

Số: 02/2022/CT-CA

Hà Nội, ngày 14 tháng 3 năm 2022

**CHỈ THỊ**  
**VỀ VIỆC TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI**  
**THEO LUẬT HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI TẠI TÒA ÁN**

Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án số 58/2020/QH13 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIV thông qua ngày 16/6/2020, tại kỳ họp thứ 9, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2021.

Sau khi Luật này có hiệu lực thi hành, các Tòa án nhân dân đã triển khai, tổ chức thực hiện và bước đầu thu được một số kết quả nhất định. Tuy nhiên, việc triển khai thi hành Luật còn gặp những khó khăn, vướng mắc và chưa đáp ứng được yêu cầu của công tác hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

Để đảm bảo hiệu quả thi hành Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao chỉ thị:

**I. TĂNG CƯỜNG THỰC HIỆN CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA HOẠT ĐỘNG HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI**

**1. Tập trung chỉ đạo và tổ chức thi hành Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án**

a) Tòa án nhân dân cấp tỉnh, Tòa án nhân dân cấp huyện phải xác định việc tổ chức thi hành Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án là một trong những nhiệm vụ trọng tâm của Tòa án mình.

b) Chánh án phân công Thẩm phán có năng lực, kinh nghiệm phụ trách hòa giải, đối thoại; tập trung chỉ đạo việc tuyên truyền và thực hiện các hoạt động hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

c) Thẩm phán phụ trách hòa giải, đối thoại phải tập trung thực hiện tốt nhiệm vụ của mình, thường xuyên nắm bắt việc triển khai thi hành Luật; phải kịp thời hướng dẫn, giúp đỡ Hòa giải viên thực hiện hoạt động hòa giải, đối thoại; đồng thời, đề xuất với Chánh án về những biện pháp nhằm tháo gỡ khó khăn, vướng mắc, bảo đảm hiệu quả của hoạt động hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

d) Tòa án nơi tiến hành hòa giải, đối thoại đóng dấu treo của Tòa án vào Giấy mời và Thông báo của Hòa giải viên gửi các bên tranh chấp, khiếu kiện và các cơ quan, tổ chức có liên quan. Việc đóng dấu treo được thực hiện theo hướng dẫn tại Mục 13 của Công văn số 01/2021/GĐ-TANDTC ngày 01/7/2021 của Tòa án nhân dân tối cao về Giải đáp một số vấn đề nghiệp vụ về hòa giải, đối thoại tại Tòa án.



## **2. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền về Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án nhằm bảo đảm người dân nắm bắt được mục đích, lợi ích và trình tự, thủ tục hòa giải, đối thoại**

Việc thông tin, tuyên truyền được thực hiện bằng các phương thức sau:

### **2.1. Trực tiếp phổ biến, tuyên truyền cho người khởi kiện, người yêu cầu**

a) Chánh án Tòa án nơi tiến hành hòa giải, đối thoại phân công các Hòa giải viên tuyên truyền trong danh sách Hòa giải viên của Tòa án phối hợp với Bộ phận tiếp nhận đơn của Tòa án thực hiện nhiệm vụ phổ biến, tuyên truyền Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án, cụ thể như sau:

- Trường hợp người khởi kiện, người yêu cầu trực tiếp nộp đơn khởi kiện, đơn yêu cầu tại trụ sở Tòa án thì bộ phận tiếp nhận đơn kiểm tra ngay đơn khởi kiện, nếu xét thấy thuộc trường hợp Hòa giải, đối thoại tại Tòa án thì phối hợp với Hòa giải viên phổ biến, tuyên truyền ngay về Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án cho người khởi kiện, người yêu cầu. Sau khi phổ biến, tuyên truyền mà họ đồng ý, bộ phận tiếp nhận đơn lập biên bản ghi nhận ý kiến đồng ý hòa giải, đối thoại theo quy định tại khoản 4 Điều 16 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án;

- Trường hợp người khởi kiện, người yêu cầu gửi đơn khởi kiện, đơn yêu cầu đến Tòa án theo đường dịch vụ bưu chính hoặc trực tuyến qua cổng thông tin điện tử của Tòa án thì Hòa giải viên trực tiếp liên hệ với người khởi kiện, người yêu cầu để phổ biến, tuyên truyền về Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án và hướng dẫn họ trả lời Tòa án theo quy định.

b) Hòa giải viên được Thẩm phán phụ trách hòa giải, đối thoại ra quyết định chỉ định Hòa giải viên theo quy định tại Điều 5 của Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền, phổ biến Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án cho người bị kiện kể từ thời điểm được chỉ định.

### **2.2. Tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng**

Các Tòa án cần phối hợp với các cơ quan truyền thông, báo, đài để tuyên truyền về Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án bằng nhiều hình thức như: viết bài tuyên truyền về Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án; thường xuyên đưa thông tin về những lợi ích mà kết quả hòa giải thành, đối thoại thành đã mang đến cho các bên tranh chấp, khiếu kiện, như đưa tin trên bảng tin, phát tờ rơi...

