

QUYẾT ĐỊNH

CỦA BỘ TƯ PHÁP SỐ 11/2008/QĐ-BTP NGÀY 29 THÁNG 12 NĂM 2008 BAN HÀNH BỘ TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

BỘ TRƯỞNG BỘ TƯ PHÁP

Căn cứ Luật Trợ giúp pháp lý ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 07/2007/NĐ-CP ngày 12 tháng 01 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Trợ giúp pháp lý;

Căn cứ Nghị định số 93/2008/NĐ-CP ngày 22 tháng 8 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Điều 3. Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ, Giám đốc Sở Tư pháp các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Giám đốc Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước, các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Đinh Trung Tụng

BỘ TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 11/2008/QĐ-BTP ngày 29 tháng 12 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Bộ tiêu chuẩn đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý (sau đây gọi là Bộ tiêu chuẩn) quy định về tiêu chuẩn chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý, đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý và trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến quá trình đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý bao gồm:

- a) Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước và Chi nhánh của Trung tâm;
- b) Văn phòng luật sư, Công ty luật, Trung tâm tư vấn pháp luật thuộc tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội - nghề nghiệp có đăng ký tham gia trợ giúp pháp lý.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý bao gồm:

- a) Trợ giúp viên pháp lý;
- b) Cộng tác viên trợ giúp pháp lý của Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước và Chi nhánh của Trung tâm;
- c) Luật sư, Tư vấn viên pháp luật khi tham gia trợ giúp pháp lý.

3. Các cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý, các tổ chức xã hội – nghề nghiệp, tổ chức chủ quản của tổ chức tham gia trợ giúp pháp lý và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc trợ giúp pháp lý.

Điều 3. Mục đích điều chỉnh

1. Nâng cao chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý, tạo cơ sở cho người có yêu cầu trợ giúp pháp lý được thụ hưởng dịch vụ pháp lý miễn phí với chất lượng tốt nhất.

2. Tạo cơ sở pháp lý để người thực hiện trợ giúp pháp lý tự đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý do mình thực hiện hoặc cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thực hiện việc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý; để cơ quan, tổ chức và nhân dân giám sát việc thi hành pháp luật về trợ giúp pháp lý.

3. Làm căn cứ xác định trách nhiệm, năng lực của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, người thực hiện trợ giúp pháp lý để xác định mức độ trách nhiệm trong trường hợp có sai sót và có biện pháp bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao năng lực của người thực hiện trợ giúp pháp lý và tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý.

Điều 4. Vụ việc trợ giúp pháp lý có chất lượng

1. Vụ việc trợ giúp pháp lý có chất lượng khi đáp ứng các tiêu chuẩn chung và tiêu chuẩn về hình thức trợ giúp pháp lý quy định tại các điều thuộc Chương II Bộ tiêu chuẩn này.

2. Vụ việc cũng có chất lượng trong các trường hợp sau đây:

a) Nội dung tư vấn, quan điểm bào chữa, đại diện, quan điểm hòa giải đúng pháp luật, được thể hiện trong hồ sơ vụ việc mà không được người có yêu cầu chấp nhận hoặc không được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chấp nhận nhưng là căn cứ để yêu cầu xem xét lại vụ việc hoặc phù hợp với kết quả giải quyết cuối cùng;

b) Nội dung trợ giúp pháp lý là căn cứ để kiến nghị sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện pháp luật.

Điều 5. Trách nhiệm bảo đảm và giám sát, đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

1. Người thực hiện trợ giúp pháp lý, tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý và cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

2. Việc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý được thực hiện thường xuyên, do người thực hiện trợ giúp pháp lý tự đánh giá, do tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý đánh giá và do cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý đánh giá trong trường hợp cần thiết.

3. Khuyến khích người được trợ giúp pháp lý và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia giám sát chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

Chương II CÁC TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

Mục 1

CÁC TIÊU CHUẨN CHUNG

Điều 6. Tiêu chuẩn tạo điều kiện thuận lợi cho người được trợ giúp pháp lý tiếp xúc, trình bày và cung cấp thông tin về vụ việc trợ giúp pháp lý

1. Người có yêu cầu trợ giúp pháp lý hoặc người thân thích của người có yêu cầu trợ giúp pháp lý được tạo thuận lợi để tiếp xúc, trình bày, cung cấp thông tin về vụ việc yêu cầu trợ giúp pháp lý.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý trực tiếp tiếp xúc, làm việc với người được trợ giúp pháp lý hoặc người thân thích của họ, với những người có quyền và lợi ích liên quan và các cơ quan, tổ chức, cá nhân hữu quan để người được trợ giúp pháp lý có điều kiện thuận lợi trong việc cung cấp thông tin, theo dõi, giám sát quá trình thực hiện trợ giúp pháp lý.

3. Tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý khi phân công vụ việc có trách nhiệm tạo điều kiện để người thực hiện trợ giúp pháp lý tiếp xúc với người có yêu cầu; lựa chọn phân công người thực hiện trợ giúp pháp lý phù hợp, am hiểu sâu sắc lĩnh vực pháp luật có liên quan đến yêu cầu trợ giúp pháp lý, có đủ năng lực và trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp.

Điều 7. Tiêu chuẩn về tính khách quan, toàn diện và kịp thời

1. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã nghiên cứu kỹ lưỡng, thu thập đầy đủ và chính xác các thông tin, tài liệu, các chứng cứ pháp lý có liên quan đến vụ việc trợ giúp pháp lý, đến người được trợ giúp pháp lý để hiểu rõ về bản chất, nội dung yêu cầu trợ giúp pháp lý.

Trong trường hợp có nghi ngờ về tính chính xác, khách quan của thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ việc trợ giúp pháp lý do người được trợ giúp pháp lý cung cấp, người thực hiện trợ giúp pháp lý phải tiến hành xác minh, làm rõ.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã nghiên cứu đầy đủ, toàn diện các quy phạm pháp luật đang có hiệu lực pháp luật có liên quan đến vụ việc để lựa chọn phương án thực hiện trợ giúp pháp lý và vận dụng chính xác các quy phạm pháp luật. Nội dung trợ giúp pháp lý cụ thể, dễ hiểu, dễ vận dụng, có tính khả thi, bảo đảm tiết kiệm, phù hợp với điều kiện, trình độ nhận thức của người được trợ giúp pháp lý.

3. Vụ việc trợ giúp pháp lý được thực hiện kịp thời, bảo đảm về thời hạn và thời hiệu theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Tiêu chuẩn đáp ứng được yêu cầu hợp pháp của người được trợ giúp pháp lý

1. Người được trợ giúp pháp lý được giải thích về quyền và nghĩa vụ theo pháp luật về trợ giúp pháp lý và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Các quyền và lợi ích hợp pháp của người được trợ giúp pháp lý trong vụ việc được trợ giúp pháp lý để bảo vệ theo đúng quy định của pháp luật.

3. Vương mắc về pháp luật của người được trợ giúp pháp lý được giải tỏa theo hình thức trợ giúp pháp lý phù hợp và họ được nâng cao về nhận thức pháp luật.

4. Người được trợ giúp pháp lý hài lòng về thái độ phục vụ, nội dung và cách thức thực hiện trợ giúp pháp lý của người thực hiện trợ giúp pháp lý, của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý; được tham gia giám sát và đánh giá về chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

5. Người được trợ giúp pháp lý được giải quyết nhanh chóng và đúng pháp luật đối với các yêu cầu về khiếu nại, tranh chấp trong trợ giúp pháp lý.

Điều 9. Tiêu chuẩn tuân thủ và phù hợp với pháp luật, không trái đạo đức xã hội

1. Tuân thủ và phù hợp với quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý:

a) Tuân thủ các quy định của pháp luật về người được trợ giúp pháp lý;

b) Phù hợp với nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi hoạt động của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý;

c) Tuân thủ các quy định về người thực hiện trợ giúp pháp lý, phạm vi, hình thức, lĩnh vực và quy tắc nghề nghiệp trợ giúp pháp lý;

d) Không vi phạm các quy định của pháp luật về các hành vi bị nghiêm cấm, bí mật nghề nghiệp và những việc không được làm;

đ) Bảo đảm và tuân thủ về thời hiệu và thời hạn thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý.

2. Tuân thủ và phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan đến quá trình giải quyết vụ việc của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền. Các nhận định, đánh giá, giải pháp đưa ra trong quá trình thực hiện trợ giúp pháp lý phải chính xác, có căn cứ và phù hợp với pháp luật.

