



Nhóm chuyên gia dự án

Hướng dẫn

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

Tài liệu tham khảo

LỜI GIỚI THIỆU

Luật Trợ giúp pháp lý số 11/2017/QH14 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2018 và thay thế Luật Trợ giúp pháp lý số 69/2006/QH11. Luật Trợ giúp pháp lý đã mở ra một giai đoạn phát triển mới cho công tác trợ giúp pháp lý với tinh thần lấy người được trợ giúp pháp lý làm trung tâm, nâng cao chất lượng trợ giúp pháp lý theo hướng chuyên nghiệp hóa, sử dụng hiệu quả các nguồn lực của Nhà nước và xã hội nhằm cung cấp kịp thời dịch vụ pháp lý miễn phí cho người nghèo và những người thuộc diện chính sách.

Nhằm tăng cường quản lý, đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định của Luật Trợ giúp pháp lý năm 2017, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/08/2018 hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý và quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý. Thông tư này quy định tiêu chí đánh giá và xếp loại chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý; trách nhiệm thẩm định, đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý và cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý.

Đề tạo điều kiện thuận lợi cho các địa phương trong quá trình quản lý và thực hiện đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý, được sự hỗ trợ của Chương trình Phát triển Liên Hiệp quốc (UNDP) trong khuôn khổ dự án Tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt Nam do Liên minh Châu Âu tài trợ (EU JULE), các chuyên gia của UNDP đã phối hợp với Cục Trợ giúp pháp lý xây dựng cuốn *Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý*. Cuốn tài liệu này hướng dẫn cách thức tổ chức và đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật hiện hành. Nội dung tài liệu không đưa ra những quy định mới, không phải là những hướng dẫn có tính bắt buộc thực hiện. Đây là cuốn tài liệu mang tính tham khảo cho các cơ quan quản lý trợ giúp pháp lý ở trung ương và địa phương, các cơ quan có trách nhiệm tổ chức đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý, các tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, người thực hiện trợ giúp pháp lý...

Cuốn tài liệu này được bố cục làm 2 phần chính:

Phần I: Tổng quan về chất lượng và đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý. Phần này gồm: (i) tổng quan về chất lượng, chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý; và (ii) đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

Phần II: Quy trình đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý. Phần này đưa ra sơ đồ quy trình đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý và các bước thực hiện quy trình từ khâu chuẩn bị đánh giá (xây dựng kế hoạch, xây dựng tiêu chí

và bảng điễm; chuẩn bị nhân sự và các điều kiện cần thiết khác để đánh giá chất lượng); đến khâu tiến hành đánh giá và kết thúc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

Xin trân trọng cảm ơn những hỗ trợ, giúp đỡ, đóng góp để hoàn thành cuốn tài liệu này.

Cuốn tài liệu này được xây dựng trong khoảng thời gian nhất định nên không tránh khỏi những hạn chế. Vì vậy, chúng tôi mong tiếp tục nhận được những ý kiến đóng góp cho *Tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý* để tiếp tục chỉnh sửa, hoàn thiện hơn trong những lần tái bản tiếp theo cũng như việc hoàn thiện các quy định pháp luật nếu cần thiết./.

NHÓM CHUYÊN GIA DỰ ÁN

PHẦN I

TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

I. Chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

II. Đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

I. CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

1. Chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

Điều 2 Luật Trợ giúp pháp lý 2017 quy định “*Trợ giúp pháp lý là việc cung cấp dịch vụ pháp lý miễn phí cho người được trợ giúp pháp lý trong vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định của Luật này, góp phần bảo đảm quyền con người, quyền công dân trong tiếp cận công lý và bình đẳng trước pháp luật*”. Theo quy định này, trợ giúp pháp lý (TGPL) là dịch vụ pháp lý như tham gia tố tụng, đại diện ngoài tố tụng, tư vấn pháp luật trong những vụ việc cụ thể liên quan đến pháp luật do người thực hiện TGPL cung cấp cho đối tượng nhất định theo quy định của pháp luật TGPL. Do đó, tổ chức thực hiện TGPL, người thực hiện TGPL cần phải thực hiện TGPL theo các quy định của pháp luật và quy tắc nghề nghiệp để bảo vệ tốt nhất quyền, lợi ích hợp pháp của người được TGPL.

Chất lượng vụ việc TGPL được hiểu là những giá trị của việc thực hiện các công việc liên quan đến pháp luật trong vụ việc TGPL cụ thể thông qua hình thức tham gia tố tụng, tư vấn pháp luật, đại diện ngoài tố tụng của người thực hiện TGPL nhằm đáp ứng yêu cầu hợp pháp của người được TGPL hoặc để bảo đảm công lý cho người thuộc diện được TGPL.

Chất lượng vụ việc TGPL được thể hiện ở **các đặc trưng cơ bản** sau đây:

+ *Cơ sở pháp lý*: Việc thực hiện TGPL phải tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật về TGPL và các quy định pháp luật khác có liên quan.

+ *Chủ thể cung cấp dịch vụ*: người thực hiện TGPL phải đáp ứng điều kiện, tiêu chuẩn nhất định; là người có kiến thức pháp luật, kỹ năng nghề nghiệp và phẩm chất đạo đức mà pháp luật đã quy định và ý thức rõ trách nhiệm nghề nghiệp của mình khi thực hiện TGPL.

+ *Việc cung cấp dịch vụ pháp lý đáp ứng nhu cầu hợp pháp của người được TGPL hoặc do công lý đòi hỏi* theo quy định của pháp luật; phù hợp với đặc điểm về tâm lý giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp của người được TGPL (phụ nữ, trẻ em, người nghèo, người dân tộc thiểu số, v.v...). Đây chính là những mong muốn được hình thành từ quyền, lợi ích chính đáng của người được TGPL được pháp luật bảo hộ và góp phần bảo đảm quyền con người, quyền công dân trong tiếp cận công lý và bình đẳng trước pháp luật;

+ *Việc thực hiện TGPL phải đáp ứng được mục tiêu của hoạt động TGPL*, giúp cho người được TGPL bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình, nâng cao hiểu biết pháp luật, ý thức tôn trọng và chấp hành pháp luật. Bên cạnh đó, lợi ích cá nhân, lợi

ích cộng đồng và lợi ích xã hội có sự thống nhất, hài hoà nên qua việc sử dụng dịch vụ pháp lý miễn phí sẽ góp phần tích cực vào việc nâng cao ý thức pháp luật, bảo vệ công lý, bảo đảm công bằng xã hội, phòng ngừa, hạn chế tranh chấp và vi phạm pháp luật trong nhân dân.

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

Năng lực nghề nghiệp của người thực hiện TGPL là một yếu tố quan trọng nhất quyết định chất lượng vụ việc TGPL; bao gồm bằng cấp, kỹ năng nghề nghiệp và đạo đức nghề nghiệp của người thực hiện TGPL.

a) *Năng lực của người thực hiện TGPL*: bao gồm trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng TGPL của người thực hiện TGPL quyết định trực tiếp đến chất lượng vụ việc TGPL. Bởi lẽ, TGPL là một hoạt động mang tính chuyên môn nghiệp vụ sâu, việc cung cấp dịch vụ pháp lý miễn phí do người thực hiện TGPL tiến hành nên trình độ, năng lực của người thực hiện TGPL đáp ứng yêu cầu thì chất lượng dịch vụ mới được bảo đảm.

Trình độ chuyên môn của người thực hiện TGPL được thể hiện ở bằng cấp, chứng chỉ, chứng nhận trình độ, mức độ kiến thức, kỹ năng chuyên môn... cá nhân thu nhận được từ đào tạo, bồi dưỡng. Vì vậy, Luật TGPL đã quy định cụ thể về tiêu chuẩn của người thực hiện TGPL và các trường hợp không được thực hiện TGPL. Tuy nhiên, đây cũng chỉ là yêu cầu tối thiểu và là điều kiện cần để một người có thể có đủ khả năng thực hiện các hoạt động TGPL. Do tính chất của các vụ việc TGPL khác nhau, vì vậy, để thực hiện TGPL thật sự có chất lượng đòi hỏi người thực hiện TGPL phải thường xuyên nâng cao kiến thức hiểu biết pháp luật, kiến thức xã hội và kinh nghiệm sống cũng như các kỹ năng chuyên sâu mà công tác TGPL đòi hỏi.

