



EUROPEAN UNION



EU  
JULE

# THỰC TRẠNG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THÔNG QUA HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ

**BÁO CÁO TÓM TẮT**

*Hà Nội,  
Tháng 6/2020*

Hòa giải ở cơ sở là cơ chế giải quyết các tranh chấp, mâu thuẫn, vi phạm pháp luật nhỏ phát sinh trong đời sống thường ngày tại cộng đồng. Đây là một hoạt động mang tính xã hội tự nguyện, tự quản, gắn liền với văn hóa truyền thống lâu đời của người Việt Nam, đề cao việc duy trì hòa khí trong gia đình, làng xóm và cộng đồng. Hòa giải ở cơ sở được sử dụng rộng rãi vì chi phí thấp, dễ tiếp cận, thông tin được bảo mật và tạo ra được không gian trao đổi thân thiện giữa các bên có tranh chấp, giảm bớt các vụ việc phải chuyển đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc Tòa án.

## **Bối cảnh**

Ở Việt Nam, hoạt động hòa giải ở cơ sở được điều chỉnh bởi Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 và các văn bản quy định chi tiết thi hành Luật. Cho tới cuối năm 2018, hơn 107.086 tổ hòa giải được thành lập với sự tham gia của 652.819 hòa giải viên. Từ năm 2014 đến năm 2018, các tổ hòa giải trên cả nước đã giải quyết khoảng 760.755 vụ việc

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được, vẫn còn những tồn tại, hạn chế ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động hòa giải ở cơ sở. Đội ngũ hòa giải viên thường xuyên biến động. Hòa giải ở cơ sở chưa thu hút và huy động được các luật sư, luật gia, người đã từng công tác trong các cơ quan tiến hành tố tụng, cơ quan tư pháp, cán bộ, công chức, viên chức có đủ tiêu chuẩn tham gia làm hòa giải viên. Trình độ học vấn và kiến thức pháp luật của đội ngũ hòa giải viên hiện còn hạn chế, phần lớn hòa giải viên thiếu kỹ năng, nên gặp khó khăn trong quá trình hòa giải. Trong một số trường hợp, do hòa giải viên không nắm vững các quy định của pháp luật nên vẫn tiến hành hòa giải những vụ việc không thuộc phạm vi hòa giải ở cơ sở. Ngoài ra, có những quan ngại về hiểu biết của các hòa giải viên về các tiêu chuẩn quốc tế về giới hạn cho phép hòa giải, đặc biệt là đối với các vụ việc lạm dụng/bạo lực gia đình và tình dục. Hoạt động của tổ hòa giải ở một số địa phương vẫn còn hình thức, chỉ tập trung vào việc đạt được các mục tiêu về số lượng hòa giải thành mà chưa thực sự quan tâm đến chất lượng hoạt động.

Nhằm tìm hiểu thực trạng hòa giải ở cơ sở, để xuất các giải pháp nâng cao chất lượng và hiệu

quả giải quyết tranh chấp ở cơ sở thông qua hoạt động hòa giải, trong khuôn khổ chương trình “Tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt Nam” (EU JULE) do Liên Minh Châu Âu tài trợ với sự đóng góp tài chính của UNDP và UNICEF, nghiên cứu khảo sát về “**Thực trạng giải quyết tranh chấp thông qua hòa giải ở cơ sở**” đã được thực hiện tại 3 tỉnh Hà Giang, Đắk Nông và Kiên Giang trong tháng 9 năm 2019. Khảo sát này do Học viện Phụ Nữ thực hiện với sự hỗ trợ của Vụ Phổ biến giáo dục pháp luật, Bộ Tư pháp.

## **Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu được thực hiện với sự kết hợp cả hai phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, với các công cụ chính là nghiên cứu tài liệu thứ cấp, phiếu khảo sát và hướng dẫn phỏng vấn sâu, tọa đàm.

Khảo sát định lượng được tiến hành với 303 người dân được hòa giải, 151 hòa giải viên ở cơ sở. Khảo sát định tính được tiến hành với 18 cuộc phỏng vấn sâu (gồm người dân được hòa giải; hòa giải viên và công chức tư pháp - hộ tịch); 06 cuộc tọa đàm cấp xã, 03 cuộc tọa đàm cấp tỉnh với các cán bộ quản lý về công tác hòa giải ở cơ sở với sự tham gia của 150 người.

## **Thời gian, địa bàn nghiên cứu**

Khảo sát thực địa được thực hiện trong tháng 9/2019 tại 03 tỉnh Hà Giang (đại diện cho khu vực miền Bắc), Đắk Nông (đại diện cho khu vực miền Trung - Tây Nguyên) và Kiên Giang (đại diện cho khu vực miền Nam).

- Tại *Hà Giang*: khảo sát tại xã Ngọc Đường, thành phố Hà Giang và xã Pả Vi, huyện Mèo Vạc;

- Tại *Đắk Nông*: khảo sát tại Xã Đắk Nĩa, Thị xã Gia Nghĩa và xã Đắk Ha, huyện Đắk Glong;

