

ICS 03.160

A 90

备案号：

DB33

浙江省地方标准

DB 33/T XXXX—2017

## 法律援助服务规范

Specifications for legal aid service

(报批稿)

2017年1月5日

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

浙江省质量技术监督局 发布

# 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务原则 .....	2
4.1 公正 .....	2
4.2 统一 .....	2
4.3 效率 .....	2
4.4 便民 .....	2
5 组织 .....	2
5.1 组织机构 .....	2
5.2 场地与设施 .....	3
5.3 服务人员 .....	3
5.4 经费管理 .....	4
5.5 制度建立 .....	4
6 服务流程及要求 .....	5
6.1 服务流程 .....	5
6.2 咨询（接待） .....	5
6.3 受理 .....	6
6.5 指派 .....	7
6.6 承办 .....	8
6.7 结案归档 .....	16
7 服务质量控制 .....	17
7.1 基本原则 .....	17
7.2 监督检查 .....	17
7.3 考核评估 .....	17
7.4 投诉处理 .....	17
7.5 满意度调查 .....	17
7.6 服务改进 .....	17
附录 A（资料性附录） 结案材料 .....	19
参考文献 .....	21

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由浙江省司法厅提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省法律援助中心。

本标准主要起草人：吉永根、陈伟强、李燕丽、吴云燕、李波、王恭顺、丁一果、陈冕勉。

# 法律援助服务规范

## 1 范围

本标准规定了法律援助的术语和定义，法律援助的服务原则、组织、服务流程、质量控制的基本要求。

本标准适用于司法行政部门监督管理法律援助工作，法律援助机构组织实施法律援助工作，法律援助机构、法律服务机构及其他社会组织和法律援助人员办理法律援助案件。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

《法律援助条例》（中华人民共和国国务院令 第385号）

《办理法律援助案件程序规定》（司法部令第124号）

《法律援助文书格式》（司发通[2013]34号）

《律师业务档案立卷归档办法》（司律通字[1991]153号）

《浙江省法律援助条例》（2000年10月29日浙江省第九届人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过 根据2005年7月29日浙江省第十届人民代表大会常务委员会第十九次会议《关于修改〈浙江省法律援助条例〉的决定》第一次修正 根据2016年9月29日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第三十三次会议《关于修改〈浙江省统计工作监督管理条例〉等四件地方性法规的决定》第二次修正）

《浙江省法律援助案件质量标准化管理规定》（浙司[2013]142号）

《浙江省法律援助案卷管理办法》（浙司[2012]94号）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 法律援助

司法行政部门确定的法律援助机构组织法律服务机构、其他社会组织及法律援助人员，按规定为经济困难并符合援助事项范围或特殊案件的当事人提供无偿的法律服务。

### 3.2

#### 法律援助机构

司法行政部门确定的负责指导、协调、管理和组织实施本行政区域内法律援助工作的机构。

### 3.3

### 法律服务机构

接受法律援助指派、承担法律援助服务的律师事务所、基层法律服务所、司法鉴定所（中心）、公证处。

#### 3.4

### 法律援助人员

承担法律援助案件办理等服务工作的律师、公证员、司法鉴定人员、基层法律服务工作者、法律援助机构工作人员。

#### 3.5

### 受援人

经法律援助机构审查批准，获得法律援助的当事人。

#### 3.6

### 法律援助形式

法律法规确定的法律咨询、代书、刑事辩护、诉讼代理、劳动仲裁代理、听证代理、非诉讼事务代理、执行代理、申诉代理、公证、司法鉴定等法律服务形式。

## 4 服务原则

### 4.1 公正

实施法律援助应当做到公正地保障所有符合条件的公民获得法律援助。

### 4.2 统一

对公民申请和相关机关通知辩护、通知代理的法律援助案件，由法律援助机构统一受理（接收）、统一审查、统一指派、统一监督。

### 4.3 效率

法律援助机构有效落实一次性告知制、限时办理制，实行一站式服务；法律援助人员根据案情及当事人需求，及时的通过和解、调解、仲裁、诉讼及其他有效的服务方式，依法维护受援人合法权益。

### 4.4 便民

在设置服务场所、服务网络、创新服务方式等方面应便于为受援人服务。

## 5 组织

### 5.1 组织机构

根据《法律援助条例》和《浙江省法律援助条例》的规定，法律援助机构负责执行国家有关法律援助法律法规，具体职责有：

- a) 制定本地区法律援助工作计划和中长期发展规划；
- b) 指导、协调和组织实施本地区的法律援助工作；
- c) 负责法律援助资金的管理和使用，法律援助工作的宣传和交流；
- d) 负责受理、审批法律援助申请，组织、指派法律服务机构和法律援助人员办理法律援助案件；
- e) 负责对法律援助的指导、监督和援助案件的质量管理；

- f) 负责法律援助档案、资料的管理;
- g) 负责“12348”法律咨询专线工作。

## 5.2 场地与设施

### 5.2.1 场地布局

- 5.2.1.1 法律援助机构应根据服务规模、数量,在沿街一楼设置固定的、相对独立的服务场地。
- 5.2.1.2 服务场地应有无障碍设施及必要的安控、卫生防护设备。
- 5.2.1.3 服务场地应布局合理,受理区、等候区、信息公开区等功能区划分清晰,并有醒目指示牌。涉及当事人隐私的,应有独立的咨询受理区域。
- 5.2.1.4 服务场地应配备必要便民设施,提供饮用水。
- 5.2.1.5 服务场地应设置信息公开区,定点放置申请材料目录、申请示范文本、办事指南及相关表格的填写样本,办事指南和宣传资料应及时更新。
- 5.2.1.6 等候区宜根据工作需要设置排队叫号系统和电子滚动显示屏。
- 5.2.1.7 应在醒目的位置设置相关的公共信息图形符号和安全图形标志,标志应符合 GB 2894 和 GB/T 10001.1 的规定。
- 5.2.1.8 应在服务场地公布监督电话,设立意见箱(意见簿),接受社会监督。

### 5.2.2 设施配备

- 5.2.2.1 受理接待窗口应配备可供法律援助管理系统运行的网络连接、计算机、居民身份证阅读器、打印机、复印机、传真机、扫描仪等设备。
- 5.2.2.2 咨询接待场所(窗口)应配备可供法律援助管理系统运行的网络连接、计算机、居民身份证阅读器等设备。
- 5.2.2.3 “12348”法律咨询专线应配备可供正常运行的设备。

