

## QUY ĐỊNH

**Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực tư pháp trên địa bàn tỉnh Hậu Giang**

(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hậu Giang)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước; cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định, nghiệm thu dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực tư pháp trên địa bàn tỉnh Hậu Giang.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan quản lý cấp trên; cơ quan quản lý nhà nước được ủy quyền quyết định lựa chọn đơn vị sự nghiệp công để cung cấp dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp về trợ giúp pháp lý, đấu giá tài sản, công chứng theo hình thức giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc đấu thầu (gọi tắt là cơ quan đặt hàng).

2. Đơn vị sự nghiệp công lập, tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp về trợ giúp pháp lý, đấu giá tài sản, công chứng (gọi tắt là đơn vị cung ứng dịch vụ).

3. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến nhiệm vụ cung ứng dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực tư pháp về trợ giúp pháp lý, đấu giá tài sản, công chứng trên địa bàn tỉnh.

##### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Dịch vụ sự nghiệp công sử dụng ngân sách nhà nước thuộc lĩnh vực tư pháp là dịch vụ sự nghiệp công cơ bản, thiết yếu trong lĩnh vực tư pháp thuộc danh mục do cấp có thẩm quyền ban hành, được Nhà nước bảo đảm kinh phí hoặc hỗ trợ kinh phí để thực hiện.

2. Chất lượng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp là mức độ sản phẩm dịch vụ đáp ứng được các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng theo quy định của pháp luật và theo yêu cầu của cơ quan đặt hàng, kết hợp với mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

3. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp là các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng do pháp luật quy định và các yêu cầu của cơ quan đặt hàng để đơn vị cung ứng dịch vụ phải đáp ứng.

4. Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp là kết quả đánh giá các tiêu chí cần đạt được khi thực hiện các dịch vụ sự nghiệp công đó bằng phương thức đánh giá “Đạt” hoặc “Không đạt”.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 4. Nội dung và tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ trợ giúp pháp lý**

##### **1. Dịch vụ tham gia tố tụng; đại diện ngoài tố tụng**

a) Nội dung dịch vụ tham gia tố tụng, đại diện ngoài tố tụng gồm: Cung cấp dịch vụ pháp lý cho người được trợ giúp pháp lý trong vụ việc trợ giúp pháp lý bằng việc cử Trợ giúp viên pháp lý, Luật sư ký hợp đồng thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý tham gia tố tụng hoặc đại diện ngoài tố tụng để bào chữa, bảo vệ tốt nhất quyền và lợi ích hợp pháp cho người được trợ giúp pháp lý, góp phần bảo đảm quyền con người, quyền công dân trong tiếp cận công lý và bình đẳng trước pháp luật.

b) Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tham gia tố tụng, đại diện ngoài tố tụng: thực hiện theo Phụ lục I kèm theo Quy định này.

##### **2. Dịch vụ Tư vấn pháp luật và trợ giúp pháp lý ngoài trụ sở, dịch vụ truyền thông về trợ giúp pháp lý**

a) Nội dung dịch vụ tư vấn pháp luật và trợ giúp pháp lý ngoài trụ sở thực hiện các cuộc trợ giúp pháp lý ngoài trụ sở tại địa bàn các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh khi địa phương có nhu cầu. Qua các cuộc trợ giúp pháp lý ngoài trụ sở Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh sẽ hướng dẫn, đưa ra các ý kiến pháp lý cho người được trợ giúp pháp lý trong các tranh chấp, khiếu nại, vướng mắc pháp luật... nhằm giúp người được trợ giúp pháp lý giải tỏa các vướng mắc, có ứng xử phù hợp với pháp luật để bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

b) Nội dung truyền thông về trợ giúp pháp lý gồm: Tổ chức các buổi truyền thông về trợ giúp pháp lý, triển khai các quy định của pháp luật, giúp những người thuộc diện được trợ giúp pháp lý biết được chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh để liên hệ, yêu cầu trợ giúp pháp lý khi có nhu cầu.

c) Tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ tư vấn pháp luật và trợ giúp pháp lý ngoài trụ sở, dịch vụ truyền thông về trợ giúp pháp lý: thực hiện theo Phụ lục II kèm theo Quy định này.

#### **Điều 5. Nội dung tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực tư pháp về đấu giá tài sản**

1. Nội dung dịch vụ đấu giá tài sản gồm: Ký hợp đồng dịch vụ đấu giá tài sản; xây dựng quy chế cuộc đấu giá, thông báo đấu giá, niêm yết việc đấu giá; bán hồ sơ tham gia đấu giá, hướng dẫn người tham gia đấu giá nộp hồ sơ đăng ký tham gia đấu giá, nhận phiếu trả giá (trong trường hợp đấu giá bằng hình thức bỏ phiếu kín gián tiếp); thu tiền đặt trước; tổ chức cuộc đấu giá; lập biên bản đấu giá; chuyển hồ sơ cuộc đấu giá cho đơn vị có tài sản ký hợp đồng mua bán tài sản hoặc cơ quan có thẩm quyền phê duyệt kết quả đấu giá tài sản (trong trường hợp đấu giá quyền sử dụng đất do nhà nước giao đất có thu tiền sử dụng đất hoặc cho thuê đất) trong trường hợp đấu giá thành; gửi văn bản đấu giá không thành cho người có tài sản trong trường hợp đấu giá không thành để người có tài sản thực hiện theo quy định pháp luật hoặc đấu giá lại theo thỏa thuận đảm bảo nguyên tắc công khai, trung thực, khách quan và bình đẳng trước pháp luật.

2. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ đấu giá tài sản: thực hiện theo Phụ lục III kèm theo Quy định này.

**Điều 6. Nội dung tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước lĩnh vực tư pháp về công chứng**

1. Công chứng hợp đồng, giao dịch

a) Nội dung công chứng hợp đồng, giao dịch gồm: Người yêu cầu công chứng hợp đồng, giao dịch đảm bảo theo đúng quy định tại điều 40, 41 của Luật Công chứng; kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ phù hợp với quy định của pháp luật thì thụ lý và ghi vào sổ công chứng Công chứng viên kiểm tra hồ sơ; Người yêu cầu công chứng tự đọc dự thảo hợp đồng, giao dịch hoặc Công chứng viên đọc cho người yêu cầu nghe và ký vào từng trang hợp đồng, giao dịch; Soạn lời chứng, ký từng trang của hợp đồng, giao dịch và chuyển cho văn thư đóng dấu, phát hành; thời hạn công chứng không quá 02 ngày làm việc và không quá 10 ngày làm việc đối với hợp đồng, giao dịch có nội dung phức tạp; Văn thư nhận kết quả, đóng dấu, thu phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

b) Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ công chứng hợp đồng, giao dịch theo Phụ lục IV kèm theo Quy định này.

2. Chứng thực chữ ký và chứng thực bản sao từ bản chính

a) Chứng thực chữ ký

- Nội dung Chứng thực chữ ký: Người yêu cầu chứng thực phải xuất trình bản chính hoặc bản sao có chứng thực Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân hoặc Hộ chiếu còn giá trị sử dụng; giấy tờ, văn bản sẽ ký theo đúng quy định pháp luật; tiếp nhận kiểm tra các giấy tờ, nếu nhận thấy người yêu cầu chứng thực có đủ điều kiện thì đề nghị người yêu cầu chứng thực chữ ký vào văn bản cần chứng thực ký trước mặt Công chứng viên; soạn thảo lời chứng; thời hạn yêu cầu đúng theo quy định; Văn thư nhận kết quả, đóng dấu, thu phí và trả kết quả cho người yêu cầu công chứng theo đúng quy định.

- Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ chứng thực chữ ký theo Phụ lục V kèm theo Quy định này.

b) Chứng thực bản sao từ bản chính

- Nội dung chứng thực bản sao từ bản chính: Người yêu cầu chứng thực bản sao từ bản chính thì phải xuất trình bản chính giấy tờ, văn bản làm cơ sở để chứng thực bản sao từ bản chính (bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp; bản chính giấy tờ, văn bản do cá nhân tự lập có xác nhận và đóng dấu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền); bộ phận tiếp nhận kiểm tra bản chính, đối chiếu với bản sao, nếu nội dung bản sao đúng với bản chính thì Công chứng viên ký, chuyển Văn thư; thời hạn thực hiện yêu cầu chứng thực phải được bảo đảm ngay trong ngày cơ quan, tổ chức tiếp nhận yêu cầu hoặc trong ngày làm việc tiếp theo, nếu tiếp nhận yêu cầu sau 15 giờ; trừ trường hợp quy định tại các Điều 21, 33 và Điều 37 của Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16 tháng 02 năm 2015 của Chính phủ về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch; Văn thư nhận kết quả, đóng dấu, thu phí và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo đúng quy định.

- Tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ chứng thực bản sao từ bản chính theo Phụ lục V kèm theo Quy định này.

**Điều 7. Giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng và nghiệm thu chất lượng dịch vụ**

1. Giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ

a) Hàng năm theo kế hoạch (hoặc đột xuất) Sở Tư pháp tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện cung cấp dịch vụ sự nghiệp công lĩnh vực tư pháp về trợ giúp pháp lý, đấu giá tài sản, công chứng theo Quy định này.

b) Khi phát hiện sai sót trong quá trình cung ứng các dịch vụ sự nghiệp công, các cơ quan được giao quản lý thực hiện nhiệm vụ yêu cầu bên cung ứng dịch vụ khắc phục, xử lý các sai sót, các vấn đề phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ sự nghiệp công.

2. Kiểm định, nghiệm thu chất lượng dịch vụ sự nghiệp công

a) Chất lượng dịch vụ sự nghiệp công được nghiệm thu sau khi toàn bộ các tiêu chí được đánh giá ở mức độ Đạt.

