

绍兴市司法局文件

绍司发〔2023〕28号

绍兴市司法局关于印发《关于进一步提高法律援助工作质量的意见》的通知

各区、县（市）司法局：

《关于进一步提高法律援助工作质量的意见》已经市司法局党委审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

绍兴市司法局

2023年12月27日

关于进一步提高法律援助工作质量的意见

为全面贯彻党的二十大精神，笃学践行习近平法治思想，高质量落实好经济困难群众申请法律援助不受事项限制和法律援助申请人经济困难状况“诚信承诺+信用管理”改革试点工作，进一步规范法律援助业务流程，提升案件办理质量，根据《中华人民共和国法律援助法》《办理法律援助案件程序规定》（司法部令第148号）和有关法律、法规、政策规定，结合我市实际情况，制定本意见。

一、统一全市经济困难标准，确保高质量落实经济困难群众申请法律援助不受事项限制改革试点工作

（一）对符合经济困难标准的群众，申请法律援助不受事项范围限制。但法律、法规和规章另有规定的除外。

（二）符合以下情形的，申请法律援助免于经济困难核查：

1.在建筑工地、工厂企业等就业场所从事劳动工作的城乡务工人员，申请支付劳动报酬和请求工伤事故人身损害赔偿的。

2.无固定生活来源的未成年人、老年人、残疾人等特殊群体。

3.社会救助、司法救助或者优抚对象。

4.对70周岁及以上老年人和特困、失能半失能和患有重大疾病的60周岁及以上的老年人。

5.法律法规规章和省级文件对经济困难标准有相关规定

的，从其规定。

二、改进工作机制，提高法律援助服务质量

（一）加强村（社区）代办提升基层服务

1.村（居）公共法律服务点实行村（居）法律顾问+法律服务代办人（村、居干部）+法律援助志愿者的实体化运行模式，并规范设置代办点。开展法律援助宣传、咨询、帮办代办、提供上门服务，接受法律援助机构委托实地核实经济困难状况，打造群众身边的即时法律援助服务圈。

2.各法律援助机构应当对村（居）代办人、法律援助志愿者开展业务培训，使其熟悉法律援助相关政策，并能通过手机、自助机进行代办、帮办法律援助申请的操作，同时负责收集整理并向乡镇（街道）司法所或法律援助机构转交相关纸质材料。

3.全面落实村（居）法律援助代办人（法律顾问）帮办、代办工作机制，方便法律援助申请人就近、便捷获得法律援助服务。对老年人和行动不便的群众，代办人（法律顾问）应当提供上门帮办、代办服务。村（居）法律顾问上门服务计入该村（居）法律顾问进村（居）服务考核时间（次数）。

（二）创新模式提高热线服务质量

1.全市法律援助机构统一采用“12348”（12345）热线+浙里办“律动·浙里”模块在线抢单回复的创新模式实现公共法律服务热线“7×24小时”服务。每日8:30—22:00，最迟应在3分钟内给予回复。前日22:00至当日8:30之间的未回复电话，应当组织值班人员在当日10时前回复完毕。对

“12348”热线依托“律动·浙里”平台进行线上值班的法律服务人员，按照每回复30个电话折算为1个工作日的值班时间，计入值班人员公益服务时间，并根据《绍兴市级法律援助经费使用管理实施细则》规定，按1.0的系数发放1个工作日的的基本劳务费。

2.在浙里办“律动·浙里”模块在线抢单值班的值班人员，对外统称为XX区、县（市）公共法律服务中心值班员。各法律援助机构要加强对热线值班人员的培训，值班人员应当熟悉法律援助受案标准、范围及“法律援助市域内100%通办”政策、经济困难群众申请法律援助不受事项限制试点工作要求，主动向咨询群众宣传法律援助相关政策。各地法律援助中心要对值班人员进行依法管理和考核，统筹安排实体平台和网络平台的值班任务，在“律动·浙里”平台在线值班完成工作量多的机构，可以相应减轻对其在各类实体平台、法律援助工作站值班的指派次数。