3. Nội dung trợ giúp pháp lý phải phù hợp với thuần phong, mỹ tục của dân tộc và không trái đạo đức xã hội.

Điều 10. Tiêu chuẩn đáp ứng các yêu cầu về trình tự, thủ tục

1. Việc thực hiện trợ giúp pháp lý đối với từng hình thức trợ giúp pháp lý cụ thể bảo đảm tuân thủ các yêu cầu về trình tự, thủ tục thực hiện vụ việc theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý và hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Trình tự, thủ tục thực hiện trợ giúp pháp lý đã được thể hiện đầy đủ trong hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý.

Điều 11. Tiêu chuẩn kiểm soát được hậu quả pháp lý phát sinh từ nội dung trợ giúp pháp lý

1. Người được trợ giúp pháp lý được cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến yêu cầu trợ giúp pháp lý trong quá trình thực hiện trợ giúp pháp lý và các thông tin có liên quan.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý dự báo được những rủi ro, những hậu quả pháp lý sẽ phát sinh khi đưa ra quan điểm, nhận định để người được trợ giúp pháp lý lựa chọn hoặc đề xuất cơ quan, tổ chức có thẩm quyền áp dụng pháp luật và đề xuất được các biện pháp phòng ngừa, hạn chế, khắc phục rủi ro, hậu quả bất lợi trong thời gian ngắn nhất.

Điều 12. Tiêu chuẩn về việc lập hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý

1. Hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý đã được lập, quản lý theo đúng quy định của pháp luật, được sắp xếp theo thứ tự thời gian, dễ tra cứu, khai thác và sử dụng.

2. Hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý đã thể hiện đầy đủ, chính xác, trung thực quá trình thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý theo hình thức, trình tự thời gian, nội dung khách quan của vụ việc và kết quả thực hiện trợ giúp pháp lý.

Mục 2

CÁC TIÊU CHUẨN THEO HÌNH THỨC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

Điều 13. Tiêu chuẩn chất lượng vụ việc tư vấn pháp luật

1. Đã bảo đảm các tiêu chuẩn chung quy định tại các điều thuộc Mục 1 của Chương này.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã hướng dẫn cho người có yêu cầu trợ giúp pháp lý cách thức, biện pháp thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý và các quy định của pháp luật có liên quan đến yêu cầu tư vấn pháp luật.

3. Người thực hiện trợ giúp pháp lý nhận biết được bản chất vụ việc, viện dẫn và giải thích đầy đủ các điều, khoản của văn bản quy phạm pháp luật được áp dụng trong vụ việc, đưa ra các giải pháp bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp để người có yêu cầu trợ giúp pháp lý lựa chọn cách ứng xử phù hợp với pháp luật.

4. Kết quả tư vấn pháp luật đã thể hiện được các nội dung của quá trình thực hiện trợ giúp pháp lý trong Phiếu thực hiện trợ giúp pháp lý, văn bản tư vấn pháp luật hoặc kiến nghị về vụ việc trợ giúp pháp lý, kiến nghị hành vi công vụ hoặc kiến nghị sửa đổi, bổ sung pháp luật.

Điều 14. Tiêu chuẩn chất lượng vụ việc tham gia tố tụng hình sự

1. Đã bảo đảm các tiêu chuẩn chung quy định tại các điều thuộc Mục 1 của Chương này.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã thực hiện tư vấn cho người được trợ giúp pháp lý về các quy định của pháp luật có liên quan đến vụ việc trợ giúp pháp lý; đưa ra các giải pháp bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp để người được trợ giúp pháp lý lựa chọn.

3. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã thông báo kịp thời cho người có yêu cầu về kết quả trợ giúp pháp lý và khi phát hiện ra những tình tiết có thể ảnh hưởng tới quyền, lợi ích hợp pháp của họ hiện đang được cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét giải quyết.

4. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã thực hiện đầy đủ các quyền, nghĩa vụ khi tham gia tố tụng theo quy định của pháp luật; nghiên cứu, thu thập, xác minh toàn diện và khách quan các chứng cứ; tiếp xúc với người có yêu cầu để giải thích quy định của pháp luật về tố tụng và thu thập thông tin, xem xét hiện trường, tiếp xúc với nhân chứng, người có liên quan; thu thập tài liệu, thông tin và thực hiện các hoạt động nghiệp vụ khác.

5. Đã trực tiếp tham gia phiên tòa để bào chữa, bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của người được trợ giúp pháp lý.