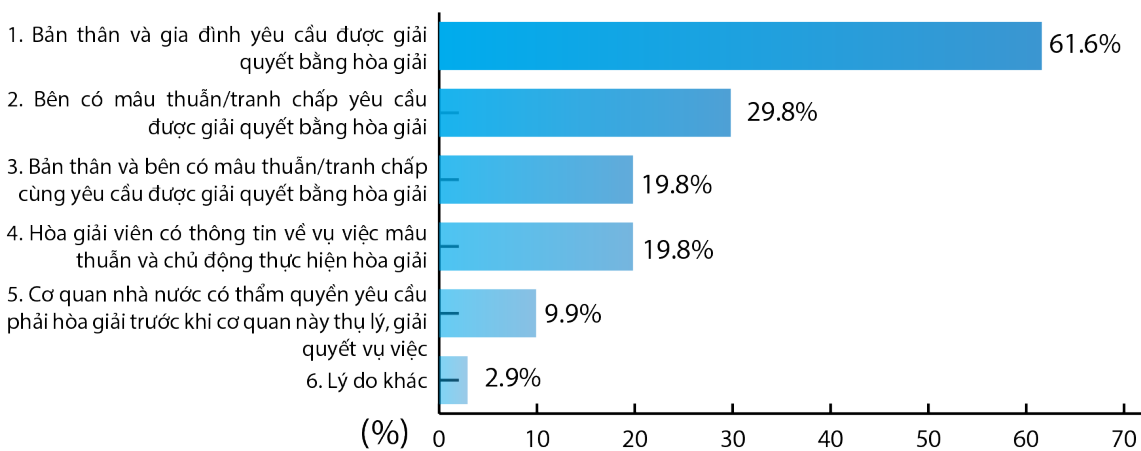
- Tại *Kiên Giang*: nghiên cứu thực hiện tại Phường Vĩnh Hiệp, Thị xã Rạch Giá và xã Định Hòa, huyện Gò Quao.

## A. THỰC TRẠNG HOÀ GIẢI Ở CƠ SỞ

### 1. Lý do người dân lựa chọn, sử dụng hòa giải ở cơ sở

61.6% người dân được phỏng vấn trả lời họ và gia đình quyết định việc lựa chọn giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn bằng hòa giải ở cơ sở; 29.8% sử dụng hòa giải ở cơ sở vì bên có mâu thuẫn, tranh chấp yêu cầu giải quyết thông qua hòa giải; 19.8% trả lời rằng hai bên tranh

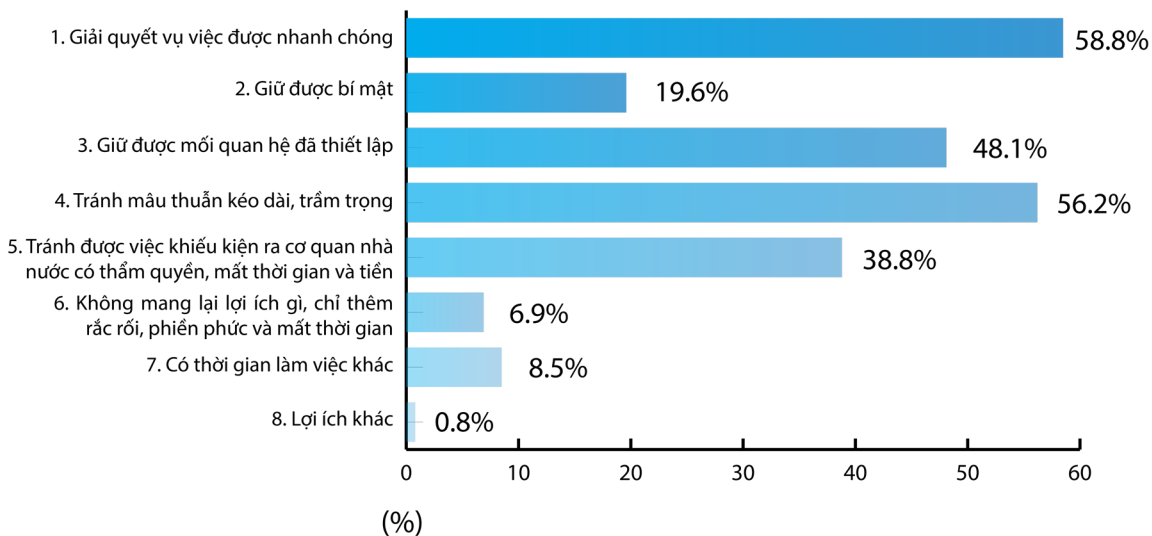
chấp cùng đồng thuận sử dụng hòa giải ở cơ sở. Ngoài ra, hòa giải ở cơ sở do hòa giải viên có thông tin về vụ việc mâu thuẫn và chủ động thực hiện hòa giải chiếm 19.8%, và một số trường hợp khi nộp đơn lên xã hoặc các cơ quan chức năng khác yêu cầu giải quyết thì được hướng dẫn, yêu cầu phải hòa giải ở cơ sở trước khi cơ quan này thụ lý, giải quyết vụ việc (chiếm 9.9%).



Lý do lựa chọn hoà giải ở cơ sở để giải quyết mâu thuẫn

Kết quả phỏng vấn người dân cho thấy 58.5% số người trả lời phỏng vấn cho rằng họ lựa chọn giải quyết mâu thuẫn bằng hòa giải ở cơ sở vì vụ việc được giải quyết nhanh chóng; 56.2% cho rằng hòa giải ở cơ sở giúp tránh mâu thuẫn kéo dài, trầm trọng; và 48.1%

tin rằng cách thức này giữ được sự đoàn kết trong các mối quan hệ họ hàng, láng giềng đã thiết lập. Những lợi ích này rất quan trọng, vì góp phần giữ vững sự đoàn kết và ổn định, an ninh trật tự tại địa phương.



