

Số: /HD-BCĐ138

Tư Kỳ, ngày tháng 8 năm 2023

HƯỚNG DẪN
Giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ Nhân dân

Để thống nhất đồng bộ, hiệu quả trong công tác giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân, góp phần phòng ngừa ngăn chặn và kéo giảm tình trạng tội phạm, đảm bảo giữ vững an ninh, trật tự địa bàn cơ sở. Căn cứ hướng dẫn của Bộ Công an, Ban chỉ đạo 138 huyện hướng dẫn Ban Chỉ đạo 138 các xã, thị trấn giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân như sau:

I. NHẬN THỨC CHUNG

1. Khái niệm

Mâu thuẫn trong nội bộ Nhân dân (gọi tắt là mâu thuẫn) là sự khác biệt, đối lập, xung đột về quyền, lợi ích, tư tưởng, quan điểm, tình cảm, lối sống, sinh hoạt, phương pháp làm việc... giữa cá nhân với cá nhân, giữa cá nhân với tập thể, giữa tập thể với tập thể được thể hiện bằng cảm xúc, tình cảm nếu không được giải quyết có thể dẫn đến các hành vi vi phạm pháp luật.

2. Phân loại mâu thuẫn

(1) Mâu thuẫn trong gia đình (là mâu thuẫn nảy sinh giữa những người gắn bó với nhau bởi quan hệ hôn nhân, quan hệ huyết thống hoặc quan hệ nuôi dưỡng) bao gồm:

- Mâu thuẫn trong sinh hoạt;
- Mâu thuẫn liên quan đến tranh chấp đất đai;
- Mâu thuẫn liên quan đến tranh chấp kinh tế;
- Mâu thuẫn liên quan đến tình ái;
- Mâu thuẫn liên quan đến tranh chấp quyền nuôi dưỡng, chăm sóc giữa cha mẹ và con cái, giữa các thành viên trong gia đình;
- Mâu thuẫn khác.

(2) Mâu thuẫn ngoài xã hội bao gồm:

- Mâu thuẫn trong sinh hoạt;
- Mâu thuẫn liên quan đến tranh chấp đất đai;
- Mâu thuẫn liên quan đến tranh chấp kinh tế;

- Mâu thuẫn liên quan đến tình ái;
- Mâu thuẫn liên quan đến chế độ chính sách;
- Mâu thuẫn liên quan đến dân tộc, tôn giáo;
- Mâu thuẫn băng, nhóm;
- Mâu thuẫn khác.

3. Mức độ mâu thuẫn

- Mức độ 1: Trường hợp mâu thuẫn nhưng chưa có biểu hiện bộc lộ về hành vi ra bên ngoài; đây là những trường hợp phát sinh mâu thuẫn từ các xô xát, tranh chấp trong sinh hoạt, kinh tế, tình ái, đất đai... những người liên quan chưa có lời nói, hành động xâm phạm đến quyền và lợi ích của bên kia, tuy nhiên có diễn biến tâm lý tiềm ẩn những vấn đề phức tạp về an ninh, trật tự, cần sớm phát hiện, nắm và giải quyết mâu thuẫn không để phát sinh vụ việc.

- Mức độ 2: Trường hợp mâu thuẫn, trong đó những người liên quan đã có bức xúc tâm lý, có những lời nói, biểu hiện bằng hành động nhưng chưa xâm phạm hoặc xâm phạm đến quyền, lợi ích, danh dự, sức khỏe, tính mạng của người khác ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, nhưng chưa đến mức xử lý vi phạm hành chính, xử lý hình sự.

- Mức độ 3: Mâu thuẫn dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật; Mâu thuẫn dẫn đến hành vi vi phạm hành chính; Mâu thuẫn dẫn đến hành vi vi phạm hình sự.

II. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

1. Nắm tình hình mâu thuẫn (Bước 1)

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, các ban, ngành, đoàn thể nắm tình hình liên quan đến lĩnh vực quản lý:

- Nội dung nắm tình hình mâu thuẫn:

+ Nắm đầy đủ, chính xác, kịp thời loại mâu thuẫn, nguyên nhân phát sinh mâu thuẫn, thời gian, địa điểm xảy ra, nội dung vụ việc, người liên quan, người biết việc, tính chất vụ việc; thiệt hại (nếu có).

