



TÀI LIỆU TẬP HUẤN
KIẾN THỨC PHÁP LUẬT, KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ CHO TUYÊN
TRUYỀN VIÊN PHÁP LUẬT VÀ HÒA GIẢI VIÊN Ở CƠ SỞ NĂM 2026
(Kèm theo Kế hoạch số 2403/KH-UBND ngày 18/8/2026 của UBND xã Chiềng Sinh)

Đối tượng: Tuyên truyền viên pháp luật và hòa giải viên ở cơ sở trên địa bàn xã Chiềng Sinh.

Thời lượng: 01 ngày.

PHẦN I. NHỮNG KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT VÀ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Khái niệm và vai trò của công tác phổ biến, giáo dục pháp luật

Phổ biến, giáo dục pháp luật là hoạt động truyền đạt, giải thích, hướng dẫn những quy định pháp luật nhằm nâng cao hiểu biết, ý thức tôn trọng và chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức và Nhân dân.

Đối với địa bàn xã Chiềng Sinh, công tác phổ biến, giáo dục pháp luật có vai trò quan trọng trong việc đưa pháp luật đến với Nhân dân tại các bản; giúp người dân hiểu rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của mình trong các quan hệ dân sự, đất đai, hôn nhân và gia đình, bảo vệ môi trường, giữ gìn an ninh, trật tự.

Tuyên truyền viên pháp luật cần chú trọng giải thích các quy định bằng ngôn ngữ dễ hiểu, gắn với tình huống cụ thể trong đời sống, tránh đọc nguyên văn các điều luật dài, khó tiếp thu.

2. Vai trò, nhiệm vụ của tuyên truyền viên pháp luật

Tuyên truyền viên pháp luật là lực lượng trực tiếp tham gia phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương theo sự phân công của cơ quan có thẩm quyền.

Các nhiệm vụ trọng tâm gồm:

- Tuyên truyền, giải thích những quy định pháp luật liên quan trực tiếp đến đời sống Nhân dân.
- Tham gia phổ biến pháp luật tại các cuộc họp bản, sinh hoạt cộng đồng và các hoạt động tuyên truyền do địa phương tổ chức.
- nắm bắt nhu cầu tìm hiểu pháp luật của người dân, phản ánh những vấn đề pháp lý thường gặp.
- Hướng dẫn người dân tiếp cận thông tin pháp luật chính thống, tìm đến cơ quan có thẩm quyền khi cần giải quyết vụ việc.
- Phối hợp với hòa giải viên trong việc tuyên truyền, giải thích pháp luật để phòng ngừa mâu thuẫn, tranh chấp.

Ví dụ thực tế: Khi người dân tại bản Thín có nhu cầu tìm hiểu thủ tục đăng ký đất đai, tuyên truyền viên cần giải thích những quy định cơ bản về quyền, nghĩa vụ của người sử dụng đất và hướng dẫn người dân liên hệ cơ quan có thẩm quyền. Không tự xác nhận quyền sử dụng đất hoặc hứa hẹn kết quả giải quyết hồ sơ.

3. Khái niệm, ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở

Hòa giải ở cơ sở là việc hòa giải viên hướng dẫn, giúp đỡ các bên tự nguyện giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi được phép hòa giải.

Hoạt động hòa giải có ý nghĩa:

- Giải quyết kịp thời những mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và cộng đồng dân cư.
- Góp phần hạn chế tranh chấp kéo dài, khiếu kiện không cần thiết.
- Giữ gìn tình đoàn kết, quan hệ láng giềng và phong tục, tập quán tốt đẹp.
- Nâng cao ý thức tự giác chấp hành pháp luật.
- Góp phần bảo đảm an ninh, trật tự tại địa phương.

4. Nguyên tắc cơ bản trong hoạt động hòa giải

Hòa giải viên phải nắm vững các nguyên tắc:

Thứ nhất, tự nguyện. Các bên tham gia hòa giải trên cơ sở tự nguyện, không bị ép buộc phải chấp nhận phương án giải quyết.

Thứ hai, khách quan và công bằng. Hòa giải viên không thiên vị người thân, người quen hoặc bất kỳ bên nào.