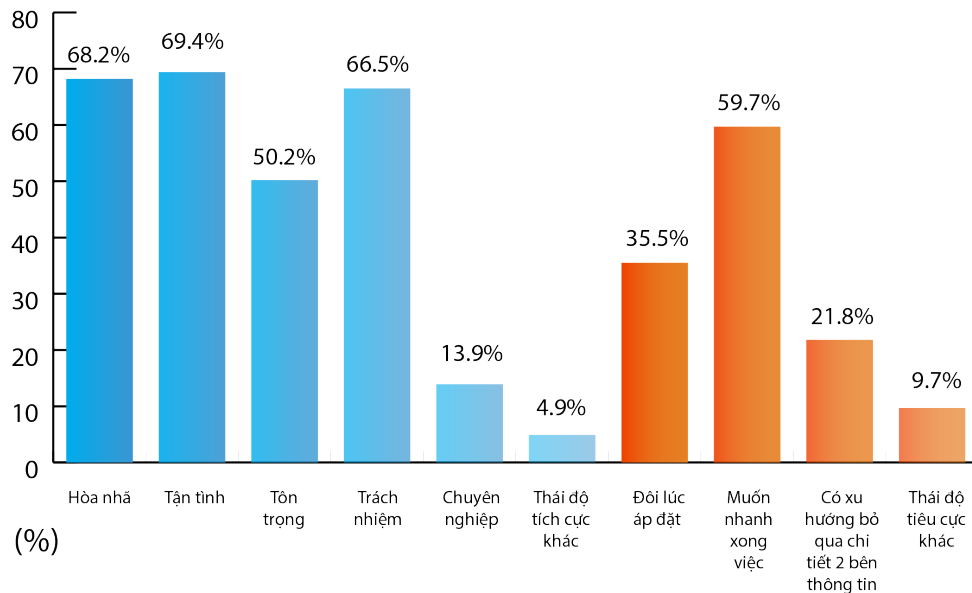
Lợi ích của việc giải quyết tranh chấp, mâu thuẫn bằng hòa giải ở cơ sở

## 2. Mức độ đáp ứng mục tiêu và sự hài lòng của người dân được hòa giải về hòa giải ở cơ sở

### 2.1. Sự hài lòng của người dân được hòa giải về thái độ của hòa giải viên

Phần lớn người dân được hòa giải tại địa bàn

Sự hài lòng/không hài lòng về thái độ của hòa giải viên trong khi thực hiện HGOCS

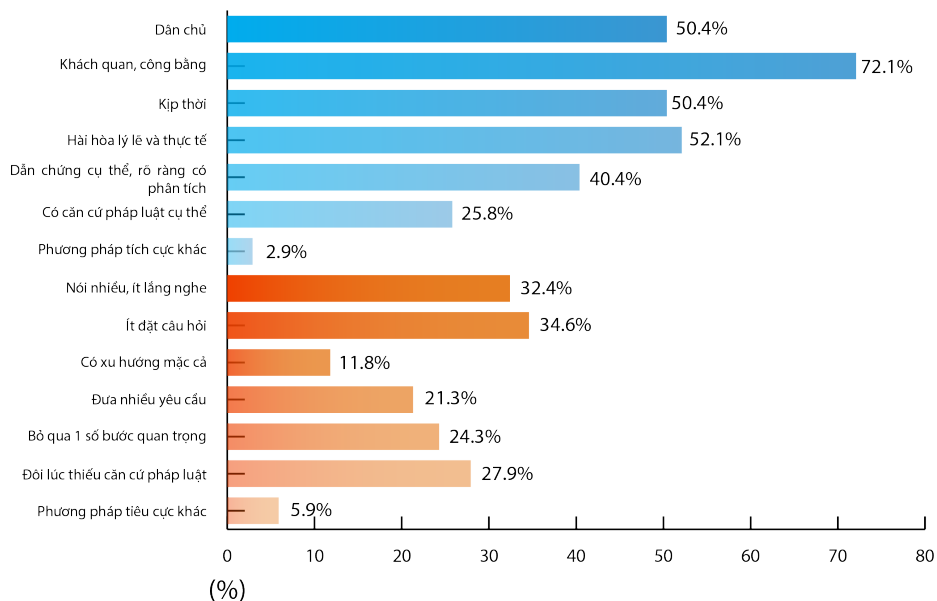


nghiên cứu đã thể hiện sự hài lòng của họ về thái độ tích cực của hòa giải viên trong quá trình thực hiện hòa giải ở cơ sở, trong đó sự tận tình là 69.4%; hòa nhã là 68.2%, có trách nhiệm là 66.5%; tôn trọng người dân được hòa giải là 50.2%. Đáng lưu ý là tính chuyên nghiệp của các hòa giải viên thì chưa được nhiều người dân đánh giá cao- chỉ có 13.9% số ý kiến trả lời.

### 2.2. Sự hài lòng về phương pháp hòa giải của hòa giải viên

Đa số người dân được khảo sát thể hiện sự hài lòng về phương pháp hòa giải, trong đó các ý kiến thể hiện sự hài lòng nhiều nhất là hòa giải

Sự hài lòng/chưa hài lòng về phương pháp hòa giải của hòa giải viên



viên đã thể hiện khách quan, công bằng trong quá trình hòa giải (72.1% số ý kiến trả lời); tiếp theo là dẫn chứng hòa giải đưa ra hài hòa giữa lý lẽ/quy định của pháp luật và thực tế (52.1%); cách làm việc kịp thời và đảm bảo dân chủ (50.4%).

### 2.3 Sự hài lòng về năng lực của hòa giải viên cơ sở

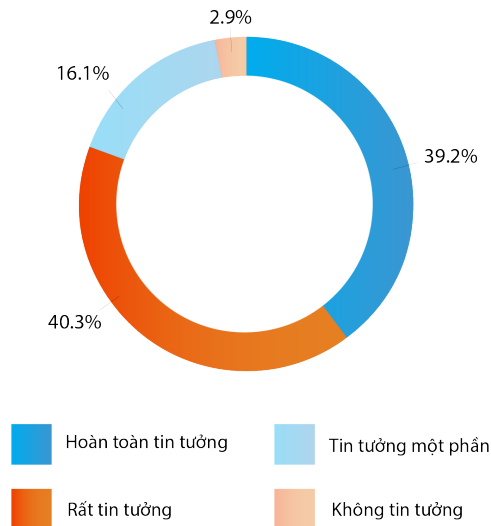
75.6% số người dân được phỏng vấn cho biết họ hài lòng về tinh thần trách nhiệm, nhiệt tâm của hòa giải viên, 68.8% cho rằng hòa giải viên am hiểu phong tục, tập quán địa phương. Tuy nhiên, chỉ có 53.2% số người trả lời cảm thấy hài lòng với kỹ năng hòa giải của hòa giải viên – một trong những yếu tố hàng đầu ảnh hưởng tới kết quả hòa giải.

