法定条件的其他当事人无偿提供法律咨询、代拟法律文书和民事案件、行政案件以及国家赔偿案件的代理、劳动争议调解与仲裁代理等法律服务的活动。

3.4

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

依法提供民事行政法律援助服务（3.3）的法律援助机构（3.1）、律师事务所、基层法律服务所和社会组织等。

3.5

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

依法获得民事行政法律援助服务（3.3）的个人。

3.6

民事行政法律援助咨询人 aided person receiving civil or administrative legal advice

接受民事行政法律援助咨询服务的个人。

3.7

民事行政法律援助申请人 applicant for civil or administrative legal aid

提出民事行政法律援助服务（3.3）申请的个人。

4 服务原则

4.1 公正

在民事行政法律援助服务范围内，法律援助机构公开公平地保障经济困难公民和符合法定条件的其他当事人获得民事行政法律援助服务。

法律援助机构、民事行政法律援助承办机构（以下简称“承办机构”）和民事行政法律援助人员（以下简称“法律援助人员”）严格遵守法律法规、规章制度和行业规范，履行保密义务，符合法定程序，维护法律权威和司法公正。

4.2 统一

民事行政法律援助申请，由法律援助机构统一受理、审查和指派。

4.3 效率

法律援助机构遵循一次性告知、限时办理等规定要求。

法律援助人员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，维护民事行政法律援助受援人（以下简称“受援人”）合法权益。

4.4 便民

法律援助机构建立健全工作机制和服务网络，加强信息化建设，为妇女、未成年人、老年人等获得法律援助提供便利；根据实际情况，为老年人、残疾人提供无障碍设施设备和服

5 服务形式

民事行政法律援助服务形式应包括：

- a) 法律咨询；
- b) 代拟法律文书；
- c) 民事案件、行政案件、国家赔偿案件的诉讼代理及非诉讼代理；
- d) 劳动争议调解与仲裁代理；
- e) 法律、法规、规章规定的其他形式。

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) 民事行政法律援助咨询人（以下简称“咨询人”）；
- b) 法律援助机构；
- c) 法律援助人员。

6.2 咨询人

咨询人应提供真实的必要个人信息，可通过来信、来访、来电和访问网络等形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民事行政法律援助咨询的途径和方式，可在法律援助机构、法律援助工作站或联络点、司法所、公共法律服务中心（工作站、工作室）、法律服务网和“12348”公共法律服务热线等平台，安排专人接待和解答咨询。

6.4 法律援助人员

6.4.1 基本要求

法律援助人员基本要求如下：

- a) 应根据咨询人的提问和陈述，了解案件事实、证据和法律诉求等情况，通俗易懂地介绍相关法律、法规及政策规定，告知相关权利义务。对于可能符合民事行政法律援助代理条件的，应一次性告知其申请法律援助的条件、流程、需要提交的材料以及获得有关材料的途径，指导其申请法律援助；对于不属于法律援助范围的，应做好解释，为咨询人提出可供参考的法律服务建议；疑难复杂的咨询，可预约择时办理；
- b) 应记录咨询人的基本信息、咨询形式、咨询事项及相应的法律解答，并予以分类登记。条件允许的地区，可采取电子化手段记录接待人员的咨询活动。

6.4.2 解答信函方式咨询

法律援助人员解答信函方式咨询时，除符合6.4.1的要求外，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咨询人，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咨询人，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，或拨打“12348”公共法律服务热线咨询。

6.4.3 解答网络方式咨询

法律援助人员解答网络方式咨询时，除符合6.4.1的要求外，还包括以下要求：

- a) 对于留言咨询问题，应在5小时内进行解答；
- b) 对咨询人所提问题暂时无法答复的，可约期答复。

7 代拟法律文书

7.1 代拟法律文书服务涉及的角色包括：

- a) 受援人；
- b) 法律援助机构；
- c) 法律援助人员。

7.2 法律援助人员应根据相关规定，详细了解案情，告知受援人权利义务，根据受援人陈述及意愿撰写文书内容，向受援人明示，文书所涉及的实体权利是否客观存在以及相关诉求能否实现等可能存在的法律风险。上述内容应书面记录，并由受援人签字或按指印。

7.3 代拟法律文书应叙述清楚，表达准确，严格按照法律规定和相关文书的要求撰写，不应违反法律、法规或社会公共利益。法律援助机构和受援人各留存一份代拟的法律文书。

7.4 对受援人提出的违法违规要求，应予以说服和规劝，可拒绝代书，并报告法律援助机构。

7.5 法律援助人员在代拟法律文书过程中，认为可能符合民事行政法律援助代理条件的，应提示当事人享有依法申请法律援助的权利，告知其申请的条件和程序，指导其申请法律援助。

