厦门市律师和律师事务所执业活动

投诉处理程序规定

第一条 为规范本市司法行政机关对律师和律师事务所的投诉处理工作，加强对律师和律师事务所执业活动的监管，根据《中华人民共和国律师法》《律师事务所管理办法》《律师执业管理办法》《律师和律师事务所违法行为处罚办法》以及《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）《司法行政系统通过法定途径分类处理信访投诉请求一览表》等法律、法规、规章和规范性文件要求，结合本市实际，制定本规定。

第二条 投诉人对本市律师、律师事务所执业活动进行投诉，以及市司法行政机关、市律师协会开展律师和律师事务所投诉处理工作，适用本规定。

第三条 本规定所称投诉，是指公民、法人或者其他组织认为律师、律师事务所在执业活动中存在违法违规行为，侵犯其合法权益，向市司法行政机关反映情况、提出诉求的活动。

第四条 市司法行政机关处理投诉，应当遵循公正、公开、客观的原则；应当以事实为依据，与违法违规行为的性质、情节以及社会危害程度相当；应当坚持处罚与教育相结合，教育引导律师、律师事务所依法执业，恪守职业道德和执业纪律。

市律师协会实施纪律处分，应当严格执行各级律师协会有关规定，坚持教育与处分相结合、调查与惩戒相分离。

第五条 市司法行政机关、市律师协会应当明确投诉受理职责分工。对于经初步审查可能给予行政处罚的投诉、对市律师协会处理决定不服的投诉和市律师协会移交的认为依法应当给予行政处罚的投诉，市司法行政机关应当受理。对于其他投诉，由市律师协会受理。

第六条 投诉人提出投诉，应当以信函、电话、网络或来访等方式进行，并据实署名。投诉材料应当载明被投诉人姓名或者名称，有具体、明确的投诉请求及相关事实理由、证据或证据线索，投诉人身份证明及联系方式等。投诉材料应当真实、合法，能够如实反映情况。

第七条 市司法行政机关接到投诉材料后，需要投诉人补充相关材料的，应当在收到该投诉材料之日起5个工作日内一次性告知投诉人补正材料。投诉人应当在15日内补正材料，无正当理由逾期不补正的，视为投诉人放弃投诉申请。补正投诉材料所用时间不计入投诉办理期限。

第八条 市司法行政机关对收到的投诉材料应当进行初步审查，并按下列程序分别办理：

㈠经审查，投诉事项属于市司法行政机关受理范围的，市司法行政机关应当于收到投诉后5个工作日内作出《投诉受理决定书》，并书面告知投诉人。

㈡经审查，投诉事项属于市律师协会受理范围的，市司法行政机关应当于5个工作日内移送市律师协会办理，并将移送情况告知投诉人；

市律师协会立案调查后的案件应当在45日内办结并将处理结果书面告知投诉人，同时将处理情况反馈市司法行政机关；

市律师协会认为被投诉人依法应当给予行政处罚的，应当于调查终结后5个工作日内移送市司法行政机关，并提出书面处罚建议。

㈢投诉人因同一事项同时向市司法行政机关与市律师协会投诉的，依照本《规定》第五条规定确定受理机关并分别告知投诉人。

第九条 投诉事项属于下列情形的，不予受理：

㈠被投诉对象及涉嫌违法违规行为不属于司法行政机关职权范围的，或投诉事项不属于违反《律师法》及律师管理法规、规章规定的；

㈡无具体明确的被投诉对象或涉嫌违法违规行为的，投诉人投诉没有具体、明确的投诉请求和事实证据且经补充投诉材料后仍不符合受理要求的；

㈢投诉已依法处理终结，投诉人在无新的事实、理由和证据的情况下以同一事实或者理由重复投诉的；

㈣已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或确认的；

㈤法律、法规、规章规定其他不予受理的情形。

第十条 投诉案件受理后，司法行政机关应当指派不少于两名执法人员进行调查，核实事实情况，收集有关证据材料。

调查可以采取书面审查、询问、要求提供业务档案等材料、实地调查、听证等方式进行。

第十一条 被投诉人应当积极配合，自觉接受调查，如实陈述事实，并在规定的期限内提供有关情况说明及证明材料。被投诉人是律师个人的，其所在的律师事务所应当积极协助投诉调查工作。

第十二条 对市律师协会处理决定不服向市司法行政机关再次进行投诉的，市司法行政机关应当对市律师协会获取的证据依法予以核实。

第十三条 经投诉人和被投诉人双方自愿同意，市司法行政机关可以依法进行调解。

调解时限计入投诉办理时限。

第十四条 对于重大疑难复杂的投诉案件，在本市范围内有重大影响的投诉案件，或者其他有权机关转办、交办的投诉案件，市司法行政机关认为必要时可以召开听证会，听取投诉人、被投诉人的陈述说明，对案件相关证据材料进行质证。

根据投诉案件情况，听证会由市司法行政机关律师工作部门或者法制工作部门主持；投诉案件已经经过市律师协会调查处理的，市律师协会应当指派案件调查人员参加听证。

市司法行政机关可以邀请有关专家、学者参与听证活动，听取其对案件的专业性处理意见。

第十五条 听证会依照以下程序进行：

㈠询问投诉人、被投诉人是否申请调查人员回避；

㈡投诉人陈述投诉的事实、理由和投诉请求，被投诉人可以进行申辩；

㈢案件经过市律师协会调查处理的，市律师协会调查人员可以就其调查的事实和依据进行陈述；

㈣调查人员可以就案件有关事实向各方进行询问；

㈤听证应制作笔录，笔录应当交由投诉人、被投诉人、市律师协会调查人员核对无误后签字。

市司法行政机关应当在听证会结束后对听证结果进行评议，评议结论作为处理本案的重要依据。投诉处理终结后投诉人以同一事实或者理由再次投诉的，市司法行政机关告知投诉人不再处理。

第十六条 调查完毕后，市司法行政机关应当根据调查情况，作出如下处理：

㈠被投诉人存在违反《律师法》及律师管理法规、规章的违法行为，应当给予行政处罚的，按照《律师法》和《行政处罚法》有关规定办理；

㈡被投诉人存在违反律师行业规则规定的违纪行为，应当移送市律师协会处理；

㈢被投诉人存在违反《律师法》及律师管理法规、规章的违法行为，但情节显著轻微依法不予行政处罚的，应当责令被投诉人限期改正或对其进行批评教育；

㈣投诉事项查证不实或者无法查实的，依法对被投诉人不予处理。

第十七条 市司法行政机关受理的投诉原则上应当在60日内办结，情况复杂无法在规定期限内办结的，经市司法行政机关负责人批准，可延长办理时限30日。延长期限的，应当及时告知投诉人并说明理由。

市司法行政机关应当自作出处理决定之日起10个工作日内，将投诉处理结果书面告知投诉人。

第十八条 市司法行政机关对市律师协会投诉查处工作进行监督和指导。对重大疑难复杂的投诉案件，市司法行政机关可以派员参加市律师协会惩戒委员会会议。

第十九条 市司法行政机关将投诉处理结果记入被投诉人的执业诚信档案，并对被投诉人履行处罚、纪律处分、处理决定以及纠正违法违规行为的情况进行检查、监督。

第二十条 本规定自2020年6月1日起施行。此前市司法行政机关制定的有关对律师和律师事务所投诉处理规范性文件与本规定不一致的，以本规定为准。