## **3. Tập trung kiện toàn tổ chức và nâng cao năng lực hoạt động của Hòa giải viên**

- Tuyển chọn đầy đủ Hòa giải viên theo hướng dẫn của Tòa án nhân dân tối cao;

- Thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng về kỹ năng hòa giải, đối thoại; kịp thời hỗ trợ, giúp đỡ các Hòa giải viên tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện hoạt động hòa giải, đối thoại;

- Hòa giải viên phải phấn đấu, rèn luyện để nâng cao trình độ, năng lực, kỹ năng hòa giải, đối thoại; khắc phục khó khăn để thực hiện tốt nhiệm vụ của



mình nhằm tạo uy tín, niềm tin để các cơ quan, tổ chức, cá nhân tin tưởng lựa chọn hòa giải, đối thoại tại Tòa án; phối hợp chặt chẽ với Tòa án để thực hiện tốt việc phổ biến, tuyên truyền Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

#### **4. Phát huy tính linh hoạt trong hòa giải, đối thoại tại Tòa án**

Phương thức hòa giải, đối thoại linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế của mỗi loại vụ việc là một đặc điểm nổi bật của hòa giải, đối thoại tại Tòa án cần được phát huy; đặc biệt trong điều kiện phòng chống dịch bệnh COVID-19 hiện nay. Để thực hiện tốt nhiệm vụ này, Hòa giải viên có thể trao đổi thông tin với các bên tranh chấp, khiếu kiện bằng điện thoại hoặc các phương tiện liên lạc điện tử khác, tăng cường cách thức làm việc riêng với từng bên. Khi các bên đạt được sự thỏa thuận, thống nhất thì mở phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải thành, đối thoại thành tại trụ sở Tòa án.

#### **5. Bảo đảm cơ sở vật chất cần thiết cho hoạt động hòa giải, đối thoại**

Căn cứ vào khả năng, điều kiện thực tế, Tòa án cấp tỉnh, Tòa án cấp huyện cần bố trí đầy đủ phòng làm việc cho Hòa giải viên, phòng hòa giải, đối thoại cho hợp lý; trang bị những phương tiện cần thiết để bảo đảm cho các Hòa giải viên có đủ điều kiện thực hiện nhiệm vụ.

#### **6. Về chỉ tiêu hòa giải, đối thoại của Tòa án trong một năm**

##### **6.1. Đối với hoạt động hòa giải, đối thoại theo quy định của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án**

a) Phần đầu tỷ lệ các vụ việc dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động, khiếu kiện hành chính mà Tòa án chuyển sang hòa giải, đối thoại so với số lượng vụ việc dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động, khiếu kiện hành chính mà Tòa án nhận được trong một năm đạt tỷ lệ từ **80% trở lên**.

b) Phần đầu tỷ lệ các vụ việc dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động, khiếu kiện hành chính được Hòa giải viên hòa giải thành, đối thoại thành theo quy định của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án so với số lượng vụ việc dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động, khiếu kiện hành chính mà Tòa án chuyển sang hòa giải, đối thoại trong một năm đạt tỷ lệ từ **70% trở lên**.

Tiêu chí xác định vụ việc hòa giải thành, đối thoại thành: khi Hòa giải viên tiến hành hòa giải, đối thoại và thông qua hoạt động hòa giải, đối thoại của Hòa giải viên mà người khởi kiện, người yêu cầu rút đơn khởi kiện, đơn yêu cầu hoặc các bên tham gia hòa giải, đối thoại thống nhất được với nhau về việc giải quyết toàn bộ hoặc một phần tranh chấp, khiếu kiện thì được coi là hòa giải thành, đối thoại thành. Trường hợp Hòa giải viên đã được chỉ định nhưng chưa tiến hành hoạt động hòa giải, đối thoại mà người khởi kiện, người yêu cầu rút đơn khởi kiện, đơn yêu cầu thì không được coi là hòa giải thành, đối thoại thành.

c) Phần đầu số lượng quyết định của Tòa án về việc công nhận, không công nhận kết quả hòa giải thành, đối thoại thành tranh chấp dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động; yêu cầu công nhận thuận tình ly



hôn, khiếu kiện hành chính so với số lượng yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành, đối thoại thành tại Tòa án trong một năm đạt tỷ lệ **100%**.

d) Phần đầu **100%** quyết định công nhận kết quả hòa giải thành, đối thoại thành tại Tòa án không bị hủy, không có quyết định khó thi hành hoặc không thi hành được.

đ) **01** vụ việc được chuyển sang hòa giải, đối thoại thì Thẩm phán phụ trách hòa giải, đối thoại; Thẩm phán tham gia phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại; Thẩm phán ra quyết định công nhận/không công nhận kết quả hòa giải, đối thoại được tính chỉ tiêu thi đua bằng **0,5** vụ việc mà mỗi Thẩm phán đã xét xử, giải quyết.

Nếu một Thẩm phán đồng thời là Thẩm phán phụ trách hòa giải, đối thoại; Thẩm phán tham gia phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại; Thẩm phán ra quyết định công nhận/không công nhận kết quả hòa giải, đối thoại thì Thẩm phán đó được tính chỉ tiêu thi đua bằng **1,5** vụ việc đã xét xử, giải quyết.

## ***6.2. Đối với hoạt động hòa giải, đối thoại theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Tố tụng hành chính***

a) Phần đầu tỷ lệ số lượng vụ án dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động, hành chính được hòa giải thành, đối thoại thành theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Tố tụng hành chính so với số lượng vụ án dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động, hành chính mà Tòa án cấp sơ thẩm đã thụ lý, đưa ra hòa giải, đối thoại, giải quyết trong một năm đạt tỷ lệ từ **30% trở lên**.

