

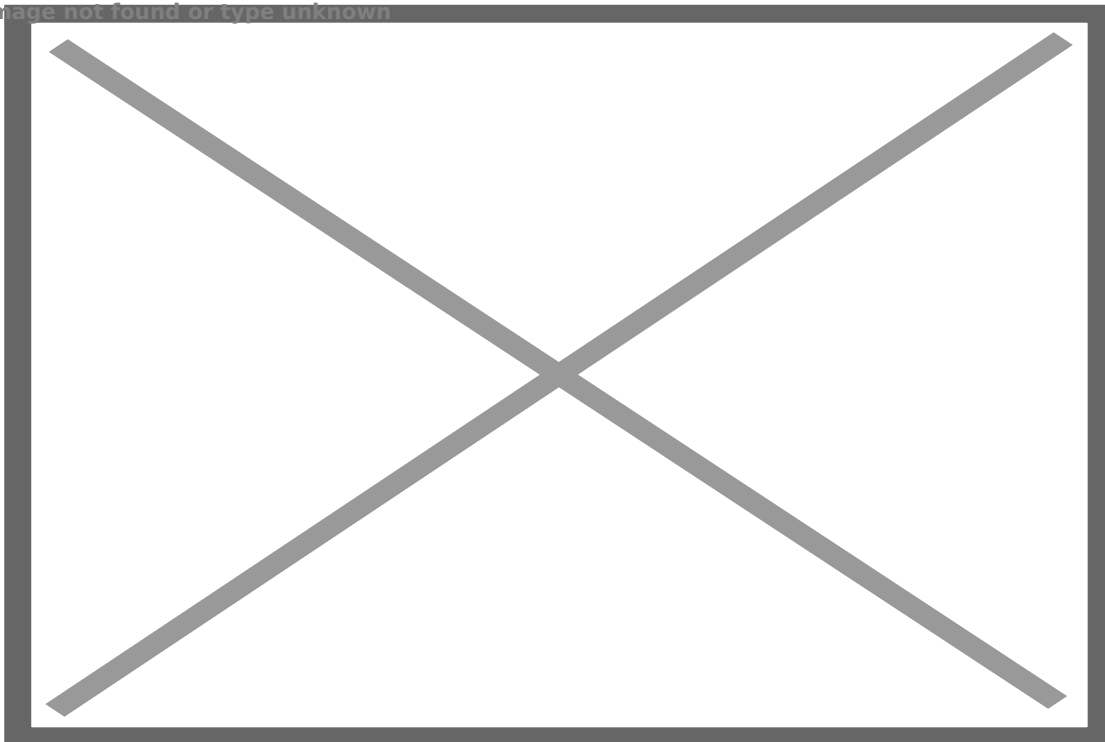
Tổng đài Quốc gia 111 - Nơi hướng dẫn, chăm sóc và bảo vệ trẻ em

23:07 06/01/2022

Tác giả: SV Khải Hoàn - HVBCTT

Sau 17 năm qua Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 đã nhận được trên 4,5 triệu cuộc gọi đến, trong đó, Tổng đài đã tư vấn 410.552 ca và hỗ trợ, can thiệp cho 6.923 trường hợp trẻ em bị xâm hại, bị bạo lực, bị mua bán, trẻ bị lạc, bị bỏ rơi, trẻ cần hỗ trợ về tài chính... Số cuộc gọi tăng đều hàng năm. Nếu như 3 năm đầu tiên sau khi vận hành, mỗi năm mới chỉ có gần 70 nghìn cuộc gọi đến Tổng đài thì từ 2010 đến 2015 trung bình mỗi năm trên 270 nghìn cuộc gọi đến, từ 2016 đến nay trung bình mỗi năm trên 300 nghìn cuộc gọi đến. Điều này cho thấy Tổng đài đã đi vào hoạt động ổn định, được nhiều người biết và sử dụng các dịch vụ.