Đáng lưu ý rằng, người dân có xu hướng không hài lòng về kiến thức chung của hòa giải viên (với 50.6% ý kiến đánh giá); hiểu biết về kiến thức pháp luật của hòa giải viên (47.6%) và sự thiếu kinh nghiệm (36%).

Những điểm người dân chưa hài lòng về năng lực của hòa giải viên cũng chính là một trong những khó khăn, thách thức cơ bản trong việc tăng cường chất lượng giải quyết tranh chấp ở cơ sở thông qua hòa giải.

### 2.4. Đánh giá về sự tin tưởng của người dân đối với hòa giải ở cơ sở

Tương tự với mức độ hài lòng của người dân, phần lớn người dân tin tưởng vào việc hòa giải ở cơ sở (79.5%), tin là hòa giải viên có thể giúp họ giải quyết được mâu thuẫn, tranh chấp. Có 16.1% người dân được phỏng vấn chỉ tin tưởng một phần và một số trường hợp không tin tưởng vào việc hòa giải ở cơ sở (2.9%).



Đánh giá về sự tin tưởng của người dân đối với hòa giải ở cơ sở

## B. CÔNG TÁC HÒA GIẢI Ở CƠ SỞ VÀ NĂNG LỰC HÒA GIẢI VIÊN

### 1. Kiến thức pháp luật, kỹ năng và nghiệp vụ hòa giải của hòa giải viên

Nhiều cán bộ quản lý công tác hòa giải ở cơ sở nhận định rằng hiểu biết pháp luật, kỹ năng và nghiệp vụ hòa giải của đội ngũ hòa giải viên ở cơ sở còn hạn chế. Hầu hết hòa giải viên không có kiến thức pháp luật, còn khá nhiều người chưa được đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ về hòa giải. Điều kiện, khả năng để hòa giải viên tự tìm hiểu, cập nhật nâng cao

kiến thức về pháp luật chính sách và nghiệp vụ hòa giải còn hạn chế.

Về trình độ học vấn, mặc dù tiêu chuẩn hòa giải viên không yêu cầu, song, kết quả khảo sát cho thấy tỷ lệ hòa giải viên chỉ tốt nghiệp tiểu học, trung học cơ sở cao hơn số người tốt nghiệp phổ thông trung học. Về trình độ chuyên môn, tỷ lệ không qua đào tạo nghề chiếm 50%, tỷ lệ hòa giải viên có trình độ cao đẳng, đại học rất thấp, chỉ có 9.9%.

Trình độ học vấn và chuyên môn của hòa giải viên ở cơ sở

Trình độ học vấn	Tỷ lệ	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ
1. Không biết đọc, biết viết	0.7%	1. Chưa được đào tạo	50.0%
		2. Đào tạo nghề không có chứng chỉ	2.8%
2. Tiểu học (lớp 1 - 5)	10.7%	3. Đào tạo nghề ngắn hạn có chứng chỉ	8.5%
3. Trung học cơ sở (lớp 6 - 9)	40.7%	4. Sơ cấp nghề	14.1%
		5. Trung cấp (nghề, chuyên nghiệp)	12.7%
4. Trung học phổ thông (lớp 10 - 12)	48.0%	6. Cao đẳng (nghề, chuyên nghiệp)	1.4%
		7. Đại học	8.5%

## 2. Thực trạng tập huấn, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức pháp luật, kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở cho hòa giải viên và cách thức làm việc với nhóm đặc thù

### 2.1. Bồi dưỡng kiến thức pháp luật, kỹ năng và nghiệp vụ hòa giải ở cơ sở cho hòa giải viên

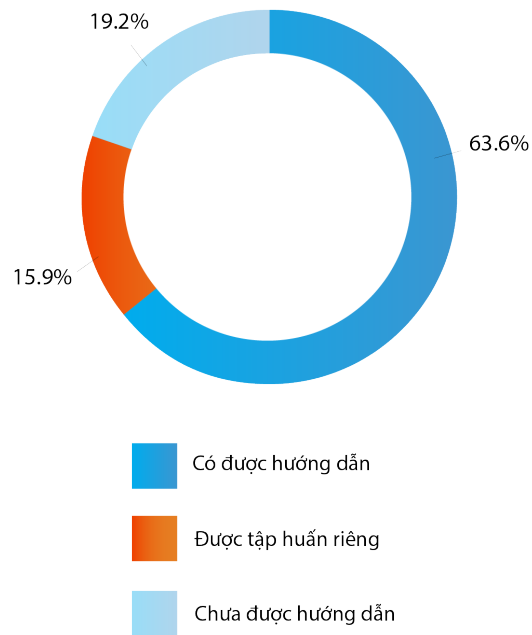
UBND cấp huyện có trách nhiệm tổ chức tập huấn, bồi dưỡng, cập nhật kiến thức pháp luật, kỹ năng và nghiệp vụ hòa giải để các hòa giải viên thực hiện tốt nhiệm vụ của mình. Tỷ lệ các hòa giải viên trả lời đã được tập huấn về kiến thức pháp luật và kỹ năng nghiệp vụ hòa giải như sau:

Nội dung tập huấn cho hòa giải viên ở cơ sở

Nội dung tập huấn	Tỷ lệ tham gia
1. Lợi ích, ý nghĩa của hòa giải ở cơ sở	72.4%
2. Quy trình tiến hành 1 vụ hòa giải thực tế	54.3%
3. Quy định pháp luật về hòa giải ở cơ sở và các quy định pháp luật liên quan	58.3%
4. Cách tìm hiểu, lấy quy định pháp luật từ các văn bản pháp luật hiện hành	29.1%
5. Cách cập nhật thông tin pháp luật từ các văn bản pháp luật sửa đổi, bổ sung	43.3%
6. Kinh nghiệm hòa giải ở cơ sở của địa phương, địa phương khác	43.3%
7. Những vấn đề cần lưu ý, cách xử lý trong quá trình hòa giải ở cơ sở	29.1%
8. Kỹ năng tiếp cận đối tượng để nắm bắt thông tin về vụ, việc hòa giải và nhu cầu lợi ích của các bên	51.2%
9. Kỹ năng tra cứu, tìm kiếm văn bản pháp luật, tìm kiếm giải pháp tư vấn cho các bên	29.9%
10. Kỹ năng chuẩn bị tổ chức, điều hành, kiểm soát buổi hòa giải	34.6%
11. Kỹ năng lắng nghe tích cực, giải thích, thuyết phục, hướng dẫn các bên tự thỏa thuận dàn xếp mâu thuẫn, tranh chấp	58.3%
12. Kỹ năng ghi chép của hòa giải viên; ghi sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở	47.2%
13. Kỹ năng lồng ghép phổ biến, giáo dục, tư vấn pháp luật trong hòa giải ở cơ sở	38.6%

## 2.2. Tập huấn, bồi dưỡng kĩ năng và cách thức làm việc với các nhóm đặc thù

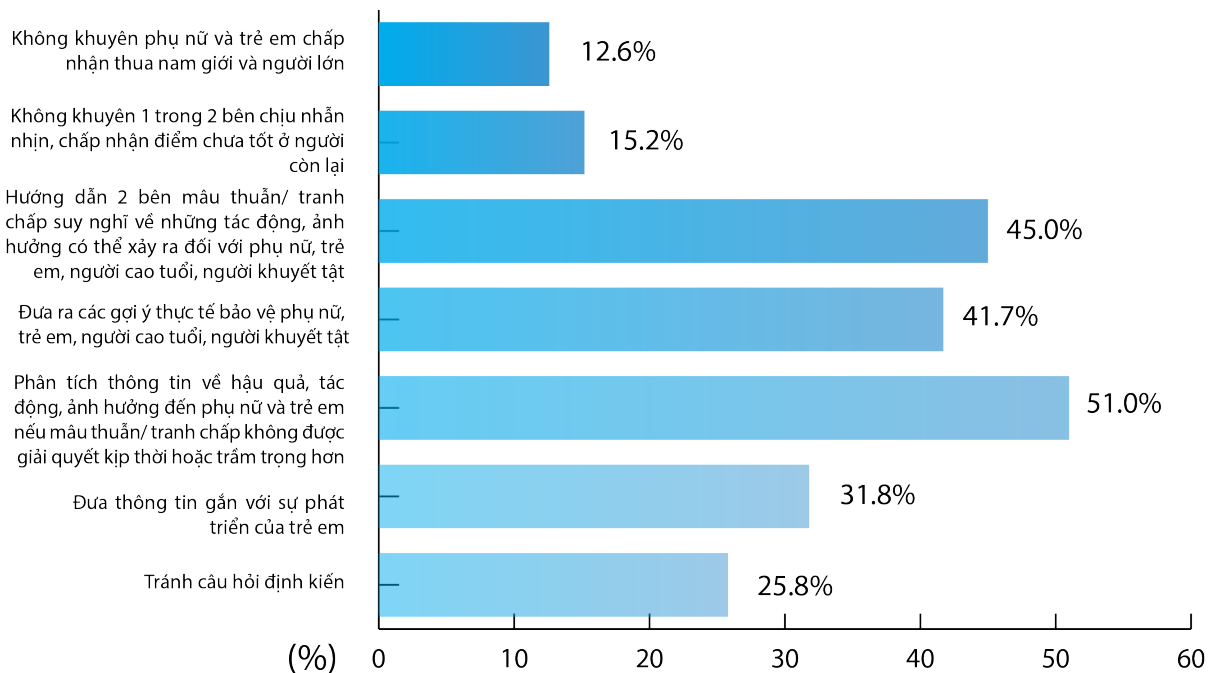
Bên cạnh các nội dung trên, kiến thức, kĩ năng và cách thức làm việc với các nhóm đặc thù (phụ nữ, trẻ em, người khuyết tật, người nghèo, người dân tộc ít người, v.v...) cũng là một trong những nội dung mà các hòa giải viên được bồi dưỡng, tập huấn. Phần lớn hòa giải viên được phỏng vấn cho biết họ đã từng được hướng dẫn về cách thức làm việc với các đối tượng đặc thù như phụ nữ, trẻ em (63.6% tổng số hòa giải viên được phỏng vấn), 15.9% trong số đó đã từng được tập huấn chuyên sâu. Tuy nhiên, có khoảng 19.2% cho biết họ chưa được hướng dẫn về các nội dung này bao giờ vì địa phương không tổ chức tập huấn, hướng dẫn.



Tình hình hòa giải viên ở cơ sở được tập huấn, hướng dẫn về cách làm việc với các đối tượng đặc thù

Về nội dung tập huấn cách thức làm việc với nhóm đặc thù, các hòa giải viên được phỏng

vấn cho biết họ được tập huấn các nội dung như sau:



Những nội dung mà hòa giải viên ở cơ sở được tập huấn, hướng dẫn về cách làm việc với các đối tượng đặc thù và bảo vệ trẻ em