+ Các mâu thuẫn có khả năng gây ra hậu quả nghiêm trọng ảnh hưởng đến an ninh, trật tự; các biện pháp giải quyết mâu thuẫn đã áp dụng.

+ Vai trò, trách nhiệm của cấp ủy chính quyền địa phương; hoạt động của tổ hòa giải, các tổ chức quần chúng trong giải quyết mâu thuẫn; ảnh hưởng và vai trò của người có uy tín liên quan đến mâu thuẫn; tình hình dư luận Nhân dân....

- Phương pháp nắm tình hình mâu thuẫn:

+ Thông qua công tác quản lý địa bàn, tiếp xúc thăm hỏi Nhân dân.

+ Thông qua công tác nghiệp vụ của từng ngành, đoàn thể, đơn vị để nắm tình hình.

+ Thông qua công tác xây dựng phong trào toàn dân bảo vệ an ninh Tổ quốc, thu thập thông tin từ các lực lượng quần chúng nòng cốt; tổ hòa giải, hòa giải viên người có uy tín; chức sắc tôn giáo; Dân quân tự vệ,...

+ Trên các phương tiện thông tin, truyền thông (đài, báo, mạng xã hội...).

2. Tiếp nhận tin, phản ánh liên quan đến mâu thuẫn (Bước 2)

* Chủ thể tiếp nhận: **Trưởng BCD 138 xã, thị trấn, Trưởng Công an xã, thị trấn.**

* Trình tự tiếp nhận tin, phản ánh:

(1) Vào sổ tiếp nhận tin, phản ánh mâu thuẫn:

- Trường hợp cá nhân, đại diện cơ quan, tổ chức trực tiếp đến trình báo về vụ việc mâu thuẫn: Tiếp nhận thông tin và ghi đầy đủ thông tin về nội dung vụ việc mâu thuẫn vào sổ tiếp nhận (*có mẫu sổ kèm theo*) và hướng dẫn họ viết đơn trình báo;

- Trường hợp tiếp nhận tin báo mâu thuẫn qua điện thoại:

Cán bộ tiếp nhận hỏi, ghi chép đầy đủ các thông tin vào sổ tiếp nhận các thông tin sau: Thời gian, địa điểm xảy ra vụ, việc; tóm tắt nội dung, diễn biến vụ, việc; họ tên, số điện thoại, địa chỉ liên hệ của người báo tin; các thông tin khác: số người tham gia, người cầm đầu, nhân thân, lai lịch của họ; những việc đã làm khi phát hiện vụ việc...; lý do người báo tin biết được vụ, việc; những ai cùng biết vụ, việc; ý kiến đề nghị của họ.

- Trường hợp tiếp nhận thông tin về mâu thuẫn qua phương tiện thông tin đại chúng, qua hòm thư điện tử thì tiến hành sao chụp, ghi chép hoặc in bài ra giấy và vào sổ tiếp nhận.

- Trường hợp thông tin về mâu thuẫn được gửi qua đường bưu điện, giao liên thì cán bộ tiến hành tiếp nhận và phân loại tài liệu, vào sổ tiếp nhận.

(2) Trưởng BCD 138 xã, thị trấn phân công xác minh:

- Thời gian: Ngay sau khi tiếp nhận tin, phản ánh mâu thuẫn.

- Trưởng BCD 138 xã, thị trấn căn cứ nội dung tin, phản ánh mâu thuẫn phân công lực lượng xác minh phù hợp với nội dung mâu thuẫn; trực tiếp phân công vào sổ tiếp nhận.

- Đối với tin, phản ánh có dấu hiệu phức tạp về ANTT, chỉ đạo triển khai lực lượng đảm bảo ANTT nhanh chóng đến nơi xảy ra vụ việc, thực hiện các nhiệm vụ sau:

+ Bảo đảm an ninh, trật tự, tiến hành công tác tuyên truyền vận động người dân chấm dứt các hành vi vi phạm pháp luật để đối thoại; tiến hành các biện pháp ngăn chặn, tước vũ khí, hung khí (nếu có) của các đối tượng.

