

上海市地方标准

DB31/T 1087—2018

民事法律援助服务规范

Service standards on civil legal aid

2018-05-21 发布

2018-08-01 实施

上海市质量技术监督局 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 基本要求	1
5 服务要求	1
6 服务程序	2
7 评价与改进	3
附录 A (规范性附录) 申请材料接收凭证	5
附录 B (规范性附录) 补充材料/说明通知书	6
附录 C (规范性附录) 行政审批受理通知书	7
附录 D (规范性附录) 不予受理通知书	8
附录 E (规范性附录) 准予行政审批决定书	9
附录 F (规范性附录) 不予行政审批决定书	10
附录 G (规范性附录) 指派通知书	11
附录 H (规范性附录) 办理民事法律援助案件须知	12

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市司法局提出并组织实施。

本标准由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海市法律援助中心、浦东新区法律援助中心、徐汇区法律援助中心、黄浦区法律援助中心、宝山区法律援助中心。

本标准主要起草人：程家荣、刘晓东、钱谧、丁珺、焦晶晶。

民事法律援助服务规范

1 范围

本标准规定了上海市民事法律援助服务基本要求、服务要求、服务程序、评价与改进。
本标准适用于上海市法律援助机构开展的民事法律援助服务。

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/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

DB31/T 862 行政服务中心建设和运行管理规范

DB31/T 863 行政服务中心服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民事法律援助 **civil legal aid**

由法律援助机构依法为经济困难的公民和特殊案件当事人就民事事项提供的无偿法律服务。

4 基本要求

4.1 强化宗旨、应援尽援

遵守合法合理宗旨,对符合条件的申请人做到应援尽援,满足困难群众的法律援助需求。

4.2 便民高效、服务优质

简化审批程序、积极落实便民措施,提升办案质量,为申请人提供优质服务。

4.3 团结协作、密切配合

对跨区域的法律援助案件,与相关法律援助机构加强联系、密切协作、优势互补、形成合力。

4.4 求真务实、不断创新

以求真务实的精神,扎扎实实地开展工作,改进服务手段,开展服务创新,提升服务质量。

5 服务要求

5.1 上海市法律援助图形标志样式见图 1。