## 5.3 服务人员

### 5.3.1 基本要求

- 5.3.1.1 应配备相应的岗位工作人员,并实行岗位责任制、AB 岗工作制。
- 5.3.1.2 岗位工作人员应具有良好的职业道德素养,熟悉相关的政策法规以及业务规范。
- 5.3.1.3 法律咨询窗口(座席)应安排有法律职业资格或持有基层法律服务工作者证并接受过相关岗前培训的人员参与。
- 5.3.1.4 办理法律援助案件的人员,应持有法律执业证两年以上并通过相关部门的年度考核,且近两年内不得有因违反执业规范被司法机关行政处罚或行业惩戒的情形。

### 5.3.2 礼仪规范

- 5.3.2.1 接待宜使用普通话,必要时也可以使用其他语言或借助翻译。
- 5.3.2.2 窗口工作人员应衣着整洁、仪表端正、态度热情、佩证上岗。
- 5.3.2.3 应使用文明服务用语,规范服务。
- 5.3.2.4 因故需暂停办理业务或暂时离开岗位时,应放置“暂停服务”、“请稍等”等标识牌。

## 5.4 经费管理

- 5.4.1 法律援助机构应根据当地法律援助工作发展状况和服务对象的需求编制经费预算。

5.4.2 法律援助经费应按政府收支分类科目规定列支，专款专用，接受财政、审计部门监督。

5.4.3 法律援助经费应用于承办法律援助业务，开展法律援助宣传、教育培训、调研等工作。

## 5.5 制度建设

### 5.5.1 首问负责制

对前来办理法律援助的申请人或咨询者的询问，作为首次接待的工作人员，应进行必要的介绍、答疑、指引。

### 5.5.2 一次性告知制

申请人前来办理法律援助事项，因手续、材料不完备等原因，或不具备条件不予受理的，应书面一次性告知其需要补交的手续或材料、不予受理的理由；受理后应告知受援人权利义务风险等。

### 5.5.3 限时办理制

法律援助机构及法律援助人员应依法对法律援助事项在规定时间内办理，办理的时限规定应向社会公开。

### 5.5.4 一站式服务

法律援助机构应将咨询（接待）、受理、审批、指派等服务集中到一个场所，简化操作流程，提高效率。

### 5.5.5 服务承诺制

法律援助机构应将法律援助条件、程序、依据以及监督方式等向社会公开并作出服务承诺。

### 5.5.6 岗位责任制

应对岗位的工作职责和工作要求进行明确的规定。岗位责任制应遵循职责分明、权责一致、责任到人、便于考核的原则。

### 5.5.7 AB 岗工作制

每个工作岗位除一名主要责任人员外，还应明确一名以上其他责任人员。

## 5.6 信息公开

### 5.6.1 公开内容

5.6.1.1 法律援助机构主要职能、人员信息、工作时间、联系与监督方式等基本信息。

5.6.1.2 法律援助服务条件、流程，申请材料的目录、申请书示范文本等业务信息。

5.6.1.3 其他应依法公开的信息。

### 5.6.2 公开形式

法律援助机构应采取以下一种或几种形式公开信息：

- a) 公示牌或公告栏；
- b) 电子显示屏；
- c) 纸质宣传资料；
- d) 网站；

e) 便于社会知晓的其他方式。

## 6 服务流程及要求

### 6.1 服务流程

法律援助服务流程应符合《办理法律援助案件程序规定》（司法部令第124号），见图1。

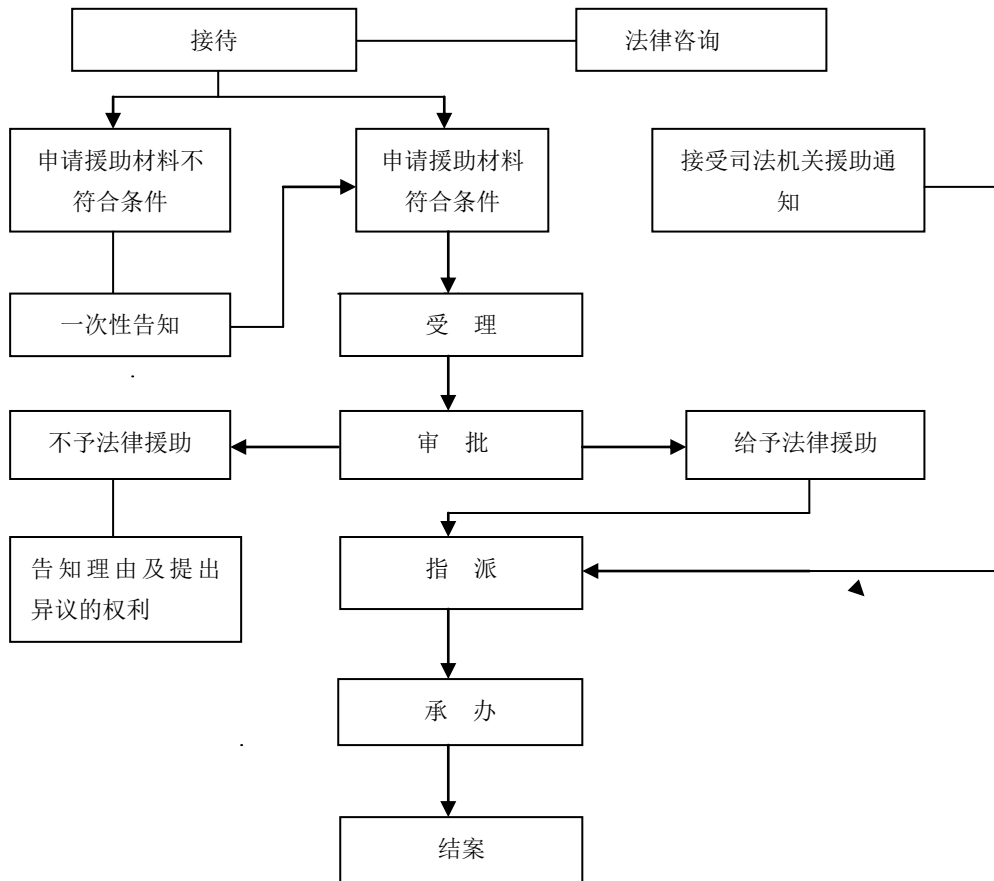


图1 服务流程

### 6.2 咨询（接待）

6.2.1 法律援助机构应指定专人接待、处理咨询。

6.2.2 倾听咨询者陈述，了解案件事实、证据和法律诉求等情况，简要介绍相关法律、法规及政策性规定，告之相关权利义务，依事实和法律为咨询者提出可供参考的法律服务方案。咨询者要求对服务公示内容予以说明、解释的，应当予以说明、解释，提供准确、可靠的信息。

