

Số: /BC-BMTE

Hà Nội, ngày tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO
Hoạt động Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 năm 2025

Kính gửi: Thứ trưởng Nguyễn Tri Thức

Thực hiện quy định của Luật Trẻ em, Nghị định số 56/2017/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em, Cục Bà mẹ và Trẻ em báo cáo Thứ trưởng tình hình trẻ em thông qua việc tiếp nhận thông tin và tư vấn, hỗ trợ, can thiệp của Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em (Tổng đài 111) năm 2025 như sau:

I. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG NĂM 2025

1. Số lượng cuộc gọi:

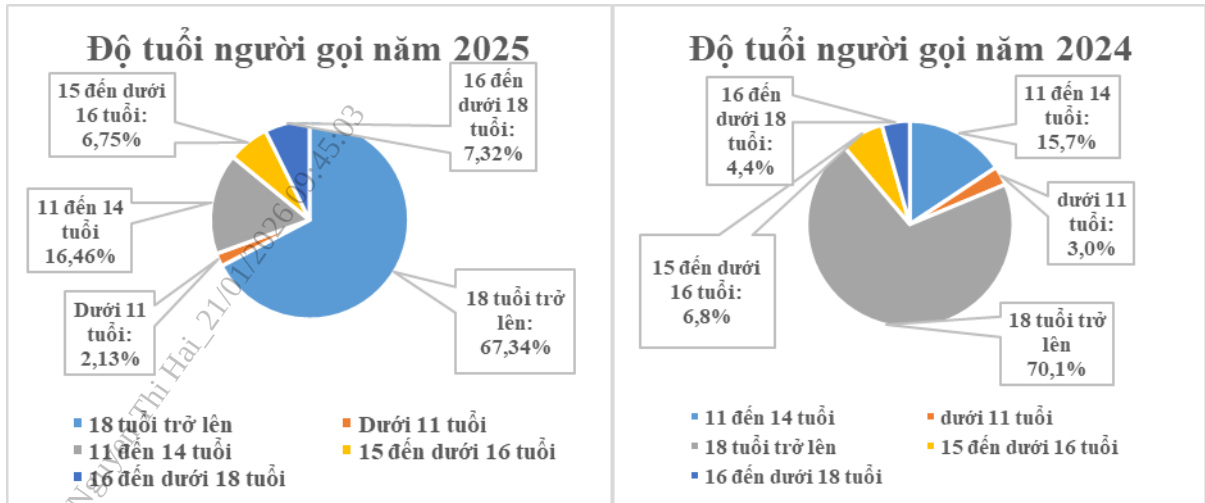
Năm 2025, có **359.303** cuộc gọi đến Tổng đài 111 (tăng 38.554 cuộc so với năm 2024) và có 4.605 lượt thông báo qua ứng dụng app và zalo của tổng đài (tăng 2.789 lượt so với năm 2024). Tổng đài đã tư vấn 33.527 cuộc (tăng 6.250 cuộc so với năm 2024) và hỗ trợ, can thiệp **1.295** trường hợp (tăng 52 trường hợp so với năm 2024) gồm: 1.031 trường hợp tiếp nhận qua điện thoại, 249 trường hợp thông tin từ báo chí, mạng xã hội, 15 trường hợp qua đường công văn, đơn thư.

2. Nội dung chi tiết các cuộc gọi

2.1. Thông tin người gọi

Độ tuổi người gọi: Nhóm người gọi từ 18 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ cao nhất với 22.577 cuộc (67,34%), giảm 2,67%; nhóm từ đủ 16 tuổi đến dưới 18 tuổi có 2.453 cuộc (7,32%), tăng 2,92%; nhóm từ 15 đến dưới 16 tuổi ghi nhận 2.264 cuộc (6,75%), giảm 0,05%; nhóm từ 11-14 tuổi có 5.518 cuộc (16,46%), tăng 0,76% và nhóm trẻ em dưới 11 tuổi có 715 cuộc (2,13%) giảm 0,87% so với năm 2024.

Hình 1. Cơ cấu độ tuổi người gọi năm 2025 so với năm 2024 (%)



Giới tính người gọi: Số cuộc gọi của nam giới là 15.550 cuộc (chiếm 46,38%) giảm 1,52% so với năm 2024; nữ giới là 17.977 cuộc (chiếm 53,62%) tăng 1,52%.

Dân tộc: Dân tộc Kinh chiếm 97,67%; dân tộc thiểu số chiếm 2,33% (tăng 1,03% so với năm 2024).

2.2. Độ tuổi, giới tính của trẻ em được người gọi quan tâm

Độ tuổi của trẻ em được người gọi quan tâm tăng nhiều nhất là nhóm từ 11-14 tuổi (49,59%), tăng 18,89% so với năm 2024. Tiếp đến là nhóm người từ đủ 16 tuổi đến dưới 18 tuổi (22,85%) tăng 11,85%; nhóm trẻ em từ 15-16 tuổi (21,02%) tăng 10,92%. Nhóm trẻ em từ 0-3 tuổi (0,09%) giảm 12,51% so với năm 2024; nhóm trẻ e từ 4-6 tuổi (0,21%) giảm 14,99%; nhóm trẻ em từ 7-10 tuổi (6,25%) giảm 14,15%.