+ Tổ chức cấp cứu người bị thương (nếu có).

+ Bảo vệ tài sản tính mạng của các cá nhân, tổ chức nơi xảy ra vụ việc.

+ Cô lập, ngăn chặn các phần tử xấu lợi dụng tâm lý đám đông để kích động làm vụ việc phức tạp.

+ Tuyên truyền vận động Nhân dân bình tĩnh, không nghe theo kẻ xấu kích động, hỗ trợ tạo điều kiện giúp cơ quan chức năng giải quyết vụ việc.

+ Phối hợp với các lực lượng có liên quan, lực lượng quần chúng nòng cốt giải tán đám đông, giải quyết ùn tắc giao thông, đưa hoạt động trong khu vực trở lại bình thường.

(3) Sau khi Trưởng BCD 138 xã, thị trấn phân công xác minh, cán bộ được giao tiếp nhận tin, phản ánh gửi thông tin đến bộ phận, cán bộ được giao thực hiện nhiệm vụ xác minh bộ phận, cán bộ được giao thực hiện nhiệm vụ xác minh.

(4) Bộ phận, cán bộ được giao thực hiện nhiệm vụ xác minh mở hồ sơ, đến cơ quan thường trực BCD 138 xã, thị trấn – Công an cấp xã lấy số hồ sơ giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân.

* **Lưu ý:** Trường hợp cùng một nội dung mâu thuẫn được phản ánh từ nhiều nguồn khác nhau thì tính là 01 nội dung mâu thuẫn; từ lần thứ 2 tiếp nhận nội dung đó trở đi, khi tiếp nhận vẫn thực hiện vào sổ tiếp nhận và chuyển ngay các tài liệu cho cơ quan đã được phân công giải quyết trước đó để cập nhật vào hồ sơ đang thụ lý, giải quyết.

3. Xác minh tin, phản ánh liên quan đến mâu thuẫn (Bước 3)

* **Chủ thể:** Là bộ phận, cán bộ được Trưởng BCD 138 xã, thị trấn phân công, giao nhiệm vụ xác minh.

* **Tiến hành xác minh:**

(1) **Nội dung xác minh:**

- Xác định nội dung mâu thuẫn cần kiểm tra xác minh làm rõ; thời gian, địa điểm xảy ra mâu thuẫn, số người tham gia, người cầm đầu, người biết việc, những tài liệu cần thu thập.

- Nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn.

- Những thiệt hại do mâu thuẫn gây ra (nếu có).

- Lai lịch, tiền án, tiền sự (nếu có), quan hệ gia đình, quan hệ xã hội, nghề nghiệp, nơi làm việc, di biến động của từng cá nhân và những người liên quan;

- Xác định những cá nhân, tổ chức có vai trò trong việc tham gia giải quyết mâu thuẫn như: Người có uy tín trong làng, trong họ, người có vị thế, có tiếng nói trong gia đình, cộng đồng, người có khả năng ảnh hưởng, tác động đến tư tưởng, hành vi của đương sự... cán bộ cơ sở, trưởng thôn, trưởng khu dân cư và người trực tiếp tham gia hòa giải ở cơ sở (hòa giải viên); các ban ngành, đoàn thể, tổ chức chính trị.

(2) **Biện pháp xác minh:**

Sử dụng tổng hợp các biện pháp; nghiệp vụ chuyên ngành, vận động quần chúng, thăm hỏi nhà dân, trao đổi thông tin với cán bộ cơ sở như tổ trưởng dân phố, trưởng thôn, người có uy tín, người biết việc,...

(3) Báo cáo kết quả xác minh:

Trong thời gian nhanh nhất có thể, cán bộ được giao xác minh báo cáo Trưởng BCD 138 xã bằng văn bản về kết quả xác minh tin, phản ánh, trong đó phải nêu rõ tính xác thực của tin báo, đề xuất phân loại mâu thuẫn, đánh giá mức độ mâu thuẫn và biện pháp giải quyết mâu thuẫn, ổn định tình hình địa bàn để tham mưu với Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo các ban, ngành, đoàn thể chức năng liên quan làm công tác hòa giải.