Tiêu chí xác định vụ việc hòa giải thành, đối thoại thành được thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 55/TANDTC-PC ngày 20/3/2018 của Tòa án nhân dân tối cao về tiêu chí xác định vụ việc hòa giải thành, đối thoại thành.

b) Phần đầu **100%** quyết định công nhận sự thỏa thuận của các đương sự, quyết định công nhận kết quả đối thoại thành không bị kháng nghị theo thủ tục giám đốc thẩm, không có quyết định khó thi hành hoặc không thi hành án được.

c) **01** vụ án hòa giải thành, đối thoại thành được tính chỉ tiêu thi đua bằng **02** vụ án đã xét xử, giải quyết.

7. Phát động phong trào thi đua về hòa giải, đối thoại tại Tòa án; gắn kết quả của phong trào thi đua này với việc bình xét các danh hiệu thi đua; đổi mới, hoàn thiện chỉ tiêu thi đua khen thưởng theo hướng coi trọng công tác hòa giải, đối thoại.

8. Tổ chức sơ kết, rút kinh nghiệm về công tác hòa giải, đối thoại theo Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

## **II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tòa án nhân dân tối cao, Chánh án các Tòa án nhân dân trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, chịu trách nhiệm quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc các yêu cầu, chỉ tiêu và nhiệm vụ nêu tại Chỉ thị này.

2. Giao Vụ Pháp chế và Quản lý khoa học, Báo Công lý, Tạp chí Tòa án nhân dân, Văn phòng phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ nêu tại mục 2 Phần I Chỉ thị này.

3. Giao Vụ Tổ chức – Cán bộ phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ về kiện toàn tổ chức nêu tại mục 3 Phần I của Chỉ thị này.

4. Giao Học viện Tòa án, Vụ Pháp chế và Quản lý khoa học phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ về tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ, kỹ năng hòa giải, đối thoại nêu tại mục 3 Phần I của Chỉ thị này.

5. Giao Cục Kế hoạch – Tài chính, Văn phòng phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ nêu tại mục 5 Phần I của Chỉ thị này.

6. Giao Vụ Thi đua – Khen thưởng phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ nêu tại mục 6 và mục 7 Phần I Chỉ thị này.

7. Giao Vụ Pháp chế và Quản lý khoa học phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức thực hiện nhiệm vụ nêu tại mục 8 Phần I Chỉ thị này.

8. Giao Vụ Pháp chế và Quản lý khoa học xây dựng Đề án tăng cường phổ biến, giáo dục pháp luật hòa giải, đối thoại tại Tòa án giai đoạn 2022 – 2026.

9. Giao Vụ Pháp chế và Quản lý khoa học là đơn vị thường trực việc theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện Chỉ thị này và báo cáo Chánh án Tòa án nhân dân tối cao. *le conk*

**Nơi nhận:**

- Ủy ban Tư pháp của Quốc hội;
- Ủy ban Pháp luật của Quốc hội;
- Ban Nội chính TW;
- Ban Chỉ đạo CCTPTW;
- Chánh án TANDTC (để báo cáo);
- Các đ/c Phó Chánh án TANDTC (để chỉ đạo thực hiện);
- Các đ/c Thẩm phán TANDTC;
- Thủ trưởng các đơn vị thuộc TANDTC;
- Các Tòa án nhân dân;
- Công TTĐT TANDTC (để đăng tải);
- Lưu: VT VP, Vụ PC&QLKH (TANDTC).

**KT. CHÁNH ÁN  
PHÓ CHÁNH ÁN**



**Nguyễn Văn Du**





**TÒA ÁN NHÂN DÂN TỐI CAO**

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

*Hà Nội, ngày 14 tháng 3 năm 2022*

**HƯỚNG DẪN**  
**QUY TRÌNH HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI**  
**THEO LUẬT HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI TẠI TÒA ÁN**

*(Ban hành kèm theo Chỉ thị số 02/CT-CA ngày 14 tháng 3 năm 2022  
của Chánh án Tòa án nhân dân tối cao)*

**PHẦN I**  
**NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN KHỞI KIỆN, ĐƠN YÊU CẦU**

**1. Nhận đơn khởi kiện, đơn yêu cầu**

*a)* Khi nhận được đơn khởi kiện vụ án về tranh chấp dân sự, hôn nhân và gia đình, kinh doanh, thương mại, lao động; đơn yêu cầu công nhận thuận tình ly hôn; đơn khởi kiện vụ án hành chính và tài liệu, chứng cứ kèm theo, Bộ phận tiếp nhận đơn của Tòa án ghi vào sổ nhận đơn, xác nhận việc nhận đơn theo quy định tại khoản 1 Điều 2 của Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC của Chánh án Tòa án nhân dân tối cao ngày 16/11/2020 về nhận và xử lý đơn khởi kiện, đơn yêu cầu (sau đây gọi là Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC) và thực hiện việc tuyên truyền, phổ biến về Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án cho người khởi kiện, người yêu cầu tại bàn nhận hồ sơ nếu người khởi kiện, người yêu cầu nộp đơn trực tiếp tại Tòa án; Hòa giải viên tuyên truyền được Chánh án phân công thực hiện việc tuyên truyền, phổ biến Luật cùng với Bộ phận tiếp nhận đơn của Tòa án.

Tại thời điểm nộp đơn mà người khởi kiện, người yêu cầu đề nghị tiến hành hòa giải, đối thoại theo Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án thì Bộ phận tiếp nhận đơn lập biên bản ghi nhận ý kiến của người khởi kiện, người yêu cầu về việc lựa chọn hòa giải, đối thoại, lựa chọn Hòa giải viên theo Mẫu số 03-HG, Mẫu số 03-ĐT ban hành kèm theo Thông tư số 02/2020/TT-TANDTC.