Năng lực làm việc chính là khả năng triển khai thực hiện các hoạt động TGPL; cụ thể, là quá trình hiện thực hoá các kiến thức hiểu biết, khả năng và trình độ hiểu biết của mình vào hoạt động TGPL và được thể hiện thông qua việc vận dụng kiến thức đã được đào tạo, bồi dưỡng và kinh nghiệm sống cũng như các kỹ năng thực hành nghề nghiệp vào việc triển khai thực hiện các hoạt động TGPL cụ thể. Năng lực làm việc phụ thuộc vào kỹ năng, thói quen, kinh nghiệm trong việc triển khai thực hiện công việc. Đó chính là khả năng phân tích các vấn đề pháp lý dựa trên quan điểm khách quan, phản ánh kinh nghiệm, kiến thức pháp luật của người thực hiện TGPL.

b) *Đạo đức nghề nghiệp*: Để cung cấp các dịch vụ TGPL có chất lượng tốt thì việc hành xử đúng mực, độc lập, trung thực, bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích của người

được TGPL... được quy định trong Quy tắc đạo đức của người thực hiện TGPL rất quan trọng (hiện nay, người thực hiện TGPL phải đáp ứng các quy định về đạo đức nghề nghiệp được nêu trong Thông tư số 03/2020/TT-BTP ngày 28/4/2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành quy tắc nghề nghiệp TGPL).

Đạo đức nghề nghiệp giúp người thực hiện TGPL nhìn nhận, đánh giá các vấn đề pháp lý của các vụ việc một cách toàn diện, phù hợp với chuẩn mực đạo đức xã hội và kết quả là giúp người được TGPL một cách hiệu quả hơn.

c) Trình độ nhận thức, tâm lý, truyền thống của người dân thuộc diện được TGPL: Dịch vụ pháp lý miễn phí có nội dung là cung cấp kiến thức pháp luật và sử dụng các biện pháp luật định để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho các đối tượng được TGPL. Vì vậy, việc lĩnh hội, thu nạp được kiến thức pháp lý tốt hay không, có phối hợp tốt, hỗ trợ được người thực hiện TGPL để họ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho mình hay không phụ thuộc rất nhiều vào trình độ nhận thức, tâm lý, truyền thống của người dân thuộc diện được TGPL. Nếu người được TGPL có khả năng nhận thức tốt, có thể hiểu ngay nội dung tư vấn của người thực hiện TGPL thì kết quả tư vấn sẽ cao, người được TGPL vận dụng tốt những lời tư vấn và chất lượng TGPL sẽ tốt hơn. Bên cạnh đó, nếu người được TGPL có nếp sống, quan niệm đúng đắn, tích cực về pháp luật, luôn lấy pháp luật làm chuẩn mực, thước đo hành vi xử sự của mình thì việc thực hiện tư vấn pháp luật cho họ hay các hình thức TGPL khác sẽ thuận lợi, kết quả đạt được sẽ cao hơn. Ngược lại nếu đối tượng được TGPL là người dân tộc thiểu số, họ quen với việc tuân theo tục lệ của làng bản, không quan tâm hay thiếu coi trọng pháp luật thì việc hướng dẫn, giải thích pháp luật cho họ rất khó khăn, đôi khi không có tác dụng.

Xuất phát từ những đặc thù trên, đòi hỏi người thực hiện TGPL ngoài kiến thức, trình độ, kỹ năng nghề nghiệp còn phải nắm bắt được mức độ nhận thức, tâm lý, thói quen, truyền thống, đặc điểm của đối tượng được TGPL để có phương pháp, cách thức TGPL phù hợp.

II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

1. Khái niệm đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

Một vụ việc TGPL hoàn thành được coi là sản phẩm của quá trình thực hiện TGPL của người thực hiện TGPL. Tuy nhiên, không phải lúc nào tự thân vụ việc cũng khẳng định được chất lượng của nó; không phải lúc nào chất lượng vụ việc cũng được mặc nhiên thừa nhận. Chính vì vậy, muốn biết được chất lượng vụ việc ở mức độ nào, cần có các tiêu chuẩn chất lượng vụ việc TGPL dùng làm công cụ để đánh giá và hình thành cơ chế đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.

Vì vậy “*đánh giá chất lượng vụ việc TGPL*” được xem là hoạt động nghiên cứu, xem xét, đánh giá của cơ quan, tổ chức và cá nhân có thẩm quyền nhằm đánh giá quá trình thực hiện TGPL của người thực hiện TGPL để đưa ra những kết luận khách quan, chính xác về mức độ chất lượng của vụ việc TGPL đã hoàn thành làm cơ sở để đề ra và thực hiện các giải pháp cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ TGPL của người thực hiện TGPL, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ pháp lý của của tổ chức thực hiện TGPL.

* *Đặc điểm của hoạt động đánh giá chất lượng vụ việc TGPL*

- Là hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.
- Đối tượng của hoạt động đánh giá là những vụ việc TGPL đã hoàn thành.
- Hoạt động đánh giá phải tuân thủ những trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.
- Hoạt động đánh giá phải căn cứ vào những tiêu chí đánh giá nhất định theo quy định của pháp luật.

* *Ý nghĩa của việc đánh giá chất lượng vụ việc TGPL*

Việc đánh giá chất lượng vụ việc TGPL có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động TGPL:

Thứ nhất, giúp các tổ chức thực hiện TGPL quản lý được chất lượng vụ việc TGPL của người thực hiện TGPL thuộc tổ chức mình thực hiện, kịp thời phát hiện những thiếu sót, yếu kém trong quá trình thực hiện TGPL, trên cơ sở đó có giải pháp khắc phục, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng TGPL cho người thực hiện TGPL;

Thứ hai, giúp cho cơ quan quản lý nhà nước về TGPL kịp thời đề ra các giải pháp, cơ chế, chính sách để bảo đảm chất lượng vụ việc TGPL;

Thứ ba, tạo điều kiện để cơ quan, tổ chức và nhân dân nhất là những người đã được TGPL có thể tham gia giám sát việc chấp hành pháp luật về TGPL, tạo dựng và củng cố niềm tin của nhân dân vào hoạt động TGPL.

2. Chủ thể đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

- Cơ quan đánh giá chất lượng: Theo quy định tại Thông tư số 12/2018/TT-BTP thì cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng vụ việc TGPL gồm:

- + Cục Trợ giúp pháp lý - Bộ Tư pháp;
- + Sở Tư pháp tỉnh thành phố thuộc Trung ương.

So với quy định của Bộ Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL được ban hành kèm theo Thông tư số 02/2013/TT-BTP ngày 05/01/2013 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp thì hiện nay chỉ có 2 cơ quan có thẩm quyền tổ chức đánh giá chất lượng vụ việc TGPL. Thông tư số 12/2018/TT-BTP không quy định tổ chức thực hiện TGPL là một trong những chủ thể đánh giá chất lượng vụ việc TGPL nhằm khắc phục tình trạng “vừa đá bóng, vừa thổi còi”, đồng thời hướng đến bảo đảm tính khách quan, độc lập trong hoạt động đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.

- *Người thực hiện đánh giá chất lượng*: Thông tư số 12/2018/TT-BTP không quy định cụ thể tiêu chuẩn, điều kiện của người thực hiện đánh giá chất lượng vụ việc mà giao quyền lựa chọn người đánh giá chất lượng vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng vụ việc quyết định.

Tuy nhiên, để bảo đảm tính khách quan, độc lập trong quá trình đánh giá và xác định thực chất chất lượng vụ việc, Thông tư cũng đưa ra cơ chế để cơ quan có thẩm quyền đánh giá có thể huy động Trợ giúp viên pháp lý, luật sư có kinh nghiệm, chuyên gia pháp luật hoặc có thể mời đại diện cơ quan tiến hành tố tụng,... tham gia đánh giá hoặc tư vấn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.

3. Phạm vi đánh giá

- Cục Trợ giúp pháp lý thuộc Bộ Tư pháp với tư cách là cơ quan quản lý nhà nước ở Trung ương có thẩm quyền đánh giá chất lượng vụ việc của các tổ chức thực hiện TGPL (Trung tâm TGPL nhà nước, các tổ chức tham gia TGPL) trong phạm vi toàn quốc.

- Sở Tư pháp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương với tư cách là cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương có thẩm quyền đánh giá chất lượng vụ việc của các tổ chức thực hiện TGPL (Trung tâm TGPL nhà nước, các tổ chức tham gia TGPL) thuộc địa phương mình.

Khi tiến hành đánh giá chất lượng vụ việc TGPL, phạm vi đánh giá cần phải được xác định rõ trong Kế hoạch đánh giá chất lượng vụ việc TGPL theo yêu cầu của công tác quản lý nhà nước về TGPL ở Trung ương và địa phương.

4. Loại vụ việc và lựa chọn vụ việc để đánh giá chất lượng

a) Loại vụ việc đánh giá chất lượng

So với quy định của Bộ Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL được ban hành kèm theo Thông tư số 02/1013/TT-BTP ngày 05/01/2013 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp thì quy định về loại vụ việc thuộc đối tượng đánh giá chất lượng của Thông tư số 12/2018/TT-BTP hẹp hơn. Theo đó, chỉ có 02 loại vụ việc thuộc đối tượng đánh giá chất lượng:

- Vụ việc tham gia tố tụng;
- Vụ việc đại diện ngoài tố tụng.

b) Lựa chọn vụ việc để đánh giá chất lượng

- *Đánh giá thường xuyên*: Các vụ việc có thể được lựa chọn toàn bộ hoặc theo xác suất để đánh giá theo các tiêu chí sau:

- + Vụ việc phức tạp, điển hình theo quy định của pháp luật;
- + Các vụ việc khác theo yêu cầu quản lý.