Image not found or type unknown



Cần chăm sóc và bảo vệ trẻ em

Kể từ 2004, Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội đề xuất thành lập tổng đài điện thoại hoạt động suốt 24/24h trong suốt 7 ngày trong tuần để tư vấn, tiếp nhận, xử lý thông tin, thông báo tố giác hành vi xâm hại trẻ em. Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ Trẻ em 111 chính thức ra đời vào ngày 19/5/2004 với tên gọi là Đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em - Phím số diệu kỳ 18001567. Sau

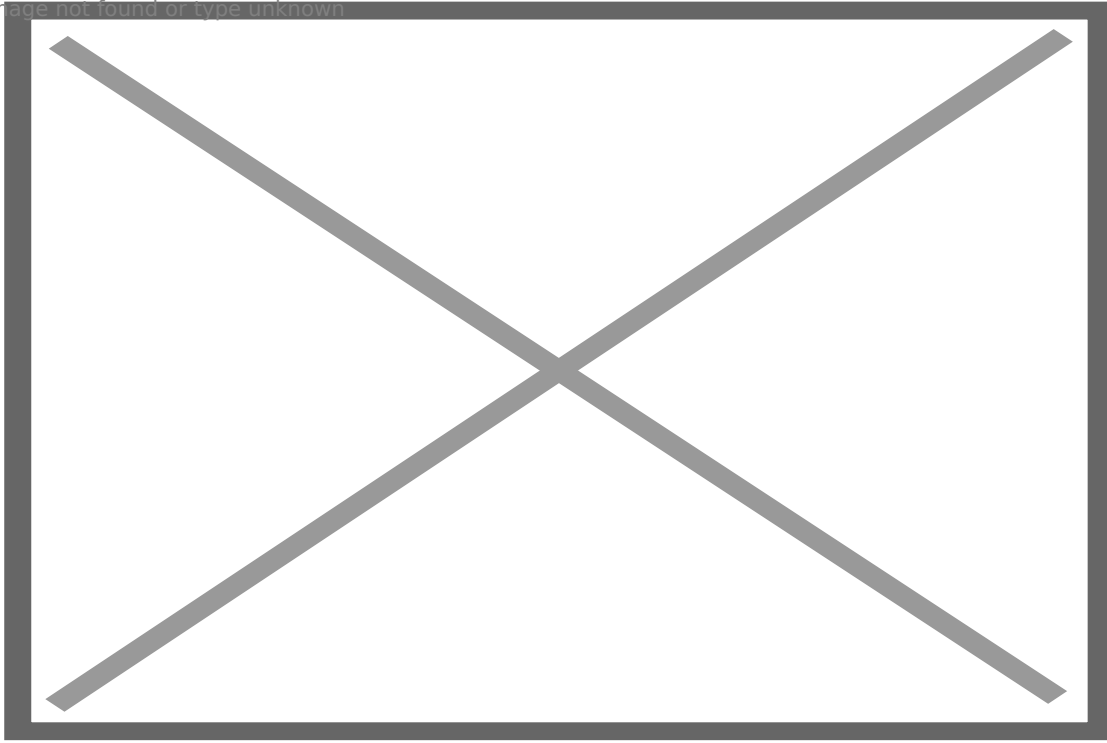
17 năm hoạt động, Tổng đài đã phát triển mạnh mẽ và có những đóng góp có ý nghĩa vào công tác bảo vệ trẻ em, phòng chống mua bán người.

Ban đầu, Đường dây tư vấn chỉ là một hợp phần của dự án “Lao động trẻ em, trẻ em đường phố hồi gia và Bảo vệ trẻ em di cư” do tổ chức Plan international tại Việt Nam tài trợ, đến năm 2006, Đường dây đã trở thành dịch vụ công của nhà nước, với sự đầu tư về ngân sách 100% cho các hoạt động chính, hoạt động 14 giờ/ngày (từ 7h đến 21h).

