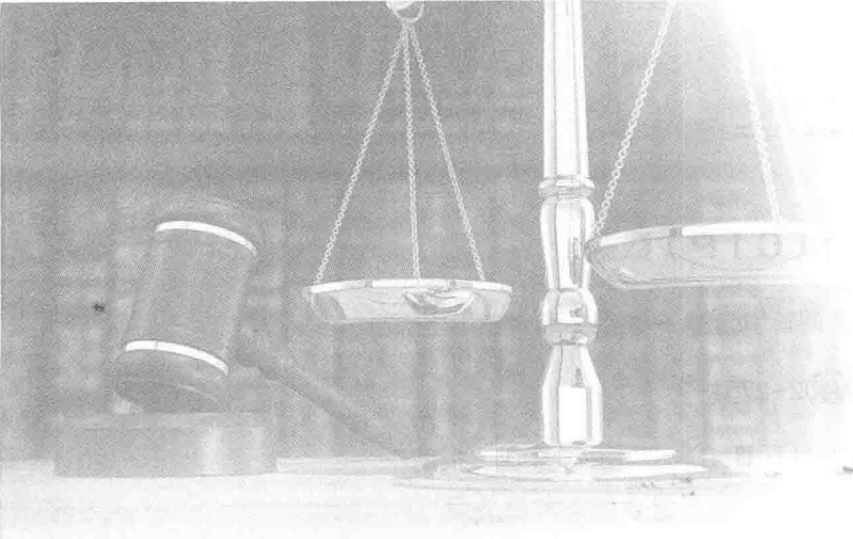




法律援助 指南

刘新华 编著

北京燕山出版社



法律援助 指南

刘新华 编著

北京燕山出版社

图书在版编目(CIP)数据

法律援助指南 / 刘新华编著. —北京: 北京燕山出版社,
2012.1

ISBN 978-7-5402-2751-7

I. ①法… II. ①刘… III. ①法律援助—中国—指南

IV. ①D926-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第007216号

法律援助指南

作者: 刘新华

责任编辑: 常思薇

出版发行: 北京燕山出版社

地 址: 北京市宣武区陶然亭路53号

邮 编: 100054

印 刷: 长沙超峰印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 336千

印 张: 20.25

版 次: 2012年1月第1版

印 次: 2012年1月第1次

书 号: ISBN 978-7-5402-2751-7

定 价: 48.00元

序

法律援助制度是维护公民合法权利、保障社会公平正义的一项重要法律制度，是党和政府主导的维护群众权益机制的重要组成部分。群众权益问题，事关群众基本的人格尊严、安全保障和生活质量，是最严肃最敏感的民生问题，也往往是最显见、最尖锐的矛盾因素。依法妥善解决涉及群众权益的困难和冲突，切实维护群众、特别是困难群众和特殊群众的合法权益，是依法治国、执政为民、科学发展的必然要求，是法治文明和社会主义核心价值观体系的应有底线，也是社会稳定和执政安全的内在关联。当前，法律援助工作正面临加强和创新社会管理，做好新形势下群众工作，维护社会和谐稳定，建设法治湖南的重要任务和需要。要适应这些任务和需要，让人民群众满意，关键在于不断提高人才队伍尤其是援助管理工作队伍的素质和水平。

我们欣喜地看到，在我省法律援助事业的开创和发展过程中，一直活跃着这么一支队伍，他们注重自身建设，大局观念、责任意识强，始终保持昂扬向上的精神状态，以脚踏实地的作风、坚忍不拔的毅力，全身心地投入工作，自觉培养、造就依法履职的能力，切实担负起法律援助监督管理工作的重任。刘新华同志就是这支队伍中的代表，他专职从事法律援助工作10年有余，在积极为困难群众提供具体法律服务的同时，不忘对实践中的各种困难和问题进行思考和研究，且颇有成就和造诣，这本25万余字的书便是证明。他这深入钻研法律援助业务知识的精神和坚持理论联系实际的作风，值得赞许和倡导。

刘新华同志的这本书分为制度篇和实务篇，制度篇介绍了法律援助的发展历程、特征、范围、条件、程序、法律责任，并对法律援助文化的创建进行了探讨。值得一提的是其运用比较法学的研究方法，阐释了国外法律援助的最新发展带来的启示，有助于我们在比较鉴别的基础上吸收好的经验和做法。实务篇以法律援助的类型和方式为基础思路，对办理民事、刑事、行政等类别的法援案件提供了指引，并重点阐释了律师咨询、法律文书制作、辨