6. Trong trường hợp thực hiện bào chữa cho người bị tạm giữ, bị can, bị cáo, người thực hiện trợ giúp pháp lý đã làm rõ được các vấn đề về nhân thân người phạm tội, tính chất mức độ nguy hiểm cho xã hội của hành vi; nguyên nhân, điều kiện, động cơ, mục đích phạm tội, các tình tiết tăng nặng, giảm nhẹ, các tình tiết loại trừ tính chất nguy hiểm cho xã hội của hành vi; vi lợi ích hợp pháp của người có yêu cầu đã đề nghị áp dụng hoặc hủy bỏ các biện pháp ngăn chặn, các biện pháp tha miễn trách nhiệm hình sự; đưa ra các tình tiết giảm nhẹ, ngoại phạm hoặc loại trừ trách nhiệm hình sự cho người được trợ giúp pháp lý.

7. Trong trường hợp bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho người bị hại, nguyên đơn dân sự, bị đơn dân sự, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan trong vụ án hình sự, người thực hiện trợ giúp pháp lý đã làm rõ được mức độ thiệt hại, các quyền, nghĩa vụ về tài sản và thống nhất với người có yêu cầu về mức độ thiệt hại phải bồi thường, mức bồi thường hoặc việc thực hiện các quyền, nghĩa vụ tài sản theo quy định của pháp luật.

8. Bản luận cứ bào chữa, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp đã phản ánh trung thực sự thật khách quan của vụ việc, cơ sở pháp lý cần áp dụng, lập luận xác đáng, có sức thuyết phục và được các cơ quan tiến hành tố tụng, người tiến hành tố tụng ghi nhận trong các văn bản tố tụng.

Điều 15. Tiêu chuẩn chất lượng vụ việc tham gia tố tụng dân sự

1. Đã bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 14 Bộ tiêu chuẩn này.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã xem xét kỹ căn cứ khởi kiện, hướng dẫn người có yêu cầu hòa giải hoặc hoàn thiện hồ sơ khởi kiện, thu thập, củng cố chứng cứ chứng minh quyền, lợi ích hợp pháp bị xâm hại để giao nộp cho Tòa án theo quy định của pháp luật hoặc yêu cầu Tòa án thu thập chứng cứ, áp dụng, thay đổi, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp tạm thời, lấy lời khai của người làm chứng, đối chất, định giá tài sản hoặc trưng cầu giám định.

Trong trường hợp quyền, lợi ích hợp pháp của người có yêu cầu trợ giúp pháp lý bị xâm hại thì người thực hiện trợ giúp pháp lý đã phân tích, đánh giá, xác định được mức độ thiệt hại; đưa ra phương án giải quyết vụ việc, biện pháp khôi phục lại quyền, lợi ích và cơ sở pháp lý cụ thể; hướng dẫn về địa chỉ và thủ tục yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp.

3. Bản luận cứ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp đáp ứng các yêu cầu quy định tại khoản 8 Điều 14 Bộ tiêu chuẩn này.

Điều 16. Tiêu chuẩn chất lượng vụ việc tham gia tố tụng hành chính

1. Đã bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 14 Bộ tiêu chuẩn này.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã xem xét kỹ căn cứ khởi kiện, hướng dẫn người có yêu cầu hoàn thiện hồ sơ khởi kiện, thu thập, củng cố chứng cứ chứng minh quyền, lợi ích hợp pháp bị xâm hại, giao nộp cho Tòa án. Trong trường hợp cần thiết, hướng dẫn để người có yêu

cầu làm đơn đề nghị Tòa án thu thập chứng cứ, áp dụng, thay đổi, huỷ bỏ biện pháp khẩn cấp tạm thời; tham gia cùng với người được trợ giúp pháp lý để thoả thuận với người bị kiện về việc giải quyết vụ án hành chính.

3. Bản luận cứ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp đã phản ánh được đầy đủ, trung thực sự thật khách quan của vụ việc, cơ sở pháp lý cần áp dụng, đưa ra phương án giải quyết có sức thuyết phục và được các cơ quan tiến hành tố tụng, người tiến hành tố tụng ghi nhận trong các văn bản tố tụng.

Điều 17. Tiêu chuẩn chất lượng vụ việc đại diện ngoài tố tụng

1. Đã bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 14 Bộ tiêu chuẩn này.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã trực tiếp làm việc cụ thể với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để giải quyết vụ việc của người có yêu cầu trợ giúp pháp lý.

3. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã kiến nghị với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về biện pháp giải quyết vụ việc nhằm bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của người có yêu cầu trợ giúp pháp lý hoặc thoả thuận về cách thức giải quyết vụ việc giữa người thực hiện trợ giúp pháp lý với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan được ghi nhận bằng văn bản cùng với những biện pháp bảo đảm thực hiện cam kết của các bên.

Điều 18. Tiêu chuẩn chất lượng vụ việc hoà giải

1. Đã bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 14 Bộ tiêu chuẩn này.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã tìm hiểu nguyên nhân phát sinh tranh chấp, đánh giá đúng bản chất tranh chấp; phát hiện mâu thuẫn gây xung đột lợi ích của các bên; đã phân tích, viện dẫn đầy đủ các điều, khoản của văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để hướng dẫn, giải thích cho các bên tranh chấp; đưa ra phương án giải quyết tranh chấp, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của các bên và thuyết phục các bên tự thoả thuận giải quyết tranh chấp.

3. Trong trường hợp hoà giải thành, người thực hiện trợ giúp pháp lý đã hướng dẫn các bên tranh chấp tự giác thực hiện các cam kết. Trong trường hợp hoà giải không thành đã hướng dẫn người có yêu cầu trợ giúp pháp lý thực hiện quyền, nghĩa vụ của mình và thực hiện các thủ tục cần thiết yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật.

4. Biên bản hoà giải đã thể hiện được đầy đủ nội dung tranh chấp, ý kiến của các bên tranh chấp, cơ sở pháp lý được áp dụng, nội dung giải thích, hướng dẫn hòa giải của người thực hiện trợ giúp pháp lý để các bên lựa chọn và các hướng dẫn cụ thể trong trường hợp hòa giải không thành.

Điều 19. Tiêu chuẩn chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý liên quan đến thủ tục hành chính, khiếu nại

1. Đã bảo đảm các tiêu chuẩn quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 14 Bộ tiêu chuẩn này.

2. Người thực hiện trợ giúp pháp lý đã hướng dẫn người có yêu cầu trợ giúp pháp lý hoàn thiện đơn, các giấy tờ đề đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết công việc của họ; đã trực tiếp hoặc tham gia cùng người có yêu cầu thực hiện các công việc liên quan đến thủ tục hành chính, khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

3. Việc giúp đỡ người được trợ giúp pháp lý thực hiện các công việc và thủ tục liên quan đến thủ tục hành chính, khiếu nại được thể hiện khách quan, trung thực trong hồ sơ vụ việc.

Chương III ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG VỤ VIỆC TRỢ GIÚP PHÁP LÝ

Điều 20. Đối tượng, mục tiêu và vai trò của hoạt động đánh giá

1. Đối tượng được đánh giá chất lượng là các vụ việc trợ giúp pháp lý đã hoàn thành.

2. Mục tiêu đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý là đưa ra những kết luận khách quan, chính xác về chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý, bảo đảm cung ứng dịch vụ pháp lý tốt nhất cho người được trợ giúp pháp lý, khắc phục những sai sót, bất cập nếu có.

3. Đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý để giải quyết các khiếu nại của người được trợ giúp pháp lý hoặc để xác định mức độ bồi thường trong trường hợp trợ giúp pháp lý sai gây thiệt hại cho người được trợ giúp pháp lý hoặc để đánh giá trình độ, năng lực của người thực hiện vụ việc, năng lực của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý

Điều 21. Nguyên tắc đánh giá

1. Tôn trọng sự thật khách quan.
2. Tuân thủ pháp luật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả đánh giá.
3. Bảo đảm chính xác, toàn diện, công tâm, tiết kiệm, hiệu quả và kịp thời.

Điều 22. Yêu cầu đánh giá

1. Mức độ đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định tại các điều thuộc Chương II Bộ tiêu chuẩn này.
2. Mức độ tuân thủ các quy tắc nghề nghiệp trợ giúp pháp lý.
3. Mức độ hài lòng của người được trợ giúp pháp lý và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung trợ giúp pháp lý.
4. Mức độ tham gia của người được trợ giúp pháp lý vào quá trình quyết định các vấn đề có liên quan đến vụ việc trợ giúp pháp lý.
5. Mức độ tác động của vụ việc trợ giúp pháp lý đối với người được trợ giúp pháp lý, đối với quá trình thực thi pháp luật và đối với xã hội.