Thứ ba, đúng pháp luật. Nội dung thỏa thuận không được trái quy định pháp luật, xâm phạm lợi ích công cộng hoặc quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

Thứ tư, có lý, có tình. Kết hợp giải thích pháp luật với vận động, thuyết phục, tôn trọng phong tục, tập quán tốt đẹp.

Thứ năm, giữ bí mật thông tin. Tôn trọng đời sống riêng tư và thông tin cá nhân của các bên theo quy định.

Thứ sáu, bình đẳng. Các bên được trình bày ý kiến và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình; không phân biệt giới tính, dân tộc, điều kiện kinh tế hoặc địa vị xã hội.

5. Phạm vi hòa giải ở cơ sở

Các vụ việc thường có thể tiến hành hòa giải, tùy tính chất cụ thể và quy định pháp luật, gồm:

- Mâu thuẫn trong sinh hoạt giữa các hộ gia đình.
- Tranh chấp lối đi chung, ranh giới sử dụng đất giữa các hộ.
- Mâu thuẫn về tài sản, nghĩa vụ dân sự.

- Mâu thuẫn trong quan hệ gia đình.
- Tranh chấp phát sinh do gia súc gây thiệt hại hoa màu.
- Mâu thuẫn về vệ sinh môi trường, sử dụng nguồn nước sinh hoạt.

Lưu ý: Hòa giải viên phải phân biệt hòa giải ở cơ sở với thủ tục hòa giải tranh chấp đất đai do UBND cấp xã thực hiện và các thủ tục hòa giải khác theo pháp luật chuyên ngành. Không phải mọi vụ việc liên quan đến đất đai, hôn nhân hoặc dân sự đều được giải quyết bằng hòa giải ở cơ sở.

Những vụ việc có dấu hiệu tội phạm, bạo lực nghiêm trọng hoặc thuộc trường hợp pháp luật không cho phép hòa giải phải được chuyển, thông báo đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

PHẦN II. KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT

1. Kỹ năng lựa chọn nội dung tuyên truyền

Trước khi tuyên truyền, cần xác định rõ:

- Đối tượng được tuyên truyền là ai?
- Người dân đang quan tâm hoặc gặp khó khăn về vấn đề gì?
- Quy định pháp luật nào cần được giải thích?
- Hình thức truyền đạt nào phù hợp?
- Kết quả mong muốn sau buổi tuyên truyền là gì?

Nội dung cần ưu tiên các vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống Nhân dân, như đất đai, hôn nhân và gia đình, phòng chống bạo lực gia đình, an toàn giao thông, bảo vệ rừng, bảo vệ môi trường và các chính sách an sinh xã hội.

2. Kỹ năng tuyên truyền miệng

Một buổi tuyên truyền nên được thực hiện theo ba bước:

Bước 1. Chuẩn bị

Nghiên cứu văn bản pháp luật, lựa chọn nội dung trọng tâm, xây dựng đề cương và chuẩn bị ví dụ minh họa.

Bước 2. Truyền đạt

Giới thiệu ngắn gọn chủ đề, giải thích những nội dung chính bằng ngôn ngữ dễ hiểu, kết hợp ví dụ thực tế và đặt câu hỏi để người nghe tham gia trao đổi.

Bước 3. Kết thúc

Nhắc lại các nội dung quan trọng, giải đáp thắc mắc và hướng dẫn người dân liên hệ cơ quan có thẩm quyền khi cần thiết.

3. Kỹ năng giao tiếp và thuyết phục

Tuyên truyền viên cần:

- Có thái độ gần gũi, tôn trọng người nghe.
- Sử dụng lời nói rõ ràng, dễ hiểu, phù hợp với đặc điểm văn hóa của từng cộng đồng.
- Không sử dụng quá nhiều thuật ngữ pháp lý.
- Lắng nghe, giải thích những nội dung người dân chưa hiểu.
- Không tranh luận gay gắt hoặc đưa ra thông tin chưa được kiểm chứng.
- Khuyến khích người dân đặt câu hỏi và trao đổi.

4. Phương pháp tuyên truyền phù hợp tại xã Chiềng Sinh

Có thể kết hợp các hình thức:

- Tuyên truyền trực tiếp tại cuộc họp bản.
- Lồng ghép nội dung pháp luật trong sinh hoạt của các tổ chức đoàn thể.
- Tuyên truyền qua hệ thống truyền thanh cơ sở.
- Đăng tải tin, bài, thông tin pháp luật trên Cổng thông tin điện tử và các kênh thông tin chính thống của xã.
- Phát tài liệu hỏi - đáp pháp luật.
- Tuyên truyền thông qua các tình huống thực tế tại cộng đồng.