8 诉讼案件代理

8.1 涉及的角色和环节

8.1.1 角色划分

民事行政诉讼案件代理服务涉及的角色应包括：

- a) 民事行政法律援助申请人（以下简称“申请人”）；
- b) 法律援助机构；
- c) 承办机构；
- d) 法律援助人员；
- e) 受援人；
- f) 司法行政机关。

8.1.2 环节

民事行政法律援助案件诉讼代理的环节应包括：

- a) 申请和受理；
- b) 审查；
- c) 指派；
- d) 承办；
- e) 结案。

8.2 申请和受理

8.2.1 申请人

8.2.1.1 申请人包括经济困难公民和符合法定条件的其他当事人。

8.2.1.2 申请人提供申请材料包括：

- a) 法律援助申请表；
- b) 中华人民共和国居民身份证或其他有效身份证明，代为申请的还应提交有代理权的证明；
- c) 经济困难状况说明表，如有能够说明经济状况的证件或证明材料，可一并提供；
- d) 与所申请法律援助事项有关的其他材料。

8.2.1.3 符合中华人民共和国主席令第93号《中华人民共和国法律援助法》第三十二条规定情形的申请人，应提交8.2.1.2所列a)、b)和d)项材料。

8.2.1.4 申请人诚信承诺要求如下：

申请人应按要求填写和提交材料，遵循诚实信用原则，在填写法律援助申请表、经济困难状况说明表时进行个人诚信承诺，保证相关信息和证据材料内容真实，不应有伪造、变造和故意隐瞒重要事实等情形，不应有与对方当事人或第三人恶意串通等不诚信行为，不应有以欺骗或其他不正当手段获得法律援助的行为。如有违反，申请人应依法承担相应后果和法律责任。

8.2.2 法律援助机构

8.2.2.1 基本要求

法律援助机构及其工作人员在申请和受理环节基本要求如下：

- a) 依法受理民事行政法律援助申请并接收材料，可委托其设置的法律援助工作站或联络点接收并转交申请；
- b) 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；
- c) 告知申请人应如实填写相关情况并进行诚信承诺，提示以欺骗或其他不正当手段获得法律援助的后果；
- d) 向申请人说明填写申请材料的具体要求，并指导填写；申请人在填写申请表、经济困难状况说明表时遇到困难的，法律援助机构工作人员可代为填写，注明代为填写情况，申请人确认无误后签名或按指印；
- e) 申请事项不属于本法律援助机构受理范围的，应告知申请人向有管辖权的法律援助机构申请或向有关部门申请处理，并做好解释工作。

8.2.2.2 接收法律援助申请材料

法律援助机构及其工作人员接收民事行政法律援助申请材料要求如下：

- 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) 如申请人提交的申请材料不齐全，应一次性告知申请人需要补充的全部内容，或要求申请人作出必要的说明。申请人未按要求补充材料或作出说明的，应视为撤回申请；
- c) 申请材料中有复印件的，应要求申请人提供原件进行核对，原件丢失的，应要求申请人补办材料或作出说明；
- d) 材料当场可补正的，应指导申请人当场补正。

8.3 审查

8.3.1 基本要求

法律援助机构及其工作人员审查申请材料基本要求如下：

a) 应自收到申请之日起 7 日内进行审查；

注：本文件中的“日”为自然日，期间开始的日不计算在期间以内，期间届满的最后一日是节假日的，以节假日后的第一日为期满日期。

b) 应核查申请人提交的经济困难状况说明表等材料，可通过信息共享查询，也可向有关部门、单位、村民委员会、居民委员会或个人核实有关情况。因客观原因无法核查的，可以诚信承诺情况作为判断申请人经济困难状况的依据；

c) 应按照中华人民共和国主席令第 93 号《中华人民共和国法律援助法》和司法部令第 148 号《办理法律援助案件程序规定》的其他要求审查法律援助申请。

8.3.2 作出法律援助决定

法律援助机构及其工作人员作出法律援助决定的应符合以下要求：

a) 自收到申请之日起 7 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，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，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途径和方式，同时做好告知和解释工作；