4. Đánh giá, phân loại tính chất, mức độ mâu thuẫn (Bước 4)

* Nội dung đánh giá, phân loại:

- Đánh giá tình trạng và dự kiến kịch bản, diễn biến tình huống vụ việc liên quan đến mâu thuẫn có thể xảy ra.

- Đánh giá toàn diện mâu thuẫn trên các phương diện:

+ Loại vụ, việc; tính chất, mức độ; nhân thân, tâm lý, tư tưởng, xu hướng hành vi ứng xử của các bên liên quan; những yếu tố tác động, điều kiện, con người có thể ảnh hưởng đến tiến triển của mâu thuẫn.

+ Vị trí, khu vực địa điểm nơi xảy ra vụ việc.

+ Đánh giá tác động, ảnh hưởng của mâu thuẫn đến tình hình an ninh, trật tự và đời sống xã hội của người dân trên địa bàn.

+ Đánh giá tình hình dư luận Nhân dân.

+ Đánh giá vai trò hoạt động của tổ hòa giải, các ban, ngành, đoàn thể và các tổ chức quần chúng, người có uy tín, người có khả năng tác động đến đương sự... trong tham giải quyết mâu thuẫn.

- Dự báo diễn biến của vụ việc, các tình huống đột xuất có thể xảy ra dẫn đến các hành vi vi phạm pháp luật nếu mâu thuẫn không được giải quyết như giết người, cố ý gây thương tích, gây rối trật tự công cộng, cưỡng đoạt tài sản.... và biện pháp phòng ngừa, ngăn chặn, hạn chế đến mức tối đa các hành vi vi phạm pháp luật, đặc biệt là các vụ trọng án giết người như:

+ Tăng cường giám sát nắm di biến động của đối tượng để kịp thời ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật.

+ Tuyên truyền rộng rãi cho những người có liên quan đến vụ việc mâu thuẫn để họ nâng cao ý thức cảnh giác, chủ động tự phòng tránh các trường hợp có thể xảy ra hậu quả xấu.

+ Nắm chắc tình hình di biến động dân cư, số lao động tự do không có việc làm, người vô gia cư, không có nơi cư trú ổn định, lao động từ địa phương khác đến tạm trú...

* Căn cứ kết quả báo cáo của bộ phận, cán bộ được giao xác minh tin, phản ánh liên quan đến mâu thuẫn, các nội dung đánh giá trên, Trường BCĐ 138 xã, thị trấn đánh giá, phân loại tính chất, mức độ mâu thuẫn; phân công, bố trí lực lượng, số lượng cán bộ tham gia giải quyết cho phù hợp với tình hình thực tế; huy động các ban ngành, đoàn thể, tổ hòa giải, hòa giải viên, người có uy tín, Công an cấp xã,... để giải quyết mâu thuẫn theo từng mức độ như sau:

- Mức độ 1, 2: Lực lượng trực tiếp giải quyết mâu thuẫn phối hợp với Tổ hòa giải của thôn, khu dân cư nơi xảy ra mâu thuẫn giải quyết; khi cần thiết có thể phối hợp với lực lượng Công an cấp xã tham gia đảm bảo ANTT trong quá trình giải quyết mâu thuẫn.

- Mức độ 3: Trường BCĐ 138 triển khai lực lượng đảm bảo ANTT, cấp cứu người bị nạn (nếu có). Chỉ đạo lực lượng được giao chủ trì giải quyết mâu thuẫn xây dựng phương án giải quyết mâu thuẫn, trong đó phân công cụ thể nhiệm vụ cho từng lực lượng tham gia, dự kiến các tình huống và biện pháp giải quyết phù hợp với tình hình thực tế; tham mưu Đảng ủy, UBND cấp xã huy động các ban ngành, đoàn thể, tổ hòa giải, hòa giải viên, người có uy tín, Công an cấp xã,... để giải quyết dứt điểm mâu thuẫn.

