江苏省司法行政机关律师和律师事务所

执业行为投诉处理办法

第一章  总则

第一条  为了规范律师和律师事务所执业行为投诉处理工作，加强对律师和律师事务所的监督管理，根据《中华人民共和国律师法》《律师执业管理办法》《律师事务所管理办法》等规定，结合本省实际，制定本办法。

第二条  司法行政机关依法处理投诉人对本省律师、律师事务所执业行为的投诉，适用本办法。

第三条  本办法所称投诉，是指投诉人采用来信、现场提交等方式，向司法行政机关反映律师或者律师事务所的执业行为违反相关管理规定，请求司法行政机关依法处理的行为。

本办法所称投诉人，是指认为律师或者律师事务所的执业行为违反相关管理规定、侵犯其合法权益，向司法行政机关投诉的自然人、法人或者其他组织。

本办法所称被投诉人，是指被投诉的本省律师或者律师事务所。

第四条  司法行政机关处理投诉，应当遵循分级负责、依法查处、客观公正、及时便民原则，注重释法明理与争议化解。

第五条  司法行政机关畅通投诉渠道，向社会公布投诉受理机构的地址、通讯方式，指定专人负责处理投诉，接受群众和社会监督，依法保障投诉人和被投诉人的知情权、陈述权、申辩权等合法权益。

第六条  司法行政机关应当在律师管理系统投诉处理平台办理投诉，实现投诉案件及时办理、接受监督、全程留痕、自动归档。

第二章  投诉受理

第七条  对律师或者律师事务所的投诉，由负责被投诉人日常监督管理的司法行政机关处理。

第八条　经律师协会处理过的投诉，符合受理条件的，司法行政机关依职权受理。

第九条  对律师或者律师事务所在原注册地执业期间执业行为的投诉事项，由原注册地司法行政机关处理，现注册地司法行政机关予以协助。

第十条　投诉处理期间律师事务所变更注册地的，已经受理投诉的司法行政机关继续办理，现注册地司法行政机关协助调查。

第十一条  司法行政机关之间对投诉处理管辖权发生争议，报请共同上一级司法行政机关研究决定。

第十二条  投诉人投诉应当提交书面材料，内容主要包括：

（一）投诉人姓名（名称）、身份信息、住所地、联系方式，被投诉人姓名 (名称）、投诉事项、投诉请求、投诉理由以及相关证据材料；

（二）投诉人委托代理人投诉的，代理人应当提交本人和委托人的身份信息及授权委托书。

投诉人书写投诉材料确有困难，可以口头投诉，司法行政机关做好前款规定的投诉内容记录，需要补充材料的，按照本办法第十四条规定办理。

投诉人对投诉事实的真实性、证据材料来源的合法性负责。

第十三条  司法行政机关应当在收到投诉之日起十个工作日内进行审查，按以下情形作出处理，并书面告知投诉人，匿名投诉或者未提供准确联系方式的除外。

（一）符合受理条件的应当受理，作出《投诉受理决定书》；

（二）符合本办法第十五条不予受理情形的，作出《投诉不予受理决定书》，告知不予受理的理由；

（三）属于仅违反行业自律规定的，移送律师协会办理，作出《投诉移送告知书》，告知移送的理由和律师协会联系方式；

（四）属于其他司法行政机关职责范围的，移送其他司法行政机关办理，作出《投诉移送告知书》，告知移送的理由和办理机关联系方式。

第十四条  投诉内容不明或者材料不齐全，需要投诉人补正的，司法行政机关应当在收到之日起五个工作日内，一次性告知需要补正的全部内容和合理的补正期限。投诉人在限期内不作补充的，视为放弃投诉。

投诉人补充材料的，自收到补充材料之日起，重新计算受理审查期限。

第十五条  投诉属于下列情形之一的，不予受理：

（一）投诉事项不属于违反律师或者律师事务所管理法律、法规、规章规定；

（二）投诉事项不属于司法行政机关职责范围；

（三）投诉事项已由其他司法行政机关或者律师协会受理；

（四）投诉事项已经司法行政机关受理并处理结案，没有新的事实、证据；

（五）投诉事项依法应当或者已经通过诉讼、行政复议、仲裁等法定途径解决；

（六）投诉事项不具体、不明确，经补充材料仍不符合受理条件；

（七）法律、法规、规章规定的其他不予受理情形。

第三章  调查处理

第十六条  司法行政机关受理的投诉应当自受理之日起六十日内办结。情况复杂，不能在规定期限内作出处理决定的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过三十日。延长期限的，应当及时告知投诉人并说明理由。

第十七条  司法行政机关调查核实投诉事项应当指派两名以上工作人员进行。根据投诉具体情况，可以委托下级司法行政机关或者律师协会进行调查，但对下级司法行政机关或者律师协会调查取得的证据应当予以核实。

第十八条  调查人员应当依法向当事人或者有关人员主动出示证件，说明调查事项和依据；符合法定回避情形的，应当主动回避。

投诉人或者被投诉人申请回避，应当说明理由，司法行政机关在收到申请之日起三个工作日内决定是否回避并告知申请人。

第十九条  调查应当制作调查笔录，并由被调查人签字或者盖章。被调查人不能或者拒绝签字、盖章的，调查人员应当在笔录中注明。

第二十条  司法行政机关可以采取以下方式依法进行调查：

（一）对投诉人、被投诉人进行询问；

（二）要求被投诉人提供相关资料、材料；

（三）调取与投诉事项有关的业务案卷和档案材料；

（四）在律师事务所开展现场检查；

（五）依法向有关单位、个人核实情况，收集、查阅与案件相关的证据材料；

（六）法律、法规、规章规定的其他方式。

第二十一条   调查人员应当对被投诉人以及有关单位、个人提供的证据和材料进行登记、审核并妥善保管；不能保存原件的，经调查人员和提供材料的被投诉人或者有关单位、个人确认，并签字或者盖章后保留复制件。