6.2.3 事项符合法律援助申请条件的，告知申请流程及需要准备的材料，对来访咨询者应引导至受理窗口办理。非法律咨询、法律援助事项引导其向其他渠道求助。

6.2.4 一时难以解答的来电、来访、网络疑难问题咨询，承诺3个工作日内给予回复，信函咨询应于收信之日起3个工作日内回信（回电）。

6.2.5 谨慎回答敏感性问题，慎用结论性用语；保障咨询人的隐私。

6.2.6 录入咨询者基本信息（或刷身份证阅读器）、咨询内容，并按法律援助管理系统设置要求对来访咨询者身份及来电、来访、信函、网络咨询事项进行分类。



### 6.3 受理

6.3.1 接待人员应全面了解案件事实和法律诉求，并向申请人说明、解释提供法律援助服务的条件。视情况指导各类表证填写，发放申请材料一次性告知书，对不符合法律援助条件的，应告知和解释

6.3.2 受理管辖应符合以下要求：

- a) 司法机关通知辩护的刑事法律援助案件，由通知机关所在地的法律援助机构受理；
- b) 民事诉讼、行政诉讼、劳动仲裁、申诉和非通知辩护的刑事诉讼的法律援助申请，由有管辖权人民法院或其他有权处理机关所在地的法律援助机构受理；
- c) 申请人向其他法律援助机构申请法律援助的，由受申请的法律援助机构根据情况决定是否受理。

6.3.3 可接收申请事项初审的站点包括：

- a) 司法所；
- b) 律师事务所；
- c) 基层法律服务所；
- d) 公证及司法鉴定机构；
- e) 其他可接收申请事项初审的站点。

6.3.4 申请类案件接收材料：

- a) 法律援助申请审批表；
- b) 申请人身份证明材料，如代为申请，还应提供授权委托书及代理人身份证明，或监护资格证明及监护人身份证明，或近亲属关系证明及近亲属身份证明；
- c) 申请人家庭经济状况证明或经济困难证件、证明材料；
- d) 与所申请法律援助事项有关的案件材料；
- e) 被羁押的犯罪嫌疑人、被告人提出申请的，人民法院、人民检察院、公安机关应向法律援助机构提交《转交法律援助申请书》或《商请辩护公函》及《法律援助申请书》，并书面告知其所掌握的申请人经济状况等情况。

6.3.5 通知类案件接收材料：

- a) 通知辩护公函、采取强制措施决定书（公安侦查阶段）；
- b) 通知辩护公函、公安机关起诉意见书（审查起诉阶段）；
- c) 通知辩护公函、刑事起诉书或一审刑事判决书、裁定书（审判阶段）；
- d) 通知代理公函、强制医疗申请书副本（强制医疗）；

6.3.6 接收申请类案件，受理人员应当场向申请人出具加盖专用业务印章的申请材料接收凭证；接收通知类案件，材料接收人应向材料提交机关出具接收材料回执。

6.3.7 对申请人提交的材料进行审核，材料存在当场可以补正的情形的，应当允许申请人当场补正，材料符合条件的，应予以受理；材料不符合条件的或不能受理的，应一次性告知。

6.3.8 受理岗位工作人员在申请审批表中提出是否给予法律援助的初审意见。

6.3.9 受理岗位工作人员登入法律援助管理系统，依设置要求，录入（或刷身份证阅读器）申请人、代理人基本信息，并对各类事项人员进行分类。

### 6.4 审批

6.4.1 法律援助机构依照《浙江省法律援助条例》及其他相关要求审查当事人的申请。

6.4.2 审查人员应自案件受理之日起3个工作日内完成审查，并作出是否给予法律援助的决定。决定给予法律援助的，送交权利义务风险一次性告知书。

6.4.3 审查认为申请人提交的申请材料不齐全或者内容不清楚的，在3个工作日内发出补充材料通知

或者要求申请人作出说明，未按要求补充材料或者作出说明的，视为撤销申请，审查期限自材料齐全时重新计算。

6.4.4 审查和批准人员应主动回避或由申请人申请回避的情形：

- a) 是申请事项的当事人或者当事人的近亲属；
- b) 与所申请事项有其他利害关系，可能影响公正办理的。

6.4.5 审查认为申请符合条件的，制作《给予法律援助决定书》；不符合条件的，制作《不予法律援助决定书》并载明不予法律援助的理由及提出异议的权利。对被羁押及关押的申请人，作出不予法律援助决定时，还应当同时函告有关人民法院、人民检察院、公安机关及监狱、看守所、强制隔离戒毒所。

6.4.6 申请符合法律援助条件的，且具有下列情形之一的，可以决定先行提供法律援助，同时送交权利义务风险一次性告知书并要求受援人在规定的期限内补交申请材料。

- a) 距法定时效届满不足 7 日，需要及时提起诉讼或者申请仲裁、行政复议的；
- b) 需要立即申请财产保全、证据保全或者先予执行的；
- c) 其他紧急或者特殊情形的。

6.4.7 对案情重大、情况复杂，在本辖区可能影响公正援助的，可以请求上一级法律援助机构办理。

6.4.8 申请人对不予援助或终止援助提出异议的，可以向确定该法律援助机构的司法行政部门提出。

## 6.5 指派

### 6.5.1 指派方式

6.5.1.1 法律援助机构应根据法律服务机构的人员数量、资质、专业特长、承办法律援助案件的情况、受援人意愿等因素合理指派；可能判死刑、无期徒刑的案件，应当指派或者安排具有 5 年以上刑事辩护执业经历的律师办理；未成年人刑事案件，应当指派熟悉未成年人身心特点的律师办理；建立资源库（人才库）的按其规则指派。

6.5.1.2 法律援助机构应自作出给予法律援助决定或者自收到通知辩护公函、通知代理公函之日起 3 个工作日内指派法律服务机构、法律服务人员办理。

6.5.1.3 指派案件应确定内部监督员，全程跟踪了解案件办理进展情况，督促法律援助人员履行职责，及时纠正案件承办过程中存在的问题。结案时，内部监督员制作质量监督表附卷。

6.5.1.4 变更指派案件，原承办单位应与受援人解除或者变更委托代理、辩护协议，原承办人应及时与变更后的承办人办理案件材料移交手续。下列情形案件，法律援助机构应变更指派：

- a) 对通知辩护（代理）案件，受援人拒绝被指派律师辩护（代理）的，人民法院、人民检察院、公安机关另行通知辩护（代理）的；
- b) 受援人有证据证明法律援助人员不依法履行义务的，并向法律援助机构申请变更承办人的；
- c) 法律援助人员收到案件开庭通知后，如与其他案件已经安排在先的开庭日期冲突的，向办案机关申请延期不成，与受援人协商变更承办人的；
- d) 法律服务机构经查证，认为具有违反《律师执业避免利益冲突规则》的规定不能接受指派的情形，告知法律援助机构另行指派的。