3.加强法律援助首问责任制的工作落实。对于电话咨询、网上咨询的群众，经初步判断符合申请法律援助条件的，值班人员应当指导、指引当事人申请或者通过平台转单指派流程予以转单办理；如不属于法律援助范围内的事项，应当向当事人做出解释或告知其向有关管理部门申请处理。

（三）规范指派，提高法律援助案件指派质量

1.各法律援助机构应当设立法律援助人员库。法律援助人员库采用公开招募+律师事务所、基层法律服务所等机构推荐的办法组建，入库人员应当熟知法律援助服务相关标准

和规范要求，并根据法律援助人员专业特长、执业经验等因素分类设库，确保指派质量。法律援助人员库实行动态调整，对法律援助机构质量评估时发现存在较大质量问题（65分以下）的承办人员，应当及时调整出库，经法律援助机构组织重新审核、评估其具有相应资质条件、专业特长、执业经验等，培训并确认其掌握法律援助服务相关标准和规范、指引等承办法律援助案件的基本要求后，才能重新入库。对相关部门或者行业协会年度考核不合格的人员，以及有违反执业规范被行政处罚或行业惩戒的人员，应当及时调整出库，相应影响期内，停止向其指派案件。

2.案件指派实行法律服务机构轮候和受援人自主选择相结合办法，全市各法律援助中心应当按机构名单结合各机构入库的法律援助人员名单确定轮候次序并依次指派，轮候次序应当向法律服务机构公开，确保指派公平公正。同时，可以结合以下情况确定优先次序：

受援人自主在法律援助人员库内选定承办人的，一般应遵循受援人意愿优先指派，但通常应当减除对承办人的相应轮次。

同一受援人的同一案件不同阶段，优先指派给同一承办人，但通常应当减除对承办人在本轮指派中的相应轮次。

通知类案件可以优先指派给列入法律援助人员库的值班律师，但应充分考虑案件复杂程度和值班律师办理刑事案件资质、专业擅长等因素。

担任“12348”热线平台、“律动·浙里”网络平台的值班人

员，在电话或者线上接待当事人过程中，指引、帮助当事人或者代办申请的法律援助案件，优先指派给该值班人员，可以不减除对承办人的相应轮次。

村（居）法律顾问帮办、代办的法律援助案件，或者由村（居）代办、村居）法律顾问提供上门服务的，优先指派给该村（居）法律顾问，可以不减除对承办人的相应轮次。

法律援助机构认为疑难复杂案件、重大案件需要指派一定资历和专业能力的人员承办的，可以不列入相应轮次。

承办的法律援助案件质量评估多次被省、市评定为优秀的承办机构和承办人员，可以适当提高指派次数。

3.法律援助机构应当依法指派承办机构（律师事务所、基层法律服务所）安排本机构内列入法律援助人员库的人员承办法律援助案件，有优先指派要求的，应当向承办机构明确优先承办人。承办机构和法律援助人员在接受指派和承办过程中发现与本案存在利害关系或者因客观原因无法承办案件的，应及时向法律援助机构报告，要求调整承办机构或承办人。

三、完善举措，提高法律援助服务效率

（一）实行申请人经济困难状况“诚信承诺+信用管理”核查方法。法律援助机构对申请人填写、说明的经济困难状况等情况，可以采用“诚信承诺+信用管理”的核查方法。

1.对申请人填写、说明的情况没有疑义，经查询其个人信用良好无不良诚信记录的，可予采信其诚信承诺。

2.对申请人填写、说明的情况有疑义的，或者有不良信

用记录，以及其他无法当场判断的，可以通过共享信息核查、发函部门协查或委托村（居）代办人实地调查或者电话询问相关知情人的方法核查。

3.经核查无法获得确切信息或者确实难以核实，但根据已知的事实或日常生活经验法则能够推知的，可以采信当事人诚信承诺。

（二）进一步完善法律援助容缺受理工作机制。对城乡务工人员讨薪开通法律援助维权绿色通道，对情况紧急或者即将超过仲裁、诉讼时效的，可以予以先行受理；对经判断符合法律援助条件，但当事人材料不齐的，法律援助机构可先行受理，告知当事人事后提交或者由代办人、援助人员转交。“容缺受理”的案件，法律援助机构应当告知申请人需限期补正的材料，并由其承诺不能补正材料将导致法律援助案件无法办理并承担被终止法律援助的后果。

