



THƯ MỜI BÀY TỎ QUAN TÂM

Hiệp định viện trợ số: TF0B7834

Tên gói thầu: Gói thầu số ICS – 19 (Hoạt động 1.5.1.1) Thuê tuyển 01 chuyên gia trong nước xây dựng tài liệu tập huấn nhân viên đường dây nóng và sử dụng ứng dụng điện thoại di động.

1. 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 từ 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;
2. Thực hiện Kế hoạch đấu thầu năm 2025 của Dự án “Tăng cường trợ giúp pháp lý cho người nghèo và đối tượng yếu thế” phê duyệt kèm theo Quyết định số 69/QĐ-BTP ngày 10/01/2025 của Bộ Tư pháp, Ban Quản lý dự án chuyên trách của Bộ Tư pháp (Ban QLDACT) triển khai việc đăng tuyển thuê 01 tư vấn cá nhân trong nước phục vụ Dự án;
3. Phạm vi công việc và yêu cầu về năng lực đối với Tư vấn cá nhân được mô tả chi tiết trong Điều khoản tham chiếu (TOR) đính kèm;
4. Ban QLDACT mời các Tư vấn cá nhân có đủ tư cách hợp lệ bày tỏ quan tâm về việc cung cấp dịch vụ tư vấn nêu trên. Các Tư vấn cá nhân phải cung cấp hồ sơ chứng minh rằng mình có đủ năng lực và kinh nghiệm liên quan để thực hiện dịch vụ tư vấn;
5. Các Tư vấn cá nhân quan tâm cần tuân thủ các quy định tại Mục III, đoạn 3.14, 3.16 và 3.17 trong Quy chế Đấu thầu mua sắm dành cho Bên vay vốn tài trợ dự án đầu tư của Ngân hàng Thế giới, Ấn bản lần thứ 4, tháng 11/2020 (“Quy chế đấu thầu mua sắm”), trong đó có quy định về chính sách của Ngân hàng Thế giới về xung đột lợi ích;
6. Tư vấn cá nhân sẽ được lựa chọn theo phương pháp tuyển chọn Tư vấn cá nhân - IC được quy định trong Quy chế đấu thầu mua sắm;
7. Để biết thêm thông tin chi tiết, vui lòng liên hệ đồng chí Phan Thị Thu Hà, Số điện thoại: 024.6273.9645; email: bqldact.moj@gmail.com;
8. Hồ sơ quan tâm của Tư vấn phải được gửi tới bqldact.moj@gmail.com hoặc địa chỉ dưới đây từ ngày 24/1/2025 đến 17h00 ngày 10/7/2025.

Văn phòng Ban quản lý dự án chuyên trách của Bộ Tư pháp

Địa chỉ: Nhà N3, Trụ sở Bộ Tư pháp số 60 Trần Phú, Ba Đình, Hà Nội

Điện thoại: 024.6273.9527

E-mail: bqldact.moj@gmail.com



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 số 19 (Hoạt động 1.5.1.1):	Thuê tuyển 01 chuyên gia trong nước xây dựng tài liệu tập huấn nhân viên đường dây nóng và sử dụng ứng dụng điện thoại di động.
Số lượng:	Một (01) chuyên gia.
Mục đích:	Thuê 01 chuyên gia trong nước nghiên cứu, xây dựng Tài liệu tập huấn hướng dẫn cho nhân viên đường dây nóng kỹ năng, quy trình tiếp nhận và xử lý cuộc gọi qua đường dây nóng; quy trình theo dõi, quản lý hoạt động ứng dụng trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động.
Địa điểm:	Hà Nội; 2 tỉnh Điện Biên và Yên Bái.
Thời gian:	Dự kiến 28 ngày làm việc không liên tục (kéo dài trong khoảng 60 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tư vấn với chuyên gia).
Giám sát hợp đồng	Bộ Tư pháp
Hạn nộp hồ sơ	Từ ngày <u>24</u> ./ <u>6</u> ./2025 đến 17h00 ngày <u>10</u> ./ <u>7</u> ./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.

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, Yên Bái 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.