护等环节的基本技能。全书体例科学、内容全面、实用性强。

相信本书能够给法律援助管理与办案服务带来有益的启示和指导作用，也期待更多的法律援助管理者和法律服务人员认真总结经验，深化对法律援助工作规律的认识，不断充实和更新履职本领，为推进我省法律援助事业作出新的更大贡献！

湖南省司法厅副厅长 万传友

二〇一一年十二月

制度篇

第一章 法律援助的发展源流 /1

- 第一节 国外法律援助的发展历程 /1
- 第二节 新时期中国法律援助的发展状况 /4
- 第三节 国外法律援助的最新发展给我们的启示 /7

第二章 法律援助的基本特征 /11

- 第一节 什么是法律援助 /11
- 第二节 法律援助的政府责任性 /15
- 第三节 法律援助的无偿性 /18
- 第四节 法律援助的公益性 /20
- 第五节 法律援助的社会协作性 /23

第三章 法律援助的工作基础 /28

- 第一节 法律援助机构 /28
- 第二节 法律援助人员 /33
- 第三节 法律援助经费 /39

第四章 法律援助的准入门槛 /43

- 第一节 法律援助的对象 /43
- 第二节 法律援助的事项 /48
- 第三节 法律援助的方式 /51
- 第四节 降低法律援助门槛之思考 /53

第五章 法律援助的运行程序 /57

- 第一节 法律援助的申请 /57
- 第二节 对法律援助申请的审查 /61

第三节 法律援助案件的指派或安排 /64

第四节 法律援助案件的办理 /67

第六章 法律援助的法律责任 /72

第一节 法律责任概述 /72

第二节 法律援助机构及其工作人员的法律责任 /74

第三节 律师事务所、律师法律援助的法律责任 /77

第四节 司法行政部门工作人员在履行法律援助监管职责时的
法律责任 /82

第五节 完善法律援助政府责任之立法思考 /84

第七章 法律援助的文化创建 /87

第一节 法律援助文化概述 /87

第二节 法律援助的物态文化 /91

第三节 法律援助的制度文化 /93

第四节 法律援助的行为文化 /95

第五节 法律援助的精神文化 /97

实 务 篇

第八章 民事法律援助（上）：民事纠纷解决机制 /101

第一节 民事纠纷解决机制概述 /101

第二节 民事诉讼代理 /106

第三节 劳动争议仲裁代理 /118

第四节 民事调解代理 /122

第九章 民事法律援助（下）：重点类型法律援助案 /130

第一节 抚养费、赡养费、扶养费纠纷案 /130

第二节 人身损害赔偿纠纷案 /136

第三节 劳动报酬纠纷案 /144

第四节 社会保险纠纷案 /151

第十章 刑事法律援助（上）：律师辩护和代理 /160

第一节 刑事诉讼程序简介 /160

第二节 刑事诉讼中的律师辩护工作 /170

第三节 刑事辩护律师的“辩点” /182

第四节 刑事诉讼中的律师代理工作 /191

第十一章 刑事法律援助（下）：刑事指定辩护案 /196

第一节 刑事指定辩护概述 /196

第二节 死刑案件指定辩护 /199

第三节 未成年人犯罪案指定辩护 /211

第十二章 行政法律援助 /224

第一节 行政争议解决机制 /224

第二节 律师在行政复议、行政诉讼中的主要工作 /234

第三节 重点类型行政法律援助案 /247

第十三章 国家赔偿法律援助 /260

第一节 国家赔偿概述 /260

第二节 国家赔偿的程序 /268

第三节 律师在办理国家赔偿法律援助案中的主要工作 /276

第十四章 咨询、代书法律援助 /284

第一节 法律咨询援助 /284

第二节 代书法律援助 /290

第三节 值班律师制度与咨询、代书法律援助 /309

主要参考文献 /312

后记 /315

第一章 法律援助的发展源流