- *Đánh giá đột xuất*: Có thể xem xét các yếu tố sau để lựa chọn vụ việc:

+ Vụ việc có kiến nghị, khiếu nại của người được TGPL hoặc phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân, phương tiện thông tin đại chúng về chất lượng vụ việc TGPL hoặc có căn cứ khác cho rằng việc thực hiện TGPL chưa bảo đảm chất lượng theo quy định của pháp luật;

+ Vụ việc có yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại của người được TGPL hoặc người đại diện hợp pháp của họ liên quan đến vụ việc TGPL;

5. Cách thức đánh giá chất lượng

Khi tiến hành đánh giá chất lượng vụ việc TGPL, trưởng đoàn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL có trách nhiệm công bố quyết định đánh giá chất lượng vụ việc TGPL đối với tổ chức thực hiện thuộc diện đánh giá chất lượng. (Thành viên đoàn đánh giá do Cục trợ giúp pháp lý hoặc Giám đốc Sở Tư pháp quyết định, có thể bao gồm cán bộ của Cục trợ giúp pháp lý hoặc Sở Tư pháp, người thực hiện TGPL, các luật sư có kinh nghiệm, thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên, chuyên gia pháp luật...). Việc đánh giá có thể được thực hiện như sau:

- Người đứng đầu tổ chức thực hiện TGPL, người thực hiện TGPL có vụ việc được đánh giá báo cáo nhanh về những nội dung theo yêu cầu của Đoàn.

- Xem xét báo cáo kết quả hoạt động TGPL, báo cáo kết quả thẩm định chất lượng vụ việc TGPL của tổ chức thực hiện TGPL. Lưu ý, việc đánh giá chất lượng độc lập và không phụ thuộc vào kết quả thẩm định chất lượng do tổ chức thực hiện TGPL thực hiện;

- Trực tiếp kiểm tra, nghiên cứu, xem xét hồ sơ vụ việc TGPL.

- Nghiên cứu các ý kiến phản hồi, kiến nghị hoặc ý kiến của người được TGPL hoặc người đại diện hợp pháp của họ (nếu có).

- Xem xét ý kiến phản hồi, kiến nghị hoặc phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan hoặc các phương tiện thông tin đại chúng (nếu có).

- Tiếp xúc, làm việc để nghe ý kiến đánh giá, phản hồi của người được TGPL và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về chất lượng vụ việc TGPL.

- Tham khảo ý kiến các chuyên gia pháp luật, luật sư, trợ giúp viên pháp lý có kinh nghiệm, người tiến hành tố tụng,...

- Trong quá trình đánh giá, Trưởng đoàn hoặc thành viên Đoàn có thể đề nghị người có trách nhiệm, người có liên quan cung cấp thêm một số thông tin về những vấn đề chưa rõ.

- Trong trường hợp cần thiết, để kiểm tra, xác minh thông tin, tài liệu hoặc làm rõ những vấn đề có liên quan đến nội dung vụ việc, yêu cầu TGPL hay việc tuân thủ các quy định của pháp luật, đạo đức, kỹ năng, kiến thức của người thực hiện TGPL thì Trưởng đoàn đánh giá có thể quyết định tiến hành làm việc với các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan. Kết quả kiểm tra, xác minh thông tin, tài liệu liên quan cần phải được thể hiện bằng văn bản.

- Khi đánh giá chất lượng vụ việc TGPL, các thành viên trong đoàn tiến hành đánh giá và cho điểm theo các tiêu chí đánh giá để ghi vào phiếu điểm (tham khảo Phiếu điểm trong phụ lục kèm theo).

6. Tiêu chí đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

Để đánh giá chất lượng vụ việc TGPL, cần phải có những tiêu chí nhất định. Theo quy định của Thông tư 12/2018/TT-BTP, việc đánh giá chất lượng dựa trên các tiêu chí sau:

Thứ nhất, về trách nhiệm nghề nghiệp của người thực hiện TGPL. Trách nhiệm nghề nghiệp của người thực hiện TGPL là một trong những yếu tố quan trọng ảnh

hưởng không nhỏ đến chất lượng vụ việc TGPL. Do đó đòi hỏi người thực hiện TGPL phải tuân thủ pháp luật, đạo đức nghề nghiệp, *độc lập, tôn trọng sự thật khách quan, bảo đảm thời hạn, thời hiệu, tiến độ thực hiện công việc*; trường hợp cần thiết, phải *giải thích, hướng dẫn, cung cấp thông tin kịp thời về vụ việc cho người được TGPL* nhằm giúp người được TGPL bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của họ một cách kịp thời, hiệu quả.

Thứ hai, về việc thực hiện vụ việc TGPL của người thực hiện TGPL. Hoạt động TGPL là một loại hình dịch vụ pháp lý miễn phí, được thực hiện trên cơ sở yêu cầu của người được TGPL và quy định của pháp luật. Do vậy, người thực hiện TGPL thực hiện TGPL trên cơ sở yêu cầu TGPL và phạm vi được phân công. Bên cạnh đó, khi thực hiện TGPL vụ việc cụ thể, để bảo đảm chất lượng vụ việc thì đòi hỏi người thực hiện TGPL phải bảo đảm tính toàn diện, kịp thời, đúng pháp luật thông qua một số hoạt động như: Thu thập các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến vụ việc; Nghiên cứu và áp dụng đầy đủ các quy định pháp luật có liên quan để bảo đảm nội dung TGPL đúng và phù hợp với pháp luật; Tham gia các hoạt động tố tụng hoặc tham gia các hoạt động đại diện ngoài tố tụng để kịp thời có giải pháp bảo vệ bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người được TGPL, ...;

Thứ ba, về sự hài lòng của người được TGPL. Sự hài lòng của người được TGPL trước hết được thể hiện thông qua việc đánh giá thái độ, cách thức, tác phong làm việc, ... của người thực hiện TGPL. Do vậy, khi thực hiện TGPL đòi hỏi người thực hiện TGPL phải có tinh thần, thái độ, tác phong làm việc, cách thức tiến hành công việc... phù hợp và đúng mực để giúp cho người được TGPL hiểu rõ lợi ích mà người thực hiện TGPL, tổ chức thực hiện TGPL mang lại cho họ, đồng thời giúp họ nhận thức, hiểu rõ những quy định của pháp luật hoặc mang lại những lợi ích vật chất từ việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền với sự TGPL của người thực hiện TGPL .v.v.

PHẦN II

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

- I. Tổng quan quy trình đánh giá chất lượng
vụ việc trợ giúp pháp lý**
- II. Tiêu chuẩn thực hiện các bước trong quy trình**

I. TỔNG QUAN QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ



II. THỰC HIỆN CÁC BƯỚC TRONG QUY TRÌNH

BƯỚC 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

TRÌNH TỰ THỰC HIỆN	CÁCH THỨC, NỘI DUNG
<p>1. Xây dựng Kế hoạch đánh giá chất lượng</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Có thể xây dựng Kế hoạch đánh giá chất lượng vụ việc TGPL theo từng đợt hoặc theo định kỳ hàng năm, hàng quý, hàng tháng. ✓ <i>Mục đích, yêu cầu đánh giá chất lượng;</i> ✓ <i>Nội dung đánh giá chất lượng, trong đó nêu rõ các nội dung trọng tâm như:</i> <ul style="list-style-type: none"> + <i>Phạm vi đánh giá: cần xác định rõ loại vụ việc sẽ được đánh giá; thời gian vụ việc hoàn thành (vụ việc kết thúc từ thời điểm nào đến thời điểm nào); tổ chức thực hiện TGPL được đánh giá...</i> <i>Ví dụ:</i> Tùy theo khả năng, nguồn nhân lực, tài chính, điều kiện cơ sở vật chất, thời gian và tình hình thực tiễn của địa phương, trong Kế hoạch đánh giá chất lượng, cơ quan đánh giá có thể lựa chọn số lượng phần trăm vụ việc do Trợ giúp viên pháp lý hoặc Luật sư ký hợp đồng và Luật sư của các tổ chức tham gia TGPL thực hiện để tiến hành đánh giá. Trên cơ sở đó, trong từng đợt đánh giá, có thể xác định tỷ lệ cụ thể những vụ việc được đánh giá; chẳng hạn có thể xác định tỷ lệ bằng nhau (50%) hoặc có thể tập trung đánh giá chủ yếu các vụ việc trong lĩnh vực dân sự hoặc hình sự hoặc hành chính... + <i>Phương pháp, cách thức tiến hành đánh giá và các điều kiện cần thiết khác để thực hiện đánh giá chất lượng vụ việc TGPL. Kế hoạch cần xác định chi tiết những công việc cần triển khai, phương pháp tiến hành, địa điểm làm việc, nơi cần đến làm việc; nhân sự Đoàn Đánh giá chất lượng (Trưởng Đoàn, phó Trưởng Đoàn và các thành viên), phân công nhiệm vụ cho Đoàn; cách thức hoạt động, trách nhiệm của các chuyên gia (nếu có) và các thành viên Đoàn đánh giá chất lượng.</i> ✓ <i>Thời gian đánh giá chất lượng (nêu rõ thời gian triển khai, thời gian kết thúc);</i>