Ví dụ: Trong cuộc họp bản Nà Sáy 1, tuyên truyền viên có thể lựa chọn chủ đề phòng ngừa tranh chấp ranh giới đất, giải thích việc tôn trọng mốc giới, giữ gìn giấy tờ liên quan và hướng dẫn người dân liên hệ cơ quan có thẩm quyền khi phát sinh tranh chấp.

PHẦN III. KỸ NĂNG, NGHIỆP VỤ HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

1. Kỹ năng tiếp nhận thông tin và xác định vụ việc hòa giải

Tiếp nhận thông tin là bước đầu tiên và có ý nghĩa quan trọng trong hoạt động hòa giải ở cơ sở. Việc tiếp nhận đầy đủ, chính xác thông tin giúp hòa giải viên nắm bắt được bản chất mâu thuẫn, tranh chấp, xác định nguyên nhân phát sinh và lựa chọn phương pháp hòa giải phù hợp.

Theo Điều 16 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, việc hòa giải được tiến hành khi một bên hoặc các bên yêu cầu hòa giải; hòa giải viên chứng kiến hoặc biết vụ việc thuộc phạm vi hòa giải; hoặc theo sự phân công của tổ trưởng tổ hòa giải, đề nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Khi tiếp nhận vụ việc, hòa giải viên cần thực hiện những nội dung sau:

- Lắng nghe đầy đủ, ghi nhận trung thực nội dung phản ánh, yêu cầu và nguyện vọng của người dân.
- Xác định những cá nhân, hộ gia đình và tổ chức có liên quan đến vụ việc.
- Tìm hiểu nguyên nhân, thời điểm phát sinh, diễn biến và mức độ mâu thuẫn, tranh chấp.

- Xác định những vấn đề các bên đã thống nhất và những nội dung còn bất đồng.
- Kiểm tra vụ việc có thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở theo quy định pháp luật hay không.
- Đánh giá nguy cơ xảy ra xô xát, bạo lực hoặc các hành vi vi phạm pháp luật để có biện pháp xử lý phù hợp.

Trong quá trình tiếp nhận thông tin, hòa giải viên phải giữ thái độ bình tĩnh, khách quan, tôn trọng người cung cấp thông tin; không vội kết luận bên nào đúng, bên nào sai khi chưa tìm hiểu đầy đủ sự việc.

Ví dụ minh họa: Tại bản Thín, hai hộ gia đình xảy ra mâu thuẫn do một bên cho rằng hộ bên cạnh đã dịch chuyển mốc ranh giới đất trồng cà phê. Khi tiếp nhận thông tin, hòa giải viên cần gặp gỡ các bên để tìm hiểu nguyên nhân, quá trình sử dụng đất và tài liệu liên quan; đồng thời vận động hai hộ giữ bình tĩnh, không tự ý thay đổi hiện trạng hoặc có hành vi gây mất an ninh, trật tự. Trường hợp cần xác định quyền sử dụng đất, phải hướng dẫn các bên thực hiện thủ tục tại cơ quan có thẩm quyền.

2. Kỹ năng tìm hiểu, xác minh và phân tích vụ việc

Sau khi tiếp nhận thông tin, hòa giải viên cần tiến hành tìm hiểu, xác minh những nội dung cần thiết để làm rõ bản chất mâu thuẫn, tranh chấp. Đây là cơ sở quan trọng giúp việc hòa giải bảo đảm khách quan, có lý, có tình và đúng quy định pháp luật.

Hòa giải viên cần chú trọng các kỹ năng sau:

Thứ nhất, kỹ năng thu thập thông tin. Chủ động gặp gỡ, trao đổi với từng bên để nắm rõ hoàn cảnh, nguyên nhân, diễn biến sự việc và mong muốn của họ. Có thể tìm hiểu thêm thông tin từ người biết rõ vụ việc hoặc xem xét những giấy tờ, tài liệu do các bên tự nguyện cung cấp.