第一节 国外法律援助的发展历程

一、法律援助制度的起源

(一) 法律援助制度起源于英国。从现有的资料看,近代意义上的法律援助可追溯到15世纪的大不列颠,一种相当原始的获得司法程序上的公正的权利。1495年,英国议会通过了一项旨在保证贫穷的民事诉讼当事人获得免费法律帮助及免除其所有费用的法令,这就是著名的《亨利七世法》。该法第十二章第十一条确立了当事人在法庭上获得律师帮助的权利,即“正义应当同样给予贫困的人”,“根据正义原则任命律师应同样为穷苦人服务”。该法取消了普通法法庭对贫穷的民事诉讼当事人收取所有费用并授权法庭指定律师为其免费提供法庭代理。在英格兰,高等法院和上诉法院依据《最高法院章程》,对不能支付民事诉讼费用的人给予法律援助;而在苏格兰,甚至曾一度创立了“穷人登记册制度”,对于在册者来说,只要提起诉讼,就可以免费得到法律顾问和代理人的帮助。

(二) 法律援助制度起源于英国的历史条件。法律援助作为一种近代法律制度,它是由资本主义生产方式决定的,完全符合“经济基础决定上层建筑”的社会发展规律。法律援助制度之所以从15世纪的英国起源,这与英国资本主义生产方式在全球范围内的扩张是分不开的。资本主义生产方式的基础是“自由”、“平等”,因为只有拥有自由和平等之身的工人才能保证资本主义生产所需要的劳动力。同时,资产阶级为了维护政权的稳定,粉饰资产阶级专政,为了兑现其所谓“自由”、“平等”的承诺也需要在形式上公正给予穷苦人在诉讼程序上的权利。

(三) 起源时期法律援助的特点。英国初期的法律援助是广泛意义上的法律援助,主要是通过法律上的倡议和律师的道义行为,法院免除贫穷当事人的诉讼费用,并使其免费获得诉讼上的律师代理,但当时的法律援助主要限于民事诉讼领域。

二、资本主义国家法律援助制度的发展阶段

英国的法律援助制度，为世界之许多国家所借鉴。法律援助制度在西方社会的产生和发展，经历了一个由律师自发地对穷人提供免费服务的慈善和道义行为，即律师行业奉献行为，逐步演化为国家保障公民实现其合法权益的国家行为的过程。

（一）作为慈善行为的法律援助阶段

1. 此一阶段具有标志性的法律援助事实

“穷人律师轮换制度”：1771年，西班牙国王查理三世颁布皇室法令，规定律师协会处理涉及关押在法院拘留所的穷人的案件时，由律师轮换为穷人免费服务。

“国家为穷苦人免除案件费用”：1781年，奥地利《法院程序法典》规定了国家为穷苦当事人免除所有费用（包括法院费用和代理费用）的义务。

“公设辩护人”：1793年，法国《雅各宾宪法》对无力聘请或不愿聘请律师的被告人，明确赋予其自行选择公设辩护人的权利。

“穷人的法律”：到了19世纪，绝大多数大陆法系的法典都包含了“穷人的法律”这一原则性法律条文，规定了为非常贫穷的人免收法庭费用并指定责任律师。例如，1885年西班牙的第一部民事诉讼法明确规定了无偿法律援助制度，第一部法律援助法则于1887年在法国诞生。

“法律援助协会”：远在大洋彼岸的美国，在法律援助方面也有重大发展。1876年，纽约成立了第一个法律援助协会。

2. 此一阶段的法律援助的主要特点

受援对象范围扩大：法律援助对象已经由初期的主要援助贫穷的民事当事人转向了援助刑事被告人。法律援助之所以优先照顾到刑事法律援助事项，主要是因为刑事诉讼中的律师辩护保证了个人的自由不因无力负担法律服务费用而受到伤害。

慈善性、道义性：早期的法律援助是一种慈善行为，律师被期望在职业慈善的基础上免费提供法律帮助。对穷人的法律援助常被认为是律师为了公共利益并应职业道德义务的新要求而自发地向穷人提供免费的法律服务的一项慈善事业。

自发性、随意性：作为慈善行为的法律援助，无论是私人律师提供的，还是公设辩护人提供的，无论是某些宗教组织的大发慈悲，还是个别政府机关的善意安排，均具有自发性特点，且随意性很大。既然法律援助被认为是