### 6.5.2 指派文书制作

6.5.2.1 指派文书应按《法律援助文书格式》、《浙江省法律援助案件质量标准化管理规定》要求制作。

6.5.2.2 申请类案件制作以下文书：

- a) 给予法律援助决定书；
- b) 指派通知书；

- c) 法律援助公函；
- d) 受援人权利、义务、风险一次性告知书；
- e) 法律援助工作征询意见表；
- f) 法律援助工作量化表；
- g) 其他需要的相关文书。

#### 6.5.2.3 通知类案件制作：

- a) 刑事通知告知书；
- b) 指派通知书；
- c) 法律援助公函；
- d) 办案机关意见征询表（法院审判阶段）；
- e) 法律援助工作量化表；
- f) 其他需要的相关文书。

### 6.5.3 文书送达

#### 6.5.3.1 送达受援人文书包括：

- a) 刑事通知法律援助告知书(通知辩护)；
- b) 给予法律援助决定书（申请类）；
- c) 法律援助工作征询意见表（申请类）。
- d) 受援人权利、义务、风险一次性告知书；

#### 6.5.3.2 送达承办人文书包括：

- a) 指派通知书；
- b) 法律援助工作量化表；

#### 6.5.3.3 送达公安机关、人民检察院、人民法院文书包括：

- a) 法律援助公函；
- b) 办案机关意见征询表（法院审判阶段）；

#### 6.5.3.4 送达文书的方式参照诉讼法相关规定。

## 6.6 承办

### 6.6.1 基本要求

6.6.1.1 法律援助人员应遵守法律援助服务规范，在受委托的权限内，通过和解、调解、申请仲裁、提起诉讼及其他方式依法维护受援人合法权益。

6.6.1.2 法律服务机构及法律援助人员接受指派后，无正当理由，不得拒绝辩护、代理。但受援人利用法律援助人员的服务从事违法活动，或者受援人提出其他不合理要求，致使法律援助人员无法正常履行职责的，经法律援助机构同意后，可以拒绝辩护、代理。

6.6.1.3 法律援助人员应在案件办理过程中向受援人提供咨询和法律意见，并及时向受援人通报案件办理进展情况。遇到主要证据认定、适用法律等方面有重大疑义，受援人要求无罪辩护或法律援助人员作无罪辩护等复杂、疑难情形的，应及时向法律援助机构报告。

6.6.1.4 需要异地调查的案件，法律援助人员应向法律援助机构报告，并由案件指派机构向调查事项所在地的法律援助机构发出《法律援助协作函》，请求异地协作。

6.6.1.5 终止法律援助的，法律援助机构应向受援人说明理由并制作终止决定书，送达受援人，同时函告承办机构和办案机关，承办机构与受援人解除委托代理、辩护协议。有下列情形之一的，法律援助人员应报法律援助机构审查核实，终止法律援助：

- a) 受援人经济收入状况发生变化, 不再符合经济困难标准的;
- b) 案件终止办理或者被撤销的;
- c) 受援人自行委托其他代理人或者辩护人的;
- d) 受援人要求终止法律援助的;
- e) 受援人利用法律援助从事违法活动的;
- f) 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的;
- g) 法律、法规规定应当终止的其他情形。

6.6.1.6 法律服务机构应根据案情及安排的法律援助人员资历情况指定具有一定执业经历、专业特长人员指导、监督办案, 建立服务质量内控机制。对接受指派的重大、疑难法律援助案件, 应实行集体讨论制, 确保案件办理质量。

6.6.1.7 案件承办过程中, 法律援助人员不得向受援人收取钱物或者谋取其他不正当利益, 法律援助人员及其所在的法律服务机构不得将援助案件转为自行委托案件。

6.6.1.8 对行动不便的残疾人、老年人等受援对象, 法律援助人员可以提供上门服务。

6.6.1.9 法律援助人员可视案情协助受援人向人民法院等部门申请司法救助。

6.6.1.10 法律援助人员不得泄露当事人的商业秘密或者个人隐私。

6.6.1.11 承办环节要求适用于各诉讼阶段及各项诉讼程序。

## 6.6.2 刑事案件

### 6.6.2.1 收案

6.6.2.1.1 承办机构应自收到指派通知后 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, 明确约定双方的权利义务, 并告知免收费用。

6.6.2.1.2 承办机构如指定两名法律援助人员办理, 应当明确主办人, 辩护工作必须以主办人为主。

6.6.2.1.3 法律援助人员应积极与犯罪嫌疑人、被告人亲属联系, 并提供相关法律咨询。

### 6.6.2.2 阅卷

6.6.2.2.1 法律援助人员应在接受指派或安排承办之日起 3 个工作日内向办案机关提交律师执业证、法律援助公函等通知辩护手续。

6.6.2.2.2 侦查阶段, 法律援助人员应当及时向侦查机关了解当事人涉嫌的罪名以及当时已查明的主要事实, 及被采取、变更、解除强制措施, 延长侦查羁押期限等案件有关情况。

6.6.2.2.3 必要时, 法律援助人员应当申请变更强制措施或提出羁押必要性审查。

6.6.2.2.4 审查起诉及审判阶段, 法律援助人员应当及时查阅、摘抄、复制案卷材料, 着重审查并复制以下材料:

- a) 证明起诉意见书、起诉书所指控事实的相关证据, 这些证据是否充分;
- b) 犯罪嫌疑人、被告人是否认罪, 历次的供述和辩解以及提讯证;
- c) 犯罪嫌疑人、被告人认罪的, 审查其认罪是否符合事实与法律; 经审查构成犯罪的, 着重审查是否构成轻罪及是否具有自首、立功等法定从轻、减轻、免除情节及其他酌定从轻、减轻情节;
- d) 犯罪嫌疑人、被告人否认犯罪的, 审查其辩解是否合理, 有无证据予以支持; 审查指控证据是否合法, 是否存在矛盾, 是否排除合理怀疑, 将指控证据和辩解证据均收集到位;
- e) 证人、鉴定人、勘验检查笔录制作人、翻译人员是否适格, 是否符合法定程序;
- f) 被害人的基本情况及其陈述是否客观。

6.6.2.2.5 法律援助人员应当及时审查分析案件材料, 制作阅卷笔录, 阅卷笔录应包括以下内容:

- a) 犯罪嫌疑人、被告人的基本情况（身份事项、有无前科、身体状况、家庭情况、有无特长、如何归案等）；
  - b) 被控罪名及刑罚；
  - c) 有哪些指控证据，标出证据中证明力强的部分；
  - d) 犯罪嫌疑人、被告人的辩解及辩解有何证据支持或证据线索需要进行调查核实的；
  - e) 控方证据体系中有无矛盾和疑点；
  - f) 有无法定和酌定情节；
- 6.6.2.2.6 法律援助人员对查阅、摘抄、复制所获得的案卷材料应当保密，不得泄露。
- 6.6.2.3 会见
- 6.6.2.3.1 向办案机关了解案情或者阅卷之后，应及时会见犯罪嫌疑人、被告人，并为其提供法律咨询。
- 6.6.2.3.2 首次会见犯罪嫌疑人、被告人时，应询问是否同意为其辩护，并记录在案。犯罪嫌疑人、被告人不同意的，应当书面告知办案机关和法律援助机构。
- 6.6.2.3.3 会见犯罪嫌疑人、被告人时，应详细了解案情，并制作会见笔录，笔录内容包括：
- a) 犯罪嫌疑人、被告人的基本情况；
  - b) 被采取强制措施的法律手续是否完备，程序是否合法；
  - c) 是否参与以及怎样参与所涉嫌的案件；
  - d) 陈述涉及定罪量刑的主要事实和情节、陈述无罪的辩解、可以证明无罪、罪轻的证据、线索，自首、立功等从轻或者减轻量刑的情节；
  - e) 如系共同犯罪，其在共同犯罪中的作用；
  - f) 人身权利及诉讼权利是否受到不法侵犯，有无申诉、控告，是否需要申请非法证据排除；
  - g) 其他需要了解的情况。
- 6.6.2.3.4 会见笔录应当经犯罪嫌疑人、被告人确认无误后签名或者捺印；犯罪嫌疑人、被告人无阅读能力的，法律援助人员应当向其宣读笔录，并在笔录上载明。
- 6.6.2.3.5 会见在押或者被监视居住的外国籍人、聋哑人等有语言交流障碍的对象，应聘请翻译人员。
- 6.6.2.3.6 自案件移送审查起诉之日起，法律援助人员可以向犯罪嫌疑人、被告人核实以下证据：
- a) 对犯罪嫌疑人本人笔录可交由其阅读核对；
  - b) 对书证、物证、视听资料、电子数据、鉴定意见、勘验、检查、辨认、侦查实验笔录等证据可直接出示，供其辨认核对；
  - c) 对同案犯供述、证人证言、被害人陈述等言词类证据，可就证人与犯罪嫌疑人的关系、证言对犯罪嫌疑人不利的内容是否属实等情况向犯罪嫌疑人核实。
- 6.6.2.3.7 法律援助人员应根据案情及有关规定决定会见犯罪嫌疑人、被告人的时间、次数。
- 6.6.2.4 调查取证
- 6.6.2.4.1 在侦查、审查起诉期间公安机关、人民检察院收集的证明犯罪嫌疑人、被告人无罪或者罪轻的证据材料未提交的，法律援助人员应申请人民检察院、人民法院调取。
- 6.6.2.4.2 法律援助人员发现可以证明犯罪嫌疑人、被告人无罪、罪轻或者减轻、免除其刑事责任的证据线索时，一般应当先行申请调取。侦查机关、人民检察院、人民法院不予调取的，可以依法自行调查取证。
- 6.6.2.4.3 法律援助人员收集到的犯罪嫌疑人、被告人不在犯罪现场、未达到刑事责任年龄、属于依法不负刑事责任的精神病人的相关材料，应当及时提交办案机关。
- 6.6.2.4.4 需要在开庭时当庭宣读、出示的证据，法律援助人员应当制作证据目录并说明所要证明的

事实，在开庭 5 日前将复印件及证据目录提交法院，证据目录应当列明证据名称、种类、待证事实、证据来源、页数等。

#### 6.6.2.5 辩护

6.6.2.5.1 在侦查终结前或者审查起诉期间，法律援助人员应当根据掌握的案情向承办机关递交书面辩护意见，就犯罪嫌疑人的定罪、量刑进行辩护；审查批捕期间，法律援助人员可以书面方式向承办检察官提出应当或者可以不批准逮捕的辩护意见。

6.6.2.5.2 在开庭前，法律援助人员可以申请召开庭前会议，重点就案件的管辖、回避、证据、证人、鉴定人出庭、非法证据排除等问题发表意见。

6.6.2.5.3 法律援助人员开庭前应当根据本案的事实和证据，制作出庭提纲，出庭提纲内容包括：

- a) 发问提纲；
- b) 质证意见；
- c) 举证提纲；
- d) 辩护意见及答辩提纲。

6.6.2.5.4 对于控诉方出示的证据，法律援助人员应当围绕证据的合法性、关联性、客观性进行质证，并可以在法庭的主持下，就证据的合法性、关联性、客观性问题及每个证据、每节事实的证据采信问题与公诉人展开辩论。举证时，应当说明所举证据的名称、来源、数量、种类、待证事实等内容，并于庭后将当庭出示、宣读的证据原件提交法庭，办理交接手续。

6.6.2.5.5 经法庭许可，法律援助人员应针对控诉方的指控，从事实是否清楚、证据是否确实充分、适用法律是否准确无误、诉讼程序是否合法等方面进行分析论证，提出对被告人定罪、量刑的辩护意见，并就公诉人新的辩论意见进行答辩。

6.6.2.5.6 法律援助人员应将书面辩护或代理意见于休庭后 3 日内提交法庭；对于人民法院决定不开庭审理的案件，应当自收到人民法院不开庭通知书之日起 10 日内向人民法院提交书面辩护意见；对于其他不开庭审理的刑事案件，法律援助人员应当按照人民法院规定的期限提交刑事辩护或者代理书面意见。开庭案件法律援助人员应做好庭审笔录。

6.6.2.5.7 受指派担任二审案件上诉人、被告人、再审案件当事人的辩护人履行辩护职责的，参照 6.6.2.5 服务要求进行。

#### 6.6.2.6 担任诉讼代理人

6.6.2.6.1 刑事被害人代理、强制医疗代理、自诉代理，其收案、告知手续、阅卷、调查、代理等工作，参照上述及其他相关规定进行。

6.6.2.6.2 法律援助人员担任诉讼代理人的，应向案件承办的人民检察院或者人民法院提出代理意见。代理意见应包括以下内容：

- a) 对本案相关事实的认定是否有误；
- b) 对本案定性的意见和建议；
- c) 被害方的基本意见和要求；
- d) 对本案处理的意见和建议；
- e) 其他需要反映的事项。

#### 6.6.2.7 后续工作

6.6.2.7.1 法律援助人员应及时联系办案人员，依法签收起诉意见书、起诉书、裁判文书及其他相关法律文书。

6.6.2.7.2 一审判决后，法律援助人员应在法定期限内及时会见受援人，通报案件结果，解答其提出

的问题，告知其有提出上诉或者申请人民检察院抗诉的权利，向其了解是否提出上诉或者申请抗诉，并制作笔录。

6.6.2.7.3 对于决定提出上诉或者申请抗诉的受援人，应当为其代写上诉状或者申请抗诉书，交由受援人签字、捺印后，法律援助人员可以将上诉状代为递交或者寄交原审法院或者二审法院，将申请抗诉书送达原审人民检察院。