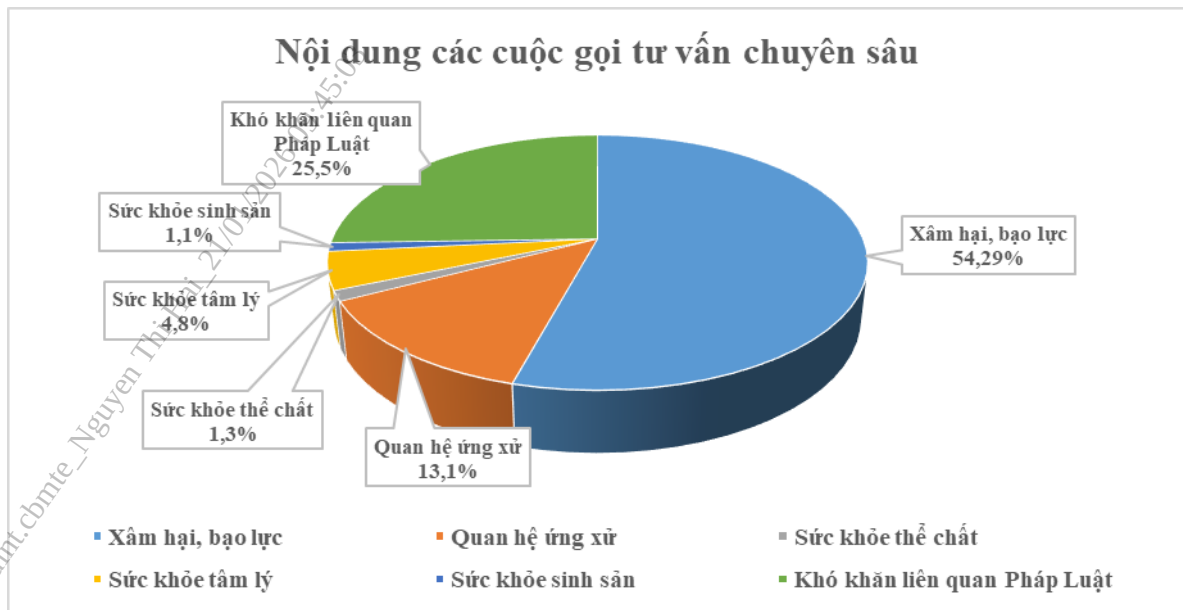
Giới tính trẻ em được người gọi quan tâm: Trẻ em gái là 57,16%, tăng 2,46% so với năm 2024; trẻ em trai là 42,82%, giảm 2,28%; không xác định được giới tính của trẻ em là 0,02%, giảm 0,18%.

2.3. Loại cuộc gọi

Cuộc gọi hỏi đáp thông tin có 19.295 cuộc (chiếm 57,55%), tăng 0,35%; tư vấn chuyên sâu có 12.937 cuộc (chiếm 38,59%), tăng 2.688 cuộc; hỗ trợ, can thiệp có 1.295 trường hợp (chiếm 3,86%), tăng 52 trường hợp so với năm 2024.

Năm 2025 nội dung các cuộc gọi tư vấn chuyên sâu tăng ở các nội dung: xâm hại, bạo lực trẻ em chiếm 54,29% (tăng 0,51% so với năm 2024), quan hệ ứng xử chiếm 13,1% (tăng 0,67%), sức khỏe thể chất chiếm 1,3% (tăng 0,27%), sức khỏe tâm lý chiếm 4,8% (tăng 1,96%), sức khỏe sinh sản chiếm 1,1% (tăng 0,77%) và giảm ở các nội dung: Khó khăn liên quan đến pháp luật chiếm 25,5% (giảm 22,38% so với năm 2024).

Hình 2. Tỷ lệ cuộc gọi tư vấn chuyên sâu chia theo nội dung tư vấn



- *Trẻ em bị bạo lực*: Trong năm 2025, số trường hợp trẻ em bị tổn hại nghiêm trọng về thể chất và tinh thần do bạo lực được Tổng đài hỗ trợ, can thiệp là 779 trường hợp, chiếm 60,15% trong tổng số 1.295 trường hợp được tiếp nhận và xử lý, chiếm tỷ lệ cao nhất trong tổng số các trường hợp hỗ trợ, can thiệp của Tổng đài. Nổi cộm là vấn nạn trẻ em bị đánh hội đồng sau đó phát tán video lên mạng xã hội. Điển hình như trường hợp em gái học lớp 7 ở thành phố Hải Phòng đã tử vong do uống thuốc độc tự tử sau khi bị nhóm bạn bạo lực tại nhà. Tình trạng trẻ em bị bạo hành nghiêm trọng thậm chí dẫn đến tử vong tại các cơ sở trông giữ trẻ tự phát, không có giấy phép hoạt động đã gióng lên hồi chuông cảnh báo nguy cơ mất an toàn cho trẻ em tại các cơ sở này. Điển hình là trường hợp cháu T.T.D.T (2023) ở thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang bị bà M.H.G (chủ nhà trẻ, trông giữ trẻ tại nhà riêng) dùng tấm gỗ và ống nhựa đánh liên tiếp vào chân, tay và nhiều vị trí khác trên cơ thể do cháu không chịu ăn và tiểu ra đēm khiến cháu ngã dẫn đến tử vong tại chỗ. Tình trạng bạo lực còn xảy ra tại các cơ sở giáo dục, cơ sở tín ngưỡng, tôn giáo. Điển hình là các trường hợp: các chú tiểu tại chùa ở Trà Vinh bị sư trụ trì chùa nhấn đầu vào bồn cầu và bắt ăn phân, đánh bằng dây điện, bị bỏ đói; trường hợp chú tiểu 15 tuổi ở chùa Thiện Pháp, Tháp Mười, Đồng Tháp bị sư thầy bạo lực. Trẻ em bị bạo lực không chỉ gây ảnh hưởng tới sức khỏe thể chất, tâm lý của trẻ mà còn gây bức xúc cho người dân khi xem tin tức được đăng tải trên các trang mạng xã hội. Cần có những biện pháp giám sát, quản lý chặt chẽ để kịp thời phát hiện, đồng thời ban hành các chế tài phù hợp nhằm răn đe, xử phạt nghiêm các trường hợp vi phạm, bảo đảm an toàn cho sự phát triển của trẻ em.

- *Trẻ em bị bóc lột*: Tổng đài đã tiếp nhận và can thiệp, hỗ trợ 161 trường hợp trẻ em bị bóc lột, chiếm 12,43% trong tổng số các ca can thiệp của Tổng đài năm 2025. Các trường hợp này chủ yếu xảy ra tại Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh,

ngoài ra còn ghi nhận tại một số địa phương khác như Long An, Đồng Nai, Đà Nẵng, Hải Phòng, Nam Định, An Giang, Bắc Giang, Thanh Hóa, Quảng Nam và Bình Định. Tình trạng trẻ em ăn xin vẫn chưa được giải quyết triệt để trong nhiều năm qua. Nguyên nhân chủ yếu do cán bộ địa phương gặp khó khăn trong việc tiếp cận các đối tượng, bởi các em và người liên quan thường xuyên di chuyển, thay đổi địa bàn hoạt động. Bên cạnh đó, nhiều trường hợp sau khi hết thời hạn tiếp nhận tại các cơ sở bảo trợ xã hội được bảo lãnh trở về cộng đồng, trong khi các biện pháp hỗ trợ, giám sát chưa đầy đủ, dẫn đến nguy cơ tái diễn tình trạng bóc lột trẻ em.