一种富人的施舍和穷人的乞讨，那么，穷人能否得到法律援助就要看富人们的心情和脸色了。

（二）作为国家责任的法律援助阶段

1. 法律援助由慈善行为上升为国家责任的主要事实

国家立法和国家行为：1910年，美国第一家公共辩护者机构成立，国家开始对法律援助进行政府干预；1949年，英国颁行《法律援助和咨询法》，标志着国家出资的现代法律援助的诞生；美国在20世纪60年代发起了“向贫困开战”运动，并于1974年设立了美国法律援助公司；法国1972年的《审判援助法》、瑞典1973年的《法律援助法》等专门的法律援助法相继问世。

国际公约：1950年的《欧洲保护人权与基本自由公约》和1969年的《美洲人权公约》等一些区域性国际公约中，明确规定了国家在法律援助上的责任；20世纪70年代末，欧洲部长会议就法律援助发表了一项宣言，认为获得司法程序上的公正的权利是任何民主社会的一个基本特征，并郑重宣布法律援助应是整个社会的一项义务；被誉为“国际人权公约”的1966年联合国《公民权利和政治权利国际公约》第十四条第三款（丁）项明确规定了各国政府在法律援助上的责任，即任何被提起刑事指控的被告人完全平等的有资格享受保证“出席受审并亲自为自己辩护或经由他自己所选择的法律援助进行辩护；如果他没有法律援助，要通知他享有这种权利；在司法利益有此需要的案件中，为他指定法律援助，而他没有足够能力偿付法律援助的案件中，不要他自己付费”；1968年，联合国大会还专门通过了《关于建立国家范围的法律援助的决议》；1985年通过了《少年司法最低限度标准规则》；1990年通过了《关于律师作用的基本原则》等一系列国际法律文件，均强调了各国政府在法律援助上所应承担的义务。

2. 法律援助由慈善行为上升为国家责任的意义

法律援助由慈善行为上升为国家责任，意味着国家向贫困弱势群体提供法律援助是一种责任和义务，而贫困弱势群体获得法律援助则是一种法定的权利。这种责任主体与权利主体的法律界定，不仅明确了公民的国家主人地位，并且摆正了政府的公仆角色。

三、资本主义国家法律援助在发展过程中形成的两种类型

资本主义国家法律援助制度的发展是不平衡的，而且，由于各国的历史条件、社会条件和经济实力不同，在法律援助的指导思想、立法规定、援助的方式、对象和条件等方面，也不尽相同，形成了两种本质相同、但表现形



式各异的不同类型。

（一）以英国、美国为代表的国家资助、私人团体操作的法律援助类型。在英国和美国，法律援助体系的运行主要是依靠受政府资助的独立的私人团体来操作。律师协会、各种私人基金会，乃至律师个人，在这种体制中起着决定性的作用。这种类型的法律援助体系，发端于最早的慈善性质的法律救济，传统的理论对其影响较为深刻。在目前，国家责任，是国家对需要帮助的公民提供法律援助的责任，在英、美基本上是局限于原则的指导和财政的支持。这在某种意义上说，是由于英、美私人法律援助团体较为发达造成的。同时，法律援助的具体提供者——律师，在英、美法律援助制度的发展中，也起着举足轻重的作用，传统的律师职业自由观念，使得律师协会本能地对由国家统一提供法律援助采取抵制的态度。虽然如此，随着国家对法律援助的财政上支持的加强，以及法律援助的私人机构的迅速发展，在英、美，法律援助的社会化程度也达到了较为发达的程度。尽管各援助组织是独立地处理法律援助事务，但国家也制定了相应的法律、法规，从原则上对法律援助进行规范和控制。

（二）以瑞典、丹麦为代表的将法律援助作为社会福利的法律援助类型。这种法律援助类型的一个显著特点，是将法律援助纳入国家的福利制度，而由国家统一实施。在这种制度下，法律援助作为一种由国家提供的福利而面对社会，法律援助的对象、范围大为拓宽，国家设立专门的组织机构，雇佣专门的人员，进行法律援助工作。私人律师和律师协会，在这方面的作用大为降低。这使得法律援助的社会化程度得到了较大的提高，法律援助的国家责任原则得到充分的体现，而社会的参与又使得法律援助制度更趋完善。同英、美相比，瑞典、丹麦法律援助制度的社会化程度更高。但是瑞典、丹麦的法律援助制度较英、美而言，给国家财政造成的压力相对也更大。