6.6.2.7.4 整理、装订案卷材料，并按结案归档要求及时提交法律援助机构结案审查。

### 6.6.3 民事案件

#### 6.6.3.1 收案

6.6.3.1.1 承办机构应自收到指派通知后，参照 6.6.2.1.1、6.6.2.1.2 与受援人签订委托协议、明确承办人员。

6.6.3.1.2 法律援助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，办理委托手续。约见受援人应详细了解案情，解答法律咨询，告知权利义务风险，并制作符合格式要求的询问笔录。

#### 6.6.3.2 调查取证

6.6.3.2.1 法律援助人员应根据承办案件需要在开庭前到法院阅卷。

6.6.3.2.2 经有关单位或个人同意，法律援助人员可以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证据，应当及时递交书面申请，申请人民法院调查、收集证据。

6.6.3.2.3 在证据可能灭失或以后难以取得的情形下，法律援助人员可以在征得受援人同意后，代理其向公证机关或人民法院申请保全证据，并提交书面申请。

6.6.3.2.4 法律援助人员应当对调查、收集的证据进行审查，编制证据目录，说明证据来源、要证明的对象与目的，并视案情补充证据。

6.6.3.2.5 受援人能够提供证据而拒不提供或者提供虚假证据的，法律援助人员告知其将会产生的法律后果后仍不提供的，法律援助人员应制作书面告知笔录，并可就已有的证据、事实完成案件的代理或视情形终止法律援助。

#### 6.6.3.3 起诉或应诉

6.6.3.3.1 依据当事人的请求代写诉状，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，如果受援人有反诉请求和理由，应代写反诉状，并向人民法院提交相应证据。

6.6.3.3.2 根据受援人的要求及《中华人民共和国民事诉讼法》的规定，代为提出财产保全或先予执行申请。

6.6.3.3.3 案件如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，应当准备书面的答辩状。

6.6.3.3.4 根据受援人提供的有关材料及阅卷情况，准备法庭调查提纲，包括：

- a) 陈述提纲；
- b) 举证提纲；
- c) 质证提纲
- d) 发问提纲；
- e) 代理意见提纲。

#### 6.6.3.4 开庭

6.6.3.4.1 做好庭审记录，并根据案件需要，向受援人、证人、鉴定人、对方当事人就与本案有关的

问题发问。

6.6.3.4.2 出示证据，应当简要说明该证据事实的种类、证据来源、提交人及可以证明的事实等，并对对方出示的证据进行质证。

6.6.3.4.3 围绕争议焦点或者法庭调查的重点，参与法庭辩论，从事实、证据、法律等不同方面进行分析，阐明观点，陈述理由。

6.6.3.4.4 法律援助人员应在代理权限内参与调解、和解。

### 6.6.3.5 庭后工作

6.6.3.5.1 法律援助人员应在休庭后认真核对法庭笔录并签字，及时提交代理词，办理证据交接手续。需要补充证据及提交书面意见的，应在法庭指定的期限内提交。

6.6.3.5.2 法律援助人员应及时签收相关裁判文书，由受援人特别授权代为签收的裁判文书应及时告知受援人。

6.6.3.5.3 一审判决后，法律援助人员应及时向受援人通报案件结果，并告知在上诉期内有上诉的权利。受援人要上诉的，法律援助人员应为其代写上诉状。

6.6.3.5.4 整理、装订案卷材料，并按结案归档要求及时提交法律援助机构结案审查。

## 6.6.4 行政案件

### 6.6.4.1 收案

6.6.4.1.1 承办机构应自收到指派通知后，参照 6.6.2.1.1、6.6.2.1.2、6.6.3.1.2 的要求与受援人签订委托协议、明确承办人员、办理委托手续。

6.6.4.1.2 法律援助人员审查当事人所涉案件是否符合《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国行政复议法》等法律、司法解释所规定的受案范围和起诉、复议条件。

### 6.6.4.2 调查取证

6.6.4.2.1 法律援助人员应依案件需要，在开庭前到法院或复议机关阅卷，或依法调查、收集证据材料。

6.6.4.2.2 审查受援人提交的证据材料并核对原件，接收原件的，应列明《案件证据移交清单》，由受援人签字确认。

6.6.4.2.3 对无法自行收集或可能灭失、以后难以取得的证据，应经受援人同意后，在法定期限内向人民法院或复议机关书面申请调查取证或证据保全。

### 6.6.4.3 起诉或复议

6.6.4.3.1 根据案件情况，确定行政诉讼或复议的适格被告及被申请人。

6.6.4.3.2 提起诉讼或复议，为受援人代写行政起诉状、行政复议申请书，提交法院或复议机关。起诉状、复议申请应提出明确的诉讼、复议请求，并阐明所依据的事实和理由。

6.6.4.3.3 对证据进行归类整理，编制证据目录，提交法院或复议机关。

6.6.4.3.4 其他要求参照 6.6.3.4、6.6.3.5。

## 6.6.5 劳动仲裁案件

### 6.6.5.1 收案



6.6.5.1.1 承办机构应自收到指派通知后，参照 6.6.2.1.1、6.6.2.1.2、6.6.3.1.2 的要求与受援人签订委托协议、明确承办人员、办理委托手续。

6.6.5.1.2 接待涉及群体性劳动争议案件的受援人时，应慎重对待，正确引导，避免激化矛盾。

6.6.5.1.3 提供劳动争议案件咨询，发表意见应客观，对可能出现的仲裁或诉讼风险应提示，不得作出不实承诺。

#### 6.6.5.2 和解与调解

6.6.5.2.1 法律援助人员经受援人同意，可以和解方式解决纠纷；也可应受援人的委托，在申请仲裁前向用人单位发出律师函，要求承担相应的法律责任。

6.6.5.2.2 法律援助人员可在开庭前征求受援人是否接受调解的意见，如同意调解应商讨可以接受的调解方案。

6.6.5.2.3 法律援助人员参与劳动争议的调解时应注意以下事项：

- a) 尊重历史和现实，维护受援人的合法权益；
- b) 及时迅速处理，防止久拖不决导致事态恶化；
- c) 对涉及社会稳定事件，应及时向所在的法律服务机构或法律援助机构报告。