2. MỤC TIÊU CÔNG VIỆC

Xây dựng tài liệu Tập huấn hướng dẫn cho nhân viên đường dây nóng kỹ năng, quy trình tiếp nhận và xử lý cuộc gọi qua đường dây nóng cũng như yêu cầu trợ giúp pháp lý trên ứng dụng điện thoại; quy trình theo dõi, quản lý hoạt động ứng dụng trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động nhằm nâng cao năng lực, kỹ năng điều hành, quản lý đường dây nóng và ứng dụng trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động cho cán bộ trực tại Cục Phổ biến, giáo dục pháp luật và Trợ giúp pháp lý và 02 tỉnh Điện Biên, Yên Bái; từ đó giúp nhân viên thực hiện công việc theo một quy trình thống nhất, đồng bộ, ổn định, đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ cho người được trợ giúp pháp lý.

3. PHẠM VI CÔNG VIỆC

- Nghiên cứu các tài liệu, quy định và quy trình có liên quan đến hoạt động đường dây nóng và ứng dụng trên điện thoại di động.

- Xây dựng Kế hoạch triển khai công việc để đạt được mục tiêu như Mục 2 nêu trên;

- Xây dựng Đề cương tài liệu hướng dẫn (tham khảo về việc xây dựng tài liệu tập huấn về đường dây nóng và sử dụng ứng dụng trên điện thoại di động ở các nước khác (nếu có)), bao gồm các nội dung chính sau:

*** Đào tạo kỹ năng chăm sóc khách hàng qua đường dây nóng, ứng dụng trên điện thoại di động**

+ Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu của người dân: Xây dựng quy trình chuẩn để tiếp nhận yêu cầu trợ giúp pháp lý từ người gọi, người dùng ứng dụng di động; lập kế hoạch xử lý, yêu cầu, trao đổi thông tin, phối hợp thông tin đến Cục PBGDPL&TGPL/Trung tâm trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Điện Biên, Yên Bái để có phương án xử lý/trả lời yêu cầu phù hợp với các nhóm đối tượng đặc thù.

+ Quản lý dữ liệu và báo cáo dữ liệu theo quy định của pháp luật Việt Nam;

+ Kỹ năng tư vấn: Đào tạo nhân viên đường dây nóng và quản lý ứng dụng điện thoại di động kỹ năng giao tiếp đồng cảm, phù hợp với văn hóa; xây dựng lòng tin; lắng nghe, chia sẻ; khai thác thông tin từ người dân... để hỗ trợ tốt nhất cho họ, nhất là các đối tượng dễ bị tổn thương.

*** Đào tạo kiến thức pháp luật**

+ Các chủ đề thường gặp trong yêu cầu trợ giúp pháp lý của người dân: Xây dựng tài liệu tham khảo cho nhân viên đường dây nóng và quản lý ứng dụng TGPL về các chủ đề chính mà người dân thường yêu cầu.

+ Cập nhật kiến thức pháp luật mới: Đào tạo nhân viên đường dây nóng và quản lý ứng dụng TGPL thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật mới có sự điều chỉnh, thay đổi có liên quan đến yêu cầu pháp lý của người dân.

- Chuẩn bị tài liệu, tham gia các cuộc họp, hội thảo, các buổi thảo luận chuyên môn với các bên có liên quan để xây dựng nội dung chi tiết tài liệu tập huấn cho nhân viên đường dây nóng và sử dụng ứng dụng trợ giúp pháp lý trên điện thoại di động theo yêu cầu của Cục Phổ biến giáo dục pháp luật và trợ giúp pháp lý.

- Chính lý, hoàn thiện nội dung Tài liệu trên cơ sở ý kiến của các bên liên quan.

- Các công việc khác có liên quan đến việc xây dựng tài liệu về đường dây nóng và sử dụng ứng dụng trên điện thoại di động về trợ giúp pháp lý.

4. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM THỰC HIỆN VÀ KẾT QUẢ DỰ KIẾN

4.1. Thời gian thực hiện

Chuyên gia sẽ làm việc dự kiến 28 ngày làm việc không liên tục (kéo dài trong khoảng 60 ngày kể từ ngày ký hợp đồng tư vấn với chuyên gia).