	<p>✓ <i>Thời hạn báo cáo Kết quả đánh giá chất lượng vụ việc TGPL: xác định rõ những nơi nhận báo cáo kết quả đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.</i></p> <p><i>Tổ chức thực hiện, trách nhiệm thi hành.</i></p>
<p>2. Xây dựng Tiêu chí và bảng điểm đánh giá chất lượng</p>	<p>a) Xây dựng Tiêu chí đánh giá chất lượng</p> <p>Điều 16 Thông tư số 12/2018/TT-BTP quy định khung và phân bố cơ số điểm cho những tiêu chí đánh giá chất lượng vụ việc TGPL. Tuy nhiên, tùy từng địa phương nhất định, người có thẩm quyền đánh giá chất lượng có thể ban hành Tiêu chí đánh giá chất lượng theo quy định của Thông tư 12/2018/TT-BTP hoặc có thể ban hành các tiêu chí cụ thể hơn cho từng loại vụ việc TGPL, ví dụ tiêu chí đánh giá vụ việc tham gia tố tụng hình sự; tố tụng dân sự, tố tụng hành chính; đại diện ngoài tố tụng..., nhưng cần bảo đảm nguyên tắc sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Không được đặt ra tiêu chí mới, chỉ được cụ thể hóa những tiêu chí đã được quy định tại Thông tư số 12/2018/TT-BTP; - Bảo đảm tính khả thi, phù hợp với điều kiện thực tiễn ở địa phương và bảo đảm đánh giá khách quan, chính xác và phân loại được chất lượng vụ việc TGPL. <p>b) Xây dựng bảng điểm</p> <p>Sau khi xây dựng được các Tiêu chí đánh giá chất lượng thì cần phân bổ số điểm cho từng tiêu chí cụ thể để ban hành bảng điểm phục vụ cho việc đánh giá chất lượng được thuận lợi, chính xác. Về nguyên tắc, các điểm của các tiêu chí đã được quy định tại Thông tư 12/2018/TT-BTP không được thay đổi, nhưng tùy điều kiện ở địa phương, điểm của các tiêu chí cụ thể có thể được cơ cấu khác nhau tùy theo tính chất, mức độ quan trọng của tiêu chí đó.</p>
<p>3. Chuẩn bị nhân sự đánh giá chất lượng</p>	<p>Xác định nhân sự đánh giá chất lượng vụ việc TGPL là một khâu quan trọng trong việc chuẩn bị đánh giá chất lượng.</p> <p><i>* Về lựa chọn người tham gia đánh giá chất lượng vụ việc TGPL</i></p> <p>Hiện tại, Thông tư số 12/2018/TT-BTP không quy định cụ thể về tiêu chuẩn, điều kiện của người tham gia đánh giá chất lượng vụ việc TGPL; vì vậy, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng xem xét, quyết định. Có thể tham khảo các điều kiện, tiêu chuẩn của người thực hiện TGPL theo quy định của pháp luật TGPL để lựa chọn người có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, có kinh nghiệm và kiến thức, hiểu biết phù hợp với yêu cầu</p>

	<p>của việc đánh giá chất lượng vụ việc TGPL. Do vậy, người thực hiện đánh giá chất lượng vụ việc TGPL có thể gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trợ giúp viên pháp lý có kinh nghiệm; - Luật sư có kinh nghiệm; - Các chuyên gia pháp luật như: Người đã là Trợ giúp viên pháp lý; Người đã là thẩm phán, kiểm sát viên, điều tra viên trung cấp trở lên, thẩm tra viên chính trở lên thuộc ngành Tòa án, kiểm tra viên chính trở lên thuộc ngành Kiểm sát, giáo sư, phó giáo sư chuyên ngành luật, tiến sỹ luật, chuyên viên chính trở lên, nghiên cứu viên chính trở lên, giảng viên chính trở lên trong lĩnh vực pháp luật hoặc có thể mời đại diện cơ quan tiến hành tố tụng tham gia đánh giá. <p>* <i>Lưu ý:</i> Khi chọn người thực hiện đánh giá chất lượng vụ việc TGPL thì cần lưu ý đến các yếu tố như: trình độ chuyên môn, lĩnh vực và kinh nghiệm công tác có liên quan đến TGPL, hành nghề luật sư, hành nghề TGPL phù hợp với loại vụ việc đánh giá, có uy tín... để bảo đảm đánh giá đúng chất lượng của vụ việc TGPL.</p>
<p>4. Các điều kiện cần thiết khác</p>	<p>Ngoài ra, tùy tình hình thực tiễn, cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng vụ việc TGPL cũng cần tính toán và đưa vào Kế hoạch các điều kiện khác để thuận lợi cho công tác đánh giá chất lượng như:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kinh phí cho đánh giá chất lượng; - Các điều kiện, phương tiện phục vụ việc đánh giá như phòng làm việc, máy tính... - Bộ phận giúp việc (nếu cần) ví dụ như ghi chép, báo cáo...
<p>5. Quyết định thành lập đoàn đánh giá chất lượng</p>	<p>a) Hồ sơ trình ban hành Quyết định thành lập đoàn đánh giá chất lượng</p> <p>Hồ sơ trình người có thẩm quyền đánh giá chất lượng xem xét ban hành quyết định thành lập đoàn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phiếu trình; - Dự thảo kế hoạch đánh giá chất lượng; - Dự thảo Tiêu chí đánh giá chất lượng kèm theo bảng điểm để làm cơ sở đánh giá và dự thảo Phiếu điểm. - Dự thảo Quyết định thành lập đoàn đánh giá chất lượng vụ việc. <p>b) Quyết định thành lập đoàn đánh giá chất lượng</p>

Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền đánh giá chất lượng ra quyết định thành lập Đoàn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL, đồng thời phê duyệt Kế hoạch đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.

** Các loại quyết định thành lập đoàn đánh giá chất lượng*

Căn cứ Kế hoạch đánh giá chất lượng, người có thẩm quyền quyết định đánh giá chất lượng ban hành quyết định thành lập đoàn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL theo từng đợt hoặc theo năm:

- Quyết định thành lập đoàn đánh giá theo đợt: áp dụng với trường hợp Kế hoạch đánh giá xây dựng theo đợt hoặc dựa vào Kế hoạch đánh giá theo năm được phê duyệt để ban hành quyết định thành lập từng đoàn đánh giá cụ thể;

- Quyết định thành lập đoàn đánh giá theo năm: áp dụng với trường hợp xây dựng Kế hoạch đánh giá chất lượng theo năm.

Lưu ý: cần bảo đảm hiệu quả, khách quan trong việc lựa chọn thành viên tham gia và tổ chức đoàn đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.

BƯỚC 2:**TIẾN HÀNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG
VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ****1. Nghiên cứu hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý**

Kết quả thực hiện vụ việc TGPL của người thực hiện TGPL phải được thể hiện ở hồ sơ vụ việc. Do đó, đánh giá chất lượng vụ việc TGPL phải bắt đầu từ việc nghiên cứu hồ sơ vụ việc. Có thể nói, đây là bước vô cùng quan trọng, quyết định đến kết quả đánh giá và xếp loại chất lượng vụ việc TGPL.