*b)* Trường hợp người khởi kiện, người yêu cầu gửi đơn đến Tòa án theo đường dịch vụ bưu chính hoặc gửi trực tuyến qua Cổng thông tin điện tử của Tòa án thì Bộ phận tiếp nhận đơn của Tòa án gửi thông tin liên lạc của người khởi kiện, người yêu cầu và người bị kiện (địa chỉ nơi cư trú, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử, ...) cho Hòa giải viên tuyên truyền được Chánh án phân công để Hòa giải viên thực hiện việc tuyên truyền, phổ biến Luật trong quá trình Tòa án xử lý đơn khởi kiện, đơn yêu cầu. Đồng thời, Bộ phận tiếp nhận đơn ghi tên và địa chỉ liên lạc của Hòa giải viên trong Giấy xác nhận đơn để các bên có thể liên lạc với Hòa giải viên khi họ mong muốn được phổ biến, tuyên truyền về Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.



c) Nội dung tuyên truyền, phổ biến, bao gồm:

- Tuyên truyền ngắn gọn về cơ chế giải quyết các tranh chấp dân sự, yêu cầu công nhận thuận tình ly hôn, khiếu kiện hành chính bằng hòa giải, đối thoại tại Tòa án; về lợi ích và ý nghĩa của cơ chế đó;

- Phổ biến về quyền lựa chọn hòa giải, đối thoại, lựa chọn Hòa giải viên của các bên và trình tự, thủ tục lựa chọn; giới thiệu danh sách Hòa giải viên;

- Phổ biến các nội dung khác của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án nếu được các bên yêu cầu.

## **2. Xử lý đơn khởi kiện, đơn yêu cầu**

a) Tòa án tiến hành xử lý đơn khởi kiện, đơn yêu cầu theo quy định tại Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC.

b) Hòa giải viên tuyên truyền được Chánh án phân công thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền, phổ biến Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án cho người khởi kiện, người yêu cầu, người bị kiện kể từ khi tiếp nhận đơn khởi kiện đến khi các bên có ý kiến phản hồi Tòa án về việc lựa chọn hoặc không lựa chọn hòa giải, đối thoại và việc lựa chọn Hòa giải viên hoặc hết thời hạn Thông báo lần thứ hai của Tòa án mà người khởi kiện, người yêu cầu chưa có ý kiến trả lời Tòa án theo quy định tại khoản 5 Điều 3 của Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC.

Hòa giải viên được Thẩm phán phụ trách hòa giải, đối thoại ra quyết định chỉ định Hòa giải viên theo quy định tại Điều 5 của Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền, phổ biến Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án cho người bị kiện kể từ thời điểm được chỉ định đến khi người bị kiện có ý kiến phản hồi Tòa án về việc lựa chọn hoặc không lựa chọn hòa giải, đối thoại và việc lựa chọn Hòa giải viên hoặc hết thời hạn quy định tại khoản 1 Điều 7 của Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC mà người bị kiện không trả lời Tòa án.

c) Việc tuyên truyền, phổ biến Luật được thực hiện bằng các phương thức thuận tiện, linh hoạt như gặp gỡ trực tiếp hoặc liên lạc với người khởi kiện, người yêu cầu, người bị kiện bằng các phương thức liên lạc khác như: điện thoại, email, zalo, zoom ....

d) Khi nhận thông tin phản hồi của người khởi kiện, người yêu cầu, người bị kiện về việc lựa chọn hoặc không lựa chọn hòa giải, đối thoại tại Tòa án, lựa chọn Hòa giải viên, Hòa giải viên thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

- Hướng dẫn người khởi kiện, người yêu cầu, người bị kiện thực hiện thủ tục phản hồi ý kiến đối với Tòa án theo quy định tại Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC nếu vụ việc dân sự, khiếu kiện hành chính không thuộc trường hợp quy định tại các khoản 1, 2, 4, 5, 6 và 7 Điều 19 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án; các điểm a, b, c, đ và g khoản 1 Điều 192 của Bộ luật Tố tụng dân sự; các điểm a, b, c, d, đ và e khoản 1 Điều 123, điểm g khoản 1 Điều 143 của Luật Tố tụng hành chính;

- Báo cáo cho Tòa án về phản hồi của người khởi kiện, người yêu cầu, người bị kiện để Tòa án thực hiện các trình tự, thủ tục theo quy định tại Thông tư số 03/2020/TT-TANDTC.

**d)** Trường hợp Hòa giải viên không thể liên lạc được với người khởi kiện, người yêu cầu và người bị kiện thì Tòa án thông báo bằng văn bản cho người khởi kiện, người yêu cầu biết về quyền được lựa chọn hòa giải, đối thoại và lựa chọn Hòa giải viên theo quy định tại khoản 3 và điểm c, khoản 4 Điều 16 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

## PHẦN II CHUẨN BỊ HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI

### 1. Thực hiện việc lập, nghiên cứu hồ sơ vụ việc

Sau khi được chỉ định, Hòa giải viên tiến hành việc lập, nghiên cứu hồ sơ vụ việc. Đây là nhiệm vụ rất quan trọng, việc thu thập thông tin và nghiên cứu hồ sơ vụ việc tranh chấp, khiếu kiện để giúp cho Hòa giải viên nắm được toàn bộ nội dung tranh chấp, khiếu kiện; các chủ thể liên quan đến tranh chấp, khiếu kiện; nguyên nhân của tranh chấp, khiếu kiện; những vấn đề mấu chốt của tranh chấp, khiếu kiện cần được giải quyết, tháo gỡ để giúp các bên đi đến sự thỏa thuận, thống nhất.