4.2. Địa điểm thực hiện

Chuyên gia làm việc tại Hà Nội. Có thể làm việc trực tuyến theo yêu cầu của Ban Quản lý Dự án.

4.3. Kết quả dự kiến và thời gian hoàn thành

STT	Nhiệm vụ	Thời hạn
1	Kế hoạch triển khai các công việc nêu tại Mục 3 Phạm vi công việc	<i>Gửi Ban Quản lý dự án chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày ký hợp đồng</i>
2	Xây dựng đề cương tài liệu tập huấn	<i>Gửi Ban Quản lý dự án chậm nhất sau 10 ngày làm việc kể từ ngày ký hợp đồng</i>
3	Xây dựng nội dung chi tiết tài liệu tập huấn (gồm tài liệu và slide bài giảng)	<i>Gửi Ban Quản lý dự án chậm nhất sau 15 ngày làm việc kể từ ngày được duyệt đề cương và tiếp tục hoàn thiện theo yêu cầu của Ban QLDA trong thời gian 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của Ban QLDA (nếu có)</i>
4	Hoàn thiện Tài liệu tập huấn trên cơ sở đã có góp ý của các bên.	<i>Hoàn thiện gửi Ban QLDA sau 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được các ý kiến góp ý.</i>

5. TÀI LIỆU, THIẾT BỊ ĐƯỢC CUNG CẤP VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Chuyên gia chủ động bố trí trang thiết bị làm việc, có thể đề nghị Ban Quản lý dự án chuyên trách Bộ Tư pháp cung cấp các tài liệu tham khảo (nếu có).

Chuyên gia có trách nhiệm phối hợp với Ban QLDA nhau trong quá trình làm việc để đạt được mục tiêu công việc đề ra, định kỳ 10 ngày cập nhật tiến độ công việc của Ban QLDA.

6. ĐIỀU KIỆN NỘP HỒ SƠ

6.1. 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.

6.2. Điều kiện cụ thể

Chuyên gia cần đáp ứng các yêu cầu tối thiểu như sau:

- Có trình độ thạc sỹ trở lên chuyên ngành Luật;
- Có kinh nghiệm tối thiểu 10 năm làm việc hoặc giảng dạy trong lĩnh vực pháp luật;
- Có kinh nghiệm tối thiểu 05 năm trong việc xây dựng tài liệu về trợ giúp pháp lý, phổ biến giáo dục pháp luật.
- Tuân thủ các cam kết về môi trường, xã hội của World Bank.

** Lưu ý: Các chuyên gia có trình độ sau sẽ được ưu tiên:*

- Hiểu biết về hoạt động của đường dây nóng và ứng dụng trên điện thoại di động;
- 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...)
- Kiến thức về các công ước quốc tế hoặc kinh nghiệm làm việc với các tổ chức trợ giúp pháp lý quốc tế.

7. THÙ LAO, CHI PHÍ ĐI LẠI VÀ CÔNG TÁC PHÍ

Ứng viên đề xuất thù lao theo chuyên môn của mình. Sau khi chuyên gia gửi đề xuất, Ban QLDA căn cứ trình độ chuyên môn của chuyên gia, định mức chi tiêu để chấm điểm và trao đổi cụ thể về thù lao của chuyên gia trên cơ sở định mức chi tiêu của dự án.

8. CÁCH THỨC LỰA CHỌN

Ban Quản lý dự án sẽ lựa chọn chuyên gia 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.

9. 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) qua bqldact.moj@gmail.com hoặc tới Văn phòng Ban Quản lý dự án chuyên trách của Bộ Tư pháp qua địa chỉ: Nhà N3, Trụ sở Bộ Tư pháp số 60 Trần phú, Ba Đình, Hà Nội. Mọi thông tin chi tiết liên Phan Thị Thu Hà, Số điện thoại: 024.6273.9645; email: bqldact.moj@gmail.com

Hạn nộp hồ sơ: Từ ngày 24/11/2025 đến 17h00 ngày 10/12/2025.

Chú ý: Ban Quản lý dự án chuyên trách của Bộ Tư pháp sẽ không trả lại hồ sơ bản cứng mà ứng viên đã nộp./