5. Giải quyết mâu thuẫn trong nội bộ Nhân dân (Bước 5)

5.1. Giải quyết mâu thuẫn (mức độ 1, 2)

- Lực lượng được phân công giải quyết mâu thuẫn thực hiện các nhiệm vụ:

+ Vận động, thuyết phục các bên tham gia hòa giải mâu thuẫn; tuyên truyền giáo dục ý thức công dân, lối sống văn hóa, tuân thủ pháp luật, thực hiện các nội quy, quy ước... Phân tích, giải thích, cung cấp cho các bên những thông tin chính xác; đồng thời chia sẻ, cảm thông về mặt tâm lý; qua đó, trang bị kiến thức pháp luật, giúp các bên mâu thuẫn lựa chọn cách ứng xử phù hợp nhất, làm thay đổi nhận thức tư tưởng, hành vi theo hướng tích cực, không vi phạm pháp luật, hòa giải mâu thuẫn.

+ Phối hợp giữa hòa giải viên với cán bộ cơ sở, trưởng thôn, khu dân cư, cơ quan, ban, ngành, đoàn thể có liên quan, người có uy tín, già làng, trưởng thôn, trưởng họ, người có vị thế, có tiếng nói trong gia đình, cộng đồng... gặp gỡ, trao đổi, đối thoại, vận động, thuyết phục, tuyên truyền, giáo dục ý thức chấp hành pháp luật của các bên mâu thuẫn; tháo gỡ các khó khăn vướng mắc giải quyết các vấn đề gây bức xúc dẫn đến mâu thuẫn đảm bảo an sinh xã hội cho người dân; tổ chức hòa giải ở cơ sở để các bên hiểu và tự hòa giải chấm dứt mâu thuẫn.

- Lực lượng Công an cấp xã đảm bảo an ninh, trật tự buổi hòa giải (khi có đề nghị của lực lượng hòa giải).

- Nắm tình hình giám sát các bên sau hòa giải:

+ Khi mâu thuẫn chưa được giải quyết dứt điểm cần thường xuyên đánh giá, nhận định vụ việc; giám sát chặt chẽ hành vi của những người liên quan đến

mâu thuẫn và đưa ra các kịch bản có thể xảy ra và xây dựng các biện pháp ứng phó, phòng ngừa không để xảy ra hậu quả nghiêm trọng.

+ Tuyên truyền, cảnh báo về những trường hợp có thể xảy ra hậu quả xấu và cách phòng tránh để những người liên quan chủ động có biện pháp đối phó.

+ Đối với các vụ việc mâu thuẫn chưa được giải quyết dứt điểm mà người liên quan trực tiếp trong vụ việc mâu thuẫn chuyển nơi cư trú thì Công an cấp xã nơi đang giải quyết vụ việc thông báo cho Công an cấp xã nơi người đó chuyển đến cư trú để tiếp tục phối hợp phòng ngừa không để xảy ra các hành vi vi phạm pháp luật.

5.2. Tham gia giải quyết mâu thuẫn dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật (mức độ 3)

- Trưởng BCD 138 chỉ đạo Công an cấp xã thực hiện những nội dung sau:

+ Yêu cầu những người liên quan chấm dứt ngay các hành vi gây mất an ninh, trật tự; viết tường trình về vụ việc;

+ Tiến hành lập biên bản về vụ việc;

+ Yêu cầu các bên viết cam kết không tái phạm; phân tích, vận động thuyết phục để các bên tham gia hòa giải;

- Sau khi tình hình ANTT tại điểm mâu thuẫn được đảm bảo, lực lượng được phân công giải quyết mâu thuẫn thực hiện giải quyết theo phương án đã xây dựng (nội dung nhiệm vụ tương tự Giải quyết mâu thuẫn mức độ 1, 2).

- Lực lượng Công an xã xác định vi phạm của đương sự có đến mức xử lý hành chính, có dấu hiệu phạm tội hay không:

+ Đối với vụ việc có vi phạm phải xử lý hành chính thì báo cáo đề xuất, ra quyết định xử phạt theo thẩm quyền;

+ Đối với mâu thuẫn dẫn đến vi phạm phải xử lý hình sự thì Công an cấp xã thực hiện theo quy định tại Thông tư 28/2020/TT-BCA ngày 26/3/2020 quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố của lực lượng Công an nhân dân, Thông tư số 129/2021/TT-BCA ngày 31/12/2021 sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 28/2020/TT-BCA ngày 26/3/2020 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố của lực lượng Công an nhân dân.