Thứ hai, kỹ năng xác định nguyên nhân mâu thuẫn. Phân biệt nguyên nhân trực tiếp và nguyên nhân sâu xa của vụ việc. Nhiều mâu thuẫn trong cộng đồng dân cư không chỉ xuất phát từ quyền lợi về tài sản, đất đai mà còn liên quan đến cách ứng xử, quan hệ họ hàng, láng giềng hoặc những bất đồng kéo dài trước đó.

Thứ ba, kỹ năng phân tích quy định pháp luật. Căn cứ tính chất vụ việc, hòa giải viên nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan, kết hợp phong tục, tập quán tốt đẹp của địa phương để giải thích, hướng dẫn các bên hiểu rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của mình.

Thứ tư, kỹ năng lựa chọn phương án hòa giải. Trên cơ sở những thông tin đã thu thập, hòa giải viên dự kiến phương pháp tiếp cận, cách thức trao đổi và các phương án giải quyết có thể gợi mở để các bên cùng xem xét, thỏa thuận.

Việc tìm hiểu, xác minh phải bảo đảm khách quan, tôn trọng đời sống riêng tư, giữ bí mật thông tin theo quy định. Hòa giải viên không được tự ý thực hiện những hoạt động thuộc thẩm quyền của cơ quan nhà nước, không ép buộc các bên cung cấp tài liệu hoặc chấp nhận phương án giải quyết.

Ví dụ minh họa: Tại bản Nà Sáy 2, trâu của một hộ gia đình đi vào nương ngô của hộ khác, gây thiệt hại hoa màu. Hòa giải viên cần tìm hiểu sự việc, mức độ thiệt hại thực tế, trách nhiệm quản lý vật nuôi và ý kiến của các bên. Trên cơ sở đó, giải thích quy định pháp luật về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do súc vật gây ra, vận động các hộ thống nhất mức bồi thường phù hợp, tránh để mâu thuẫn kéo dài.

3. Kỹ năng giao tiếp, lắng nghe, giải thích pháp luật và thuyết phục

Giao tiếp, lắng nghe và thuyết phục là những kỹ năng đặc biệt quan trọng, quyết định đến hiệu quả hoạt động hòa giải ở cơ sở. Hòa giải viên không chỉ cần hiểu pháp luật mà còn phải biết vận dụng linh hoạt kinh nghiệm thực tiễn, phong tục, tập quán tốt đẹp và các phương pháp vận động quần chúng để giúp các bên tự nguyện giải quyết mâu thuẫn.

- Về kỹ năng giao tiếp: Hòa giải viên phải có thái độ gần gũi, chân thành, lịch sự, tôn trọng các bên; sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, phù hợp với trình độ nhận thức và đặc điểm văn hóa của cộng đồng dân cư. Đối với những người dân gặp khó khăn trong việc sử dụng tiếng phổ thông, có thể phối hợp với người có khả năng hỗ trợ ngôn ngữ, bảo đảm nội dung trao đổi được hiểu chính xác.

- Về kỹ năng lắng nghe: Cần tạo điều kiện để mỗi bên được trình bày đầy đủ ý kiến, tâm tư, nguyện vọng; không ngắt lời, không phán xét hoặc thể hiện thái độ thiên vị. Khi cần thiết, hòa giải viên có thể đặt câu hỏi để làm rõ thông tin và xác định những nội dung còn bất đồng.

- Về kỹ năng giải thích pháp luật: Hòa giải viên cần lựa chọn những quy định liên quan trực tiếp đến vụ việc, giải thích ngắn gọn, dễ hiểu, tránh sử dụng quá nhiều thuật ngữ pháp lý. Việc giải thích phải chính xác, không được đưa ra những nhận định thiếu căn cứ hoặc hứa hẹn kết quả giải quyết vượt quá thẩm quyền.

- Về kỹ năng thuyết phục: Cần kết hợp giữa quy định pháp luật với đạo lý, tình cảm gia đình, tình làng nghĩa xóm và phong tục, tập quán tốt đẹp; phân tích quyền lợi, trách nhiệm và hậu quả có thể phát sinh nếu mâu thuẫn kéo dài. Khuyến khích các bên đặt mình vào hoàn cảnh của nhau, cùng tìm kiếm giải pháp phù hợp.

Trong quá trình hòa giải, cần tránh sử dụng lời nói mang tính áp đặt, đe dọa hoặc gây tổn thương danh dự, nhân phẩm của các bên. Mọi thỏa thuận phải xuất phát từ sự tự nguyện và không được trái quy định pháp luật.