**a)** Trong quá trình lập, nghiên cứu hồ sơ vụ việc, Hòa giải viên cần làm rõ những yêu cầu sau đây:

- Quan hệ pháp luật tranh chấp, khiếu kiện;
- Yêu cầu cụ thể của các bên;
- Nguyên nhân phát sinh tranh chấp, khiếu kiện;
- Tính chất, mức độ tranh chấp, khiếu kiện;
- Vấn đề mấu chốt của tranh chấp, khiếu kiện;
- Xác định tư cách của các bên (người khởi kiện, bị kiện, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan);
- Môi quan hệ giữa các bên tranh chấp, khiếu kiện;
- Tài liệu, chứng cứ chứng minh cho yêu cầu của các bên;
- Những quy định pháp luật làm căn cứ pháp lý để giải quyết yêu cầu của các bên trong trường hợp cần thiết;
- Các nội dung khác (nếu có).

**b)** Để thực hiện các yêu cầu trên đây, tùy từng vụ việc và mức độ cần thiết, Hòa giải viên thực hiện các công việc sau:

- Đề nghị người khởi kiện, người bị kiện, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan cung cấp bổ sung tài liệu, chứng cứ; gặp gỡ các bên tranh chấp, khiếu



kiện tại những địa điểm, thời gian, phương thức phù hợp (zalo, viber, skype, zoom ...) hoặc mời đến Phòng hòa giải, đối thoại tại Tòa án để nắm rõ những nội dung, tình tiết vụ việc tranh chấp, khiếu kiện làm cơ sở cho việc hòa giải, đối thoại;

- Tìm hiểu nhân thân, thái độ tâm lý của các bên để chọn lựa phương pháp giao tiếp cho phù hợp;

- Tiếp xúc, tác động tích cực, phân tích, giải thích đối với từng bên tranh chấp, khiếu kiện để giúp các bên hiểu đúng: về tình tiết vụ việc; các quy định của pháp luật, tập quán, án lệ, lẽ công bằng để các bên nhận thức được tính hợp pháp, tính hợp lý trong từng yêu cầu của họ;

Trên cơ sở đó, thuyết phục, giúp đỡ các bên tranh chấp, khiếu kiện đi tìm tiếng nói chung khi hòa giải, đối thoại;

- Tham khảo ý kiến của cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức có chuyên môn về lĩnh vực tranh chấp, khiếu kiện trong trường hợp cần thiết;

- Tiếp xúc, đề nghị những người có ảnh hưởng, có uy tín hoặc có khả năng vận động, thuyết phục các bên hỗ trợ cho công tác hòa giải, đối thoại;

- Tìm hiểu phong tục, tập quán liên quan đến việc giải quyết tranh chấp, khiếu kiện giữa các bên.

### c) Hồ sơ hòa giải, đối thoại

Hồ sơ hòa giải, đối thoại gồm 2 phần:

- Hồ sơ khởi kiện: Bao gồm đơn khởi kiện và các tài liệu kèm theo đơn. Đây là tài liệu công khai, Hòa giải viên cần tiếp nhận với biên bản giao nhận rõ ràng. Các tài liệu này sẽ phải gửi trả lại cho Tòa án xử lý sau khi kết thúc hòa giải, đối thoại.

- Những tài liệu và các thông tin khác mà Hòa giải viên thu thập được trong quá trình hòa giải, đối thoại: chỉ nhằm phục vụ cho việc hòa giải, đối thoại và phải được bảo đảm bí mật, không được tiết lộ cho người khác biết những tài liệu đó; chỉ được xuất trình trong phiên hòa giải, đối thoại khi được sự đồng ý của người cung cấp; nếu có yêu cầu thì sẽ trả lại cho các bên tranh chấp, khiếu kiện (đã cung cấp) khi kết thúc hòa giải, đối thoại.

## **2. Xây dựng kế hoạch hòa giải, đối thoại**

Tùy theo tính chất cụ thể của vụ việc, Hòa giải viên sẽ xây dựng kế hoạch hòa giải, đối thoại như sau:

a) Xác định những nội dung hòa giải, đối thoại, cụ thể như sau:

- Những vấn đề các bên đã thống nhất, những vấn đề chưa thống nhất, cần hòa giải, đối thoại;

- Những vấn đề mấu chốt cần tập trung tháo gỡ, giải tỏa để giúp các bên tranh chấp, khiếu kiện giải quyết vướng mắc và đi tới thỏa thuận, thống nhất;

- Thứ tự ưu tiên hòa giải, đối thoại các nội dung tranh chấp, tùy từng trường hợp cụ thể Hòa giải viên cần xác định vấn đề nào hòa giải, đối thoại



trước, vấn đề nào hòa giải, đối thoại sau (vấn đề nào dễ thống nhất thì hòa giải, đối thoại trước, vấn đề khó thống nhất sẽ hòa giải, đối thoại sau; hòa giải, đối thoại từng phần trước, hòa giải, đối thoại tổng thể sau);

- Những phương án cụ thể tháo gỡ, giải quyết mâu thuẫn giữa các bên.

**b) Dự kiến tình huống phát sinh và phương án xử lý tình huống đó tại phiên hòa giải, đối thoại**

Tùy theo vụ việc cụ thể, Hòa giải viên phải dự kiến các tình huống phát sinh, cụ thể:

- Khả năng tại phiên hòa giải, đối thoại sẽ phát sinh yêu cầu mới, sửa đổi, bổ sung yêu cầu của các bên và phương án giải quyết tình huống đó;

- Các tình huống căng thẳng, xung đột, bất hợp tác của các bên nếu có và phương án xử lý tình huống;

- Các vấn đề khác (nếu có).