Năm 2008, Đường dây có tên gọi “Phím số diệu kỳ”, tên gọi này do chính trẻ em lựa chọn trong cuộc thi đặt tên cho Đường dây Tư vấn và hỗ trợ trẻ em. Từ ngày 15/11/2010, Đường dây hoạt động 24h/24h. Sau khi Luật Trẻ em đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam kỳ họp thứ 11, khóa XII thông qua thông qua ngày 5/4/2016 và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/6/2017 và Nghị định 56/2017/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em do Chính phủ ban hành có hiệu lực, Bộ thông tin và truyền thông đã cấp số 111 cho Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em.

Ngày 6/12/2019 lãnh đạo Chính phủ đã chính thức khai trương Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em với ba số 111, đây là số ngắn, nhằm mục tiêu thường trực tiếp nhận, xử lý thông tin, thông báo, tố giác nguy cơ, hành vi xâm hại trẻ em. Cũng trong tháng 12/2017, Bộ Lao động phê duyệt đề án Nâng cấp Đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em 1800.1567 lên thành Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ 111 gồm tổng đài trung ương tại Hà Nội và Tổng đài vùng tại An Giang và Đà Nẵng.

Image not found or type unknown



Lễ khai trương Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em ngày 24/6/2019

Tháng 10/2013, Tổng đài được lãnh đạo Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội giao nhiệm vụ triển khai Đường dây nóng phòng chống mua bán người trên nền tảng đường dây trợ giúp em. Đây là dự án hợp tác giữa Bộ và cơ quan hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA). Từ đây, Tổng đài chính thức tiếp nhận thông tin, tư vấn và chuyển tuyến để giải cứu và hỗ trợ cho các nạn nhân của mua bán người.

Trong số 410.552 ca tư vấn của Tổng đài, có 17.253 ca tư vấn về xâm hại, bạo lực, 94.319 ca tư vấn liên quan đến những khó khăn của trẻ em trong quan hệ ứng xử với các thành viên trong gia đình, với bạn bè, thầy cô giáo và cộng đồng; 42.551 ca tư vấn liên quan đến sức khỏe thể chất của trẻ em, 18.766 ca tư vấn liên quan đến tâm lý của trẻ em, 17.675 về sức khỏe sinh sản, 19.495 ca tư vấn về pháp luật...Số ca trẻ em bị xâm hại tình dục, bị bạo lực, mua bán... được Tổng đài can thiệp ngày một nhiều.