Điều 23. Phương pháp đánh giá

1. Qua xem xét báo cáo kết quả hoạt động trợ giúp pháp lý, báo cáo đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý.
2. Trực tiếp kiểm tra hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý.
3. Qua ý kiến phản hồi của người được trợ giúp pháp lý hoặc gia đình họ.
4. Qua ý kiến của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
5. Qua kết quả của vụ việc được cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét lại và các phương pháp đánh giá khác theo quy định của pháp luật.

Điều 24. Hình thức đánh giá

1. Tự đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của người trực tiếp thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý.
2. Đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý.
3. Đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý.

Điều 25. Tự đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

1. Người thực hiện trợ giúp pháp lý có trách nhiệm tự đánh giá về chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý do mình thực hiện khi vụ việc trợ giúp pháp lý đã hoàn thành trên cơ sở các tiêu chuẩn chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý quy định tại các điều thuộc Chương II Bộ tiêu chuẩn này.

2. Trong trường hợp vụ việc trợ giúp pháp lý đã bảo đảm chất lượng thì sau khi đánh giá, người thực hiện trợ giúp pháp lý chuyển hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý cho tổ chức tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý để lưu trữ theo quy định.

3. Trong trường hợp vụ việc trợ giúp pháp lý không bảo đảm chất lượng thì người thực hiện trợ giúp pháp lý phải tự khắc phục hoặc chuyển vụ việc cho tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý để có biện pháp khắc phục nhằm bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

Điều 26. Các căn cứ để tổ chức đánh giá chất lượng vụ việc của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý

1. Tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý đánh giá chất lượng trợ giúp pháp lý dựa trên một trong các căn cứ sau:

a) Theo chương trình, kế hoạch đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý đã được phê duyệt;

b) Có kiến nghị, khiếu nại hoặc có yêu cầu bồi thường thiệt hại của người được trợ giúp pháp lý do việc thực hiện trợ giúp pháp lý không bảo đảm chất lượng, làm ảnh hưởng hoặc xâm hại đến các quyền và lợi ích hợp pháp của họ;

c) Có thông tin qua các phương tiện truyền thông, báo chí hoặc phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền về việc thực hiện trợ giúp pháp lý không bảo đảm chất lượng;

d) Có căn cứ khác cho rằng việc thực hiện trợ giúp pháp lý chưa bảo đảm chất lượng theo quy định của pháp luật.

2. Người đứng đầu tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý quyết định việc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý và phân công người tiến hành đánh giá.

3. Người được lựa chọn để phân công đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý phải là Trợ giúp viên pháp lý, luật sư, tư vấn viên pháp luật hoặc cộng tác viên trợ giúp pháp lý chuyên sâu về lĩnh vực chuyên môn có liên quan trực tiếp đến vụ việc trợ giúp pháp lý và không phải là người đã thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý hoặc người thân thích với người đã thực hiện vụ việc hoặc người có lợi ích liên quan đến vụ việc.

Điều 27. Trách nhiệm và quyền hạn của người được phân công đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý

1. Nghiên cứu các giấy tờ, tài liệu, thông tin liên quan đến vụ việc trợ giúp pháp lý và hồ sơ vụ việc trợ giúp pháp lý; tiến hành đánh giá căn cứ vào các tiêu chuẩn chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý quy định tại các điều thuộc Chương II Bộ tiêu chuẩn này và quy định của pháp luật có liên quan.

2. Trao đổi với người đã thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý về những vấn đề chưa rõ liên quan đến chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

3. Tuân thủ các nguyên tắc đánh giá.

4. Kiến nghị việc xử lý những vấn đề liên quan đến nội dung đánh giá.

5. Kiến nghị các biện pháp bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

6. Báo cáo kết quả đánh giá với người đứng đầu tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý.

7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước người đứng đầu tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý về tính chính xác, khách quan, trung thực của nội dung đánh giá.