Ví dụ minh họa: Hai hộ gia đình tại bản Khong Tở phát sinh mâu thuẫn do một hộ dựng hàng rào làm ảnh hưởng đến lối đi của hộ còn lại. Hòa giải viên cần lắng nghe ý kiến từng bên, tìm hiểu quá trình sử dụng lối đi, giải thích quy định pháp luật có liên quan; đồng thời vận động các hộ trên tinh thần tôn trọng quyền lợi hợp pháp của nhau, giữ gìn quan hệ láng giềng và tự nguyện thỏa thuận phương án sử dụng lối đi phù hợp.

4. Kỹ năng tổ chức và tiến hành hòa giải

Theo Điều 21 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, việc hòa giải được tiến hành trực tiếp, bằng lời nói, với sự có mặt của các bên; có thể thực hiện công khai hoặc không công khai theo ý kiến thống nhất của các bên.

Tùy tính chất, mức độ và điều kiện cụ thể của từng vụ việc, hòa giải viên có thể vận dụng các bước nghiệp vụ sau:

Bước 1. Chuẩn bị hòa giải

Hòa giải viên tìm hiểu nội dung vụ việc, nghiên cứu quy định pháp luật có liên quan; xác định những người cần tham gia, lựa chọn thời gian, địa điểm và phương pháp hòa giải phù hợp. Khi cần thiết, phối hợp với tổ trưởng tổ hòa giải, Trưởng bản, Ban công tác Mặt trận hoặc người có uy tín trong cộng đồng để hỗ trợ quá trình hòa giải theo quy định.

Bước 2. Giới thiệu mục đích và nguyên tắc hòa giải

Hòa giải viên giới thiệu thành phần tham gia, nêu rõ mục đích của buổi hòa giải là giúp các bên tự nguyện trao đổi, tháo gỡ bất đồng và tìm ra phương án giải quyết phù hợp. Đồng thời, giải thích nguyên tắc tự nguyện, khách quan, công bằng, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.

Bước 3. Lắng nghe các bên trình bày

Tạo điều kiện để từng bên trình bày đầy đủ nội dung vụ việc, nguyên nhân mâu thuẫn và nguyện vọng của mình. Hòa giải viên điều hành cuộc trao đổi trên tinh thần dân chủ, bình đẳng, không để xảy ra tranh cãi gay gắt, xúc phạm danh dự hoặc đe dọa lẫn nhau.

Bước 4. Phân tích, giải thích và làm rõ vấn đề

Trên cơ sở ý kiến của các bên và những thông tin đã tìm hiểu, hòa giải viên phân tích nguyên nhân mâu thuẫn, giải thích quy định pháp luật có liên quan, làm rõ quyền và nghĩa vụ của mỗi bên; đồng thời vận động các bên xem xét sự việc khách quan, có lý, có tình.

Bước 5. Vận động các bên tự nguyện thỏa thuận

Hòa giải viên gợi mở những phương án giải quyết phù hợp, khuyến khích các bên trao đổi, nhường nhịn và thống nhất biện pháp khắc phục mâu thuẫn. Không áp đặt phương án giải quyết hoặc ép buộc các bên phải chấp nhận thỏa thuận.

Trường hợp các bên đạt được thỏa thuận, cần làm rõ nội dung thống nhất, trách nhiệm và thời hạn thực hiện. Nếu không đạt được thỏa thuận, hòa giải viên hướng dẫn các bên đề nghị cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

Bước 6. Kết thúc và theo dõi kết quả hòa giải

Hòa giải viên xác định kết quả hòa giải, ghi chép đầy đủ vào Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở; hướng dẫn lập văn bản hòa giải thành khi các bên đồng ý và tiếp tục quan tâm, động viên các bên thực hiện thỏa thuận đã đạt được.

Các bước trên là trình tự hướng dẫn thực hành nghiệp vụ; khi tiến hành hòa giải phải tuân thủ các quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở và pháp luật có liên quan.

5. Kỹ năng xử lý những tình huống khó trong quá trình hòa giải

Trong thực tiễn, hoạt động hòa giải ở cơ sở thường gặp những vụ việc phức tạp, các bên có quan điểm khác nhau hoặc mâu thuẫn đã kéo dài. Hòa giải viên cần bình tĩnh, linh hoạt, kiên trì và vận dụng phù hợp các kỹ năng nghiệp vụ.

Trường hợp một bên nóng giận, lớn tiếng hoặc có thái độ thiếu hợp tác: Hòa giải viên cần giữ bình tĩnh, lắng nghe, động viên các bên kiềm chế cảm xúc, không tranh cãi trực tiếp. Khi cần thiết có thể đề nghị tạm dừng để các bên ổn định tâm lý trước khi tiếp tục.

Trường hợp một bên không đồng ý tham gia hòa giải: Cần tôn trọng ý chí của họ, giải thích rõ mục đích, ý nghĩa của hoạt động hòa giải và quyền tự quyết định của các bên. Không được gây sức ép, đe dọa hoặc ép buộc tham gia hòa giải.

Trường hợp hòa giải viên có quan hệ thân thích hoặc quyền lợi liên quan đến vụ việc: Phải bảo đảm nguyên tắc khách quan, công bằng; nếu không thể bảo đảm tính khách quan thì từ chối thực hiện và đề nghị lựa chọn hoặc phân công hòa giải viên khác theo quy định.

Trường hợp mâu thuẫn liên quan đến nhiều hộ gia đình: Cần xác định đầy đủ các bên có liên quan, tìm hiểu quyền lợi và yêu cầu của từng bên; phối hợp với tổ hòa giải và các tổ chức, cá nhân có liên quan để lựa chọn phương pháp hòa giải phù hợp.

Trường hợp vụ việc có dấu hiệu bạo lực gia đình, đe dọa tính mạng, sức khỏe hoặc vi phạm pháp luật nghiêm trọng: Phải ưu tiên bảo vệ an toàn cho người bị đe dọa, kịp thời thông báo cơ quan có thẩm quyền và thực hiện các biện pháp theo quy định. Không được sử dụng hòa giải để che giấu hành vi vi phạm pháp luật, gây sức ép buộc người bị bạo lực phải thỏa thuận hoặc từ bỏ quyền được bảo vệ.

Ví dụ minh họa: Tại bản Huồi Hộc, các thành viên trong một gia đình xảy ra bất đồng kéo dài về trách nhiệm chăm sóc người cao tuổi. Hòa giải viên cần gặp gỡ, lắng nghe các thành viên, giải thích nghĩa vụ chăm sóc, phụng dưỡng theo quy định pháp luật; vận động gia đình thống nhất việc phân công trách nhiệm phù hợp với điều kiện thực tế. Nếu phát hiện có hành vi bạo lực, ngược đãi người cao tuổi thì phải xử lý theo quy định pháp luật, không chỉ dừng lại ở việc vận động hòa giải.

6. Kỹ năng xác định kết quả hòa giải và lập văn bản hòa giải

Việc xác định đúng kết quả hòa giải có ý nghĩa quan trọng trong đánh giá chất lượng hoạt động của tổ hòa giải, đồng thời bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.

Theo các Điều 23, 24, 25 và 26 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, khi kết thúc hòa giải cần lưu ý những nội dung sau:

a) Trường hợp hòa giải thành

Hòa giải thành là trường hợp các bên đạt được thỏa thuận về việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

Khi hòa giải thành, hòa giải viên cần xác nhận lại những nội dung các bên đã thống nhất, làm rõ trách nhiệm, phương thức và thời hạn thực hiện. Đồng viên các bên nghiêm túc thực hiện thỏa thuận và giữ gìn quan hệ đoàn kết trong cộng đồng.

Trường hợp các bên đồng ý lập văn bản hòa giải thành, văn bản cần thể hiện những nội dung chủ yếu:

- Căn cứ tiến hành hòa giải.
- Thông tin cơ bản của các bên tham gia.
- Nội dung chủ yếu của vụ việc.
- Diễn biến quá trình hòa giải.
- Nội dung thỏa thuận đạt được và phương án thực hiện.
- Quyền và nghĩa vụ của các bên.
- Phương thức, thời hạn thực hiện thỏa thuận.
- Chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên và hòa giải viên.

Việc lập văn bản hòa giải thành không bắt buộc đối với mọi vụ việc; thực hiện khi các bên có thỏa thuận. Đối với những thỏa thuận thuộc trường hợp pháp luật yêu cầu hình thức hoặc thủ tục riêng, hòa giải viên cần hướng dẫn các bên thực hiện đúng quy định.

b) Trường hợp hòa giải không thành

Hòa giải không thành là trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp.

