

佛山市律师协会文件

佛律协〔2017〕11号

佛山市律师协会关于成立维护律师执业权利中心和投诉受理查处中心的通知

各律师事务所、法律援助处：

根据广东省律师协会《关于成立维护律师执业权利中心和投诉受理查处中心的通知》（粤律协〔2017〕21号）的要求，切实履行律师协会的法定职责，更好地维护律师执业权利、规范律师执业行为，促进律师行业健康发展，现就我市律协成立“维护律师执业权利中心”（以下简称维权中心）、“投诉受理查处中心”（以下简称投诉中心）有关事项通知如下：

一、总体要求

成立维权中心和投诉中心，以维权中心和投诉中心的建设为抓手，健全维权、惩戒工作制度，完善工作机制，规范工作流程，畅通申请维权和投诉渠道，做到维权申请第一时间受理、第一时间调查、第一时间处理、第一时间反馈，投

诉查处有诉必接、有接必查、有查必果、有违必究，切实提高律协维权和惩戒工作的及时性和有效性。

二、机构设置及人员组成

（一）维权中心组成人员：

主任：曹建宇

副主任：纪建斌、王世理、李朝君

成员：吴彩晃、李鸿辉、贺义辉、苟 晟、陈丹霞、苏立钢

工作人员：苏立钢

（二）投诉中心组成人员

主任：钟 坚

副主任：曾庆鹏、黄进广、何 洪

成员：卢劲松、钟志清、孙俊杰、王成国、张洪亮、伦嘉泳、唐 达、申桂树、赵志洪、郑兰运、杨志生、滕新科

工作人员：滕新科

三、工作职责

（一）维权中心工作职责：

1. 接待维护律师执业权利申请；
2. 对维护律师执业权利申请进行初审，对于符合规定的申请提交维护律师执业权利委员会受理；
3. 负责向维护律师执业权利委员会转交省律师协会交办、督办的案件，并及时向省律师协会上报案件处理情况；

4. 负责与相关办案机关、司法行政部门和律师协会间的组织协调有关工作，参与维护律师执业权利案件调查、处置、反馈工作；

5. 对符合启动快速处置机制或者需要向联席会议报告的重要工作、案件，负责报告、沟通、协调工作；

6. 定期开展对维护律师执业权利工作的汇总、归档、通报和回访；

7. 研究起草维护律师执业权利工作报告；

8. 参与起草维护律师执业权利相关规则和制度；

9. 其他应当由维权中心办理的工作。

（二）投诉中心职责：

1. 接待投诉举报；

2. 对投诉举报进行初审，对于符合立案情形的提交惩戒（纪律）委员会决定是否立案；

3. 负责向惩（纪律）戒委员会转交省律师协会交办、督办的案件，并及时向省律师协会上报案件处理情况；

4. 负责与相关办案机关、司法行政部门和律师协会间的组织协调有关工作，参与投诉案件调查、处置、反馈工作；

5. 定期开展对投诉工作的汇总、归档、通报、信息披露和回访；

6. 研究起草投诉受理查处工作报告；

7. 参与起草投诉受理查处相关规则和制度；

8. 其他应当由投诉中心办理的工作。

四、工作流程

维权中心和投诉中心在市律协秘书处设有接待室和专门工作人员。

（一）维权中心处理个案流程

1. 来访来信申请维权处理流程

接待维权案件。由维权中心专人在接待室接待投诉，听取维权申请人事由，收取维权申请书及相关证据材料并进行登记，就维权案件处理流程等解答申请人。

（2）处理维权案件。对符合维权申请条件要求的案件，经维权中心主任召集人员处理；对不符合维权条件要求的案件，经中心主任同意后不予受理，并当场或者及时答复申请人。

（3）结案、存档。对处理完毕的案件，做结案处理，并对处理结果等相关材料进行整理存档。

2. 网上维权案件处理流程

（1）受理维权案件。申请人网上发起投诉，维权工作人员收到维权申请后，及时报告维权中心主任进行处理，并作出受理或者不予受理的决定；

（2）处理维权案件。维权中心对接到的网上维权案件，按程序进行处理，并在平台填写处理情况和处理结果。申请人可凭受理流水号或者手机号码及验证码查询处理结果。

（3）案件归档。对处理完毕的案件，平台对案件材料自动归档，并可统计分析有关案件信息。

（二）投诉中心处理个案流程

1. 来访来信投诉处理流程

(1) 接待投诉案件。由投诉中心专人在接待室接待投诉，听取投诉人投诉事由，收取投诉信及相关证据材料并进行登记，就投诉案件处理流程等解答投诉人。

(2) 处理投诉案件。对属于市律协直接管辖处理的案件，经投诉中心主任同意后，交由律师纪律与调解工作委员会按程序处理；对不符合投诉条件要求的案件，经投诉中心主任同意后不予受理，并当场或者及时答复投诉人。