Khi tiến hành đánh giá, người đánh giá cần tiến hành kiểm tra hồ sơ vụ việc xem có đủ các loại giấy tờ, tài liệu cần thiết phù hợp với yêu cầu thực hiện vụ việc TGPL theo quy định của pháp luật. Theo quy định của Luật TGPL và của Thông tư số 12/2018/TT-BTP, Hồ sơ vụ việc TGPL gồm các nhóm tài liệu sau:

Hồ sơ vụ việc tham gia tố tụng	Hồ sơ vụ việc đại diện ngoài tố tụng
+ Nhóm các giấy tờ người được TGPL cung cấp khi yêu cầu TGPL: Đơn yêu cầu, Giấy tờ chứng minh, các giấy tờ tài liệu có liên quan đến vụ việc;	Tương tự hồ sơ tham gia tố tụng
+ Nhóm các giấy tờ nghiệp vụ liên quan đến người thực hiện TGPL: Quyết định cử người thực hiện TGPL; quyết định thay đổi người thực hiện TGPL (nếu có); Văn bản thông báo không tiếp tục thực hiện vụ việc TGPL (nếu có);	Tương tự hồ sơ tham gia tố tụng
+ Nhóm các tài liệu, văn bản tố tụng do cơ quan tố tụng cấp cho người thực hiện TGPL: Bản chính hoặc bản sao kết luận điều tra, bản cáo trạng, bản án, quyết định; văn bản tố tụng khác liên quan đến vụ việc TGPL do cơ quan tiến hành tố tụng cấp;	+ Văn bản giải quyết vụ việc của cơ quan có thẩm quyền hoặc văn bản thể hiện kết quả việc đại diện ngoài tố tụng;
+ Nhóm các giấy tờ, tài liệu liên quan đến quá trình thực hiện TGPL do người thực hiện TGPL thực hiện: Bản bào chữa hoặc bản bảo vệ quyền lợi cho người được TGPL có chữ ký,	+ Nhóm các giấy tờ, tài liệu liên quan đến quá trình thực hiện TGPL do người thực hiện TGPL thực hiện: Giấy tờ, tài liệu thể hiện quá trình thực hiện vụ việc TGPL; Bản báo cáo về những công việc

ghi rõ họ tên của người thực hiện TGPL; Giấy tờ, tài liệu khác thể hiện quá trình thực hiện vụ việc TGPL. <i>Nếu Hồ sơ vụ việc TGPL không thể hiện các giấy tờ này, thì sẽ ảnh hưởng đến kết quả đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.</i>	đã thực hiện và kết quả đạt được trong phạm vi đại diện ngoài tổ tụng có chữ ký, ghi rõ họ tên của người thực hiện TGPL. Nếu Hồ sơ vụ việc TGPL không thể hiện các giấy tờ này, thì cần yêu cầu người thực hiện TGPL bổ sung ngay để có thể thực hiện đánh giá chất lượng vụ việc TGPL.
+ Phiếu lấy ý kiến người được TGPL hoặc người thân thích của họ	Tương tự hồ sơ tham gia tố tụng

2. Đánh giá yêu cầu trợ giúp pháp lý

Việc nghiên cứu, xem xét yêu cầu TGPL là một khâu quan trọng nhằm xác định việc thực hiện TGPL của người thực hiện TGPL có đúng đối tượng được TGPL hay không hoặc yêu cầu TGPL có đúng pháp luật hay, có liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp của người được TGPL hay không theo đúng quy định của pháp luật TGPL.

* Để đánh giá được các yếu tố trên đòi hỏi người đánh giá chất lượng cần phải nắm chắc quy định về TGPL và pháp luật liên quan đến vụ việc TGPL.

TRÌNH TỰ THỰC HIỆN	CÁCH THỨC, NỘI DUNG
- Xác định người yêu cầu có thuộc diện được TGPL hay không?	Cần phải căn cứ vào giấy tờ chứng minh người thuộc diện TGPL theo quy định tại Thông tư số 08/2017/TT-BTP
- Xác định yêu cầu TGPL có nội dung phù hợp không?	Cần xem xét đó có phải là vụ việc cụ thể liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người được TGPL và không thuộc lĩnh vực kinh doanh, thương mại không?
- Xác định yêu cầu TGPL có phạm vi, hình thức phù hợp không?	Phù hợp với phạm vi, hình thức cung cấp dịch vụ TGPL.

3. Nghiên cứu, đánh giá quá trình thực hiện trợ giúp pháp lý

Các tài liệu cần nghiên cứu	Mục tiêu/Yêu cầu	Câu hỏi cần phải trả lời
a) Thực hiện các hoạt động nghiệp vụ		

<p>- Các quyết định/văn bản nghiệp vụ TGPL</p> <p>- Hồ sơ yêu cầu TGPL (Đơn yêu cầu, giấy tờ chứng minh, các tài liệu liên quan chứng minh yêu cầu,..)</p>	<p>- Xác định hoạt động nghiệp vụ có ảnh hưởng thế nào đến chất lượng vụ việc TGPL.</p> <p>- Bảo đảm chính xác.</p>	<p>- Thời hạn ra các quyết định trong hoạt động TGPL:</p> <p>+ Thụ lý khi nào?</p> <p>+ Phân công người thực hiện khi nào?</p> <p>+ Quyền lựa chọn người thực hiện TGPL có được bảo đảm không? Thể hiện ở tài liệu nào?</p> <p>- Việc hướng dẫn, giải thích, trả lời của người tiếp nhận về quyền được TGPL?....;</p> <p>- Thời gian mà người thực hiện TGPL được cấp giấy chứng nhận người bào chữa, bảo vệ,</p>
	<p>Xác định đúng yêu cầu TGPL</p>	<p>- Yêu cầu của người được TGPL thuộc quan hệ pháp luật nào, lĩnh vực pháp luật nào?</p> <p>- Người thực hiện TGPL có xác định được đúng phạm vi yêu cầu không? Được thể hiện ở tài liệu nào?</p>
	<p>Người thực hiện TGPL có tuân thủ nguyên tắc TGPL không?</p>	<p>- Có đòi hỏi hoặc thu tiền, lợi ích vật chất hoặc lợi ích khác từ người được TGPL không?</p> <p>- Có tôn trọng và bảo mật thông tin về người được TGPL, Vụ việc được TGPL không?</p>
<p>b) Đối với vụ việc hình sự</p>		
<p>- Các quyết định tố tụng đối với người được TGPL; Kết luận điều tra; cáo trạng, các tài liệu khác có trong hồ sơ vụ việc, hồ sơ vụ án (Ví dụ: biên bản ghi lời khai của người làm chứng, biên bản ghi lời khai của người bị hại, biên bản đối chất, các biên bản khám xét, khám nghiệm</p>	<p>- Mục tiêu chung: Đánh giá được quá trình thực hiện TGPL của người thực hiện TGPL trong tham gia giải quyết vụ án</p> <p>- Hiểu nội dung vụ án, diễn biến, hành vi phạm tội</p> <p>- Diễn biến</p>	<p>- Người thực hiện TGPL có nắm được nội dung vụ án không?</p> <p>- Có tài liệu nào thể hiện những điểm mâu thuẫn giữa bản cáo trạng và kết luận điều tra không? TGVPL có nhận biết được điều này không? Giải pháp của họ khi phát hiện ra là gì để bảo đảm có lợi cho người được TGPL?</p> <p>- Mức độ tham gia của người thực hiện</p>