- *Trẻ bị xâm hại tình dục (XHTD)*: Tổng đài can thiệp, hỗ trợ 102 trường hợp chiếm 7,88%. Trẻ em bị xâm hại ở các cơ sở chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ em, đặc biệt là các cơ sở núp danh tín ngưỡng, sinh hoạt tôn giáo. Điển hình là trường hợp 07 trẻ em trai trong khoảng 10-17 tuổi bị XHTD nhiều lần bởi trụ trì Thích Vạn Chánh ở chùa Thập Thiện, phường 6, Tp. Đà Lạt, Lâm Đồng. Trẻ em bị XHTD dẫn đến hậu quả mang thai và sinh con khiến các em dở dãi việc học tập và tổn thương về thể chất cũng như tâm lý (điển hình là trường hợp bé gái 12 tuổi ở Đồng Nai bị người lạ XHTD dẫn đến có thai và sinh con). Tình trạng trẻ em bị chính người thân trong gia đình XHTD tiếp tục diễn ra nghiêm trọng, điển hình là trường hợp trẻ gái (3 tháng tuổi) ở tỉnh Ninh Bình bị ông trẻ xâm hại tình dục; cháu N.T.B.N (2011) ở Vĩnh Long bị cha ruột xâm hại tình dục từ khi cháu 7 tuổi đến 11 tuổi; cháu N.T.B.T (2012) ở Tp. Hồ Chí Minh bị cha ruột xâm hại tình dục từ năm lớp 1 đến năm lớp 8; cháu N.M.T (2009) ở tỉnh Tây Ninh bị cha dượng xâm hại tình dục từ năm lớp 4.

- *Bảo vệ trẻ em trên môi trường mạng*: Đây là một trong những nội dung nhận được sự quan tâm của nhiều bậc phụ huynh và trẻ em. Trong năm 2025, Tổng đài 111 đã tiếp nhận, tư vấn 1.212 ca (tăng gấp đôi số ca so với năm 2024) và can thiệp, hỗ trợ 39 trường hợp trẻ em bị xâm hại trên môi trường mạng, chiếm 3,01% trong tổng số các ca can thiệp, tăng 13 trường hợp so với năm 2024.

Qua các trường hợp được hỗ trợ cho thấy, nạn nhân chủ yếu là trẻ em gái trong độ tuổi vị thành niên, có nhu cầu kết bạn, giao lưu và chia sẻ thông tin với người không quen biết trên mạng xã hội. Các em dễ bị các đối tượng lợi dụng, dụ dỗ cung cấp hình ảnh, video riêng tư. Sau đó, các đối tượng sử dụng những tư liệu này để đe dọa, tống tiền, bắt nạt, thậm chí dụ dỗ gặp gỡ và thực hiện hành vi xâm hại trẻ em ngoài đời thực. Điển hình như trường hợp trẻ gái (2008) ở Đà Nẵng đã đến khách sạn một mình để gặp đối tượng yêu cầu xóa video nhạy cảm, sau đó trẻ bị đối tượng XHTD ngay trong khách sạn; trường hợp trẻ em 15 tuổi tại Quảng Nam bị đối tượng làm quen qua mạng xã hội dụ dỗ gặp trực tiếp, sau đó bị xâm hại và phát tán hình ảnh, video lên mạng xã hội, gây hậu quả nghiêm trọng về sức khỏe, tâm lý và tinh thần cho trẻ.

- *Trẻ em có vấn đề về sức khỏe tâm thần và có ý định tự tử*: Trong năm

2025, Tổng đài đã tiếp nhận và tham vấn 616 cuộc gọi liên quan đến trẻ em có vấn đề về sức khỏe tâm thần, biểu hiện trầm cảm, tự gây tổn hại bản thân và có ý định tự tử. Đồng thời, Tổng đài đã hỗ trợ, can thiệp trực tiếp 19 trường hợp trẻ em có ý định tự tử, chiếm 1,47% trong tổng số các ca can thiệp. Điển hình như trường hợp em gái 16 tuổi ở Bình Phước tự mua thuốc chống trầm cảm liều cao uống dẫn đến khó thở, buồn nôn, chóng mặt, đau bụng phải đi cấp cứu; em gái 15 tuổi ở Tp. Hồ Chí Minh nhiều lần có ý định tự tử, đã thực hiện hành vi tự tử 3 lần và phải điều trị tâm lý ở bệnh viện... Có rất nhiều lý do khác nhau dẫn đến trẻ em có những suy nghĩ tiêu cực và có ý định tự tử như: bị áp lực trong học tập, trong cuộc sống; có mâu thuẫn với cha mẹ, bị mắng chửi hoặc không được quan tâm trong gia đình; bị bạn bè bắt nạt, trêu chọc khi ở trường... Những yếu tố này kéo dài có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến tâm lý, dẫn đến các suy nghĩ tiêu cực và hành vi nguy hiểm đối với bản thân trẻ.

- *Khai sinh cho trẻ em*: Tổng đài đã can thiệp, hỗ trợ 16 trường hợp, chiếm 1,24% ca can thiệp năm 2025. Một số trường hợp đăng ký khai sinh cho trẻ em kéo dài chưa giải quyết được do người chăm sóc trẻ em không hợp tác với cán bộ địa phương trong việc chuẩn bị các giấy tờ và thủ tục cần thiết hoặc thiếu trung thực trong việc cung cấp thông tin cho Tổng đài 111. Điển hình như trường hợp cháu T (2022) sống với bà nội ở Hà Tĩnh, bố mẹ trẻ không đăng ký kết hôn, hiện bố đang đi xuất khẩu lao động ở nước ngoài, mẹ trẻ từ chối làm giấy khai sinh cho con; cháu A (2018) ở Quảng Ninh chưa được đăng ký khai sinh do cả bố mẹ đều đang chấp hành án phạt tù, bố mẹ trẻ không có đăng ký kết hôn và mẹ trẻ không có căn cước công dân.