**c) Xác định thành phần tham gia phiên hòa giải, đối thoại**

- Thành phần bắt buộc phải tham gia phiên hòa giải, đối thoại gồm: người khởi kiện, người yêu cầu; người bị kiện; người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đến tranh chấp, khiếu kiện.

Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là người khi hòa giải, đối thoại các nội dung tranh chấp, khiếu kiện làm ảnh hưởng đến quyền hoặc nghĩa vụ của họ. Đây là vấn đề rất quan trọng và rất khó xác định, nếu Hòa giải viên không nghiên cứu kỹ thì sẽ dễ thiếu người có quyền lợi hoặc nghĩa vụ có liên quan, làm cho kết quả hòa giải thành, đối thoại thành không được công nhận.

Ví dụ: Đối tượng ông A và bà B tranh chấp là di sản của cụ C, mà hàng thừa kế thứ nhất của cụ C gồm 4 người: ông A, ông B, ông D và ông Đ. Như vậy khi giải quyết tranh chấp di sản của cụ C thì sẽ liên quan đến quyền thừa kế của ông D và ông Đ cho nên họ là người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan.

- Thành phần không bắt buộc phải tham gia phiên hòa giải, đối thoại, gồm: người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các bên; người khác, nếu các bên có yêu cầu; chuyên gia, cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức có chuyên môn về lĩnh vực tranh chấp, người có uy tín... (nếu cần thiết).

### **3. Chuẩn bị phòng hòa giải, đối thoại và sắp xếp vị trí chỗ ngồi của những người tham gia phiên hòa giải, đối thoại**

Phòng hòa giải, đối thoại là nơi để tiến hành hòa giải, đối thoại. Việc bố trí phòng hòa giải, đối thoại phù hợp sẽ là không gian tốt giúp cho việc hòa giải, đối thoại thêm phần thuận lợi; vì vậy, cần bố trí phòng hòa giải, đối thoại phù hợp với số lượng người tham gia hòa giải, đối thoại.

Trên cơ sở xác định thành phần, số lượng người tham gia hòa giải, đối thoại, Hòa giải viên dự kiến sắp xếp vị trí chỗ ngồi của mình và các bên hợp lý, tạo



không khí thân thiện, cởi mở; vị trí ngồi của Hòa giải viên nên ở giữa các bên tham gia hòa giải, đối thoại.

Trường hợp hòa giải, đối thoại ở địa điểm khác (ngoài Tòa án) hoặc bằng phương thức khác (như kết nối qua phương tiện điện tử zalo, viber, skype, zoom ...) thì phải được sự đồng ý của các bên.

Những vấn đề này cần chuẩn bị chu đáo trước khi tiến hành hòa giải, đối thoại nhằm tạo ấn tượng tốt đẹp ban đầu của các bên khi tham gia phiên hòa giải, đối thoại.

#### **4. Mời người tham gia phiên hòa giải, đối thoại**

Khi các bên đồng ý gặp nhau để thống nhất phương án giải quyết vụ việc dân sự, khiếu kiện hành chính, Hòa giải viên ấn định thời gian, địa điểm, phương thức tiến hành phiên hòa giải, đối thoại và thông báo cho các bên, người đại diện, người phiên dịch chậm nhất là 05 ngày trước ngày mở phiên hòa giải, đối thoại.

Việc hòa giải, đối thoại có được tiến hành hay không là tùy thuộc vào sự có mặt hoặc vắng mặt của các bên tranh chấp, khiếu kiện; những người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan tại phiên hòa giải, đối thoại.

Để mời các bên tham gia phiên hòa giải, đối thoại thì Hòa giải viên cần thực hiện những công việc sau đây:

- Quá trình tiếp xúc các bên tranh chấp, khiếu kiện để nghe họ trình bày hoặc giao nhận tài liệu, Hòa giải viên cần làm cho các bên tranh chấp, khiếu kiện hiểu được ý nghĩa của hòa giải, đối thoại, có niềm tin đối với Hòa giải viên để họ tích cực tham gia phiên hòa giải, đối thoại.

- Căn cứ vào tính chất, mức độ tranh chấp, điều kiện, hoàn cảnh của các bên, Hòa giải viên lựa chọn thời điểm hòa giải, đối thoại thích hợp đối với từng vụ việc cụ thể để các bên tranh chấp, khiếu kiện tham gia phiên hòa giải, đối thoại đầy đủ.

- Hình thức mời bằng điện thoại, giấy mời, email... sao cho thuận tiện với các bên tham gia hòa giải, đối thoại.

### **PHẦN III PHIÊN HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI**

#### **1. Thủ tục bắt đầu phiên hòa giải, đối thoại**

Trước khi tiến hành hòa giải, đối thoại, Hòa giải viên kiểm tra sự có mặt và vắng mặt, về căn cước của những người tham gia phiên hòa giải, đối thoại; thông báo về sự có mặt, vắng mặt của các bên; giới thiệu thành phần tham gia phiên hòa giải, đối thoại.



Khi có người vắng mặt thì Hòa giải viên xác định có thuộc trường hợp hoãn phiên họp theo quy định tại Điều 29 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án hay không để ra quyết định.

Trường hợp các bên phải có người đại diện theo quy định của pháp luật thì Hòa giải viên phải kiểm tra sự có mặt và tư cách tham gia phiên hòa giải, đối thoại của người đại diện; trường hợp có người đại diện theo ủy quyền thì xác định tính hợp pháp của việc ủy quyền (thủ tục và phạm vi ủy quyền).