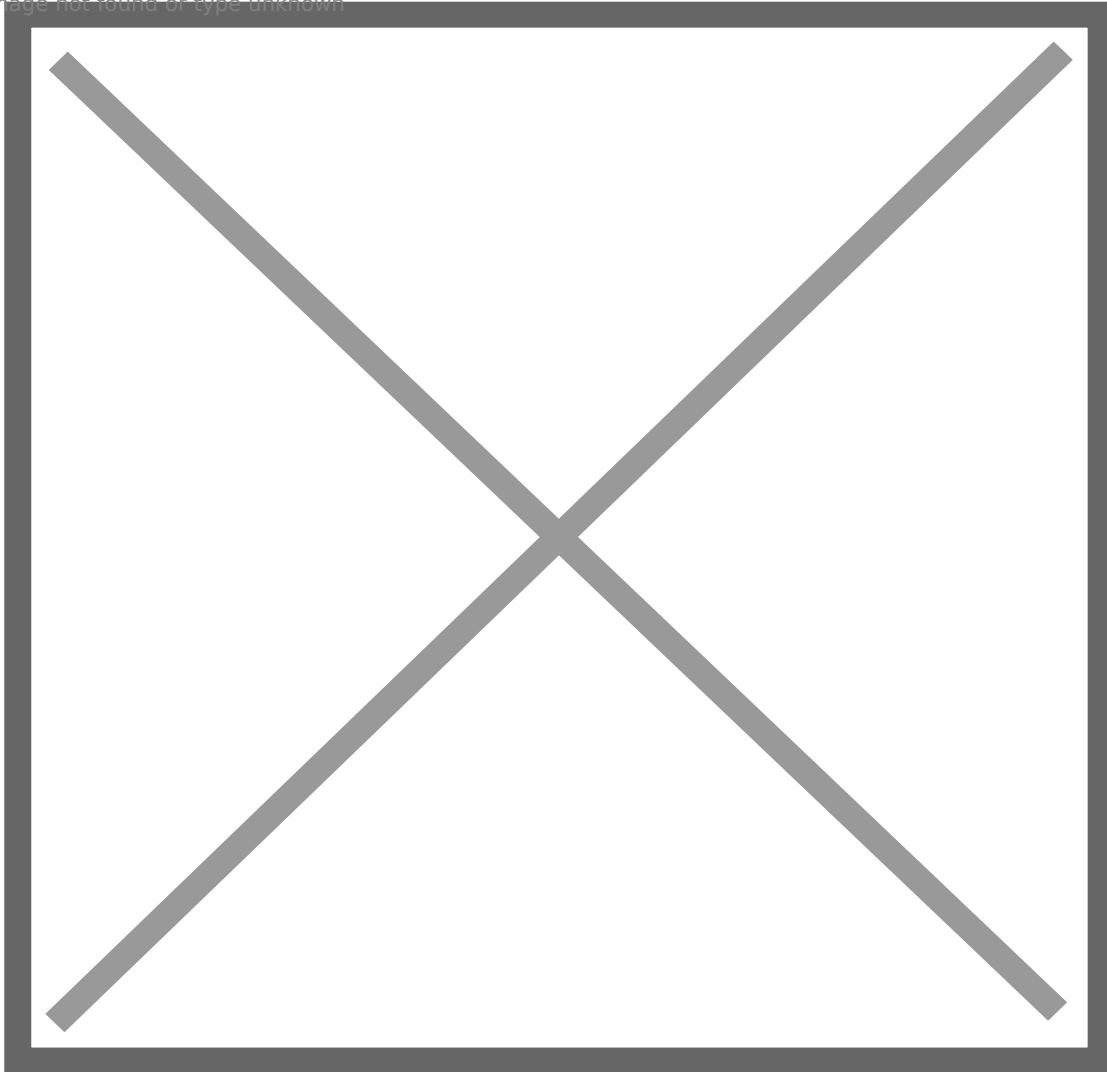
17 năm qua Tổng đài đã can thiệp, hỗ trợ 6.923 trường hợp. Trong đó có 2.721 trẻ em bị bạo lực và 2.155 trẻ em bị xâm hại tình dục. Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 có vai trò rất quan trọng trong hệ thống bảo vệ trẻ em tại Việt Nam. Góp phần xây dựng chính sách, pháp luật và quản lý về bảo vệ trẻ em. Bởi lẽ, Tổng đài là một trong những kênh thu thập và đóng góp thông tin với 02 nhóm thông tin: Các thông tin định lượng gồm thống kê các cuộc gọi, các trường hợp được hỗ trợ can thiệp ở 3 cấp độ (phòng ngừa, can thiệp và phục hồi). Các thông tin định tính: lưu giữ, phân tích các hồ sơ ca, các nhóm vấn đề.

Việc lưu trữ các thông tin cuộc gọi và ca can thiệp sẽ là nguồn tư liệu phong phú, có giá trị cho các nghiên cứu hồi cứu, các phân tích định lượng và định tính hiện nay và sau này. Tổng đài 111 cũng là thành viên tích cực và có nhiều đóng góp các số liệu, thông tin cho Tổ chức các Đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em quốc tế (CHI).

Qua hơn 7 năm thực hiện nhiệm vụ của Đường dây nóng phòng chống mua bán người, Tổng đài đã tiếp nhận gần 20.000 cuộc gọi về phòng chống mua bán người, trong đó, có 15.000 cuộc gọi cung cấp thông tin chung về hoạt động của đường dây nóng và phòng chống mua bán người, 4.317 cuộc gọi tư vấn về tâm lý, chính sách, các dịch vụ và hỗ trợ nạn nhân, 406 cuộc gọi chuyển tuyến giải cứu và hỗ trợ nạn nhân của mua bán người.