<p>hiện trường, thu thập chứng cứ, biên bản thực nghiệm điều tra, kết luận giám định... và bản án của Tòa sơ thẩm, phúc thẩm, các cấp xét xử khác (nếu có)</p> <p>- Trường hợp cần thiết, người đánh giá có thể đề xuất trưởng đoàn đánh giá để làm việc, phối hợp với cơ quan tiến hành tố tụng để tiếp cận Hồ sơ vụ án.</p>	<p>hành vi phạm tội của bị can, yêu cầu giải quyết bồi thường thiệt hại (nếu có)</p> <p>- Các chứng cứ mà cơ quan tiến hành tố tụng dùng để chứng minh tội phạm và quan điểm, ý kiến đề nghị giải quyết vụ án của Cơ quan điều tra</p>	<p>TGPL trong các hoạt động tố tụng?</p> <p>+ Các hoạt động tố tụng đã tham gia? Có được thể hiện đầy đủ trong hồ sơ không?</p> <p>+ Số lần gặp người được TGPL hoặc người thân thích? Thể hiện bằng các tài liệu nào trong hồ sơ? Bao lâu sau khi được cử thì người thực hiện TGPL gặp gỡ người được TGPL?</p> <p>+ Chứng cứ mà người thực hiện TGPL thu thập được là gì? được thể hiện ở tài liệu nào trong hồ sơ?</p> <p>+ Việc sử dụng thời gian thực hiện TGPL có hợp lý không?</p> <p>- Có tài liệu nào trong hồ sơ thể hiện việc tư vấn, trao đổi, thống nhất với người được TGPL, bao gồm cả lời bào chữa, chuyên hướng nếu có liên quan, v.v.</p>
	<p>Quan điểm, kết quả giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng có tương xứng với hành vi phạm tội hay không.</p>	<p>- Tác động của việc thực hiện TGPL đến kết quả giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng đã tạo thuận lợi hay bất lợi gì cho người được TGPL.</p> <p>- Bài bào chữa, bảo vệ của người thực hiện TGPL có được chuẩn bị tốt không? Có phân tích và chỉ ra được quá trình phạm tội, điều kiện, hoàn cảnh phạm tội; mức độ và hậu quả của hành vi phạm tội không? Các tình tiết giảm nhẹ/tăng nặng? mức hình phạt đề nghị, mức bồi thường?</p> <p>- Có tranh luận tại phiên tòa không? Được thể hiện bởi tài liệu nào?</p> <p>- Các yếu tố khách quan nào ảnh hưởng đến kết quả làm việc của người thực hiện TGPL?</p>
<p>c) Đối với vụ việc dân sự</p>		
<p>- Đơn khởi kiện, Yêu cầu phản tố; - Hồ sơ khởi kiện của nguyên đơn</p>	<p>- Mục tiêu chung: Đánh giá được quá trình thực hiện</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Chứng cứ, vật chứng, kết luận giám định... - Các tài liệu, văn bản thể hiện kết quả các hoạt động tố tụng,... - Biên bản hòa giải (Nếu có); - Các tài liệu, chứng cứ do bị đơn cung cấp; 	<p>TGPL của người thực hiện GPL trong tham gia giải quyết vụ án</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiểu đúng yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn để nắm bắt được điểm mấu chốt của vụ án; 	<ul style="list-style-type: none"> - Người thực hiện GPL có nghiên cứu nắm bắt được bản chất khách quan của vấn đề không? - Có tài liệu nào thể hiện những điểm mâu thuẫn giữa yêu cầu của nguyên đơn, phần tố của bị đơn không? TGVPL có nhận biết được điều này không? Giải pháp của họ khi phát hiện ra là gì để bảo đảm có lợi cho người được GPL?
<ul style="list-style-type: none"> - Lời khai của những người tham gia tố tụng khác, - Bản án có trong hồ sơ; * <i>Trường hợp cần thiết, người đánh giá có thể đề xuất trưởng đoàn đánh giá để làm việc, phối hợp với cơ quan tiến hành tố tụng để tiếp cận Hồ sơ vụ án.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Nguyên nhân, diễn biến của sự việc dẫn đến việc khởi kiện - Yêu cầu giải quyết bồi thường thiệt hại (nếu có) - Các chứng cứ chứng minh của các bên; quan điểm giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng 	<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ tham gia của người thực hiện GPL trong các hoạt động tố tụng? + Các hoạt động tố tụng đã tham gia? Có được thể hiện đầy đủ trong hồ sơ không? + Số lần gặp người được GPL hoặc người thân thích? Thể hiện bằng các tài liệu nào trong hồ sơ? Bao lâu sau khi được cử thì người thực hiện GPL gặp gỡ người được GPL? + Chứng cứ mà người thực hiện GPL thu thập được? + Việc sử dụng thời gian thực hiện GPL có hợp lý không? - Người thực hiện GPL có nghiên cứu, trao đổi, tư vấn đầy đủ, đúng quy định các vấn đề có liên quan không? Ví dụ, yêu cầu, đề nghị giám định áp dụng các biện pháp khẩn cấp tạm thời (nếu có)? Các yêu cầu đó có được Tòa án chấp nhận trong quá trình tố tụng không? - Tài liệu nào trong hồ sơ liên quan thể hiện sự tư vấn, trao đổi, thống nhất với người được GPL, bao gồm cả việc định hướng bảo vệ, những vấn đề có thể xảy ra tại phiên tòa,...
	<p>Quan điểm, kết quả giải quyết của Tòa án so với lập luận của</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tác động của việc thực hiện GPL đến kết quả giải quyết của Tòa thế nào? có thuận lợi hay bất lợi gì cho người được GPL?

	<p>người thực hiện TGPL?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Có tham gia hòa giải trong vụ việc bắt buộc hòa giải không? - Có tham khảo ý kiến chuyên môn, kinh nghiệm của đồng nghiệp, chuyên gia không? Thể hiện ở tài liệu nào? - Bài bảo vệ của người thực hiện TGPL có được chuẩn bị tốt không? - Có phân tích và chỉ ra được nguyên nhân, điều kiện phát sinh việc khởi kiện? - Có tranh luận tại phiên tòa không? Được thể hiện bởi tài liệu nào? - Có kế hoạch hỏi, đối đáp không? Được thể hiện ở tài liệu nào trong hồ sơ? - Các yếu tố khách quan nào ảnh hưởng đến kết quả làm việc của người thực hiện TGPL?
--	------------------------------	--

d) Đối với vụ việc hành chính

<ul style="list-style-type: none"> - Đơn khởi kiện; - Hồ sơ khởi kiện của nguyên đơn; - Quyết định hành chính bị khởi kiện - Chứng cứ, vật chứng, kết luận giám định... - Các tài liệu, văn bản thể hiện kết quả các hoạt động tố tụng,... - Các tài liệu, chứng cứ do bị đơn cung cấp; - Lời khai của những người tham gia tố tụng khác, 	<p>Mục tiêu chung: Đánh giá được quá trình thực hiện TGPL của người thực hiện TGPL trong tham gia giải quyết vụ án</p> <p>- Hiểu đúng yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn để nắm bắt được điểm mấu chốt của vụ án;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Người thực hiện TGPL có đánh giá được đơn khởi kiện có đủ các điều kiện do luật định không, chủ thể khởi kiện có năng lực hành vi đầy đủ không, động cơ khởi kiện của người khởi kiện, thời hiệu khởi kiện có phù hợp hay không?... - Người thực hiện TGPL có nghiên cứu nắm bắt được bản chất khách quan của vấn đề không? - Có tài liệu nào thể hiện những điểm mâu thuẫn giữa yêu cầu của nguyên đơn, phản tố của bị đơn không? TGVPL có nhận biết được điều này không? Giải pháp của họ khi
--	--	---

<p>- Biên bản đối thoại; Bản án có trong hồ sơ;</p> <p>- Các tài liệu khác: các quyết định, công văn, tài liệu liên quan tới việc giải quyết khiếu nại của các cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, bản án của Tòa án hành chính (nếu có)</p> <p><i>* Trường hợp cần thiết, người đánh giá có thể đề xuất trường đoàn đánh giá để làm việc, phối hợp với cơ quan tiền hành tố tụng để tiếp cận Hồ sơ vụ án.</i></p>	<p>- Nguyên nhân, diễn biến của sự việc dẫn đến việc khởi kiện</p> <p>- Yêu cầu giải quyết bồi thường thiệt hại (nếu có)</p> <p>- Các chứng cứ chứng minh của các bên; quan điểm giải quyết của cơ quan tiền hành tố tụng.</p>	<p>phát hiện ra là gì để bảo đảm quyền lợi cho người được TGPL?</p> <p>- Mức độ tham gia của người thực hiện TGPL trong các hoạt động tố tụng?</p> <p>+ Các hoạt động tố tụng đã tham gia? Có được thể hiện đầy đủ trong hồ sơ không?</p> <p>+ Số lần gặp người được TGPL hoặc người thân thích? Thể hiện bằng các tài liệu nào trong hồ sơ? Bao lâu sau khi được cử thì người thực hiện TGPL gặp gỡ người được TGPL?</p> <p>+ Chứng cứ mà người thực hiện TGPL thu thập được?</p> <p>+ Việc sử dụng thời gian của người thực hiện TGPL có hợp lý không?</p> <p>- Người thực hiện TGPL có tư vấn về các vấn đề cần thiết không? Ví dụ, yêu cầu, đề nghị giám định áp dụng các biện pháp khẩn cấp tạm thời (nếu có)? Các yêu cầu đó có được Tòa án chấp nhận trong quá trình tố tụng không?</p> <p>- Tài liệu nào trong hồ sơ thể hiện sự tư vấn, trao đổi, thống nhất với người được TGPL, bao gồm cả việc định hướng bảo vệ, những vấn đề xảy ra có thể xảy ra tại phiên tòa,...</p>
	<p>Quan điểm, kết quả giải quyết của Tòa án và lập luận của người thực hiện TGPL?</p>	<p>- Tác động của việc thực hiện TGPL đến kết quả giải quyết của Tòa đã tạo thuận lợi hay bất lợi gì cho người được TGPL?</p> <p>- Có tham gia đối thoại không?</p> <p>- Có tham khảo ý kiến chuyên môn, kinh nghiệm của đồng nghiệp, chuyên gia không? Thể hiện ở tài liệu nào?</p> <p>- Bài bảo vệ của người thực hiện TGPL có được chuẩn bị tốt không?</p> <p>- Có phân tích và chỉ ra được nguyên nhân, điều kiện phát sinh việc khởi kiện?</p> <p>- Có tranh luận tại phiên tòa không? Được thể hiện bởi tài liệu nào?</p> <p>- Có kế hoạch hỏi, đối đáp không? Được thể hiện ở tài liệu nào trong hồ sơ?</p>

	- Các yếu tố khách quan nào ảnh hưởng đến kết quả làm việc của người thực hiện TGPL?
--	--

4. Xử lý các thông tin, ý kiến phản hồi của người được trợ giúp pháp lý và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Người đánh giá cần nghiên cứu các ý kiến phản hồi của người được TGPL và ý kiến của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về chất lượng vụ việc; các khiếu nại, đề xuất, kiến nghị hoặc thông tin, báo chí phản ánh (nếu có), cụ thể như sau:

- *Đối với phản hồi về thái độ làm việc:* Cần xem xét mối quan hệ giữa người thực hiện TGPL với người được TGPL hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và thái độ của họ trước khi đưa ra nhận định; thái độ của người thực hiện TGPL trong một số vụ việc do họ thực hiện và trong suốt quá trình họ là người thực hiện TGPL, để từ đó có thể xác định: nếu là sự quan liêu, hời hợt, thiếu nhiệt tình của người thực hiện TGPL thì số điểm của tiêu chuẩn tương ứng sẽ được xác định bằng không; nếu là phản xạ bột phát, tức thời hoặc sơ xuất của họ phát sinh trong một tình huống cụ thể thì cần nhắc mức điểm phù hợp.