d) 给予法律援助决定书或不予法律援助决定书及时送交申请人。

8.3.3 先行提供法律援助

法律援助机构决定先行提供法律援助的要求如下。

a) 法律援助机构收到申请后，发现有下列情形之一的，可决定先行提供法律援助：

1) 距法定时效或期限届满不足 7 日，需要及时提起诉讼或申请仲裁、行政复议；

2) 需要立即申请财产保全、证据保全或先予执行的；

3) 法律、法规、规章规定的其他情形。

b) 法律援助机构决定先行提供法律援助的，应要求受援人在规定期限内补办有关手续、补充有关材料。

8.3.4 不予法律援助决定的异议审查

申请人对不予法律援助决定提出异议，司法行政机关进行审查的要求如下：

a) 申请人对法律援助机构不予法律援助的决定有异议的，应自收到决定之日起 15 日内向设立该法律援助机构的司法行政机关提出异议审查；

b) 司法行政机关应自收到异议之日起 5 日内进行审查，作出维持法律援助机构决定或责令法律援助机构改正的决定；

c) 申请人对司法行政机关维持法律援助机构决定不服的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

8.4 指派

8.4.1 基本要求

指派和确定法律援助人员的基本要求如下：

a) 法律援助机构应自作出给予法律援助决定之日起 3 日内，指派承办机构安排法律援助人员办理民事行政法律援助案件；

b) 承办机构应根据法律援助人员的数量、资质、专业特长和承办法律援助案件情况，受援人意愿等因素确定法律援助人员；

c) 承办机构不应故意指派或安排与受援人、案件审理结果有利害关系或有其它利益冲突的人员；

d) 受援人如为未成年人或女性，承办机构应优先指派或安排熟悉未成年人、女性身心特点的法律援助人员办理。

8.4.2 变更指派

法律援助机构变更指派要求如下。

a) 法律援助机构经审查核实法律援助人员符合下列情形之一的，应变更指派：

1) 法律援助人员不依法履行职责，受援人向法律援助机构申请更换法律援助人员的；

- 2) 法律援助人员与该案件存在利益冲突的；
- 3) 法律援助人员因客观原因无法继续承办，请求法律援助机构另行指派的。
- b) 受援人或法律援助人员申请更换法律援助人员的，法律援助机构应在 5 日内决定是否更换。
- c) 决定更换法律援助人员的，法律援助机构应另行指派或安排法律援助人员承办，在指派或安排后的 3 日内将新的法律援助人员的姓名和联系方式告知受援人或其法定代理人、近亲属，函告办案机关，并通知原法律援助人员应在 3 日内与变更后的法律援助人员办理案件材料移交手续。

8.5 承办

8.5.1 收案

8.5.1.1 承办机构

承办机构收案应符合以下要求：

- a) 按照法律援助机构要求，安排符合民事诉讼、行政诉讼相关规定的法律援助人员承办案件，到法律援助机构办理接受指派相关手续，并将法律援助人员的姓名和联系方式告知法律援助机构；
- b) 自收到指派通知书之日起 5 日内，将法律援助人员姓名和联系方式告知受援人或其法定代理人、近亲属，并与受援人或其法定代理人、近亲属签订委托协议，明确双方权利义务；
- c) 为法律援助人员办案提供业务指导等支持和保障，发现并纠正法律援助人员违反职业道德、执业纪律的行为；
- d) 对法律援助机构决定更换法律援助人员的，及时更换法律援助人员并与受援人解除或变更委托协议。

8.5.1.2 法律援助人员

法律援助人员收案要求如下：

- 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上诉的，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、拖延或终止提供法律援助服务，不应将案件自行转委托他人办理；
- d) 发现与本案存在利害关系、受援人提出违法要求，或因客观原因无法继续承办案件的，应向法律援助机构报告，并在法律援助机构同意更换法律援助人员后 3 日内与受援人解除授权委托书，与变更后的法律援助人员办理案件材料移交手续；
- e) 法律援助人员应恪守职业道德和执业纪律，不应向受援人收取任何财物。

8.5.2 法律援助人员约见受援人

8.5.2.1 法律援助人员应自收案之日起 5 日内约见受援人或其法定代理人、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、诉讼时效或起诉期限等基本情况；
- b) 受援人的诉求；
- c) 案件相关证据材料及证据线索。

8.5.2.2 法律援助人员约见受援人或其法定代理人、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应在谈话笔录上签名或按指印。受援人无阅读能力的，法律援助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) 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、商业秘密和个人隐私。