## **2. Tiến hành hòa giải, đối thoại**

### **a) Kỹ năng tiến hành hòa giải, đối thoại**

Trước hết, Hòa giải viên giải thích, phân tích ý nghĩa, lợi ích của việc hòa giải thành, đối thoại thành tại Tòa án; trên cơ sở đó, giúp cho các bên tích cực tham gia phiên hòa giải, đối thoại; xây dựng niềm tin và thiện chí trong quá trình hòa giải, đối thoại.

Trình tự, thủ tục tiến hành hòa giải, đối thoại được thực hiện theo quy định tại Điều 26 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án. Sau khi nghe các bên trình bày, Hòa giải viên tiến hành hòa giải, đối thoại theo phương án hòa giải, đối thoại đã xây dựng, với các kỹ năng sau:

- Đặt các câu hỏi đối với các bên tham gia tranh chấp để làm rõ nội dung và nguyên nhân mâu thuẫn, tranh chấp; đồng thời, nắm bắt nguyện vọng, thiện chí và những đề xuất giải pháp giải quyết tranh chấp của các bên.

- Giải thích, thuyết phục, giúp các bên tìm thấy những điểm tương đồng, tìm cách khắc phục những điểm khác biệt để có tiếng nói chung, đạt được những thỏa thuận, thống nhất về những giải pháp giải quyết tranh chấp, khiếu kiện.

- Trường hợp đa số các bên đã thỏa thuận được việc giải quyết tranh chấp, khiếu kiện, chỉ một hoặc một số người không thiện chí thỏa thuận hoặc còn một số điểm chưa thống nhất thì Hòa giải viên có thể tạm dừng phiên hòa giải, đối thoại chung để họp kín (gặp riêng) với người đó nhằm giải thích, phân tích, thuyết phục riêng để đạt được sự thống nhất chung. Sau khi họp kín có kết quả sẽ trở lại phiên hòa giải, đối thoại chung.

- Trường hợp nội dung các bên đã thống nhất có vi phạm điều cấm của luật, trái đạo đức xã hội thì Hòa giải viên phải giải thích quy định của pháp luật, chuẩn mực đạo đức liên quan để các bên thỏa thuận lại.

### **b) Các yêu cầu đối với Hòa giải viên**

- Hòa giải viên phải thể hiện thái độ vô tư, khách quan, phân tích đúng đắn, hợp lý, thận trọng, chỉ nên phát biểu những vấn đề gì mà mình đã nắm rõ và nói đúng bản chất vấn đề, tạo niềm tin về khả năng hòa giải, đối thoại đối với các bên tranh chấp.

- Hòa giải viên phát huy những yếu tố tích cực, tình cảm, những điểm tương đồng của các bên, tạo không khí thân thiện cởi mở, duy trì trật tự trong suốt quá trình hòa giải, đối thoại.



- Hòa giải viên phải nhạy bén để xử lý các tình huống phát sinh, kịp thời nắm bắt thời cơ, những yếu tố thuận lợi để giúp các bên thỏa thuận; thực hiện phiên họp kín kịp thời nhằm giảm bớt sự căng thẳng, sự bất hợp tác của các bên tranh chấp hoặc cần trao đổi riêng để hiểu được vì sao chưa thống nhất đối với những nội dung đề nghị của phía bên kia, giúp họ hiểu được vấn đề, lợi ích của sự nhường nhịn, loại bỏ mâu thuẫn trên cơ sở đó đưa những giải pháp hợp lý để giải quyết tranh chấp, khiếu kiện.

- Hòa giải viên cần kiên trì, nhẫn nại, theo đó, việc hòa giải, đối thoại có thể thực hiện một lần hay nhiều lần tùy theo diễn biến thực tế của quá trình hòa giải, đối thoại; có thể tạm dừng phiên hòa giải, đối thoại để các bên suy nghĩ, sau đó sẽ hòa giải, đối thoại tiếp.

c) Thực hiện tốt “Phiên hòa giải, đối thoại có thể được thực hiện bằng hình thức trực tiếp hoặc hình thức phù hợp khác theo đề nghị của các bên” theo quy định tại khoản 3 Điều 22 của Luật Hòa giải đối thoại tại Tòa án.

Trong điều kiện dịch COVID-19, phiên hòa giải, đối thoại có thể: sử dụng phương tiện điện tử để trao đổi thông tin, thể hiện ý chí của các bên tranh chấp bằng email, zalo, viber...; trường hợp cần thiết, Hòa giải viên trực tiếp gặp riêng các bên để giải thích, thuyết phục... Sau khi các bên thống nhất thì mời họ đến Tòa án thực hiện phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại theo quy định tại các điều 27 và 28 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

### **3. Phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại**

Khi các bên đạt được sự thỏa thuận, thống nhất với nhau về việc giải quyết toàn bộ hoặc một phần tranh chấp dân sự, khiếu kiện hành chính, Hòa giải viên ấn định thời gian, địa điểm mở phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại.

Phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại có thể được tiến hành ngay sau khi có kết quả hòa giải thành, đối thoại thành, để thực hiện được việc này thì Hòa giải viên phải phối hợp với Thẩm phán phụ trách hòa giải, đối thoại hoặc Thẩm phán khác do Chánh án Tòa án phân công để bảo đảm phiên ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại sẽ có Thẩm phán tham dự.

Phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại do Hòa giải viên chủ trì, trình tự thực hiện theo quy định tại Điều 30 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

Hòa giải viên hỏi ý kiến các bên về việc yêu cầu hoặc không yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận hòa giải thành, đối thoại thành tại Tòa án. Hòa giải viên giải thích rõ cho các bên biết rằng kết quả hòa giải thành, đối thoại thành do các bên tự nguyện thi hành; trường hợp một hoặc các bên không tự nguyện thi hành thì kết quả hòa giải thành, đối thoại thành chỉ được cơ quan thi hành án cưỡng chế thi hành khi có quyết định công nhận của Tòa án.

Đối với hòa giải thành về thuận tình ly hôn, Hòa giải viên cần giải thích và hướng dẫn các bên yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận thuận tình ly hôn và nêu nội dung yêu cầu vào biên bản ghi nhận kết quả hòa giải thành để Tòa án xem xét ra quyết định công nhận thuận tình ly hôn. Quan hệ hôn nhân chấm dứt kể từ



ngày quyết định công nhận thuận tình ly hôn có hiệu lực pháp luật theo quy định tại khoản 1 Điều 57 của Luật Hôn nhân và gia đình năm 2014.

#### **4. Lập biên bản ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại**

Việc lập biên bản ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại thực hiện theo quy định tại Điều 31 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án và theo Mẫu số 01-HG và 11-ĐT ban hành kèm theo Thông tư số 02/2020/TT-TANDTC ngày 16/11/2020 của Chánh án Tòa án nhân dân tối cao.

Biên bản ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại phải có các nội dung sau đây:

- Ngày, tháng, năm, địa điểm tiến hành phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại;
- Thành phần tham gia phiên họp ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại;
- Diễn biến quá trình hòa giải, đối thoại; kết quả hòa giải thành, đối thoại thành.

Trường hợp có những nội dung mà các bên không thỏa thuận, thống nhất thì cũng được ghi trong biên bản;

- Trường hợp các bên thuận tình ly hôn thì thỏa thuận của các bên phải có đầy đủ nội dung về việc ly hôn, việc chia tài sản, việc trông nom, nuôi dưỡng, chăm sóc, giáo dục con chưa thành niên, con đã thành niên mất năng lực hành vi dân sự hoặc không có khả năng lao động và không có tài sản để tự nuôi mình trên cơ sở bảo đảm quyền lợi chính đáng của vợ, chồng, con theo quy định của Luật Hôn nhân và gia đình;

- Trường hợp nội dung thỏa thuận hòa giải, đối thoại của các bên liên quan đến quyền, nghĩa vụ của người khác nhưng người đó không có mặt tại phiên hòa giải, đối thoại thì phải ghi rõ trong biên bản;

- Ý kiến của các bên về việc yêu cầu hoặc không yêu cầu Tòa án ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành, đối thoại thành;

- Ký tên hoặc điểm chỉ: chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên, người đại diện, người phiên dịch; chữ ký của Hòa giải viên; chữ ký xác nhận của Thẩm phán tham gia phiên họp.

## **PHẦN IV KẾT THÚC HÒA GIẢI, ĐỐI THOẠI**

### **1. Gửi biên bản ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại**

- Giao cho các bên có mặt mỗi người một Biên bản ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại;

- Trường hợp nội dung thỏa thuận hòa giải, thống nhất đối thoại của các bên liên quan đến quyền, nghĩa vụ của người khác nhưng người đó không có mặt tại phiên hòa giải, đối thoại thì Hòa giải viên phải gửi biên bản cho họ để họ có ý kiến;



- Lưu biên bản ghi nhận kết quả hòa giải, đối thoại vào hồ sơ hòa giải, đối thoại.

## **2. Chuyển hồ sơ hòa giải, đối thoại**

**a)** Chuyển hồ sơ hòa giải, đối thoại để ra quyết định công nhận kết quả hòa giải thành, đối thoại thành;

Trường hợp các bên có yêu cầu công nhận kết quả hòa giải thành, đối thoại thành, Hòa giải viên chuyển ngay Biên bản cùng tài liệu kèm theo cho Tòa án theo quy định tại Điều 32 của Luật Hòa giải, đối thoại tại Tòa án.

**b)** Chuyển hồ sơ khởi kiện để Tòa án giải quyết theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Tố tụng hành chính.

Hòa giải viên lập biên bản chấm dứt việc hòa giải, đối thoại và chuyển hồ sơ khởi kiện để Tòa án giải quyết theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Tố tụng hành chính trong những trường hợp sau đây:

- Các bên không đạt được thỏa thuận, thống nhất về toàn bộ nội dung vụ việc dân sự, hành chính hoặc chỉ thỏa thuận, thống nhất được một phần vụ việc dân sự, hành chính nhưng phần đó có liên quan đến những phần khác của vụ việc dân sự, hành chính;

- Một bên hoặc các bên không đồng ý tiếp tục hòa giải, đối thoại hoặc vắng mặt sau 02 lần được thông báo hợp lệ về việc hòa giải, đối thoại;

- Trong quá trình hòa giải, đối thoại phát hiện vụ việc thuộc trường hợp không được hòa giải, đối thoại;

- Trong quá trình hòa giải, đối thoại, một trong các bên yêu cầu áp dụng biện pháp khẩn cấp tạm thời theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự.

**c)** Chuyển hồ sơ khởi kiện để Tòa án trả lại đơn khởi kiện

Người nộp đơn khởi kiện, đơn yêu cầu rút đơn khởi kiện; đơn yêu cầu.