Khi hòa giải không thành, hòa giải viên cần ghi nhận trung thực kết quả, giải thích để các bên hiểu rõ quyền, nghĩa vụ của mình và hướng dẫn liên hệ cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

Không được tự ý quyết định bên nào phải bồi thường, trả lại tài sản, giao đất hoặc thực hiện nghĩa vụ khác khi không thuộc thẩm quyền.

c) Trường hợp chấm dứt hòa giải

Việc hòa giải được kết thúc khi các bên đạt được thỏa thuận; một bên hoặc các bên yêu cầu chấm dứt hòa giải; hoặc hòa giải viên quyết định kết thúc vì các bên không thể đạt được thỏa thuận và việc tiếp tục hòa giải cũng không thể đem lại kết quả.

Cần phân biệt việc chấm dứt hòa giải theo yêu cầu của các bên với trường hợp đã tiến hành hòa giải nhưng không đạt được thỏa thuận để ghi nhận, thống kê đúng kết quả thực tế.

d) Theo dõi việc thực hiện thỏa thuận hòa giải thành

Sau khi hòa giải thành, hòa giải viên quan tâm nắm tình hình, động viên và hướng dẫn các bên tự nguyện thực hiện những nội dung đã thỏa thuận.

Trường hợp một bên không thực hiện thỏa thuận, hòa giải viên có thể giải thích, động viên và hướng dẫn các bên thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định pháp luật. Hòa giải viên không có thẩm quyền cưỡng chế hoặc áp dụng biện pháp xử lý thay cơ quan nhà nước.

Ví dụ minh họa: Tại bản Khong Nura, hai hộ gia đình mâu thuẫn về việc sử dụng nguồn nước tưới cây trong mùa khô. Sau khi được hòa giải, hai hộ tự nguyện thống nhất lịch sử dụng nước luân phiên. Hòa giải viên ghi nhận kết quả hòa giải thành và theo dõi, động viên các hộ thực hiện đúng nội dung đã thỏa thuận.

7. Kỹ năng ghi chép Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở và tổng hợp kết quả

Ghi chép Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở là trách nhiệm quan trọng của hòa giải viên, nhằm phản ánh đầy đủ quá trình, kết quả giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp trong cộng đồng dân cư, phục vụ công tác theo dõi, quản lý và tổng hợp, báo cáo.

Theo khoản 4 Điều 21 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, hòa giải viên có trách nhiệm ghi nội dung vụ việc hòa giải vào Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở.

Việc ghi chép được thực hiện theo mẫu sổ do cơ quan có thẩm quyền ban hành và đang áp dụng.

a) Nội dung cần ghi chép

Hòa giải viên cần ghi đầy đủ, chính xác các thông tin theo từng cột của mẫu sổ, trong đó chú ý:

- Số thứ tự vụ việc hòa giải trong năm.
- Ngày, tháng, năm tiếp nhận và tiến hành hòa giải.
- Họ tên, thông tin cần thiết của các bên có mâu thuẫn, tranh chấp.
- Họ tên hòa giải viên và những người tham gia hòa giải.
- Nội dung chủ yếu của vụ việc, yêu cầu của các bên.
- Những nội dung đã thỏa thuận hoặc ý kiến của các bên sau khi hòa giải.
- Kết quả hòa giải thành hoặc hòa giải không thành.
- Chữ ký và các thông tin khác theo mẫu sổ quy định.

b) Yêu cầu khi ghi sổ

Việc ghi sổ phải bảo đảm trung thực, chính xác, đầy đủ, rõ ràng, đúng thời gian và phản ánh đúng diễn biến, kết quả thực tế của vụ việc.

Không ghi kết quả hòa giải thành khi các bên chưa đạt được thỏa thuận; không tự ý tẩy xóa, sửa đổi thông tin làm sai lệch bản chất vụ việc.

Tổ trưởng tổ hòa giải có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra việc ghi chép, bảo quản sổ và phối hợp tổng hợp kết quả hoạt động hòa giải theo quy định.

