



NGÂN HÀNG
THẾ GIỚI TẠI
VIỆT NAM

CHÍNH PHỦ NHẬT
BẢN

QUỸ PHÁT TRIỂN XÃ
HỘI NHẬT BẢN

BAN QUẢN LÝ DỰ
ÁN CHUYÊN TRÁCH
CỦA BỘ TƯ PHÁP



ĐIỀU KHOẢN THAM CHIẾU VỀ VIỆC THUÊ TUYỂN CHUYÊN GIA

Tên Dự án:	Dự án “Tăng cường trợ giúp pháp lý cho người nghèo và đối tượng yếu thế”
Gói thầu ICS – 20 (Hoạt động 1.7.1.1):	Tuyển 06 cán bộ trực đường dây nóng, quản trị ứng dụng trên điện thoại di động (Cục PBGDPL&TGPL: 2 người; TT TGPL tỉnh Điện Biên: 2 người; TT TGPL tỉnh Lào Cai: 2 người)
Số lượng:	Một (01) chuyên gia trong nước
Mục đích:	Nhân viên đường dây nóng, quản lý, vận hành ứng dụng trên điện thoại di động để cung cấp thông tin về tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, người thực hiện trợ giúp pháp lý; cung cấp câu trả lời đơn giản cho các câu hỏi liên quan đến pháp luật nói chung và pháp luật trợ giúp pháp lý nói riêng; hướng dẫn thực hiện các dịch vụ và giới thiệu đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp cần thiết; theo dõi, quản lý hoạt động ứng dụng về trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động.
Địa điểm:	Hà Nội, Điện Biên, Lào Cai
Thời gian:	Kể từ ngày ký hợp đồng đến hết tháng 7/2026
Giám sát hợp đồng:	Bộ Tư pháp
Hạn nộp hồ sơ	Từ ngày 06/.../2025 đến 17h00 ngày 22/.../2025

I. BỐI CẢNH VÀ THÔNG TIN VỀ DỰ ÁN

1. Thông tin chung về dự án

Dự án “Tăng cường trợ giúp pháp lý cho người nghèo và đối tượng yếu thế” do Ngân hàng thế giới tài trợ từ nguồn hỗ trợ của Quỹ Phát triển xã hội Nhật Bản. Cơ quan chủ quản của Dự án là Bộ Tư pháp. Dự án được thực hiện trong 4 năm: 2022-2026 tại Hà Nội, Điện Biên, Yên Bái và các tỉnh, thành phố khác được lựa chọn trong quá trình thực hiện Dự án.

Dự án được phê duyệt và thực hiện phù hợp với chủ trương thực hiện tiến bộ, công bằng xã hội, nâng cao đời sống nhân dân, xóa đói, giảm nghèo, thúc đẩy phát triển kinh tế vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo, vùng đồng bào dân tộc thiểu số... được nêu tại Nghị quyết Đại hội Đảng lần thứ XIII và Nghị quyết số 142/2016/QH13 của Quốc hội về Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2021 - 2025, Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030 và kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2021 - 2025 và Chỉ thị số 18/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc xây dựng Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2021- 2025, Quyết định số 1252/QĐ-TTg ngày 26/9/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch tăng cường thực thi hiệu quả Công ước quốc tế về các quyền dân sự và chính trị và các khuyến nghị của Ủy ban nhân quyền Liên hợp quốc, trong đó giao Bộ Tư pháp “tăng số lượng các hoạt động trợ giúp pháp lý, đặc biệt là trợ giúp pháp lý cho các đối tượng dễ bị tổn thương, trong đó có nạn nhân của hành vi xâm phạm quyền dân sự và chính trị”.

Trong lĩnh vực Trợ giúp pháp lý, Dự án phù hợp với mục tiêu trọng tâm, định hướng của Đề án đổi mới công tác trợ giúp pháp lý và Luật Trợ giúp pháp lý năm 2017 đó là lấy người được trợ giúp pháp lý làm trung tâm, nâng cao chất lượng trợ giúp pháp lý, tập trung thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý, truyền thông về trợ giúp pháp lý và thu hút xã hội tham gia hoạt động trợ giúp pháp lý.