8.5.2.3 法律援助人员首次约见受援人或其法定代理人、近亲属，应告知以下事项：

- a) 法律援助人员的代理职责；
- b) 法律援助人员不能收取任何法律服务费用；
- c) 发现受援人可能符合司法救助条件的，告知其申请方式和途径；

- d) 本案主要诉讼风险及法律后果；
- e) 受援人在诉讼中的权利和义务。

8.5.3 法律援助人员承办准备

8.5.3.1 调查收集证据

法律援助人员调查收集证据要求如下：

- a) 根据举证责任，法律援助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，法律援助人员可向证人和对方当事人调查、收集证据；法律援助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，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，法律援助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) 法律援助人员应对调查、收集的证据进行整理，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) 法律援助人员在调查收集证据过程中，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。

8.5.3.2 代理起诉应诉

法律援助人员代理起诉应诉要求如下。

- a) 应根据案件情况及调取的证据，确定民事诉讼或行政诉讼的适格主体。
- b) 应全面查阅案件材料。
- c) 法律援助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。
- d) 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拟起诉状，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，代拟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，应代拟反诉状，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) 法庭通知需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。法律援助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向人民法院提出书面申请。

8.5.4 法律援助人员出席庭审

法律援助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，法律援助人员应认真陈述、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调解方式解决纠纷，未经特别授权，不应在和解或调解过程中对受援人的实体权利进行处分；
- g) 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。

8.5.5 终止法律援助

8.5.5.1 法律援助人员

遇有中华人民共和国主席令第93号《中华人民共和国法律援助法》第四十八条规定情形之一的，法律援助人员应自发现之日起5日内，向法律援助机构报告；法律援助机构决定终止法律援助的，承办律师应结束法律援助服务并及时向法律援助机构移交案件承办材料。

8.5.5.2 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，应制作终止法律援助决定书，并于3日内送达受援人、通知承办机构和函告办案机关，承办机构应与受援人解除委托代理协议。

8.5.5.3 终止法律援助的异议审查要求

受援人对终止法律援助提出异议，司法行政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，应自收到决定之日起15日内向设立该法律援助机构的司法行政机关提出异议审查；
- b) 司法行政机关应自收到异议之日起5日内进行审查，作出维持法律援助机构决定或责令法律援助机构改正的决定；
- c) 受援人对司法行政机关维持法律援助机构决定不服的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

8.5.6 通报和报告

通报和报告中，法律援助人员要求如下。

- a) 在案件办理过程中，法律援助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，填写法律援助案件承办情况通报/报告记录并附卷归档。
- b) 法律援助案件有下列情形之一的，法律援助人员应向承办机构报告，提请集体研究讨论代理意见，并及时向法律援助机构报告承办情况，填写法律援助案件承办情况通报/报告记录并附卷归档：
 - 1) 就主要证据认定、法律适用等方面存在重大疑义的；
 - 2) 涉及群体性事件的；
 - 3) 有重大社会影响的；
 - 4) 其他疑难复杂的情形。

8.5.7 庭后工作

8.5.7.1 法律援助人员应在休庭后认真核对法庭笔录并签字。法律援助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。法律援助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。

8.5.7.2 对于可上诉的案件，一审判决后，法律援助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。

8.5.8 其他程序案件承办要求

法律援助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，代理国家赔偿案件的，应按照国家赔偿法的规定进行，代理职责参见8.1、8.2、8.3、8.4和8.5。

9 非诉讼案件代理

9.1 非诉讼案件代理的指派环节参见 8.4，承办收案环节参见 8.5.1，约见受援人环节参见 8.5.2，调查收集证据环节参见 8.5.3.1，终止法律援助环节参见 8.5.5。

9.2 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、代拟法律文书、参与调解或和解及其他非诉讼法律事务代理等；
- d) 指导受援人或其法定代表人、近亲属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。

9.3 法律援助人员代理提起行政复议案件的承办要求如下：

- a) 应代拟行政复议申请书，明确复议请求及依据的事实和理由，必要时提供相应证据，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，依法代为查阅案卷材料；
- 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) 协助受援人采用和解或调解方式解决纠纷；
- e) 应受援人要求，代为向复议机关提交停止执行的申请；
- f) 受援人对复议决定不服的，可协助其在法定期限内依法向国务院申请裁决或向人民法院提起行政诉讼。

9.4 调解案件的承办要求如下：

- a) 可代为起草或指导其起草调解协议书，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、按指印；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，可协助受援人依法申请仲裁或提起诉讼。