## 3. Thực trạng hòa giải ở cơ sở với nhóm đối tượng đặc thù

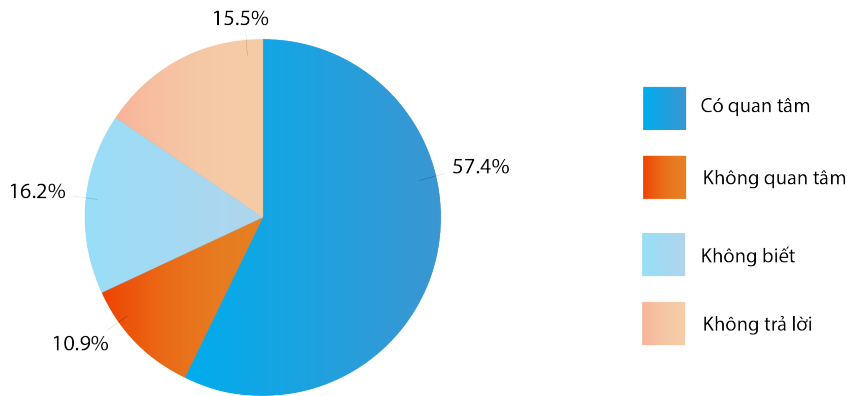
Trong quá trình hòa giải, có khá nhiều trường hợp hòa giải viên tiến hành các vụ việc có các đối tượng đặc thù như phụ nữ, trẻ em, người nghèo,

người dân tộc ít người, người khuyết tật hay người cao tuổi. Đối với các vụ việc này, hòa giải viên cần linh hoạt tìm kiếm các giải pháp khác nhau. Một thực tế là nhiều hòa giải viên không thể nói tiếng dân tộc ít người. Trong số những hòa giải viên trực tiếp tham gia hòa giải những

vụ việc có liên quan tới đối tượng yếu thế, có 60.3% số người trả lời phỏng vấn cho rằng họ đã “Đề nghị Tổ hòa giải tìm kiếm người hỗ trợ phù hợp để tham gia hòa giải” vì người được hòa giải là người khuyết tật hoặc là người dân tộc ít người không nói được tiếng Kinh; 13.5% hòa giải viên “Tự mình tìm kiếm người hỗ trợ phù hợp để tham gia hòa giải”; 15.6% hòa giải viên cho biết họ chưa bao giờ tham gia hòa giải những vụ việc có một trong hai bên là người khuyết tật hoặc người dân tộc ít người không nói được tiếng Kinh.

**3.1. Phản hồi của người dân về cách thức hòa giải viên bảo đảm bình đẳng giới khi làm việc với nhóm đối tượng đặc thù**

Đánh giá của người dân về sự quan tâm của hòa giải viên với việc đảm bảo bình đẳng giới khi làm việc với các đối tượng đặc thù



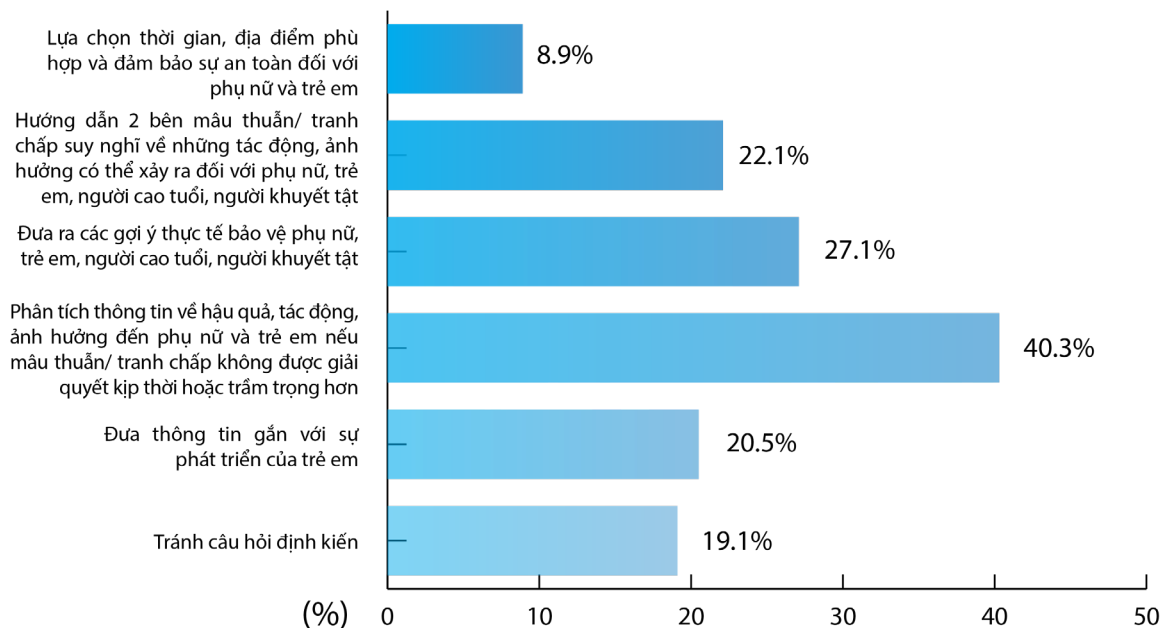
So sánh các nội dung về bảo đảm bình đẳng giới và bảo vệ trẻ em khi làm việc với đối tượng đặc thù mà hòa giải viên đã được tập huấn với đánh giá của người dân được hòa giải cho thấy việc áp dụng các nội dung này

Tim hiểu về nhận thức của hòa giải viên về vấn đề bảo đảm bình đẳng giới và bảo vệ trẻ em, trong quá trình hòa giải, khảo sát và phỏng vấn người dân được hòa giải cho thấy, chỉ 57.4% số người được hòa giải cho rằng hòa giải viên có quan tâm đến vấn đề này, 10.9% cho rằng hòa giải viên cơ sở không chú ý tới các vấn đề này.

