

# 公证执业活动投诉处理办法

(2021年11月30日司法部令第147号公布 自2022年1月1日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了规范公证执业活动投诉处理工作，加强公证执业活动监督，维护投诉人的合法权益，根据《中华人民共和国公证法》等规定，结合公证管理工作实际，制定本办法。

**第二条** 司法行政机关开展公证执业活动投诉处理工作，适用本办法。

**第三条** 本办法所称投诉人，是指认为公证机构或者公证员违法违规执业侵犯其合法权益，向司法行政机关投诉的自然人、法人或者其他组织。

本办法所称被投诉人，是指被投诉的公证机构或者公证员。

**第四条** 司法行政机关开展公证执业活动投诉处理工作，应当遵循属地管理、依法公正、及时便民的原则。

**第五条** 司法部负责监督、指导全国公证执业活动投诉处理

工作。省、自治区、直辖市司法行政机关负责监督、指导本行政区域内公证执业活动投诉处理工作。

公证机构所在地司法行政机关或者公证员执业所在地司法行政机关（以下称投诉处理机关），具体负责投诉处理工作。

**第六条** 公证协会应当根据司法行政机关要求，协助和配合开展公证执业活动投诉处理工作。

**第七条** 司法行政机关发现公证执业活动投诉涉及民事纠纷的，可以引导投诉人和被投诉人在自愿、平等的基础上，依法通过调解等方式解决。

## 第二章 投诉受理

**第八条** 自然人、法人或者其他组织认为公证机构或者公证员在执业活动中有下列违法违规行为侵犯其合法权益的，可以向投诉处理机关投诉：

- （一）为不真实、不合法的事项出具公证书；
- （二）私自出具公证书；
- （三）毁损、篡改公证文书或者公证档案；
- （四）违反规定的收费标准收取公证费；
- （五）侵占、挪用公证费或者侵占、盗窃公证专用物品；

（六）以诋毁其他公证机构、公证员或者支付回扣、佣金等不正当手段争揽公证业务；

（七）同时在二个以上公证机构执业；

（八）从事有报酬的其他职业；

（九）为本人及近亲属办理公证或者办理与本人及近亲属有利害关系的公证；

（十）泄露在执业活动中知悉的国家秘密、商业秘密或者个人隐私；

（十一）其他违反法律法规以及司法部规定的行为。

**第九条** 投诉处理机关应当向社会公布公证执业活动投诉电话、传真、电子邮箱、通讯地址以及投诉事项范围、投诉处理程序等信息，并指定专人负责投诉接待和处理工作。

**第十条** 投诉人应当自知道或者应当知道被投诉人执业活动侵犯其合法权益之日起三年内，向司法行政机关投诉。法律另有规定的除外。

**第十一条** 投诉人向投诉处理机关提出投诉，一般应当采用书面形式，载明投诉人姓名（名称）、性别、身份证号码（统一社会信用代码）、住址、联系方式，被投诉人的姓名（名称），以及投诉事项、请求、事实、理由，并提交与投诉事项相关的证明材料。

采用书面形式投诉确有困难的，可以现场提出口头投诉，投诉处理机关应当当场记录前款规定的相关信息，并由投诉人签字或者捺印。

**第十二条** 投诉人应当对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

**第十三条** 投诉人或者其法定代理人委托他人代理投诉的，代理人应当提供投诉人或者其法定代理人的授权委托书、代理人的联系方式和投诉人、代理人的身份证明。

**第十四条** 投诉处理机关收到投诉材料后，应当及时登记，并进行审查。

其他司法行政机关收到投诉材料的，应当及时转送投诉处理机关，并书面告知投诉人。

**第十五条** 投诉人提供的信息不齐全或者无相关证明材料的，投诉处理机关应当在收到投诉材料之日起七个工作日内一次性书面告知投诉人补充。书面告知内容应当包括需要补充的信息或者证明材料和合理的补充期限。

投诉人经告知后无正当理由逾期不补充的，视为投诉人放弃投诉。

**第十六条** 投诉事项属于本办法第八条规定情形，投诉材料齐全的，投诉处理机关应当受理。

**第十七条** 有下列情形之一的，不予受理：

- （一）投诉事项已经司法行政机关处理，且没有新的事实和证据的；
- （二）对人民法院等单位是否采信公证书有异议的；
- （三）投诉事项不属于本办法第八条规定情形的。

**第十八条** 投诉处理机关应当自收到投诉材料之日起七个工作日内，作出是否受理的决定，并书面告知投诉人。情况复杂的，可以适当延长作出决定的时间，但延长期限不得超过十五个工作日，并应当将延长的时间和理由书面告知投诉人。

投诉人补充投诉材料所需的时间，不计算在前款规定的期限内。

### 第三章 调查处理

**第十九条** 投诉处理机关受理投诉后，应当全面、客观、公正地进行调查。必要时，可以委托下级司法行政机关或者相关公证协会进行调查。

投诉处理机关进行调查，不得妨碍被投诉人开展正常的公证执业活动。

**第二十条** 在调查过程中，投诉人就同一投诉事项，以不同

事实、理由和诉求对被投诉人多次提出投诉的，投诉处理机关可以合并办理。

**第二十一条** 投诉处理机关进行调查，可以对公证机构进行实地调查，要求被投诉人说明情况、提交有关材料，调阅被投诉人有关业务案卷和档案材料，向有关单位、个人核实情况、收集证据；并可以根据需要，组织专家论证或者听取有关部门的意见、建议。

调查应当由两名以上工作人员进行。必要时，应当制作调查笔录，并由相关人员签字或者盖章；不能或者拒绝签字、盖章的，应当在笔录中注明有关情况。

调查人员应当对被投诉人及有关单位和、个人提供的证据和有关材料进行登记并妥善保管；不能保存原件的，应当保存复印件，并由被投诉人或者有关单位、个人在复印件上签名或者盖章。