Điều 28. Đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý

1. Khi có một trong các căn cứ quy định tại điểm b, c và d khoản 1 Điều 26 Bộ tiêu chuẩn này, Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý, Giám đốc Sở Tư pháp quyết định thành lập Đoàn đánh giá để đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

2. Đoàn đánh giá thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý hoặc Giám đốc Sở Tư pháp có trách nhiệm và quyền hạn quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 và 5 Điều 27 Bộ tiêu chuẩn này và phải báo cáo với người ra quyết định đánh giá về kết quả đánh giá của Đoàn đánh giá, chịu trách nhiệm trước người ra quyết định đánh giá và trước pháp luật về tính chính xác, khách quan, trung thực của nội dung đánh giá.

3. Đoàn đánh giá có trách nhiệm xác định nội dung vụ việc cần đánh giá, phương pháp và cách thức tổ chức, thời gian đánh giá, địa điểm đánh giá. Trong trường hợp cần thiết, tổ chức lấy ý kiến về mức độ hài lòng của người được trợ giúp pháp lý; ý kiến của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến chất lượng của vụ việc trợ giúp pháp lý được đánh giá.

Điều 29. Báo cáo kết quả đánh giá

1. Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày kết thúc đánh giá, Trưởng Đoàn đánh giá hoặc người được phân công đánh giá phải báo cáo kết quả đến người đã ra quyết định đánh giá. Báo cáo kết quả đánh giá bao gồm các nội dung sau đây:

- a) Xác định cụ thể số vụ việc trợ giúp pháp lý đã được đánh giá;
 - b) Xếp loại chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý;
 - c) Ý kiến của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý hoặc ý kiến của người thực hiện trợ giúp pháp lý về chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý;
 - d) Những vi phạm pháp luật được phát hiện trong quá trình đánh giá;
- đ) Kiến nghị việc áp dụng các giải pháp để khắc phục những sai sót, vi phạm pháp luật hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

2. Định kỳ 06 tháng, 01 năm, người đứng đầu tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý tổng hợp kết quả đánh giá vụ việc trợ giúp pháp lý trong báo cáo kết quả công tác của cơ quan, tổ chức mình.

Điều 30. Kết luận đánh giá

1. Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả đánh giá, người ra quyết định đánh giá phải có văn bản kết luận đánh giá. Kết luận đánh giá gồm các nội dung sau đây:

- a) Kết luận về chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý nơi được đánh giá; hoặc chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý cụ thể đã được đánh giá;
- b) Xác định rõ nguyên nhân cụ thể dẫn đến vụ việc trợ giúp pháp lý không đạt chất lượng;
- c) Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền được áp dụng để xử lý vụ việc trợ giúp pháp lý không đạt chất lượng; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết nhằm khắc phục những sai sót trong việc thực hiện trợ giúp pháp lý và biện pháp bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

2. Kết luận đánh giá được gửi tới tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý được đánh giá và tổ chức chủ quản, các cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý.

Điều 31. Xử lý vụ việc trợ giúp pháp lý không đạt chất lượng

1. Căn cứ báo cáo kết quả đánh giá, trong trường hợp vụ việc trợ giúp pháp lý không đạt chất lượng thì tùy theo mức độ, tính chất, thời hạn giải quyết vụ việc, người đứng đầu tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý xử lý như sau:

- a) Trong trường hợp vụ việc có thể được tiếp tục thực hiện thì phân công người khác thực hiện trợ giúp pháp lý lại cho người được trợ giúp pháp lý;
- b) Đề nghị áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người được trợ giúp pháp lý;
- c) Nhận xét, đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ, mức độ chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý của người thực hiện trợ giúp pháp lý thuộc quyền quản lý;
- d) Trong trường hợp người thực hiện trợ giúp pháp lý có lỗi và gây thiệt hại cho người được trợ giúp pháp lý và người được trợ giúp pháp lý có yêu cầu bồi thường thì giải quyết bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

đ) Giải quyết khiếu nại về vụ việc trợ giúp pháp lý không đạt chất lượng và khắc phục hậu quả theo quy định của pháp luật.