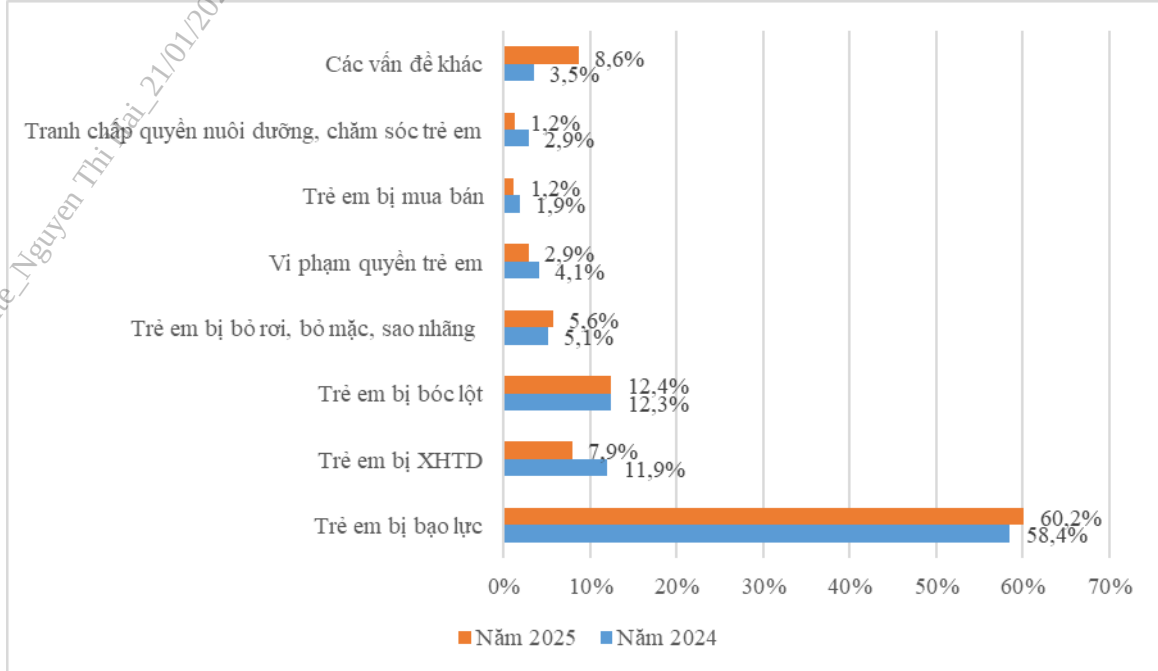
- *Áp lực học tập đối với trẻ em*: Tổng đài 111 ghi nhận nhiều cuộc gọi từ trẻ em phản ánh tình trạng bị phụ huynh gây áp lực học tập, khiến các em rơi vào trạng thái mệt mỏi, căng thẳng và lo lắng kéo dài. Tình trạng này đặc biệt phổ biến đối với học sinh lớp 9 tại các tỉnh, thành phố có kỳ thi tuyển sinh vào lớp 10 với mức độ cạnh tranh cao và tỷ lệ trúng tuyển vào các trường trung học phổ thông công lập còn hạn chế. Qua các trường hợp tiếp nhận cho thấy, áp lực không chỉ đến từ yêu cầu học tập nặng nề mà còn từ sự kỳ vọng quá lớn của gia đình và người thân, nhất là khi trẻ thường xuyên bị so sánh với anh, chị hoặc bạn bè có thành tích học tập nổi bật. Thực tế đã ghi nhận trường hợp trẻ em tại Hà Nội chia sẻ việc phải chịu áp lực học tập kéo dài do gia đình đặt mục tiêu cao trong kỳ thi tuyển sinh, ảnh hưởng tiêu cực đến tâm lý và tinh thần của trẻ.

2.4. Ca hỗ trợ, can thiệp (1.295 trường hợp)

Năm 2025, Tổng đài 111 hỗ trợ, can thiệp 1.295 trường hợp (tăng 52 trường hợp so với năm 2024), trong đó có 779 trường hợp bạo lực trẻ em, chiếm 60,15% (tăng 53 trường hợp so với năm 2024); 102 trường hợp xâm hại tình dục trẻ em, chiếm 7,88% (giảm 46 trường hợp); 161 trường hợp trẻ em bị bóc lột, chiếm 12,43% (giảm 08 trường hợp); 73 trường hợp trẻ em bị bỏ rơi, bỏ mặc, sao nhãng (tăng 10 trường hợp); 15 trường hợp trẻ em bị mua bán (giảm 08

trường hợp); 37 trường hợp vi phạm quyền trẻ em (giảm 14 trường hợp); 16 trường hợp tranh chấp quyền nuôi dưỡng, chăm sóc trẻ em (giảm 20 trường hợp).

Hình 3. Tỷ lệ trường hợp hỗ trợ, can thiệp chia theo nội dung, năm 2025 so với năm 2024 (%)



2.4.1. Đối tượng trẻ em cần hỗ trợ, can thiệp:

STT	Nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt	Số ca	Tỉ lệ %
1	Trẻ em bị tổn hại nghiêm trọng về thể chất và tinh thần do bị bạo lực	779	60,15
2	Trẻ em bị xâm hại tình dục	102	7,88
3	Trẻ em bị bóc lột	161	12,43
4	Trẻ em bị bỏ rơi, bỏ mặc, sao nhãng	73	5,64
5	Bảo vệ trẻ em trên môi trường mạng	39	3,01
6	Tranh chấp quyền nuôi dưỡng, chăm sóc trẻ em	16	1,24
7	Vi phạm quyền trẻ em	37	2,86
8	Trẻ em bị mua bán	15	1,16
9	Trẻ em mồ côi	1	0,08
10	Trẻ em vi phạm pháp luật	1	0,08
11	Trẻ em khuyết tật	3	0,23
12	Trẻ em gặp khó khăn liên quan đến pháp luật	16	1,24
13	Khó khăn liên quan đến nhà trường	8	0,62
14	Trẻ bị tai nạn thương tích	14	1,08
15	Hỗ trợ tài chính	3	0,23
16	Tảo hôn	1	0,08
17	Trẻ em bị lạc	7	0,54
18	Trẻ em bị rối nhiễu tâm lý	19	1,47
Tổng		1.295	100%

2.4.2. Các vụ việc xảy ra ở các tỉnh/thành phố:

Hà Nội và Tp. Hồ Chí Minh là 2 thành phố có số vụ việc trẻ em cần hỗ trợ, can thiệp cao nhất toàn quốc: Tp. Hồ Chí Minh 292 trường hợp, chiếm 22,55% (tăng 38 trường hợp so với năm 2024); Hà Nội 267 trường hợp, chiếm 20,62% (tăng 23 trường hợp so với năm 2024).