第二十二条  投诉所涉及的案件事实已经过人民法院生效判决、裁定认定的，司法行政机关可以不再重复调查，直接根据生效判决、裁定认定的事实，依法作出处理决定。

第二十三条  司法行政机关在调查中发现被投诉人的违法违规行为仍处在连续或者继续状态的，应当责令立即停止。

第二十四条  被投诉人应当配合调查工作，在规定的期限内提供有关材料，如实进行陈述、申辩，不得出现以下行为：

（一）以阻挠执法、逃避检查等方式拒不配合调查；

（二）转移、隐匿、毁损、涂改、伪造有关证据材料，拒绝提供有关材料或者提供虚假材料，隐瞒真实情况；

（三）通过利诱、威胁等方式妨害相关单位、人员作证；

（四）为了逃避处罚，申请变更执业机构或者注销执业证书；

（五）其他妨害调查工作正常开展的情形。

被投诉人出现上述行为，司法行政机关应当根据《律师法》和相关法规规章，视情节给予批评教育或者依法给予行政处罚。被投诉人为律师事务所的，还应当对其负责人和直接责任人依法予以处理。

第二十五条  调查过程中出现下列情形之一的，投诉处理中止：

（一）投诉涉及的事项正由司法机关、纪检监察机关、仲裁机构或者其他行政机关处理，但相关结果不影响认定投诉事实的除外；

（二）投诉人和被投诉人同意进行调解；

（三）因不可抗力或者当事人下落不明等事由致投诉事项暂时无法调查。

投诉处理中止的，调查处理期限暂停计算。中止事由消除后，司法行政机关应当及时恢复调查。中止、恢复调查，应当告知投诉人。

第二十六条 司法行政机关在调查过程中发现有本办法第十五条规定情形的，可以终止投诉处理工作，并将终止决定和理由书面告知投诉人。

第二十七条  符合下列情形之一的，在投诉人、被投诉人申请或者自愿参加的前提下，司法行政机关可以组织调解：

（一）投诉事项涉及收费争议，且被投诉人未违反法律、法规、规章规定；

（二）被投诉人确有轻微违规或者不当行为，投诉人要求对经济损失进行赔偿、补偿；

（三）被投诉人确有轻微违规或者不当行为，投诉人要求赔礼道歉或者消除影响。

调解成功的，投诉人、被投诉人签订书面和解协议，按照约定内容履行，投诉结案。调解不成的，继续办理投诉。

第二十八条  调查人员在调查结束后，应当形成调查报告，内容包括调查人员、调查过程、认定事实、处理建议和理由等。

第二十九条  司法行政机关应当根据对投诉事项的调查结果，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违规行为的，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）被投诉人违法违规情节轻微，没有造成危害后果，依法可以不予行政处罚的，应当给予批评教育、警示约谈，督促限期整改；

（三）投诉事项查证不实或者根据现有证据无法查实的，对被投诉人不予处理，投诉结案。

被投诉人涉嫌违反行业自律规定的，移交律师协会处理；被投诉人是中国共产党党员且其行为涉嫌违反党纪的，按照有关规定通报其所在的党组织；被投诉人涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第三十条  司法行政机关应当自作出处理决定之日起十个工作日内，将投诉处理结果书面告知投诉人，匿名投诉或者未提供准确联系方式的除外。书面回复应当载明查明事实、相关依据、处理结论，告知救济途径。

第三十一条  投诉人在司法行政机关作出回复前，可以申请撤回投诉。对于投诉人自愿撤回投诉或者双方已达成和解、相关争议事项已经处理完毕，且未发现违法违规行为的，司法行政机关可以作结案处理。

第三十二条  对于上级司法行政机关督办的投诉，司法行政机关应当在处理完毕后五个工作日内，书面报告处理情况。

第三十三条  被投诉人受到党纪处分、行政处罚、行业处分的，相关单位应当在文书生效后五日内将信息录入律师管理系统，记入诚信档案，依法向社会公示。

第三十四条  投诉办结后，应当将投诉人的投诉材料、被投诉人的陈述申辩、告知文书、调查报告等材料按照顺序装订成册，及时归档保管。

投诉处理案卷实行一案一档，档案收集、整理、保护、利用及监督管理按照相关规定执行。

第四章  监督管理

第三十五条  上级司法行政机关应当加强对下级司法行政机关投诉处理工作的监督指导。

第三十六条  投诉具有下列情形之一的，省、设区的市司法行政机关可以进行督办：

（一）上级单位督办并要求限期上报处理结果；

（二）在本辖区有重大影响；

（三）工作需要的其他情形。

督办机关可以对案件办理时限、工作重点等提出督办意见，对办理工作进行监督指导。

    第三十七条  司法行政机关投诉处理工作人员在处理投诉过程中发生滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的，依法按照相关规定处理；涉嫌犯罪的，依法移送纪检监察或者司法机关处理。

    第三十八条  司法行政机关按年度将投诉处理工作总结及统计分析报告报送上一级司法行政机关。涉重大违法违规行为的投诉处理工作，及时报告上级司法行政机关。

第五章  附则

    第三十九条  对律师或者律师事务所违法违规执业行为的举报，参照本办法处理。

    第四十条  本办法由江苏省司法厅负责解释。

    第四十一条  本办法自2024年12月1日起施行，有效期至2029年11月30日。《江苏省司法厅关于进一步规范全省律师和律师事务所违法违规行为投诉处理工作的通知》(苏司通〔2018〕45号）同时废止。