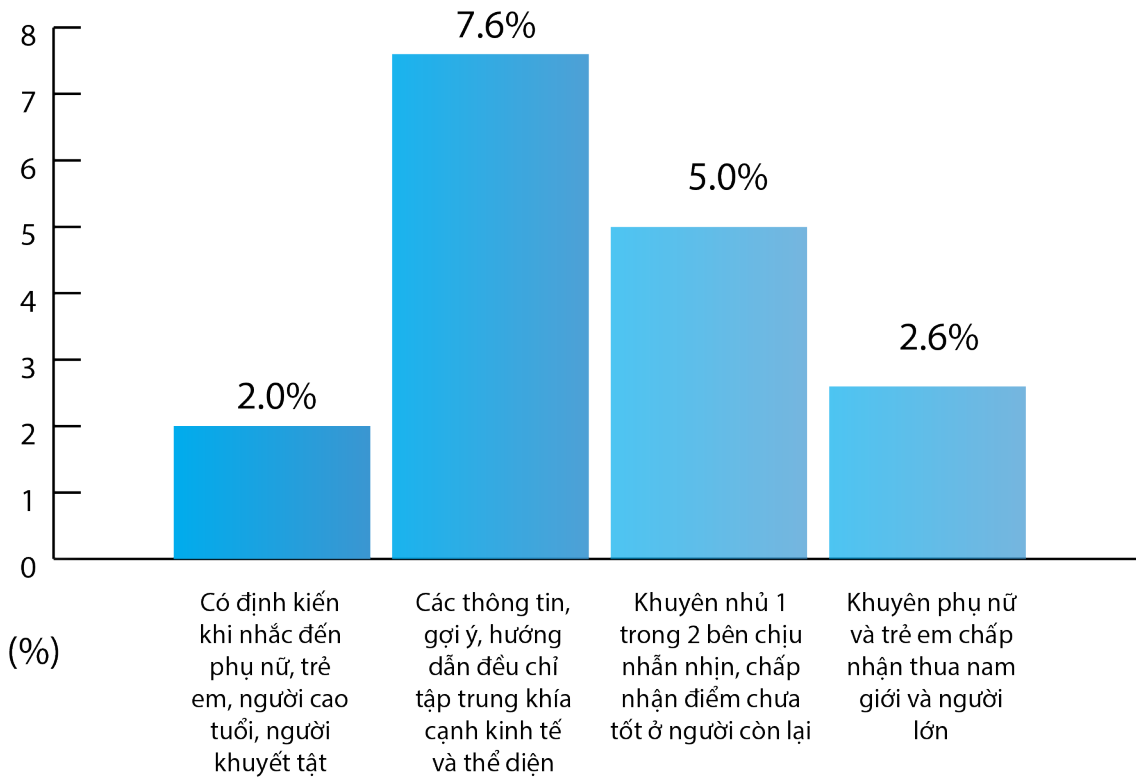
Một điểm đáng lưu ý là con số này không tương ứng so với 79.5% hòa giải viên đã từng được tập huấn, hướng dẫn về nội dung liên quan tới bình đẳng giới và bảo vệ trẻ em như đề cập ở trên.

thấp hơn khá nhiều so với tỷ lệ hòa giải viên đã được tập huấn, hướng dẫn. Như vậy, việc được tập huấn và việc áp dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tiễn còn có khoảng cách lớn, thể hiện ở hai bảng sau:

Đánh giá của người dân về những yếu tố hòa giải viên quan tâm khi làm việc với các đối tượng đặc thù để đảm bảo bình đẳng giới và bảo vệ trẻ em







Các cán bộ quản lý công tác hòa giải ở cơ sở cũng có ý kiến cho rằng, nhiều hòa giải viên còn thiếu kiến thức, kỹ năng nhất là trong hòa giải những vụ việc nhạy cảm (như bạo lực gia đình, vụ việc liên quan đến phụ nữ, trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật...) nên công tác hòa giải chưa đạt được kết quả như mong muốn.

### 3.2. Sự tham gia của nữ hòa giải viên trong tổ hòa giải

Tăng cường sự tham gia của hòa giải viên là

nữ là một trong những cách thức nhằm đảm bảo quyền lợi của các nhóm đối tượng đặc thù như phụ nữ, người khuyết tật và trẻ em trong hòa giải. Tuy nhiên, hiện nay tỷ lệ hòa giải viên nữ còn thấp. Theo số liệu thống kê của Bộ Tư pháp tính đến 31/12/2018, trong số 1.290.676 hòa giải viên ở cơ sở, chỉ có 364.188 người là nữ, chiếm tỷ lệ 28.2%. Thêm vào đó, hòa giải viên nữ là cán bộ Hội Liên hiệp Phụ nữ còn hạn chế về kỹ năng hòa giải và kiến thức pháp luật. Sự tham gia phối hợp hòa giải của cán bộ Hội Phụ nữ còn mang tính hình thức, nên hiệu quả cũng chưa được như mong đợi.

## C. KHÓ KHĂN, THÁCH THỨC TRONG GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP Ở CƠ SỞ THÔNG QUA HÒA GIẢI

### 1. Chế độ đãi ngộ cho hòa giải viên còn thấp, chưa thỏa đáng

Các địa phương thường áp dụng mức chi 200.000/vụ hòa giải cho tất cả các thành viên

tham gia hòa giải, nhưng có nơi chỉ áp dụng cho các vụ hòa giải thành. Một số nơi không chi chế độ cho các vụ việc hòa giải không thành và cũng không lập biên bản đã tiến hành hòa giải để thanh toán chế độ tài chính,

trong khi những vụ hòa giải không thành là những vụ khó, hòa giải viên phải bỏ nhiều thời gian và công sức. Chi phí cho các thành viên tham gia thấp và không kịp thời nên khó động viên được hòa giải viên tích cực, nhiệt tình tham gia thực hiện công việc.

## **2. Rào cản về ngôn ngữ**

Các địa bàn được khảo sát đều là những vùng kinh tế khó khăn, tỉ lệ người dân tộc ít người cao dẫn đến rào cản ngôn ngữ đối với cả hòa giải viên cơ sở và người dân được hòa giải.

## **3. Khó khăn của hòa giải viên khi làm công tác hòa giải ở cơ sở**

Nhiều hòa giải viên cho rằng, khó khăn lớn nhất mà họ gặp phải là thiếu kiến thức pháp luật (61.5%), thiếu kinh nghiệm và những kỹ năng cần thiết (34.3%); thiếu nguồn tài liệu để tự cập nhật kiến thức (48.3%).