(3) 结案、存档。对处理完毕的案件，做结案处理，并对处理结果等相关材料进行整理存档。

2. 网上投诉案件处理流程

(1) 受理投诉案件。投诉人网上发起投诉，维权工作人员收到投诉申请后，及时报告投诉中心主任进行处理，并作出受理或者不予受理的决定；

(2) 处理投诉案件。投诉中心对接到的网上投诉案件，按程序进行处理，并在平台填写处理情况和处理结果。投诉人可凭受理流水号或者手机号码及验证码查询处理结果。

(3) 案件归档。对处理完毕的案件，平台对案件材料自动归档，并可统计分析有关案件信息。

五、联系方式

维权中心工作人员：苏立钢；联系电话：83321801；电子邮箱：gdfs1x@126.com

投诉中心工作人员：滕新科；联系电话：83321801；电子邮箱：gdfs1x@126.com

附件：

1. 两个中心来访人员须知
2. 两个中心值班人员守则
3. 两个中心案件登记表
4. 提交证据材料目录清单



送：省律协、市、各区司法局律公科（股）；市司法局赖洪健局长；市律协会长、副会长、理事会成员；市律协监事长、监事会成员；市律协党委委员；市律协各工作委员会、专业委员会主任。

佛山市律师协会秘书处

2017年3月27日印

（共印 40 份）

附件 1:

申请维权来访须知

1. 维权申请人是指依法登记的律师事务所或者执业律师，应按照“属地管理”原则，向所在地律师协会提出维权申请，并需出具所在律师事务所书面意见。涉及省律师协会协调处理的案件，需由所在市律师协会出具书面意见。紧急维权事件，按相关应急程序处理。

2. 同一维权事由，集体来访申请维权时，应推出代表，最多不得超过 3 人。

3. 维权申请人应写清律师事务所名称和真实姓名，提供详细地址或电话，以便律师协会联系和反馈处理情况。

4. 维权申请人应据实告知律师协会侵权人（单位或者个人）的名称、侵权事实的具体情况，并提交相关证据材料。

5. 在维权过程中，应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，不得利用律师身份或者律师事务所名义炒作个案，不得干扰、破坏正常社会秩序，不得干扰正常司法活动。

6. 维权申请人应自觉遵守来访和律师协会相关维权工作规定，听从工作人员安排。

投诉来访人员须知

1. 投诉来访人是指需要投诉律师事务所或执业律师的相关来访人员。应按照“属地管理”原则，逐级投诉，依法投诉，不要越级投诉和一信多投。对直接投诉到省律师协会投诉中心的案件，省律师协会将按程序和管辖范围转送相关市律师协会处理。

2. 同一投诉事由，集体来访投诉时，应推选出代表，最多不超过3人。

3. 投诉应客观公正、实事求是。对借投诉故意捏造事实，诬告陷害他人的或者以举报为名制造事端，干扰律师协会正常工作的，依照有关规定严肃处理。

4. 来访人应写清真实姓名，提供详细地址或电话，以便律师协会联系和反馈处理情况。

5. 来访人应据实告知律师协会被投诉人的名称或者姓名、违规事实的具体情况，并提供相关证据材料。

6. 在投诉过程中，应当遵守法律、法规，自觉维护来访接待秩序，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权利，自觉维护社会公共秩序，听从工作人员指挥。

7. 律师协会受理投诉后，来访人应按工作人员的答复耐心等待处理结果。

附件 2:

值班人员守则

1. 热情接待来访人员，做到仪表整洁，礼貌文明，不卑不亢，认真做好记录，在征得来访人同意的情况下可以录音录像（不同意录音录像的应在登记表上注明），并认真填写好《投诉案件登记表》或《维权案件登记表》。

2. 接待投诉或申请维权人员时，无关人员不得在场旁听和询问，对记录内容须经来访人确认无误后签字或盖章。

3. 值班人员不得擅离岗位，如因急事需离开，必须有人代值班并及时通知领导及内勤。

4. 对有关电话通知等事项应做好记录，并及时向领导汇报。

5. 上班前十分钟应做好接待室的卫生工作，以保持办公环境整洁。

6. 下班时应关好门窗，关闭各种电器的电源开关。

7. 做好每天的交接班工作。

附件 3:

维权案件登记表

登记日期:

案件编号:

申请人	姓名		性别		联系电话	
	执业证号					
	所在律师事务所					
	联系地址					
侵权人 (单位)	姓名				联系电话	
	单位					
	联系地址					
侵权内容						
处理情况						
登记人						
备注	维权方式: 来访 ☒ 来信 ☐ 来电 ☐ 网络 ☐ 其他 ☐					

投诉案件登记表

登记日期：

案件编号：

投诉人	姓名		性别		联系电话	
	身份证号					
	所在单位					
	联系地址					
被投诉人	姓名		性别		联系电话	
	执业证号					
	所在律师事务所					
	联系地址					
投诉内容						
处理情况						
登记人						
备注	投诉方式： 来访 ☐ 来信 ☐ 来电 ☐ 网络 ☐ 其他 ☐					

附件 4:

提交证据材料目录清单

序号	材料名称	页数	份数	备注

共两联

第一联律协留存

第二联提交人留存

提交人:

签收人:

提交日期:

签收日期: