

# **CHUYÊN ĐỀ 1.**

## **MỘT SỐ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG TÁC PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT**

### **I. CÁC VẤN ĐỀ CHUNG VỀ PHỔ BIẾN, GIÁO DỤC PHÁP LUẬT**

#### **1. *Khái niệm, đặc điểm của phổ biến, giáo dục pháp luật (PBGDPL)***

- Phổ biến, giáo dục pháp luật (PBGDPL) được hiểu theo hai nghĩa:

+ Hiểu theo nghĩa hẹp là: truyền đạt tinh thần, nội dung pháp luật giúp cho đối tượng tác động hiểu và hình thành ở họ tri thức pháp luật, tình cảm, thực hiện hành vi phù hợp với các đòi hỏi của các quy định pháp luật hiện hành.

+ Hiểu theo nghĩa rộng là: công tác, lĩnh vực hoạt động, bao gồm tất cả các công đoạn phục vụ cho việc thực hiện PBGDPL (xây dựng chương trình, kế hoạch PBGDPL; triển khai chương trình, kế hoạch PBGDPL thông qua việc áp dụng các hình thức, biện pháp PBGDPL; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, sơ kết, tổng kết việc thực hiện chương trình, kế hoạch PBGDPL).

- PBGDPL có một số đặc điểm sau:

+ PBGDPL là một bộ phận của công tác giáo dục chính trị, tư tưởng.

+ PBGDPL có mối liên hệ chặt chẽ với công tác xây dựng, thi hành pháp luật.

+ PBGDPL được tổ chức thực hiện bởi những chủ thể xác định (Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương, UBND các cấp và các cơ quan, tổ chức khác).

+ PBGDPL nhằm truyền đạt thông tin, nội dung pháp luật giúp đối tượng được tác động có những hiểu biết nhất định về pháp luật góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho đối tượng.

#### **2. *Vị trí, vai trò của PBGDPL***

- PBGDPL tác động vào ý thức của đối tượng: Với nhiều hình thức, biện pháp khác nhau, PBGDPL nâng cao nhận thức và tác động trực tiếp đến ý thức của đối tượng. Trước hết, các hoạt động này tạo ra sự quan tâm đối với pháp luật, từ đó tạo dựng niềm tin vào pháp luật. Khi đã có niềm tin, đối tượng sẽ biết tự điều chỉnh hành vi của mình theo đúng các quy định của pháp luật. Không những thế, họ còn có ý thức phê phán, lên án những hành vi vi phạm, đi ngược lại với các quy định của pháp luật, từ đó biết cách áp dụng pháp luật một cách hữu hiệu trong cuộc sống.

- PBGDPL là một bộ phận quan trọng của giáo dục chính trị tư tưởng: Bản chất của hoạt động xây dựng pháp luật là thể chế hóa đường lối, chủ trương của Đảng, thể hiện ý chí của nhân dân; vì vậy, thực hiện pháp luật là thực hiện đường

lối, chủ trương của Đảng, chính sách của Nhà nước. PBGDPL tạo ra khả năng cho việc giáo dục chính trị, hình thành ở người dân những hiểu biết nhất định về chính trị, đồng thời trong quá trình giáo dục chính trị, tư tưởng có sự đan xen những nội dung, quan điểm pháp lý nhất định.

- Giáo dục ý thức pháp luật có quan hệ chặt chẽ với đạo đức: Đạo đức là những tiêu chuẩn, những nguyên tắc ứng xử được dư luận xã hội thừa nhận, quy định hành vi, quan hệ của con người với nhau và đối với xã hội. Không có sự đối lập giữa pháp luật và đạo đức. Giáo dục đạo đức tạo nên những tiền đề cần thiết để hình thành ở công dân sự tôn trọng sâu sắc đối với pháp luật. Ngược lại, giáo dục pháp luật tạo ra khả năng thiết lập trong đời sống thực tiễn thường ngày những nguyên tắc của đạo đức, củng cố các nghĩa vụ đạo đức, thiết lập lập trường không dung thứ với các biểu hiện chống đối xã hội.

- Giáo dục pháp luật là một khâu của quá trình thi hành pháp luật: Việc thực thi và chấp hành pháp luật phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có yếu tố ý thức pháp luật và văn hóa pháp lý của Nhân dân. Pháp luật chỉ có thể có hiệu lực và đi vào cuộc sống khi được người dân tự giác tuân thủ, chấp hành. Thực tiễn cho thấy, không phải lúc nào việc chấp hành pháp luật cũng trở thành ý thức tự nguyện. Vì vậy, trong điều kiện hiện nay, vai trò của giáo dục pháp luật là hình thành ý thức pháp luật, góp phần giúp mỗi người nhận ra tính công bằng của pháp luật, chấp hành pháp luật trên cơ sở tự nguyện, xuất phát từ nhu cầu của bản thân, mà không phải do miễn cưỡng phải chấp hành do lo sợ bị trừng phạt.

### ***3. Mục đích, ý nghĩa của công tác PBGDPL***

- Nâng cao hiểu biết pháp luật cho đối tượng: PBGDPL chính là phương tiện truyền tải những thông tin, các quy định pháp luật đến với người dân, giúp cho người dân hiểu biết, nắm bắt pháp luật kịp thời, qua đó nâng cao hiểu biết pháp luật cho người dân. PBGDPL giúp người dân hiểu biết về quyền của mình, thực hiện được các quyền đó và yêu cầu bồi thường khi các quyền của mình bị xâm phạm.

- Hình thành niềm tin vào pháp luật của đối tượng: Pháp luật được xây dựng là để bảo vệ cho quyền và lợi ích của người dân, bảo đảm công bằng và dân chủ xã hội. Khi người dân nhận thức đầy đủ được như vậy thì họ sẽ tự giác thực hiện. PBGDPL để mọi người hiểu biết và tin tưởng vào pháp luật, hiểu biết về quá trình thực hiện và áp dụng pháp luật.

- Nâng cao ý thức tự giác chấp hành pháp luật của đối tượng: Ý thức pháp luật của người dân được hình thành từ hai yếu tố, đó là tri thức pháp luật và tình cảm pháp luật. PBGDPL nhằm hình thành, củng cố tình cảm tốt đẹp của con người với pháp luật, đồng thời nâng cao sự hiểu biết của con người đối với các văn bản

pháp luật và các hiện tượng pháp luật trong đời sống, từ đó nâng cao ý thức tự giác chấp hành pháp luật của người dân.

- Nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý Nhà nước, quản lý xã hội: Công tác PBGDPL bắt nguồn từ chính vai trò và giá trị xã hội của pháp luật, là phương tiện hàng đầu để quản lý Nhà nước, quản lý xã hội. PBGDPL giúp cho mọi người có tri thức pháp lý, tình cảm pháp luật đúng đắn và hành vi hợp pháp, tạo tiền đề cho việc sử dụng quyền lực Nhà nước, tăng cường pháp chế, phát huy dân chủ và quyền tự do của mỗi người.

PBGDPL tạo ra khả năng đổi mới các quan hệ xã hội trong môi trường quản lý Nhà nước bằng pháp luật, hình thành các điều kiện và nhân tố thuận lợi cho quá trình quản lý Nhà nước, quản lý xã hội; tạo ra khả năng phát hiện và loại trừ những hiện tượng tiêu cực, chống đối pháp luật diễn ra trong quá trình quản lý.

## **II. MỘT SỐ KỸ NĂNG THỰC HIỆN CÔNG TÁC PBGDPL**

### **1. Kỹ năng xây dựng kế hoạch PBGDPL**

- Xây dựng kế hoạch PBGDPL là khâu đầu tiên của hoạt động PBGDPL, là cơ sở để tổ chức triển khai hoạt động PBGDPL một cách khoa học, hiệu quả.

- Xây dựng kế hoạch PBGDPL nhằm xác định rõ đối tượng, nội dung, hình thức, biện pháp, tiến độ và phân công thực hiện cụ thể. Kế hoạch PBGDPL góp phần triển khai công tác PBGDPL được thường xuyên, liên tục, khắc phục tình trạng tùy tiện, lúc làm, lúc bỏ; đồng thời, tạo điều kiện cho các chủ thể thực hiện công tác PBGDPL chủ động hơn trong tổ chức công việc. Kế hoạch PBGDPL cũng là cơ sở để các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể và địa phương bố trí kinh phí cho công tác này; là căn cứ để kiểm tra, đánh giá, khen thưởng việc thực hiện nhiệm vụ PBGDPL ở các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể và các địa phương.

- Kế hoạch PBGDPL trong từng giai đoạn cần phải bảo đảm các yêu cầu sau: Có mục tiêu, giải pháp, tiến độ cụ thể, sát hợp, có tính khả thi và có hiệu quả; các nhiệm vụ đặt ra trong kế hoạch PBGDPL cần phù hợp với tình hình thực tiễn của cơ quan, đơn vị, của ngành, của địa phương; kết hợp giải quyết toàn diện các yêu cầu của công tác PBGDPL với các vấn đề trọng tâm của ngành, địa phương.

- Ngoài việc dựa trên cơ sở đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước và hệ thống văn bản pháp luật được ban hành trong từng thời kỳ, việc xây dựng kế hoạch PBGDPL cần dựa trên một số căn cứ sau đây:

+ Trên cơ sở chương trình, kế hoạch PBGDPL dài hạn của Chính phủ, hướng dẫn của Hội đồng phối hợp PBGDPL, của Chính phủ và của Bộ Tư pháp, các bộ, ngành, địa phương xây dựng Kế hoạch và chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện công tác PBGDPL trong phạm vi bộ, ngành, địa phương mình.

+ Kế hoạch PBGDPL ở các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể và địa phương cần căn cứ vào yêu cầu, nhiệm vụ chính trị, công tác quản lý của ngành, đơn vị, địa phương, cũng như điều kiện thực tế của cơ quan, đơn vị, địa phương mình trong từng giai đoạn.

+ Nhu cầu tìm hiểu pháp luật của đối tượng được PBGDPL trong từng giai đoạn.

- Các loại kế hoạch PBGDPL gồm:

+ Căn cứ theo quy mô phối hợp có các loại kế hoạch như: Kế hoạch của Hội đồng phối hợp PBGDPL; Kế hoạch liên tịch phối hợp PBGDPL; Kế hoạch PBGDPL của từng cơ quan, đơn vị.

+ Căn cứ thời gian thực hiện có: Kế hoạch dài hạn là kế hoạch PBGDPL với mục tiêu là phổ biến đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước trong từng giai đoạn phát triển đất nước. Kế hoạch này thường kéo dài trong vài năm (3 – 5 năm);

Kế hoạch năm: Để thực hiện tốt kế hoạch dài hạn, phù hợp với mục tiêu dài hạn cần phải xây dựng những kế hoạch ngắn hạn phù hợp với những mục tiêu trước mắt. Trên cơ sở kế hoạch dài hạn sẽ xây dựng kế hoạch của từng năm; Kế hoạch theo từng đợt, từng văn bản để tổ chức phổ biến các văn bản pháp luật được ban hành.

### ***1.1. Xây dựng kế hoạch PBGDPL***

#### **a) Các bước chuẩn bị xây dựng kế hoạch PBGDPL**

Trước khi xây dựng dự thảo kế hoạch PBGDPL, cần thực hiện một số công việc chuẩn bị sau đây: Lựa chọn loại kế hoạch PBGDPL cần xây dựng; xác định căn cứ xây dựng kế hoạch; xác định mức độ hiểu biết và nhu cầu tìm hiểu pháp luật của đối tượng được PBGDPL.

#### **b) Xây dựng kế hoạch PBGDPL**

- **Nội dung chính của kế hoạch PBGDPL:** Mỗi loại kế hoạch PBGDPL có những nội dung cụ thể khác nhau, tuy nhiên việc xây dựng những nội dung chính của kế hoạch cần bảo đảm yêu cầu sau:

+ Mục đích, yêu cầu của kế hoạch PBGDPL: cần nêu rõ mục đích, kết quả cụ thể cần đạt được cũng như các yêu cầu đặt ra khi triển khai kế hoạch.

+ Đối tượng tác động của kế hoạch: cán bộ, công chức của bộ, ngành hay cán bộ, công chức trong một cơ quan, đơn vị; cán bộ, nhân dân trên địa bàn hoặc nhóm đối tượng (như phụ nữ, thanh niên...)...

+ Nội dung pháp luật cần được phổ biến đến đối tượng: việc xác định nội dung pháp luật cần được phổ biến đến đối tượng căn cứ vào yêu cầu chung của kế hoạch, hướng dẫn của cơ quan cấp trên và nhu cầu tìm hiểu pháp luật của đối tượng được phổ biến. Nội dung pháp luật không chỉ dừng lại ở các Luật, Pháp lệnh mà còn là các văn bản hướng dẫn thực hiện Luật, Pháp lệnh, văn bản của chính quyền địa phương, tập trung vào các vấn đề liên quan đến đối tượng được phổ biến, như quyền, nghĩa vụ của đối tượng, trình tự, thủ tục, cách thức thực hiện và bảo vệ các quyền, nghĩa vụ đó.

+ Hình thức PBGDPL: trên thực tế, công tác PBGDPL được triển khai bằng nhiều hình thức khác nhau như: tuyên truyền miệng về pháp luật; qua các phương tiện thông tin đại chúng, qua mạng lưới truyền thanh ở cơ sở; biên soạn, phát hành tài liệu PBGDPL; dạy và học pháp luật trong nhà trường; tổ chức các hình thức thi tìm hiểu pháp luật; xây dựng, quản lý và khai thác tủ sách pháp luật; PBGDPL thông qua sinh hoạt câu lạc bộ pháp luật, thông qua hoạt động tư vấn pháp luật và trợ giúp pháp lý, hoạt động hoà giải ở cơ sở, qua các phiên toà xét xử, qua các loại hình văn hoá văn nghệ, đặc biệt là các loại hình sinh hoạt văn hoá truyền thống... Tuy nhiên phải xuất phát từ đối tượng được PBGDPL để lựa chọn hình thức PBGDPL phù hợp. Việc lựa chọn hình thức PBGDPL cần dựa trên một số tiêu chí sau: Sự phù hợp với đối tượng được phổ biến (về trình độ nhận thức, điều kiện sống, phong tục, tập quán...); tính khả thi trong điều kiện của cơ quan, đơn vị và địa phương (liên quan đến điều kiện, phương tiện, cơ sở vật chất hiện có và sự tham gia hưởng ứng của đối tượng với việc thực hiện kế hoạch); tính hiệu quả của việc thực hiện kế hoạch: Tính hiệu quả của việc thực hiện kế hoạch thể hiện qua các tiêu chí: số lượng đối tượng tham gia kế hoạch, tác động của những nội dung pháp luật được phổ biến đến ý thức của đối tượng thể hiện qua tình hình an ninh, trật tự, an toàn xã hội, việc giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp trong các quan hệ xã hội, tình hình khiếu nại, tố cáo ở địa phương...

+ Tiến độ (thời gian) thực hiện: kế hoạch PBGDPL cần xác định thời gian thực hiện các công việc đề ra. Tiến độ cụ thể vừa đảm bảo công tác PBGDPL được kịp thời, phù hợp với điều kiện thực tế của cơ quan, ban, ngành, đoàn thể và địa phương và cũng là căn cứ theo dõi, kiểm tra việc thực hiện kế hoạch.

+ Các biện pháp bảo đảm thực hiện: Xác định biện pháp, cách thức thực hiện phù hợp với đặc điểm cụ thể ở cơ quan, đơn vị, địa phương (có thể tổ chức các hình thức PBGDPL độc lập, cũng có thể tổ chức lồng ghép trong các chương trình, kế hoạch khác của bộ, ngành, địa phương như phong trào xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư, các chương trình về xoá đói, giảm nghèo, bảo vệ và phát triển rừng, chương trình nước sạch, vệ sinh môi trường...); phân công trách nhiệm thực hiện (cần phân công trách nhiệm một cách hợp lý, rõ ràng, cụ thể cho các chủ thể

thực hiện); hoạt động kiểm tra, giám sát; chế độ thông tin, báo cáo; sơ kết, tổng kết, thi đua, khen thưởng trong thực hiện kế hoạch cũng cần được xác định cụ thể.

+ **Dự toán kinh phí thực hiện:** Lập dự toán kinh phí chi tiết thực hiện kế hoạch. Kinh phí thực hiện kế hoạch PBGDPL có thể được ghi ngay trong kế hoạch hoặc được lập thành bản dự toán riêng (kèm theo kế hoạch). Các nội dung chi và mức chi về PBGDPL thực hiện theo quy định của Bộ Tài chính và theo hướng dẫn, quy định của bộ, ngành, địa phương về mức chi cụ thể. Dự toán kinh phí thực hiện kế hoạch là cơ sở để các cấp ngân sách xem xét duyệt và phân bổ kinh phí cho hoạt động PBGDPL.

- **Thể thức trình bày kế hoạch PBGDPL:** Kế hoạch PBGDPL của cơ quan, ban, ngành, đoàn thể và của địa phương là một dạng văn bản hành chính, thực hiện theo quy định của Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

c) **Tổ chức lấy ý kiến đóng góp cho dự thảo kế hoạch và hoàn chỉnh nội dung kế hoạch**

- Dự thảo kế hoạch được đưa ra lấy ý kiến đóng góp của các cơ quan, đơn vị liên quan, những người sẽ trực tiếp tham gia triển khai kế hoạch sau khi được phê duyệt.

- Sau khi tổng hợp ý kiến đóng góp, hoàn chỉnh nội dung bản kế hoạch để trình phê duyệt.

- Trình lãnh đạo cơ quan, ban, ngành, đoàn thể, UBND phê duyệt kế hoạch (bao gồm kế hoạch nội dung và dự toán kinh phí thực hiện)

## ***1.2. Tổ chức thực hiện kế hoạch PBGDPL***

Ngay sau khi kế hoạch PBGDPL được phê duyệt, các cán bộ, bộ phận, đơn vị được phân công trong kế hoạch tổ chức thực hiện kế hoạch theo đúng đối tượng, nội dung, hình thức, biện pháp và thời gian đã xác định. Ở cơ quan, ban, ngành, đoàn thể thì tổ chức pháp chế giữ vai trò làm đầu mối phối hợp với các cơ quan, đơn vị hữu quan trong triển khai thực hiện kế hoạch. Ở các địa phương thì cơ quan tư pháp (đối với cấp xã thì cán bộ tư pháp) giữ vai trò đầu mối phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan ở địa phương triển khai thực hiện kế hoạch.

Trong quá trình thực hiện kế hoạch, cần chú trọng công tác theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện: cần kiểm tra xem các nội dung của kế hoạch đã được thực hiện đến đâu? Những gì còn tồn tại? Nguyên nhân, cách khắc phục. Trong trường hợp cần thiết có thể kiến nghị cấp có thẩm quyền có biện pháp phù hợp cho việc tổ chức thực hiện kế hoạch trên thực tế như: điều chỉnh kế hoạch, nội dung, tạo điều kiện về cơ sở vật chất, kinh phí, lực lượng... Đồng thời, thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch nhằm rút ra những kinh

nghiệm cần thiết để tổ chức thực hiện công tác này ngày càng tốt hơn. Trong quá trình đánh giá cũng cần chú trọng công tác khen thưởng để động viên, khích lệ những điển hình làm tốt, phát huy kết quả đã đạt được.

## **2. Kỹ năng tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp**

- Tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp là hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục mà người tuyên truyền, PBGDPL (báo cáo viên pháp luật, tuyên truyền viên pháp luật) trực tiếp nói với người nghe về một, một số nội dung pháp luật (quy phạm, chế định, văn bản pháp luật) nào đó. Mục đích của tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp là chuyển tải tới người nghe những kiến thức pháp luật, giúp họ nâng cao nhận thức, niềm tin về pháp luật, ý thức chấp hành và tuân thủ pháp luật.

- Ưu thế của tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp: Là hình thức tuyên truyền linh hoạt, có thể tiến hành được ở nhiều nơi, nhiều lúc với quy mô lớn, nhỏ, ở các thời điểm khác nhau, có thể tiến hành cho mọi thành phần (cán bộ, nhân dân, trí thức, công nhân, nông dân, chiến sỹ lực lượng vũ trang, doanh nhân, phụ lão, học sinh, sinh viên, thiếu nhi...) trong một hội nghị lớn; trong nhóm người, thậm chí cho một người. Tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp là hình thức tổ chức thông tin hai chiều trực tiếp nên khi thực hiện việc tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp, người nói có điều kiện thuận lợi để giải thích, phân tích, làm sáng tỏ nội dung cần tuyên truyền, phổ biến, giáo dục; căn cứ tình hình cụ thể tại buổi tuyên truyền người nói điều chỉnh nội dung, phương pháp truyền đạt của mình nhằm đạt chất lượng, hiệu quả.

- Tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp có một số hạn chế cơ bản: Đòi hỏi người tuyên truyền vừa phải có kiến thức pháp luật thuộc lĩnh vực tuyên truyền, vừa phải có nghiệp vụ, kỹ năng mới có thể thu hút, lôi cuốn được người nghe. Khi tuyên truyền, PBGDPL, người nói và người nghe dễ bị tác động của các yếu tố ngoại cảnh do tập trung đông người và ở các địa điểm khác nhau không thuận lợi.

### **2.1. Kỹ năng gây thiện cảm ban đầu cho người nghe**

Thiện cảm ban đầu thể hiện ở nhân thân, tâm thế, biểu hiện của người nói khi bước lên bục tuyên truyền. Danh tiếng, phẩm chất đạo đức, cấp bậc hàm, học hàm, học vị, chức vụ... của người nói là nguồn thiện cảm ban đầu cho người nghe, kích thích người nghe háo hức chờ đón buổi tuyên truyền. Thiện cảm ban đầu tạo sự hứng thú, say mê của người nghe, củng cố được niềm tin về vấn đề chuẩn bị được tuyên truyền. Thiện cảm ban đầu còn được tạo ra bởi dáng vẻ bề ngoài, nét mặt, cử chỉ, phong thái, lời nói giao tiếp ban đầu của người nói. Như vậy, báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật cần phải tươi cười bao quát hội trường, có lời chào mừng, chúc tụng, có câu mở đầu dí dỏm, hài hước, công bố thời gian, chương trình làm việc rõ ràng, thoải mái... sẽ gây được thiện cảm ban đầu đối với người nghe.

Thiện cảm ban đầu chủ yếu là ở cách đặt vấn đề để mở đầu cho nội dung cần tuyên truyền. Trong khoảng 5 đến 10 phút đầu tiên của bài giới thiệu, người nói phải nêu được ít nhất từ 3 đến 5 vấn đề chủ yếu mà đối tượng nghe cần nhất.

## **2.2. Tạo sự hấp dẫn, ấn tượng trong khi nói**

Nghệ thuật tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp là tạo nên sự hấp dẫn, gây ấn tượng bằng giọng nói, điệu bộ, ngôn ngữ. Giọng nói phải rõ ràng, mạch lạc nhưng truyền cảm, hết sức tránh lối nói đều đều; giọng nói, âm lượng phải thay đổi theo nội dung và nhấn mạnh vào những điểm quan trọng.

Sắc thái có tác dụng truyền cảm rất lớn, vẻ mặt của người nói cần thay đổi theo diễn biến của nội dung. Phong thái, động tác, cử chỉ cần phù hợp với nội dung và giọng nói để nâng cao hiệu quả tuyên truyền. Một phong thái nói sống động sẽ khiến người nghe chú ý, giúp nội dung tuyên truyền trở nên thú vị và người nghe sẽ dễ dàng hiểu những nội dung tuyên truyền. Ngoài ra, khi tuyên truyền, cách di chuyển cũng cần phải được để ý. Vì vậy, trong khi tuyên truyền sự giao tiếp bằng mắt là rất quan trọng, người nói nên nhìn vào những người khác nhau hơn là nhìn vào một điểm cố định.

Người nói cũng cần phát huy vai trò thông tin, truyền cảm của ngôn ngữ bằng cách sử dụng chính xác, đúng thuật ngữ pháp lý, thuật ngữ chuyên ngành và ngôn ngữ phổ thông, cụ thể:

Thứ nhất, là việc chọn lọc nội dung thông tin. Nội dung thông tin cần được báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật chọn lọc, có sự phân tích, lý giải, bình luận sâu sắc, đặc biệt các thông tin đều phải có định hướng về tư tưởng. Nếu báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật chỉ nói mang tính chất cung cấp thông tin thì sẽ dẫn đến người nghe bị nhàm chán, thậm chí nếu không có định hướng có thể dẫn tới sự hiểu lầm, gây tâm lý hoang mang đối với người nghe.

Thứ hai, việc sử dụng ngôn ngữ văn phong hội thoại là một trong những kỹ năng quan trọng trong nghệ thuật tuyên truyền trực tiếp. Báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật nên dùng ngôn ngữ phổ thông, dễ hiểu. Ngôn ngữ sử dụng trong tuyên truyền trực tiếp phải là ngôn ngữ hội thoại, sử dụng những câu đơn giản, thường là câu đơn để giúp người nghe tiếp thu thông tin một cách nhanh chóng, dễ dàng và nhớ lượng thông tin được lâu hơn. Khi sử dụng ngôn ngữ cần chú ý đến các yếu tố ngữ âm, ngữ điệu, nhịp độ và ngừng giọng, âm lượng không nên to quá hoặc nhỏ quá. Khi cần nhấn mạnh nên dùng ngữ điệu (nhanh, chậm, ngừng nghỉ), không nên nói nhanh quá dẫn đến nuốt từ, người nghe không kịp nhận biết nội dung của câu nói và ngược lại nếu nói chậm quá sẽ tạo không khí “buồn ngủ” trong hội trường.

Ngoài ra để tạo sự hấp dẫn, ấn tượng khi nói, cần phải sử dụng những yếu tố bất ngờ để tạo ra câu mới, độc đáo, sử dụng sáng tạo linh hoạt một số những thành ngữ, tục ngữ. Bên cạnh đó, cần sử dụng các con số để chứng minh cho luận điểm mình đưa ra nhằm tăng tính hấp dẫn đối với người nghe.

Trong quá trình nói, báo cáo viên/tuyên truyền viên cần đổi mới phương thức tuyên truyền theo hướng thông tin hai chiều, tăng cường đối thoại với người nghe, khơi gợi và hướng người nghe nêu câu hỏi tập trung vào nội dung và chủ đề tuyên truyền. Luôn có thái độ cầu thị, tôn trọng, chú ý lắng nghe câu hỏi của người nghe để trả lời rõ ràng, đúng và trúng yêu cầu. Những vấn đề chưa rõ hoặc chưa thể trả lời thì khéo léo đề nghị để trả lời riêng hoặc xin lui vào dịp khác. Không trả lời những vấn đề chưa nắm vững.

### ***2.3. Đảm bảo các nguyên tắc sư phạm***

Người nói cần tôn trọng các nguyên tắc sư phạm. Từ bố cục bài tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp, diễn đạt các nội dung, liên kết giữa các nội dung đến cách nói đều phải rõ ràng, mạch lạc, logic. Người nghe cần được dẫn dắt từ dễ đến khó, từ đơn giản đến phức tạp, từ gần đến xa (phương pháp suy diễn) hoặc từ xa đến gần (phương pháp quy nạp) và tùy từng nội dung mà dùng lý luận soi sáng cho thực tiễn hoặc từ thực tiễn mà đi sâu vào lý luận. Tuy nhiên dù phân tích, diễn giải rộng hay hẹp đều phải bám vào nội dung trọng tâm của vấn đề cần tuyên truyền.

### ***2.4. Sử dụng phương pháp thuyết phục trong tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp***

Tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp chủ yếu dùng phương pháp thuyết phục với ba bộ phận cấu thành là chứng minh, giải thích và phân tích.

- Chứng minh là cách thuyết phục chủ yếu dựa vào các dẫn chứng xác thực để làm sáng tỏ và xác nhận tính chính xác của nội dung tuyên truyền. Các dẫn chứng đưa ra gồm số liệu, sự kiện, hiện tượng, nhân chứng, danh ngôn, kinh điển. Các dẫn chứng này phải chính xác, tiêu biểu, sát hợp với vấn đề cần chứng minh, có như vậy mới có sức thuyết phục.

- Giải thích là việc dùng lý lẽ để giảng giải giúp người nghe hiểu rõ và hiểu đúng nội dung tuyên truyền. Lập luận trong khi giải thích phải chặt chẽ, chính xác, khúc triết, không ngụy biện.

- Phân tích là mổ xẻ vấn đề nhằm tìm được đặc điểm, bản chất, điểm mạnh, điểm yếu, điểm tốt, điểm xấu, sự phù hợp... của nội dung tuyên truyền. Việc phân tích phải dựa trên cơ sở khoa học, không được cường điệu mặt này, hạ thấp mặt kia, tô hồng hoặc bôi đen sự việc. Sau khi phân tích phải có kết luận, đánh giá, hướng người nghe vào định hướng tư duy đúng đắn, không làm cho người nghe hoài nghi, dao động, hoang mang.

### ***2.5. Các bước tiến hành một buổi tuyên truyền pháp luật***

Để có một buổi tuyên truyền pháp luật trực tiếp cần qua 2 bước: Bước chuẩn bị và bước tiến hành.

a) Bước chuẩn bị gồm 5 nội dung chính sau đây:

- Nắm vững đối tượng tuyên truyền về số lượng, thành phần, trình độ văn hoá, ý thức thực hiện pháp luật và nhu cầu tìm hiểu pháp luật của đối tượng..., cụ thể: Phải nghiên cứu đặc điểm về mặt xã hội: giai cấp, dân tộc, nghề nghiệp, học vấn, giới tính, tuổi tác... của người nghe. Nghiên cứu các đặc điểm về tư tưởng và tâm lý - xã hội: quan điểm, chính kiến, động cơ, khuôn mẫu tư duy, tâm trạng, trạng thái thể chất,... của người nghe. Nghiên cứu về nhu cầu, thị hiếu thông tin: thái độ của người nghe đối với nội dung thông tin; biện pháp, cách thức thỏa mãn nhu cầu thông tin của người nghe.

Báo cáo viên pháp luật/tuyên truyền viên pháp luật có thể nắm vững đối tượng thông qua kế hoạch tuyên truyền, PBGDPL hoặc trực tiếp tự điều tra, tìm hiểu, gặp gỡ, quan sát... hay gián tiếp qua báo cáo của các đơn vị, địa phương tổ chức tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp.

- Nắm vững vấn đề liên quan đến lĩnh vực mà văn bản điều chỉnh: Đó là các vấn đề về kỹ thuật nghiệp vụ chuyên ngành, đường lối của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong lĩnh vực đó, các tài liệu lý luận, giáo khoa, các tài liệu của nước ngoài trong lĩnh vực đó. Để nắm vững vấn đề liên quan đến lĩnh vực mà văn bản điều chỉnh đòi hỏi báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật ngoài trình độ chuyên môn tốt cần phải có quá trình tích lũy, sưu tầm với một ý thức trách nhiệm và lòng say mê với nghề nghiệp.

- Nắm vững nội dung văn bản, cụ thể là hiểu rõ bản chất pháp lý của vấn đề được văn bản điều chỉnh, sự cần thiết phải ban hành văn bản; hiểu rõ đối tượng điều chỉnh, phạm vi điều chỉnh của văn bản; hiểu rõ ý nghĩa của các quy phạm, đặc biệt là ý nghĩa về mặt quản lý Nhà nước, về tác dụng điều chỉnh của từng quy phạm cụ thể; nghiên cứu các văn bản hướng dẫn thi hành, tài liệu hướng dẫn tuyên truyền và hệ thống văn bản điều chỉnh lĩnh vực đó.

- Sưu tầm tài liệu dẫn chứng, minh họa: Đây là nội dung rất quan trọng vì nó ảnh hưởng đến chất lượng, độ sâu và sức thuyết phục của buổi tuyên truyền. Khi sưu tầm tài liệu, báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật cần chú ý đến tính chất, yêu cầu của tài liệu đó, tuyệt đối tránh tài liệu, dẫn chứng minh họa thuộc diện mật của Đảng và Nhà nước; số liệu, dẫn chứng đã cũ không còn phù hợp với hiện tại.

- Chuẩn bị đề cương: Bao gồm đề cương sơ bộ và đề cương chi tiết, cần đầy đủ về nội dung, thích hợp với đối tượng, chặt chẽ về bố cục, sắc sảo về lập luận.

Để thu hút người nghe và tạo điều kiện cho người nghe hiểu văn bản có tính hệ thống, toàn bộ các phần trong đề cương phải có mối quan hệ hữu cơ với nhau như một câu chuyện: Yêu cầu, nhiệm vụ của văn bản; cơ chế quản lý như thế nào; quyền và nghĩa vụ của các chủ thể ra sao; chế tài áp dụng đối với người vi phạm thế nào... để sao cho đạt được yêu cầu, nhiệm vụ cần tuyên truyền.

b) Tiến hành một buổi tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp

Một buổi tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp thường có các phần sau:

- Vào đề: Báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật giới thiệu vấn đề, định hướng tư duy, khơi gợi nhu cầu tìm hiểu pháp luật nói chung và những quy định của văn bản pháp luật chuẩn bị giới thiệu cho người nghe, thiết lập mối quan hệ, giao lưu tốt giữa báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật với người nghe. Thường có hai cách để vào đề là vào đề trực tiếp và vào đề gián tiếp. Vào đề trực tiếp là giới thiệu trực tiếp chủ đề nội dung cần tuyên truyền. Hình thức này thường được thực hiện với đối tượng đã quen thuộc, thời gian tuyên truyền ngắn. Vào đề gián tiếp là đưa ra một luận đề nào đó (gắn với chủ đề tuyên truyền) rồi dẫn dắt người nghe đến vấn đề báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật định nói.

- Nội dung: Là phần chủ yếu của buổi tuyên truyền, làm cho đối tượng hiểu, nắm được nội dung, chuyển biến nhận thức, nâng cao ý thức pháp luật cho đối tượng. Trong tuyên truyền văn bản phải chú ý tới hai vấn đề, đó là: lựa chọn nội dung và phương pháp trình bày phù hợp với người nghe và nêu được những vấn đề cơ bản, cốt lõi, trọng tâm để người nghe nắm được tinh thần, nội dung cơ bản của văn bản.

- Phần kết luận: Báo cáo viên pháp luật/tuyên truyền viên pháp luật điểm lại và tóm tắt những vấn đề cơ bản đã tuyên truyền. Tùy từng đối tượng mà nêu những vấn đề cần lưu ý đối với họ.

- Trả lời câu hỏi của người nghe: Cần dành thời gian cần thiết gợi ý và trả lời các câu hỏi mà người nghe quan tâm, chưa hiểu rõ. Đây là việc rất cần thiết trong buổi tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp để người nghe đưa ra những thắc mắc, những vấn đề chưa hiểu, những quy định chưa rõ, những kiến nghị, đề xuất... để báo cáo viên/tuyên truyền viên pháp luật có thể giải thích, làm rõ thêm vấn đề cho người nghe hiểu.

Hiệu quả của công tác tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Để đạt hiệu quả của cuộc tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp, báo cáo viên pháp luật/tuyên truyền viên pháp luật cần phải dày công tích lũy kiến thức pháp luật, chuẩn bị chu đáo đề cương, tâm lý. Bên cạnh đó, phải có nghệ thuật trong việc gây thiện cảm, ấn tượng, hấp dẫn, chú ý của người nghe từ khi bắt đầu buổi tuyên truyền và trong suốt quá trình truyền đạt; tạo ra sự hứng thú của người

nghe, kích thích nhu cầu tìm hiểu pháp luật nói chung và quy định của pháp luật đang giới thiệu; khi kết thúc buổi tuyên truyền để lại những điều lưu ý cho người nghe tiếp tục suy nghĩ, tìm hiểu.

### **3. Kỹ năng triển khai, ứng dụng công nghệ thông tin trong PBGDPL**

Internet ra đời đã đem lại những thay đổi, tiến bộ vô cùng to lớn trong đời sống con người. Ngày nay, thông qua sự phát triển của công nghệ thông tin (CNTT) và mạng Internet, người dân không chỉ thụ động tiếp nhận các thông tin, chính sách mà xu hướng tương tác cũng dần nhiều hơn. Theo xu hướng đó, công tác PBGDPL cũng cần phải có sự thay đổi nhằm tận dụng sức mạnh to lớn của CNTT để thực hiện chức năng, mục đích của mình, tăng cường và nâng cao chất lượng, hiệu quả. PBGDPL qua internet được thực hiện dưới các hình thức chủ yếu sau:

#### **3.1. Cung cấp văn bản quy phạm pháp luật qua mạng**

Điều quan trọng nhất khi đưa các văn bản quy phạm pháp luật lên trên mạng internet là văn bản đó phải đảm bảo tính chính xác. Để có được điều này, người thực hiện công việc cần dựa vào các nguồn cung cấp văn bản chính thống như: Công báo Chính phủ, Công báo địa phương, Lệnh công bố của Chủ tịch nước, các bản chính, bản sao văn bản có giá trị như bản chính... Bên cạnh đó, có thể tham khảo các nguồn cung cấp văn bản pháp luật trên các trang web có độ tin cậy cao như:

- Cổng thông tin điện tử Văn phòng Quốc hội: <https://quochoi.vn/vanphongquochoi/>
- Website Chính phủ: <http://www.chinhphu.vn/>
- Cổng thông tin điện tử Bộ Tư pháp: <http://www.moj.gov.vn/>
- Cơ sở dữ liệu Quốc gia về văn bản pháp luật: <http://vbpl.vn/Pages/portal.aspx/>

Việc cung cấp văn bản quy phạm pháp luật cần đảm bảo tính cập nhật, kịp thời cung cấp những thông tin về các quy định, chính sách mới của Nhà nước đến người dân. Ngoài ra, tính có hệ thống là một yêu cầu quan trọng trong việc cung cấp văn bản quy phạm pháp luật phục vụ mục đích tuyên truyền, phổ biến pháp luật trên mạng internet. Bên cạnh việc sắp xếp theo ngày ban hành, các văn bản nên được sắp xếp theo lĩnh vực để người đọc tiện theo dõi, tra cứu khi cần.

#### **3.2. Hỏi đáp pháp luật**

Hỏi đáp pháp luật là một trong những hình thức PBGDPL hiệu quả. Các câu hỏi về pháp luật có nhiều dạng, có thể là câu hỏi trực tiếp (ví dụ như “tội phạm là gì?”, “thủ tục thành lập doanh nghiệp tư nhân được pháp luật quy định như thế

nào?”) hoặc câu hỏi gián tiếp thông qua một tình huống, một sự kiện xảy ra trong thực tế.

Hiện nay, nguồn hình thành các câu hỏi đáp pháp luật có hai dạng:

- Một là, từ những vướng mắc thực tiễn, độc giả truy cập vào trang web rồi gửi câu hỏi cho Ban biên tập (gọi là hỏi đáp theo yêu cầu độc giả);
- Hai là, Ban biên tập nghiên cứu, phát hiện thấy những vấn đề nhiều người quan tâm rồi xây dựng nội dung các vấn đề đó dưới dạng hỏi đáp. Tuy nhiên, cho dù nguồn câu hỏi được hình thành như thế nào thì người biên tập cũng cần lưu ý là *phải lựa chọn câu hỏi, trả lời phù hợp* và cần sắp xếp câu hỏi đáp pháp luật một cách khoa học, dễ tìm, dễ tra cứu khi cần thiết.

### ***3.3. Xây dựng các chuyên mục chuyên sâu về pháp luật***

Các chuyên mục tuyên truyền, phổ biến chuyên sâu về pháp luật cung cấp những kiến thức sâu về từng lĩnh vực pháp luật cụ thể hoặc có thể được xây dựng theo tiêu chí về đối tượng cần tuyên truyền, nội dung pháp luật... (Ví dụ như chuyên mục thủ tục tố tụng dân sự, hình sự, pháp luật hội nhập WTO, pháp luật đất đai...). Song song với việc đảm bảo về nội dung kiến thức, các chuyên mục này cần chú ý đến những vấn đề trình bày, biên soạn nội dung cần tuyên truyền dưới dạng sơ đồ, bảng biểu, hình ảnh sinh động để người đọc dễ theo dõi.

Bên cạnh việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật thông qua những chuyên mục chuyên sâu có nội dung mang tính lý thuyết nên xây dựng những chuyên mục đi sâu phân tích các tình huống cụ thể dưới góc độ pháp luật. Thực tế cho thấy cách làm này mang lại hiệu quả cao.

### ***3.4. Số hóa và đăng tải các tài liệu tuyên truyền, phổ biến pháp luật lên mạng internet***

Đưa các tài liệu tuyên truyền, phổ biến pháp luật lên mạng internet được hiểu là chuyển nội dung của các ấn phẩm tuyên truyền, phổ biến pháp luật đã xuất bản (sách, đặc san, tờ gấp, tờ rơi, đĩa hình, đĩa tiếng...) thành dữ liệu điện tử và đăng tải dữ liệu đó trên internet. Như vậy, các tài liệu tuyên truyền pháp luật đăng trên internet có nội dung giống như nội dung của các ấn phẩm đã xuất bản.

Việc đăng tải các tài liệu tuyên truyền, phổ biến pháp luật lên mạng internet được thực hiện theo quy trình sau đây:

- (i) Đầu tiên, cần căn cứ vào mục đích, đối tượng và nguồn tài liệu tuyên truyền pháp luật hiện có để lựa chọn tài liệu đưa lên mạng internet.
- (ii) Sau khi đã lựa chọn được tài liệu, cần lựa chọn định dạng tài liệu để đưa lên mạng internet như: dạng file Word, file RAR hoặc file PDF... tùy thuộc vào dung lượng của tài liệu, tính năng kỹ thuật của trang Web.

(iii) Khi số hóa xong tài liệu, cần kiểm tra (nghe, đọc soát) để đảm bảo nội dung của dữ liệu điện tử giống nội dung của ấn phẩm đã xuất bản.

Hiện nay, có thể tham khảo cách làm này qua địa chỉ của một số Website như: Cổng thông tin điện tử Phổ biến, giáo dục pháp luật Quốc gia (<http://https://pbgdpl.gov.vn/>); Tạp chí Nghiên cứu lập pháp (<https://lapphap.vn/>)...

### **3.5. Tổ chức giao lưu trực tuyến pháp luật**

Giao lưu trực tuyến là hình thức đối thoại qua mạng internet, là dịp để những người tham gia bày tỏ, trao đổi những quan điểm của mình về những vấn đề cụ thể. Nội dung giao lưu trực tuyến về pháp luật thường là hỏi và trả lời các vấn đề liên quan đến pháp luật, qua đó góp phần nâng cao nhận thức về các vấn đề xã hội nói chung và nhận thức về pháp luật nói riêng.

*Ví dụ: Trên Báo Vietnamnet, Tổ thi hành Luật Doanh nghiệp và Luật Đầu tư đã có buổi giao lưu trực tuyến về việc thi hành Luật doanh nghiệp và Luật đầu tư; Báo Pháp luật Việt Nam điện tử tổ chức tọa đàm trực tuyến về việc thi hành pháp luật về phòng, chống bạo lực học đường...*

Để tổ chức một buổi giao lưu trực tuyến pháp luật thành công, cần chú ý một số vấn đề sau:

(i) Chủ đề của buổi giao lưu trực tuyến về pháp luật cần cụ thể, rõ ràng, tập trung vào những nội dung pháp luật được dư luận xã hội quan tâm hoặc cần định hướng dư luận xã hội, đang có nhiều bất cập trong quá trình thực hiện.

(ii) Người dẫn chương trình và người tham gia giao lưu trực tuyến để giải đáp các vướng mắc cần có sự chuẩn bị chu đáo về nội dung vấn đề đặt ra, chú ý đến những vấn đề thời sự đang được nhiều người quan tâm.

(iii) Bố trí hệ thống máy móc, phần mềm đảm bảo chất lượng và phân công người có năng lực giúp việc cho buổi giao lưu trực tuyến pháp luật.

### **3.6. Xây dựng bài giảng điện tử**

Bài giảng điện tử là một hình thức bài giảng trên lớp mà ở đó toàn bộ kế hoạch hoạt động dạy học đều được chương trình hoá thông qua môi trường multimedia do máy vi tính tạo ra.

Để xây dựng bài giảng điện tử phục vụ hoạt động PBGDPL, người dạy cần tiến hành những bước sau:

Lựa chọn nội dung bài học hợp lý với ứng dụng CNTT;

Xây dựng mục tiêu bài học;

Lựa chọn phần mềm ứng dụng vào bài giảng;

Xây dựng đề cương bài giảng;  
Soạn bài giảng điện tử;  
Chạy thử bài giảng điện tử;  
Thể hiện bài giảng điện tử.

Đây là bước rất quan trọng, thể hiện kết quả cuối cùng của toàn bộ quá trình. Để thành công, người giảng phải thể hiện được hết ý tưởng bài giảng điện tử đã thiết kế; làm chủ phương tiện kỹ thuật; phối hợp với các phương pháp dạy học thích hợp; thể hiện được quan hệ tương tác giữa người dạy và người học.

### **3.7. PBGDPL trên mạng xã hội**

PBGDPL trên mạng xã hội nhằm đẩy mạnh ứng dụng CNTT, khai thác triệt để những tính năng, tiện ích của mạng xã hội nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả PBGDPL; kịp thời nắm bắt dư luận xã hội, đồng thời tương tác, phản hồi các ý kiến nhanh chóng, kịp thời.

Hiện nay, việc PBGDPL được thực hiện nhiều trên Fanpage. Trang Fanpage có thể tập trung đăng tải, cập nhật những nội dung sau:

- Bản tin tổng hợp: Tổng hợp, cập nhật, đăng tải thông tin về tình hình PBGDPL ở Trung ương và địa phương.
- Thông tin văn bản pháp luật: Đăng tải các văn bản quy phạm pháp luật mới được ban hành; các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật cần lấy ý kiến; đề cương giới thiệu luật; các bài viết phân tích, bình luận các quy định pháp luật...
- Tủ sách pháp luật điện tử: Đăng tải các tài liệu tuyên truyền PBGDPL (Tờ gấp, sách hỏi đáp, sách bình luận, tình huống pháp luật...)
- Video clip pháp luật: Đăng tải bài giảng điện tử pháp luật; các phóng sự, phỏng vấn xoay quanh các nội dung pháp luật được dư luận xã hội quan tâm.
- Diễn đàn pháp luật: cung cấp diễn đàn thảo luận, trao đổi các chính sách, quy định pháp luật hoặc dự thảo chính sách, dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

### **3.8. PBGDPL thông qua tổ chức thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến**

Thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến là việc người dự thi sử dụng trình duyệt trên máy tính hoặc các thiết bị di động có kết nối internet để trả lời các câu hỏi trắc nghiệm được thiết kế theo bộ đề có sẵn do Ban Tổ chức xây dựng. Để tổ chức cuộc thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến, cần thực hiện các bước sau đây:

#### ***Giai đoạn chuẩn bị***

##### ***a) Hình thành chủ trương về cuộc thi***

Cơ quan có sáng kiến về cuộc thi cần lập Tờ trình trình lãnh đạo xin ý kiến. Sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt, Tờ trình sẽ là cơ sở tiến hành các bước tiếp theo để tổ chức cuộc thi.

*b) Xây dựng kế hoạch tổ chức cuộc thi*

Trong kế hoạch cần quy định rõ mục đích, yêu cầu, đối tượng tham gia, nội dung, hình thức thi; thời gian tổ chức cuộc thi; tiến độ thực hiện các công việc; kinh phí cuộc thi, cơ cấu giải thưởng; phân công trách nhiệm.

*c) Thành lập Ban Tổ chức cuộc thi*

Thành phần Ban Tổ chức cuộc thi gồm đại diện các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể có liên quan đến nội dung cuộc thi, đối tượng dự thi. Ở những cuộc thi có phạm vi hẹp như tổ chức trong nội bộ một Bộ, ngành, đoàn thể... thì thành phần Ban Tổ chức là đại diện các đơn vị hoặc các bộ phận có liên quan đến cuộc thi trong Bộ, ngành, đoàn thể đó.

*d) Xây dựng thể lệ cuộc thi*

Thể lệ cuộc thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến bao gồm: tên gọi, phạm vi, đối tượng dự thi; nội dung thi; hình thức thi; cách thức đăng ký dự thi, cách thức thi; thời gian tổ chức cuộc thi; giải thưởng; quy định cấm, khiếu nại và giải quyết khiếu nại; địa chỉ liên hệ (Ban Tổ chức) và những nội dung cần thiết khác.

*đ) Xây dựng bộ câu hỏi cho cuộc thi*

Câu hỏi của cuộc thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến thường là câu hỏi trắc nghiệm theo hướng đưa ra các phương án để người dự thi lựa chọn trả lời, phù hợp với người dự thi, bảo đảm dễ hiểu.

Đối với cuộc thi có câu hỏi mở về cách thức giải quyết một tình huống pháp luật, Ban Tổ chức cuộc thi ra Quyết định thành lập Ban Giám khảo (hoặc Ban Chấm thi) trong đó chỉ định Trưởng Ban chấm thi. Thành viên Ban chấm thi là những người có uy tín, có nghiệp vụ và am hiểu về nội dung thi.

*e) Chuẩn bị Đáp án cuộc thi*

Đáp án của cuộc thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến xác định phương án trả lời đúng trong số các phương án trả lời mà câu hỏi đưa ra.

Đối với câu hỏi mở về cách thức giải quyết một tình huống pháp luật, cần xây dựng kỹ nội dung đáp án theo hướng bám sát yêu cầu nội dung cần có đối với bài thi đã hướng dẫn, đồng thời cần xây dựng thang điểm chi tiết cho từng ý trong câu trả lời, có thể đưa ra tiêu chí cụ thể về nội dung (mở rộng nội dung trả lời, có sự phân tích, so sánh hoặc ví dụ minh họa cho phần trả lời...) và hình thức thể hiện (phong cách trình bày mạnh mẽ, dễ hiểu, lời cuốn...) để khuyến khích bài dự thi có chất lượng cao.

### ***Giai đoạn tiến hành cuộc thi***

#### ***a) Phát động cuộc thi và công bố thể lệ, nội dung (hoặc câu hỏi) cuộc thi***

Việc phát động cuộc thi có thể được tổ chức theo 02 hình thức: (i) Phát động bằng ban hành văn bản hướng dẫn, tổ chức cuộc thi và thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng, Cổng/Trang Thông tin điện tử, mạng xã hội...; (ii) Tổ chức Lễ phát động cuộc thi.

#### ***b) Tuyên truyền về cuộc thi***

Để thu hút được nhiều người dự thi, Ban Tổ chức cuộc thi cần sử dụng nhiều hình thức tuyên truyền, phổ biến về cuộc thi như: thông tin chi tiết về thể lệ, yêu cầu nội dung thi hoặc câu hỏi của cuộc thi; biên soạn, giới thiệu cung cấp các tài liệu, văn bản liên quan đến cuộc thi; tuyên truyền miệng trực tiếp hoặc qua phương tiện thông tin đại chúng, hệ thống loa, đài truyền thanh ở cơ sở, mạng xã hội, áp phích thông báo ở những nơi công cộng.

#### ***c) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc triển khai cuộc thi***

Để cuộc thi đạt kết quả tốt, trong suốt giai đoạn tiến hành cuộc thi, Ban Tổ chức phải theo dõi diễn biến cuộc thi, định kỳ hoặc đột xuất họp để đưa ra biện pháp hướng dẫn, đôn đốc cuộc thi. Đối với những cuộc thi quy mô lớn, được tổ chức từ trung ương đến cơ sở với nhiều đối tượng dự thi, Ban Tổ chức còn cần quan tâm hướng dẫn, kịp thời hỗ trợ, giải đáp, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc không chỉ về nội dung thi mà còn liên quan đến kỹ thuật để tạo điều kiện cho các đơn vị cấp dưới tiến hành triển khai cuộc thi hiệu quả, thiết thực.

### ***Giai đoạn tổng kết, trao giải cuộc thi***

Đây là phần việc cuối cùng của Ban Tổ chức nhằm đánh giá toàn diện kết quả cuộc thi, rút kinh nghiệm về phương pháp tổ chức và triển khai cuộc thi, từ đó phát huy kết quả cuộc thi trong công tác PBGDPL, đề ra phương hướng cho việc tổ chức các cuộc thi lần sau; đồng thời trao giải thưởng cho những người đạt giải.

Để tạo được ấn tượng sâu sắc đối với các thí sinh về cuộc thi, một trong những phần việc Ban Tổ chức cần lưu ý, đó là tổ chức Lễ tổng kết, trao giải. Lễ tổng kết cần có sự chuẩn bị kỹ lưỡng về nội dung, hình thức và các điều kiện hỗ trợ cần thiết như hội trường, âm thanh, ánh sáng, lôgô cuộc thi, băng rôn, cổ động viên, người dẫn chương trình; khách mời tham gia lễ tổng kết và mời báo chí đến ghi hình, đưa tin... sao cho trang trọng, sôi nổi, hấp dẫn.

## **4. Kỹ năng PBGDPL qua tổ chức cuộc thi tìm hiểu pháp luật**

Thi tìm hiểu pháp luật là hình thức thi do cơ quan nhà nước, các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp, nhà trường... tổ chức nhằm động viên, khuyến khích người

thi đem tài năng và sự hiểu biết về luật pháp để so sánh hơn kém với những người cùng tham gia nhằm giành một giải thưởng nhất định.

#### ***4.1. Đối tượng tuyên truyền trong thi tìm hiểu pháp luật***

Đối tượng tuyên truyền của một cuộc thi tìm hiểu pháp luật gồm 02 nhóm chính: Người dự thi và người theo dõi cuộc thi.

##### ***Người dự thi***

Người dự thi là những người có nhu cầu tìm hiểu pháp luật. Tùy từng cuộc thi cụ thể mà người dự thi có thể thuộc một, một số hoặc tất cả các thành phần kể trên. Họ là những người trực tiếp thực hiện các nội dung thi như trả lời câu hỏi (viết hoặc nói), thể hiện kiến thức, sự hiểu biết pháp luật và khả năng của bản thân trong việc áp dụng pháp luật, xử lý các yêu cầu cụ thể của cuộc thi. Đối tượng này tham gia thi với tư cách là những “thí sinh” chính.

##### ***Người theo dõi cuộc thi***

Trong bất kỳ cuộc thi tìm hiểu pháp luật nào cũng có số lượng đông đảo những người theo dõi cuộc thi. Dù với động cơ, mục đích nào thì người theo dõi đến với cuộc thi cũng hoàn toàn chủ động. Do vậy, ở họ tính sẵn sàng, khả năng tiếp cận và tiếp nhận các thông tin, các nội dung pháp luật được cuộc thi đề cập, góp phần nâng cao kiến thức pháp luật của họ. Đây chính là mục đích, là hiệu quả của công tác tuyên truyền, PBGDPL nói chung và là một ưu thế của thi tìm hiểu pháp luật nói riêng. Người theo dõi cuộc thi góp phần quan trọng vào thành công của cuộc thi.

#### ***4.2. Các hình thức tổ chức thi tìm hiểu pháp luật***

Các hình thức tổ chức thi tìm hiểu pháp luật thường được áp dụng nhiều trên thực tế là thi nói, thi viết và thi trắc nghiệm. Một cuộc thi cũng có thể sử dụng một, một số hoặc sử dụng tổng hợp các loại hình này như kết hợp giữa thi viết và thi trắc nghiệm; thi nói và thi trắc nghiệm; có thể chia thành các vòng thi khác nhau...

##### ***Thi nói***

Là hình thức thi mà người thi phải thể hiện sự hiểu biết pháp luật của mình bằng lời nói. Việc đánh giá trình độ hiểu biết pháp luật, khả năng diễn đạt của người dự thi thông qua Ban Giám khảo cuộc thi. Trong thi nói có ba loại hình thi: thi hỏi - đáp trực tiếp; thi giải quyết tình huống; thi biểu diễn tiểu phẩm kịch bản.

a) Thi hỏi - đáp trực tiếp là hình thức thi mà người thi phải trực tiếp trả lời những câu hỏi của Ban tổ chức cuộc thi về nội dung pháp luật.

*Ví dụ: Ban Tổ chức cuộc thi đưa ra các câu hỏi trực tiếp, đòi hỏi người dự thi phải trả lời ngay tại sân khấu dự thi như “ Hành vi nào về hôn nhân và gia đình bị nghiêm cấm trong các hành vi sau:*

- Ly hôn giả tạo;
- Cáp dưỡng;
- Mang thai hộ vì mục đích nhân đạo;
- Sinh con bằng bằng kỹ thuật hỗ trợ sinh sản”.

b) Thi giải quyết tình huống: là hình thức thi mà người thi phải đưa ra cách giải quyết vấn đề do Ban tổ chức đặt ra trên cơ sở áp dụng các quy định của pháp luật. Thi giải quyết tình huống đòi hỏi người thi phải am hiểu pháp luật, biết vận dụng những quy định pháp luật vào trong cuộc sống, có sự nhạy bén trong xử lý vấn đề (đòi hỏi cách giải quyết phải thấu tình đạt lý)...

c) Thi biểu diễn tiểu phẩm, kịch bản: là hình thức thi mà người dự thi phải xây dựng câu chuyện về sự kiện pháp lý xảy ra trong cuộc sống hàng ngày và cách xử lý những vấn đề đó trên cơ sở các quy định pháp luật. Thi biểu diễn tiểu phẩm, kịch bản có khả năng lôi cuốn người xem, tạo sự hấp dẫn, tránh khô khan và dễ truyền tải đến người xem.

### ***Thi viết***

Là hình thức thi mà người tham gia thi phải trả lời các câu hỏi của Ban Tổ chức bằng cách viết lên giấy (Bài dự thi) những hiểu biết của mình về nội dung pháp luật theo đề bài.

Hình thức thi này có thể áp dụng ở những phạm vi và đối tượng khác nhau. Nhiều người có thể cùng tham dự, cùng làm bài thi. Người dự thi có điều kiện nghiên cứu văn bản, thảo luận, bàn bạc, thống nhất nội dung trả lời.

### ***Thi trắc nghiệm***

Là hình thức thi mà Ban tổ chức đưa ra câu hỏi và một số đáp án, người dự thi trả lời bằng cách lựa chọn phương án trả lời mình cho là đúng.

Thi trắc nghiệm có ba loại hình thi gồm: trắc nghiệm trên giấy, trắc nghiệm điện tử và trắc nghiệm trực tiếp trên sân khấu.

a) Trắc nghiệm trên giấy: Là hình thức thi mà Ban tổ chức cuộc thi in sẵn câu hỏi và các phương án trả lời trên giấy và phát tới người dự thi.

b) Trắc nghiệm điện tử: Là hình thức thi sử dụng CNTT (thông qua mạng internet hoặc mạng điện thoại), người dự thi nhận câu hỏi và các đáp án của Ban tổ chức thông qua mạng internet, Báo, Đài phát thanh, Đài truyền hình....

c) Trắc nghiệm trực tiếp trên sân khấu: Là hình thức thi mà người dự thi trả lời câu hỏi bằng cách lựa chọn phương án đúng trong các phương án do Ban tổ chức đưa ra sau khi nghe câu hỏi (hoặc xem tình huống) ngay tại trên sân khấu.

Mỗi hình thức thi có ưu điểm và nhược điểm riêng, Ban tổ chức cuộc thi cần căn cứ vào nội dung thi, đối tượng hướng tới, kinh phí, điều kiện để quyết định áp dụng hình thức thi nào cho phù hợp. Một cuộc thi cũng có thể sử dụng một, một số hoặc tất cả các hình thức thi nêu trên.

### ***4.3. Hướng dẫn các bước tổ chức cuộc thi tìm hiểu pháp luật***

Mỗi cuộc thi tìm hiểu pháp luật thường có ba bước: Chuẩn bị, tiến hành thi, tổng kết cuộc thi.

#### ***Giai đoạn chuẩn bị***

##### ***a) Cơ quan chủ trì tổ chức cuộc thi và hình thành chủ trương về cuộc thi***

Các cơ quan chủ trì tổ chức cuộc thi hình thành chủ trương tổ chức cuộc thi tìm hiểu pháp luật trên cơ sở các nội dung sau: Yêu cầu của nhiệm vụ chính trị trong giai đoạn; tính thời sự, tầm quan trọng của chủ đề pháp luật cần phổ biến, giáo dục; đối tượng cần ưu tiên PBGDPL; tình hình thực hiện pháp luật...

##### ***b) Thành lập Ban Tổ chức cuộc thi***

Sau khi ban hành Quyết định tổ chức cuộc thi, cơ quan chủ trì tổ chức cuộc thi phải ban hành Quyết định thành lập Ban Tổ chức cuộc thi. Thành phần của Ban Tổ chức cuộc thi gồm đại diện các cơ quan, đơn vị, ban, ngành, có liên quan đến nội dung thi và đơn vị tài trợ cho cuộc thi (nếu có).

##### ***c) Xây dựng Kế hoạch tổ chức cuộc thi***

Kế hoạch tổ chức cuộc thi cần có các nội dung chủ yếu sau đây: Mục đích, yêu cầu của cuộc thi; đối tượng, nội dung, hình thức thi; thể lệ, câu hỏi thi; thời gian và địa điểm thi (hoặc địa chỉ nhận bài dự thi); kinh phí tổ chức cuộc thi, cơ cấu giải thưởng; tiến độ thực hiện, tổ chức và phân công thực hiện.

#### ***Giai đoạn tiến hành thi***

##### ***a) Phát động cuộc thi, công bố thể lệ và nội dung thi***

Để thu hút mọi người tham gia cuộc thi, cần tổ chức công bố rộng rãi về thể lệ, nội dung cuộc thi. Việc công bố về cuộc thi được thực hiện bằng các hình thức sau đây: Thông báo trực tiếp đến các cơ quan, tổ chức có đối tượng thi; công bố trên báo chí và các phương tiện thông tin đại chúng; công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức...

##### ***b) Truyền thông, tuyên truyền, phổ biến về cuộc thi***

Ban Tổ chức cuộc thi cần sử dụng nhiều hình thức tuyên truyền, phổ biến về cuộc thi như thông tin chi tiết về thể lệ, yêu cầu nội dung thi hoặc câu hỏi về cuộc thi; biên soạn, giới thiệu cung cấp các tài liệu, văn bản liên quan đến cuộc thi; tuyên truyền, thông tin, truyền thông về cuộc thi qua trang web của các cơ quan, tổ chức, mạng xã hội, website cuộc thi...

*c) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc việc triển khai cuộc thi*

Để cuộc thi đạt kết quả tốt, trong suốt giai đoạn tiến hành cuộc thi, Ban Tổ chức cuộc thi phải theo dõi diễn biến cuộc thi để đưa ra các biện pháp hướng dẫn, đôn đốc cuộc thi.

*d) Nhận bài thi viết, tổ chức cuộc thi trên sân khấu*

- Ban Tổ chức cần cử người nhận bài thi viết đúng địa điểm và thời gian công bố.

- Tổ chức cuộc thi trên sân khấu: Tổ chức cuộc thi theo kịch bản, chương trình đã xây dựng gồm nhận đăng ký danh sách người dự thi, tiết mục thi và vào sổ, sắp xếp thứ tự thi, xây dựng kịch bản, chương trình thi.

*đ) Chấm thi*

Sau khi hết thời gian nhận bài dự thi, Ban tổ chức phải công khai đáp án, thang điểm và kết quả chấm thi với đối tượng tham gia cuộc thi.

Đối với hình thức thi trên sân khấu, Ban giám khảo có thể công bố luôn điểm thi của người dự thi ngay sau khi họ kết thúc phần thi.

***Tổng kết cuộc thi và trao giải***

Tổng kết cuộc thi nhằm đánh giá toàn diện kết quả cuộc thi: Cuộc thi có đạt mục đích đề ra ban đầu không, những điểm đạt được và chưa đạt được so với yêu cầu của cuộc thi, số lượng bài dự thi, số người dự thi và chất lượng bài thi, phần thi phản ánh như thế nào về sự hiểu biết pháp luật của người dự thi. Việc tổng kết cuộc thi còn nhằm rút kinh nghiệm về phương pháp, cách thức tổ chức, triển khai cuộc thi để tổ chức cuộc thi lần sau được tốt hơn.

**5. Kỹ năng PBGDPL qua một số phương tiện truyền thông**

***5.1. PBGDPL qua báo chí***

Với đặc tính cơ bản của báo chí là tính phổ cập, nhanh chóng, kịp thời và rộng khắp, trong công tác tuyên truyền, PBGDPL, báo chí đóng vai trò quan trọng, là công cụ, phương tiện hữu hiệu đưa pháp luật đến với cán bộ, nhân dân.

***Các đặc trưng cơ bản của PBGDPL qua báo chí***

Đối tượng phổ biến rộng

Tính phổ cập

Tính nhanh chóng, kịp thời

Hình thức phong phú, hấp dẫn

***Một số kỹ năng khi thực hiện tuyên truyền pháp luật trên báo chí***

Chọn vấn đề, sự kiện để viết bài, đưa tin: những vấn đề, sự kiện xảy ra trong đời sống có tính chất tiêu biểu, quan trọng được dư luận xã hội quan tâm.

*Lựa chọn cách thể hiện:* Đối với những vấn đề cần thông tin nhanh nhạy, kịp thời thì lựa chọn thể loại tin. Đối với những vấn đề cần trình bày một cách chi tiết, phân tích, đánh giá vấn đề từ nhiều góc độ thì lựa chọn thể loại bài.

*Xác định đối tượng thông tin:* Để tin, bài phát huy hiệu quả, cần xác định cụ thể đối tượng chủ yếu cần được thông tin. Từ đó căn cứ vào trình độ nhận thức, thị hiếu, sở thích nói chung của đối tượng đó mà chọn lọc thông tin, lựa chọn cách thể hiện, ngôn ngữ phù hợp.

*Thu thập thông tin:* Phải thu thập đầy đủ số liệu, sự kiện chủ yếu, phản ánh được, bao quát được vấn đề định nêu.

*Xử lý thông tin:* Việc xử lý thông tin bao gồm: Kiểm tra và nắm vững thông tin; Lựa chọn thông tin; Sắp xếp, so sánh, đối chiếu các thông tin khác; Phân biệt, tập trung sự chú ý vào các sự việc và nhân vật quan trọng trong tin, bài.

*Dựng một dàn bài:* Xây dựng bố cục cho tin, bài là công đoạn rất quan trọng, có thể nói rằng tính sáng tạo khi viết bài, đưa tin là ở bố cục, sắp xếp sự kiện, số liệu để làm nổi bật chủ đề, gây ấn tượng cảm xúc đối với người đọc.

*Viết tin, bài:* Tin, bài tuyên truyền pháp luật phải thể hiện ngắn gọn, súc tích, rõ ràng. Ngôn ngữ trong tin, bài tuyên truyền pháp luật chủ yếu mang tính truyền tải thông tin, trong sáng, dễ hiểu, giản dị, chuẩn xác trong sử dụng thuật ngữ pháp lý.

***5.2. PBGDPL thông qua mạng lưới truyền thanh cơ sở***

Hình thức PBGDPL qua mạng lưới truyền thanh cơ sở có đối tượng và phạm vi tác động hẹp hơn, được xác định cụ thể trong phạm vi một xã, phường hay một tổ dân phố, một thôn. Các công việc cần tiến hành để thực hiện chương trình phát thanh pháp luật trên mạng lưới truyền thanh cơ sở bao gồm:

***Xây dựng kế hoạch phát thanh***

Kế hoạch phát thanh có những nội dung chủ yếu sau:

- *Xác định nội dung phát thanh:*

Nội dung phát thanh tuyên truyền pháp luật qua mạng lưới truyền thanh cơ sở thường bao gồm những nội dung như:

+ Giới thiệu đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các văn bản quy phạm pháp luật của địa phương, trong đó chú trọng những văn bản pháp luật liên quan trực tiếp đến đời sống của người dân ở địa phương như Luật đất đai, Luật hôn nhân và gia đình, Luật dân sự..., những văn bản mới được ban hành, những quy định của chính quyền địa phương liên quan thiết thực tới người dân;

+ Phản ánh thực tiễn thi hành, chấp hành pháp luật ở địa phương, nêu gương người tốt, việc tốt trong thực hiện, chấp hành pháp luật, đồng thời phê phán những cá nhân, hộ gia đình có hành vi vi phạm quy ước, nếp sống văn hóa, vi phạm pháp luật trên địa bàn cơ sở;

+ Giải đáp pháp luật: giải đáp những thắc mắc, băn khoăn, những kiến nghị của người dân địa phương liên quan đến những quy định pháp luật, đến tình hình thực thi và chấp hành pháp luật ở cơ sở...

- *Xác định hình thức thể hiện*: Để truyền tải nội dung của chương trình phát thanh cần xác định hình thức thể hiện phù hợp, sinh động, có thể lựa chọn một trong các hình thức như: tin, bài, hỏi – đáp pháp luật, tiểu phẩm, thơ ca, hò vè, hát, câu chuyện truyền thanh...

- *Xác định thời lượng phát thanh*: Thời lượng phát thanh tuyên truyền về pháp luật cần phải được xác định phù hợp với đặc điểm về điều kiện kinh tế - xã hội, trình độ dân trí ở từng địa bàn bảo đảm dung lượng vừa phải với nhu cầu tiếp nhận của nhân dân địa phương, đồng thời bảo đảm hài hòa với các chương trình phát thanh về văn hóa, xã hội, y tế, dân số, sức khỏe – sinh sản... Qua thực tiễn cho thấy loại hình này có hiệu quả cao đối với địa bàn nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa – nơi mà điều kiện thông tin còn nhiều hạn chế. Vì vậy, đối với những địa bàn này, cần tăng thời lượng phát thanh trên mạng lưới truyền thanh cơ sở trong đó có phát thanh tuyên truyền pháp luật.

- *Thời gian phát thanh*: Thời gian phát thanh được bố trí phù hợp với tập quán sinh hoạt, lao động sản xuất của người dân địa phương, nhằm thu hút đông đảo người nghe, phát huy cao nhất hiệu quả tác động của chương trình. Ví dụ: đặc điểm của đồng bào các tỉnh miền núi, Tây Nguyên là làm nương rẫy thường đi cả ngày, nên thời gian phát thanh cần phải bố trí vào buổi sáng sớm (khoảng từ 5h30 đến 6h30) hoặc buổi chiều tối (từ 17h30 đến 18h30).

- *Cách thức phát thanh*: Tùy thuộc vào điều kiện, hoàn cảnh của địa phương mà xác định cách thức phát thanh phù hợp, hoặc phát thanh qua hệ thống loa cố định hoặc tổ chức phát thanh lưu động.

Ở các xã miền núi, vùng sâu, vùng xa do gặp khó khăn về địa hình, về kinh phí... chưa xây dựng được mạng lưới truyền thanh cố định thì nên trang bị những phương tiện cơ động, ít tốn kém để tổ chức phát thanh lưu động.

- *Phân công tổ chức thực hiện kế hoạch phát thanh:*

+ Cán bộ văn hóa – thông tin chịu trách nhiệm thực hiện chương trình, phụ trách về kỹ thuật phát thanh.

+ Cán bộ tư pháp chịu trách nhiệm về nội dung pháp lý của chương trình phát thanh, cung cấp tài liệu, văn bản để chuẩn bị nội dung chương trình.

+ Phát thanh viên: bảo đảm các yêu cầu như: không nói ngọng, không nói lắp, giọng đọc rõ ràng, truyền cảm. Đối với các chương trình phát thanh bằng tiếng dân tộc thiểu số thì phát thanh viên phải thông thạo tiếng dân tộc, nên chọn những người dân tộc thiểu số làm phát thanh viên cho chương trình phát thanh bằng tiếng dân tộc.

+ Người dịch tin sang tiếng dân tộc: Đối với những nơi có đông đồng bào dân tộc thiểu số, khi xây dựng các chương trình phát thanh tuyên truyền pháp luật bằng tiếng dân tộc, cần bố trí người (hoặc thành lập một nhóm, một tổ) dịch tin sang tiếng dân tộc. Cần sử dụng đội ngũ cán bộ là người dân tộc để thực hiện công việc này.

### ***Chuẩn bị chương trình phát thanh***

Bao gồm các công việc sau:

Biên soạn tin, bài cho chương trình;

Biên tập nội dung chương trình;

Chuẩn bị các điều kiện kỹ thuật phát thanh;

Duyệt chương trình trước khi phát thanh chính thức.

### ***Thực hiện chương trình phát thanh***

Chương trình phát thanh tuyên truyền pháp luật cần đảm bảo các yêu cầu sau:

- Nội dung pháp luật thiết thực, đáp ứng nhu cầu của người dân ở cơ sở;
- Cách thể hiện phong phú, hấp dẫn, truyền cảm; giọng đọc của phát thanh viên rõ ràng, truyền cảm;
- Chất lượng âm thanh tốt, âm lượng vừa đủ;
- Bố trí thời gian, thời lượng phát sóng chương trình phù hợp.

## **6. Kỹ năng PBGDPL cho các đối tượng đặc thù**

### **6.1. Kỹ năng PBGDPL cho người dân vùng dân tộc thiểu số (DTTS), miền núi, vùng biên giới, hải đảo**

#### **a) Đặc điểm của đối tượng đặc thù**

Người dân ở vùng DTTS, miền núi, biên giới, vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn có một số đặc điểm chủ yếu như sau:

- Chủ yếu là đồng bào DTTS; còn chịu ảnh hưởng và chủ yếu ứng xử, giải quyết các quan hệ theo truyền thống văn hóa, phong tục tập quán của từng dân tộc, từng vùng, miền;

- Chưa được thụ hưởng đầy đủ quyền được thông tin về pháp luật; chưa chủ động tìm hiểu, học tập pháp luật; khả năng nhận thức và hiểu biết pháp luật không đồng đều;

- Thường xuyên chịu ảnh hưởng bởi thiên tai, lũ lụt, sự khắc nghiệt của thiên nhiên, biến đổi khí hậu; lối sống chịu sự ảnh hưởng trực tiếp của nền kinh tế tiểu nông và những điều kiện sinh hoạt trong nông nghiệp, nông thôn, canh tác phụ thuộc vào mùa vụ.

- Tính đoàn kết cộng đồng cao, lao động cần cù và lạc quan trong cuộc sống. Lối sống coi trọng con người, trọng tình cảm, trọng đạo đức, trọng danh dự, trọng danh tiếng, trọng người cao tuổi.

#### **b) Nội dung PBGDPL**

Nội dung PBGDPL cho người dân ở vùng dân tộc thiểu số, miền núi, vùng biên giới, hải đảo chủ yếu tập trung vào các quy định pháp luật về dân tộc, tôn giáo; trách nhiệm tham gia bảo vệ chủ quyền, giữ gìn quốc phòng – an ninh; các quyền, nghĩa vụ của người dân, chính sách pháp luật liên quan đến lao động, việc làm, đất đai, khiếu nại, tố cáo, bảo vệ và phát triển rừng, bảo vệ môi trường, phòng, chống ma túy, tệ nạn xã hội; hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, dân số - kế hoạch hóa gia đình, phòng, chống bạo lực gia đình, biên giới quốc gia, hòa giải ở cơ sở, chính sách dân tộc và các quy định pháp luật khác liên quan trực tiếp đến đời sống của người dân.... Trong đó, ưu tiên phổ biến các quy định của pháp luật cho phép vận dụng phong tục, tập quán tốt đẹp của đồng bào DTTS.

Tại tuyến biên giới đất liền, nội dung PBGDPL tập trung vào các văn kiện pháp lý về biên giới, pháp luật đất đai, tài nguyên, khoáng sản, bảo vệ và phát triển rừng, pháp luật về phòng, chống ma túy, buôn bán người; những quy định pháp luật gắn liền với đời sống lao động của người dân...

Tại tuyến biển, hải đảo, nội dung PBGDPL tập trung vào các quy định của Công ước Liên hợp quốc về Luật Biển năm 1982, Tuyên bố về ứng xử của các quốc gia trên Biển Đông (DOC), Luật Biển Việt Nam năm 2012, Nghị định số

71/2015/NĐ-CP ngày 03/9/2015 của Chính phủ về quản lý hoạt động của người, phương tiện trong khu vực biên giới biển Việt Nam, Luật Thủy sản, nhiệm vụ bảo vệ chủ quyền biển đảo của lực lượng Bộ đội Biên phòng, thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính của lực lượng làm nhiệm vụ trên biển...

#### c) Phương pháp PBGDPL

Nội dung đơn giản, dễ hiểu, dễ nhớ, có trọng tâm, trọng điểm, gắn liền với cuộc sống sinh hoạt hằng ngày của người dân, cộng đồng tại địa phương (thông qua những tình huống cụ thể gần gũi với người dân); chú trọng sử dụng tiếng DTTS, có trao đổi, thảo luận bằng tiếng dân tộc; tăng cường thời lượng trao đổi, giải thích (lấy ví dụ minh họa) để đồng bào hiểu đầy đủ các quy định của pháp luật.

Kết hợp giữa PBGDPL với giáo dục đạo đức, văn hóa, phong tục tập quán tốt đẹp của đồng bào DTTS hoặc thông qua các lễ hội truyền thống, việc xây dựng và thực hiện hương ước, quy ước của thôn, buôn.

#### d) Hình thức PBGDPL

Việc PBGDPL cho người dân ở vùng DTTS, miền núi, vùng biên giới, hải đảo cần lựa chọn hình thức phù hợp với đối tượng. Qua thực tiễn có một số hình thức PBGDPL như:

Phổ biến pháp luật trực tiếp;

Thông qua các cuộc họp, sinh hoạt dân tại thôn, bản;

Biên soạn, phát hành tài liệu pháp luật, tờ rơi, tờ gấp;

Tuyên truyền cổ động trực quan trên pa - nô, áp - phích; tổ chức thi tìm hiểu pháp luật bằng hình thức sân khấu hóa;

Xây dựng và khai thác Tủ sách pháp luật tại các đồn biên phòng và các thiết chế văn hóa cơ sở; tư vấn pháp luật và trợ giúp pháp lý;

PBGDPL thông qua các loại hình văn hóa, văn nghệ;

Tuyên truyền bằng băng, đĩa video tình huống pháp luật bằng tiếng dân tộc thiểu số...

#### e) Một số vấn đề cần lưu ý

Khắc phục tình trạng cứng nhắc, hành chính hóa trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật cho đồng bào DTTS, đổi mới hình thức sao cho sinh động, hấp dẫn, dễ nghe, dễ hiểu, dễ nhớ như “sân khấu hóa” các nội dung tuyên truyền, PBGDPL.

Xây dựng các mô hình điểm về PBGDPL, hình thành nhóm nòng cốt thực hiện tuyên truyền hằng tháng đến từng hộ DTTS bằng hình thức trực tiếp, lồng

ghép tại các buổi họp thôn, sinh hoạt cộng đồng... Các nhóm nòng cốt tổng hợp từ nhu cầu cơ sở, được tập huấn rồi trở về tuyên truyền cho người dân.

Tăng cường PBGDPL, kết hợp nhiều hình thức, bằng tiếng DTTS.

## **6.2. Kỹ năng PBGDPL cho người lao động trong các doanh nghiệp**

### **a) Đặc điểm của người lao động trong các doanh nghiệp**

Người lao động ưu điểm về sức khỏe tốt, có tính chủ động, sáng tạo, tiếp thu nhanh và sử dụng tốt máy móc, thiết bị hiện đại, có khả năng tiếp cận thông tin, kiến thức pháp luật. Tuy nhiên, người lao động cũng có những nhược điểm như: Một bộ phận công nhân mới học hết phổ thông trung học (cấp 3); chưa qua đào tạo nghề chính quy trong các trường nghề, vào doanh nghiệp chủ yếu làm các công việc giản đơn; đời sống vật chất và tinh thần còn nhiều khó khăn do lương thấp. Nhiều công nhân ngoại tỉnh phải thuê nhà trọ, thiếu các phương tiện nghe nhìn như sách, báo, đài, ti vi, thiếu thời gian nghỉ ngơi do cường độ lao động căng thẳng, tác phong lao động công nghiệp còn hạn chế, ngại tìm hiểu pháp luật (mà thường chỉ tìm hiểu pháp luật khi có tranh chấp xảy ra).

Vì vậy, trong quá trình tuyên truyền, PBGDPL cho người lao động trong các doanh nghiệp cần lựa chọn nội dung ngắn gọn để thời lượng tuyên truyền không quá dài; tránh dùng quá nhiều từ chuyên môn sâu; lựa chọn thời gian tuyên truyền cần tránh lúc làm ca hay tăng ca nhiều.

### **b) Một số hình thức và kỹ năng cần thiết để tuyên truyền, PBGDPL cho người lao động trong doanh nghiệp**

Với điều kiện sống của người lao động trong các doanh nghiệp còn nhiều khó khăn, thiếu thời gian do thường phải làm thêm giờ, thiếu các phương tiện nghe nhìn như ti vi, radio, họ chủ yếu sử dụng điện thoại thông minh, nên cần lựa chọn một số hình thức tuyên truyền, PBGDPL phù hợp, đạt hiệu quả như sau:

#### ***Tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp tại doanh nghiệp***

Tuyên truyền, PBGDPL trực tiếp là một hình thức không thể thiếu trong phần lớn các hình thức tuyên truyền pháp luật, chủ yếu được thực hiện thông qua hội nghị, hội thảo, tập huấn, sinh hoạt câu lạc bộ pháp luật. Đây là hình thức tuyên truyền linh hoạt, có nhiều ưu thế, có thể tiến hành ở bất cứ nơi nào, trong bất kỳ điều kiện, hoàn cảnh nào với số lượng người nghe không bị hạn chế.

#### ***Tuyên truyền, PBGDPL qua báo chí và mạng Internet***

Báo chí góp phần phản ánh thực tiễn thi hành pháp luật và hướng dẫn dư luận xã hội ủng hộ, biểu dương người tốt, việc tốt trong chấp hành pháp luật; lên án, phê phán những biểu hiện tiêu cực, những hành vi vi phạm pháp luật trong xã

hội; tạo niềm tin vào pháp luật trong công nhân lao động, nhất là công nhân lao động trẻ.

Đối với mạng xã hội, hiện nay trên 85% công nhân lao động dùng điện thoại di động để truy cập Internet. Hiện nay, đa số các công ty lớn có những trang do công nhân lập ra như: Samsung Thái Nguyên, Samsung display Việt Nam.... Vì vậy, cần lưu ý PBGDPL qua internet.

#### *Tuyên truyền, PBGDPL qua tư vấn pháp luật*

Với đặc thù là đối tượng người lao động trong các doanh nghiệp, kỹ năng PBGDPL qua hoạt động tư vấn pháp luật cần chú ý một số nội dung sau:

- Cán bộ tư vấn pháp luật cần có chuyên môn giỏi, có kỹ năng tư vấn, đạo đức và lương tâm nghề nghiệp.

- Phương thức tư vấn pháp luật rất đa dạng, có thể tư vấn bằng miệng, bằng văn bản, qua thư tín, điện thoại; hướng dẫn, soạn thảo văn bản hoặc góp ý kiến vào đơn từ, văn bản có liên quan đến pháp luật lao động.

#### *Tuyên truyền, PBGDPL qua các hoạt động xây dựng đời sống văn hoá cơ sở*

Các hoạt động xây dựng đời sống văn hoá cơ sở có thể lồng ghép tuyên truyền pháp luật như: Sinh hoạt văn hoá văn nghệ, hái hoa dân chủ, sinh hoạt nhà văn hoá, câu lạc bộ pháp luật, giao lưu, sân khấu hoá, xây dựng túi sách, giỏ sách pháp luật cho công nhân lao động khu nhà trọ...

#### *Tuyên truyền, PBGDPL thông qua tổ tự quản khu nhà trọ công nhân, đội công nhân nông cốt trong doanh nghiệp*

Thông qua hoạt động của tổ tự quản, công nhân lao động xây dựng được mối quan hệ bền chặt, gắn kết, giúp đỡ nhau những lúc khó khăn; đồng thời xây dựng mối quan hệ chặt chẽ giữa công nhân với chính quyền, Công đoàn và các tổ chức chính trị - xã hội ở cơ sở, giúp cho chính quyền địa phương quản lý địa bàn tốt hơn, đảm bảo giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

### **6.3. Kỹ năng PBGDPL cho nạn nhân bạo lực gia đình**

Bạo lực gia đình là một dạng thức của bạo lực xã hội, là: “hành vi cố ý của thành viên gia đình gây tổn hại hoặc có khả năng gây tổn hại về thể chất, tinh thần, tình dục, kinh tế đối với thành viên khác trong gia đình.” (Điều 2 Luật Phòng, chống bạo lực gia đình 2022).

#### **a) Các yếu tố ảnh hưởng**

- Ảnh hưởng của nền văn hóa phong kiến với những quan niệm mang đậm màu sắc định kiến giới, đó là những định kiến trong phong tục tập quán trong xã hội: tư tưởng trọng nam, khinh nữ; tư tưởng gia trưởng; định kiến giới.

- Nhận thức của chính bản thân của người phụ nữ bị bạo lực: Sự nhìn nhận, đấu tranh của phụ nữ trước bạo hành gia đình còn hạn chế, cam chịu.

- Một bộ phận trong xã hội coi vấn đề bạo lực gia đình là chuyện thông thường, chuyện riêng của mỗi gia đình.

b) Một số kỹ năng, biện pháp PBGDPL cụ thể cho nạn nhân bạo lực gia đình và người dân

- Lựa chọn nội dung PBGDPL phù hợp: Việc PBGDPL cho nạn nhân bạo lực gia đình tập trung vào các quy định của pháp luật về hôn nhân và gia đình, bình đẳng giới, phòng, chống bạo lực gia đình, trách nhiệm của Nhà nước và xã hội trong việc hỗ trợ, bảo vệ nạn nhân bạo lực gia đình.

- Thực hiện kỹ năng quan sát, nắm bắt tâm lý đối tượng.

- Thực hiện PBGDPL trực tiếp cho nạn nhân bạo lực gia đình tại nơi tạm lánh, cơ sở bảo trợ xã hội, cơ sở hỗ trợ nạn nhân bạo lực gia đình.

- PBGDPL thông qua sinh hoạt Câu lạc bộ, nhóm giáo dục đồng đẳng để vận động, hỗ trợ, nâng cao nhận thức về pháp luật phòng, chống bạo lực gia đình và các kỹ năng về phòng, chống bạo lực gia đình.

- Thực hiện lồng ghép PBGDPL thông qua công tác hòa giải ở cơ sở, tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý...

Ngoài ra, để phổ biến rộng rãi pháp luật về phòng, chống bạo lực gia đình cho người dân, có thể tổ chức các cuộc thi tìm hiểu pháp luật (trực tiếp, trực tuyến, thi viết); phát huy vai trò của người uy tín trong cộng đồng dân cư thực hiện vận động người dân chấp hành pháp luật, không vi phạm pháp luật về phòng, chống bạo lực gia đình; lồng ghép PBGDPL thông qua hoạt động văn hóa, văn nghệ, thông qua hoạt động của các thiết chế văn hóa, thông tin cơ sở (đội thông tin lưu động, loa truyền thanh cơ sở...).

#### **6.4. Kỹ năng PBGDPL cho người khuyết tật**

Người khuyết tật có nhu cầu được trang bị, phổ biến kiến thức pháp luật như các đối tượng khác trong xã hội. Đặc biệt, với sự ra đời của Luật PBGDPL, trong đó xác định rõ người khuyết tật là một đối tượng PBGDPL đặc thù thì các cơ quan, tổ chức và những người làm công tác PBGDPL cần trang bị kỹ năng, phương tiện, tài liệu phổ biến phù hợp với từng đối tượng người khuyết tật.

a) Những đặc điểm cần lưu ý khi PBGDPL cho người khuyết tật

*Thứ nhất*, đa số người khuyết tật sống ở nông thôn, gặp nhiều khó khăn, cần đến sự trợ giúp, hỗ trợ của nhà nước và xã hội nên ngoài việc thực hiện, bảo vệ quyền, nghĩa vụ như mọi công dân khác thì họ cần được bảo vệ các quyền, ưu tiên dành riêng cho họ. Do đó, nhu cầu PBGDPL của người khuyết tật là rất lớn.

*Thứ hai*, khả năng tiếp nhận thông tin của người khuyết tật hạn chế hơn so với người bình thường do những khiếm khuyết của họ như: khiếm thính, khiếm thị hoặc thiếu năng trí tuệ... Họ rất cần sự hỗ trợ từ phía các cơ quan chức năng và cộng đồng để có khả năng bắt kịp thông tin, kiến thức.

*Thứ ba*, trình độ học vấn của người khuyết tật thường không đồng đều, Vì vậy, khi PBGDPL cho những đối tượng này cần tìm hiểu kỹ về trình độ của họ để có sự chuẩn bị và lựa chọn những nội dung phù hợp.

*Thứ tư*, tâm lý của người khuyết tật thường hay khép kín, ngại giao tiếp do đó cần có những biện pháp, hình thức tuyên truyền, phổ biến tránh phô trương, khiến họ có cảm giác mặc cảm...

#### b) Một số kỹ năng PBGDPL cho người khuyết tật

- Lựa chọn nội dung phổ biến, giáo dục: Theo quy định tại khoản 1 Điều 20 Luật PBGDPL thì *“việc PBGDPL cho người khuyết tật tập trung vào các quy định pháp luật về quyền của người khuyết tật; chế độ, chính sách của Nhà nước, trách nhiệm của Nhà nước và xã hội trong việc tạo điều kiện, hỗ trợ người khuyết tật và các quy định khác của pháp luật liên quan đến người khuyết tật”*, theo đó, khi tiến hành PBGDPL, người thực hiện cần lựa chọn các văn bản pháp luật có quy định về quyền của người khuyết tật nói chung và đối với từng dạng khuyết tật cụ thể hoặc những chế độ, chính sách của Nhà nước hỗ trợ đối với người khuyết tật.

- Lựa chọn hình thức PBGDPL phù hợp với từng đối tượng người khuyết tật: Thực tế đã chứng minh, khi người khuyết tật được sinh hoạt, học tập và tiếp cận thông tin trong tổ chức Hội với những người đồng cảnh ngộ, cùng trang lứa, bạn bè đồng tật thì khả năng tiếp nhận của họ tăng lên nhiều lần. Do đó, việc PBGDPL qua các tổ chức Hội người khuyết tật là một phương thức hiệu quả đối với người khuyết tật.

Ngoài ra, do tính chất đặc thù của người khuyết tật thường khó có thể chủ động tự mình nghiên cứu văn bản nên hết sức chú trọng lựa chọn những hình thức tuyên truyền sao cho các hội viên dễ hiểu, dễ nhớ để kết quả tuyên truyền đạt hiệu quả tốt nhất. Các hình thức triển khai như: Trao đổi hỏi đáp tại các buổi tọa đàm, mời báo cáo viên nói chuyện chuyên đề pháp luật tại câu lạc bộ; giới thiệu tuyên truyền miệng trong các buổi sinh hoạt hội những Luật mới, hay chuyển tải các văn bản, các chủ trương của Đảng và Nhà nước qua hộp thư điện tử, mạng thông tin nội bộ của Hội giúp hội viên có thể tiếp cận.

Việc ứng dụng CNTT trong PBGDPL đối với người khuyết tật là một kỹ năng thiết yếu giúp nâng cao hiệu quả của hoạt động.

\* Một số lưu ý khi lựa chọn hình thức tuyên truyền, phổ biến pháp luật cho một số dạng khuyết tật cụ thể:

+ Đối với khuyết tật về thể chất, sức khỏe: Cần lựa chọn những hình thức phổ biến có thời lượng thực hiện ngắn, địa điểm thuận tiện đi lại, tránh phải di chuyển quá nhiều; sắp xếp bàn ghế phù hợp với sức khỏe, thể chất của người được tuyên truyền...

+ Đối với người khiếm thính: Tránh lựa chọn các hình thức phổ biến pháp luật dưới hình thức sử dụng ngôn ngữ nói; hạn chế tối đa việc sử dụng ngôn ngữ nói khi truyền đạt thông tin; sử dụng ngôn ngữ cơ thể hoặc hình ảnh, videoclip để minh họa...

+ Đối với người khiếm thị: Tập trung vào ngôn ngữ nói khi giao tiếp truyền đạt thông tin, tài liệu sử dụng cần được viết dưới dạng chữ nổi để đối tượng có khả năng tiếp cận hoặc thông qua mô hình “sách nói pháp luật”<sup>1</sup>.

+ Đối với có khuyết tật về tinh thần và phát triển trí não: Khi thực hiện phổ biến cần sự có mặt của người giám hộ, người đại diện; nên có sự tham khảo tư vấn chuyên môn từ phía các bác sĩ để xác định khả năng tham gia vào hoạt động PBGDPL của đối tượng người khuyết tật.

- Chuẩn bị các trang thiết bị phù hợp khi PBGDPL cho người khuyết tật: Một trong những vấn đề làm hạn chế hiệu quả, chất lượng hoạt động PBGDPL cho đối tượng người khuyết tật là thiếu chuẩn bị các trang thiết bị phù hợp. Do đó, để khắc phục phần nào những hạn chế do việc thiếu trang thiết bị, khi tổ chức các buổi PBGDPL cho người khuyết tật, người tổ chức cần tự mình nâng cao trình độ, kỹ năng về phổ biến pháp luật cho đối tượng người khuyết tật.

---

<sup>1</sup> Tài liệu Hội nghị triển khai Quyết định số 1521/QĐ-TTg ngày 06/10/2020 của Thủ tướng Chính phủ và xây dựng mô hình PBGDPL hiệu quả tại các bộ, ngành, địa phương (trang 65).

## **CHUYÊN ĐỀ 2.**

### **NGHIỆP VỤ ĐÁNH GIÁ, CÔNG NHẬN XÃ, PHƯỜNG ĐẠT CHUẨN TIẾP CẬN PHÁP LUẬT**

#### **I. MỤC ĐÍCH, Ý NGHĨA, NGUYÊN TẮC ĐÁNH GIÁ, CÔNG NHẬN XÃ, PHƯỜNG ĐẠT CHUẨN TIẾP CẬN PHÁP LUẬT**

##### **1. Mục đích, ý nghĩa**

Ngày 04/8/2025, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg quy định về xã, phường, đặc khu đạt chuẩn tiếp cận pháp luật, có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2026 và thay thế Quyết định số 25/2021/QĐ-TTg. Triển khai nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg, ngày 11/9/2025, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành Thông tư số 15/2025/TT-BTP hướng dẫn thi hành Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg. Trên cơ sở kế thừa các giá trị, nội dung phù hợp, khắc phục những điểm còn hạn chế, bất cập từ thực tế hơn 03 năm triển khai Quyết định số 25/2021/QĐ-TTg và Thông tư số 09/2021/TT-BTP, các văn bản mới nêu trên tiếp tục xác định đánh giá, công nhận xã, phường (*sau đây gọi chung là cấp xã*) đạt chuẩn tiếp cận pháp luật là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục, hàng năm không chỉ có ý nghĩa đối với chính quyền địa phương ở cấp cơ sở mà cả các cơ quan cấp trên, cơ quan, tổ chức có liên quan, cụ thể như sau:

- Hoàn thiện cơ sở pháp lý về đánh giá, công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật để phù hợp với thực tiễn trong bối cảnh tinh gọn bộ máy và tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp. Tạo cơ sở pháp lý triển khai đồng bộ, thống nhất, hiệu quả các nhiệm vụ của chính quyền cấp xã đã được giao theo luật trực tiếp gần quyền, lợi ích của người dân, nhằm xây dựng môi trường pháp lý lành mạnh mà ở đó người dân được bảo đảm, thực hiện quyền, lợi ích theo Hiến pháp và pháp luật, góp phần xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của Nhân dân, do Nhân dân, vì Nhân dân, xây dựng văn hóa tuân thủ pháp luật.

- Thông qua việc đánh giá, công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật giúp chính quyền cấp xã kịp thời phát hiện và triển khai các giải pháp khắc phục hạn chế, yếu kém, nâng cao hiệu quả hoạt động nhằm bảo đảm, thực hiện quyền, lợi ích của người dân.

##### **2. Nguyên tắc thực hiện**

Để đảm bảo tổ chức triển khai đánh giá, công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật được đồng bộ, thống nhất, đúng mục đích, Điều 3 Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg đã quy định 03 nguyên tắc thực hiện. Cụ thể:

- . Lấy người dân làm trung tâm trong việc đánh giá, công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật.

- Bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, công bằng, đúng quy định pháp luật.

- Việc đánh giá, công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật gắn với thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh, vận động Nhân dân thực hiện chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa.

## **II. CÁC TIÊU CHÍ TIẾP CẬN PHÁP LUẬT**

- Các tiêu chí tiếp cận pháp luật tại Quyết định số 27/2025/QĐ-TTg được sửa đổi theo hướng tinh gọn, gồm 03 tiêu chí và 14 chỉ tiêu thành phần<sup>2</sup>, tập trung vào những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của ngành tư pháp (ban hành văn bản quy phạm pháp luật; tiếp cận thông tin, PBGDPL; hòa giải ở cơ sở). Trong đó:

+ Tiêu chí 1: Ban hành văn bản quy phạm pháp luật gồm 03 chỉ tiêu thành phần được sửa đổi, hoàn thiện từ nội dung Chỉ tiêu 2 Tiêu chí 1 Quyết định số 25/2021/QĐ-TTg gồm: (i) Chỉ tiêu 1: Văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã được ban hành đúng thời hạn và đúng quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; (ii) Chỉ tiêu 2: Dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã được truyền thông trong quá trình xây dựng theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; (iii) Chỉ tiêu 3: Thực hiện tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

+ Tiêu chí 2: Tiếp cận thông tin, PBGDPL gồm 07 chỉ tiêu thành phần được sửa đổi, hoàn thiện từ các chỉ tiêu của Tiêu chí 2 và chỉ tiêu 3 Tiêu chí 3 Quyết định số 25/2021/QĐ-TTg gồm: (i) Chỉ tiêu 1: Thực hiện lập, cập nhật, đăng tải (hoặc niêm yết) Danh mục thông tin phải được công khai và Danh mục thông tin công dân được tiếp cận có điều kiện theo quy định pháp luật về tiếp cận thông tin; (ii) Chỉ tiêu 2: Thực hiện công khai văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã sau khi ban hành theo quy định pháp luật về tiếp cận thông tin; (iii) Chỉ tiêu 3: Thực hiện cung cấp thông tin theo yêu cầu theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin; (iv) Chỉ tiêu 4: Ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch PBGDPL hằng năm theo quy định của pháp luật về PBGDPL; (v) Chỉ tiêu 5: Thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số trong công tác PBGDPL; (vi) Chỉ tiêu 6: Bảo đảm nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác PBGDPL theo quy định của pháp luật về PBGDPL và (vii) Chỉ tiêu 7: Thông tin, giới thiệu về trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý.

<sup>2</sup> Quyết định số 25/2021/QĐ-TTg quy định 20 chỉ tiêu thành phần.

+ Tiêu chí 3: Hòa giải ở cơ sở gồm 04 chỉ tiêu thành phần được sửa đổi, hoàn thiện từ các chỉ tiêu 1, 2 Tiêu chí 3 Quyết định số 25/2021/QĐ-TTg: (i) Chỉ tiêu 1: Thành lập, kiện toàn tổ hòa giải và công nhận tổ trưởng tổ hòa giải, hòa giải viên theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở; (ii) Chỉ tiêu 2: Các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở được hòa giải kịp thời, hiệu quả theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở; (iii) Chỉ tiêu 3: Có sự phối hợp, hỗ trợ hiệu quả của cá nhân, tổ chức trên địa bàn trong triển khai công tác hòa giải ở cơ sở; (iv) Chỉ tiêu 4: Bảo đảm nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở.

**1. Tiêu chí 1: Ban hành văn bản quy phạm pháp luật:** Tiêu chí này gồm 03 chỉ tiêu.

**1.1. Chỉ tiêu 1. Văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã được ban hành đúng thời hạn và đúng quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật**

a) Căn cứ thực hiện: Điều 4, Điều 22 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 ngày 19/02/2025 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15); Mục 4 và mục 5 Chương IV Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP).

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ ban hành văn bản quy phạm pháp luật của chính quyền cấp xã bao gồm: nghị quyết của HĐND cấp xã, quyết định của UBND cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                                                                            | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Tiêu chí 1</b>                            | <b>Ban hành văn bản quy phạm pháp luật</b>                                                                                                                       | <b>Đạt 03/03 chỉ tiêu</b>        |
| <b>Chỉ tiêu 1</b>                            | <b><i>Văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã được ban hành đúng thời hạn và đúng quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật</i></b> | <b><i>Đạt 01/01 nội dung</i></b> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|  | <p>Tỷ lệ nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã được ban hành đúng thời hạn và đúng quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã được ban hành đúng thời hạn và đúng quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật, không bị cơ quan có thẩm quyền xử lý hoặc kiến nghị xử lý do trái với quy định pháp luật/tổng số nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã phát sinh trong năm đánh giá phải ban hành) x 100</i></p> | 100% |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|

d) Tài liệu đánh giá

- Chương trình/kế hoạch công tác năm của UBND cấp xã, có nội dung đăng ký xây dựng nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã.
- Các nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã ban hành trong năm đánh giá, kèm theo các văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền giao ban hành văn bản quy phạm pháp luật cho chính quyền cấp xã (nếu có).
- Văn bản của cơ quan có thẩm quyền về việc đình chỉ thi hành, bãi bỏ nghị quyết của HĐND cấp xã hoặc quyết định của UBND cấp xã (nếu có).

**1.2. Chỉ tiêu 2. Dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã được truyền thông trong quá trình xây dựng theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật**

a) Căn cứ thực hiện: Điều 3 Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản bản quy phạm pháp luật.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá việc truyền thông dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của chính quyền cấp xã bao gồm: nghị quyết của HĐND cấp xã, quyết định của UBND cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật | Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật | Mức độ đạt chuẩn |
|---------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|---------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|

| <b>Tiêu chí 1</b> | <b>Ban hành văn bản quy phạm pháp luật</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Đạt 03/03<br/>chỉ tiêu</b>        |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Chỉ tiêu 2</b> | <b><i>Dự thảo văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã được truyền thông trong quá trình xây dựng theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                           | <b><i>Đạt 01/01<br/>nội dung</i></b> |
|                   | <p>Tỷ lệ dự thảo nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã được truyền thông trong quá trình xây dựng theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số dự thảo nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã được truyền thông trong quá trình xây dựng theo quy định/tổng số nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã phát sinh trong năm đánh giá phải ban hành) x 100</i></p> | 100%                                 |

d) Tài liệu đánh giá

- Các nghị quyết của HĐND cấp xã, quyết định của UBND cấp xã ban hành trong năm đánh giá, kèm theo các văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền giao ban hành văn bản quy phạm pháp luật cho chính quyền cấp xã (nếu có).

- Đường link đăng tải các nội dung truyền thông trên Trang thông tin điện tử hoặc hình ảnh chụp các bảng niêm yết, công khai thông tin nội dung truyền thông hoặc các hồ sơ, tài liệu, văn bản khác chứng minh đã thực hiện truyền thông các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật...

**1.3. Chỉ tiêu 3: Thực hiện tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật**

a) Căn cứ thực hiện: điểm d khoản 1 và khoản 2 Điều 63 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 ngày 19/02/2025 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15); Nghị định số 79/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ về kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản QPPL (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP).

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật của chính quyền cấp xã bao gồm: nghị quyết của HĐND cấp xã, quyết định

của UBND cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Tiêu chí 1</b>                            | <b>Ban hành văn bản quy phạm pháp luật</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Đạt 03/03 chỉ tiêu</b> |
| <b>Chỉ tiêu 3</b>                            | <i>Thực hiện tự kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật</i>                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Đạt 01/01 nội dung</b> |
|                                              | <p>Tỷ lệ nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã được thực hiện tự kiểm tra theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số Nghị quyết của HĐND, Quyết định của UBND cấp xã được thực hiện tự kiểm tra theo quy định/tổng số nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã phải thực hiện tự kiểm tra theo quy định trong năm đánh giá) x 100</i></p> | 100%                      |

d) Tài liệu đánh giá

- Các nghị quyết của HĐND cấp xã, Quyết định của UBND cấp xã phải thực hiện tự kiểm tra theo quy định trong năm đánh giá.

- Văn bản, tài liệu, báo cáo chứng minh việc thực hiện tự kiểm tra theo quy định.

- Văn bản kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân về nghị quyết của HĐND cấp xã, quyết định của UBND cấp xã có dấu hiệu trái pháp luật (nếu có);

- Văn bản của cơ quan, người có thẩm quyền yêu cầu, chỉ đạo tự kiểm tra nghị quyết của HĐND cấp xã, quyết định của UBND cấp xã (nếu có).

**2. Tiêu chí 2: Tiếp cận thông tin, PBGDPL, gồm 07 chỉ tiêu**

**2.1. Chỉ tiêu 1: Thực hiện lập, cập nhật, đăng tải (hoặc niêm yết) Danh mục thông tin phải được công khai và Danh mục thông tin công dân được tiếp cận có điều kiện theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin**

a) Căn cứ thực hiện:

- Điều 34 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 quy định trách nhiệm của cơ quan cung cấp thông tin trong việc bảo đảm thực hiện quyền tiếp cận thông tin; trong đó cơ quan nhà nước (bao gồm UBND cấp xã) có trách nhiệm công khai, cung cấp thông tin một cách kịp thời, chính xác, đầy đủ; trong trường hợp phát hiện thông tin đã cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thì phải đính chính hoặc cung cấp bổ sung thông tin; chủ động lập, cập nhật, công khai Danh mục thông tin phải được công khai và đăng tải Danh mục trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử; thường xuyên cập nhật và công khai thông tin đúng thời điểm, thời hạn và hình thức theo Danh mục thông tin phải được công khai; bảo đảm tính chính xác, đầy đủ của thông tin...

- Điều 14 Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022 quy định: UBND cấp xã có kế hoạch thực hiện việc công khai thông tin, trong đó nêu rõ nội dung thông tin cần công khai, hình thức công khai, thời điểm, thời hạn công khai và trách nhiệm tổ chức thực hiện. Chủ tịch UBND cấp xã chịu trách nhiệm chỉ đạo việc tổ chức thực hiện kế hoạch đã được UBND cấp xã thông qua; kiểm tra, đôn đốc và báo cáo UBND về kết quả thực hiện.

- Khoản 3 Điều 6 Nghị định số 13/2018/NĐ-CP ngày 23/01/2018 quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Tiếp cận thông tin quy định:

+ Danh mục thông tin phải được công khai gồm các nội dung: Tên, số, ký hiệu văn bản, hồ sơ, tài liệu; ngày, tháng, năm tạo ra văn bản, hồ sơ, tài liệu kèm theo hình thức công khai thông tin, thời điểm, thời hạn công khai thông tin (nếu có). Danh mục thông tin phải được công khai được thường xuyên cập nhật theo quy chế của cơ quan.

+ Trường hợp thông tin đang được công khai tại các cơ sở dữ liệu khác nhau hoặc đăng tải trên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử thì tại Danh mục thông tin phải được công khai phải kèm theo chỉ dẫn địa chỉ truy cập để tải thông tin. Trường hợp thông tin chưa được công khai trên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử mà đã được số hóa thì phải được đính kèm theo Danh mục thông tin phải được công khai.

+ Danh mục thông tin phải được công khai được đăng tải trên Chuyên mục về tiếp cận thông tin tại Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan có trách nhiệm cung cấp thông tin. Đối với cơ quan chưa có Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử thì phải niêm yết Danh mục thông tin phải được công khai tại trụ sở cơ quan hoặc có hình thức công khai khác thuận lợi cho công dân trong việc tiếp cận thông tin.

b) Nội dung thực hiện: Đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công khai thông

tin, bao gồm các thông tin phải được công khai rộng rãi theo quy định tại Điều 17, thông tin công dân được tiếp cận có điều kiện quy định tại Điều 7 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và những nội dung công khai để Nhân dân biết theo quy định tại Điều 11 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                                                                                                                       | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>                                                                                                              |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiêu chí 2</b>                            | <b>Tiếp cận thông tin, PBGDPL</b>                                                                                                                                                                           | <b>Đạt 07/07 chỉ tiêu</b>                                                                                                            |
| <b>Chỉ tiêu 1</b>                            | <i>Thực hiện lập, cập nhật, đăng tải (hoặc niêm yết) Danh mục thông tin phải được công khai và Danh mục thông tin công dân được tiếp cận có điều kiện theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin</i> | <b>Đạt 02/02 nội dung</b>                                                                                                            |
|                                              | 1. Thực hiện lập, cập nhật Danh mục thông tin phải được công khai, Danh mục thông tin công dân được tiếp cận có điều kiện                                                                                   | Có Danh mục thông tin theo quy định của pháp luật và cập nhật thường xuyên                                                           |
|                                              | 2. Đăng tải (hoặc niêm yết) Danh mục thông tin                                                                                                                                                              | Đăng tải Danh mục thông tin (cấp xã có Cổng/Trang thông tin điện tử) hoặc niêm yết Danh mục thông tin tại trụ sở UBND cấp xã (cấp xã |

|  |  |                                                                                     |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | chưa có<br>Cổng/Trang<br>thông tin<br>điện tử)<br>hoặc hình<br>thức phù<br>hợp khác |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|

d) Tài liệu đánh giá

- Các Danh mục thông tin đã được HĐND, UBND cấp xã ban hành, đăng tải trên Cổng/Trang thông tin điện tử cấp xã hoặc niêm yết tại trụ sở UBND, HĐND cấp xã hoặc hình thức phù hợp khác.

- Hồ sơ, văn bản, tài liệu phục vụ xây dựng, đăng tải hoặc niêm yết các danh mục thông tin (đường link trên Cổng/Trang thông tin điện tử, lịch phát các tin, bài công khai thông tin được người có thẩm quyền phê duyệt; hình ảnh chụp các bảng niêm yết, công khai thông tin...).

**2.2. Chỉ tiêu 2: Thực hiện công khai văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã sau khi ban hành theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin**

a) Căn cứ thực hiện: Điều 17, 19 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ công khai văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã sau khi ban hành.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật | Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật                                                                                                 | Mức độ đạt chuẩn          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Tiêu chí 2                            | Tiếp cận thông tin, PBGDPL                                                                                                                     | Đạt 07/07 chỉ tiêu        |
| Chỉ tiêu 2                            | <i>Thực hiện công khai văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã sau khi ban hành theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin</i> | <i>Đạt 01/01 nội dung</i> |
|                                       | Tỷ lệ nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã sau khi ban hành được công                                                               | 100%                      |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>khai theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số nghị quyết của HĐND, quyết định của UBND cấp xã sau khi ban hành được công khai theo quy định/tổng số nghị quyết của HĐND được thông qua và quyết định của UBND cấp xã phải thực hiện công khai theo quy định trong năm đánh giá) x 100</i></p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

d) Tài liệu đánh giá

- Danh mục các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã ban hành trong năm.

- Hồ sơ, văn bản, tài liệu phục vụ xây dựng, đăng tải các văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND cấp xã sau khi ban hành (đường link trên Cổng/Trang thông tin điện tử...).

**2.3. Chỉ tiêu 3: Thực hiện cung cấp thông tin theo yêu cầu theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin**

a) Căn cứ thực hiện: Điều 26, Điều 32 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 quy định cơ quan nhà nước, trong đó UBND cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin và vào Sổ theo dõi cung cấp thông tin theo yêu cầu; hướng dẫn người yêu cầu bổ sung các nội dung chưa đầy đủ, chưa rõ ràng; hướng dẫn người yêu cầu đến cơ quan có trách nhiệm cung cấp thông tin trong trường hợp thông tin được yêu cầu không thuộc trách nhiệm cung cấp; xử lý thông tin cung cấp theo yêu cầu không chính xác.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ cung cấp thông tin theo yêu cầu của chính quyền cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>   |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Tiêu chí 2</b>                            | <b>Tiếp cận thông tin, PBGDPL</b>                     | <b>Đạt 07/07 chỉ tiêu</b> |

| <b>Chỉ tiêu 3</b> | <b><i>Thực hiện cung cấp thông tin theo yêu cầu theo quy định của pháp luật về tiếp cận thông tin</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b><i>Đạt 01/01 nội dung</i></b> |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                   | <p>Tỷ lệ thông tin được cung cấp theo yêu cầu kịp thời, chính xác, đầy đủ, đúng hình thức theo quy định pháp luật</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số thông tin đã cung cấp đúng thời hạn, chính xác, đầy đủ, đúng hình thức theo quy định pháp luật/Tổng số thông tin có yêu cầu đủ điều kiện cung cấp trong năm đánh giá) x 100</i></p> <p><i>(Trong năm đánh giá không có yêu cầu cung cấp thông tin được xác định là đạt chỉ tiêu này)</i></p> | 100%                             |

d) Tài liệu đánh giá:

- Sổ theo dõi cung cấp thông tin theo yêu cầu của HĐND, UBND cấp xã, kèm theo Phiếu yêu cầu cung cấp thông tin.

- Đơn kiến nghị, phản ánh hoặc biên bản tổng hợp kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân liên quan đến việc cung cấp thông tin theo yêu cầu của HĐND, UBND cấp xã (nếu có).

**Lưu ý:**

- Thông tin được cung cấp theo yêu cầu là các thông tin quy định tại Điều 23 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 do HĐND, UBND cấp xã tạo ra hoặc nắm giữ trong quá trình thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật mà công dân yêu cầu cung cấp thông qua Phiếu yêu cầu cung cấp thông tin, bao gồm:

+ Những thông tin phải được công khai theo quy định nhưng thuộc trường hợp sau đây: (i) Thông tin trong thời hạn công khai nhưng chưa được công khai; (ii) Thông tin hết thời hạn công khai theo quy định của pháp luật; (iii) Thông tin đang được công khai nhưng vì lý do bất khả kháng người yêu cầu không thể tiếp cận được.

+ Thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình đủ điều kiện cung cấp theo quy định tại Điều 7 của Luật này.

+ Thông tin liên quan đến đời sống, sinh hoạt, sản xuất, kinh doanh của người yêu cầu cung cấp thông tin.

+ Ngoài thông tin nêu trên, căn cứ vào nhiệm vụ, quyền hạn, điều kiện và khả năng thực tế của mình, cơ quan nhà nước có thể cung cấp thông tin khác do mình

tạo ra hoặc nắm giữ.

- Cung cấp thông tin theo yêu cầu chính xác, đầy đủ là các thông tin đã được cung cấp đúng, đủ các nội dung theo quy định của pháp luật; các thông tin cung cấp không chính xác nhưng đã được đính chính và cung cấp lại theo quy định tại Điều 32 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016.

- Cung cấp thông tin theo yêu cầu kịp thời là các thông tin được cung cấp đúng thời hạn theo quy định tại Điều 27, Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016; các thông tin cung cấp không chính xác nhưng đã được đính chính và cung cấp lại đúng thời hạn theo quy định tại Điều 32 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016.

- Hình thức cung cấp thông tin được quy định tại Điều 25 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016.

#### **2.4. Chỉ tiêu 4: Ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch PBGDPL hằng năm theo quy định của pháp luật về PBGDPL**

a) Căn cứ thực hiện:

- Khoản 1 Điều 6 Luật PBGDPL năm 2012 quy định 07 nội dung thực hiện quản lý nhà nước về PBGDPL, trong đó có xây dựng, ban hành kế hoạch về PBGDPL. Bên cạnh đó, điểm d khoản 2 Điều 6 của Luật này cũng quy định UBND các cấp có trách nhiệm thực hiện quản lý nhà nước về PBGDPL tại địa phương.

- Khoản 2 Điều 27 Luật PBGDPL năm 2012 quy định UBND các cấp có trách nhiệm ban hành theo thẩm quyền chương trình, kế hoạch, đề án về PBGDPL; chỉ đạo, hướng dẫn, tổ chức triển khai và kiểm tra công tác PBGDPL.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ ban hành và tổ chức thực hiện Kế hoạch PBGDPL của UBND cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                      | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Tiêu chí 2</b>                            | <b>Tiếp cận thông tin, PBGDPL</b>                                                                          | <b>Đạt 07/07 chỉ tiêu</b>        |
| <b>Chỉ tiêu 4</b>                            | <b><i>Ban hành và tổ chức thực hiện kế hoạch PBGDPL hằng năm theo quy định của pháp luật về PBGDPL</i></b> | <b><i>Đạt 02/02 nội dung</i></b> |

|  |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 1. Ban hành kế hoạch PBGDPL hằng năm theo quy định của pháp luật về PBGDPL | Kế hoạch được ban hành đáp ứng yêu cầu về nội dung và thời hạn theo kế hoạch, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của UBND cấp tỉnh hoặc trong 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày UBND cấp tỉnh ban hành kế hoạch trong trường hợp UBND cấp tỉnh không có yêu cầu về thời hạn |
|  | 2. Tỷ lệ hoàn thành nhiệm vụ theo kế hoạch PBGDPL hằng năm                 | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số nhiệm vụ, hoạt động đã triển khai và hoàn thành trên thực tế/Tổng số nhiệm vụ, hoạt động đề ra trong Kế hoạch) x 100</i></p> <p><i>(Các nhiệm vụ, hoạt động đã đề ra trong kế hoạch nhưng không triển khai và không hoàn thành được vì lý do khách quan thì không được tính để xác định tỷ lệ này)</i></p> |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

d) Tài liệu đánh giá:

- Kế hoạch PBGDPL năm đã được lãnh đạo UBND cấp xã ban hành.
- Kế hoạch, văn bản của cơ quan cấp trên chỉ đạo, hướng dẫn về nội dung, thời hạn ban hành Kế hoạch PBGDPL của UBND cấp xã (nếu có).
- Báo cáo của UBND cấp xã về kết quả thực hiện Kế hoạch PBGDPL và các văn bản, tài liệu triển khai các nhiệm vụ, hoạt động của Kế hoạch: Giấy mời tổ chức tập huấn, phổ biến văn bản pháp luật, các tài liệu PBGDPL được cấp phát (văn bản pháp luật, tờ gấp, tài liệu hỏi - đáp), các tin, bài, lịch phát sóng trên Đài truyền thanh cấp xã, đường link về nội dung liên quan trên Cổng/Trang thông tin điện tử (nếu có)...
- Tài liệu khác chứng minh kết quả thực hiện các nhiệm vụ (nếu có).

### **2.5. Chỉ tiêu 5: Thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số trong công tác PBGDPL**

a) Căn cứ thực hiện: Quyết định số 1521/QĐ-TTg ngày 06/10/2020 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện Kết luận số 80-KL/TW ngày 20/6/2020 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 32-CT/TW của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật, nâng cao ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, nhân dân; Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 15/4/2025 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án "Chuyển đổi số trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật giai đoạn 2025-2030".

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số trong công tác PBGDPL của UBND cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Mức độ đạt chuẩn</b> |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|

| Tiêu chí 2        | Tiếp cận thông tin, PBGDPL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Đạt 07/07<br>chỉ tiêu         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <i>Chỉ tiêu 5</i> | <i>Thực hiện chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số trong công tác PBGDPL</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <i>Đạt 01/01<br/>nội dung</i> |
|                   | <p>UBND cấp xã thực hiện ít nhất 02 (hai) hoạt động về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số trong công tác PBGDPL sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức cuộc thi tìm hiểu pháp luật trực tuyến;</li> <li>- Ứng dụng công nghệ số trong tập huấn phổ biến kiến thức pháp luật và kỹ năng PBGDPL cho đội ngũ nhân lực làm công tác PBGDPL;</li> <li>- PBGDPL trên Cổng/Trang Thông tin điện tử của HĐND, UBND cấp xã và có sự kết nối với Cổng Pháp luật Quốc gia (đối với cấp xã đã có Cổng/Trang thông tin điện tử);</li> <li>- Sử dụng mạng xã hội hoặc các nền tảng cộng đồng trực tuyến khác để thực hiện PBGDPL (ít nhất một trong các hình thức sau: Zalo OA, Facebook Fanpage, Youtube...);</li> <li>- Xây dựng, số hoá các tài liệu, sản phẩm truyền thông, PBGDPL như video clip hoặc podcast hoặc audio...;</li> <li>- Xây dựng chatbox giải đáp pháp luật;</li> <li>- PBGDPL thông qua tin nhắn điện thoại;</li> <li>- Hoạt động về chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số khác bảo đảm phù hợp với thực tiễn.</li> </ul> | ≥ 02 hoạt động                |

d) Tài liệu đánh giá:

- Văn bản, tài liệu, báo cáo minh chứng việc triển khai các hoạt động chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số trong công tác PBGDPL nêu trên trong năm (Kế hoạch, giấy mời, đường link, video, file âm thanh, hình ảnh chụp, fanpage...)

**2.6. Chỉ tiêu 6: Bảo đảm nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác PBGDPL theo quy định của pháp luật về PBGDPL**

a) Căn cứ thực hiện: Điều 27, Điều 38, khoản 2 Điều 39 Luật PBGDPL năm 2012; Nghị định số 28/2013/NĐ-CP ngày 04/4/2013 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật PBGDPL.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ về bảo đảm nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác PBGDPL của UBND cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                                                                                                                                                                           | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>                                             |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiêu chí 2</b>                            | <b>Tiếp cận thông tin, PBGDPL</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Đạt 07/07 chỉ tiêu</b>                                           |
| <b>Chỉ tiêu 6</b>                            | <b><i>Bảo đảm nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác PBGDPL theo quy định của pháp luật về PBGDPL</i></b>                                                                                                       | <b><i>Đạt 03/03 nội dung</i></b>                                    |
|                                              | 1. UBND cấp xã bố trí công chức, tuyên truyền viên pháp luật thực hiện công tác PBGDPL, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện triển khai công tác PBGDPL trên địa bàn cấp xã                                                                                      | Bảo đảm theo quy định của Luật PBGDPL và các văn hướng dẫn thi hành |
|                                              | 2. Tỷ lệ nhiệm vụ về PBGDPL trong kế hoạch PBGDPL đã ban hành được bố trí kinh phí bảo đảm triển khai thực hiện<br><br>Tỷ lệ % = (Tổng số nhiệm vụ về PBGDPL được bố trí kinh phí bảo đảm triển khai thực hiện/Tổng số nhiệm vụ về PBGDPL trong Kế hoạch) x 100 | 100%                                                                |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                        |              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|  | <p>3. Tỷ lệ tuyên truyền viên pháp luật được tập huấn, bồi dưỡng kiến thức pháp luật, kỹ năng PBGDPL</p> <p>Tỷ lệ % = (Tổng số tuyên truyền viên pháp luật được tập huấn, bồi dưỡng/Tổng số tuyên truyền viên pháp luật trên địa bàn cấp xã) x 100</p> | <p>≥ 90%</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|

d) Tài liệu đánh giá:

- Quyết định, các văn bản về bố trí công chức thực hiện công tác PBGDPL; thành lập đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật cấp xã.

- Văn bản của cơ quan có thẩm quyền có nội dung phân bổ, bố trí kinh phí PBGDPL; dự toán kinh phí chi cho công tác PBGDPL được UBND cấp xã phê duyệt.

- Kế hoạch tổ chức tập huấn, giấy mời hoặc thông báo tham dự tập huấn; tài liệu bồi dưỡng, tập huấn; danh sách tuyên truyền viên pháp luật xác nhận tham dự; báo cáo kết quả (chuyên đề hoặc lồng ghép) về việc tổ chức bồi dưỡng, tập huấn.

**Lưu ý:** Trường hợp tuyên truyền viên pháp luật của xã không do UBND xã tổ chức tập huấn nhưng được cử cho các cơ quan cấp trên khác tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức pháp luật, kỹ năng, nghiệp vụ PBGDPL, tiếp cận pháp luật thì vẫn được tính nội dung 3 chỉ tiêu này.

**2.7. Chỉ tiêu 7: Thông tin, giới thiệu về trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý**

a) Căn cứ thực hiện:

- Điều 42 Luật Trợ giúp pháp lý năm 2017 quy định trong quá trình xử lý, giải quyết vụ, việc liên quan đến công dân, nếu công dân thuộc diện người được trợ giúp pháp lý, cơ quan nhà nước có trách nhiệm giải thích quyền được trợ giúp pháp lý và giới thiệu đến tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý.

- Khoản 12 Điều 2 Thông tư số 03/2021/TT-BTP ngày 25/5/2021 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp sửa đổi, bổ sung Thông tư số 08/2017/TT-BTP ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật Trợ giúp pháp lý và hướng dẫn giấy tờ trong hoạt động trợ giúp pháp lý; Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/8/2018 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý và quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý quy định, trong quá trình thực hiện nhiệm vụ liên quan đến công dân, UBND cấp xã có trách nhiệm giải thích quyền được trợ giúp pháp lý và giới thiệu đến Trung tâm. Trường hợp người thuộc diện được trợ giúp pháp lý là người bị buộc tội, bị hại, đương sự trong các vụ việc tham gia tố tụng cư trú trên địa bàn thì UBND cấp

xã giới thiệu theo Biểu mẫu số 13 (Giấy giới thiệu về trợ giúp pháp lý) ban hành kèm theo Thông tư này.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ thông tin, giới thiệu người thuộc diện trợ giúp pháp lý là người bị buộc tội, bị hại, đương sự trong các vụ việc tham gia tố tụng đến Trung tâm để thực hiện quyền được trợ giúp pháp lý.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>                                                             |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiêu chí 2</b>                            | <b>Tiếp cận thông tin, phổ biến, giáo dục pháp luật</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Đạt 07/07 chỉ tiêu</b>                                                           |
| <b>Chỉ tiêu 7</b>                            | <b><i>Thông tin, giới thiệu về trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý</i></b>                                                                                                                                                                                                                           | <b><i>Đạt 03/03 nội dung</i></b>                                                    |
|                                              | 1. Ban hành kế hoạch truyền thông về trợ giúp pháp lý hằng năm theo quy định của pháp luật về trợ giúp pháp lý                                                                                                                                                                                                                    | Kế hoạch được ban hành riêng hoặc được lồng ghép trong các kế hoạch của UBND cấp xã |
|                                              | 2. Tỷ lệ hoàn thành nhiệm vụ theo kế hoạch truyền thông về trợ giúp pháp lý hằng năm<br><i>Tỷ lệ % = (Tổng số nhiệm vụ, hoạt động đã triển khai và hoàn thành trên thực tế / Tổng số nhiệm vụ, hoạt động đề ra trong kế hoạch) x 100</i><br>(Các nhiệm vụ, hoạt động đã đề ra trong kế hoạch nhưng không triển khai và không hoàn | 100%                                                                                |

|  |                                                                                                                                                                                                                |                                                                       |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|  | thành được vì lý do khách quan thì không được tính để xác định tỷ lệ này)                                                                                                                                      |                                                                       |
|  | 3. Xây dựng chuyên mục chính sách, pháp luật về trợ giúp pháp lý trên Cổng/Trang Thông tin điện tử của HĐND, UBND cấp xã và được cập nhật đầy đủ, kịp thời (đối với cấp xã đã có Cổng/Trang Thông tin điện tử) | Có chuyên mục chính sách, pháp luật và được cập nhật đầy đủ, kịp thời |

d) Tài liệu đánh giá

- Kế hoạch truyền thông về trợ giúp pháp lý hằng năm hoặc kế hoạch có lồng ghép nội dung truyền thông về trợ giúp pháp lý.

- Hồ sơ, tài liệu minh chứng việc thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động đã đề ra trong kế hoạch (Kế hoạch, giấy mời, đường link, video, file âm thanh, hình ảnh chụp...).

- Hồ sơ, tài liệu phục vụ xây dựng chuyên mục chính sách, pháp luật về trợ giúp pháp lý (Kế hoạch, văn bản triển khai, báo cáo, đường link...).

**3. Tiêu chí 3: Hòa giải ở cơ sở, gồm có 04 chỉ tiêu**

**3.1. Chỉ tiêu 1: Thành lập, kiện toàn tổ hòa giải và công nhận tổ trưởng tổ hòa giải, hòa giải viên theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở**

a) Căn cứ thực hiện: Điều 8, Điều 12, Điều 29 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, Điều 4 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP ngày 27/02/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hòa giải ở cơ sở; Chương III Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT/CP-UBTU'MTTQVN ngày 18/11/2014 giữa Chính phủ và Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam hướng dẫn phối hợp thực hiện một số quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả thành lập, kiện toàn tổ hòa giải và công nhận tổ trưởng tổ hòa giải, hòa giải viên của UBND cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật | Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật | Mức độ đạt chuẩn |
|---------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
|---------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|

| <b>Tiêu chí 3</b> | <b>Hoà giải ở cơ sở</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Đạt 04/04<br/>chỉ tiêu</b>        |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Chỉ tiêu 1</b> | <b><i>Thành lập, kiện toàn tổ hòa giải và công nhận tổ trưởng tổ hòa giải, hòa giải viên theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b><i>Đạt 02/02<br/>nội dung</i></b> |
|                   | <p>1. Tỷ lệ tổ hoà giải được thành lập, kiện toàn theo quy định của pháp luật về hoà giải ở cơ sở</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số tổ hoà giải được thành lập, kiện toàn đáp ứng yêu cầu về số lượng, thành phần theo quy định của pháp luật về hoà giải ở cơ sở/Tổng số tổ hoà giải phải thành lập, kiện toàn trên địa bàn cấp xã) x 100</i></p> <p>(Trong năm đánh giá không phát sinh yêu cầu thành lập, kiện toàn tổ hòa giải được xác định là đạt chỉ tiêu này)</p> | 100%                                 |
|                   | <p>2. Tỷ lệ hoà giải viên được bầu, công nhận, cho thôi theo quy định của pháp luật về hoà giải ở cơ sở</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số hoà giải viên được bầu, công nhận, cho thôi theo quy định của pháp luật về hoà giải ở cơ sở/Tổng số hoà giải viên phải thực hiện bầu, công nhận, cho thôi trên địa bàn cấp xã) x 100</i></p> <p>(Trong năm đánh giá không phát sinh yêu cầu kiện toàn, công nhận, cho thôi hòa giải viên được xác định là đạt chỉ tiêu này)</p> | 100%                                 |

d) Tài liệu đánh giá

- Văn bản ứng cử hoặc thôi làm hòa giải viên của cá nhân.
- Văn bản, tài liệu giới thiệu vào danh sách bầu hòa giải viên hoặc đề nghị Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định thôi làm hòa giải viên của Ban công tác mặt trận.
- Quyết định công nhận, thôi làm hòa giải viên.
- Văn bản, báo cáo về kết quả rà soát, đánh giá về tổ chức, hoạt động của Tổ hòa giải.
- Quyết định thành lập, kiện toàn tổ hòa giải.

**3.2. Chỉ tiêu 2: Các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở được hòa giải kịp thời, hiệu quả theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở**

a) Căn cứ thực hiện:

- Điều 29 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, Điều 4 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP.

- Thông tư số 03/2019/TT-BTP ngày 20/3/2019 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định một số nội dung về hoạt động thống kê của Ngành Tư pháp quy định UBND cấp xã có trách nhiệm báo cáo kết quả hoạt động của Tổ hòa giải trên địa bàn trong đó có kết quả vụ việc hòa giải và hòa giải thành theo định kỳ 06 tháng và năm.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả hòa giải của các Tổ hòa giải trên địa bàn cấp xã, cụ thể là kết quả tiếp nhận, giải quyết vụ việc hòa giải và kết quả vụ việc hòa giải thành thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở theo quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>          |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Tiêu chí 3</b>                            | <b>Hoà giải ở cơ sở</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Đạt 04/04 chỉ tiêu</b>        |
| <b>Chỉ tiêu 2</b>                            | <b><i>Các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở được hòa giải kịp thời, hiệu quả theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở</i></b>                                                                                                                                                                                                   | <b><i>Đạt 02/02 nội dung</i></b> |
|                                              | <p>1. Tỷ lệ các vụ, việc thuộc phạm vi hoà giải ở cơ sở được tiếp nhận, giải quyết theo quy định của pháp luật về hoà giải ở cơ sở</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số vụ, việc đã hòa giải theo quy định/Tổng số vụ, việc hoà giải đã tiếp nhận trên địa bàn cấp xã) x 100</i></p> <p>(Trong năm đánh giá không phát sinh vụ, việc hòa giải được xác định là đạt chỉ tiêu này)</p> | 100%                             |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|  | <p>2. Tỷ lệ các vụ, việc hoà giải ở cơ sở được hoà giải thành</p> <p><math>Tỷ\ lệ\ \% = (Tổng\ số\ vụ,\ việc\ hòa\ giải\ thành / Tổng\ số\ vụ,\ việc\ đã\ hòa\ giải\ theo\ quy\ định) \times 100</math></p> <p>(Trong năm đánh giá không phát sinh vụ, việc hoà giải được xác định là đạt chỉ tiêu này)</p> | $\geq 85\%$ |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

d) Tài liệu đánh giá:

- Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở.
- Văn bản hoà giải thành (nếu có).
- Báo cáo của UBND cấp xã về kết quả hoạt động hoà giải ở cơ sở.
- Báo cáo của Tổ trưởng Tổ hoà giải về tổ chức và hoạt động của tổ hoà giải.

**Lưu ý:** Các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật thuộc phạm vi hoà giải ở cơ sở là các mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật quy định tại khoản 1 Điều 5 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP. Đối với tranh chấp đất đai mà các bên không hoà giải được (tự hoà giải, không thông qua hoà giải ở cơ sở) và sau đó gửi đơn đến UBND cấp xã nơi có tranh chấp để hoà giải theo quy định của pháp luật về đất đai thì không tính trường hợp này để chấm điểm chỉ tiêu.

### **3.3. Chỉ tiêu 3: Có sự phối hợp, hỗ trợ hiệu quả của cá nhân, tổ chức trên địa bàn trong triển khai công tác hoà giải ở cơ sở**

a) Căn cứ thực hiện: khoản 3 Điều 5 Luật Hoà giải ở cơ sở năm 2013; Điều 3 Nghị định 15/2014/NĐ-CP; Quyết định số 315/QĐ-TTg ngày 17/4/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Nâng cao năng lực đội ngũ hoà giải viên ở cơ sở giai đoạn 2024 – 2030”.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá kết quả phối hợp, hỗ trợ của cá nhân, tổ chức trên địa bàn trong triển khai công tác hoà giải ở cơ sở.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật | Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật | Mức độ đạt chuẩn   |
|---------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------|
| Tiêu chí 3                            | Hoà giải ở cơ sở                               | Đạt 04/04 chỉ tiêu |

| <b>Chỉ tiêu 3</b> | <b><i>Có sự phối hợp, hỗ trợ hiệu quả của cá nhân, tổ chức trên địa bàn trong triển khai công tác hòa giải ở cơ sở</i></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b><i>Đạt 01/01 nội dung</i></b> |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|                   | <p>Tỷ lệ tổ hoà giải thực hiện ít nhất 02 (hai) hoạt động phối hợp, hỗ trợ hiệu quả của cá nhân, tổ chức trên địa bàn trong triển khai công tác hòa giải ở cơ sở sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huy động ít nhất 01 (một) trong các đội ngũ sau đây tham gia làm hòa giải viên ở cơ sở: Luật sư, luật gia, trợ giúp viên pháp lý, Hội thẩm nhân dân, lực lượng Công an nhân dân, Bộ đội Biên phòng, báo cáo viên pháp luật, tuyên truyền viên pháp luật, lực lượng tham gia bảo vệ an ninh, trật tự ở cơ sở, người đã từng là Thẩm phán, Kiểm sát viên, Điều tra viên, người đã hoặc đang công tác trong lĩnh vực pháp luật.</li> <li>- Huy động ít nhất 01 (một) trong các đội ngũ nêu trên hỗ trợ pháp lý hoặc tư vấn cho tổ hoà giải để giải quyết vụ, việc thuộc phạm vi hoà giải ở cơ sở.</li> <li>- Huy động ít nhất 01 (một) trong các đội ngũ nêu trên tham gia tập huấn, bồi dưỡng cho hoà giải viên.</li> <li>- Các hoạt động phối hợp, hỗ trợ hiệu quả của cá nhân, tổ chức khác trong triển khai công tác hòa giải ở cơ sở.</li> </ul> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số tổ hoà giải thực hiện ít nhất 02 hoạt động phối hợp, hỗ trợ hiệu quả của cá nhân, tổ chức trên địa bàn trong triển khai công tác hoà giải ở cơ sở / Tổng số tổ hoà giải trên địa bàn cấp xã) x 100</i></p> | <p>≥ 80%</p>                     |

d) Tài liệu đánh giá

- Danh sách các tổ hoà giải trên địa bàn cấp xã.

- Hồ sơ, tài liệu (kế hoạch, giấy mời, danh sách, báo cáo, quyết định công nhận hòa giải viên...) thể hiện có sự tham gia của các đội ngũ nêu trên trong triển khai công tác hòa giải ở cơ sở của từng tổ hoà giải trên địa bàn.

**3.4. Chỉ tiêu 4: Bảo đảm nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở**

a) Căn cứ thực hiện:

- Khoản 2 Điều 29 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 quy định UBND cấp xã có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp xây dựng dự toán kinh phí hỗ trợ cho hoạt động hòa giải.

- Khoản 3 Điều 4 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP quy định UBND cấp xã có trách nhiệm xây dựng dự toán kinh phí hỗ trợ cho hoạt động hòa giải trình HĐND cùng cấp hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, quyết định; thực hiện hỗ trợ kinh phí cho hoạt động hòa giải tại xã, phường.

b) Nội dung thực hiện: đánh giá việc đảm bảo nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật về hòa giải ở cơ sở của chính quyền cấp xã.

c) Mức độ đạt chuẩn:

| <b>Tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b> | <b>Nội dung tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật</b>                                                                                                                     | <b>Mức độ đạt chuẩn</b>                                                                    |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiêu chí 3</b>                            | <b>Hòa giải ở cơ sở</b>                                                                                                                                                   | <b>Đạt 04/04 chỉ tiêu</b>                                                                  |
| <b>Chỉ tiêu 4</b>                            | <b><i>Bảo đảm nguồn lực về con người và kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện để triển khai công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định pháp luật về hòa giải ở cơ sở</i></b> | <b><i>Đạt 04/04 nội dung</i></b>                                                           |
|                                              | 1. UBND cấp xã bố trí công chức làm công tác hòa giải ở cơ sở, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện triển khai công tác hòa giải ở cơ sở trên địa bàn cấp xã               | Có văn bản phân công công chức cấp xã thực hiện công tác hòa giải ở cơ sở; cơ sở vật chất, |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                          |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                               | phương tiện bảo đảm triển khai công tác hoà giải ở cơ sở |
|  | <p>2. Tỷ lệ hoà giải viên được cung cấp tài liệu, tập huấn, bồi dưỡng kiến thức pháp luật, kỹ năng hoà giải ở cơ sở</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số hoà giải viên ở cơ sở được cung cấp tài liệu, tập huấn, bồi dưỡng / Tổng số hoà giải viên trên địa bàn cấp xã) x 100</i></p> | ≥ 90%                                                    |
|  | <p>3. Tỷ lệ tổ hòa giải được hỗ trợ kinh phí hoạt động đúng mức chi theo quy định</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số tổ hòa giải được hỗ trợ kinh phí đúng mức chi theo quy định / Tổng số tổ hòa giải trên địa bàn cấp xã) x 100</i></p>                                           | 100%                                                     |
|  | <p>4. Tỷ lệ vụ, việc đã hoà giải được hỗ trợ thù lao cho hoà giải viên đúng mức chi theo quy định</p> <p><i>Tỷ lệ % = (Tổng số vụ, việc đã hoà giải được hỗ trợ thù lao cho hoà giải viên đúng mức chi theo quy định / Tổng số vụ, việc hoà giải đã giải quyết) x 100</i></p> | 100%                                                     |

d) Tài liệu đánh giá

- Quyết định, văn bản của UBND cấp xã về việc bố trí, phân công công chức làm công tác hoà giải ở cơ sở.
- Văn bản của UBND cấp xã kèm theo Dự toán kinh phí hỗ trợ hoạt động hòa giải gửi cơ quan có thẩm quyền.
- Danh sách, quyết định công nhận hòa giải viên.
- Hồ sơ, tài liệu thực hiện việc cung cấp tài liệu, tập huấn, bồi dưỡng (Kế hoạch, báo cáo, giấy mời...).
- Danh sách hòa giải viên xác nhận được cung cấp tài liệu, tập huấn, bồi dưỡng.
- Hồ sơ, tài liệu thực hiện chi kinh phí hỗ trợ tổ hòa giải, hòa giải viên.

- Danh sách tổ hòa giải, hòa giải viên xác nhận được hỗ trợ kinh phí theo quy định tại Thông tư số 56/2023/TT-BTC hoặc nghị quyết của HĐND cấp tỉnh.

### **III. ĐIỀU KIỆN, THẨM QUYỀN CÔNG NHẬN XÃ, PHƯỜNG, ĐẶC KHU ĐẠT CHUẨN TIẾP CẬN PHÁP LUẬT (áp dụng từ năm 2026)**

- Cấp xã được công nhận đạt chuẩn tiếp cận pháp luật khi đạt đủ các tiêu chí, chỉ tiêu quy định tại Điều 4 của Quyết định này.

- Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật.

### **IV. TRÌNH TỰ, THỦ TỤC ĐÁNH GIÁ, CÔNG NHẬN, CÔNG KHAI CẤP XÃ ĐẠT CHUẨN TIẾP CẬN PHÁP LUẬT (áp dụng từ năm 2026)**

- Việc đánh giá, công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật được thực hiện hằng năm.

*Thời gian lấy số liệu các tiêu chí tiếp cận pháp luật được tính từ ngày 01/01 đến ngày 31/10 của năm đánh giá.*

- UBND cấp xã tổ chức họp, đánh giá kết quả thực hiện và mức độ đạt của từng tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật; niêm yết hoặc đăng tải công khai kết quả tự đánh giá trong ít nhất là 10 ngày để lấy ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên địa bàn; gửi hồ sơ đề nghị công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật đến Sở Tư pháp trước ngày 25 tháng 11 của năm đánh giá.

- Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Sở Tư pháp tổ chức thẩm định bằng hình thức phù hợp, xây dựng báo cáo kết quả thẩm định hồ sơ và mức độ đạt chuẩn tiếp cận pháp luật của từng đơn vị cấp xã; trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh xem xét, quyết định công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật.

- Hồ sơ đề nghị công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật bao gồm:

- + Văn bản đề nghị công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật;
- + Bản tự đánh giá mức độ đạt chuẩn các tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật;
- + Bản tổng hợp, tiếp thu, giải trình ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân về kết quả tự đánh giá mức độ đạt chuẩn các tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật (nếu có);
- + Biên bản cuộc họp đề nghị xét, công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật;

+ Tài liệu chứng minh mức độ đạt các tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật.

- Công khai cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật

+ Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày có Quyết định công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật, UBND cấp tỉnh đăng tải kết quả công nhận cấp xã đạt

chuẩn tiếp cận pháp luật trên cổng Thông tin điện tử của UBND cấp tỉnh;

+ Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật, UBND cấp xã niêm yết Quyết định công nhận cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật tại trụ sở UBND cấp xã, tại nhà văn hóa và các điểm sinh hoạt cộng đồng ở thôn, tổ dân phố trong ít nhất là 30 ngày liên tục; thông báo trên hệ thống truyền thanh của cấp xã (nếu có) trong ít nhất là 03 ngày liên tục và đăng tải trên Cổng (hoặc Trang) Thông tin điện tử của UBND cấp xã (nếu có).

### **CHUYÊN ĐỀ 3.**

## **HƯỚNG DẪN Củng Cố, KIẾN TOÀN TỔ HÒA GIẢI, HÒA GIẢI VIÊN Ở CƠ SỞ VÀ MỘT SỐ KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

### **I. HƯỚNG DẪN Củng Cố, KIẾN TOÀN TỔ HÒA GIẢI, HÒA GIẢI VIÊN Ở CƠ SỞ**

#### **1. Tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở khi tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp**

Để kịp thời triển khai thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước trong bối cảnh tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp, Bộ Tư pháp đã có những hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ trong tất cả các lĩnh vực quản lý để phù hợp với tình hình thực tiễn. Với việc thực hiện chức năng tham mưu giúp Chính phủ quản lý nhà nước thống nhất về công tác hòa giải trên phạm vi cả nước, Bộ Tư pháp đã hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ trong lĩnh vực hòa giải hòa giải ở cơ sở một cách chi tiết và cụ thể (Công văn số 1866/BTP-PLSHSC ngày 09/4/2025). Theo đó, đối với cấp tỉnh: Khi sáp nhập, đơn vị hành chính cấp tỉnh mới cần thống kê số lượng tổ hoà giải, hoà giải viên ở cơ sở trên địa bàn; ban hành mẫu Sổ theo dõi hoạt động hoà giải ở cơ sở với tên đơn vị hành chính cấp tỉnh mới để sử dụng thống nhất trên địa bàn; hướng dẫn UBND cấp xã (đơn vị mới) kiện toàn tổ hoà giải và hoà giải viên ở cơ sở theo quy định tại Điều 8, Điều 12 Luật Hoà giải ở cơ sở năm 2013.

Trên cơ sở hướng dẫn này, UBND tỉnh đã ban hành Công văn số 4714/UBND-NC ngày 09/5/2025 về hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ về PBGDPL, HGOCS, TCPL khi tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp và Công văn số 6219/UBND-NC ngày 12/6/2025 về hướng dẫn một số nội dung thực hiện công tác PBGDPL, HGOCS, TCPL, hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp. Theo đó, đối với cấp xã, chuyển giao nhiệm vụ tổ chức bồi dưỡng, hướng dẫn nghiệp vụ và kỹ năng hoà giải ở cơ sở cho hoà giải viên từ UBND cấp huyện xuống UBND cấp xã, cụ thể:

- UBND cấp xã ban hành quyết định thành lập đội ngũ tập huấn viên hoà giải ở cơ sở cấp xã từ những người đã từng là tập huấn viên cấp huyện; nguồn cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước về hoà giải ở cơ sở của UBND cấp xã; cán bộ, công chức thuộc tổ chức chính trị - xã hội tham gia công tác hoà giải ở cơ sở; báo cáo viên pháp luật, tuyên truyền viên pháp luật, thẩm phán, kiểm sát viên, hội thẩm nhân dân, luật gia, luật sư, lực lượng Công an nhân dân, Bộ đội Biên phòng và các cá nhân khác đáp ứng tiêu chuẩn làm hoà giải viên ở cơ sở theo quy định của pháp luật để tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cho hoà giải viên trên địa bàn.... Đồng thời, chuyển nhiệm vụ quyết định 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 (Điều 18 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP) từ cấp huyện xuống cấp xã.

- Tiếp tục triển khai có hiệu quả Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 và Quyết định số 315/QĐ-TTg ngày 17/4/2024 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Nâng cao năng lực đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở giai đoạn 2024-2030”, tập trung các nội dung sau:

+ Kiện toàn tổ hòa giải, hòa giải viên khi sau khi thực hiện sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp: Tiêu chuẩn, số lượng, thành phần tổ hòa giải tuân thủ quy định tại Điều 7 và khoản 1 Điều 12 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 (lưu ý huy động đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật, trợ giúp viên pháp lý, công an xã, Tổ viên Tổ bảo vệ an ninh, trật tự tham gia, hỗ trợ cho công tác hòa giải ở cơ sở). Tổ hòa giải, hòa giải viên tại các xã, phường, thị trấn thực hiện sáp nhập vẫn tiếp tục hoạt động cho đến khi có quyết định công nhận hòa giải viên của Chủ tịch UBND cấp xã mới sáp nhập có hiệu lực.

+ Xây dựng đội ngũ tập huấn viên cấp xã về hòa giải ở cơ sở sau khi thực hiện sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

+ Tổ chức tập huấn hoặc cung cấp tài liệu cho lãnh đạo UBND cấp xã, công chức tư pháp-hộ tịch, hòa giải viên ở cơ sở bằng các hình thức phù hợp.

+ Tổ chức xây dựng các mô hình “cấp xã điển hình về hòa giải ở cơ sở” theo hướng dẫn tại Công văn số 1488/STP-PBGDPL ngày 23/10/2024 của Sở Tư pháp về việc hướng dẫn triển khai Đề án “Nâng cao năng lực đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở giai đoạn 2024 - 2030”

- Bố trí kinh phí hỗ trợ cho công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định tại Thông tư số 56/2023/TT-BTC ngày 18/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí bảo đảm cho công tác PBGDPL, chuẩn tiếp cận pháp luật, hòa giải ở cơ sở và Nghị quyết của HĐND tỉnh.

## **2. Củng cố, kiện toàn hòa giải viên ở cơ sở, tổ hòa giải**

### **2.1. Củng cố, kiện toàn hòa giải viên**

#### **a) Hòa giải viên**

Theo quy định tại khoản 4 Điều 2 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, hòa giải viên là người được công nhận theo quy định của Luật Hòa giải ở cơ sở để thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở.

#### **b) Tiêu chuẩn hòa giải viên**

Theo quy định tại Điều 7 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, người được bầu làm hòa giải viên phải là công dân Việt Nam thường trú tại cơ sở, tự nguyện tham gia hoạt động hòa giải và có các tiêu chuẩn sau đây:

- Có phẩm chất đạo đức tốt; có uy tín trong cộng đồng dân cư;
- Có khả năng thuyết phục, vận động nhân dân; có hiểu biết pháp luật.

Luật Hòa giải ở cơ sở quy định tiêu chuẩn “có hiểu biết pháp luật” vì trong điều kiện hiện nay, các mâu thuẫn, tranh chấp ngày càng đa dạng và phức tạp; trình độ dân trí ngày một nâng lên, đòi hỏi hòa giải viên không chỉ có uy tín, đạo đức, khả năng thuyết phục mà phải hiểu biết pháp luật mới có thể giải thích, tuyên truyền, hướng dẫn các bên trong quá trình hòa giải ở cơ sở. Mặt khác, có hiểu biết pháp luật sẽ giúp hòa giải viên tự tin, bản lĩnh trong việc thực hiện nhiệm vụ, kết quả hòa giải mới có chất lượng, hiệu quả, đồng thời, có hiểu biết pháp luật là cơ sở cho việc xây dựng đội ngũ hòa giải viên đáp ứng yêu cầu phát triển của xã hội. Tuy nhiên, Luật không quy định cụ thể tiêu chuẩn về bằng cấp chuyên môn về luật đối với hòa giải viên do phạm vi hòa giải ở cơ sở không đòi hỏi hòa giải viên phải am hiểu sâu về pháp luật mà chủ yếu cần có hiểu biết pháp luật nhất định để biết vận dụng quy định pháp luật trong thực hiện hòa giải, có thể giải thích, hướng dẫn các bên ứng xử phù hợp với pháp luật.

#### c) Bầu, công nhận hòa giải viên

Theo quy định tại Điều 8 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, việc bầu, công nhận hòa giải viên được thực hiện như sau:

- Công dân Việt Nam thường trú tại cơ sở, tự nguyện tham gia hoạt động hòa giải và có phẩm chất đạo đức tốt; có uy tín trong cộng đồng dân cư; có khả năng thuyết phục, vận động nhân dân; có hiểu biết pháp luật, có quyền ứng cử hoặc được Ban công tác Mặt trận phối hợp với các tổ chức thành viên của Mặt trận giới thiệu vào danh sách bầu hòa giải viên.

- Trưởng ban công tác Mặt trận chủ trì, phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố tổ chức bầu hòa giải viên ở thôn, tổ dân phố bằng một trong các hình thức sau đây: Biểu quyết công khai hoặc bỏ phiếu kín tại cuộc họp đại diện các hộ gia đình hoặc phát phiếu lấy ý kiến các hộ gia đình.

- Kết quả bầu hòa giải viên: Người được đề nghị công nhận là hòa giải viên phải đạt trên 50% đại diện hộ gia đình trong thôn, tổ dân phố đồng ý. Trường hợp số người đạt trên 50% đại diện hộ gia đình trong thôn, tổ dân phố đồng ý nhiều hơn số lượng hòa giải viên được Chủ tịch UBND cấp xã quyết định thì danh sách người được đề nghị công nhận là hòa giải viên lấy theo kết quả bỏ phiếu từ cao xuống thấp. Trường hợp số người được bầu không đủ để thành lập tổ hòa giải thì tổ chức bầu bổ sung cho đủ số lượng.

Trưởng ban công tác Mặt trận lập danh sách người được đề nghị công nhận là hòa giải viên gửi Chủ tịch UBND cấp xã.

- Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định công nhận hòa giải viên. Quyết định công nhận hòa giải viên được gửi cho Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã, Trưởng ban công tác Mặt trận, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, hòa giải viên và thông báo công khai ở thôn, tổ dân phố.

**Lưu ý:** Thủ tục bầu hòa giải viên thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 12 Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT-CP-UBTUMTTQVN.

Việc bầu hòa giải viên thể hiện tính dân chủ ở cơ sở, theo đó người dân được trực tiếp lựa chọn, bầu ra những người có uy tín, đủ độ tin cậy để giữ vai trò trung gian, hướng dẫn các bên giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp. Mặt khác, hòa giải viên được người dân lựa chọn, bầu lên sẽ làm tăng trách nhiệm của hòa giải viên đối với cộng đồng. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã giữ vai trò nòng cốt trong tổ chức bầu hòa giải viên, đúng với bản chất của hòa giải ở cơ sở là hoạt động xã hội, xuất phát từ nhu cầu của nhân dân, do nhân dân tổ chức thực hiện.

#### d) Quyền và nghĩa vụ của hòa giải viên

Theo quy định tại Điều 9 và Điều 10 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, hòa giải viên có các quyền và nghĩa vụ sau đây:

- Quyền của hòa giải viên: (1) Thực hiện hoạt động hòa giải ở cơ sở. (2) Đề nghị các bên có liên quan cung cấp tài liệu, thông tin liên quan đến vụ, việc hòa giải. (3) Tham gia sinh hoạt, thảo luận và quyết định nội dung, phương thức hoạt động của tổ hòa giải. (4) Được bồi dưỡng kiến thức pháp luật, nghiệp vụ và kỹ năng hòa giải; được cung cấp tài liệu liên quan đến hoạt động hòa giải. (5) Hưởng thù lao theo vụ, việc khi thực hiện hòa giải. (6) Được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng. (7) Được hỗ trợ, tạo điều kiện để khắc phục hậu quả nếu gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải. (8) Kiến nghị, đề xuất về các vấn đề liên quan đến hoạt động hòa giải.

- Nghĩa vụ của hòa giải viên: (1) Thực hiện hòa giải khi có căn cứ tiến hành hòa giải. (2) Tuân thủ các nguyên tắc tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở. (3) Từ chối tiến hành hòa giải nếu bản thân có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan đến vụ, việc hòa giải hoặc vì lý do khác dẫn đến không thể bảo đảm khách quan, công bằng trong hòa giải. (4) Thông báo kịp thời cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo Chủ tịch UBND cấp xã có biện pháp phòng ngừa trong trường hợp thấy mâu thuẫn, tranh chấp nghiêm trọng có thể dẫn đến hành vi bạo lực gây ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng của các bên hoặc gây mất trật tự công cộng. (5) Thông báo kịp thời cho tổ trưởng tổ hòa giải để báo cáo cơ quan có thẩm quyền xử lý trong

trường hợp phát hiện mâu thuẫn, tranh chấp có dấu hiệu vi phạm pháp luật về xử lý vi phạm hành chính hoặc pháp luật về hình sự.

Việc quy định quyền và nghĩa vụ của hòa giải viên xuất phát từ vai trò, ý nghĩa của hoạt động hòa giải cơ sở, những đóng góp không nhỏ của các hòa giải viên trong việc giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp trong cộng đồng dân cư; đồng thời nhằm đề cao trách nhiệm, nghĩa vụ của hòa giải viên, nâng cao hiệu quả hoạt động của đội ngũ này đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

#### e) Thôi làm hòa giải viên

- Các trường hợp thôi làm hòa giải viên được quy định tại Điều 11 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013) gồm: (1) Theo nguyện vọng của hòa giải viên; (2) Hòa giải viên không còn đáp ứng một trong các tiêu chuẩn quy định tại Điều 7 của Luật Hòa giải ở cơ sở như: không còn là công dân Việt Nam thường trú tại cơ sở; phẩm chất đạo đức không tốt; không còn uy tín trong cộng đồng dân cư...; (3) Vi phạm nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở theo quy định tại Điều 4 của Luật Hòa giải ở cơ sở như: *không tôn trọng sự tự nguyện của các bên; bắt buộc, áp đặt các bên trong hòa giải ở cơ sở; không khách quan, công bằng, không kịp thời, không có lý, có tình, không giữ bí mật đời tư giữa các bên; lợi dụng việc hòa giải ở cơ sở để ngăn cản các bên liên quan bảo vệ quyền lợi của mình theo quy định của pháp luật hoặc để trốn tránh việc xử lý vi phạm hành chính, xử lý về hình sự...*; hoặc không có điều kiện tiếp tục làm hòa giải viên do bị xử lý vi phạm pháp luật.

- Thẩm quyền, thủ tục cho thôi làm hòa giải viên, tổ trưởng tổ hòa giải:

+ Trường hợp thôi làm hòa giải viên, thì tổ trưởng tổ hòa giải đề nghị Trưởng ban công tác Mặt trận phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố làm văn bản đề nghị Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định thôi làm hòa giải viên.

+ Trường hợp thôi làm hòa giải viên đối với tổ trưởng tổ hòa giải thì Trưởng ban công tác Mặt trận phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố làm văn bản đề nghị Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định thôi làm hòa giải viên.

- Thủ tục thôi làm hòa giải viên được hướng dẫn cụ thể tại Điều 14 Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT-CP-UBTUMTTQVN, cụ thể:

+ Trong thời hạn 10 ngày, kể từ khi nhận được đề nghị của tổ trưởng Tổ hòa giải về việc thôi làm hòa giải viên, Trưởng ban công tác Mặt trận chủ trì, phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng dân phố xem xét, xác minh, làm văn bản đề nghị Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định thôi làm hòa giải viên (Mẫu số 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị quyết liên tịch này).

Đối với trường hợp thôi làm hòa giải viên theo quy định tại Điểm b, Điểm c Khoản 1 Điều 11 của Luật hòa giải ở cơ sở (do hòa giải viên không còn đáp ứng

đủ các tiêu chuẩn của hòa giải viên; hoặc do hòa giải viên vi phạm nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở hoặc không có điều kiện tiếp tục làm hòa giải viên do bị xử lý vi phạm pháp luật), nếu Trưởng ban công tác Mặt trận, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố không đồng ý với đề nghị của tổ trưởng tổ hòa giải hoặc Trưởng ban công tác Mặt trận và trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố không thống nhất được với nhau về đề nghị của tổ trưởng tổ hòa giải, thì Trưởng ban công tác Mặt trận thông báo với tổ trưởng tổ hòa giải, nêu rõ lý do không đồng ý, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, quyết định (Mẫu số 09 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị quyết liên tịch này).

+ Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị hoặc báo cáo về việc thôi làm hòa giải viên, Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, quyết định.

+ Trường hợp không đồng ý với đề nghị của tổ trưởng tổ hòa giải về việc thôi làm hòa giải viên, hòa giải viên kiến nghị để Trưởng ban công tác Mặt trận chủ trì, phối hợp với trưởng thôn, tổ dân phố xem xét, giải quyết.

Quyết định thôi làm hòa giải viên được gửi Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã, Trưởng ban công tác Mặt trận, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, hòa giải viên và thông báo công khai ở thôn, tổ dân phố.

### **2.1. *Củng cố, kiện toàn tổ hòa giải***

#### **a) Tổ hòa giải**

Theo quy định tại khoản 5 Điều 2 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, tổ hòa giải là tổ chức tự quản của nhân dân được thành lập ở thôn, xóm, làng bản, ấp, buôn, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố và cộng đồng dân cư khác (sau đây gọi chung là thôn, tổ dân phố) để hoạt động hòa giải theo quy định của Luật này.

b) Cơ cấu, thành phần; thẩm quyền quyết định số lượng tổ hòa giải, hòa giải viên trong mỗi tổ hòa giải; rà soát, đánh giá về tổ chức và hoạt động của tổ hòa giải; kiện toàn tổ hòa giải

- Cơ cấu, thành phần: theo quy định tại Điều 12 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, tổ hòa giải có tổ trưởng và các hòa giải viên. Mỗi tổ hòa giải có từ 03 hòa giải viên trở lên. Tuy nhiên, để phù hợp yêu cầu của thực tiễn và đảm bảo nguyên tắc bình đẳng giới, thành phần tổ hòa giải phải có hòa giải viên nữ; đối với vùng đồng bào dân tộc thiểu số, tổ hòa giải cần có hòa giải viên là người dân tộc thiểu số.

- Thẩm quyền quyết định số lượng tổ hòa giải, hòa giải viên trong mỗi tổ hòa giải: Chủ tịch UBND cấp xã quyết định số lượng tổ hòa giải, hòa giải viên trong một tổ hòa giải căn cứ vào đặc điểm, tình hình kinh tế - xã hội, dân số của địa

phương và đề nghị của Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã.

- Rà soát, đánh giá về tổ chức và hoạt động của tổ hòa giải; kiện toàn tổ hòa giải: Hằng năm, Trưởng ban công tác Mặt trận chủ trì phối hợp với tổ trưởng tổ hòa giải tiến hành rà soát, đánh giá về tổ chức, hoạt động của tổ hòa giải và kiến nghị Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã đề nghị UBND cấp xã kiện toàn tổ hòa giải.

Nội dung này được hướng dẫn cụ thể tại Điều 11 Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT-CP-UBTUMTTQVN.

#### c) Trách nhiệm của tổ hòa giải

Theo quy định tại Điều 13 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, trách nhiệm của tổ hòa giải gồm:

- Tổ chức thực hiện hòa giải.
- Tổ chức trao đổi kinh nghiệm, thảo luận các giải pháp để tiến hành hòa giải vụ, việc phức tạp.
- Phối hợp với Ban công tác Mặt trận, Chi hội phụ nữ, Chi đoàn thanh niên, Chi hội cựu chiến binh, Chi hội nông dân, Chi hội người cao tuổi, các tổ hòa giải và tổ chức, cá nhân khác trong hoạt động hòa giải ở cơ sở.
- Kiến nghị với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã, UBND cấp xã về hoạt động hòa giải ở cơ sở, các điều kiện cần thiết cho hoạt động hòa giải ở cơ sở.
- Đề nghị khen thưởng tổ hòa giải, hòa giải viên có thành tích xuất sắc trong công tác hòa giải.

Quy định này đã khẳng định vị trí, vai trò, đồng thời cũng đề cao trách nhiệm của tổ hòa giải trong việc phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội ở cơ sở, đoàn thể nhân dân khác trong hoạt động hòa giải ở cơ sở.

#### d) Tổ trưởng tổ hòa giải

- Theo quy định tại Điều 14 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, tổ trưởng tổ hòa giải là người do hòa giải viên bầu trong số các hòa giải viên để phụ trách tổ hòa giải.
- Việc bầu tổ trưởng tổ hòa giải được thực hiện dưới sự chủ trì của Trưởng ban Công tác Mặt trận bằng hình thức biểu quyết công khai hoặc bỏ phiếu kín. Kết quả bầu tổ trưởng tổ hòa giải được lập thành văn bản và gửi Chủ tịch UBND cấp xã để ra quyết định công nhận.

- Thủ tục bầu Tổ trưởng tổ hòa giải thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT-CP-UBTUMTTQVN.

- Quyền và nghĩa vụ của tổ trưởng tổ hòa giải: theo quy định tại Điều 15 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013, tổ trưởng tổ hòa giải có các quyền và nghĩa vụ như sau:

+ Phân công, phối hợp hoạt động của các hòa giải viên.

+ Đại diện cho tổ hòa giải trong quan hệ với Trưởng ban công tác Mặt trận, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trong thực hiện trách nhiệm của tổ hòa giải.

+ Đề nghị cho thôi làm hòa giải viên theo quy định tại khoản 2 Điều 11 của Luật này.

+ Báo cáo kịp thời với Chủ tịch UBND cấp xã và cơ quan có thẩm quyền về các vụ, việc theo quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 10 của Luật này.

+ Báo cáo hằng năm và báo cáo đột xuất về tổ chức và hoạt động của tổ hòa giải với UBND, Ban thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã.

+ Phối hợp với tổ trưởng tổ hòa giải khác để trao đổi kinh nghiệm hoặc tiến hành hòa giải những vụ, việc liên quan đến các thôn, tổ dân phố khác nhau.

+ Có các quyền, nghĩa vụ của hòa giải viên quy định tại Điều 9 và Điều 10 của Luật này.

## **II. KỸ NĂNG HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ**

Để hòa giải thành công và nâng cao chất lượng hòa giải ở cơ sở, mỗi hòa giải viên không chỉ nắm vững chính sách, thể chế pháp luật trên các lĩnh vực mà còn phải giỏi kỹ năng, chuyên nghiệp trong công tác, đặc biệt phải biết lồng ghép kỹ năng “dân vận khéo” vào trong quá trình hòa giải từng vụ việc cụ thể. Vận dụng lý thuyết của dân vận trong công tác hòa giải ở cơ sở chính là việc tuyên truyền, vận động Nhân dân, giúp dân giải quyết những khó khăn, mâu thuẫn phát sinh trong cuộc sống, làm cho người dân thấy quyền lợi, nghĩa vụ, thấy lợi ích hài hòa của mình trong mối quan hệ với người khác, với tập thể và xã hội. Việc “dân vận khéo” được lồng ghép trong từng kỹ năng cụ thể, từ kỹ năng lắng nghe, giao tiếp với các bên đến kỹ năng điều hành buổi hòa giải và tư vấn, hướng dẫn, vận động các bên tự thỏa thuận, dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp.

### **1. Kỹ năng tiếp cận thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu của các bên**

#### **1.1. Kỹ năng giao tiếp**

Để góp phần hòa giải thành công các vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật, một trong những kỹ năng quan trọng nhất của hòa giải viên là kỹ năng

giao tiếp với các bên trong vụ việc và các bên có liên quan. Trong quá trình tiến hành hòa giải, hòa giải viên cần phải vận dụng kỹ năng giao tiếp để nắm bắt thông tin vụ việc hòa giải; cung cấp cho các bên những thông tin chính xác; đồng thời, chia sẻ, cảm thông về mặt tâm lý với họ; qua đó, trang bị cho họ kiến thức pháp luật, giúp họ lựa chọn cách ứng xử, suy nghĩ phù hợp nhất.

Ngay khi nhận được thông tin vụ việc cần hòa giải, hoà giải viên phải trực tiếp đến gặp từng bên hoặc các bên tranh chấp để nghe họ trình bày về nội dung vụ việc, những vấn đề vướng mắc và yêu cầu hoà giải. Trong giai đoạn này, hoà giải viên cần tiếp cận các bên, nghe họ trình bày nội dung vụ việc, đồng thời, hòa giải viên có thể đặt các câu hỏi để làm rõ các tình tiết của vụ việc, tạo cơ hội cho các bên ngồi lại với nhau cùng bàn bạc giải quyết tranh chấp...

Mục đích hòa giải viên gặp gỡ, giao tiếp với các bên là để tìm hiểu về tâm lý của từng đối tượng và các mối quan hệ xã hội của họ, từ đó có thái độ ứng xử, giao tiếp phù hợp. Do đó, khi tiếp xúc với bất cứ đối tượng nào, hòa giải viên đều phải khiêm tốn, thể hiện thái độ đúng mực, tôn trọng đối tượng và tạo không khí nói chuyện cởi mở giữa các bên tranh chấp để xây dựng niềm tin và hiểu biết lẫn nhau. Đây được coi là bước đầu tiên của quá trình hòa giải. Vì vậy, khi tiếp cận các bên, hoà giải viên cần lưu ý một số thái độ ứng xử với các bên như:

- Quan tâm và sẵn lòng giúp đỡ;
- Tôn trọng và lắng nghe các bên trình bày quan điểm, vấn đề;
- Nhiệt tình trong công việc;
- Chân thành, cởi mở để tạo sự tin cậy;
- Hiểu và thông cảm với tâm lý, suy nghĩ, cảm xúc của các bên.

Khi đã tạo được niềm tin của các bên, họ sẽ sẵn lòng chia sẻ tâm tư, nguyện vọng, từ đó hòa giải viên mới tìm được nguyên nhân sâu xa của mâu thuẫn và có định hướng cách giải quyết vụ việc một cách thấu tình đạt lý.

### ***1.2. Kỹ năng lắng nghe***

Để thu nhận được những thông tin chính xác, trung thực về vụ việc của các bên tranh chấp, hoà giải viên phải chú ý lắng nghe từng bên trình bày để hiểu rõ về nội dung và bản chất vụ việc. Việc thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe cũng sẽ giúp hòa giải viên xây dựng lòng tin của các bên đối với mình, từ đó, khuyến khích các bên chia sẻ trung thực, cởi mở, đầy đủ về suy nghĩ, tâm tư, tình cảm và những vấn đề, khúc mắc cần giải quyết của họ.

Khi các bên trình bày dài hoặc nói lại những nội dung đã nhắc hoặc có thái độ mất kiên nhẫn khi nói, hòa giải viên không nên cắt ngang lời các bên hoặc hỏi lại ngay trong khi họ đang trình bày về vụ việc mà nên kiên trì nghe hết những gì

đối tượng nói. Nghệ thuật tốt nhất là biết lắng nghe để hiểu, đừng phản ứng lại đối tượng và cần khuyến khích họ nói đến khi không còn gì để nói. Bằng phương pháp đó, khuyến khích được các bên nói hết những gì cần nói và hòa giải viên sẽ hiểu được bản chất của vụ việc.

Sau khi nghe các bên trình bày vụ việc, hòa giải viên cần kiểm tra, khẳng định lại những thông tin về suy nghĩ, cảm xúc, hành vi của đối tượng mà mình tiếp nhận được. Hoà giải viên cần thể hiện sao cho các bên tin rằng mình đã nắm được đúng quan điểm và bản chất vụ việc thì các bên mới dễ tiếp thu những lời tư vấn và chấp nhận thỏa thuận phương án giải quyết tranh chấp mà hoà giải viên đưa ra.

Mặc dù là những người uy tín, chuyên đi “gỡ rối” các mâu thuẫn, tranh chấp phức tạp trong cộng đồng dân cư, nhưng trong quá trình lắng nghe các bên trình bày, hoà giải viên cần tránh các hành vi như: chỉ trích, đặt ra những giả định, chỉnh lý, lên lớp về mặt đạo lý, chất vấn, tranh luận với đối tượng trong khi họ đang trình bày; có điệu bộ, cử chỉ (như lắc đầu, cau mặt, nheo mắt...), lời nói tỏ thái độ phủ định hay khó chịu khi đối tượng trình bày dài dòng, không logic, khó hiểu hoặc đặt ra nhiều câu hỏi không có liên quan đến vụ việc; buồn bực hay cáu giận khi các bên có cử chỉ hoặc lời nói không hài lòng.

### ***1.3. Kỹ năng khai thác thông tin, tài liệu, chứng cứ về vụ việc***

#### **a) Kỹ năng khai thác thông tin**

Để có thể đưa ra phương án tư vấn cho các bên mâu thuẫn, tranh chấp, hòa giải viên cần nghiên cứu kỹ vụ việc, phân tích nội dung vụ việc, nguyên nhân mâu thuẫn, tranh chấp, tính chất, mức độ tranh chấp, thái độ tâm lý của các bên tranh chấp, xác định các yêu cầu cụ thể của các bên, những nội dung nào các bên đã thống nhất được, nội dung nào còn mâu thuẫn thông qua việc tiếp xúc, lắng nghe, lấy thông tin từ hai bên tranh chấp.

Sau khi lắng nghe và ghi chép đầy đủ những nội dung chính mà các bên đã trình bày, hòa giải viên có thể khai thác thêm thông tin về vụ việc thông qua việc đặt câu hỏi cho họ. Các bên thường trình bày theo ý chí chủ quan và bỏ qua nhiều chi tiết mà họ cho là không cần thiết. Vì vậy, hòa giải viên cần gợi ý những vấn đề để bên tranh chấp trình bày đúng bản chất của sự việc. Từ đó có thể đưa ra những lời khuyên hay tư vấn chính xác, đúng pháp luật, đồng thời giúp cảm hóa, thuyết phục được các bên tự nguyện thực hiện.

Hòa giải viên nên lựa chọn và sử dụng một số dạng câu hỏi phù hợp với từng trường hợp và mục đích thông tin muốn đạt được.

*Ví dụ:* Anh H và chị V lấy nhau đã được gần 5 năm, hiện đang có hai con nhỏ. Cuộc sống gia đình anh chị rất vất vả, hàng ngày, chị đi làm công nhân may,

còn anh thì đi thu mua phế liệu rồi bán lại cho các đại lý. Thời gian gần đây, anh H bỗng nhiên bỏ bê công việc, lao vào đánh đề, cờ bạc, rượu chè bê tha. Chị V đã nhiều lần khuyên nhủ, thuyết phục chồng, nhưng không được. Hai vợ chồng thường xuyên to tiếng, xô xát, anh H đã nhiều lần đánh chị V, gây mất trật tự xóm làng.

Trường hợp này, sau khi gặp gỡ, lắng nghe vụ việc từ phía chị V, nếu hòa giải viên muốn lấy được các thông tin cụ thể, chi tiết việc anh H nhiều lần đánh chị V thì có thể sử dụng những câu hỏi đóng dưới dạng đưa ra các phương án trả lời sẵn để chị V lựa chọn như: *“Chị đã báo cáo chính quyền địa phương về hành vi cư xử bạo lực của chồng chị chưa?”*; *“Anh H có thường xuyên đánh chị không?”*; *“Anh H có thường xuyên say xỉn không?”*

Trong trường hợp muốn hiểu rõ hơn tình hình gia đình chị V hoặc suy nghĩ của chị V về anh H, hòa giải viên có thể dùng các câu hỏi mở như: *“Hàng ngày, anh ấy đối xử với chị như thế nào?”*; *“Khi chị có ý kiến về việc cờ bạc, rượu chè thì anh H đã phản ứng ra sao?”*; *“Chị hãy kể một sự việc xảy ra gần đây nhất mà hai anh chị có xích mích?”*... Những câu hỏi mở dưới hình thức này sẽ giúp cho các bên được tự do đưa ra ý kiến theo suy nghĩ của mình, do đó hòa giải viên sẽ thu thập thêm nhiều thông tin có ích cho việc hòa giải các mâu thuẫn, tranh chấp.

#### b) Kỹ năng yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan

Đối với những tranh chấp đơn giản, rõ ràng, sau khi nghe các bên trình bày, hoà giải viên có thể phân tích, giải thích, hướng dẫn được ngay cho đối tượng. Tuy nhiên, đối với những vụ việc phức tạp, đã diễn ra trong một thời gian dài hoặc vụ việc đã được một số cơ quan, tổ chức, cá nhân can thiệp hoặc giúp đỡ giải quyết, nhưng các bên tranh chấp vẫn không hài lòng và tiếp tục tranh chấp, thì hòa giải viên phải yêu cầu các bên cung cấp các chứng cứ và tài liệu có liên quan (nếu có).

Trong trường hợp cần thiết, hoà giải viên phải tự mình tìm hiểu, thu thập chứng cứ, gặp gỡ các cơ quan, tổ chức, cá nhân đã từng tham gia giúp đỡ giải quyết, gặp người chứng kiến nghe họ trình bày về diễn biến và nội dung vụ việc mà họ biết được. Chỉ có như vậy thì hoà giải viên mới có thể hiểu biết được bản chất vụ việc, nguyên nhân dẫn đến tranh chấp, từ đó đưa ra lời tư vấn chính xác, đúng pháp luật, thuyết phục được các bên tranh chấp tự nguyện giải quyết bất đồng.

Trong thực tiễn, cũng có những vụ việc mà đối tượng chỉ trình bày vụ việc một cách chung chung, chưa muốn cung cấp cho hoà giải viên những văn bản, chứng cứ mà họ cho rằng không có lợi cho mình, thì hoà giải viên cần thuyết phục để họ cung cấp đầy đủ tài liệu liên quan, có như vậy thì mới có thể xác định nội dung vụ việc chính xác và đúng bản chất, đúng pháp luật.

Sau khi đối tượng đã cung cấp đầy đủ các giấy tờ, tài liệu có liên quan, hòa giải viên cần dành thời gian để đọc, nghiên cứu các giấy tờ, tài liệu đó. Trong khi đọc, hòa giải viên có thể đồng thời hình thành luôn giải pháp trên cơ sở sắp xếp các tài liệu theo tầm quan trọng của vấn đề đưa ra. Có những tài liệu hoà giải viên không hiểu, không đọc được hoặc nghi ngờ về tính chân thực của nó thì cần hỏi lại đối tượng để khẳng định ngay. Trường hợp sau khi nghe đối tượng trình bày và nghiên cứu các tài liệu do đối tượng cung cấp thấy chưa thể đưa ra lời khuyên ngay được mà phải có thời gian nghiên cứu thì hẹn tư vấn cho đối tượng vào một ngày khác. Trong mọi trường hợp, khi chưa thực sự tin tưởng về giải pháp mà mình sẽ đưa ra cho đối tượng thì hoà giải viên không nên vội vàng đưa ra.

## **2. Kỹ năng tìm mâu thuẫn, xung đột lợi ích cốt lõi, nguyên nhân chủ yếu**

Những tranh chấp phát sinh trong cuộc sống thường ngày có thể được biểu hiện dưới một hình thức cụ thể nào đó, nhưng nguyên nhân sâu xa của nó có thể là những vấn đề hoàn toàn không liên quan đến nội dung tranh chấp. Nói cách khác, các bên trong quan hệ tranh chấp phát sinh có thể sử dụng hình thức tranh chấp này để giải quyết một mâu thuẫn khác. Ví dụ: Hai hộ gia đình có mâu thuẫn trong sinh hoạt hàng ngày nhưng lại phát sinh mâu thuẫn biểu hiện dưới hình thức tranh chấp về quyền sử dụng đất. Nếu hòa giải viên chỉ hướng nội dung hòa giải đến việc xác minh vấn đề sử dụng đất thì sẽ không giải quyết được nguyên nhân của mâu thuẫn.

Để tìm ra mâu thuẫn, các xung đột lợi ích cốt lõi và nguyên nhân chủ yếu của vụ việc, hòa giải viên cần liên tục đặt ra những câu hỏi tại sao lại như vậy đối với các thông tin, tình tiết của vụ việc mà mình được tiếp nhận.

### **2.1. Các loại lợi ích trong mâu thuẫn, tranh chấp**

Dựa trên những căn cứ khác nhau, các nhà nghiên cứu đã chia lợi ích thành nhiều loại khác nhau: dựa vào các lĩnh vực của đời sống xã hội: chia thành lợi ích kinh tế, lợi ích văn hoá, lợi ích chính trị...; dựa vào phạm vi hoạt động của chủ thể: chia thành lợi ích cá nhân, lợi ích tập thể, lợi ích giai cấp, lợi ích toàn xã hội, lợi ích quốc gia, lợi ích nhân loại...; dựa vào thời gian tồn tại của lợi ích: chia thành lợi ích trước mắt và lợi ích lâu dài; dựa vào tầm quan trọng của lợi ích: chia thành lợi ích căn bản và lợi ích không căn bản, lợi ích cấp bách và lợi ích không cấp bách; dựa vào tính chất và các biện pháp thực hiện lợi ích: chia thành lợi ích chính đáng và lợi ích không chính đáng...

Trong hòa giải ở cơ sở, việc thu thập thông tin để xác định chính xác lợi ích của các bên trong mâu thuẫn, tranh chấp là gì sẽ giúp hòa giải viên tìm ra được mấu chốt của vấn đề, từ đó dẫn dắt các bên đưa ra các giải pháp giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp một cách thỏa đáng, đạt được nguyện vọng của mỗi bên, do đó mâu thuẫn được giải quyết triệt để.

*Ví dụ:* A và B là hàng xóm có điều kiện kinh tế eo hẹp, hai bên thống nhất chung tiền mua 01 con bò nhỏ với mục đích cùng nhau chăm sóc để khi lớn bò sẽ sinh bê, bán lấy tiền chia đôi. Tuy nhiên, mới nuôi bò được hơn 01 năm thì A có việc cần dùng đến tiền nên muốn bán bò để lấy tiền, còn B muốn tiếp tục nuôi bò để đạt mục đích đẻ ra từ đầu. Do không thống nhất được cách giải quyết, vì B không đủ tiền để trả cho A hơn nữa con bò đã lớn nên giá trị đã thay đổi so với lúc mua ban đầu, tranh chấp đã xảy ra. Giả sử A đưa vụ, việc ra Tòa án thì Tòa án sẽ giải quyết theo pháp luật như sau: Nếu B nhận nuôi bò thì phải trả cho A một khoản tiền tương đương giá trị nửa con bò; nếu B không có tiền trả cho A thì con bò sẽ bị bán đi và số tiền chia đôi cho A và B. Xử lý như vậy thì chỉ đạt lợi ích của A còn lợi ích và nguyện vọng của B không thỏa mãn. Do đó, nếu vụ, việc được hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên sẽ nắm được lợi ích của các bên từ đó hướng đến giải pháp ổn thỏa hơn. Hòa giải viên có thể gợi ý bên A bán quyền sở hữu một nửa con bò đó cho một người nào đó trong thôn/bản để chung với B tiếp tục nuôi bò và cùng hưởng hoa lợi phát sinh từ việc chung đó. Như vậy, giải quyết đạt được nguyện vọng của cả hai bên.

*Làm cách nào hòa giải viên biết được lợi ích của các bên tranh chấp là những lợi ích gì?*

Các hòa giải viên cần rèn luyện tốt kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi để giúp các bên bày tỏ quan điểm, suy nghĩ và mong muốn thực sự của họ trong mâu thuẫn, tranh chấp. Nắm bắt đúng lợi ích cốt lõi dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp, giúp tìm được các giải pháp thích hợp, kết quả hòa giải thành sẽ trở nên bền vững (giải quyết được tận “gốc” của vấn đề).

## ***2.2. Nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn giữa các bên tranh chấp***

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn, tranh chấp, như: vì lợi ích vật chất, quan điểm sống khác nhau, cách ứng xử, hành vi của mỗi bên, truyền đạt thông tin không rõ ràng .... Nguyên nhân này xuất phát từ mỗi cá nhân trong xã hội hướng đến những lợi ích, mục tiêu khác nhau và bản thân mỗi người cũng khác nhau nhất định về các giá trị văn hoá, truyền thống gia đình, mức độ giáo dục, bề dày kinh nghiệm... Do đó, khi hòa giải ở cơ sở, hòa giải viên phải tìm được nguyên nhân sâu xa của mâu thuẫn từ đó có cách tháo gỡ phù hợp, như vậy kết quả hòa giải thành mới bảo đảm tính bền vững.

Ví dụ về mâu thuẫn nảy sinh do việc truyền đạt thông tin không rõ ràng như: B đồng ý cho A mượn xe máy nhưng không nói rõ khi nào trả. Đến trưa, do có việc phải đi, B sang nhà A để lấy lại xe. B cho rằng A phải trả ngay sau khi xong việc, còn A thì cho rằng B chưa cần nên chiều sẽ trả. Hai bên lời qua, tiếng lại, gây mất trật tự xóm làng.

Ví dụ nguyên nhân dẫn đến các vụ việc bạo lực gia đình như do rượu và ma túy, do mâu thuẫn trong làm ăn, khó khăn về kinh tế, ngoại tình, do nhận thức về vấn đề bình đẳng giới hạn chế...

### **3. Kỹ năng tra cứu, tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong hoạt động hòa giải ở cơ sở**

#### **3.1. Kỹ năng tra cứu pháp luật, tài liệu tham khảo**

Trong quá trình hoà giải, một hoạt động hết sức quan trọng và mang tính quyết định của hoà giải viên là tư vấn pháp luật (giải đáp pháp luật, cung cấp thông tin pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các bên tranh chấp, đưa ra những lời khuyên, hướng dẫn các bên xử sự phù hợp với pháp luật...). Để đưa ra lời tư vấn pháp luật chính xác, việc tra cứu pháp luật, tài liệu tham khảo trong quá trình hoà giải là yêu cầu bắt buộc nhằm:

- Khẳng định với các bên tranh chấp rằng hoà giải viên đang thực hiện hoà giải theo pháp luật, trên cơ sở pháp luật chứ không phải theo cảm tính chủ quan.
- Giúp hoà giải viên khẳng định những lời tư vấn của mình là đúng pháp luật vì trong thực tiễn, không phải bao giờ hoà giải viên cũng có thể nhớ chính xác tất cả các quy định thuộc các lĩnh vực pháp luật khác nhau.

#### **a) Nguyên tắc khi tra cứu, tìm kiếm văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật**

- Bảo đảm tính hiệu lực: văn bản pháp luật, quy phạm pháp luật được tra cứu, áp dụng trong giải quyết vụ việc phải đang có hiệu lực thi hành tại thời điểm xảy ra vụ việc (tại thời điểm nảy sinh vụ việc, văn bản pháp luật nào đang điều chỉnh và quy phạm pháp luật nào có hiệu lực áp dụng).

- Bảo đảm tính chính xác: các văn bản, điều luật hoà giải viên tra cứu, áp dụng trong giải quyết tình huống phải được trích dẫn chính xác, bảo đảm hiểu đúng quy định pháp luật.

- Bảo đảm tính đầy đủ, toàn diện: Hoà giải viên phải tìm kiếm đầy đủ các quy định của pháp luật liên quan đến giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp; việc tìm kiếm, tra cứu đầy đủ các điều luật liên quan sẽ như một chiếc chìa khóa để xử lý tốt các chứng cứ, giải quyết hết được các mối quan hệ pháp luật trong vụ việc, làm căn cứ để đưa ra giải pháp tối ưu trong giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp giữa các bên. Bên cạnh những điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc, hoà giải viên còn phải tìm kiếm các điều luật khác có liên quan (đó là những điều luật không trực tiếp điều chỉnh quan hệ của các bên trong vụ việc nhưng phải tìm hiểu điều luật này để hiểu rõ, đầy đủ, toàn diện hơn về các điều luật điều chỉnh trực tiếp nội dung vụ việc).

#### **b) Các bước tra cứu văn bản pháp luật, tài liệu tham khảo**

***Bước 1: Xác định vấn đề pháp lý trong vụ việc cần hòa giải***

Nghiên cứu phân tích vụ việc, hòa giải viên phải trả lời được các câu hỏi sau:

- Vấn đề tranh chấp, mâu thuẫn là gì?
- Vấn đề tranh chấp thuộc lĩnh vực nào?
- Vấn đề pháp lý đặt ra là gì? Các lưu ý gì? Pháp luật điều chỉnh đối với các vấn đề đó?
- Các vấn đề cần quan tâm để dẫn chiếu đến văn bản điều chỉnh của pháp luật?

***Bước 2: Xác định các văn bản pháp luật thuộc phạm vi tra cứu và khoanh vùng các văn bản có chứa các văn bản quy phạm pháp luật cần tra cứu***

Sau khi đã xác định được vấn đề pháp lý của vụ việc, cần tiến hành tìm kiếm văn bản pháp luật quy định về vấn đề đó.

*Ví dụ:* Khi hòa giải mâu thuẫn vợ chồng thì cần nghiên cứu xem mâu thuẫn ở mức độ nào, tranh chấp về gì? Về cư xử giữa vợ chồng hay về kinh tế, con cái, bạo lực gia đình,...từ đó hòa giải viên mới xác định văn bản điều chỉnh là Luật hôn nhân gia đình, Luật trẻ em, Luật Bình đẳng giới, Luật Phòng chống bạo lực gia đình...

Xác định từ khóa quan trọng khi tra cứu văn bản quy phạm pháp luật. Ví dụ: Hôn nhân gia đình, dân sự, đất đai, năm có hiệu lực của văn bản, nghị định, thông tư...

***Bước 3: Kiểm tra, rà soát các văn bản trong nhóm văn bản đã tập hợp***

Tiêu chí để kiểm tra, rà soát là tính hợp pháp, hợp lý, tính thống nhất và hiệu lực của văn bản quy phạm pháp luật nói chung. Sau đó kiểm tra hiệu lực của từng quy phạm có liên quan đến nội dung vụ, việc nằm trong các văn bản quy phạm pháp luật. Trong đó, lưu ý áp dụng:

- (i) Văn bản pháp luật để điều chỉnh vấn đề của vụ việc, đang còn hiệu lực.
- (ii) Văn bản pháp luật điều chỉnh vấn đề của vụ việc, đã hết hiệu lực pháp luật một phần và còn hiệu lực một phần (phần còn hiệu lực điều chỉnh vấn đề vụ việc).

*Ví dụ:* Trước đây nhà ông K ông X mắc đường dây tải điện qua đất nhà để phục vụ sinh hoạt của gia đình ông X. Tuy nhiên hiện nay, ông K dự định xây nhà. Ông K sang đề nghị ông X di dời đường dây điện sang vị trí mới nhưng ông X không đồng ý với lý do trước đây Ông K đã cho phép ông X mắc đường dây điện rồi thì nay không được thay đổi, hai bên phát sinh mâu thuẫn, ông K gửi đơn đến Tổ hòa giải để yêu cầu được hòa giải.

*Với tình huống này, trước tiên hòa giải viên cần xác định mâu thuẫn trong*

*vụ việc là gì? Thuộc lĩnh vực nào?*

Tranh chấp giữa ông K và ông X là quyền mắc đường dây tải điện qua bất động sản của các chủ sở hữu khác, thuộc lĩnh vực dân sự. Hòa giải viên cần tìm hiểu về quyền mắc đường dây tải điện qua bất động sản của các chủ sở hữu khác, quyền và nghĩa vụ của bên được quy định tại Bộ luật dân sự.

b) Nguồn tra cứu, tìm kiếm văn bản quy phạm pháp luật, tài liệu tham khảo

Hòa giải viên ở cơ sở có thể tra cứu, tìm kiếm các văn bản pháp luật từ các nguồn sau:

- Tài liệu của cá nhân hòa giải viên hoặc của Tổ hòa giải (tự thu thập, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cung cấp, hỗ trợ);

- Sách, tài liệu pháp luật tại tủ sách pháp luật ở xã, phường, thị trấn.

- Sách, tài liệu pháp luật tại hệ thống thư viện ở địa phương.

- Đề nghị công chức Tư pháp - hộ tịch hướng dẫn và cung cấp điều luật.

- Tra cứu, tìm kiếm trên mạng Internet: Để bảo tính chính xác của văn bản pháp luật được tra cứu, tìm kiếm qua mạng internet, hòa giải viên phải lựa chọn các trang web uy tín, tin cậy. Một trong số các trang dữ liệu pháp luật chính xác, có thời gian cập nhật nhanh là:

- + Cơ sở dữ liệu quốc gia về pháp luật: <http://vbpl.vn>.

Để tra cứu hiệu lực, các văn bản liên quan đến văn bản cần tìm kiếm trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, người đọc có thể xem các trường thông tin “Thuộc tính”, “Lịch sử”, “Văn bản liên quan”, “Lược đồ”... khi văn bản cần tìm kiếm đã hiện ra.

- + Cổng thông tin điện tử của Chính phủ: <http://chinhphu.vn> (mục Hệ thống văn bản).

- + Cổng thông tin điện tử của Bộ Tư pháp: [www.moj.gov.vn](http://www.moj.gov.vn)

- + Trang chủ quản của đơn vị ban hành văn bản: Ví dụ, tìm kiếm văn bản về đất đai có thể vào cổng thông tin điện tử của Bộ Tài nguyên và Môi trường: [www.monre.gov.vn](http://www.monre.gov.vn); tìm kiếm văn bản trong lĩnh vực tài chính có thể vào cổng thông tin điện tử của Bộ Tài chính: [www.mof.gov.vn](http://www.mof.gov.vn).

Một nguồn tài liệu quan trọng có thể tham khảo là các Báo cáo tổng kết của Tòa án hoặc các án lệ của Tòa án nhân dân tối cao ([www.toaan.gov.vn](http://www.toaan.gov.vn), mục Công bố bản án, quyết định và mục Án lệ). Đây là các thông tin hữu ích, có thể áp dụng tương tự vào vụ việc đang giải quyết.

**3.2. Kỹ năng vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong hoạt động hòa giải ở cơ sở**

a) Kỹ năng vận dụng pháp luật

- Xác định hệ thống quy định pháp luật áp dụng:

Trên cơ sở nội dung vụ việc, hòa giải viên liệt kê các điều luật liên quan đến nội dung vụ việc, sắp xếp theo thứ tự ưu tiên:

(i) Các điều luật quy định trực tiếp về quyền lợi, nghĩa vụ, trách nhiệm của các bên trong vụ việc;

(ii) Các điều luật khác có liên quan.

Việc áp dụng văn bản quy phạm pháp luật trong giải quyết vụ việc phải tuân thủ nguyên tắc theo quy định của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

b) Kỹ năng vận dụng phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc

Xã hội truyền thống Việt Nam chịu ảnh hưởng của tư tưởng đức trị của Nho giáo, nên người dân Việt Nam (đặc biệt là người dân sống ở khu vực nông thôn) rất coi trọng giá trị đạo đức. Các quan hệ xã hội bị chi phối mạnh bởi quy tắc đạo đức, phong tục, tập quán truyền thống. Tại Điều 5 Bộ luật Dân sự năm 2015 quy định:

*“1. Tập quán là quy tắc xử sự có nội dung rõ ràng để xác định quyền, nghĩa vụ của cá nhân, pháp nhân trong quan hệ dân sự cụ thể, được hình thành và lặp đi lặp lại nhiều lần trong một thời gian dài, được thừa nhận và áp dụng rộng rãi trong một vùng, miền, dân tộc, cộng đồng dân cư hoặc trong một lĩnh vực dân sự.*

*2. Trường hợp các bên không có thỏa thuận và pháp luật không quy định thì có thể áp dụng tập quán nhưng tập quán áp dụng không được trái với các nguyên tắc cơ bản của pháp luật dân sự quy định tại Điều 3 của Bộ luật này”.*

Vì vậy, khi các bên không có thỏa thuận và pháp luật không quy định thì có thể áp dụng tập quán. Đồng thời các phong tục, tập quán đó phải là những phong tục, tập quán tốt đẹp; không trái nguyên tắc của pháp luật và phù hợp với đạo đức xã hội.

Để phát huy hiệu quả tối đa trong việc vận dụng các phong tục, tập quán giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, hòa giải viên cần xác định, liệt kê cụ thể các quy tắc đạo đức, phong tục, tập quán, các quy định trong hương ước, quy ước của thôn, làng, ấp, bản, cụm dân cư có liên quan trực tiếp đến nội dung vụ việc để làm căn cứ phân tích, lập luận, thuyết phục, hướng dẫn các bên tìm giải pháp giải quyết bất đồng, tranh chấp.

*Ví dụ:* Đồng bào dân tộc Mường ở Hoà Bình có truyền thống tổ chức lễ hội sau khi đã thu hoạch xong vụ mùa hàng năm. Trong lễ hội của người Mường, không thể thiếu tiếng cồng (chiêng). Vào ngày lễ hội, ông A cho ông B mượn chiêng để sử dụng. Sau lễ hội, ông B mang chiêng trả cho ông A. Ông A không ở

nhà, ông B tự mang chiêng vào trong nhà ông A và treo lên chỗ để chiêng. Ba ngày sau, ông A yêu cầu ông B phải bồi thường thiệt hại do khi ông B sử dụng đã làm mất chiêng bị nứt, vỡ, nhưng ông B không chấp nhận yêu cầu của ông A.

Trường hợp này cũng thiếu căn cứ để yêu cầu ông B bồi thường, vì khi chuyển giao chiêng cho ông B, các bên không có bất kỳ văn bản nào xác định thực trạng của chiêng. Tuy nhiên, nếu áp dụng tập quán thì lại có cơ sở buộc ông B có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho ông A do sử dụng chiêng mà gây thiệt hại.

Theo tập quán của người Mường (Hoà Bình) thì khi mượn chiêng, cả bên cho mượn và bên mượn phải mang chiêng ra trước cửa hoặc sân của chủ cho mượn, chủ của chiêng gõ chiêng một hồi ba tiếng hoặc ba hồi chín tiếng và tiếng chiêng ngân lên ở tần số cao nhất. Nếu các bên hoặc một bên sau khi nghe xong hồi chiêng mà không cảm thấy chiêng bị rè do bị vỡ, bị nứt thì việc chuyển giao chiêng bình thường. Ngược lại, khi bên mượn chiêng trả lại chiêng thì cũng phải làm thủ tục tương tự như khi mượn. Căn cứ vào tập quán trên, ông B khi trả chiêng đã không thực hiện nghi thức theo tập quán, do vậy chiêng bị rè, nứt vỡ là do ông B trong khi sử dụng đã làm hư hỏng, theo đó ông B có trách nhiệm phải bồi thường cho ông A<sup>3</sup>.

**Lưu ý:** Chính phủ đã ban hành Nghị định số 126/2014/NĐ-CP ngày 31/12/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hôn nhân và gia đình, trong đó quy định Danh mục Các tập quán lạc hậu về hôn nhân và gia đình cần vận động xóa bỏ và cấm áp dụng.

#### **4. Kỹ năng tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải**

##### **4.1. Kỹ năng tổ chức buổi hòa giải**

Để tổ chức buổi hòa giải, cần thực hiện các hoạt động sau:

##### **a) Lập danh sách những người tham gia buổi hòa giải**

Ngoài các bên, hòa giải viên cần lưu ý mời người có quyền và lợi ích liên quan<sup>4</sup> đến mâu thuẫn, tranh chấp tham dự buổi hòa giải. Trường hợp nội dung thỏa thuận hòa giải thành liên quan đến quyền, nghĩa vụ của người thứ ba thì phải được người thứ ba đồng ý. Nếu thấy cần thiết, hòa giải viên và một trong các bên khi được sự đồng ý của bên kia có thể mời người có uy tín trong dòng họ, ở nơi sinh sống, nơi làm việc; người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội; già làng,

<sup>3</sup> Phùng Trung Tập, PGS.TS. Đại học Luật Hà Nội, Tạp chí nghiên cứu pháp luật, [http://nguoibaovequyenloi.com/User/ThôngTin\\_ChiTiet.aspx?MaTT=30320156252676495&MaMT=23](http://nguoibaovequyenloi.com/User/ThôngTin_ChiTiet.aspx?MaTT=30320156252676495&MaMT=23)

<sup>4</sup> Là người tuy không phải là một trong các bên mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật nhưng việc hòa giải có liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ của họ.

chức sắc tôn giáo, người biết rõ vụ, việc; đại diện của cơ quan, tổ chức hoặc người có uy tín khác tham gia hòa giải.

*Ví dụ:* Anh A vay của anh B 70 triệu đồng, không làm giấy vay tiền. Việc vay tiền có chị C, người cùng công ty của hai anh biết. Vừa qua, anh A bị bệnh nặng và qua đời. Trước khi chết, anh A đã kịp dặn dò, chia tài sản của mình cho bố mẹ, vợ, song lại quên khoản nợ trên. Sau khi biết tang lễ cho anh A hoàn tất, anh B đến đề nghị vợ anh A, trả số tiền 70 triệu đồng. Vợ anh A không đồng ý vì chị không thấy chồng kể về việc này. Hai bên xảy ra tranh chấp và đề nghị tổ hòa giải giúp đỡ. Trong trường hợp này, việc trả anh B 70 triệu đồng sẽ liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của bố mẹ anh A, các con của anh A. Do đó, hòa giải viên bên cạnh việc mời chị C, người biết về việc vay tiền giữa anh A và anh B, cần mời thêm bố mẹ anh A và các con đã trưởng thành của anh A tham gia buổi hòa giải.

Để biết thông tin về người có trình độ pháp lý, có kiến thức xã hội hiện đang sinh sống hoặc làm việc tại địa phương, hòa giải viên có thể tham khảo ý kiến của bí thư chi bộ thôn, tổ dân phố; trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố; công chức tư pháp - hộ tịch. Hiện nay, tại một số địa phương đang triển khai thực hiện phân công cán bộ, đảng viên phụ trách hộ gia đình nơi cư trú và việc thực hiện bước đầu có hiệu quả tích cực. Ngay sau khi được giao nhiệm vụ phụ trách, các đảng viên có trách nhiệm đến từng hộ gia đình tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng chính đáng của nhân dân, tuyên truyền, vận động các hộ gia đình thực hiện tốt các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, xây dựng đời sống văn hóa ở khu dân cư... Theo đó, bí thư chi bộ thôn, tổ dân phố sẽ phần nào nắm bắt được những thông tin cơ bản của người dân cư trú trên địa bàn.

Theo quy định tại Khoản 1 Điều 417 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 thì một trong các điều kiện công nhận kết quả hòa giải thành ngoài Tòa án là “Các bên tham gia thỏa thuận hòa giải có đầy đủ năng lực hành vi dân sự”. Pháp luật dân sự quy định, người từ đủ 18 tuổi trở lên là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, trừ trường hợp bị mất năng lực hành vi dân sự, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi (Khoản 2 Điều 20 Bộ luật dân sự năm 2015). Theo đó, trường hợp vụ việc có một trong các bên là người bị mất, hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thì hòa giải viên cần lưu ý mời người đại diện theo pháp luật/hoặc người giám hộ tham gia hòa giải.

*Ví dụ 1:* Nguyễn Văn A, 20 tuổi, bị Tòa án ra quyết định tuyên bố là người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi. Vừa qua, A cạy cửa, trốn ra ngoài chơi. Thấy chiếc xe ô tô của bà X đỗ trước cửa nhà, A lấy viên đá ven đường vẽ nghịch lên xe làm xước toàn bộ mặt trước và hai bên xe. Thiệt hại gây ra cho bà

X là 10 triệu đồng. Ông B, bố của A và cũng là người được Tòa án chỉ định người giám hộ cho A đề nghị được bồi thường cho gia đình bà X 3 triệu vì hoàn cảnh gia đình ông rất khó khăn. Bà X không đồng ý. Vụ việc được đưa ra tổ hòa giải. Trong trường hợp này, các bên tham gia hòa giải được xác định là bà X và ông B.

\* Trường hợp một hoặc các bên là tổ chức thì sẽ do người đại diện hợp pháp của tổ chức tham gia hòa giải.

#### b) Dự kiến thời gian, địa điểm tổ chức buổi hòa giải

Trong thực tiễn rất ít trường hợp hòa giải viên chỉ tiến hành hoà giải một lần là có thể giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn được ngay mà trái lại dễ vận động, giúp đỡ các bên tự dàn xếp, thoả thuận chấm dứt tranh chấp, mâu thuẫn, hoà giải viên phải kiên trì, tốn nhiều thời gian, công sức gặp gỡ từng bên hoặc các bên nhiều lần để phân tích, giải thích. Hơn nữa, các bên cũng cần có thời gian phù hợp để bình tĩnh, suy ngẫm về hành vi của mình cũng như những điều hoà giải viên đã phân tích, giải thích. Vì vậy, việc lựa chọn thời gian và địa điểm tiến hành hoà giải thường được tiến hành sau khi hòa giải viên đã có sự tiếp xúc trực tiếp với các bên mâu thuẫn, tranh chấp.

Về thời gian hòa giải, để bảo đảm việc hòa giải được tiến hành kịp thời, tránh kéo dài, dẫn đến những hậu quả tiêu cực có thể xảy ra, trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày được phân công, hòa giải viên bắt đầu tiến hành hòa giải, trừ trường hợp cần thiết phải hòa giải ngay khi chứng kiến vụ, việc hoặc các bên có thoả thuận khác về thời gian hòa giải.

Kinh nghiệm thực tiễn cho thấy, việc hoà giải kịp thời, đúng lúc hoặc ngay sau khi sự việc xảy ra thì càng thuận lợi cho việc hòa giải đạt được kết quả, bởi nếu để mâu thuẫn, tranh chấp kéo dài, rất có thể trở nên gay gắt, phức tạp hơn, việc giúp đỡ các bên đạt được thoả thuận sẽ gặp nhiều khó khăn hơn. Chính vì vậy, trường hợp hoà giải viên là người trực tiếp chứng kiến tranh chấp, mâu thuẫn và xét thấy cần thiết phải hoà giải ngay thì việc hoà giải có thể được tiến hành ngay tại thời điểm và nơi xảy ra tranh chấp.

Ví dụ: Anh P trong khi đã ngà ngà men rượu có lời nói trêu ghẹo vợ anh T, nên bị anh T đánh ngã đập mồm xuống đất xưng to. Sau khi bị đánh, anh P gọi điện cho anh em người cùng bản đến để ăn thua, “quyết sinh tử” với anh T và cầm quốc của quán gần đó lao vào đòi đánh anh T. Nhận định sự việc rất căng thẳng, cần giải quyết ngay, ông Q cùng một số người dân có mặt kịp thời can ngăn, đưa mỗi người ra một địa điểm khác nhau, đồng thời gọi các thành viên khác của tổ hòa giải đến để phối hợp giải quyết. Vụ việc kết thúc với kết quả hòa giải thành, hai bên đều tự nguyện xin lỗi và bỏ qua cho nhau, không bên nào đòi bên kia phải bồi thường.

c) Gửi thông báo, giấy mời cho những người tham gia buổi hòa giải

d) Dự kiến chương trình buổi hòa giải: Việc làm này là cần thiết để mọi người tham gia buổi hòa giải được chủ động tham gia ý kiến, phát biểu, tranh luận...

đ) Chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

#### **4.2. Kỹ năng điều hành buổi hòa giải**

Trước khi bắt đầu tiến hành hoà giải, hòa giải viên phải kiểm tra lại chính xác thông tin những người tham gia phiên hoà giải để bảo đảm triệu tập người tham gia phiên hoà giải được đầy đủ, không bị bỏ sót, nhất là những người có quyền, nghĩa vụ liên quan. Có thuộc các trường hợp phải có người đại diện không? Nếu có người đại diện theo uỷ quyền, thì thủ tục pháp lý về uỷ quyền đã hợp lệ chưa, phạm vi uỷ quyền như thế nào? Đối với trường hợp đại diện đương nhiên thì người đại diện đương nhiên đó có đúng pháp luật không?...

Điều hành phiên hòa giải phải bảo đảm nội dung đã dự tính. Nghi thức buổi hòa giải cần thực hiện đơn giản gọn nhẹ, nên biểu hiện tình cảm làng xóm, họ hàng, gia đình... để giảm căng thẳng cho các bên khi tham dự. Các nội dung được hòa giải viên trình bày tại buổi hòa giải phải tập trung, ngắn gọn và súc tích, đi thẳng vào vấn đề mà các bên mâu thuẫn, tranh chấp.

Hòa giải viên dành thời gian cho các bên tham gia đưa ra quan điểm, ý kiến nhưng cần thông báo cho họ thời gian giới hạn cho việc trình bày để tránh lan man và hướng vào vấn đề trọng tâm. Hòa giải viên phải kiểm soát thời gian, sao cho vừa đảm bảo nội dung, vừa linh hoạt theo diễn tiến thực tế của buổi hòa giải, không quá máy móc, cứng nhắc.

Đảm bảo tính dân chủ, công bằng trong buổi hòa giải: Các nội dung trình bày của các bên phải hết sức ngắn gọn để dành thời gian cho người khác đưa ra ý kiến. Vấn đề nào xét thấy có mức độ ít liên quan đến nội dung vụ việc thì hòa giải viên cần chủ động dừng tranh luận và hướng các bên quay trở lại nội dung chính. Vấn đề nào có tác dụng tích cực tới tất cả các bên để có thể tìm ra tiếng nói chung thì hòa giải viên cần tập trung khai thác, định hướng các bên vào vấn đề đó.

#### **4.3. Kỹ năng kiểm soát buổi hòa giải**

Để có buổi hòa giải diễn ra trong kiểm soát, hòa giải viên cần tổ chức và điều hành tốt buổi hòa giải. Ngoài ra cũng cần có một số kỹ năng để kiểm soát buổi hòa giải, tránh những tình huống đáng tiếc có thể xảy ra.

a) Để kiểm soát tốt buổi hòa giải, hòa giải viên cần:

- Thể hiện thái độ quan tâm và nhạy cảm khi nói chuyện với các đối tượng yếu thế (phụ nữ, người già, người tàn tật...). Vì một số người có thể miễn cưỡng khi cung cấp các thông tin chi tiết về vụ việc, do dự khi kể về vụ việc hoặc cố

gắng rút lại lời khai về một số điểm. Một số người lại cảm thấy lo sợ họ có thể gặp khó khăn, bất lợi khi nói ra quan điểm của mình.

- Cung cấp trước cho các bên những thông tin có liên quan đến quá trình hòa giải để tránh sự hiểu lầm không đáng có và xây dựng niềm tin của họ.

- Tạo ra không gian thân thiện và cởi mở để các bên có thể bày tỏ suy nghĩ, cảm xúc cũng như quan điểm của họ về vụ việc. Tránh tạo không khí tiêu cực, khiến một số người có cảm giác như đang bị hỏi cung hay phán xét.

- Thể hiện sự tôn trọng với tất cả các bên. Khi cả hai bên đều có mặt tại buổi hòa giải, hòa giải viên phải bảo đảm rằng không có bất cứ ai phải chịu áp lực hay bị đe dọa từ người khác.

- Quan sát mọi thay đổi trong cách ứng xử của các bên so với buổi gặp sơ bộ ban đầu. Nếu một bên có dấu hiệu không thoải mái hoặc sợ hãi, người tiến hành hòa giải cần tạm dừng buổi hòa giải, dành thời gian gặp riêng từng bên để xem xét lại các tình tiết và chứng cứ của vụ việc.

b) Trong quá trình phân tích vụ việc và đi đến thống nhất cách giải quyết tại buổi hòa giải, hòa giải viên cần lưu ý:

- Khi phân tích vụ việc, cần bảo đảm rằng hòa giải viên đã có được mọi tài liệu có liên quan đến vụ việc hiện tại và trong quá khứ.

- Nghiên cứu các quy định của pháp luật có liên quan để bảo đảm tuân thủ các nguyên tắc pháp luật. Nếu chưa chắc chắn, hãy tham khảo ý kiến của chuyên gia trong lĩnh vực pháp luật có liên quan.

Đối với vụ việc có phát sinh bạo lực, hòa giải viên cần nhấn mạnh rằng không được dùng bạo lực để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp; đồng thời cần cảnh báo cho người gây bạo lực biết họ có thể bị áp dụng những chế tài mạnh hơn nếu tiếp tục gây ra bạo lực.

c) Các phương pháp mà hòa giải viên có thể sử dụng để kiểm soát, định hướng buổi hòa giải:

- *Sự hợp tác*: Phương pháp này coi trọng cả mục đích và mối quan hệ. Các bên hợp tác với nhau tìm ra giải pháp tốt nhất cho cả đôi bên, chú trọng sự đồng thuận. Cách này tạo ra được kết quả cả hai bên đều thắng.

- *Sự thỏa hiệp*: Mỗi bên trong tranh chấp có thể phải hy sinh một chút quyền lợi để đạt được một số quyền lợi khác. Họ cùng nhau tìm những giải pháp trung hòa để đôi bên cùng có một phần lợi ích.

- *Sự nhường nhịn, xoa dịu*: Phương pháp này quan tâm đến các mối quan hệ chứ không quan tâm đến kết quả quyền lợi. Vì vậy, khi các bên giải quyết xung

đột theo cách này có thể nhường một phần quyền lợi của mình nhưng giữ được mối quan hệ thân thiện với bên kia và mọi người khác trong cộng đồng.

\* Không nên đồng thuận với các bên giải quyết xung đột, mâu thuẫn bằng “Sự né tránh của một bên”. Đây là cách né tránh sự va chạm, đối đầu với mâu thuẫn, không quan tâm đến nhu cầu của các bên, “thua” cũng không sao. Cách này dễ tạo ra kết quả các bên cùng chấp nhận dùng tranh chấp để giữ hòa khí, nhưng nguy cơ bùng phát tranh chấp vẫn tiềm ẩn.

### **5. Kỹ năng tư vấn, hướng dẫn, giải thích, thuyết phục, vận động các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp**

Tư vấn pháp luật là hoạt động giải đáp pháp luật, cung cấp thông tin pháp luật về quyền và nghĩa vụ của các cá nhân, tổ chức, đưa ra những lời khuyên, hướng dẫn các bên xử sự phù hợp với pháp luật...

Việc đề xuất phương án tư vấn phù hợp là kết quả của một quá trình tìm hiểu, phân tích kỹ lưỡng, chính xác nội dung vụ việc. Để tư vấn cho các bên cách giải quyết tranh chấp phù hợp với quyền và lợi ích của các bên tranh chấp và đảm bảo đúng quy định pháp luật, hòa giải viên cần vận dụng tốt các kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu của các bên; xem xét, xác minh vụ, việc; tìm mâu thuẫn, xung đột lợi ích cốt lõi, nguyên nhân chủ yếu; kỹ năng tra cứu pháp luật, tài liệu tham khảo, vận dụng pháp luật, phong tục, tập quán, truyền thống tốt đẹp của dân tộc.

Trên cơ sở các thông tin thu thập được và nghiên cứu các quy định của pháp luật, các phong tục, tập quán tốt đẹp liên quan đến vụ việc, hòa giải viên nên dự kiến trước các phương án tư vấn cho các bên tranh chấp đảm bảo được quyền và lợi ích cho hai bên, phân tích, đánh giá ưu điểm, hạn chế của các phương án để đưa ra, gợi ý phương án tư vấn phù hợp nhất cho các bên.

Tại buổi hòa giải, hòa giải viên chỉ gợi ý giải pháp khi các bên tranh chấp không đưa ra được phương án giải quyết hoặc phương án do các bên đưa ra không đúng pháp luật, khó khả thi trên thực tế. Đồng thời, hòa giải viên phải phân tích rõ quyền và nghĩa vụ của các bên trong vụ việc, hành vi nào các bên được làm và những hành vi nào pháp luật cấm; phân tích những hành vi nào phù hợp với pháp luật, với đạo đức xã hội và hành vi nào trái pháp luật, trái với đạo đức xã hội, nêu rõ hậu quả pháp lý mà các bên phải gánh chịu nếu tiếp tục tranh chấp và đưa ra định hướng giải quyết tranh chấp để các bên xem xét, thảo luận, tự lựa chọn và quyết định.

Tuy nhiên làm sao để truyền đạt được đầy đủ ý nghĩa, ưu điểm của giải pháp, hướng dẫn, giải thích rõ ràng, chi tiết cho các bên về phương án giải quyết vụ việc đòi hỏi hòa giải viên phải nghiên cứu về cách trình bày các giải pháp trước hai

bên sao cho rõ ràng, trung thực, thuyết phục đảm bảo căn cứ pháp lý rõ ràng, đầy đủ lý lẽ, đề xuất và chứng tỏ được ý kiến nhận định, đánh giá của mình là xác đáng. Đồng thời, hòa giải viên phải vận dụng tốt kỹ năng thuyết phục, vận động các bên.

Thuyết phục các bên tự nguyện thoả thuận, giải quyết tranh chấp là “dân vận khéo”, đòi hỏi hoà giải viên phải nắm vững kiến thức pháp luật liên quan đến lĩnh vực tranh chấp, có kỹ năng hoà giải, có uy tín, phẩm chất đạo đức, kinh nghiệm sống, biết vận dụng pháp luật và đạo đức xã hội để thuyết phục các bên đi đến thoả thuận giải quyết tranh chấp. Thuyết phục các bên tự nguyện giải quyết tranh chấp phải được hoà giải viên thực hiện trong suốt quá trình hoà giải. Về thực chất, thuyết phục là việc hoà giải viên đưa ra lý lẽ, lời khuyên về cách ứng xử (nên làm gì và không nên làm gì) để các bên chấp nhận, đồng ý những lời khuyên của hoà giải viên, tự lựa chọn phương thức giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp một cách tốt nhất.

Trong quá trình hoà giải, hoà giải viên cần phải luôn kết hợp cả tình và lý để phân tích, giải thích, thuyết phục các bên tranh chấp hoà giải với nhau. Muốn thuyết phục các bên tranh chấp thương lượng thành công, đạt được thoả thuận, hoà giải viên cần lưu ý một số điểm sau:

- Hoà giải viên phải giữ vai trò trung gian, vô tư, khách quan, công bằng, không áp đặt khi tiến hành hoà giải; điều hành việc hoà giải linh hoạt, mềm dẻo; sử dụng ngôn ngữ dễ nghe, dễ hiểu, kết hợp hài hòa giữa ngôn ngữ pháp lý và ngôn ngữ đời thường; sử dụng linh hoạt nhiều loại câu hỏi để tháo gỡ hiệu quả mâu thuẫn, tranh chấp giữa các đương sự như: câu hỏi đánh giá; câu hỏi mở; câu hỏi đóng; câu hỏi gợi ý; câu hỏi yêu cầu; câu hỏi tác động suy nghĩ...; kết hợp việc sử dụng lời nói với các tài liệu, chứng cứ có liên quan để thuyết phục các bên.

- Luôn thông cảm và tôn trọng đối tượng: Khi phân tích, giải thích cho các bên biết hành vi của họ là đúng hay sai, hoà giải viên cần phải xây dựng không khí gần gũi và tin tưởng, cảm thông và tôn trọng đối tượng, luôn có thái độ ân cần, chia sẻ, nhiệt tình, cần phải làm cho không khí nói chuyện được vui vẻ, chan hòa. Như vậy, đối tượng sẽ lắng nghe ý kiến thuyết phục của hoà giải viên. Khi thuyết phục đối tượng mà nói được những suy nghĩ, trăn trở của họ, dễ đạt được kết quả mong muốn. Muốn thế mọi lý lẽ, thuyết phục của hoà giải viên phải xuất phát từ lập trường của các bên tranh chấp mà suy nghĩ và đặt vấn đề, đưa ra giải pháp tối ưu cho các bên tranh chấp, hợp tình, hợp lý.

- Khởi gợi cho các bên tranh chấp những tình cảm tốt đẹp vốn có giữa họ (tình cảm gia đình, tình cảm hàng xóm, tình cảm bạn bè...) để họ dễ thông cảm cho nhau.

- Đưa ra những chứng cứ, ví dụ cụ thể: Điều thuyết phục đối tượng tốt nhất

là hòa giải viên cần đưa ra được những ví dụ, những chứng cứ minh họa cụ thể cho phân tích, lập luận của mình.

- Cần mềm mỏng, kiên trì thuyết phục, không nên nôn nóng: hòa giải viên cần phải suy nghĩ chín chắn, cân nhắc ngôn từ, nói cái gì trước, cái gì sau, điều gì không nên nói. Ngoài ra, cần phải bình tĩnh, kiên trì giải quyết từng bước, nhất là đối với những người có thái độ ngoan cố.

## **6. Kỹ năng ghi chép biên bản, sổ theo dõi hoạt động hòa giải, lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành**

### **6.1. Kỹ năng ghi chép của hòa giải viên**

Để giúp hòa giải viên hệ thống được sự việc một cách khoa học, logic, hòa giải viên cần phải ghi chép đầy đủ các thông tin liên quan đến vụ việc, bao gồm:

- Nội dung cuộc gặp gỡ, tiếp xúc với từng bên tranh chấp;
- Nội dung trao đổi giữa hòa giải viên với những cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan;
- Ý kiến tư vấn của những người được mời tham gia hòa giải;
- Diễn biến buổi hòa giải.

*Trong quá trình ghi chép, hòa giải viên cần lưu ý:*

- Ghi chép trung thực, đầy đủ, chính xác và chi tiết các nội dung, tình tiết sự việc, ý kiến và số liệu.
- Sắp xếp thông tin một cách có tổ chức
- Chú ý vào các vấn đề trọng tâm của vụ việc.
- Không nên quá chú ý đến các lỗi chính tả và ngữ pháp.
- Có thể để để lại một số khoảng trống trong sổ ghi chép để bổ sung thêm thông tin cần làm rõ.
- Có thể viết tắt, sử dụng các biểu tượng, bảng biểu, sơ đồ, hình ảnh minh họa, đánh số, gạch chân cho những ý chính, ý trọng tâm cho dễ hiểu, dễ nhớ.
- Khi chưa hiểu rõ ý có thể đặt câu hỏi để làm rõ thông tin, bảo đảm nội dung ghi chép chính xác, trung thực.
- Nếu được người đối thoại cho phép, hòa giải viên có thể ghi âm lại những lời nói do các bên trình bày.

### **6.2. Kỹ năng ghi Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở**

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

cơ sở. Để hướng dẫn thực hiện nhiệm vụ này, ngày 21/4/2014, Bộ trưởng Bộ Tư pháp đã ban hành mẫu Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở tại Quyết định số 889/QĐ-BTP. Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở có ký hiệu: TP/HG-2014-TDHD và được sử dụng thống nhất trên khổ giấy 210 x 297 mm.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc ghi Sổ của hòa giải viên, mẫu Sổ được thiết kế theo dạng bảng và gồm 11 cột như sau:

- Cột 1: Số thứ tự của vụ, việc hòa giải đã thực hiện trong năm.
- Cột 2: Ngày, tháng năm nhận vụ, việc hòa giải.
- Cột 3: Ngày, tháng năm thực hiện hòa giải.
- Cột 4: Họ và tên, tuổi, địa chỉ các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có).
- Cột 5: Họ và tên hòa giải viên, người chứng kiến việc hòa giải, người được mời tham gia hòa giải (nếu có).
- Cột 6: Nội dung chủ yếu của vụ, việc và yêu cầu của các bên.
- Cột 7: Thỏa thuận của các bên (hoặc yêu cầu của mỗi bên) sau khi hòa giải.
- Cột 8, 9: Kết quả hòa giải.
- Cột 10: Chữ ký của hòa giải viên; người chứng kiến việc hòa giải; người được mời tham gia hòa giải (nếu có).
- Cột 10: Ghi chú.

*Việc ghi Sổ được thực hiện như sau:*

- Hòa giải viên ghi các thông tin về vụ, việc đã thực hiện hòa giải liên tiếp theo thứ tự từng trang, không được bỏ trống. Nội dung ghi phải chính xác, chữ viết phải rõ ràng. Nếu có sai sót khi ghi chép, thì người ghi chép trực tiếp gạch bỏ phần sai sót, ghi chép lại. Cụ thể như sau:

+ Cột 1: Thứ tự các vụ, việc được ghi chép theo năm tính từ ngày 01 tháng 01 cho đến hết ngày 31 tháng 12; bắt đầu từ số 01 và ghi liên tục đến hết năm. Trong trường hợp chưa hết năm mà sử dụng sang sổ khác, thì hòa giải viên phải lấy tiếp số thứ tự cuối cùng của sổ trước, không được ghi từ số 01. Đối với sổ được sử dụng tiếp cho năm sau, thì hòa giải viên ghi vụ, việc hòa giải đầu tiên của năm sau tại trang mới và bắt đầu từ số 01.

+ Cột 6: Ghi tóm tắt mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật đã được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật; yêu cầu của các bên...

+ Cột 7: Ghi thỏa thuận của các bên trong trường hợp các bên đạt được thỏa thuận; hoặc ghi yêu cầu của mỗi bên trong trường hợp các bên không đạt được thỏa thuận.

+ Cột (8, 9): Đánh dấu (x) vào ô tương ứng với kết quả hòa giải.

- Việc giữ gìn, bảo quản, lưu trữ Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở thuộc trách nhiệm của tổ trưởng tổ hòa giải. Sổ theo dõi không được để nhòe hoặc rách nát. Khi thôi giữ nhiệm vụ, tổ trưởng tổ hòa giải phải bàn giao Sổ cho người kế nhiệm. Khi hết năm theo dõi, tổ trưởng tổ hòa giải có trách nhiệm thống kê tổng số vụ, việc đã thực hiện hòa giải; tổng số vụ, việc đã hòa giải thành và hòa giải không thành; ký, ghi rõ họ tên và xin chữ ký, đóng dấu xác nhận của UBND cấp xã.

### **6.3. Lập văn bản hòa giải thành, văn bản hòa giải không thành**

#### **a) Văn bản hòa giải thành**

Trong trường hợp các bên thỏa thuận lập văn bản hòa giải thành, hòa giải viên giúp các bên lập văn bản này gồm các nội dung chính sau đây:

+ Căn cứ tiến hành hòa giải: Nêu rõ việc hòa giải được thực hiện trong trường hợp nào (Một bên hoặc các bên yêu cầu hòa giải; hoặc hòa giải viên chứng kiến hoặc biết vụ, việc thuộc phạm vi hòa giải; hoặc theo phân công của tổ trưởng tổ hòa giải hoặc đề nghị của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan).

+ Thông tin cơ bản về các bên: Họ và tên, tuổi, địa chỉ các bên, người có liên quan đến vụ, việc hòa giải (nếu có).

+ Nội dung chủ yếu của vụ, việc: Ghi tóm tắt mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật đã được hòa giải; nguyên nhân của mâu thuẫn, tranh chấp, vi phạm pháp luật.

+ Diễn biến của quá trình hòa giải: Ghi tóm tắt quá trình tổ chức hòa giải vụ việc (tổ chức gặp gỡ từng bên, tổ chức buổi hòa giải giữa các bên - thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung: ý kiến hòa giải viên, ý kiến từng bên).

+ Thỏa thuận đạt được và giải pháp thực hiện, quyền và nghĩa vụ của các bên: Ghi rõ giải pháp hai bên thống nhất để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp. Trong đó, nêu rõ để giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp, hai bên đã thống nhất quyền và nghĩa vụ của từng bên như thế nào.

+ Phương thức, thời hạn thực hiện thỏa thuận: Nêu cách thức, phương pháp và thời hạn thực hiện thỏa thuận.

*(Tham khảo Mẫu biên bản hòa giải thành ở cơ sở đính kèm Tài liệu này).*

#### **b) Văn bản hòa giải không thành**

Trường hợp các bên yêu cầu lập văn bản hòa giải không thành, thì hòa giải viên lập văn bản hòa giải không thành.

*(Tham khảo Mẫu biên bản hòa giải thành ở cơ sở số đính kèm Tài liệu này).*