ICS 35.240.01

DB3205

CCS L 67

苏州市地方标准

DB3205/T XXX-2020

法律援助 线上服务规范

Legal service―Specification for online service

（征求意见稿)

2020-XX-XX发布 2020-XX-XX实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 次

[前 言 II](#_Toc55388613)

[1 范围 1](#_Toc55388614)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc55388615)

[3 术语和定义 1](#_Toc55388616)

[4 服务范围 1](#_Toc55388617)

[4.1 服务事项范围 1](#_Toc55388618)

[4.2 服务对象范围 2](#_Toc55388619)

[5 服务类型 2](#_Toc55388620)

[6 法律咨询服务 2](#_Toc55388621)

[6.1 咨询途径 2](#_Toc55388622)

[6.2 咨询解答 2](#_Toc55388623)

[7 诉讼案件代理服务 3](#_Toc55388624)

[7.1 服务流程概述 3](#_Toc55388625)

[7.2 服务流程图 3](#_Toc55388626)

[7.3 服务流程说明 4](#_Toc55388627)

[7.4 服务要求 4](#_Toc55388628)

[8 非诉讼案件代理服务 6](#_Toc55388629)

[8.1 基本要求 6](#_Toc55388630)

[8.2 代理要求 7](#_Toc55388631)

[9 人员要求 7](#_Toc55388632)

[9.1 人员配备 7](#_Toc55388633)

[9.2 人员资质 7](#_Toc55388634)

[9.3 服务礼仪 7](#_Toc55388635)

[10 安全与应急 7](#_Toc55388636)

[10.1 安全 7](#_Toc55388637)

[10.2 应急 7](#_Toc55388638)

[11 投诉处理与改进 8](#_Toc55388639)

[11.1 投诉处理 8](#_Toc55388640)

[11.2 服务改进 8](#_Toc55388641)

[参考文献 9](#_Toc55388642)

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。

本文件由苏州工业园区司法局提出并归口。

本文件起草单位：江苏众勋律师事务所、苏州工业园区司法局、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：。

本文件为首次发布。

法律援助 线上服务规范

# 1 范围

本文件规定了法律援助线上服务的服务范围、服务类型、法律咨询服务、诉讼案件代理服务、非诉讼案件代理服务、人员要求、安全与应急、投诉处理与改进等内容。

本文件适用于法律援助线上服务运营机构的运营管理和服务行为的规范，用户使用线上服务也可以参照本文件执行。

# 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

# 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

线上服务平台 online service platform

由政府主导、以网络信息技术为依托的，向社会提供线上法律援助的服务平台（以下简称“平台”) 。

3.2

受援人 person receiving legal aid

已申请法律援助并提交证明文件，经法律援助平台审查并批准，接受案件代理等服务的人员。

3.3

承办人员 contractor

依法承办法律援助事项的法律援助机构工作人员、律师、基层法律服务工作者、其他社会组织工作人员和法律援助志愿者等人员。

# 4 服务范围

4.1 服务事项范围

公民对于下列需要代理的事项，因经济困难没有委托代理人的，可线上申请法律援助：

a) 请求国家赔偿的；

b) 请求给予社会保险待遇或者最低生活保障待遇的；

c) 请求发给抚恤金、救济金的；

d) 请求给付赡养费、抚养费、扶养费的；

e) 因身体遭受严重损害请求赔偿的；

f) 因遭受家庭暴力、虐待或者遗弃要求变更或者解除收养、监护关系的；

g) 因遭受家庭暴力、虐待、遗弃、对方重婚或者有配偶者与他人同居的受害方要求离婚的；

h) 犯罪嫌疑人在被侦查机关第一次讯问后或者采取强制措施之日起因经济困难没有聘请律师的；

i) 公诉案件中的被害人及其法定代理人或者近亲属，自案件移送审查起诉之日起，因经济困难没有委托诉讼代理人的；

j) 自诉案件的自诉人和被告人及其法定代理人，因经济困难没有委托诉讼代理人的；

k) 国家规定的其他事项。

4.2 服务对象范围

申请人有下列情形之一的，平台应当提供法律援助服务：

a) 农村“五保”对象；

b) 社会福利机构中由政府供养的人员；

c) 无固定生活来源的重度残疾人；

d) 在享受最低生活保障待遇的人员；

e) 设区的市、县（市) 总工会发放的特困证的职工；

f) 靠抚恤金生活的人员；

g) 法律、法规规定的其他人员。

# 5 服务类型

法律援助线上服务的类型应包括：

a) 法律咨询服务；

b) 诉讼案件代理服务；

c) 非诉讼案件代理服务。

# 6 法律咨询服务

6.1 咨询途径

线上平台运营机构应向社会公示法律咨询服务的的途径和方式，在法律援助中心、司法所、公共法律服务中心（工作站、工作室) 、法律服务网等公示平台入口、在线留言地址以及咨询服务电话，安排专人解答咨询。