6.6.5.2.4 法律援助人员代理受援人参与调解的，对最终达成的调解方案，在代为签署前仍应要求受援人书面确认。

6.6.5.2.5 法律援助人员自劳动争议调解组织收到调解申请之日起十五日内未达成调解协议的，应告知受援人可以直接依法申请仲裁。

#### 6.6.5.4 庭前准备

6.6.5.4.1 根据案情及调查情况，代为起草仲裁申请书或答辩状，并由受援人向劳动合同履行地或者用人单位所在地的劳动争议仲裁机构提出仲裁申请和答辩。

6.6.5.4.2 对劳动争议仲裁机构不予受理或者逾期未作出决定的，法律援助人员应当告知受援人可就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

6.6.5.4.3 下列案件，法律援助人员应当根据受援人的要求申请先予执行：

- a) 追索劳动报酬；
- b) 追索工伤医疗费；
- c) 追索经济补偿或者赔偿金。

6.6.5.4.4 在规定的期限内提交证据，确有客观原因不能提供的，法律援助人员应当提前向劳动仲裁机构说明并申请延期；如需申请证人到庭作证的，法律援助人员应在开庭前告知劳动争议仲裁机构。

6.6.5.4.5 开庭审理前，应与受援人充分交换意见，分析案情，核对证据，说明举证责任，明确请求事项。

#### 6.6.5.5 开庭及庭后工作

6.6.5.6.1 法律援助人员应充分陈述案件事实，如涉及对受援人有利的事实而庭审没有查明的，可在庭审中通过向对方发问或补充陈述的方式向仲裁庭进行阐明。

6.6.5.6.2 其他要求参照 6.6.3.4、6.6.3.5。

#### 6.6.6 听证案件

6.6.6.1 承办机构应自收到指派通知后，参照 6.6.2.1.1、6.6.2.1.2、6.6.3.1.2 的要求与受援人签订委托协议、明确承办人员、办理委托手续。

6.6.6.2 法律援助人员代理受援人在相关办案单位告知有听证权后3日内提出书面申请，了解听证的内容。

6.6.6.3 调查、收集、提供证据，应当合法、客观、全面。

6.6.6.4 有应当回避或延期听证的情形，协助受援人申请回避或申请延期听证。

6.6.6.5 参与听证会应做的工作：

- a) 依听证会安排查阅对方提交的证据材料，经听证主持人同意，询问对方当事人或其他参与人员；
- b) 就案件的事实进行陈述和辩解，提出有关证据，发表质证意见；
- c) 申请调取、核实或补充有关证据材料。需鉴定或勘验的申请鉴定、勘验；
- d) 围绕双方争议的焦点问题及如何适用法律发表意见，为听证事项辩论及作最后陈述。

6.6.6.6 法律援助人员应及时联系办案人员，签收听证处理文书，并及时向受援人通报听证处理结果。

6.6.6.7 整理、装订案卷材料，并按结案归档要求提交法律援助机构结案审查。

### 6.6.7 公证与司法鉴定

6.6.7.1 公证、司法鉴定机构应向申请人提供相关法律咨询并告知受理条件。

6.6.7.2 公证、司法鉴定机构指导申请人填写公证、司法鉴定法律援助申请审批表，接收下列材料：

- a) 经济困难证件、证明材料；
- b) 身份证明及代理人代理权资格证明；
- c) 需公证的文书、司法鉴定委托书；
- d) 与公证事项有关的证明材料、委托鉴定事项所需的鉴定材料；
- e) 与公证、司法鉴定事项有关的其它材料。

6.6.7.3 公证、司法鉴定法律援助受理点审查申请人经济困难条件，公证、司法鉴定事项范围条件，履行相关告知义务。

6.6.7.4 初审符合法律援助条件的，由公证、司法鉴定机构负责人签署初审意见后报法律援助机构审批。

6.6.7.5 公证、司法鉴定机构应自收到指派通知后，参照6.6.2.1.1、6.6.2.1.2的要求与受援人签订委托协议、明确承办人员。

6.6.7.6 公证员、司法鉴定人员应按公证、司法鉴定相关规范要求提供服务，及时向受援人出具公证文书和司法鉴定文书。

6.6.7.7 整理、装订案卷材料，并按结案归档要求提交法律援助机构结案审查。

### 6.6.8 申诉

6.6.8.1 承办机构应自收到指派通知后，参照6.6.2.1.1、6.6.2.1.2、6.6.3.1.2的要求与受援人签订委托协议、明确承办人员、办理委托手续。。

6.6.8.2 法律援助人员应积极与办案部门联系沟通、交换意见，按照有关规定查阅、摘抄、复制相关案件材料。

6.6.8.3 法律援助人员应区分以下情形办理申诉案件：

- a) 申诉符合相关诉讼法规定的，代拟申诉书（再审申请书），代理申诉人向人民法院、人民检察院提交再审材料或其他申诉材料；
- b) 审查认为原裁判认定事实清楚，适用法律正确，判决得当，应向申诉人释明；如认为原裁判存在一定瑕疵，可向申诉人释明并提出法律意见，经申诉人同意并承诺息诉的，可协助向人民法院提出司法救助申请。

- 6.6.8.4 申诉案件适宜和解的，法律援助人员应协助办案机关做好和解工作。
- 6.6.8.5 法律援助人员应及时联系办案人员，签收申诉（再审）审查裁定文书，并及时向受援人通报案件结果。
- 6.6.8.6 整理、装订案卷材料，并按结案归档要求提交法律援助机构结案审查。

## 6.7 结案归档

### 6.7.1 结案

- 6.7.1.1 法律援助人员应当自案件办结之日起 15 日内向法律援助机构提交承办业务卷和相关结案材料供法律援助机构审查。
- 6.7.1.2 承办业务卷按《律师业务档案立卷归档办法》装订，法律援助指派通知书附案卷目录下页。
- 6.7.1.3 各类案件及不同诉讼阶段结案材料参见附录 A。
- 6.7.1.4 法律援助机构应及时完成对承办卷、结案材料及网上信息录入的审查，打印“法律援助结案审核表”附卷。