Trong lĩnh vực trợ giúp pháp lý, Dự án phù hợp với mục tiêu trọng tâm, định hướng của Đề án đổi mới công tác trợ giúp pháp lý và Luật Trợ giúp pháp lý năm 2017 đó là lấy người được trợ giúp pháp lý làm trung tâm, nâng cao chất lượng trợ giúp pháp lý, tập trung thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý, truyền thông về trợ giúp pháp lý và thu hút xã hội tham gia hoạt động trợ giúp pháp lý.

Hoạt động trợ giúp pháp lý đã triển khai được nhiều năm tuy nhiên việc tiếp cận dịch vụ trợ giúp pháp lý, đặc biệt đối với người dân ở vùng sâu, vùng xa vẫn còn là một thách thức lớn. Nhiều người dân thiếu thông tin về chính sách trợ giúp pháp lý, không biết đến các quyền lợi của bản thân. Hơn nữa những rào cản về kinh tế, khoảng cách địa lý và tâm lý e ngại gặp mặt trực tiếp của người dân trong việc thụ hưởng dịch vụ trợ giúp pháp lý cũng là khó khăn mà người dân gặp phải. Việc trang bị đường dây nóng và ứng dụng trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động sẽ giúp người dân dễ dàng tiếp cận đến các thông tin về trợ giúp pháp lý và thụ hưởng dịch vụ trợ giúp pháp lý miễn phí cũng như giúp cơ quan quản lý nhà nước về trợ giúp pháp lý có thể nâng cao hiệu quả công tác này.

2. Mục tiêu của Dự án

Dự án có mục tiêu tổng thể là cải thiện việc cung cấp dịch vụ trợ giúp pháp lý và thúc đẩy trao quyền pháp lý cho các đối tượng thụ hưởng dịch vụ trợ giúp pháp lý, tập trung vào Điện Biên, Lào Cai và các tỉnh được lựa chọn tại khu vực miền núi phía Bắc.

Các mục tiêu cụ thể bao gồm:

- Nâng cao nhận thức của người dân về trợ giúp pháp lý và tăng cường khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ trợ giúp pháp lý của người dân.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ trợ giúp pháp lý.

- Tăng cường sự tham gia trợ giúp pháp lý của tổ chức xã hội phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam.

3. Các hợp phần của Dự án

Dự án có 4 hợp phần, cụ thể như sau:

+ **Hợp phần 1:** Nâng cao khả năng tiếp cận trợ giúp pháp lý của người dân ở cơ sở, đặc biệt là nhóm người nghèo, dân tộc thiểu số và những người dễ bị tổn thương khác ở khu vực miền núi phía Bắc. Hợp phần này tập trung giải quyết khó khăn, vướng mắc hiện nay là người dân chưa sử dụng nhiều dịch vụ trợ giúp pháp lý (mặc dù không phải trả phí);

+ **Hợp phần 2:** Tập trung vào việc nâng cao năng lực một cách toàn diện (bao gồm các kỹ năng thực hiện trợ giúp pháp lý và kỹ năng mềm) của những người thực hiện trợ giúp pháp lý và các công chức có liên quan như thẩm phán, công tố viên, điều tra viên... trong thực hiện trợ giúp pháp lý nhằm nâng cao nhận thức, tạo sự phối hợp, liên kết, qua đó giúp cho các hoạt động trợ giúp pháp lý được thực hiện hiệu quả, có chất lượng;

+ **Hợp phần 3:** Hướng tới việc thí điểm thực hiện một số hoạt động nhằm nâng cao chất lượng trợ giúp pháp lý. Hợp phần này gồm các hoạt động huy động sự tham gia của các tổ chức xã hội có đủ điều kiện trong thực hiện các hoạt động trợ giúp pháp lý gắn với việc cải thiện đời sống của người được trợ giúp pháp lý có tính bền vững và đề xuất việc thiết kế một hệ thống kiểm soát chặt chẽ chất lượng dịch vụ trợ giúp pháp lý.