Các thông tin liên quan đến đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình của các bên phải được quản lý, bảo vệ theo quy định pháp luật.

c) Ví dụ hướng dẫn ghi sổ

Tình huống giả định: Ngày 10/8/2026, tổ hòa giải bản Thín tiếp nhận vụ việc hai hộ gia đình phát sinh mâu thuẫn do trâu làm hư hại một phần diện tích ngô. Ngày 12/8/2026, hòa giải viên tổ chức hòa giải; sau khi được giải thích, vận động, các bên tự nguyện thống nhất mức bồi thường và thời hạn thực hiện.

Khi ghi sổ, hòa giải viên cần thể hiện rõ thời điểm tiếp nhận, thời điểm hòa giải, các bên tham gia, nội dung vụ việc, thỏa thuận về bồi thường, thời hạn thực hiện và kết quả hòa giải thành.

Nếu hai hộ không đạt được thỏa thuận thì phải ghi đúng kết quả hòa giải không thành, đồng thời hướng dẫn các bên yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

d) Tổng hợp, báo cáo kết quả hòa giải

Định kỳ hoặc khi có yêu cầu, tổ hòa giải tổng hợp số lượng vụ việc đã thực hiện, số vụ hòa giải thành, số vụ hòa giải không thành, những khó khăn, vướng mắc và kiến nghị, đề xuất.

Kết quả được báo cáo theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm thống nhất, chính xác, phục vụ công tác quản lý nhà nước về hòa giải ở cơ sở.

Thông qua việc ghi chép, theo dõi và tổng hợp kết quả, các tổ hòa giải có điều kiện đánh giá hiệu quả hoạt động, rút kinh nghiệm, nâng cao chất lượng giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, góp phần giữ gìn đoàn kết trong cộng đồng dân cư, bảo đảm an ninh, trật tự trên địa bàn xã Chiềng Sinh.

PHẦN V. CÂU HỎI ÔN TẬP, ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ TẬP HUẤN

1. Tuyên truyền viên pháp luật có vai trò gì trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật tại địa phương?

2. Những nguyên tắc nào phải được bảo đảm khi tiến hành hòa giải ở cơ sở?

3. Những loại mâu thuẫn, tranh chấp nào thường thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở?

4. Khi một bên không đồng ý tham gia hòa giải thì hòa giải viên phải xử lý như thế nào?

5. Khi phát hiện vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật nghiêm trọng, hòa giải viên phải làm gì?

6. Khi tổ chức hòa giải tranh chấp ranh giới đất, hòa giải viên cần lưu ý những vấn đề gì?

7. Những kỹ năng nào cần thiết để thuyết phục các bên tự nguyện thỏa thuận?

8. Vì sao cần ghi chép đầy đủ sổ theo dõi hoạt động hòa giải?

9. Làm thế nào để tuyên truyền pháp luật hiệu quả tại các bản có đông đồng bào dân tộc thiểu số?

10. Sau khi hòa giải không thành, hòa giải viên cần hướng dẫn các bên như thế nào?

PHẦN VI. TỔ CHỨC VẬN DỤNG SAU TẬP HUẤN

Sau khi tham gia tập huấn, tuyên truyền viên pháp luật và hòa giải viên ở cơ sở cần:

1. Chủ động nghiên cứu, cập nhật kiến thức pháp luật và vận dụng kỹ năng đã được bồi dưỡng.

2. Tăng cường phối hợp với Trưởng bản, Ban công tác Mặt trận và các tổ chức đoàn thể trong hoạt động tuyên truyền, hòa giải.

3. Kịp thời nắm bắt những mâu thuẫn phát sinh tại cộng đồng, thực hiện hòa giải đúng phạm vi, nguyên tắc pháp luật.

4. Ghi chép, tổng hợp kết quả hoạt động hòa giải theo quy định.

5. Phản ánh những khó khăn, vướng mắc về Văn phòng HĐND và UBND xã để được hướng dẫn, tổng hợp và tham mưu giải quyết theo thẩm quyền.

TÀI LIỆU PHÁP LUẬT THAM KHẢO

1. Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật số 14/2012/QH13.

2. Luật Hòa giải ở cơ sở số 35/2013/QH13 ngày 20/6/2013.

3. Nghị định số 28/2013/NĐ-CP ngày 04/4/2013.

4. Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014.

5. Quyết định số 315/QĐ-TTg ngày 17/4/2024.