Ngoài ra, hòa giải viên còn cho rằng họ còn gặp phải một số khó khăn khác như trong bảng dưới đây:

<b>Khó khăn khác của hoà giải viên</b>	<b>Tỷ lệ</b>
1. Các mối quan hệ tại cộng đồng phức tạp, khó làm việc	23.1%
2. Các tranh chấp, mâu thuẫn quá phức tạp, khó hòa giải	34.3%
3. Người dân khó tương tác với nhau, ít lắng nghe, nóng vội khi hòa giải	46.2%
4. Người dân có tâm lý muốn được cơ quan khác giải quyết cho nhanh hơn	25.2%
5. Người dân có xu hướng chỉ quan tâm đến quyền lợi của bản thân, gia đình, ít quan tâm đến các quy định của pháp luật về vấn đề đó như thế nào	44.8%
6. Khó khăn khác	3.5%

Khó khăn khác của hòa giải viên trong quá trình làm việc

## **D. PHÁT HIỆN CHÍNH CỦA NGHIÊN CỨU**

- Hòa giải là một cơ chế giải quyết mâu thuẫn, tranh chấp chủ yếu, được sử dụng phổ biến nhất ở cộng đồng. Số người dân có nhu cầu giải quyết mâu thuẫn/tranh chấp bằng HGOCS hàng năm là rất lớn.

- Hòa giải ở cơ sở được sử dụng rộng rãi vì chi

phí thấp, dễ tiếp cận, thông tin được bảo mật và tạo ra được không gian trao đổi thân thiện giữa các bên có tranh chấp, giảm bớt các vụ việc phải chuyển đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc Tòa án.

- Hiện nay, hòa giải thành cao; nhiều người

dân tin tưởng và hài lòng với kết quả hòa giải. Họ thể hiện hài lòng về tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình, tâm huyết của hòa giải viên. Tuy nhiên, người dân còn chưa hài lòng về năng lực và tính chuyên nghiệp của hòa giải viên.

- Hòa giải viên còn hạn chế về kiến thức pháp luật và kĩ năng, nghiệp vụ hòa giải.

- Chế độ đãi ngộ đối với hòa giải viên chưa thoả đáng và kinh phí hỗ trợ hòa giải ở cơ sở còn thấp.

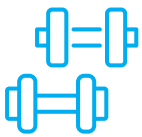
- Tồn tại rào cản về ngôn ngữ giữa hòa giải viên và người được hòa giải là người dân tộc ít người và người khuyết tật.

- Tỷ lệ hòa giải viên là nữ so với hòa giải viên là nam thấp.

- Sự quan tâm tới vấn đề bảo đảm bình đẳng giới và bảo vệ trẻ em trong quá trình làm việc với các nhóm đặc thù như phụ nữ, trẻ em, người khuyết tật, người dân tộc ít người, người cao tuổi còn thấp.

- Nhiều hòa giải viên được hướng dẫn hoặc tập huấn nội dung về đảm bảo bình đẳng giới và bảo vệ trẻ em nhưng việc áp dụng kiến thức, kỹ năng này vào hòa giải ở cơ sở còn hạn chế, ảnh hưởng đến niềm tin, mức độ hài lòng của người dân và chất lượng, kết quả hòa giải.

## E. KHUYẾN NGHỊ



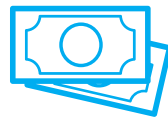
**Tăng cường** nâng cao năng lực của hòa giải viên – về kiến thức pháp luật, kỹ năng và phương pháp thực hiện hòa giải ở cơ sở;



**Chú trọng** nâng cao kiến thức pháp luật, kĩ năng, nghiệp vụ hòa giải cho các hòa giải viên ở cơ sở là người dân tộc ít người;



**Xây dựng** tài liệu hướng dẫn, tài liệu mẫu; hướng dẫn cho hòa giải viên tự nâng cao trình độ, tự khai thác, cập nhật thông tin về các văn bản luật và các kiến thức cần thiết khác trong quá trình thực hiện hòa giải ở cơ sở;



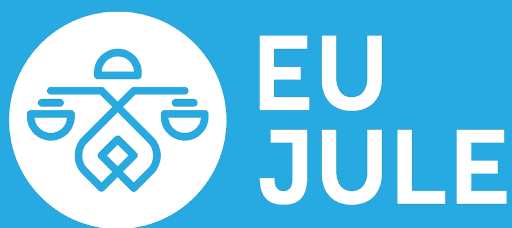
**Tăng cường** kinh phí cho hoạt động hòa giải ở cơ sở; có nhiều hình thức động viên khen thưởng đối với hòa giải viên nhằm khuyến khích, động viên cả về vật chất và tinh thần, giúp họ nhiệt tình, trách nhiệm và gắn bó hơn với công tác hòa giải ở cơ sở;



**Nâng cao** kiến thức, kỹ năng, nghiệp vụ hòa giải của hòa giải viên đối với đối tượng đặc thù như: phụ nữ, trẻ em, người cao tuổi, người khuyết tật, người dân tộc ít người;



**Tăng cường** kiểm tra, giám sát và đánh giá kết quả hòa giải ở cơ sở, việc ghi chép sổ sách, hồ sơ, lập biên bản... để theo sát tình hình hòa giải ở cơ sở và có những điều chỉnh, rút kinh nghiệm kịp thời.



*Báo cáo tóm tắt này là một sản phẩm thuộc chương trình “Tăng cường pháp luật và tư pháp tại Việt Nam”. Chương trình “Tăng cường pháp luật và Tư pháp tại Việt Nam” (EU JULE) do Liên minh Châu Âu tài trợ, với đóng góp tài chính từ UNDP, UNICEF. Chương trình do hai cơ quan này của Liên Hợp Quốc thực hiện với sự phối hợp của Bộ Tư pháp Việt Nam.*