Trường hợp vì nguyên nhân bất khả kháng như thiên tai, dịch bệnh... hoặc do Nhà nước thay đổi cơ chế, chính sách dẫn tới khối lượng, số lượng cung ứng dịch vụ sự nghiệp công được giao đầu năm chỉ đạt 70% trở lên thì cơ quan đặt hàng quyết định điều chỉnh số lượng, khối lượng dịch vụ công hoặc xem xét nghiệm thu 100% khối lượng, số lượng công việc đã hoàn thành để thanh, quyết toán.

b) Cơ quan đặt hàng thực hiện nghiệm thu chất lượng dịch vụ đối với đơn vị cung ứng dịch vụ. Kết quả nghiệm thu được thể hiện bằng văn bản nghiệm thu.

c) Căn cứ kết quả nghiệm thu, đơn vị cung ứng dịch vụ quyết toán kinh phí với cơ quan đặt hàng theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định của pháp luật.

### **Chương III**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan giao nhiệm vụ, đặt hàng**

1. Tổ chức hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát đơn vị cung ứng dịch vụ thực hiện dịch vụ đạt hiệu quả, đảm bảo đúng khối lượng, chất lượng, định mức và thời gian thực hiện.

2. Tổ chức đánh giá, nghiệm thu chất lượng dịch vụ theo tiêu chí, tiêu chuẩn được quy định tại Quy định này, các quy định pháp luật khác có liên quan.

3. Căn cứ biên bản nghiệm thu, thanh lý hợp đồng và tài liệu khác có liên quan, cơ quan giao nhiệm vụ, đặt hàng thanh toán kinh phí cho đơn vị cung ứng dịch vụ và quyết toán kinh phí theo quy định của pháp luật.

4. Thực hiện kiểm tra, giám sát theo định kỳ hoặc đột xuất, nếu phát hiện sai sót yêu cầu đơn vị cung ứng dịch vụ khắc phục, xử lý kịp thời, đảm bảo chất lượng dịch vụ.

##### **Điều 9. Trách nhiệm của đơn vị cung ứng dịch vụ**

1. Phối hợp với các cơ quan được giao kinh phí thực hiện nhiệm vụ xây dựng kế hoạch, kinh phí thực hiện dịch vụ.

2. Tổ chức thực hiện cung ứng các dịch vụ đảm bảo đúng quy trình và chất lượng theo tiêu chí, tiêu chuẩn theo Quy định này, hợp đồng (nếu có) đã được ký kết và các quy định pháp luật khác có liên quan.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, cơ quan quản lý cấp trên, cơ quan được giao kinh phí thực hiện nhiệm vụ về nội dung, chất lượng dịch vụ do đơn vị thực hiện cung ứng.

4. Chịu trách nhiệm quyết toán kinh phí cung ứng dịch vụ theo đúng quy định pháp luật.

5. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất tình hình thực hiện dịch vụ theo quy định tại Quyết định này.

##### **Điều 10. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Kho bạc Nhà nước, đơn vị cung ứng dịch vụ thực hiện tổng hợp, thẩm định nội dung, nghiệm thu, thanh, quyết toán khối lượng sản phẩm và kinh phí giao nhiệm vụ, đặt hàng (nếu có).

2. Tổ chức hướng dẫn, đôn đốc đơn vị được giao nhiệm vụ, đặt hàng (nếu có) triển khai thực hiện nhiệm vụ hàng năm do Ủy ban nhân dân tỉnh giao đạt hiệu quả.

3. Tham mưu đề xuất sửa đổi, bổ sung các nội dung giao nhiệm vụ, đặt hàng (nếu có) dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế.

4. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu điều chỉnh đơn giá đặt hàng (nếu có) đối với dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp khi có sự thay đổi (Nhà nước thay đổi về cơ chế, chính sách tiền lương, Nhà nước điều chỉnh định mức kinh tế - kỹ thuật, định mức chi phí, giá, đơn giá dịch vụ sự nghiệp công, thay đổi về số lượng, khối lượng dịch vụ sự nghiệp công đặt hàng...) hoặc do nguyên nhân bất khả kháng theo quy định của pháp luật ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ sự nghiệp công.

5. Thực hiện báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất tình hình thực hiện giao nhiệm vụ, đặt hàng dịch vụ sự nghiệp công thuộc lĩnh vực tư pháp sử dụng ngân sách Nhà nước trên địa bàn tỉnh Hậu Giang theo quy định.

### **Điều 11. Chế độ báo cáo**

1. Cơ quan, đơn vị được giao thực hiện cung ứng dịch vụ sự nghiệp công có trách nhiệm gửi báo cáo định kỳ tình hình triển khai thực hiện nhiệm vụ về Sở Tư pháp **trước ngày 20/12 hàng năm** để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Cơ quan, đơn vị được giao thực hiện cung ứng dịch vụ sự nghiệp công thực hiện báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

**Điều 12.** Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, đề nghị các cơ quan, đơn vị báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Tư pháp) để được xem xét, giải quyết./.