Tổng đài đã đóng góp vào những nỗ lực chung của Chính phủ Việt Nam trong công tác phòng chống mua bán người cũng như tái hòa nhập cộng đồng cho những nạn nhân bị mua bán. Cơ sở dữ liệu tâm lý cho trẻ em của Tổng đài 111 đã thực hiện 1650 lượt đánh giá, tham vấn tâm lý cho trẻ em, 35.000 lượt can thiệp, trị liệu tâm lý cho trên 300 trẻ em tự kỷ, chậm phát triển, trẻ em bị trầm cảm, rối loạn hành vi..., trị liệu, giúp cho hàng trăm trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục vượt qua khủng hoảng, sang chấn tâm lý trở lại cuộc sống bình thường.

Image not found or type unknown



Tổng đài quốc gia bảo vệ trẻ em 111

Đầu năm 2020, đại dịch Covid-19 bùng phát tại Việt Nam. Thực hiện Quyết định số 474/QĐ-LĐTBXH ngày 29/4/2020 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 tiếp nhận cuộc gọi giải đáp thông tin thực hiện Quyết định số 15/2020/QĐ-TTg ngày 24/4/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc thực hiện các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do đại dịch Covid -19 từ ngày 01/5/2020 đến ngày 31/7/2020 Nhân viên tư vấn Tổng đài 111 đã tiếp nhận 295.000 cuộc gọi đến của người dân và kịp thời tư vấn, chuyển thông tin cho các bộ phận chức năng của Bộ LĐTBXH và Sở LĐTBXH các tỉnh/thành phố để kịp thời hỗ trợ cho người dân. Hiện nay, dịch bệnh Covid-19 đang diễn biến phức tạp. Bên cạnh việc tư vấn, can thiệp, hỗ trợ cho trẻ em theo Luật định, Tổng đài 111 đã và đang phối hợp với các chuyên gia tâm lý triển khai hỗ trợ tâm lý trực tuyến đến các điểm trẻ em cách ly tập trung để hỗ trợ tâm lý kịp thời và hướng dẫn chăm sóc, bảo vệ cho trẻ em.

Nhằm hướng dẫn chăm sóc và bảo vệ cho trẻ em, tổng đài luôn tiếp nhận thông báo, tố giác từ cơ

quan, tổ chức, cơ sở giáo dục, gia đình, cá nhân qua điện thoại; Liên hệ với các cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc có thẩm quyền; khai thác thông tin trên phương tiện thông tin đại chúng, môi trường mạng về nguy cơ, hành vi xâm hại trẻ em để kiểm tra thông tin, thông báo, tố giác ban đầu; Chuyển, cung cấp thông tin, thông báo, tố giác hoặc giới thiệu trẻ em có nguy cơ hoặc bị xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, cha, mẹ, người chăm sóc trẻ em tới các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, chức năng bảo vệ trẻ em; Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân, cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em, cá nhân có thẩm quyền, chức năng bảo vệ trẻ em trong phạm vi toàn quốc để đáp ứng việc tiếp nhận, trao đổi, xác minh thông tin, thông báo, tố giác về trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi; Hỗ trợ người làm công tác bảo vệ trẻ em cấp xã trong việc xây dựng, thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với từng trường hợp trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi; theo dõi, đánh giá việc xây dựng và thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp cho trẻ em.

Mặt khác, tổng đài tư vấn tâm lý, pháp luật, chính sách cho trẻ em, cha, mẹ, thành viên gia đình, người chăm sóc trẻ em; Lưu trữ, phân tích, tổng hợp thông tin để cung cấp, thông tin, thông báo, tố giác khi có yêu cầu của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đối với vụ việc xâm hại trẻ em và các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em; thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất cho cơ quan quản lý nhà nước về trẻ em và các cơ quan khác có thẩm quyền, trách nhiệm về bảo vệ trẻ em./.

Âu Tuấn - Khải Hoàn

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/tong-dai-quoc-gia-111-noi-huong-dan-cham-soc-va-bao-ve-tre-em>