STT	Tỉnh/thành phố xảy ra các vụ việc	Số ca
1	Tp. Hồ Chí Minh	292
2	Hà Nội	267
3	Đồng Nai	52
4	Thanh Hóa	34
5	An Giang, Bình Dương	32/tỉnh
6	Hải Phòng	30
7	Đà Nẵng	28
8	Hưng Yên, Lâm Đồng	25/tỉnh
9	Quảng Ninh	24/tỉnh
10	Nghệ An, Tây Ninh	22/tỉnh
11	Đồng Tháp, Cần Thơ, Bắc Ninh	21/tỉnh
12	Phú Thọ, Đắk Lắk, Gia Lai	20/tỉnh
13	Vĩnh Phúc	15
14	Khánh Hòa, Long An.	14/tỉnh
15	Hà Tĩnh, Bà Rịa - Vũng Tàu.	13/tỉnh
16	Tiền Giang.	12
17	Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bắc Giang, Cà Mau, Hải Dương.	11/tỉnh
18	Thái Nguyên, Bình Định.	10/tỉnh
19	Lào Cai, Kiên Giang, Vĩnh Long.	09/tỉnh
20	Ninh Bình, Bình Thuận.	08/tỉnh
21	Tuyên Quang, Sóc Trăng, Nam Định.	07/tỉnh
22	Thừa Thiên Huế.	06
23	Thái Bình.	05
24	Hà Giang, Bến Tre, Bắc Kan, Đắk Nông.	04/tỉnh
25	Sơn La, Hòa Bình, Cao Bằng, Quảng Bình, Quảng Trị, Yên Bái, Trà Vinh, Ninh Thuận, Bình Phước, Lạng Sơn.	03/tỉnh
26	Lai Châu.	01
27	Kom Tum, Hậu Giang, Phú Yên, Hà Nam, Bạc Liêu.	01/tỉnh
28	Nước Ngoài	01
29	Không xác định tỉnh	02
	Tổng	1.295

2.4.3. Tình trạng hỗ trợ, can thiệp

(i) Trường hợp đã chuyển hồ sơ cho địa phương: 1.295 ca

- Số trường hợp đã giải quyết: 1.008 trường hợp chiếm 77,84%
- Số trường hợp đang trong quá trình giải quyết: 287 trường hợp chiếm 22,16%

(ii) Các dịch vụ hỗ trợ cho trẻ em:

- Trợ giúp tâm lý: 582 trường hợp (44,94%)
- Trợ giúp pháp lý: 583 trường hợp (45,02%)
- Trợ giúp xã hội: 25 trường hợp (1,93%)
- Trợ giúp y tế: 36 trường hợp (2,78%)
- Trợ giúp giáo dục, đào tạo, giáo dục nghề nghiệp: 24 trường hợp (1,85%)
- Trợ giúp tài chính: 40 trường hợp (3,09%)
- Giải cứu nạn nhân: 08 trường hợp (53,33% trong tổng số trường hợp trẻ em bị mua bán)

Có 05 trường hợp chiếm 0,39% không nhận được các dịch vụ hỗ trợ là do gia đình từ chối nhận hỗ trợ, gia đình không hợp tác, trẻ em chuyển đi nơi khác, xác minh không có vụ việc và các trường hợp đang trong quá trình giải quyết.

3. Khó khăn trong quá trình hỗ trợ, can thiệp

Chính quyền xã/phường thay đổi do quá trình sáp nhập, tinh gọn, sắp xếp, luân chuyển vị trí công tác của cán bộ theo Nghị quyết số 18-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Ban Chấp hành TW Đảng, Nghị quyết số 190/2025/QH15 ngày 19/02/2025 của Quốc hội và Nghị quyết số 76/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội ngày 14/4/2025 về việc sắp xếp đơn vị hành chính năm 2025, nên cán bộ ở Tổng đài 111 gặp nhiều khó khăn khi kết nối về địa phương như: không có số điện thoại, cán bộ luân chuyển công tác, cán bộ mới không nắm được quy trình hỗ trợ, can thiệp cho trẻ em.

Nhiều cán bộ địa phương từ chối nghe điện thoại kết nối từ số 111 với lý do như sợ số lừa đảo, quảng cáo... khiến nhân viên tư vấn phải dùng máy cá nhân kết nối hoặc nhắn tin trước cho cán bộ.

Chưa có quy định cụ thể trong việc cưỡng chế giao con và các giấy tờ tùy thân của con cho người trực tiếp nuôi dưỡng khi có tranh chấp về quyền nuôi dưỡng, chăm sóc trẻ em.

Cán bộ địa phương gặp khó khăn trong việc xác minh thông tin và hỗ trợ, can thiệp các vụ việc trẻ em có nguy cơ hoặc bị xâm hại trong các cơ sở tôn giáo.

Nhiều trường hợp Tổng đài gặp khó khăn trong việc hỗ trợ, can thiệp cho trẻ em có nguy cơ tự tử do các em không cung cấp thông tin cá nhân và địa chỉ.

Nhiều phụ huynh chưa có hiểu biết đúng đắn về sức khỏe tâm thần ở trẻ em, chưa nhận biết kịp thời các dấu hiệu bất thường, thậm chí còn phủ nhận tình trạng của trẻ dẫn đến chậm trễ trong việc điều trị và hỗ trợ cho trẻ.

4. Các hoạt động khác

- Hỗ trợ trực tiếp 10 trường hợp khẩn cấp về tâm lý và pháp lý cho trẻ em bị xâm hại và bạo lực nghiêm trọng tại các địa phương và hỗ trợ tâm lý miễn phí cho 18 trẻ em bị xâm hại và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khác có các rối nhiễu, khủng hoảng tâm lý tại cơ sở trị liệu tâm lý cho trẻ em của Tổng đài.