第二节 新时期中国法律援助的发展状况

新中国成立以后，我国在立法和实践等方面对法律援助工作进行了有益的探索，取得了一定的成效。但由于各种原因，特别是由于十年“文革”对法制进程的破坏，我国的法律援助制度并没有真正建立。我国的法律援助制

度应当是在改革开放的新时期，随着具有中国特色的社会主义法律制度的不断完善，特别是在律师制度恢复并发展到一定阶段的大背景下，逐步产生、发展起来的。正如袁定波同志在2008年8月10日《法制日报》发表的《中国法律援助制度的历史性飞跃》一文中所写到的，新时期我国法律援助大体经历了三个不同的发展阶段。

一、法律援助工作探索试点阶段（1994年—1996年）

（一）顶层制度设计：1994年1月3日，时任司法部部长、党组书记肖扬，在讨论律师法草案时第一次正式提出建立中国特色法律援助制度的设想：“法律援助制度是法律面前事实上的人人平等的标志，也是健全完善社会保障制度的重要体现。在我们社会主义国家实施法律援助，应是律师应尽的义务，也是律师的社会良知和职业道德的重要体现。律师法草案应该将建立法律援助制度的内容明确写进去。”

（二）基层试点探索：已具备开展法律援助工作基础的北京、广州、武汉等大中城市立即率先行动，拉开了法律援助工作试点的序幕，开展了法律援助的试点工作，积累了丰富的经验，为法律援助在我国的全面推行创造了良好的条件。各地探索和实践的结果，形成了几种不同的工作模式。这一阶段的工作特点是，法律援助只是一些大中城市的新鲜事物，在相当程度上还多是律师个人和少数律师事务所的道义行为。试点地方对法律援助工作大多缺乏统一有效的管理，法律援助的对象、标准、范围等方面没有统一的规范。一些律师办理法律援助案件被媒体报道之后，引来众多救助者，常出现无力应付的局面。随着公众对法律援助的了解和需求的增加，无组织的零星的律师个人行为难以完成法律援助的重大责任。

（三）广州模式的特点及影响：1995年11月9日，我国第一个政府批准设立的法律援助专门机构——广州市法律援助中心成立。广州模式的特点是：法律援助中心是政府组建的法律援助的专门机构，拥有自己的专职律师，法律援助中心具有双重职能：既是组织、管理、监督和指导全市法律援助工作的管理机构，又是具体提供法律援助的执业机构。整个法律援助的模式运作体现为四个统一：统一受理申请、统一审查、统一指派、统一监督法律援助案件办理情况。这种模式体现了法律援助主要是一种政府行为的性质。这表明，法律援助制度已作为一项国家的法律制度，而不是单纯的个人道义慈善行为，为政府所确认，被老百姓所认可，对我国普遍建立体现政府性质的法律援助制度影响深远。



二、法律援助制度全面铺开阶段（1997年—2002年）

（一）法律援助制度建设启动：1996年，司法部明确提出建立具有中国特色的法律援助制度的初步设想。3月，司法部国家法律援助中心筹备组成立，着手在全国范围内推动建立法律援助制度。4月下旬，筹备组代司法部草拟了《司法部关于建立法律援助机构迅速开展法律援助工作的通知》，6月11日，以司法部正式文件下发，由此，建立中国法律援助制度进入全面启动阶段。四川、北京、安徽、湖南、天津、山东、辽宁、上海、贵州、青海、湖北、宁夏、吉林、河北等地法律援助中心经有关编制部门批准陆续成立。

（二）刑事法律援助制度的立法：1996年3月17日，新修订的刑事诉讼法第三十四条对刑事法律援助做出原则性规定，这是我国首次以立法形式规定了刑事法律援助制度的基本框架。

（三）法律援助机构自上而下普遍设立：1996年12月，司法部法律援助中心成立，负责对全国法律援助工作的管理和监督。1997年5月，中国法律援助基金会经民政部批准成立。司法部法律援助中心和中国法律援助基金会的成立，标志着建立和实施中国法律援助制度的巨大工程迈出了决定性的第一步。