**第二十二条** 被投诉人应当配合调查工作，在投诉处理机关要求的期限内如实陈述事实、提供有关材料，不得提供虚假、伪造的材料或者隐匿、毁损、涂改有关证据材料。

被投诉人为公证员的，其所在的公证机构应当配合调查。

**第二十三条** 投诉处理机关在调查过程中，对于投诉人认为公证书有错误的，应当告知其可以向公证机构提出复查；对于投诉人对公证机构作出撤销或者不予撤销公证书的决定有异议的，

应当告知其可以向有关地方公证协会提出公证复查争议投诉。投诉人向公证机构提出复查或者向地方公证协会提出公证复查争议投诉的，投诉处理机关应当中止调查，并书面告知投诉人。

投诉处理机关发现在受理投诉前投诉人已经向公证机构提出复查或者向地方公证协会提出公证复查争议投诉，尚未处理完毕的，应当中止调查，并书面告知投诉人。

公证机构复查或者地方公证协会对复查投诉处理结束后，司法行政机关应当及时恢复调查。

**第二十四条** 投诉处理机关在调查过程中发现有本办法第十七条规定情形，或者投诉人书面申请撤回投诉的，可以终止投诉处理工作，并将终止决定和理由书面告知投诉人、被投诉人。

**第二十五条** 投诉处理机关在调查过程中，发现被投诉人的违法违规行为仍处于连续或者继续状态的，应当责令被投诉人立即停止违法违规行为。

**第二十六条** 公证协会接受委托开展投诉事项的调查工作，发现被投诉人有违反职业道德、执业纪律和行业规范行为的，应当依据行业规范对被投诉人实施行业惩戒。

**第二十七条** 投诉处理机关应当根据对投诉事项的调查结果，分别作出如下处理：

（一）被投诉人具有应当给予行政处罚的违法违规行为的，

依法给予行政处罚或者移送有处罚权的司法行政机关依法给予行政处罚；

（二）被投诉人违法违规情节轻微，没有造成危害后果，依法可以不予行政处罚的，应当给予批评教育、责令限期整改等处理；

（三）投诉事项缺乏事实依据或者查证不实的，对投诉请求不予支持，并向投诉人说明情况。

被投诉人涉嫌违反职业道德、执业纪律和行业规范的，移交有关公证协会调查处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

**第二十八条** 投诉处理机关受理投诉的，应当自作出投诉受理决定之日起六十日内作出处理决定；情况复杂，不能在规定的期限内作出处理的，经本机关负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过三十日，并应当将延长的时间和理由书面告知投诉人。

投诉案件因本办法第二十条规定的情形合并办理的，办理期限自受理最后一次投诉的时间开始计算。投诉调查工作因本办法第二十三条规定的情形中止的，中止期间不计入投诉处理期限。

**第二十九条** 投诉处理机关应当自作出处理决定之日起七个工作日内，将处理决定书面告知投诉人、被投诉人。处理决定应

当载明不服处理决定的法律救济途径和期限。

**第三十条** 对于被投诉人存在违法违规行为并被处罚、处理的，投诉处理机关应当及时将投诉处理决定记入被投诉人的公证执业档案，通报相关公证协会，并依法向社会公开。

**第三十一条** 投诉处理机关应当对被投诉人履行处罚、处理决定，纠正违法违规行为的情况进行监督、检查，发现问题应当责令其限期整改。

## 第四章 监 督

**第三十二条** 上级司法行政机关应当加强对下级司法行政机关投诉处理工作的监督、指导和检查，发现有违法、不当情形的，应当及时责令改正。下级司法行政机关应当及时上报纠正情况。

**第三十三条** 司法行政机关应当建立公证执业活动投诉处理工作档案，并按年度将公证执业活动投诉处理工作情况书面报告上一级司法行政机关。

对于涉及重大违法违规行为的投诉处理决定，应当及时报告上一级司法行政机关。

**第三十四条** 司法行政机关工作人员在投诉处理工作中有滥用职权、玩忽职守或者其他违法违规行为的，依法给予处分；构

成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

**第三十五条** 本办法所称公证机构所在地司法行政机关，是指根据当地公证机构设置方案的规定，负责组建该公证机构，并承担对其实施日常监督、指导职能的司法行政机关。公证员执业所在地司法行政机关，是指负责组建该公证员所属的公证机构，并承担对该公证机构及其公证员实施日常监督、指导职能的司法行政机关。

**第三十六条** 本办法由司法部解释。

**第三十七条** 本办法自 2022 年 1 月 1 日起施行。司法部此前制定的有关公证执业活动投诉处理规定与本办法不一致的，以本办法为准。