- Phối hợp với Cục An ninh mạng và phòng, chống tội phạm sử dụng công nghệ cao – Bộ Công an, Liên minh Niềm tin Số Hiệp hội An ninh mạng Quốc gia và UBND các tỉnh/thành phố truyền thông chiến dịch “Không Một Minh” tại các điểm trường khu vực thành phố Hà Nội, Bắc Ninh, Đắc Lắc, Đà Nẵng, Tây Ninh nhằm lan tỏa, kết nối các lực lượng chuyên trách và huy động nguồn lực xã hội trong công tác bảo vệ trẻ em trên môi trường mạng. Thông qua chiến dịch, Tổng đài 111 chia sẻ góc nhìn chuyên môn và truyền tải các thông điệp bảo vệ trẻ em, góp phần quan trọng vào thành công chung của chiến dịch “Không Một Minh”, đồng thời lan tỏa thông điệp “Cùng nhau an toàn trực tuyến” đến toàn xã hội.

- Tập huấn nâng cao năng lực cho gần 700 cán bộ làm công tác bảo vệ trẻ em, thực hiện quyền trẻ em cấp tỉnh, cấp xã và cộng tác viên ở 5 tỉnh: Lào Cai, Lai Châu, Tuyên Quang, Hà Tĩnh, Quảng Trị về pháp luật, chính sách về bảo vệ trẻ em, quy trình hỗ trợ, can thiệp cho trẻ em.

5. Đề xuất, kiến nghị:

- Bạo lực đối với trẻ em nói chung, bạo lực học đường nói riêng đang là vấn nạn xã hội nghiêm trọng, gây ảnh hưởng đến sự an toàn và quá trình phát triển toàn diện của trẻ em. Cần có những giải pháp khẩn cấp và toàn diện để giải quyết vấn nạn này.

- Việc phát hiện sớm và can thiệp kịp thời các vấn đề trầm cảm và rối loạn tâm thần ở trẻ em có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với sức khỏe và sự phát triển toàn diện của trẻ em. Cần tăng cường công tác truyền thông, nâng cao nhận thức và tăng cường phối hợp giữa gia đình, nhà trường và các cơ quan chức năng trong việc bảo vệ sức khỏe tâm thần cho trẻ em.

- Trong bối cảnh phần lớn cán bộ mới được giao nhiệm vụ công tác trẻ em, cần sớm tổ chức các khóa tập huấn, bồi dưỡng, nâng cao năng lực cho cán bộ bảo vệ trẻ em cấp xã/phường về kiến thức, kỹ năng bảo vệ trẻ em, quy trình hỗ trợ, can thiệp cho trẻ em, truyền thông cộng đồng về thực hiện quyền trẻ em, giải quyết các vấn đề nổi cộm trong công tác trẻ em tại địa phương, đồng thời

tăng cường hiểu biết, kỹ năng phối hợp với Tổng đài 111.

II. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2026

Tổng đài 111 hoạt động thông suốt, đảm bảo cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ và can thiệp cho trẻ em và nạn nhân của mua bán người liên tục 24/24h hàng ngày. Tiếp nhận 400.000 cuộc gọi/năm, trong đó cuộc gọi tư vấn khoảng 35.000 cuộc gọi, hỗ trợ, can thiệp cho 1.350 trẻ em.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Tổng đài, Tăng cường các hoạt động truyền thông thông về Tổng đài qua các hình thức mới như: kênh Zalo, App tổng đài 111, truyền thông qua mạng xã hội, lồng ghép với hoạt động của các cơ quan, tổ chức, hợp tác với các doanh nghiệp để đưa vào các ấn phẩm, sản phẩm truyền thông như sách giáo khoa, đồ dùng học tập cho trẻ em. Đồng thời phát triển các hình thức truyền thông trực tiếp phù hợp nhằm tăng tỉ lệ tiếp cận trẻ em vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số.

Tăng cường hoạt động phối hợp của Tổng đài 111 với mạng lưới kết nối cấp trung ương, cấp tỉnh và cấp xã.

Triển khai mô hình hỗ trợ, can thiệp khẩn cấp cho trẻ em của Tổng đài 111 với khoảng 20 trường hợp trẻ em bị xâm hại nghiêm trọng được Tổng đài can thiệp, hỗ trợ về tâm lý, pháp lý.

Phát triển dịch vụ đánh giá và trị liệu tâm lý cho trẻ em: dự kiến trị liệu tâm lý miễn phí cho từ 40-45 trẻ em bị xâm hại và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khác có các vấn đề về tâm lý.

Cục Bà mẹ và Trẻ em kính báo cáo Thứ trưởng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng (để b/c);
- Các cơ quan của Quốc hội: Vụ Văn hóa và Xã hội - Ủy ban Văn hóa và Xã hội, Vụ Pháp luật và Tư pháp - Ủy ban Pháp luật - Tư pháp, Vụ Dân nguyện và Giám sát - Ủy ban Dân nguyện và Giám sát;
- Vụ Khoa giáo - Văn xã (Văn phòng Chính phủ);
- Cục Bà mẹ và Trẻ em (07), Cục BTXH, Vụ KHTC, Văn phòng Bộ;
- Sở Y tế, TTCTXH/TTBTXH các tỉnh/thành phố;
- Hội Bảo vệ quyền trẻ em Việt Nam;
- Lưu: VT, TVTT.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Trần Thị Bích Loan

CỤC BÀ MẸ VÀ TRẺ EM

PHỤ LỤC

(Kèm theo Báo cáo hoạt động Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 năm 2025, số /BC-BMTE ngày tháng 01 năm 2026)