### 6.7.2 归档

- 6.7.2.1 法律援助机构应为每件案件建立电子案卷或纸质案卷，并妥善保管。案卷由法律援助机构审批卷和承办单位承办卷两部分组成，应记录所有重要事实与事项。
- 6.7.2.2 审批卷按照《浙江省法律援助案卷管理办法》的要求排序和装订。
- 6.7.2.3 审批卷分为申请类、通知类两类，并按卷封、卷内目录、案卷材料、备考表的顺序排列。
- 6.7.2.4 卷封、卷内目录、备考表按法律援助管理系统设置要求制作。
- 6.7.2.5 审批案卷材料应按以下顺序目录整理：
- a) 法律援助申请、审批材料（申请类）；
  - b) 申请人身份证明材料，如代为申请，还应提供授权委托书及代理人身份证明，或监护资格证明及监护人身份证明，或近亲属关系证明及近亲属身份证明（申请类）；
  - c) 经济困难证件、证明材料（申请类）；
  - d) 申请事项证明材料复印件（申请类）；
  - e) 申请材料接收凭证（申请类）；
  - f) 刑事辩护、代理通知材料（通知类）；
  - g) 决定、指派材料；
  - h) 送达回证（签）；
  - i) 据以结案的相关文书；
  - j) 案件质量监督材料；
  - k) 结案审核表；
  - l) 备考表。
- 6.7.2.6 承办卷由法律援助人员根据案件的不同类型，按《律师业务档案立卷归档办法》规定要求整理。
- 6.7.2.7 法律援助机构应指派专人对整理的各类案件审批卷进行归类，一案一卷装订成册。
- 6.7.2.8 审批卷归档号应按申请类 A、通知类 B 编排归类，并细分为刑事（A1）、劳动仲裁（A2）、民事（A3）、行政（A4）、其他（A5）、刑事（B）共六类。
- 6.7.2.9 审批卷由法律援助机构（或上级主管机关）归档管理，承办卷由案件承办单位归档管理。
- 6.7.2.10 审批卷永久保管，承办卷按《律师业务档案立卷归档办法》有关保管期限要求保管。

## 7 服务质量控制

### 7.1 基本原则

法律援助机构应实施案件办理全程监督，建立考核评估机制，定期对服务满意度及投诉情况进行统计分析，采取措施改进服务，达到不断改进服务质量、提高服务水平的目的。

### 7.2 监督检查

市级法律援助机构统筹服务质量日常监督管理，建立内部监督制度，制定年度服务质量监督、控制方案，对服务质量进行全程监控。主要监督模式：

- a) 庭审旁听；
- b) 电话回访；
- c) 网上督查；
- d) 社会监督。

### 7.3 考核评估

建立考核评价机制，设置法律援助机构工作考核指标，定期组织案件质量评估，对考核、评估结果进行分析，对不符合服务质量要求的督促改进。

### 7.4 投诉处理

法律援助机构应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿、网络信箱等多种形式的投诉渠道。对投诉情况应及时记录并调查，处理结果反馈投诉人。

### 7.5 满意度调查

法律援助机构应定期开展满意度调查，及时对调查结果进行统计分析，改进服务质量。调查方法主要包括：

- a) 向服务对象发放工作征询意见表或问卷调查表；
- b) 定期回访服务对象，与服务对象沟通、座谈，听取其意见建议；
- c) 征询办案机构意见；
- d) 其他。

### 7.6 服务改进

#### 7.6.1 情况通报

法律援助机构应整理汇总监督检查、考核评估、满意度调查及投诉等情况，在相关网站通报结果，提高服务质量。

#### 7.6.2 个案纠正

监督检查、考核评估发现办案偏离或不符合质量管理要求的，应采取以下措施纠正：

- a) 调查分析原因，确定相关责任；
- b) 办理有瑕疵的，应督导纠正或另行指派人员办理；

#### 7.6.3 共性问题处理

通过监督检查、考核评估，发现案件办理存在较为普遍的共性问题，应采取以下措施：

- a) 制定统一整改措施，全面改进服务；
- b) 通过完善流程管理模式解决共性问题。

附 录 A  
(资料性附录)  
结案材料

- A. 1 刑事辩护（侦查）阶段：
- a) 会见专用证明；
  - b) 会见笔录；
  - c) 刑事辩护意见书；
  - d) 撤销案件决定书或起诉意见书。
- A. 2 刑事辩护（侦查）阶段：
- a) 会见专用证明；
  - b) 会见笔录；
  - c) 刑事辩护意见书；
  - d) 撤销案件决定书或起诉意见书。
- A. 3 刑事辩护（审查起诉）阶段：
- a) 阅卷材料（阅卷摘录或公安机关讯问笔录 1 份）；
  - b) 会见专用证明；
  - c) 会见笔录；
  - d) 刑事辩护意见书；
  - e) 不起诉决定书或起诉书。
- A. 4 刑事辩护（审判）阶段：
- a) 阅卷材料（阅卷摘录或公安机关讯问笔录 1 份）；
  - b) 会见专用证明；
  - c) 会见笔录；
  - d) 辩护词；
  - e) 庭审笔录；
  - f) 裁判文书。
- A. 5 刑事代理（审查起诉）阶段：
- a) 询问笔录；
  - b) 刑事代理意见书；
  - c) 刑事附带民事诉状（受援人有刑附民要求的）；
  - d) 不起诉决定书或起诉书；
- A. 6 刑事代理（审判）阶段：
- a) 询问笔录；
  - b) 刑事代理意见书；
  - c) 庭审笔录；
  - d) 裁判文书；
- A. 7 行政案件：
- a) 询问笔录；
  - b) 代理词（复议调解结案除外）；
  - c) 庭审笔录；

- d) 行政复议文书;
- e) 裁判文书;

**A.8 民事案件:**

- a) 询问笔录;
- b) 民事起诉状或答辩状、上诉状;
- c) 代理词(和解、调解结案除外);
- d) 庭审笔录;
- e) 和解协议书;
- f) 人民调解书;
- g) 法院调解书;
- h) 裁判文书;

**A.9 劳动仲裁案件:**

- a) 询问笔录;
- b) 劳动仲裁申请书;
- c) 劳动仲裁机构不予受理通知书;
- d) 代理词(和解、调解结案除外);
- e) 庭审笔录;
- f) 劳动仲裁调解书或劳动仲裁裁决书;

**A.10 听证案件:**

- a) 询问笔录;
- b) 代理词;
- c) 听证单位处理文书;

**A.11 公证、司法鉴定:**

公证文书或司法鉴定文书。

**A.12 申诉:**

- a) 询问笔录;
- b) 申诉书或再审申请书;
- c) 申诉(再审)审查裁定文书;

### 参 考 文 献

- [1] 《关于完善法律援助制度的意见》（中办发[2015]37号）
  - [2] 《关于进一步完善法律援助制度的实施意见》（浙委办发[2015]73号）
  - [3] 《法律援助投诉处理办法》（司发通[2013]161号）
  - [4] 《浙江省法律援助工作规范化建设考核细则》（浙司[2010]69号）
  - [5] 《关于加强和规范刑事法律援助工作的意见》（浙司[2014]9号）
  - [6] 《关于推行申诉案件法律援助工作机制的意见》（浙司[2015]50号）
  - [7] 《浙江省司法鉴定法律援助工作规定》（浙司[2014]83号）
  - [8] 《浙江省公证法律援助实施办法》（浙司[2015]104号）
-