- *Đối với phản hồi về nội dung thực hiện:* Phản hồi này thường là từ phía người được TGPL. Cần xem xét việc thực hiện TGPL đã phù hợp với quy định của pháp luật chưa vì trong nhiều trường hợp do không đạt được mong muốn của mình mà người được TGPL có thái độ không hài lòng đối với người thực hiện TGPL, nếu chỉ xem xét trên cơ sở thông tin, ý kiến của họ thì không đưa ra được nhận xét, đánh giá chính xác về chất lượng vụ việc TGPL mà cần xem xét kỹ nội dung TGPL có phù hợp với pháp luật và đạo đức xã hội hay không, có bảo vệ được quyền và lợi ích hợp pháp của người được TGPL hay không... để đánh giá khách quan và chính xác chất lượng vụ việc TGPL.

5. Đánh giá và cho điểm các tiêu chí

Người đánh giá sử dụng bảng điểm để cho điểm đánh giá chất lượng vụ việc một cách độc lập và chịu trách nhiệm về kết quả cho điểm của mình.

Ví dụ, Tiêu chí, **Bảng điểm và cách thức xác định** có thể được xây dựng như sau:

TIÊU CHÍ	ĐIỂM
1. Tiêu chí về trách nhiệm nghề nghiệp của người thực hiện TGPL	30 điểm
<p>a) Tuân thủ pháp luật, trung thực, tôn trọng sự thật khách quan</p> <p>- Căn cứ hồ sơ vụ việc, người đánh giá cần xem xét việc tuân thủ pháp luật của người thực hiện trên các khía cạnh: Tuân thủ các quy định của pháp luật về tố tụng và các quy định liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người thực hiện TGPL; Tuân thủ nguyên tắc và các quy định khác của TGPL, việc tuân thủ này có được thể hiện trong hồ sơ không? ở tài liệu nào?</p> <p>+ Lưu ý: Trường hợp hồ sơ không thể hiện tuân thủ pháp luật của người thực hiện TGPL thì người đánh giá cần tham khảo ý kiến của người hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc, cơ quan tổ chức khác có liên quan để xác minh, đánh giá tiêu chí này;</p> <p>- Khi cần thiết, người đánh giá có thể đánh giá các thông tin do người được TGPL cung cấp, do người thực hiện TGPL thu thập có chính xác, khách quan không? Có sửa chữa, làm sai lệch thông tin không? Nếu có thì thể hiện ở tài liệu nào trong hồ sơ? Trường hợp cần thiết thì người đánh giá có thể xác minh từ nguồn cung cấp thông tin.</p>	10 điểm
<p>b) Giải thích, hướng dẫn, cung cấp thông tin kịp thời về vụ việc cho người được TGPL</p> <p>Trong quá trình thực hiện TGPL, việc tiếp xúc, trình bày và cung cấp thông tin về vụ việc thường diễn ra giữa người được TGPL và người thực hiện TGPL; địa điểm có thể là tại trụ sở Trung tâm, Chi nhánh của Trung tâm, ...; Vì vậy, để đánh giá được tiêu chí này thì cần:</p> <p>- Căn cứ hồ sơ vụ việc để xác định các thông tin cần được giải thích, hướng dẫn, cung cấp cho người được TGPL;</p> <p>- Xem xét các giấy tờ thể hiện sự làm việc giữa người thực hiện TGPL với người được TGPL hoặc với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để đánh giá người thực hiện TGPL có chủ động gặp gỡ, làm việc với người được TGPL hoặc người thân thích của họ để thu thập các thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc TGPL không.</p>	10 điểm

<ul style="list-style-type: none"> - Xem xét các mốc thời gian của các biên bản để đánh giá có hoàn thành công việc theo đúng thời gian không, có lưu giữ các tài liệu phù hợp đúng thứ tự hay không? - Trường hợp cần thiết người đánh giá có thể lấy ý kiến của người được TGPL hoặc người thân thích của họ về việc giải thích, cung cấp thông tin của người thực hiện TGPL. 	
<p>c) Bảo đảm thời gian, tiến độ thực hiện vụ việc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xem xét thời hạn ban hành các quyết định trong TGPL có phù hợp không? - Xem xét hoạt động sớm nhất mà người thực hiện TGPL đã triển khai thực hiện để thực hiện công việc của mình (như tiếp xúc với đối tượng thể hiện qua biên bản tiếp xúc với đối tượng; thời gian mà người thực hiện TGPL được cấp giấy chứng nhận người bào chữa, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự, biên bản làm việc với tổ chức, cá nhân, người có quyền lợi liên quan đến vụ việc...) - Xem xét các mốc thời gian thực hiện các công việc. - Đối chiếu với thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật. <p>* Quá trình đánh giá về tính kịp thời cũng cần tính đến nguyên nhân của việc chậm trễ nếu có. Nếu nguyên nhân từ phía tổ chức thực hiện TGPL thì cần đề xuất ý kiến với tổ chức thực hiện TGPL đó để có giải pháp; nếu nguyên nhân từ phía người thực hiện TGPL thì cần phải đánh giá trong toàn bộ tiến trình giải quyết vụ việc. Nếu việc chậm trễ của người thực hiện TGPL làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của người được TGPL như làm cho họ mất quyền khởi kiện hoặc quyền khiếu nại thì điểm của tiêu chuẩn này nên là không (0 điểm).</p>	10 điểm
<p>2. Tiêu chí về thực hiện TGPL</p>	60 điểm
<p>a) Thực hiện TGPL phù hợp với yêu cầu TGPL và phạm vi được phân công</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra các yêu cầu của người được TGPL thể hiện trong đơn yêu cầu TGPL; xác định rõ những yêu cầu thuộc phạm vi TGPL đã được TGPL; những yêu cầu thuộc phạm vi TGPL nhưng chưa được TGPL; những yêu cầu không thuộc phạm vi TGPL. 	05 điểm

<p>- Xem xét nội dung các văn bản thực hiện TGPL của người thực hiện TGPL:</p> <p>+ Người đánh giá phải xác định chính xác yêu cầu của người được TGPL thuộc quan hệ pháp luật nào, lĩnh vực pháp luật nào;</p> <p>+ Nội dung thực hiện TGPL thể hiện trong các văn bản của người thực hiện TGPL (biên bản làm việc với người được TGPL, các cơ quan, tổ chức, các nhân có liên quan; bản bào chữa, bản luận cứ bảo vệ quyền lợi, biên bản hòa giải...) có phù hợp với quy định của pháp luật không, đã thực sự bảo vệ được quyền và lợi ích hợp pháp của người được TGPL hay chưa; đã đáp ứng yêu cầu TGPL của người được TGPL hay chưa?</p>	
<p><i>b) Thu thập các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến vụ việc</i></p> <p>- Người đánh giá cần xác định các loại thông tin, tài liệu, chứng cứ mà người thực hiện TGPL cần thu thập?</p> <p>- So sánh, đối chiếu với kết quả thực hiện của người thực hiện tại hồ sơ vụ việc xem những thông tin, tài liệu, chứng cứ đó có được lưu hoặc thể hiện tại hồ sơ không? Có đủ không? Việc thu thập các thông tin, chứng cứ đó diễn ra khi nào, có kịp thời không?</p> <p>- Trường hợp cần thiết, người đánh giá có thể lấy ý kiến, làm việc với các cơ quan liên quan để thu thập thêm các thông tin, tài liệu, chứng cứ.</p>	10 điểm
<p><i>c) Nghiên cứu và áp dụng đầy đủ các quy định pháp luật có liên quan để bảo đảm nội dung TGPL đúng và phù hợp với pháp luật</i></p> <p>- Người đánh giá cần xác định các quy định pháp luật nào sẽ được áp dụng? Quy định trực tiếp, quy định gián tiếp,...</p> <p>- So sánh, đối chiếu với kết quả thực hiện của người thực hiện TGPL tại hồ sơ vụ việc để xem xét các quy định của pháp luật đó có được áp dụng đầy đủ không? Thể hiện ở tài liệu nào? Áp dụng có đúng không?</p>	20 điểm
<p><i>d) Xem xét xem người thực hiện TGPL có tham gia các hoạt động tố tụng hoặc tham gia các hoạt động đại diện ngoài tố tụng để kịp thời có giải pháp bảo vệ bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người được TGPL;</i></p> <p>- Người đánh giá cần căn cứ nội dung vụ việc, quá trình giải quyết vụ việc của các cơ quan để xác định kể từ thời điểm người thực hiện TGPL được phân công thì có các hoạt động tố tụng nào/hoạt động đại diện ngoài tố tụng nào được diễn ra? Diễn ra ở thời điểm nào?</p>	20 điểm

