

# 关于印发《谯城区法律援助案件回访制度》 的通知

各股室、法援中心、区直律师事务所、法律服务所

为加强对法律援助工作的监督和管理，不断提高法律援助服务质量、有效维护受援人的合法权益，根据《中华人民共和国法律援助法》《中华人民共和国律师法》、《安徽省法律援助条例》及《亳州市关于完善法律援助制度的实施意见》等有关规定，结合我区实际，制定本制度，请遵照执行。

附件：谯城区法律援助案件回访制度

亳州市谯城区司法局

2025年1月2日

# 蕉城区法律援助案件回访制度

为加强对法律援助工作的监督和管理，不断提高法律援助服务质量，有效维护受援人的合法权益，根据相关规定，结合我区法律援助工作实际，制定本制度。

第一条 本制度所称法律援助受援人，是指接受我区法律援助人员提供的法律咨询、代书、民事、行政诉讼、刑事法律辩护等所有法律援助服务的当事人。

第二条 区司法局及法律援助中心按照管理权限对我区法律援助中心指派的法律援助受援人进行回访。

第三条 回访的方式。回访可以通过以下方式进行：

- (一) 电话回访；
- (二) 上门回访；
- (三) 办案机关回访；
- (四) 其它方式回访。

第四条 回访的内容

- (一) 法律援助服务人员服务态度；
- (二) 法律援助服务人员的业务水平；
- (三) 法律援助服务办理质量；
- (四) 法律援助服务人员在办案过程中是否存在索取、收受受援人财物或牟取不正当利益等情况；
- (五) 受援人对开展法律援助工作的合理建议等。

## 第五条 回访结果的处理

（一）区法律援助中心对受援人回访的情况进行登记、归类、整理，作为对法律援助服务机构岗责考评的依据；

（二）承办人员违反第四条前三款规定的，特别在工作作风方面存在问题的，区法律援助中心登记备案，适时予以通报，记入年终考评分数。

（三）承办人员违反第四条第四款规定的，存在索取、收受受援人财物或者牟取不正当利益的，区法律援助中心予以初审；实名举报或存在明确线索的，区法律援助中心应当移交局纪检组查处。

（四）承办人员违反第四条第四款规定经查证属实的，责令承办人员退还受援人全部费用，取消涉案办案补贴，已发放的予以追回，并全系统通报；情节严重的，提请有权机关进行处理。

（五）针对法律援助受援人提出的意见和建议，反馈承办单位和人员，限期进行整改落实。

第六条 本制度自 2025 年 1 月 2 日起实施。