10 劳动争议调解与仲裁代理

10.1 指派环节参见 8.4，承办收案环节参见 8.5.1，约见受援人环节参见 8.5.2，调查收集证据环节参见 8.5.3.1，终止法律援助环节参见 8.5.5。

10.2 承办劳动争议调解和仲裁案件，除符合 9.2.1 的规定外，还应符合以下要求：

- a) 对于追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿金的劳动争议案件，可根据受援人的要求申请先予执行；
- b) 对于发生法律效力的调解书、裁决书、判决书，用人单位逾期不履行的，法律援助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，法律援助人员应为其代拟申请执行书。

10.3 劳动争议调解案件承办要求如下：

- a) 经受援人同意，可代理受援人与用人单位协商，达成和解协议；
- b) 当事人不愿协商、协商不成或达成和解协议后不履行的，可代理受援人向调解组织申请调解；
- c) 就支付劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿等事项达成调解协议，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；
- d) 自劳动争议调解组织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。

10.4 劳动争议仲裁案件承办要求如下：

- a) 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，法律援助人员应分析案件情况，审查已有证据材料，确定对方当事人、诉请事项及理由，代拟仲裁申请书，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；
- b) 应根据案件情况和当事人诉求，依法申请回避；

- c) 在仲裁过程中，法律援助人员应认真进行质证和辩论；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；围绕争议焦点或案件重点进行发言；
- d) 劳动争议仲裁机构不予受理或逾期未作出决定的，或受理仲裁申请后逾期未作出仲裁裁决的，应及时告知受援人可就劳动争议事项向人民法院提起诉讼；
- e) 对于不服仲裁裁决依法可起诉的，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，应为其代拟起诉状。

11 结案归档与补贴发放

11.1 民事行政法律援助案件结案日的要求如下：

- a) 民事诉讼案件以法律援助人员收到判决书、裁定书或调解书之日为结案日；
- b) 劳动争议仲裁案件或行政复议案件以法律援助人员收到仲裁裁决书或行政复议决定书之日为结案日；
- c) 其他非诉讼法律事务以受援人与对方当事人达成和解或调解协议之日为结案日；
- d) 无相关文书的，以义务人开始履行义务之日为结案日；
- e) 法律援助机构终止法律援助的，以法律援助人员所属单位收到终止法律援助决定书之日为结案日。

11.2 法律援助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、承办业务卷等相关结案归档材料。

11.3 法律援助机构对法律援助人员提交的案件卷宗及受理、审查和指派等材料进行整理，一案一卷。结案归档材料应反映法律援助人员接受委托办理案件的全过程，包括立案和结案文书归档材料（见附录 A），有缺项的予以说明。

11.4 法律援助机构和承办机构应按照附录 A 的顺序整理案件立案案卷和结案文书归档材料。

11.5 法律援助机构应自收到立案材料和法律援助案件的结案文书归档材料之日起 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。

11.6 有条件的法律援助机构可建立电子案卷系统，并规范管理。

11.7 法律援助机构发放办案补贴要求如下：

- a) 法律援助机构审查结案归档材料合格的，应按照规定的范围、标准和程序，及时发放法律援助人员办案补贴或直接费用；
- b) 法律援助机构审查案卷或评定代理质量不合格的，可不发或少发办案补贴、直接费用。

12 服务质量控制

12.1 主要方式

主要方式应包括：

- a) 庭审旁听；
- b) 案卷检查；
- c) 征询意见；
- d) 回访受援人；
- e) 社会监督；
- f) 投诉处理；
- g) 服务改进。

12.2 基本要求

12.2.1 司法行政机关应监督民事行政法律援助案件服务质量，法律援助机构应在司法行政机关指导下建立并完善法律援助案件质量考核机制，采取具体措施改进服务方式，提高服务质量。民事行政法律

援助案件的承办机构和法律援助人员应履行法律援助义务，配合法律援助机构做好质量管理工作。

12.2.2 对疑难复杂、有重大社会影响的案件以及上级部门交办或督办的重要案件，法律援助机构应安排法律援助人员、专家学者和第三方专业人员等共同研究讨论案件重点问题以及重大事项处理情况。集体讨论情况应记录并留存归档。

12.3 庭审旁听

12.3.1 法律援助机构应视情选取重点案件，旁听法律援助人员在案件审理过程中的代理表现等，并作为评价案件质量的重要依据。

12.3.2 法律援助机构组织人员旁听案件庭审，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。

12.3.3 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。

12.4 案卷检查

12.4.1 法律援助机构应根据本年度承办案件数量等情况，从上报结案的卷宗材料中抽取一定比例的民事行政法律援助案件，定期开展案卷检查工作，评查案件办理情况，加强质量监督。