+ **Hợp phần 4:** Quản lý dự án, hành chính, theo dõi và đánh giá, phổ biến thông tin.

II. NỘI DUNG CỦA GÓI THẦU

1. Mục tiêu công việc

Mục tiêu của công việc này là tuyển nhân viên trong nước vận hành đường dây nóng, quản lý, điều hành ứng dụng trên điện thoại di động để cung cấp thông tin của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, người thực hiện trợ giúp pháp lý; cung cấp câu trả lời cho các câu hỏi thường gặp liên quan đến pháp luật nói chung và pháp luật trợ giúp pháp lý nói riêng; hướng dẫn thực hiện các dịch vụ và giới thiệu đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp cần thiết; theo dõi, quản lý hoạt động ứng dụng về trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động để xử lý kịp thời các thông tin, giúp người dân dễ dàng, thuận lợi tiếp cận dịch vụ trợ giúp pháp lý và các dịch vụ hỗ trợ tại địa phương.

2. Phạm vi công việc

Nhân viên đường dây nóng, quản lý ứng dụng trên điện thoại di động sẽ tham gia vào một số hoặc tất cả các công việc sau kể từ ngày ký hợp đồng:

- Nghiên cứu các văn bản, tài liệu đào tạo và tài liệu liên quan khác về trợ giúp pháp lý để có thể xử lý hiệu quả các yêu cầu trợ giúp pháp lý từ người gọi, người sử dụng ứng dụng trên điện thoại. Công việc này bao gồm: ghi chép nội dung, lập kế hoạch xử lý, yêu cầu và trao đổi, phối hợp thông tin đến Cục PBGDPL& TGPL/Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Điện Biên, Lào Cai để có phương án xử lý/trả lời yêu cầu phù hợp với các nhóm đối tượng đặc thù.

- Nắm bắt danh sách các dịch vụ có thể giới thiệu khác nhau có sẵn tại địa phương để giới thiệu người gọi trong trường hợp cần thiết.

- Định kỳ hàng tuần/tháng tổng hợp, báo cáo về kết quả tiếp nhận, xử lý, cung cấp các thông tin của người gọi qua đường dây nóng theo mẫu báo cáo của dự án (cán bộ trực tại Hà Nội gửi báo cáo về Cục Phổ biến, giáo dục pháp luật và Trợ giúp pháp lý; cán bộ trực tại Điện Biên, Lào Cai gửi báo cáo về Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Điện Biên, Lào Cai).

- Tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường và xã hội của dự án;

- Trực tiếp trực, tiếp nhận, xử lý thông tin qua số điện thoại đường dây nóng từ 8h00 đến 17h00 các ngày từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ).

- Thực hiện theo dõi, quản lý hoạt động ứng dụng trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động để bảo đảm hiệu quả vận hành thông suốt.

3. Thời gian, địa điểm thực hiện

3.1. Thời gian thực hiện

Nhân viên sẽ làm việc kể từ ngày ký hợp đồng đến hết tháng 7/2026 (cụ thể từ 8h00 đến 17h00 các ngày từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần, trừ ngày nghỉ lễ).

3.2. Địa điểm thực hiện

Nhân viên làm việc tại Hà Nội, Điện Biên, Lào Cai. Có thể làm việc trực tuyến theo yêu cầu của Ban QLDACT hoặc Cục Phổ biến, giáo dục pháp luật và Trợ giúp pháp lý, Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Điện Biên, Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lào Cai.

4. Tài liệu, thiết bị được cung cấp và chế độ báo cáo

Tổng đài được đặt tại Hà Nội, Điện Biên, Lào Cai; cán bộ có thể đề nghị Ban QLDACT và 03 đơn vị trực tiếp phối hợp cung cấp các tài liệu tham khảo (nếu có).