I. SỐ LIỆU CỦA TỔNG ĐÀI

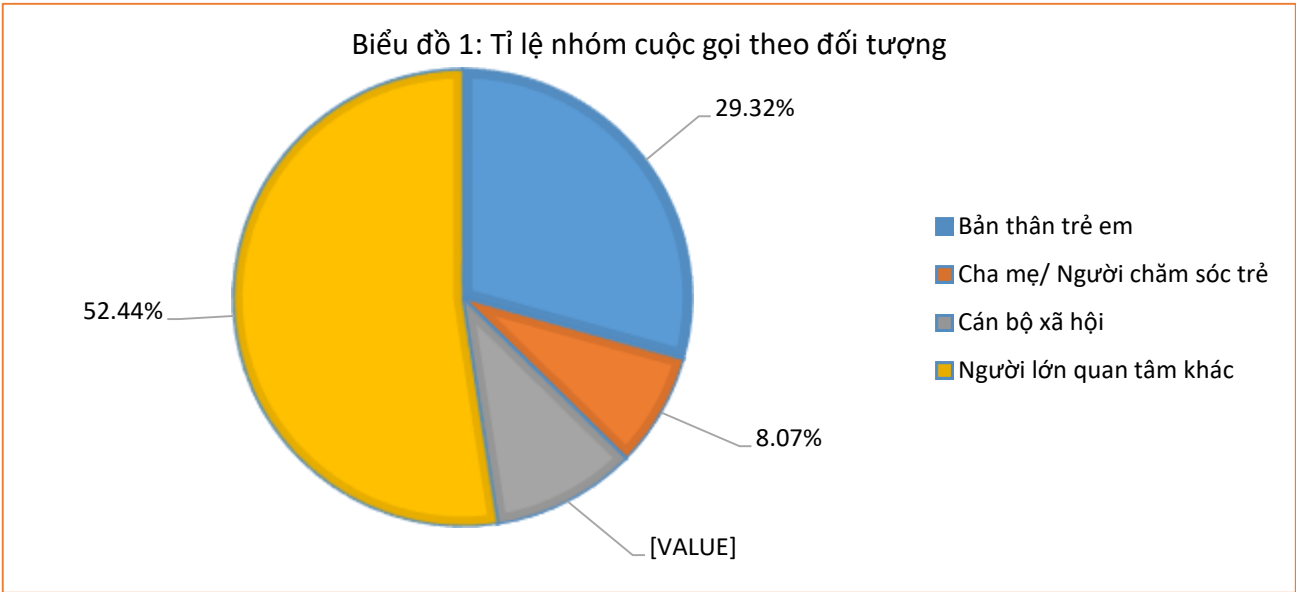
1. Chi tiết số lượng các loại cuộc gọi

Giải đáp thông tin	Tư vấn chuyên sâu	Hỗ trợ can thiệp
A	B	C
19.295	12.937	1.295

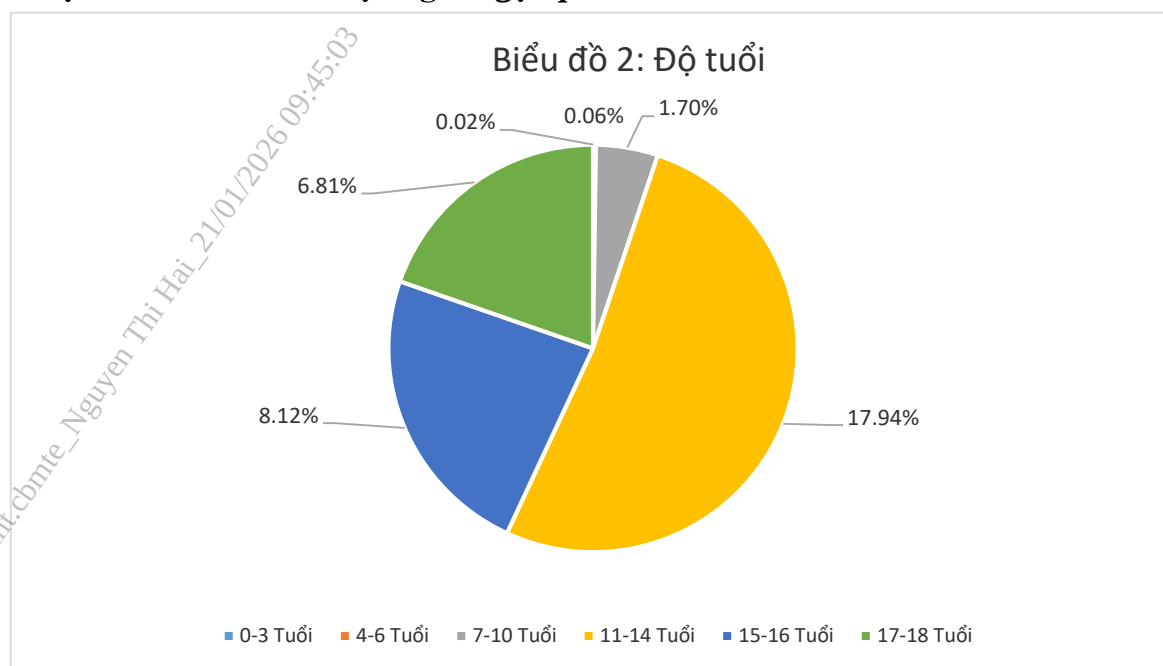
2. Độ tuổi và giới tính của người gọi qua các cuộc tư vấn

Độ tuổi	Cuộc gọi			Giới tính	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Thứ bậc	Nam	Nữ
Trẻ em từ 0-10 tuổi	715	2,13	5	255	341
Trẻ em từ 11-14 tuổi	5.518	16,46	2	2.514	3.500
Trẻ em từ 15-<16 tuổi	2.264	6,75	4	866	1.858
Người từ đủ 16-<18 tuổi	2.453	7,32	3	1.078	1.205
Người từ đủ 18 tuổi trở lên	1.245	67,34	1	10.837	11.073
Tổng cộng	33.527	100		15.550	17.977

3. Tỷ lệ các cuộc gọi tư vấn theo nhóm đối tượng



4. Độ tuổi của trẻ em được người gọi quan tâm



II. MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP ĐIỂN HÌNH KẾT NỐI, CAN THIỆP

1) Các trường hợp kết nối can thiệp trực tiếp từ Tổng đài (1.031 trường hợp)