2. Căn cứ kết luận đánh giá, trong trường hợp vụ việc trợ giúp pháp lý không đạt chất lượng Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý, Giám đốc Sở Tư pháp xử lý theo một trong các hình thức sau đây:

a) Yêu cầu tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý áp dụng các biện pháp quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Trực tiếp hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng các biện pháp để bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

Điều 32. Xử lý hành vi vi phạm pháp luật được phát hiện trong quá trình đánh giá

1. Trong quá trình đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý, nếu phát hiện tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, người thực hiện trợ giúp pháp lý có hành vi vi phạm pháp luật, Trưởng Đoàn đánh giá hoặc người được phân công đánh giá có trách nhiệm báo cáo Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý, Giám đốc Sở Tư pháp để trực tiếp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị thanh tra, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Trong trường hợp phát hiện vi phạm pháp luật nghiêm trọng cần khắc phục hậu quả kịp thời, người phát hiện hành vi vi phạm pháp luật được quyền tố cáo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền để giải quyết theo quy định chung.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 33. Trách nhiệm của Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý

Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm:

1. Kien toan to chuc, can bo cua Phong Quan ly chat luong vu viec tro giup phap ly theo quyet dinh cua Bo truong Bo Tư pháp; quản lý và tổ chức thực hiện việc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định tại Bộ tiêu chuẩn này;

2. Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý, nghiệp vụ đánh giá và mức độ chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý;

3. Thực hiện chế độ thống kê, báo cáo về chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý trong phạm vi toàn quốc;

4. Kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, yêu cầu Sở Tư pháp giải quyết các vấn đề liên quan đến người thực hiện trợ giúp pháp lý;

5. Kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế các quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý.

Điều 34. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tư pháp

Giám đốc Sở Tư pháp trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm:

1. Chỉ đạo Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước và hướng dẫn tổ chức tham gia trợ giúp pháp lý thực hiện việc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định tại Bộ tiêu chuẩn này;

2. Quyết định thành lập Đoàn đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý tại Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước và tổ chức tham gia trợ giúp pháp lý thuộc quyền quản lý;

3. Trực tiếp hoặc kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương giải quyết các vấn đề liên quan đến người thực hiện trợ giúp pháp lý và các giải pháp bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý trong địa bàn.

Điều 35. Trách nhiệm của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý

1. Xây dựng kế hoạch đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo định kỳ.
2. Thực hiện đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý do người thực hiện trợ giúp pháp lý hoặc Cộng tác viên của tổ chức mình thực hiện.
3. Áp dụng các biện pháp cần thiết phù hợp pháp luật để bảo đảm chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.
4. Tổ chức thực hiện kết luận đánh giá của người có thẩm quyền.
5. Thực hiện chế độ thống kê, báo cáo kết quả đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý gửi Cục Trợ giúp pháp lý, Sở Tư pháp và cơ quan quản lý theo quy định của pháp luật.

Điều 36. Trách nhiệm của tổ chức xã hội nghề nghiệp, tổ chức chủ quản của tổ chức tham gia trợ giúp pháp lý

Tổ chức xã hội – nghề nghiệp, tổ chức chủ quản của tổ chức đăng ký tham gia trợ giúp pháp lý có trách nhiệm:

1. Chỉ đạo việc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định của Bộ tiêu chuẩn này;
2. Có kế hoạch phối hợp, thực hiện chế độ báo cáo với các cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý trong quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

Điều 37. Trách nhiệm của người thực hiện trợ giúp pháp lý

Người thực hiện trợ giúp pháp lý có trách nhiệm:

1. Kịp thời tự đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý đối với các vụ việc trợ giúp pháp lý đã hoàn thành do mình thực hiện theo quy định của Bộ tiêu chuẩn này;
2. Tuân thủ và có trách nhiệm hỗ trợ, phối hợp, cộng tác với người tiến hành đánh giá, Đoàn đánh giá trong việc đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý do mình thực hiện;
3. Thực hiện việc báo cáo kết quả tự đánh giá chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý theo quy định.

Điều 38. Sửa đổi, bổ sung, thay thế Bộ tiêu chuẩn

1. Tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, tổ chức xã hội – nghề nghiệp, tổ chức chủ quản của tổ chức đăng ký tham gia trợ giúp pháp lý, người thực hiện trợ giúp pháp lý trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, bất cập hoặc vấn đề mới phát sinh có trách nhiệm đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế các quy định của Bộ tiêu chuẩn này.
2. Cục trưởng Cục Trợ giúp pháp lý, Giám đốc Sở Tư pháp có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp đề xuất sửa đổi, bổ sung và phương án cụ thể để kịp thời trình Bộ trưởng Bộ Tư pháp xem xét, quyết định./.