- Tiếp tục giám sát, nắm tình hình về thái độ, ứng xử giữa các bên sau giải quyết mâu thuẫn:

+ Tiến hành thăm hỏi, tiếp xúc hoặc đề nghị người có uy tín, hàng xóm... tiếp tục tác động để giải quyết dứt điểm mâu thuẫn (đặc biệt cần tập trung vào các đối tượng có tiền án, tiền sự về hành vi cố ý gây thương tích... đối tượng có biểu hiện, hành vi côn đồ, gây rối, lôi kéo kích động tụ tập đông người...); ổn định tình hình địa bàn.

+ Tuyên truyền, vận động Nhân dân cung cấp những thông tin có liên quan đến vụ việc;

+ Nắm tình hình trong quần chúng Nhân dân xung quanh khu vực xảy ra mâu thuẫn, thực hiện công tác dân vận, vận động quần chúng, ổn định tình hình địa bàn, không để các đối tượng lợi dụng tình hình kích động, chia rẽ, gây thêm mâu thuẫn làm phức tạp tình hình, hình thành điểm nóng,...

6. Báo cáo kết quả giải quyết mâu thuẫn (Bước 6)

Sau khi giải quyết vụ việc mâu thuẫn trong nội bộ Nhân dân, cán bộ được giao nhiệm vụ giải quyết mâu thuẫn báo cáo kết quả giải quyết vụ việc và kiến nghị, đề xuất với Ban chỉ đạo 138 xã, thị trấn tham mưu cho Đảng ủy, UBND cấp xã thực hiện các biện pháp để ổn định tình hình.

III. CHẾ ĐỘ HỒ SƠ VÀ THÔNG TIN BÁO CÁO

1. Chế độ hồ sơ

- Mỗi vụ, việc về mâu thuẫn được lập thành 01 hồ sơ, số hồ sơ được cơ quan thường trực BCĐ 138 xã, thị trấn – Công an cấp xã cấp số khi tiếp nhận giải quyết vụ việc, số hồ sơ bao gồm: số mâu thuẫn được tiếp nhận/năm tiếp nhận (ví dụ: 01/2023; 02/2023).

- Số tiếp nhận, số đăng ký hồ sơ được lập, đánh số theo mốc thời gian định kỳ 01 năm (từ 01/01 đến 31/12 hằng năm).

- Sau khi giải quyết xong mâu thuẫn thì kết thúc hồ sơ, lập thành 02 bản, 01 bản do đơn vị chủ trì giải quyết lưu, 01 bản lưu tại Ban chỉ đạo 138 xã, thị trấn (thường trực Ban Chỉ đạo 138 xã, thị trấn - Công an cấp xã).

2. Chế độ thông tin, báo cáo

- Định kỳ hằng tháng (trước ngày 25 hằng tháng), 06 tháng (trước ngày 25/6 hằng năm), 01 năm (trước ngày 25/12 hằng năm) Ban chỉ đạo 138 xã, thị trấn thực hiện thống kê mâu thuẫn theo biểu mẫu gửi Ban chỉ đạo 138 huyện (qua Thường trực Ban chỉ đạo 138 huyện - Công an huyện).

- Trong quá trình tổ chức thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, Ban Chỉ đạo 138 các xã, thị trấn kịp thời báo cáo về Ban Chỉ đạo 138 huyện (qua Công an huyện) để hướng dẫn./.

Nơi nhận:

- Thường trực Huyện ủy;
- Thường trực HĐND huyện;
- Chủ tịch, các phó Chủ tịch UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- BCĐ 138 các xã, thị trấn;
- Lưu: Thường trực BCĐ 138 huyện.

**KT. TRƯỞNG BAN
PHÓ TRƯỞNG BAN**

**PHÓ CHỦ TỊCH UBND
Dương Hà Hải**

