



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 06 tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO

**Tổng hợp kết quả khảo sát thực trạng công tác hoà giải ở cơ sở
và kiến nghị hoàn thiện thể chế, chính sách về hoà giải ở cơ sở**

Nhằm phục vụ xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách về hoà giải ở cơ sở, Bộ Tư pháp đã tiến hành khảo sát thực trạng công tác hoà giải ở cơ sở và kiến nghị nhằm phục vụ xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách về hoà giải ở cơ sở. Kết quả khảo sát cụ thể như sau:

I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ KHẢO SÁT

1. Mục đích khảo sát

a) Nhằm bắt thực trạng công tác hoà giải ở cơ sở hiện nay (tập trung vào khó khăn, vướng mắc) trong triển khai thi hành Luật Hoà giải ở cơ sở năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành, từ đó đề xuất giải pháp sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện thể chế, chính sách về công tác hoà giải ở cơ sở trong thời gian tới.

b) Lấy ý kiến cụ thể về một số vấn đề lớn đề xuất sửa đổi Luật Hoà giải ở cơ sở năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Phương pháp khảo sát

Bộ Tư pháp đã xây dựng 03 mẫu phiếu khảo sát theo hình thức trắc nghiệm kết hợp với các câu hỏi trực tiếp. Việc khảo sát được thực hiện trực tiếp và trực tuyến¹.

3. Địa bàn khảo sát

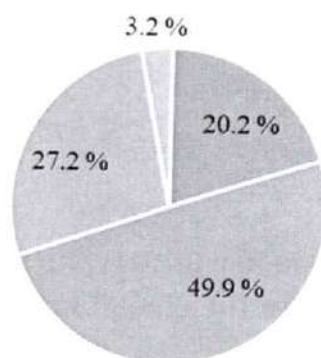
Việc khảo sát được thực hiện trên phạm vi 34 tỉnh/thành phố trên cả nước.

4. Thành phần, số lượng phiếu khảo sát

a) Đối tượng quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước (đại diện Sở Tư pháp, đại diện Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh, cấp xã: **3.960 phiếu** (khảo sát trực tuyến).

b) Đối tượng là hoà giải viên ở cơ sở: **13.299**, trong đó người dân có độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến dưới 30 tuổi chiếm 20.2%; từ đủ 30 tuổi đến dưới 50 tuổi chiếm 49.9%; từ đủ 50 tuổi đến dưới 70 tuổi chiếm 27.2% và từ đủ 70 tuổi trở lên chiếm 3.2%.

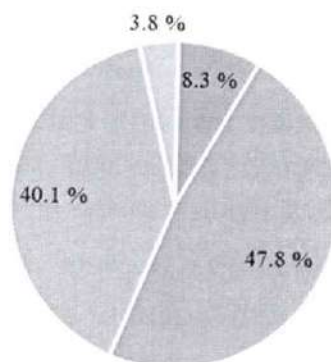
¹ (i) Khảo sát trực tiếp hoà giải viên ở cơ sở của các tỉnh, thành phố: Hải Phòng, Tuyên Quang, Nghệ An, Lâm Đồng, Tây Ninh và Vĩnh Long (mỗi tỉnh, thành phố khảo sát 180 hoà giải viên); (ii) Khảo sát trực tuyến đối với cán bộ, công chức tham mưu quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước về hoà giải ở cơ sở, hoà giải viên và người dân trên cả nước



- từ đủ 18 tuổi đến dưới 30 tuổi
- từ đủ 30 tuổi đến dưới 50 tuổi
- từ đủ 50 tuổi đến dưới 70 tuổi
- từ đủ 70 tuổi trở lên

Biểu đồ 1. Độ tuổi của hoà giải viên ở cơ sở được khảo sát

c) Đối tượng khảo sát là người dân: **30.431**, trong đó người dân có độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến dưới 30 tuổi chiếm 8.3%; từ đủ 30 tuổi đến dưới 50 tuổi chiếm 47.8%; từ đủ 50 tuổi đến dưới 70 tuổi chiếm 40.1% và từ đủ 70 tuổi trở lên chiếm 3.8%.



- từ đủ 18 tuổi đến dưới 30 tuổi
- từ đủ 30 tuổi đến dưới 50 tuổi
- từ đủ 50 tuổi đến dưới 70 tuổi
- từ đủ 70 tuổi trở lên

Biểu đồ 2. Độ tuổi của người dân được khảo sát

4. Nội dung khảo sát

a) Đối với đối tượng hoà giải viên ở cơ sở

- Quyền, nghĩa vụ của hoà giải viên và tổ hoà giải;
- Quy trình, thủ tục để lựa chọn đội ngũ hoà giải viên ở cơ sở;
- Khả năng sử dụng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tập huấn nâng cao năng lực cho hoà giải viên; trong công tác quản lý, theo dõi các vụ, việc hoà giải;
- Hình thức hoà giải (hòa giải trực tiếp và trực tuyến);
- Thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực hoà giải ở cơ sở;
- Các nội dung cần thiết khác.

b) Đối với đối tượng quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước

Đối với đối tượng này, nội dung khảo sát bao gồm các nội dung khảo sát đối với đối tượng là hoà giải viên ở cơ sở và các nội dung sau đây:

- Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác hoà giải ở cơ sở;

- Ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác hoà giải ở cơ sở;

- Về đơn giản hóa, cắt giảm thủ tục hành chính trong lĩnh vực hòa giải ở cơ sở, việc thực hiện thủ tục hành chính toàn trình...

- Các nội dung cần thiết khác.

c) Đối với đối tượng người dân

- Quy trình, thủ tục để lựa chọn đội ngũ hoà giải viên ở cơ sở;

- Hình thức hoà giải (hòa giải trực tiếp và trực tuyến).

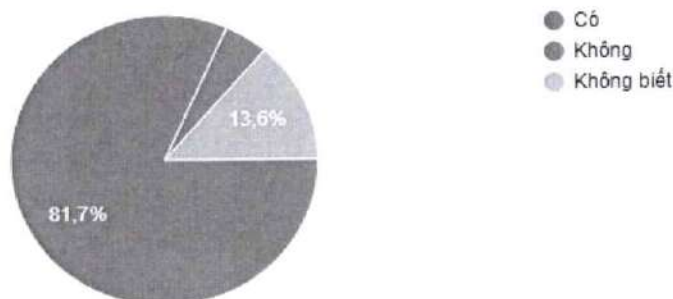
- Các nội dung cần thiết khác.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Mức độ quan tâm của người dân về tổ hoà giải ở cơ sở trên địa bàn thôn/tổ dân phố

Có 81.7% người dân trả lời ở thôn/tổ dân phố nơi đang sinh sống có tổ hoà giải; 4.7% trả lời không có tổ hoà giải và có đến 13.6% người dân trả lời không biết trên địa bàn nơi mình sinh sống có tổ hoà giải.

30.431 câu trả lời



Biểu đồ 3. Mức độ quan tâm của người dân về tổ hoà giải ở cơ sở

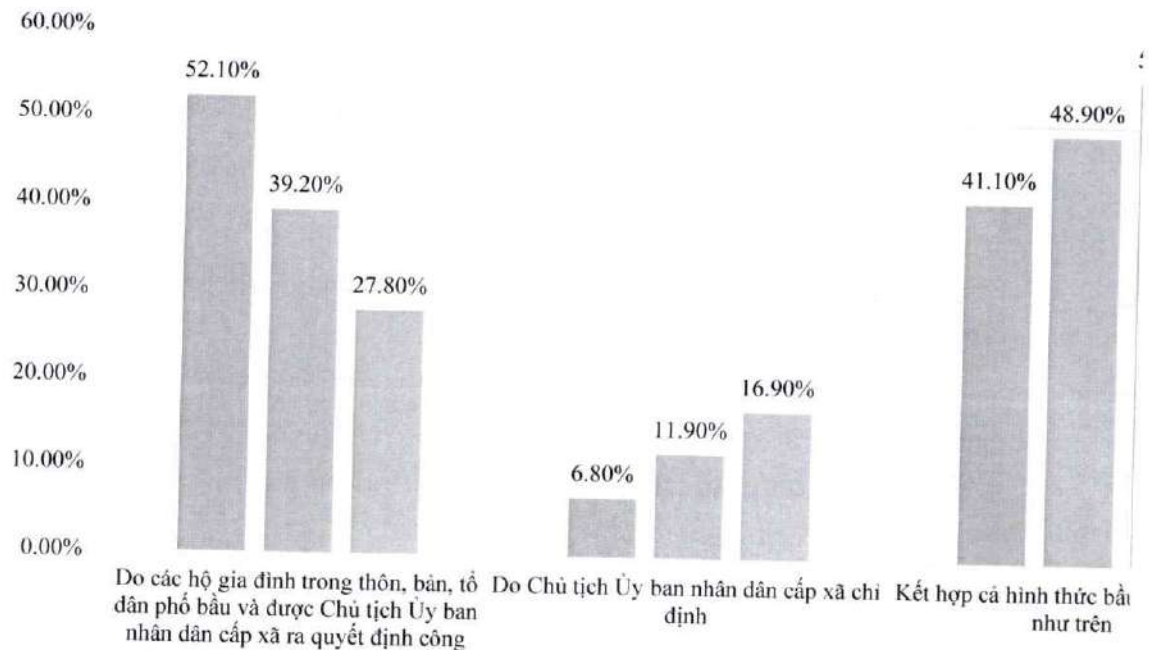
Theo báo cáo thống kê hằng năm của các tỉnh, thành phố gửi về Bộ Tư pháp thì 100% thôn, bản, tổ dân phố có 01 tổ hòa giải ở cơ sở, một số nơi có 02 tổ hòa giải. Tuy nhiên, vẫn có 4.7% người dân tham gia khảo sát cho rằng không có tổ hoà giải và 13.6% người dân khảo sát trả lời không biết. Điều này cho thấy một bộ phận người dân chưa thực sự quan tâm về tổ hoà giải ở cơ sở.

2. Về quy trình, thủ tục để lựa chọn đội ngũ hoà giải viên ở cơ sở

Khi được hỏi về quy trình, thủ tục để lựa chọn đội ngũ hoà giải viên ở cơ sở trong thời gian tới, kết quả khảo sát đối với 03 nhóm đối tượng khảo sát như sau:

Nội dung	Người dân	Hoà giải viên	Cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước
----------	-----------	---------------	---

Do các hộ gia đình trong thôn, bản, tổ dân phố bầu và được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ra quyết định công nhận	52.1%	39.2%	27.8%
Do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ định	6.8%	11.9%	16.9%
Kết hợp cả hình thức bầu và chỉ định như trên	41.1%	48.9%	55.3%



Biểu đồ 4. Kiến nghị thủ tục lựa chọn hòa giải viên ở cơ sở

Kết quả khảo sát cho thấy, cả 03 nhóm đối tượng được khảo sát đều mong muốn việc lựa chọn đội ngũ hòa giải viên kết hợp cả hình thức bầu và chỉ định. Tuy nhiên, người dân mong muốn hoà giải viên là người do các hộ gia đình trong thôn, bản, tổ dân phố bầu và được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ra quyết định công nhận (52.1%), điều này cho thấy người dân vẫn đặt vấn đề “tín nhiệm” lên hàng đầu đối với hòa giải viên.

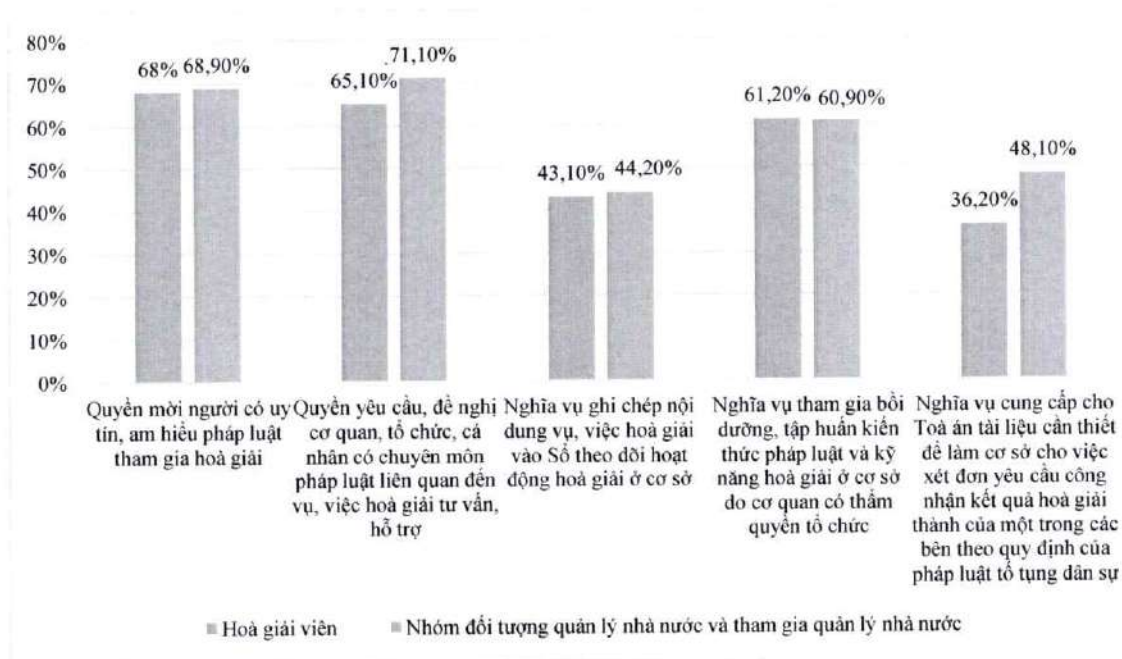
3. Về quyền và nghĩa vụ của hoà giải viên và tổ trưởng tổ hoà giải

Đối với định hướng sửa đổi, bổ sung quy định về quyền, nghĩa vụ của hoà giải viên và tổ trưởng tổ hoà giải, kết quả khảo sát đối với hoà giải viên và nhóm cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước như sau:

Nội dung	Hoà giải viên	Cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước
Quyền mời người có uy tín, am hiểu pháp luật tham gia hoà giải	68%	68.9%

am hiểu pháp luật tham gia hoà giải		
Quyền yêu cầu, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có chuyên môn pháp luật liên quan đến vụ, việc hoà giải tư vấn, hỗ trợ	65.1%	71.1%
Nghĩa vụ ghi chép nội dung vụ, việc hoà giải vào Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở	43.1%	44.2%
Nghĩa vụ tham gia bồi dưỡng, tập huấn kiến thức pháp luật và kỹ năng hoà giải ở cơ sở do cơ quan có thẩm quyền tổ chức	61.2%	60.9%
Nghĩa vụ cung cấp cho Tòa án tài liệu cần thiết để làm cơ sở cho việc xét đơn yêu cầu công nhận kết quả hoà giải thành của một trong các bên theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự	36.2%	48.1%

Nội dung khảo sát về quyền và nghĩa vụ của hòa giải viên nêu trên chưa được quy định trong Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013. Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn hòa giải viên và cán bộ, công chức quản lý nhà nước về hòa giải ở cơ sở đều cho rằng cần bổ sung một số quyền và nghĩa vụ của hòa giải viên trong Luật Hòa giải ở cơ sở (sửa đổi).



Biểu đồ 5. Kiến nghị bổ sung một số quyền, nghĩa vụ của hòa giải viên

4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác hoà giải ở cơ sở

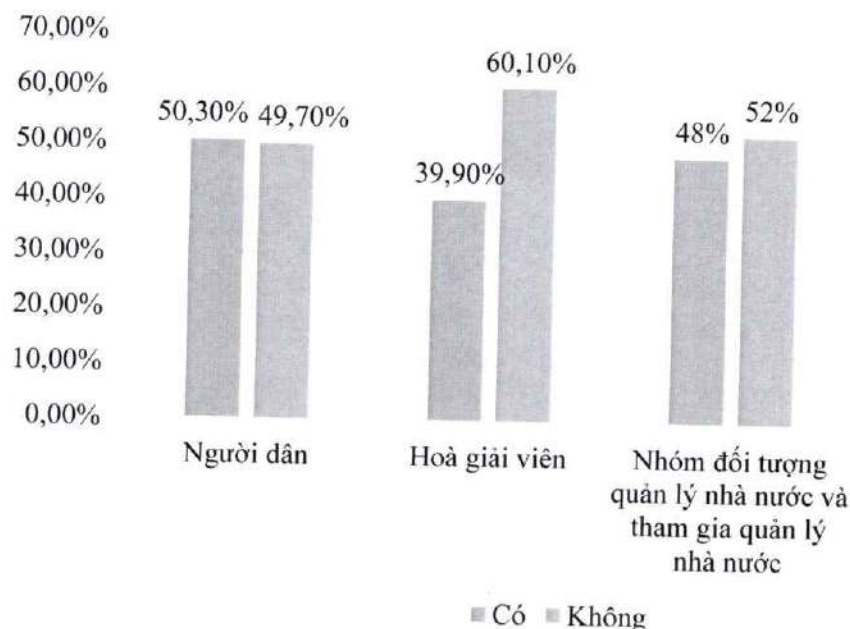
Mục tiêu khảo sát nhằm đánh giá mức độ thích ứng và sự sẵn sàng tiếp cận với nền kinh tế số, xã hội số của hòa giải viên và người dân nhằm thực hiện có hiệu quả việc chuyển đổi số trong công tác hòa giải ở cơ sở.

a) Về hình thức hoà giải trực tuyến

Khi được hỏi về việc quy định hình thức hoà giải trực tuyến trong thời gian tới, kết quả khảo sát đối với 03 nhóm đối tượng khảo sát như sau:

Nội dung	Người dân	Hoà giải viên	Cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước
Có	50.3%	39.9%	48%
Không	49.7%	60.1%	52%

Kết quả khảo sát nêu trên cho thấy một nửa bộ phận người được khảo sát chưa sẵn sàng áp dụng công nghệ số vào đời sống, công việc (bao gồm cả cán bộ, công chức nhà nước), tỷ lệ hòa giải viên không muốn áp dụng hòa giải trực tuyến rất cao 60.1% (tức là hòa giải viên vẫn có nhu cầu hòa giải trực tiếp với sự có mặt của các bên).

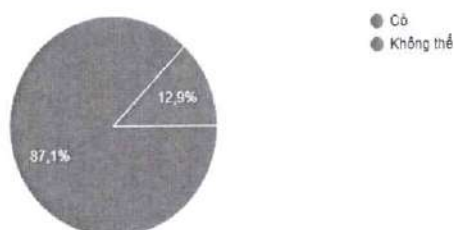


Biểu đồ 5. Hình thức hoà giải trực tuyến

b) Về tập huấn hoặc tự học tập nâng cao năng lực của hoà giải viên ở cơ sở

Có 87.1% hoà giải viên cho rằng có thể tham dự tập huấn hoặc tự học tập nâng cao năng lực của bản thân thông qua điện thoại thông minh hoặc máy vi tính có kết nối mạng Internet, còn 12.9% hoà giải viên trả lời không thể.

13.299 câu trả lời

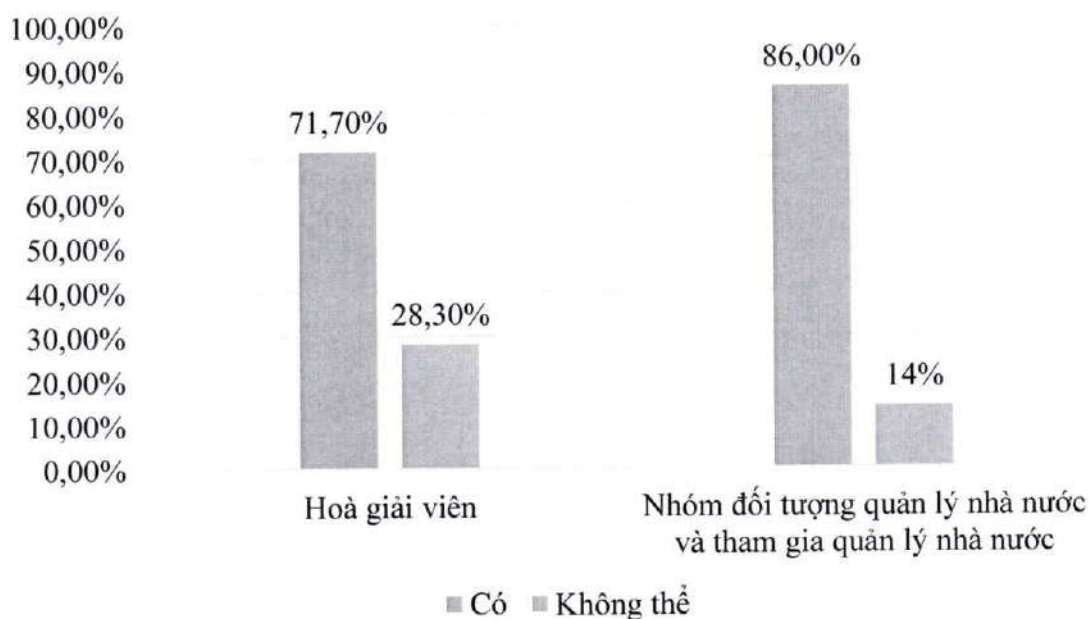


Biểu đồ 6. Khả năng ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong tập huấn, bồi dưỡng nâng cao năng lực cho hoà giải viên

c) Về khả năng sử dụng Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở điện tử thay cho hình thức Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở giấy hiện nay

Khi được hỏi về khả năng sử dụng Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở trên điện thoại thông minh hoặc máy vi tính có kết nối mạng Internet (thay hình thức Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở giấy hiện nay), kết quả khảo sát đối với hoà giải viên và nhóm đối tượng quản lý nhà nước, tham gia quản lý nhà nước như sau:

Nội dung	Hoà giải viên	Cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước
Có	71.7%	86%
Không thể	28.3%	14%



Biểu đồ 7. Khả năng sử dụng Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở điện tử

Kết quả khảo sát nêu trên cho thấy đa số người được khảo sát có thể ghi Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở điện tử. Do đó, cần nghiên cứu sớm đưa vào xây dựng và vận hành Cơ sở dữ liệu về hòa giải ở cơ sở, điều này không chỉ phù hợp với bối cảnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số mà còn thuận lợi trong việc theo dõi, thống kê, hướng dẫn, quản lý nhà nước về hòa giải ở cơ sở.

5. Về sự tham gia của các cá nhân đối với công tác hoà giải ở cơ sở

a) Khi hỏi nhóm đối tượng là hoà giải viên và cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước về vị trí, vai trò các đối tượng tham gia công tác hoà giải ở cơ sở gồm công chức cấp xã, công an cấp xã, báo cáo viên pháp luật/Tuyên truyền viên pháp luật, luật sư/Luật gia, trợ giúp viên pháp lý, bộ đội biên phòng, Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở, người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật về hưu (Thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên...), già làng/Chức sắc tôn giáo, kết quả khảo sát như sau (Xếp theo thứ tự từ cao đến thấp):

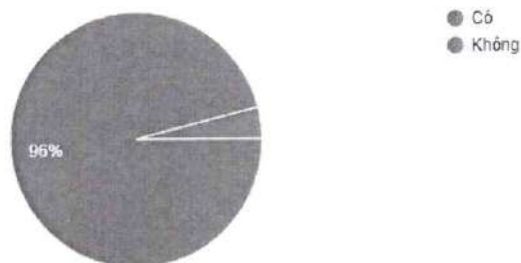
STT	Làm hoà giải viên		Mời tham gia vụ, việc hoà giải trực tiếp		Tư vấn, hỗ trợ vụ, việc hoà giải	
	HGV	Đối tượng QLNN và tham gia QLNN	HGV	Đối tượng QLNN và tham gia QLNN	HGV	Đối tượng QLNN và tham gia QLNN
1	Già làng/Chức sắc tôn giáo	Già làng/Chức sắc tôn giáo	Công an cấp xã	Công an cấp xã	Luật sư/Luật gia	Luật sư/Luật gia
2	Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở	Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở	Công chức cấp xã	Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở	Trợ giúp viên pháp lý	Trợ giúp viên pháp lý
3	Người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật về hưu (Thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên...)	Người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật về hưu (Thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên...)	Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở	Công chức cấp xã	Báo cáo viên pháp luật/Tuyên truyền viên pháp luật	Báo cáo viên pháp luật/Tuyên truyền viên pháp luật
4	Công chức cấp xã	Công chức cấp xã	Già làng/Chức sắc tôn giáo	Bộ đội biên phòng	Bộ đội biên phòng	Bộ đội biên phòng
5	Công an cấp xã	Báo cáo viên pháp luật/Tuyên truyền viên pháp luật	Người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật về hưu (Thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên...)	Già làng/Chức sắc tôn giáo	Công chức cấp xã	Công chức cấp xã

			viên...)			
6	Báo cáo viên pháp luật/Tuyên truyền viên pháp luật	Công an cấp xã	Bộ đội biên phòng	Người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật về hưu (Thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên...)	Người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật về hưu (Thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên...)	Người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật về hưu (Thẩm phán, điều tra viên, kiểm sát viên...)
7	Trợ giúp viên pháp lý	Trợ giúp viên pháp lý	Báo cáo viên pháp luật/Tuyên truyền viên pháp luật	Báo cáo viên pháp luật/Tuyên truyền viên pháp luật	Công an cấp xã	Công an cấp xã
8	Bộ đội biên phòng	Bộ đội biên phòng	Trợ giúp viên pháp lý	Trợ giúp viên pháp lý	Già làng/Chức sắc tôn giáo	Già làng/Chức sắc tôn giáo
9	Luật sư/Luật gia	Luật sư/Luật gia	Luật sư/Luật gia	Luật sư/Luật gia	Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở	Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở

Kết quả khảo sát nêu trên cho thấy có sự khá tương đồng giữa các nhóm đối tượng được khảo sát. Theo đó, hoà giải viên cũng như cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước cho rằng các cá nhân không nhất thiết phải có trình độ hiểu biết pháp luật như già làng/chức sắc tôn giáo hay Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở sẽ thích hợp làm hoà giải viên; các đối tượng có trình độ hiểu biết pháp luật như luật sư/lawyer, trợ giúp viên pháp lý, báo cáo viên pháp luật/tuyên truyền viên pháp luật sẽ phù hợp với vị trí được mời tư vấn, hỗ trợ vụ, việc hoà giải; công an, công chức cấp xã sẽ phù hợp khi được mời tham gia vụ, việc hoà giải ở cơ sở.

b) Khi hỏi nhóm đối tượng quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước về việc có nên bổ sung quy định về thù lao cho người được mời tham gia hoà giải trong thời gian tới, có 96% trả lời có và chỉ 4% trả lời không.

3.960 câu trả lời

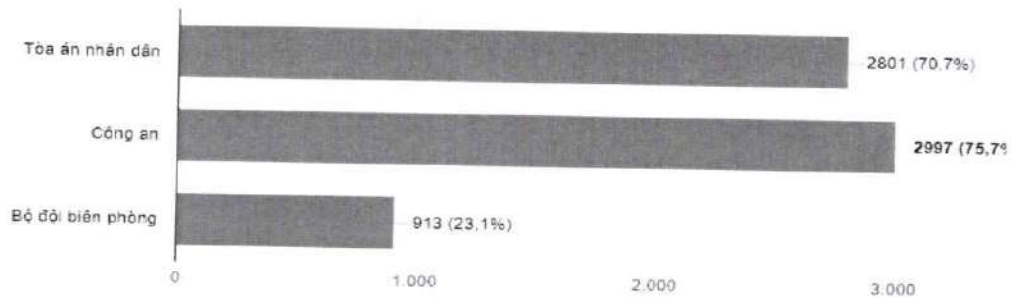


Biểu đồ 8. Bổ sung quy định chi thù lao cho người được mời tham gia hòa giải

6. Về trách nhiệm của một số cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác hoà giải ở cơ sở

a) Khi hỏi cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước về việc bổ sung quy định về trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả công tác hoà giải ở cơ sở trong thời gian tới, có 75.7% trả lời cần bổ sung quy định trách nhiệm của công an; 70.7% trả lời cần bổ sung trách nhiệm của Toà án nhân dân và 23.1% trả lời cần bổ sung trách nhiệm của Bộ đội biên phòng.

3 960 câu trả lời



Biểu đồ 9. Bổ sung trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức liên quan trong công tác hòa giải ở cơ sở

b) Để phát huy vai trò nòng cốt của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, nhóm cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước đề xuất bổ sung một số quy định sau đây:

(i) Về nâng cao vị trí, vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

- Đề nghị nghiên cứu bổ sung quy định trong Luật Hòa giải ở cơ sở (sửa đổi) và các văn bản hướng dẫn thi hành nhằm quy định rõ và nâng cao vị trí, vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp. Có khoảng 40/3960 cán bộ, công chức đề xuất xem xét quy định Mặt trận Tổ quốc Việt Nam là cơ quan chủ trì, nòng cốt và trung tâm điều phối các hoạt động hòa giải ở cơ sở, thay vì chỉ là cơ quan phối hợp nhằm tăng cường tính chủ động, thống nhất trong công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện, đồng thời, phát huy sức mạnh tổng hợp của các tổ chức chính trị - xã hội tại cộng đồng dân cư; giao Mặt trận Tổ quốc Việt Nam chủ trì hoặc phối hợp tổ chức các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên sâu về kỹ năng vận động, thuyết phục, kỹ năng mềm và am hiểu pháp luật cho hòa giải viên và các thành viên của Mặt trận ở cơ sở; giao Mặt trận Tổ quốc Việt Nam chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch công tác hòa giải hằng năm và tham gia xây dựng, tổng kết, nhân rộng các mô hình hòa giải hiệu quả.

- Nghiên cứu thể chế hóa quy định về người đứng đầu chịu trách nhiệm trong công tác hòa giải ở cơ sở. Có khoảng 20/3960 cán bộ, công chức đề xuất xem xét quy định Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp xã là Trưởng Ban chỉ đạo công tác hòa giải tại địa phương hoặc Trưởng Ban công tác Mặt trận thôn/tổ dân phố là tổ trưởng tổ hòa giải. Việc này nhằm tăng cường vai trò giám sát và sự lãnh đạo trực tiếp đối với hoạt động hòa giải ở cơ sở, từ đó, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động hòa giải ở cơ sở.

(ii) *Về cơ chế phối hợp giữa Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam*

- Quy định cơ chế phối hợp chặt chẽ, đồng bộ, thống nhất giữa Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã và các tổ chức thành viên (Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Cựu chiến binh, Hội Nông dân...) với Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan, đơn vị liên quan trong hoạt động hòa giải ở cơ sở.

- Quy định rõ vai trò, trách nhiệm giữa Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận với Ủy ban nhân dân cấp xã trong công tác hòa giải, tránh tình trạng chồng chéo nhiệm vụ và đùn đẩy trách nhiệm.

- Quy định trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, đoàn thể, cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc cung cấp thông tin, hồ sơ, hỗ trợ nghiệp vụ cho Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và hòa giải viên khi hòa giải vụ việc.

(iii) *Về kiện toàn tổ hòa giải và công nhận, cho thôi làm hòa giải viên*

- Nghiên cứu quy định giao Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã hoặc Ban Công tác Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ở thôn, tổ dân phố trực tiếp giới thiệu, đề cử, đề xuất, hoặc công nhận hòa giải viên, đặc biệt là người có uy tín, già làng, trưởng bản, chức sắc tôn giáo, cán bộ hưu trí... tham gia làm hòa giải viên.

- Nghiên cứu quy định thành phần tham gia, quy định đại diện của Mặt trận Tổ quốc cấp xã hoặc Ban công tác Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ở thôn, tổ dân phố phải là thành viên bắt buộc trong tổ hòa giải và trong các vụ, việc phức tạp, qua đó nhằm phát huy vai trò nòng cốt, tăng cường trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam trong việc giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp ở cơ sở bảo đảm hiệu quả.

- Nghiên cứu bổ sung quy định nhằm huy động nguồn lực xã hội, tạo cơ chế để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã huy động, mời chuyên gia, luật sư, cán bộ Tòa án/Viện kiểm sát tư vấn, hỗ trợ, tham gia các vụ, việc hoà giải thực tế, nhất là các vụ, việc phức tạp, qua đó nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động hòa giải ở cơ sở và tăng cường xã hội hóa công tác hòa giải ở cơ sở.

(iv) *Về bảo đảm điều kiện hoạt động cho công tác hoà giải ở cơ sở*

- Một số ý kiến đề nghị cần quy định một nguồn kinh phí hỗ trợ riêng, thỏa đáng cho hoạt động hòa giải do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc cấp xã quản lý, triển khai (bao gồm tập huấn, truyền thông, hồ sơ, công tác phí...).

- Quy định rõ chế độ thù lao, trợ cấp và các chính sách khen thưởng kịp thời, thực tế để khích lệ các hòa giải viên và các cá nhân, tập thể thuộc Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp có thành tích xuất sắc trong triển khai công tác hoà giải ở cơ sở.

- Hỗ trợ điều kiện vật chất, tài liệu, sổ, biểu mẫu nghiệp vụ và ứng dụng công nghệ thông tin cho Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ hòa giải....

(v) *Về hoạt động giám sát, phản biện và đánh giá chất lượng hoà giải ở cơ sở*

- Nghiên cứu bổ sung thẩm quyền giám sát độc lập, phản biện xã hội của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đối với hoạt động hòa giải ở cơ sở, bao gồm cả việc giám sát sau hòa giải nhằm bảo đảm thi hành đúng thỏa thuận hoà giải.

- Nghiên cứu quy định tiêu chí đánh giá chất lượng hòa giải (như tỷ lệ hòa giải thành) là một trong những tiêu chí để đánh giá hiệu quả hoạt động hằng năm của chính quyền và Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp.

- Quy định tổ hòa giải có trách nhiệm báo cáo định kỳ, đột xuất cho Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã về số vụ việc, kết quả hòa giải; đồng thời, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân và gửi đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết.

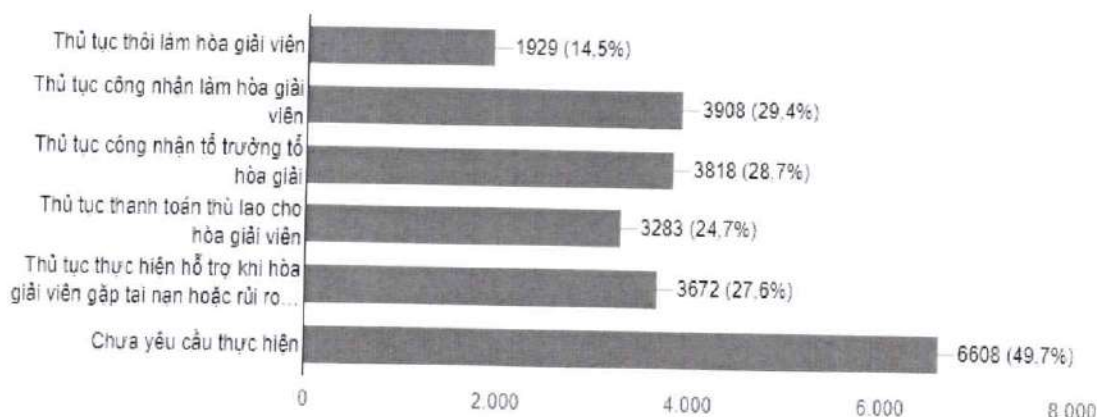
Những người được khảo sát là cán bộ, công chức đã thể hiện mong muốn tăng cường hơn nữa vai trò của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam trong công tác hòa giải ở cơ sở, thậm chí một số ý kiến còn đề nghị giao Mặt trận Tổ quốc Việt Nam chủ trì thực hiện công tác này.

7. Về yêu cầu thực hiện và tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hoà giải ở cơ sở trên Cổng dịch vụ công quốc gia

a) Đối với hoà giải viên

Lĩnh vực hòa giải ở cơ sở có 05 thủ tục hành chính gồm thủ tục công nhận làm hoà giải viên; thủ tục công nhận tổ trưởng tổ hòa giải; thủ tục thôi làm hoà giải viên; thủ tục thanh toán thù lao cho hòa giải viên và thủ tục thực hiện hỗ trợ khi hòa giải viên gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải. Các thủ tục này đã được triển khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Khảo sát hòa giải viên về việc đã thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực hoà giải ở cơ sở trên Cổng dịch vụ công quốc gia, có 49.7% hoà giải viên trả lời chưa yêu cầu thực hiện; 14.5% hoà giải viên đã yêu cầu thực hiện thủ tục thôi làm hoà giải viên; 29.4% hoà giải viên đã yêu cầu thực hiện thủ tục công nhận làm hoà giải viên; 28.7% hoà giải viên đã yêu cầu thực hiện thủ tục công nhận tổ trưởng tổ hoà giải; 24.7% hoà giải viên đã yêu cầu thực hiện thủ tục thanh toán thù lao cho hoà giải viên và 27.6% hoà giải viên đã yêu cầu thực hiện thủ tục thực hiện hỗ trợ khi hoà giải viên gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hoà giải ở cơ sở. Trong đó, **92.7%** hoà giải viên đã yêu cầu thực hiện một trong các thủ tục hành chính nêu trên trên Cổng dịch vụ công quốc gia đánh giá hài lòng; còn lại 7.3% hoà giải viên đánh giá không hài lòng.

13.299 câu trả lời



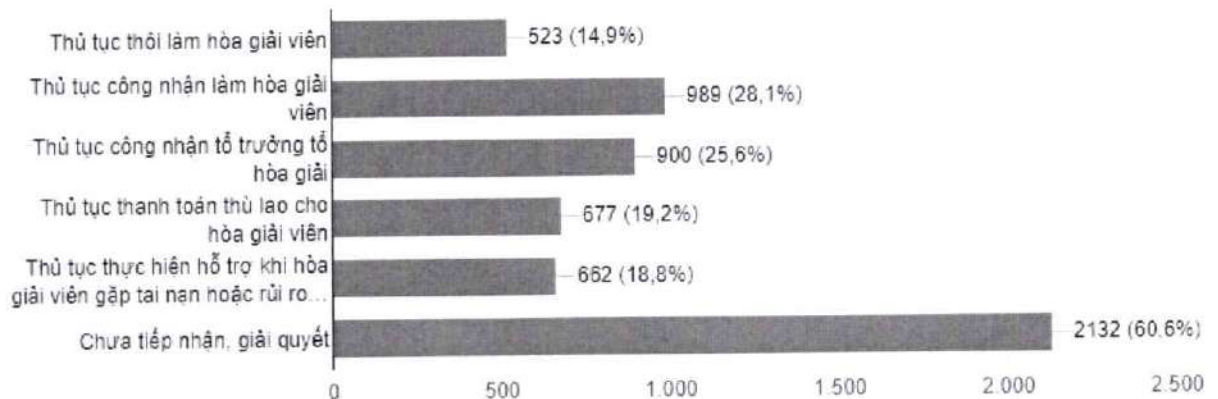
Biểu đồ 10. Hòa giải viên đã thực hiện, chưa thực hiện TTHC về hòa giải ở cơ sở trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kết quả khảo sát trên cho thấy, một số hòa giải viên còn chưa thực hiện các thủ tục hành chính trong lĩnh vực hòa giải ở cơ sở thông qua Cổng dịch vụ công quốc gia.

b) Đối với đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã

- Khi hỏi công chức Ủy ban nhân dân cấp xã về thực trạng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực hoà giải ở cơ sở trên Cổng dịch vụ công quốc gia, có 60.6% trả lời chưa tiếp nhận, giải quyết; 14.9% đã tiếp nhận, giải quyết thủ tục thôi làm hoà giải viên; 28.1% đã tiếp nhận, giải quyết thủ tục công nhận làm hoà giải viên; 25.6% đã tiếp nhận, giải quyết thủ tục công nhận tổ trưởng tổ hoà giải; 19.2% đã tiếp nhận, giải quyết thủ tục thanh toán thù lao cho hoà giải viên và 18.8% đã tiếp nhận, giải quyết thủ tục thực hiện hỗ trợ khi hoà giải viên gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hoà giải ở cơ sở. Trong đó, **94.6%** công chức cấp xã đã tiếp nhận, giải quyết một trong các thủ tục hành chính nêu trên trên Cổng dịch vụ công quốc gia đánh giá **hài lòng**; còn lại 5.4% công chức đánh giá không hài lòng.

3.517 câu trả lời



Biểu đồ 11. Thực trạng công chức cấp xã tiếp nhận, giải quyết TTHC về hòa giải ở cơ sở trên Cổng dịch vụ công quốc gia

Số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính của công chức cấp xã qua Cổng dịch vụ công quốc gia còn ít, tương ứng với số lượng hòa giải viên chưa yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công quốc gia (xem Biểu đồ số 11).

- Đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã đề xuất đơn giản hoá hoặc cắt giảm thủ tục hành chính trong lĩnh vực hoà giải ở cơ sở như sau:

+ Về quy trình kiện toàn tổ hòa giải, công nhận hòa giải viên và bầu tổ trưởng tổ hòa giải: Đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã đề xuất cắt giảm thủ tục hành chính và thay đổi phương thức lựa chọn, quản lý hòa giải viên theo hướng đơn giản hóa các thủ tục hành chính về công nhận hòa giải viên, thôi làm hòa giải viên và

thủ tục thanh toán thù lao, rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hoà giải ở cơ sở cho hòa giải viên; bỏ quy trình bầu hòa giải viên qua nhiều hình thức phức tạp và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định công nhận hòa giải viên, tổ trưởng tổ hòa giải theo đề xuất của trưởng thôn và Ban Công tác Mặt trận Tổ quốc Việt Nam hoặc chỉ định trực tiếp nhằm rút ngắn thời gian; đơn giản hóa hồ sơ công nhận.

+ *Về việc số hóa, ứng dụng công nghệ thông tin và quản lý dữ liệu:* Đề xuất cắt giảm các loại giấy tờ, thành phần hồ sơ bằng cách khai thác thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia như căn cước công dân và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, giảm yêu cầu người dân phải nộp bản sao; cho phép người dân yêu cầu hòa giải qua các hình thức điện tử (Zalo, Gmail, Facebook...); áp dụng Sổ theo dõi hoạt động hòa giải điện tử, ký số, số hóa báo cáo định kỳ thay cho sổ sách, báo cáo giấy để giảm áp lực lưu trữ và thời gian viết tay. Tuy nhiên, một số ý kiến cũng cho rằng việc áp dụng thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia không phù hợp với thực tiễn do hòa giải viên đa phần là người lớn tuổi, không am hiểu nhiều về công nghệ, từ đó, đề xuất cho phép nộp hồ sơ trực tiếp thay vì bắt buộc thực hiện nộp trực tuyến.

+ *Về quy trình thụ lý và xử lý vụ việc:* Cho phép tiếp nhận yêu cầu bằng lời nói, điện thoại, tin nhắn, đồng thời hòa giải viên hoặc tổ trưởng tổ hòa giải ghi nhận vụ việc bằng mẫu thống nhất để xử lý nhanh hơn; thống nhất mẫu biên bản hòa giải để áp dụng chung cho mọi hoạt động hòa ở cơ sở trên toàn quốc; rút gọn nội dung của biên bản hòa giải, tránh liệt kê quá nhiều thông tin không cần thiết và gộp các loại giấy tờ, biên bản xác minh, hợp, kết quả thành một biên bản duy nhất; rút ngắn thời gian xác minh tình tiết vụ việc, chỉ thực hiện xác minh khi cần thiết; quy định số lần thực hiện hòa giải tối đa 1-2 lần trước khi yêu cầu Tòa án nhân dân có thẩm quyền giải quyết vụ việc trong trường hợp hòa giải không thành).

+ *Về việc cắt giảm báo cáo và kinh phí:* Đề nghị nghiên cứu giảm bớt thủ tục và tần suất báo cáo, tập trung vào báo cáo tổng hợp các vấn đề cốt lõi; rút gọn quy trình phê duyệt và cắt giảm chứng từ đề nghị thanh toán thù lao cho hòa giải viên; thực hiện cơ chế linh hoạt, chi trả kịp thời hoặc chuyển sang cơ chế khoán hoặc thanh toán định kỳ dựa trên báo cáo điện tử, phần mềm quản lý thay vì thủ tục quyết toán phức tạp.

8. Một số đề xuất, kiến nghị

a) Đề xuất, kiến nghị của hoà giải viên

- Đề nghị tăng mức hỗ trợ kinh phí hoạt động cho tổ hòa giải và hòa giải viên; nghiên cứu, xem xét bổ sung chế độ phụ cấp hằng tháng cố định cho hòa giải viên nhằm ghi nhận vai trò và công sức của hòa giải viên, thay vì chỉ áp dụng hình thức chi trả thù lao theo vụ việc. Đề nghị điều chỉnh tăng mức chi trả thù lao theo từng vụ, việc hòa giải để bảo đảm phù hợp với tình hình thực tế, đặc biệt là vụ, việc phức tạp (nhiều ý kiến kiến nghị nâng cao mức chi trả thù lao theo vụ việc hòa giải thành lên mức 500.000 đồng/vụ hoặc 600.000 đồng/vụ để ghi nhận xứng đáng công sức và thời gian xử lý vụ, việc của hòa giải viên). Đề nghị xem xét điều chỉnh

tăng kinh phí hoạt động hằng năm nhằm đáp ứng các nhu cầu thực tế của các tổ hòa giải, đặc biệt nghiên cứu đề xuất bổ sung quy định hỗ trợ các chi phí gián tiếp phát sinh trong quá trình hoạt động hòa giải gồm chi phí điện thoại, liên lạc, chi phí xăng xe, đi lại của hòa giải viên khi thực hiện hoạt động hòa giải; chi phí in ấn, văn phòng phẩm, sổ tay cần thiết cho việc lập hồ sơ và ghi chép...

- Nghiên cứu xây dựng và triển khai chính sách hỗ trợ đóng bảo hiểm y tế và bảo hiểm xã hội tự nguyện cho hòa giải viên. Đồng thời, cần thiết lập cơ chế hỗ trợ, bảo vệ hòa giải viên kịp thời trong trường hợp gặp tai nạn hoặc rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ hòa giải tại cơ sở.

- Đề nghị ban hành chính sách khen thưởng, biểu dương kịp thời, thỏa đáng và thường xuyên đối với các hòa giải viên và tổ hòa giải đạt thành tích xuất sắc nhằm tạo động lực và nâng cao vị thế, trách nhiệm của hòa giải viên và tổ hòa giải đối với cộng đồng.

- Nhiều hòa giải viên đề nghị tăng cường tổ chức tập huấn định kỳ với tần suất ít nhất 01-02 lần/năm nhằm kịp thời cập nhật kiến thức pháp luật mới và nâng cao kỹ năng hòa giải cho đội ngũ hòa giải viên. Nội dung tập huấn cần được thiết kế chuyên sâu, chú trọng bồi dưỡng kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng mềm và tập trung vào các lĩnh vực pháp luật thường xảy ra tranh chấp như Luật Đất đai, Luật Hôn nhân và gia đình, Bộ luật Dân sự... Đặc biệt, kiến nghị bổ sung các hình thức đào tạo mang tính thực tiễn cao như tổ chức các buổi thực hành, xử lý tình huống giả định để trang bị kinh nghiệm thực tiễn cho hòa giải viên. Đồng thời, nhằm đảm bảo chất lượng truyền đạt và sự tham gia đầy đủ, các lớp tập huấn cần được ưu tiên tổ chức bằng hình thức trực tiếp tại các xã, phường.

- Khẩn trương xây dựng và cung cấp bộ tài liệu, sổ tay các vụ, việc hòa giải được thiết kế bảo đảm dễ tra cứu, dễ hiểu, tập trung vào các tình huống tranh chấp, mâu thuẫn phổ biến tại cơ sở; một số ý kiến đề nghị bổ sung các công cụ học tập sinh động như cung cấp các video thực tế hoặc các câu chuyện giả định điển hình để hòa giải viên có thể tự nghiên cứu và tích lũy kinh nghiệm xử lý tình huống.

- Tăng cường cơ chế phối hợp liên ngành nhằm huy động sự tham gia của các chuyên gia hiểu biết pháp luật, luật sư và những người có kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp luật để tư vấn, hỗ trợ chuyên môn cho các hòa giải viên và tổ hòa giải. Đồng thời, yêu cầu các cơ quan có thẩm quyền thường xuyên cử cán bộ phụ trách công tác tư pháp xuống cơ sở để thực hiện công tác PBGDPL và hỗ trợ nghiệp vụ trực tiếp cho các hòa giải viên.

- Ban hành quy định rõ ràng về trình tự, thủ tục chuyển giao hồ sơ vụ việc hòa giải đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết tiếp theo, đặc biệt trong trường hợp một bên không thực hiện nghiêm túc thoả thuận hòa giải thành. Ngoài ra, cần thiết phải xây dựng và áp dụng quy định về bảo mật thông tin liên quan đến quá trình và kết quả hòa giải để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp và uy tín của các bên tham gia.

- Việc triển khai hình thức hòa giải trực tuyến (sử dụng các nền tảng trực tuyến như zalo, zoom, facebook...) cần được nghiên cứu áp dụng một cách thận trọng, chủ yếu giới hạn trong phạm vi các vụ việc nhỏ, đơn giản và đã đạt được sự đồng thuận cao từ các bên tham gia. Để đảm bảo hiệu quả và tính khả thi của việc chuyển đổi số, cần tổ chức các chương trình đào tạo chuyên biệt nhằm nâng cao kiến thức và kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ hòa giải viên, đặc biệt tập trung hỗ trợ cho các hoà giải viên lớn tuổi để họ có thể tiếp cận và vận dụng các công cụ kỹ thuật số vào công tác hòa giải.

b) Đề xuất, kiến nghị của người dân

- Một số ý kiến cho rằng cần xem xét việc thành lập mỗi đơn vị cấp xã một tổ hòa giải chuyên trách, có tính độc lập cao trong hoạt động. Tổ chức này cần được xem xét cấp con dấu riêng để chính thức hóa và tăng cường giá trị pháp lý cho các văn bản do tổ ban hành. Đặc biệt, cần nghiên cứu quy định theo hướng các vụ việc hòa giải thành sẽ được công nhận trực tiếp có giá trị thi hành, không cần qua thủ tục công nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc Tòa án nhân dân có thẩm quyền nhằm rút ngắn quy trình, tiết kiệm thời gian và nguồn lực.

- Nghiên cứu thiết lập cơ chế liên kết chặt chẽ giữa tổ hòa giải với các cơ quan, tổ chức có uy tín trong cộng đồng. Đặc biệt, kiến nghị ban hành quy định bắt buộc các vụ tranh chấp, kiến nghị phải thông qua hòa giải ở cơ sở trước. Khi có biên bản hòa giải không thành, các cơ quan nhà nước có thẩm quyền mới xem xét thụ lý giải quyết nhằm kịp thời xử lý vấn đề tại chỗ.

- Kiến nghị đẩy mạnh hình thức tuyên truyền miệng, sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu và các ví dụ trực quan sinh động để dễ dàng truyền tải, phổ biến thông tin pháp luật đến người dân. Đặc biệt, cần chú trọng lồng ghép nội dung tuyên truyền vào các buổi sinh hoạt cộng đồng, sinh hoạt tôn giáo để tăng tính tiếp cận và sự gần gũi. Đối với đồng bào dân tộc thiểu số và những người hạn chế về khả năng đọc viết, yêu cầu cấp thiết là phải sử dụng tiếng dân tộc trong việc giải thích các quy định pháp luật cơ bản, đồng thời, xây dựng tờ rơi pháp luật dạng hình ảnh, biểu đồ, hạn chế tối đa chữ viết để bảo đảm bảo mọi đối tượng đều có thể tiếp nhận thông tin một cách hiệu quả nhất. Bên cạnh các phương thức truyền thống, cần nghiên cứu khả năng áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động hòa giải ở cơ sở nhằm tăng cường sự tiện lợi cho người dân. Đề xuất xem xét bổ sung chức năng hòa giải trực tuyến trên các nền tảng số, tạo điều kiện thuận lợi cho các bên liên quan ở xa hoặc gặp khó khăn về di chuyển. Nghiên cứu thí điểm áp dụng hình thức trực tuyến cho một số trường hợp đơn giản nhưng cần hạn chế việc áp dụng hình thức trực tuyến rộng rãi đối với các vụ việc phức tạp, nhạy cảm để bảo đảm chất lượng và hiệu quả cuối cùng của công tác hòa giải.

c) Đề xuất, kiến nghị của cán bộ, công chức quản lý nhà nước và tham gia quản lý nhà nước

- Đề nghị khẩn trương hoàn thiện, trình ban hành Luật Hòa giải ở cơ sở (sửa đổi) và các văn bản hướng dẫn thi hành để tạo cơ sở pháp lý trong việc triển khai

công tác hoà giải ở cơ sở trong bối cảnh vận hành mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

- Nghiên cứu bổ sung cơ sở pháp lý quy định về giá trị áp dụng và hiệu lực thi hành của kết quả hòa giải thành nhằm khuyến khích và bảo đảm sự tự nguyện chấp hành của các bên khi đạt được thoả thuận.

- Rà soát, sửa đổi Nghị định số 15/2014/NĐ-CP và các thông tư có liên quan nhằm bảo đảm thống nhất, rõ ràng và đồng bộ với thực tiễn. Cụ thể nghiên cứu quy định chi tiết, chuẩn hóa về trình tự, thủ tục và các bước thực hiện hòa giải; thống nhất biểu mẫu (đặc biệt là mẫu biên bản hòa giải thành/không thành)...

- Tăng cường tổ chức tập huấn cho đội ngũ hòa giải viên theo hình thức định kỳ, thường xuyên và chuyên sâu. Nội dung tập huấn cần tập trung vào việc cập nhật kiến thức pháp luật mới và bồi dưỡng các kỹ năng mềm như kỹ năng lắng nghe, phân tích, xử lý tình huống.... Đặc biệt, cần chuyển đổi mạnh mẽ phương thức tập huấn từ hình thức giảng dạy truyền thống sang phương pháp vận dụng thực tế, tình huống giả định nhằm nâng cao hiệu quả và khả năng áp dụng vào thực tiễn công tác hòa giải; tổ chức biên soạn và phổ biến các tài liệu, cẩm nang hòa giải chuẩn hóa theo từng nhóm vụ việc cụ thể (ví dụ đất đai, hôn nhân và gia đình, dân sự...).

- Đề xuất nghiên cứu điều chỉnh và nâng mức chi trả thù lao, chi bồi dưỡng cho hòa giải viên với mức chi trả mới cần được tính toán bảo đảm phù hợp với mặt bằng chi tiêu thực tế hiện nay và tương xứng với thời gian, công sức, trách nhiệm của hòa giải viên. Đồng thời, cần có mức phụ cấp nhất định cho hòa giải viên, không chỉ tính theo vụ, việc; quan tâm chế độ, chính sách đãi ngộ, khen thưởng, động viên định kỳ đối với hòa giải viên...

- Bố trí nguồn kinh phí ổn định, thường xuyên và lâu dài trong ngân sách địa phương cho công tác hòa giải ở cơ sở. Đồng thời, kiến nghị tăng mức hỗ trợ hoạt động thường xuyên hằng tháng cho các Tổ hòa giải để phục vụ chi cho các hoạt động thiết yếu như tập huấn, chi phí họp, trang bị tài liệu, phương tiện làm việc cần thiết khác...

- Rà soát, đơn giản hóa thủ tục hồ sơ thanh toán thù lao và chi phí hỗ trợ hoạt động cho tổ hòa giải, hòa giải viên. Đồng thời, kiến nghị xem xét cho phép chi trả kinh phí hỗ trợ hoạt động và thù lao bằng hình thức tiền mặt trực tiếp cho tổ hòa giải. Việc này nhằm giảm bớt gánh nặng hành chính, rút ngắn thời gian luân chuyển hồ sơ và bảo đảm kinh phí được chi trả kịp thời, thuận tiện cho tổ hòa giải.

- Rà soát, bãi bỏ việc đưa các thủ tục liên quan đến công nhận, cho thôi làm hòa giải viên và tổ trưởng tổ hòa giải vào nhóm thủ tục hành chính; kiến nghị xem xét bãi bỏ quy trình tổ chức bầu hòa giải viên do phức tạp và thiếu tính thực tiễn. Thay vào đó, đề xuất áp dụng cơ chế Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định chỉ định hòa giải viên, tổ trưởng tổ hòa giải theo đề nghị của Ban công tác Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ở thôn, tổ dân phố. Cơ chế này nhằm cắt giảm tối đa thủ tục hành chính không cần thiết, bảo đảm tính kịp thời trong kiện toàn nhân sự.

- Một số ý kiến cũng cho rằng cần xem xét, nghiên cứu kỹ lưỡng việc thực hiện thủ tục hành chính trong lĩnh vực hòa giải ở cơ sở trên Công dịch vụ công quốc gia do đối tượng hòa giải viên chủ yếu là người có tuổi, gặp nhiều khó khăn và thiếu kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin. Trong trường hợp bắt buộc phải duy trì hình thức này, kiến nghị cần đơn giản hóa triệt để hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết, đồng thời tăng cường tập huấn và hướng dẫn chi tiết về kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho hòa giải viên.

- Cắt giảm và đơn giản hóa các loại báo cáo và yêu cầu tổng hợp số liệu liên quan đến công tác hòa giải ở cơ sở. Đồng thời, cần đơn giản hóa triệt để hồ sơ vụ việc hòa giải, rút ngắn thời gian giải quyết và xây dựng một bộ mẫu biểu thống nhất, ngắn gọn trên phạm vi toàn quốc.

- Nghiên cứu bổ sung quy định về cơ chế phối hợp liên ngành giữa Ủy ban nhân dân, Công an, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức đoàn thể cấp xã. Cơ chế này cần quy định rõ ràng về trách nhiệm, quy trình nắm bắt, chia sẻ thông tin kịp thời về các vụ việc có nguy cơ phát sinh xung đột và xử lý các vụ việc phức tạp nhằm tránh chồng chéo trách nhiệm. Đặc biệt, cần bổ sung quy định để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã được tham gia từ sớm, từ xa ngay từ giai đoạn mâu thuẫn manh nha nhằm tăng cường công tác phòng ngừa, giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn tại cộng đồng.

- Nghiên cứu bổ sung quy định nhằm hoàn thiện và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác quản lý hồ sơ, thống kê, và báo cáo về hòa giải ở cơ sở, tập trung vào việc xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử thống nhất, chuẩn hóa biểu mẫu, và công khai kết quả hòa giải theo quy định. Nghiên cứu quy định hình thức hòa giải trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả, đa dạng hóa phương thức giải quyết mâu thuẫn và phù hợp với xu hướng chuyển đổi số. Đồng thời, đề xuất nghiên cứu ứng dụng trên điện thoại thông minh để hỗ trợ hòa giải viên cập nhật vụ việc và tra cứu pháp luật một cách thuận tiện.

- Ban hành chính sách hỗ trợ và bố trí kinh phí để Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện việc trang bị các phương tiện làm việc thiết yếu cho tổ hòa giải. Các trang thiết bị cần thiết bao gồm tài liệu nghiệp vụ, máy in, máy tính, phần mềm quản lý hồ sơ chuyên ngành...

II. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ HOÀN THIỆN THỂ CHẾ, CHÍNH SÁCH VỀ HOÀ GIẢI Ở CƠ SỞ TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Tăng cường truyền thông để người dân biết, quan tâm đến mô hình Tổ hoà giải ở cơ sở và tin tưởng lựa chọn hoà giải viên để hoà giải các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi hoà giải ở cơ sở trong thời gian tới.

2. Nghiên cứu, hoàn thiện các quy định để hoàn thiện cơ chế để lựa chọn bảo đảm lựa chọn hoà giải viên theo hướng bổ sung các trường hợp cụ thể về chỉ định hoà giải viên bên cạnh hình thức bầu hoà giải viên; bổ sung một số quyền và nghĩa vụ của hoà giải viên ở cơ sở nhằm tăng cường trách nhiệm cũng như bảo đảm

quyền lợi cho đối tượng này, qua đó góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác hoà giải ở cơ sở trong thời gian tới.

3. Nghiên cứu, hoàn thiện các quy định về người được mời tham gia hoà giải nhằm huy động lực lượng có kiến thức pháp luật, người có uy tín... tham gia hỗ trợ công tác hoà giải ở cơ sở theo hướng xác định rõ địa vị, phạm vi tham gia và quyền, nghĩa vụ của người được mời tham gia hoà giải nhằm khuyến khích, tăng cường trách nhiệm của người được mời tham gia hoà giải ở cơ sở.

3. Nghiên cứu bổ sung các quy định nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác hoà giải ở cơ sở, tuy nhiên cần xem xét, nghiên cứu kỹ lưỡng để bảo đảm phù hợp vì thực tế hiện nay hoà giải viên chủ yếu là người cao tuổi nên có nhiều hạn chế trong việc tiếp cận, ứng dụng công nghệ thông tin như: (i) Bổ sung hình thức hoà giải trực tuyến bên cạnh hoà giải trực tiếp để người dân lựa chọn; (ii) Bổ sung xây dựng Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở điện tử bên cạnh Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở truyền thống; (iii) Bổ sung quy định về tập huấn trực tuyến nhằm nâng cao năng lực đội ngũ hoà giải viên ở cơ sở; (iv) Quy định việc thực hiện thủ tục hành chính toàn trình trong lĩnh vực hoà giải ở cơ sở trên Cổng dịch vụ công quốc gia..v.v..

4. Nghiên cứu xem xét bổ sung các quy định nhằm bảo đảm điều kiện hoạt động và chính sách đãi ngộ đối với hoà giải viên, tổ hoà giải; nghiên cứu đơn giản hóa thủ tục, hồ sơ và chế độ báo cáo trong lĩnh vực hoà giải ở cơ sở; nghiên cứu bổ sung cơ sở pháp lý quy định về giá trị áp dụng và hiệu lực thi hành của kết quả hoà giải thành...

5. Rà soát, quy định về trách nhiệm quản lý nhà nước về hoà giải ở cơ sở của Bộ Tư pháp bảo đảm phù hợp khả thi và trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác hoà giải ở cơ sở bảo đảm phù hợp, đáp ứng mô hình chính quyền địa phương 02 cấp.

Trên đây là Báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát thực trạng công tác hoà giải ở cơ sở và kiến nghị hoàn thiện thể chế về hoà giải ở cơ sở, phục vụ xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách về hoà giải ở cơ sở./.

BỘ TƯ PHÁP