1. 律师事务所投诉处理办法

第一章 总则

**第一条** 为规范律师投诉查处行为，促进律师依法依规诚信执业，根据相关法律法规及律师行业规则，特制定本办法。

**第二条** 公民、法人或其他组织（以下简称投诉人）对本所及其律师（以下简称被投诉人）在执业活动中的违法违规行为的投诉，适用本办法。

**第三条** 违法违规行为是指违反律师管理相关法律法规规章和司法行政机关行政管理规定以及律师职业道德、执业纪律、执业行为规范的行为。

**第四条** 投诉查处应坚持以预防为主、有诉必接，注重化解矛盾和教育引导相结合的原则。

第二章 受理

**第五条** 本所成立投诉受理查处部门，负责接待、调查和处理等相关工作。

**第六条** 投诉人一般应提交投诉书、委托代理合同、收费凭证、投诉人身份证明等书面资料和相应证据材料。投诉人口头投诉的，接待人员应当认真听取投诉人意见，核实相关信息，如实记录投诉人反映的情况，并由投诉人签字确认。

**第七条** 投诉接待人员应填写《投诉接待登记表》，包括投诉人姓名、联系电话和住址、投诉内容等，妥善保管投诉材料，并耐心细致地做好接待解释工作，避免矛盾激化。

**第八条** 投诉受理查处部门应对投诉案件进行初查，及时向被投诉人和相关人员了解、核实情况。

被投诉律师应在接到投诉通知后2个工作日内提交自查报告或申辩理由，并附相关证据材料。

初查工作一般应在接到投诉的3个工作日内完成。

**第九条** 经初查认为被投诉人可能存在违法违规行为，应对该投诉进行立案。

在初查期间投诉人撤回投诉的，或经初查后认为投诉人的投诉没有证据支持或者是不合理投诉，可对该投诉不予立案，但应做好投诉人的沟通解释工作。

**第十条** 司法行政机关、律师协会通知初查的投诉事项，应当在规定的期限内完成初查工作，并将初查报告及时提交给司法行政机关、律师协会。

第三章 调查

**第十一条** 本所对投诉立案后，应当进行调查，认真听取投诉人与被投诉人的意见，依法收集有关证据材料，做好调查记录。

**第十二条** 被投诉律师应当积极配合投诉事项的调查处理，应就投诉事项提出书面申辩意见。

**第十三条** 投诉调查终结后，应当形成投诉调查终结报告。投诉调查终结报告包括：投诉人、被投诉律师基本情况，投诉人的诉求及证据，被投诉律师的申辩意见及证据，调查过程，认定的事实和证据，处理建议等。

第四章 处理

**第十四条** 本所在作出投诉处理决定前，应当与投诉人就投诉事项进行协商。双方不愿意协商或者协商不成的，提交本所管理委员会讨论决定。

**第十五条** 投诉事项查证属实，律师确实有违法违规行为的，本所可作出采取措施补救、赔礼道歉、退还律师费、赔偿损失、批评和所内通报、暂缓年度考核、警告、解除聘用合同或除名等处理决定。

处理决定正式下发前，应先向律所党组织，或者联合党支部、党建指导员报备。

**第十六条** 本所认为应当给予被投诉律师行业处分、行政处罚的，应及时上报律师协会或司法行政机关，并将有关材料移送有关部门。

**第十七条** 司法行政机关、律师协会已立案的涉及本所及本所律师的投诉，应当在规定的时间内按要求提交律所自查报告、律师情况说明、案件案卷等相关材料，并积极配合后续调查工作。

**第十八条** 对被投诉人作出行政处罚或行业处分的，在处罚、处分决定生效后，律所应当配合司法行政机关、律师协会做好执行工作，同时根据本办法进行处理。

**第十九条** 司法行政机关、律师协会处理的投诉，如果因情节较轻或其他原因免予对被投诉人进行处罚、处分的，律所仍可以根据本办法进行相应处理。

**第二十条** 本所党组织应当对被投诉律师进行谈话和教育。司法行政机关、律师协会给予处罚、处分的律师是党员的，应当根据党内法规进行相应处理。

**第二十一条** 本所要积极、主动、及时化解与投诉人之间的纠纷和矛盾，防范事态的扩大。

**第二十二条** 被投诉人和投诉人可就相关投诉事项协商解决。经调解解决的投诉，应制作调解协议，由本所和投诉人签署。

第五章 监督管理

**第二十三条** 本所将投诉管理纳入日常管理体系，在微信公众号、官方网站等平台醒目位置公示投诉方式，畅通信息交流、意见反馈渠道。

**第二十四条** 本所定期对投诉情况进行分析、总结，对律所管理和律师执业过程中存在的问题提出改进意见或建议，并采取措施督促整改。

**第二十五条** 本所建立健全投诉档案管理制度，投诉案件应及时归卷，留档备查，归档材料应包含以下内容：

（一）投诉人基本信息；

（二）投诉事项及相关证明材料；

（三）调查、处理及反馈情况；

（四）其他与投诉事项有关的材料。

第六章 附则

**第二十六条** 本办法由合伙人会议负责解释和修改。

**第二十七条** 本办法自 年 月 日起施行。