Nhân viên đường dây nóng, quản lý, điều hành ứng dụng trên điện thoại di động có trách nhiệm phối hợp với Ban QLDACT trong quá trình làm việc để đạt được mục tiêu công việc đề ra; định kỳ 15 ngày làm việc báo cáo cập nhật tiến độ công việc cho Cục Phổ biến, giáo dục pháp luật và Trợ giúp pháp lý, Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Điện Biên, Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Lào Cai; định kỳ 30 ngày báo cáo cập nhật tiến độ công việc cho Ban QLDACT.

5. Điều kiện nộp hồ sơ

5.1. Điều kiện chung

a) Công dân Việt Nam, có địa chỉ thường trú tại Việt Nam, có phẩm chất đạo đức tốt;

b) Có đủ sức khỏe để đảm nhận công việc;

c) Không trong thời gian bị truy cứu trách nhiệm hình sự, chấp hành án phạt tù, cải tạo không giam giữ hoặc chưa được xóa án tích, đang bị áp dụng biện pháp giáo dục tại xã, phường, thị trấn, hoặc đưa vào cơ sở chữa bệnh, cơ sở giáo dục bắt buộc.

5.2. Điều kiện cụ thể

Ứng viên cần đáp ứng các yêu cầu tối thiểu như sau:

- Có kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cơ bản;
- Có kỹ năng nắm bắt thông tin, giải quyết vấn đề và kỹ năng giao tiếp giữa các cá nhân;
- Có kỹ năng làm việc độc lập;
- Bảo mật thông tin người gọi, không sử dụng thông tin, hồ sơ trợ giúp pháp lý cho bên thứ ba và các công việc khác của tư vấn.

* Lưu ý: Ứng viên có các điều kiện sau sẽ được ưu tiên:

- Có kiến thức pháp luật về trợ giúp pháp lý (tốt nghiệp cử nhân luật trở lên), phổ biến giáo dục pháp luật và kinh nghiệm trong việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng;

- Có kinh nghiệm làm việc với các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương (như: Người nghèo, người dân tộc thiểu số, nạn nhân của bạo lực gia đình...)

6. Thù lao, chi phí đi lại và công tác phí

Lương và các chế độ khác sẽ tương xứng với trình độ và kinh nghiệm. Sau khi ứng viên gửi đề xuất, Ban QLDACT sẽ đánh giá trình độ chuyên môn của ứng viên, căn cứ định mức chỉ tiêu để trao đổi cụ thể về thù lao của ứng viên trên cơ sở định mức chỉ tiêu của dự án.

7. Cách thức lựa chọn

Ban QLDACT sẽ lựa chọn ứng viên thông qua cơ chế lựa chọn cạnh tranh đối với cá nhân phù hợp với hướng dẫn của WB, quy định của pháp luật Việt Nam và Sổ tay hướng dẫn thực hiện Dự án.

8. Quy trình nộp hồ sơ

Ứng viên nộp hồ sơ (gồm sơ yếu lý lịch, bản sao các bằng cấp có liên quan, thư ứng tuyển kèm CV bằng tiếng Việt; ghi rõ vị trí ứng tuyển làm việc tại tỉnh, thành phố) cho Ban Quản lý dự án chuyên trách của Bộ Tư pháp qua email: bqldact.moj@gmail.com hoặc địa chỉ: Nhà N3, Trụ sở Bộ Tư pháp số 60 Trần Phú, Ba Đình, Hà Nội.

Mọi thông tin chi tiết liên hệ bà Phan Thị Thu Hà, Số điện thoại: 024.6273.9645; email: bqldact.moj@gmail.com.

Hạn nộp hồ sơ: Từ ngày *06/.../2025* đến 17h00 ngày *22/.../2025*.

Chú ý: Ban QLDACT sẽ không trả lại hồ sơ bản cứng mà ứng viên đã nộp./.