在这一时期，全国法律援助机构从无到有、从零星试点发展到2700多个；法律援助专职人员发展到近8000人；办理诉讼案件数量每年接近16万件；18个省、市、区先后颁布了法律援助地方法规或政府规章。一项在我国法律领域里处于空白状态的法律制度在这一时期完成了初创。

三、法律援助体系基本形成阶段（2003年—现在）

（一）法律援助列入十五计划：2001年3月，九届全国人大四次会议通过的《国民经济和社会发展第十个五年计划纲要》第一次将法律援助制度写入国家的经济和社会总体规划之中，明确提出要“建立法律援助体系”，标志着我国法律援助事业一个新的发展阶段的开始。

（二）《法律援助条例》颁布：2003年8月，国务院颁布了《法律援助条例》，规定了法律援助的宗旨、责任主体、机构设置、援助范围、申请审查程序、具体实施、法律责任等各方面内容，更加系统地体现了法律援助制度，是我国法律援助制度趋于完善迈出的重要一步。由此，我国法律援助制度从初创时期进入到制度化、规范化发展时期，法律援助制度体系基本形成，由政府承担法律援助责任的原则得以正式确立。

（三）法律援助列入党代会、人大会议题：在民主法制建设稳步推进和

人权事业健康发展的大背景下，党和国家将法律援助工作摆到了一个更加突出的位置上。党的十六大明确提出要“积极开展法律援助”。2004年到2010年，中国政府每年在全国人民代表大会上所作的《政府工作报告》都强调要“做好法律援助工作”。法律援助已经成为当前我国经济社会发展和构建社会主义和谐社会的一项重要工作，党中央、国务院将法律援助工作纳入社会经济发展大局。

（四）提出法律援助“三个纳入”：2009年6月9日，第五次全国法律援助工作会议在北京召开。中共中央政治局常委、政法委书记周永康、国务委员孟建柱出席会议并做重要讲话。周永康同志强调要求法律援助应做到“三个纳入”，即把法律援助事业纳入各地经济和社会发展规划，把法律援助纳入党和政府主导的维护群众权益机制，把法律援助经费纳入同级政府财政预算，确保法律援助事业与经济、社会协调发展。

第三节 国外法律援助的最新发展给我们的启示

西方优秀法律援助文化成果是西方社会在其资本主义市场经济发展的基础上所凝聚的历史文明和人类智慧的结晶。西方优秀法律援助文化成果，是世界全人类法律文化发展的重要阶段和重要组成部分，是人类法律文化进步发展的重要基础之一。西方法律援助文化为人类法律文化做出了巨大贡献，有许多可供借鉴的经验、教训。新时期中国的法律援助虽然在短短十多年时间里，走过了西方法制国家几百年的法律援助发展历程，但法律援助对我国来说是舶来品，是新生事物，制度还不够完善，机制还有待创新，因此我们要面向世界，博采众长，大胆走出去引进来，创造出具有中国特色的社会主义法律援助制度和法律援助文化。下面根据司法部法律援助中心夏慧同志在“中东部省份法律援助轮训计划湖南培训班”上关于“国外境外法律援助最新动态与发展趋势”的讲义，归纳总结国外法律援助发展的一些新措施，并谈谈这些新措施对我们的启示。

一、采取有效措施保证法律援助质量

（一）主要做法：1. 制定统一的服务标准和执行标准，如：美国有《美国律师协会民事法律援助标准》、《美国法律服务公司执行标准》；新西兰

为保证在不同地区的所有新西兰人都能从社区法律中心获得同样水平、统一质量的法律援助服务，对社区法律中心制定了统一的全国标准。2. 设定法律援助准入制度，如：荷兰建立了注册登记制度，规定私人律师或调解人及其他法律执业者要提供法律援助服务，必须在法律援助委员会注册登记，并遵守法律援助委员会的质量规定；英格兰和威尔士的法律委员会与合乎标准的律师事务所等法律服务机构签订法律援助合同，合同中规定了律师事务所提供法律援助服务的条件及服务质量标准等。3. 重视和不断加强培训，包括初级律师准入培训和高级律师职业发展培训等，如新西兰律师协会于2010年10月建议司法部提供一部分培训经费，与律师协会一起探索一些切实可行的、提高初级刑事律师从业素质的方法。4. 加强和完善质量评估方法，包括自我评估、外部评估、当事人及同行评估等，如最早始于英格兰和威尔士，逐渐被英格兰、荷兰等国学习和应用的同行评估，在法律援助质量评估方面发挥了重要作用。5. 有效运用投诉机制，如加拿大安大略省的法律援助投诉制度中规定了谁有权进行投诉、在什么情况下可以投诉、投诉的方法和程序等，可操作性很强。6. 使律师承办法律援助案件的报酬、数量保持在合理水平，如荷兰在1994年《法律援助法》实施后，将律师办理法律援助案件的报酬提高了25%，并订立了一个动态提高报酬的计划，以吸引相当一些律师承办法律援助案件。