12.4.2 案卷检查可以第三方评估方式进行，从法律援助机构工作人员、律师和从事民事行政法学理论研究等人员中选取评估专家，确定评估样本，根据本地民事行政法律援助案件质量评估要求，在承办案件结案后进行。

12.4.3 评估专家应根据法律援助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。

12.5 征询意见

12.5.1 法律援助机构可通过上门走访、听取办案人员和办案机关意见等方式，评价案件办理质量。

12.5.2 征询办案机关意见，应制作征询办案机关意见函，包括对法律援助人员工作态度、案件办理质量和结果的评定及其他意见和建议。

12.6 回访受援人

12.6.1 法律援助机构可通过电话、短信、电子邮件、走访、信函等形式，对受援人进行回访，测评受援人满意度。

12.6.2 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。

12.6.3 回访调查内容应包括法律援助人员与受援人联系情况、案件办理进度与结案情况、法律援助人员是否向受援人收取财物、受援人满意度及意见等方面。

12.6.4 回访过程中如接到受援人的电话或书面投诉，应做好记录。

12.6.5 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，报告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。

12.6.6 受援人综合满意度评价指数应为：（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/参与调查受援人的总数量）×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。

12.7 社会监督

司法行政机关、法律援助机构应建立法律援助信息公开制度，定期向社会公布法律援助资金使用、案件办理、质量考核结果等情况，接受社会监督。

12.8 投诉处理

司法行政机关应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿和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。

12.9 服务改进

有以下问题，应改进服务，并应符合以下要求：

- a) 法律援助机构对较为普遍的办案质量问题，制定整改措施，完善流程管理；
- b) 承办机构对所属法律援助人员存在违规违纪行为的，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，移送相关部门处理；
- c) 司法行政机关、律师协会对拒不履行或怠于履行法律援助义务的律师事务所、律师，依照有关规定进行惩戒等处理；
- d) 有关单项工作综合满意度评价指数低于 60%的，法律援助机构向司法行政机关提交整改报告。

附录 A

(规范性)

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) 法律援助申请表；
- 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) 经济困难状况说明表；
- f) 与申请事项有关的证明材料；
- g) 法律援助申请材料接收凭证；
- h) 法律援助审核表；
- i) 给予法律援助决定书或不予法律援助决定书；
- j) 指派通知书；
- k) 送达回证。

A.2 民事诉讼法律援助案件结案文书材料

民事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、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（调解笔录）；
- i) 和解协议书；
- j) 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] DB32/T—2017 江苏省法律援助案件质量评估规范
- [2] DB33/T—2017 浙江省法律援助服务规范
- [3] DB37/T 3385—2018 山东省法律援助服务标准
- [4] 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》 2008年5月1日施行
- [5] 《中华人民共和国人民调解法》 2010年8月28日通过
- [6] 《中华人民共和国行政诉讼法》 2017年6月27日第二次修正
- [7] 《中华人民共和国律师法》 2017年9月1日第三次修正
- [8] 《中华人民共和国民事诉讼法》 2021年12月24日第四次修正
- [9] 《中华人民共和国行政复议法》 2023年9月1日修订
- [10] 中华人民共和国国务院令 第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] 中办发〔2019〕44号 《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》
- [13] 法释〔2022〕11号 《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》
- [14] 司发〔2021〕6号 《全国公共法律服务体系建设规划（2021-2025年）》
- [15] 司规〔2021〕6号 《法律援助志愿者管理办法》
- [16] 司规〔2023〕1号 《法律援助文书格式》
- [17] 司发通〔2005〕77号 《关于民事诉讼法律援助工作的规定》
- [18] 司发通〔2019〕27号 《关于完善法律援助补贴标准的指导意见》
- [19] 司律通字〔1991〕153号 《律师业务档案立卷归档办法》
- [20] 律发通〔2001〕50号 《律师办理民事诉讼案件规范》
- [21] 律发通〔2017〕51号 《律师办理行政案件规范》
- [22] 京司发〔2017〕29号 《北京市法律援助案件办理程序及标准》
- [23] 皖司发〔2022〕49号 《安徽省民事行政法律援助服务规范》
- [24] 粤司办〔2020〕115号 《广东省民事法律援助服务规范（试行）》