Cuối tháng 10 năm 2025, Tổng đài tiếp nhận cuộc gọi của cháu N.T.B.T (2012) ở phường Tân Khánh, Tp. Hồ Chí Minh bị bố đẻ là N.V.B (1979) xâm hại tình dục nhiều lần từ năm lớp 1 đến lớp 8. Cháu đã từng kể với mẹ nhưng mẹ yêu cầu cháu giữ kín chuyện, không được nói ra. Cháu rất sợ khi ở nhà một mình với bố. Cháu mong muốn Tổng đài hỗ trợ cho cháu không bị bố xâm hại tình dục nữa. Sau khi tiếp nhận thông tin, Tổng đài 111 đã kết nối với Trung tâm Công tác xã hội Tp. Hồ Chí Minh đề nghị xác minh thông tin và hỗ trợ trẻ theo quy trình Nghị định số 56/2017/NĐ-CP. Trung tâm CTXH Tp. Hồ Chí Minh đã phối hợp với UBND phường Tân Khánh hỗ trợ, can thiệp cho trẻ. UBND phường đã phối hợp cùng Hội Liên hiệp phụ nữ, Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể chính trị xã hội phường đến thăm hỏi, động viên tinh thần đối với cháu T. Tổng đài 111 đã cử chuyên gia tâm lý và chuyên gia pháp luật trực tiếp xuống gia đình hỗ trợ về tâm lý và pháp lý cho cháu và gia đình. Hiện cháu T đã ổn định tâm lý, đi học bình thường. Phòng Cảnh sát hình sự - Công an Tp. Hồ Chí Minh đang tạm giữ đối tượng N.V.B để điều tra.

2) Kết nối can thiệp qua báo chí, internet (249 trường hợp)

Tổng đài 111 tiếp nhận thông tin được gửi tới Fanpage về vụ việc cháu T.N.P.A (2012) tại phường Linh Sơn, tỉnh Thái Nguyên bị bạo hành nghiêm trọng. Cháu bị bà nội N.T.B.H (1969), ông dượng L.Q.T (1971) và ông bác

N.K.T (1965) đánh đập tổn thương khắp cơ thể do nghi ngờ cháu lấy trộm tiền. Thậm chí, cháu bị đối tượng L.Q.T kẹp cổ và đe dọa rút móng tay, khiến cháu phải nhảy cửa sổ bỏ trốn trong tình trạng không giày dép và lang thang cả đêm ngoài đường. Người dân bắt gặp cháu T.N.P.A trong tình trạng trên người có nhiều vết thương đã hỏi chuyện, báo trưởng xóm, nhà trường và đưa cháu đi sơ cứu ở Trạm Y tế. Nhà trường đã liên lạc với bà ngoại và mẹ của cháu để đưa cháu đi bệnh viện cấp cứu. Ngay sau khi tiếp nhận, Tổng đài đã kết nối với Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên, Quỹ Bảo trợ Trẻ em Việt Nam, tổ chức GNI để cùng hỗ trợ. Quỹ BTTE Việt Nam hỗ trợ 10 triệu đồng, tổ chức GNI hỗ trợ 10 triệu đồng, Sở Y tế tỉnh Thái Nguyên hỗ trợ 5 triệu đồng và tư vấn tâm lý bước đầu cho cháu. Tổng đài 111 cử cán bộ tâm lý và cán bộ tư vấn pháp luật trực tiếp xuống gia đình để hỗ trợ chuyên sâu. Qua làm việc, các cơ quan chức năng đã thống nhất phương án an toàn là đưa cháu P.A cùng em gái của cháu chuyển về ở cùng dì ruột do mẹ cháu đã có gia đình khác. Bà ngoại và mẹ cháu sẽ thay phiên sang chăm sóc và hỗ trợ các con. Các cơ quan cũng thống nhất hoàn tất thủ tục chuyển trường và xin miễn giảm học phí tại ngôi trường mới như mong muốn của cháu. Sức khỏe và tâm lý của trẻ đã ổn định, các vết thương dần bình phục, cháu đã chuyển về ở với dì và đi học bình thường. Các cơ quan chức năng tại địa phương và Tổng đài 111 vẫn tiếp tục theo sát để hỗ trợ trẻ và gia đình.

3) Kết nối can thiệp qua công văn, đơn thư (15 trường hợp)

Cục Bà mẹ và Trẻ em nhận được đơn thư của chị N.T.M.H ở Hà Nội phản ánh về việc chồng cũ là anh Đ.Q.M (ly hôn từ năm 2020) không đảm bảo quyền lợi và điều kiện sống của con chung là cháu Đ.Đ.K (2014), anh M nuôi dưỡng cháu K theo quyết định của Tòa án. Theo đơn thư, trong quá trình nuôi con, anh M thường xuyên bỏ bê, không chăm sóc, có hành vi chửi bới, đánh trẻ, ép trẻ học đến khuya, khi trẻ ốm không đưa đi khám và không mua thuốc khiến cháu phải tự đi mua, đồng thời trong suốt 5 năm anh M cấm cản không cho mẹ con gặp nhau dẫn đến việc cháu K bị tổn thương tâm lý, thường xuyên khóc lóc, lo sợ. Hiện tại, cháu K đã tự bỏ nhà sang ở với mẹ và bày tỏ mong muốn không quay trở về sống với bố, nếu bị ép quay về cháu sẽ bỏ nhà đi. Chị H hiện đang nuôi dưỡng cháu K, mong muốn được cho cháu theo học tại trường gần nơi mẹ cư trú. Sau khi tiếp nhận thông tin, Tổng đài 111 đã kết nối với Trung tâm Công tác xã hội và Quỹ Bảo trợ Trẻ em Tp. Hà Nội và Cục Bà mẹ và Trẻ em đã gửi công văn đề nghị Sở Y tế Hà Nội phối hợp xử lý vụ việc. Kết quả xác minh: Chị H đã từng gửi đơn phản ánh tới UBND phường về hành vi bạo lực và gây tổn thương tinh thần đối với cháu K của anh M. Tại thời điểm tiếp nhận, UBND phường đã xác minh và đánh giá tình trạng tâm lý, thể chất của cháu K. UBND phường cũng đã mời cả hai bên làm việc. Chị H có đơn xin tạm dừng can thiệp, rút toàn bộ nội dung khiếu nại với lý do đang chờ Tòa án giải quyết lại tranh

chấp quyền nuôi dưỡng, chăm sóc con. Hiện nay, theo quyết định mới nhất của Tòa án, quyền nuôi dưỡng cháu K đã được giao lại cho mẹ. Cháu đã về sống với mẹ, sức khỏe, tâm lý ổn định và đang chờ hoàn tất thủ tục chuyển hộ khẩu về nơi mẹ cư trú./.

haint.cbnte_Nguyen Thi Hai_21/01/2026 09:45:31