6.2 咨询解答

解答咨询时应符合以下要求：

a) 若咨询事项符合法律援助条件的，应告知其申请法律援助的条件和程序，指导申请法律援助；

b) 若咨询事项不符合法律援助条件的，应为受援人提出法律建议；

c) 若咨询事项不属于法律问题或与法律援助工作无关的，告知受援人应咨询的部门或渠道；

d) 咨询结束后，承办人员应在平台做好电子记录；

e) 咨询的法律问题难以当时答复的，可约期答复；

f) 对于电话咨询，还应登记受援人基本信息和联系方式。如受援人拒绝提供身份信息，应在记录上载明；

g) 线上平台留言咨询的，应在24h内进行解答；

h) 线上平台在线咨询的，应在5h内进行解答。

# 7 诉讼案件代理服务

7.1 服务流程概述

案件代理服务由案件登记、援助审查、承办指派、案件办理、结案评价五个阶段组成。

平台登记并审核法律援助申请人的个人信息和案件信息，审核通过后决定给予法律援助并指派承办律师。案件办理结束后，由平台进行电子案卷归档。代理服务应满足7.4的要求。

7.2 服务流程图

法律援助流程图如图1所示。



图1 法律援助线上服务流程图

7.3 服务流程说明

7.3.1 案件登记阶段

受理法律援助申请前，平台明确告知法律援助申请人的权利和义务、禁止的行为以及相应的处置措施。在收到申请人的确认信息后，平台根据法律援助申请人上传的个人信息和案件基本信息，做好案件信息记录。

7.3.2 援助审批阶段

平台对法律援助申请人提供材料的真实性、有效性进行审核。材料齐全且符合法定形式、申请事项符合法律援助的，给予法律援助；否则，不给予法律援助。

7.3.3 承办指派阶段

平台根据案件情况和受援人需求，确定案件承办人员。需要更换承办人的，由平台做好交接工作。

7.3.4 案件办理阶段

由承办人员约见受援人，做好调查取证、起诉应诉、出席庭审等工作。

7.3.5 结案评价阶段

平台根据案件办理进度和案卷材料，判断此次援助是否符合结案条件，符合结案条件的，邀请受援人完成线上评分，评价本次法律援助服务，并做好电子案卷管理，统一归档管理。

7.4 服务要求

7.4.1 总体要求

平台运营机构及承办机构应提供以下服务，并满足7.4.2～7.4.10规定的要求。

7.4.2 材料审核

应符合以下要求：

a) 平台应注明申请法律援助必须提供的材料，包括审核受援人身份信息、联系方式，受援人经济状况证明材料、与所申请法律援助事项有关的材料等；

b) 平台应在显眼位置提供所需文字材料的主要内容和参考模板；

c) 平台应公布办理进度，确保审核进度随时可查；

d) 平台发现申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应立即通过平台通知、电话、短信等方式一次性告知申请人需要补正的全部内容；申请人未按要求补正的，视为撤销申请。

7.4.3 受理决定

应符合以下要求：

a) 对符合法律援助申请条件的，应决定给予法律援助，通过平台通知、短信等方式告知申请人；

b) 不符合法律援助申请条件的，应决定不予法律援助，通过平台通知、短信等方式告知申请人；c) 受援人对受理决定有疑义的，应电话联系受援人，做好解释工作；

d) 平台应自收到齐全、符合法定形式的申请材料之日起7个工作日内做出是否给予法律援助的决定。

7.4.4 承办人员指派

应符合以下要求：

a) 决定给予申请人法律援助后，平台应立即指派承办人员；

b) 平台应根据案件情况和受援人需求，将案件指派给合适的承办人员；

c) 不得指派与案件审理结果有利害关系及其他利益冲突的承办人员；

d) 承办人员确定后，应通过平台短信、电话等多种途径告知受援人和承办人员；

e) 平台将援助案件指派给承办机构的，机构确定人选后，告知受援人；

f) 确定需更换承办人的，平台应将新的承办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，并函告办案机关；原承办人员与变更后的承办人员办理案件移交手续。需要变更承办人的情况包括但不限于：

1) 受援人有证据证明法律援助承办人员不依法履行义务的；

2) 与承办人员就法律关系确认、事实认定和法律适用等重要事项无法达成一致；

3) 承办人员与案件存在利益冲突；

4) 承办人员因不可抗力等特殊情况无法继续承办；

5) 需要变更承办人员的其他情形。

7.4.5 收案会见

应符合以下要求：

a) 承办机关应自收到平台指派通知后3个工作日内与受援人或者其法定代理人、近亲属联系，签订委托辩护（代理) 协议，明确双方的权利和义务，并告知免收费用；

b) 承办人员应在接受指派或安排承办之日起3个工作日内约见受援人，仔细了解案情，解答法律咨询，告知权利及风险；

c) 承办人员应根据案情及有关规定决定会见受援人的时间和次数。

7.4.6 调查取证

应符合以下要求：

a) 承办人员应在案件开庭前查阅案件卷宗；

b) 经有关单位或个人同意，承办人员向证人和对方当事人调查、收集证据，并制作调查笔录；因客观原因不能自行收集的，应及时递交书面申请，申请人民法院调查、收集证据；

c) 承办人员应对调查、收集的证据进行审查，编写证据目录，说明证据来源、要证明的对象和目的，并视案情补充证据；

d) 承办人员在调查取证过程中，不应伪造、编造证据，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。

7.4.7 起诉或应诉

应符合以下要求：

a) 承办人员应根据受援人的请求代写诉状，并向人民法院提交相应证据；代理应诉，应查阅案卷材料，代写答辩状；受援人有反诉请求和理由的，应代写反诉状，并向人民法院提交相应证据；