（三）进一步提高案件指派效率。法律援助机构应当自作出《给予法律援助决定书》或收到通知辩护公函之日，即时或当日指派承办人。群体性案件应综合考量受援人数量和可用法律援助人员数量等因素，疑难复杂案件、具有重大社会影响的案件，法律援助机构应当组织集体讨论，听取多方意见，在法定期限内指派承办人。

四、严格监管，提高法律援助案件承办质量

（一）加强法律援助机构建设，切实提高质量管理水平。

1.各区、市（县）应当依法设立法律援助机构，配齐配强法律援助机构专职工作人员。按照浙江省司法厅的工作要

求，法律援助机构内至少要有1名工作人员具有法律职业资格证书。

2.法律援助机构应当严格落实法律援助案件质量监管要求，全过程监督管理案件承办质量。对怠于履行法律援助义务的承办机构和承办人员，应依法严肃查处。

(二)压实承办机构和承办人责任，源头控制承办质量。承办机构和承办人应当依法履行法律援助义务，确保法律援助案件承办质量。承办机构应当按规定将法律援助案件纳入本机构案件统一管理，审查有无利益冲突和其它客观原因不宜承办的情况，并指定专人担任本机构的法律援助案件质量管理员，指导本机构的承办人提高办案质量，落实承办卷宗管理质量要求，承办人向法律援助机构上传卷宗前应当经承办机构指定的质量管理员审核把关。

(三)实行每案必评，完善奖惩机制。

1.市、县两级法律援助中心要根据《浙江省民事/行政法律援助案件质量评估评分标准(试行)》《浙江省刑事法律援助案件质量评估评分标准(试行)》要求，制定评估实施细则，对本机构负责的除特殊案件外的所有法律援助案件实行100%的质量评估。各法律援助机构根据各自具体情况，可以采取专家评估、同行评估和援助机构工作人员评估等方式进行质量评估，但优秀案件和不合格案件应当经专家评估复核。对各区、县(市)的不合格案件异议复核和其他案件的评估质量抽查核查由市法律援助中心统一组织。

2.推行补贴与服务质量挂钩的差异化补贴机制，承办质

量要与补贴系数挂钩。对法律援助案件根据优秀（90分以上）、良好（75分以上不满90分）、合格（60分以上不满75分）、不合格（不满60分）四个档次，分别按照1.2、0.9、0.6、0的补贴系数发放基本劳务费用。（不列入评估的特殊案件，基本劳务费用由各地法律援助中心结合当地实际进行发放）。

3.法律援助机构应当依法定期公布案件办理和质量考核结果，按规定通报质量评估情况。对质量评定为不合格和基本合格（60-65分）的援助案件，应约谈承办人员及其所在机构负责人。对怠于履行法律援助义务的承办人员和承办机构，应当依法追究。

4.法律援助机构推荐承办人员和承办机构参加评优评先，应当在具有质量评定为优秀案件且没有质量评定为不合格案件的承办人员和承办机构中推荐；要切实贯彻落实“把履行法律援助义务情况作为法律服务机构及其执业人员年度考核的重要内容和表彰奖励的优先考虑因素”的政策要求。对有质量评定为不合格案件的承办人员、承办机构，以及承办机构的相关责任人，司法行政部门在当年表彰奖励及涉及当年度的表彰奖励中不予推荐。

五、执行时间

本意见自2024年2月1日起执行。

抄送：省司法厅法律援助工作处，市财政局。

绍兴市司法局

2023年12月27日印发