（二）启示：1. 强化法律援助质量意识，不仅要做到应援尽援，而且要做到应援优援。2. 探索行之有效的法律援助质量考评办法。如：通过重大事项报告、办案集体讨论、法院庭审听庭、案卷评查等措施，加强办案程序管控，确保律师认真按照办案操作规程履行职责；通过当事人回访、征求公检法办案人员意见、接受新闻媒体和社会公众监督等办法，加强社会监督，营造法律援助良性发展的社会氛围；引入同行评估，由律师同行对法律援助律师所办理的法律援助案件进行专业评估，从而评估出法律援助律师所办理的法律援助案件的质量等级，以促使法律援助律师不断提高办理法律援助案件的质量。

二、加强公共法律教育在法律援助工作中的地位和作用

（一）主要做法：通过公共法律教育，能大大提高弱势群体及全社会的法律知识水平、法律援助知晓度，使更多的人了解并能够运用法律武器保护自身合法权益，提高弱势群体运用法律援助维护其自身权益的能力，扩大法律援助影响力。如在加拿大，公共法律教育的开展已有多年的历史，公共法律

教育已成为人民群众了解法律、自我解决简易法律问题的有效途径。公共法律教育可以改变法律代理一次只解决一个案件问题的模式，通过向特定群体介绍和普及相关的法律知识和信息，使他们了解常见法律问题的解决方法，可以帮助他们解决相同或类似的问题，避免相关问题的发生和升级。公共法律教育的方式有：提供公共法律教育和信息书面资料、提供在线信息资料、开通法律热线、提供律师技能培训、与社区中介机构进行合作、对社区中介机构进行培训等。

（二）启示：1. 加强对弱势群体相关法律知识的普及和相关法律技能的培训，提高其自我运用法律武器维护合法权益的能力；2. 加强与社区法律援助站点的联系与协作，发挥其对弱势群体依法维权的帮助和指引作用。

三、利用热线电话、互联网等新技术推进法律援助工作

（一）主要做法：1. 开通法律援助免费热线及回电服务，如加拿大安大略省法律援助署开通了两个层次的免费电话服务，第一级是电话代表服务，可以提供一般性的信息，必要时可以介绍值班律师、社区法律诊所或其他机构给当事人；第二级是专家/专业服务，工作人员可以接受法律援助申请，安排来电的当事人获得法律咨询建议。2. 在线查证法律援助申请人社会救助身份，如加拿大安大略省与社区和社会服务部实行信息共享，法律援助工作人员可以10分钟内在线查证法律援助申请人的社会救助身份情况。3. 网上处理法律援助事务，如苏格兰法律援助委员会努力推动提供法律援助的事务所网上提交法律援助申请并处理相关事务，于2011年3月实现网上处理全部法律援助事务。

（二）启示：1. 尽快开通12348法律援助热线，为社会公众提供免费法律咨询；2. 以互联网为平台，先实行网上受理法律援助申请，逐渐实现在线处理全部法律援助事务；3. 进一步完善司法部法律援助信息管理系统，以准确、即时、公开反映法律援助工作情况，并接受司法行政机关对法律援助工作的层级监督；4. 加强法律援助的社会协作水平，积极动员社会力量参与法律援助工作中来，不断提高法律援助的工作效率。

四、遵循“以当事人为中心”的理念，加强便民措施

（一）主要做法：以当事人为中心，有利于当事人如实陈述案情，也有利于法律援助人员准确了解案情。以当事人为中心的理念在工作中体现为：注重私密室的设立和使用，对案件质量进行评估，制度建设标准化、规范化、透明化等。1. 新西兰司法部2010年出台的便民措施有：简化法律援助