b) 案件需要证人出庭作证的，应当于举证期限届满前7日内向人民法院提出书面申请；代理被告的，应准备书面答辩状。

7.4.8 出庭庭审

应符合以下要求：

a) 承办人员应按规定的时间出庭，因故不能出庭的申请延期开庭，并上报平台；

b) 承办人员应全程参与庭审，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，承办人员应认真陈述、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，针对证据是否有证明力以及证明力大小进行说明；

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。

7.4.9 终止结案

应符合以下要求：

a) 承办人员应自案件办结之日起30天内向平台提交结案报告、承办业务卷和相关结案材料以供审查；

b) 平台应自收到立案材料、结案材料之日起30日内完成审查。经审核材料不符合要求的，应要求承办人员补正；符合要求的，予以结案。

c) 承办人员发现以下情形之一的，应上报平台，平台核实后，终止本次法律援助:

1) 受援人经济收入状况发生变化，不在符合法律援助条件；

2) 受援人自行委托给其他代理人；

3) 受援人请求终止法律援助；

4) 受援人利用法律援助从事违法活动；

5) 受援人故意隐瞒与案件有关的重要事实或者提供虚假证据；

6) 法律法规规定应终止法律援助的其他情形。

7.4.10 满意度调查

7.4.10.1 满意度调查服务应包括但不限于以下内容：

a) 平台用户在运营机构服务过程中的用户体验情况；

b) 运营机构工作人员职业素质及专业能力等情况；

c) 法律援助案件承办人案件办理情况；

d) 运营机构投诉处理情况。

7.4.10.2 运营机构根据评价内容确定满意度测评指标，并根据评价结果做出相应改进措施。

7.4.10.3 满意度调查应采用线上问卷评价、电话跟踪回访、实地调查等多渠道进行。

# 8 非诉讼案件代理服务

8.1 基本要求

承办人员承办非诉讼案件的基本要求如下：

a) 应与受援人协商后提出代理意见或解决方案，并告知其法律风险和后果；

b) 代理服务方式可包括代写法律文书、参与调解、组织和解、其他非诉讼法律事务代理等；

c) 指导受援人或其代理人、近亲属等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。

8.2 代理要求

承办人员指派环节要求见7.4.4。收案会见要求见7.4.5。调查取证环节要求见7.4.6。结案环节要求见7.4.9。

# 9 人员要求

9.1 人员配备

平台应明确工作人员、与法律援助服务项目相适应的承办人员，人员应相对固定。

9.2 人员资质

9.2.1 平台工作人员

熟悉国家有关部门法律、法规和相关的规定和要求，熟悉法律援助服务流程，熟悉计算机操作系统及平台操作方法。

9.2.2 咨询解答人员

具有法律职业资格或持有基层法律服务工作者证。

9.2.3 案件援助人员

持有法律执业证两年以上并通过相关部门的年度考核，且近两年内没有因违反职业规范被司法行政机关行政处罚或行业惩戒的情形。

9.3 服务礼仪

9.3.1 接待服务对象应主动、热情，讲普通话，使用文明用语。

9.3.2 行为举止应稳重、大方、得体，解答问题细致耐心。

9.3.3 保守在办理法律援助案件中知悉的国家秘密、商业秘密，不泄露当事人的隐私。

# 10 安全与应急

10.1 安全

10.1.1 通过数据加密存储、传输，数据备份等措施，保障受援人个人信息的安全。

10.1.2 设置防火墙等安全设备，并对安全设备的运行状态全程跟踪。

10.1.3 设置管理权限，避免管理权限丢失造成重大影响。

10.2 应急

平台发生故障影响正常使用时，应按以下流程操作：

a) 立即联系技术支持单位查明原因并排除故障；

b) 如不能在30分钟内排除故障，通过系统公告、站内信、手机短信、电话等方式与受影响用户沟通协商。

# 11 投诉处理与改进

11.1 投诉处理

平台应在显著位置公布投诉电话，接受用户监督。

平台应记录受援人的投诉，及时处理并回复受援人。投诉处理完毕后，应进一步听取受援人对处理结果或后续工作的意见或建议。

11.2 服务改进

应针对受援人的投诉，分析问题存在的根本原因，并采取纠正与预防措施消除根本原因，持续改进服务平台。

参考文献

[1] SF/T 0058—2019 全国民事行政法律援助服务规范

[2] DB33/T 2021—2017 浙江省法律援助服务规范

[3] 《办理法律援助案件程序规定》（司法部〔2012〕124号) 2012年4月9日颁布

[4] 《江苏省法律援助条例(修订)》（江苏省人大〔2005〕105号) 2005年9月23日修正