<ul style="list-style-type: none"> - So sánh, đối chiếu với các tài liệu có trong hồ sơ vụ việc để xem xét người thực hiện TGPL đã tham gia các hoạt động nào? Có đủ không? Có hoạt động nào không tham gia? Vì sao? Việc tham gia hoặc không tham gia đó thể hiện ở tài liệu nào trong hồ sơ vụ việc? Kết quả tham gia như thế nào? Được thể hiện ở tài liệu nào? - Trường hợp cần thiết thì xác minh, lấy ý kiến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết vụ việc; cơ quan, tổ chức có liên quan hay người được TGPL hoặc người thân thích của họ để kiểm chứng. 	
<p><i>đ) Quá trình thực hiện TGPL được thể hiện đầy đủ trong hồ sơ vụ việc TGPL</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra hồ sơ vụ việc xem có đủ các loại giấy tờ, tài liệu cần thiết phù hợp với thủ tục TGPL theo quy định của pháp luật. - Kiểm tra tính hợp pháp và giá trị pháp lý của các giấy tờ, tài liệu có trong hồ sơ. Việc kiểm tra này được thực hiện trên cơ sở hồ sơ đã được sắp xếp theo một trật tự nhất định. 	<p>05 điểm</p>
<p>3. Tiêu chí về sự hài lòng của người được TGPL trên cơ sở ý kiến phản hồi của người được TGPL hoặc người thân thích.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xem xét trực tiếp Phiếu lấy ý kiến được lưu tại hồ sơ và đối chiếu với toàn bộ quá trình thực hiện TGPL để đánh giá. - Người đánh giá có thể tiến hành xác minh hoặc trực tiếp lấy ý kiến của người được TGPL hoặc người thân thích của họ để xác định sự hài lòng của họ; - Nếu trong Phiếu lấy ý kiến, có trường hợp người được TGPL trả lời không hài lòng với nội dung và kết quả TGPL nhưng trên thực tế, vụ việc vẫn được đánh giá đạt chất lượng bởi vì vụ việc đó đã được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật, yêu cầu TGPL và mong muốn của người được TGPL có thể không phù hợp với quy định của pháp luật, đạo đức xã hội hoặc vượt quá phạm vi, khả năng giúp đỡ của tổ chức thực hiện TGPL, người thực hiện TGPL hoặc người được TGPL, người đại diện hợp pháp của họ cung cấp không đầy đủ hoặc không trung thực về các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến vụ việc TGPL... 	<p>10 điểm</p>

BƯỚC 3:**KẾT THÚC ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC
TRỢ GIÚP PHÁP LÝ****1. Xếp loại**

Căn cứ báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ của thành viên Đoàn đánh giá và các thông tin, tài liệu có liên quan, Trưởng đoàn chủ trì việc xếp loại chất lượng và xây dựng báo cáo kết quả đánh giá chất lượng vụ việc TGPL của Đoàn. Việc xếp loại chất lượng thực hiện như sau:

- + Vụ việc chất lượng tốt: Vụ việc có tổng số điểm đạt từ 90 điểm trở lên.
- + Vụ việc chất lượng khá: Vụ việc có tổng số điểm đạt từ 70 đến dưới 90 điểm.
- + Vụ việc đạt chất lượng: Vụ việc có tổng số điểm đạt từ 50 đến dưới 70 điểm.
- + Vụ việc không đạt chất lượng: Vụ việc có tổng số điểm đạt dưới 50 điểm hoặc vụ việc mà người thực hiện TGPL hoặc tổ chức thực hiện TGPL vi phạm điều cấm quy định tại khoản 1 Điều 6 của Luật TGPL.

2. Báo cáo Kết quả đánh giá chất lượng vụ việc TGPL

- Trưởng đoàn đánh giá nên thông tin sơ bộ về kết quả đánh giá chất lượng vụ việc TGPL với người thực hiện TGPL, tổ chức thực hiện TGPL và tiếp nhận những ý kiến phản hồi, giải trình của người thực hiện TGPL, tổ chức thực hiện TGPL ... trước khi xây dựng và ký báo cáo kết quả đánh giá của Đoàn.

- Trong quá trình xây dựng báo cáo kết quả đánh giá chất lượng vụ việc TGPL, Trưởng đoàn có thể tham khảo ý kiến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu cần thiết), để bảo đảm cho việc nhận xét, đánh giá, kết luận, kiến nghị xử lý được chính xác, khách quan.

- Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng được gửi đến tổ chức thực hiện TGPL, người thực hiện TGPL và cơ quan có thẩm quyền ra quyết định thành lập đoàn đánh giá, cơ quan quản lý TGPL ở Trung ương để tổng hợp, theo dõi và có biện pháp quản lý phù hợp.

SỞ TƯ PHÁP
ĐOÀN ĐÁNH GIÁ
CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TGPL

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 20....

PHIẾU ĐIỂM

1. Thời gian đánh giá: Họ và Tên người đánh giá:
2. Thông tin về vụ việc được đánh giá:
Mã Hồ sơ vụ việc: Ngày tháng thụ lý: Ngày tháng hoàn thành:
Người được TGPL: Thuộc diện¹
Hình thức TGPL: Lĩnh vực TGPL:
Người thực hiện TGPL:

¹ Theo Khoản 1 Điều 7 Luật TGPL 2017

STT	Tiêu chí	Điểm chuẩn	Kết quả đánh giá	
			Điểm	Lý do
1	Tiêu chí về trách nhiệm nghề nghiệp của người thực hiện TGPL	30		
	<i>a) Tuân thủ pháp luật, trung thực, tôn trọng sự thật khách quan</i>	<i>10</i>		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			
	<i>b) Giải thích, hướng dẫn, cung cấp thông tin kịp thời về vụ việc cho người được TGPL</i>	<i>10</i>		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			
	<i>c) Bảo đảm thời gian, tiến độ thực hiện vụ việc</i>	<i>10</i>		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			
2	Tiêu chí về thực hiện TGPL	60		
	<i>a) Thực hiện TGPL phù hợp với yêu cầu TGPL và phạm vi được phân công</i>	<i>5</i>		
	- Tiêu chí cụ thể 1			

	-			
	-			
	-			
	<i>b) Thu thập các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến vụ việc</i>	10		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			
	<i>c) Nghiên cứu và áp dụng đầy đủ các quy định pháp luật có liên quan để bảo đảm nội dung TGPL đúng và phù hợp với pháp luật;</i>	20		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			
	<i>d) Tham gia các hoạt động tố tụng hoặc tham gia các hoạt động đại diện ngoài tố tụng để kịp thời có giải pháp bảo vệ bảo quyền, lợi ích hợp pháp của người được TGPL;</i>	20		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			

	<i>đ) Quá trình thực hiện TGPL được thể hiện đầy đủ trong hồ sơ vụ việc TGPL.</i>	05		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			
3	Tiêu chí về sự hài lòng của người được TGPL trên cơ sở ý kiến phản hồi của người được TGPL hoặc người thân thích	10		
	- Tiêu chí cụ thể 1			
	-			
	Tổng (1) + (2) + (3)			

Nhận xét, đánh giá²

.....

.....

.....

.....

NGƯỜI ĐÁNH GIÁ

(Ký ghi rõ họ tên)

² Nếu người được TGPL là người dân tộc thiểu số, người khuyết tật, trẻ em, là nạn nhân bạo lực gia đình, nạn nhân mua bán người.... cần có những nhận xét về kỹ năng (mức độ phù hợp với đối tượng của việc thu thập chứng cứ, gặp gỡ với đối tượng, các lập luận bảo vệ, đề nghị với Hội đồng xét xử ...; cách thức giải quyết các khó khăn, rào cản trong quá trình thực hiện vụ việc TGPL...).

MỤC LỤC

PHẦN I. TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ	3
I. CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ	4
1. Chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý	4
2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý	5
II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ	7
1. Khái niệm đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý	7
2. Chủ thể đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý	8
3. Phạm vi đánh giá	8
4. Loại vụ việc và lựa chọn vụ việc để đánh giá chất lượng	9
5. Cách thức đánh giá chất lượng	9
6. Tiêu chí đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý	10
PHẦN II. QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ	12
I. TỔNG QUAN QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ	13
II. TIÊU CHUẨN THỰC HIỆN CÁC BƯỚC TRONG QUY TRÌNH	14
BƯỚC 1: CHUẨN BỊ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG	14
BƯỚC 2: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ	18
BƯỚC 3: KẾT THÚC ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ	30



CỤC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ – BỘ TƯ PHÁP

58 – 60 Trần Phú, Ba Đình, Hà Nội

Tel: (+84)24.37334309 – (+84)24.37339583

Email: ctgpl@moj.gov.vn

Website: <https://tgpl.moj.gov.vn>