

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TUYÊN QUANG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1308 /QĐ-UBND

Tuyên Quang, ngày 17 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế sử dụng số điện thoại 112 tiếp nhận nội dung thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân trong phạm vi tỉnh Tuyên Quang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TUYÊN QUANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Phòng thủ dân sự ngày 20 tháng 6 năm 2023; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của 11 luật về quân sự, quốc phòng ngày 27 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 200/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 7 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng thủ dân sự;

Căn cứ Quyết định số 2023/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về sử dụng số điện thoại 112 tiếp nhận nội dung thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân trong phạm vi toàn quốc;

Căn cứ Quyết định số 2024/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế sử dụng số điện thoại 112 tiếp nhận nội dung thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân trong phạm vi toàn quốc;

Theo đề nghị của Chỉ huy trưởng Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh tại Tờ trình số 2108/TTr-BCH ngày 12 tháng 11 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế sử dụng số điện thoại 112 tiếp nhận nội dung thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân trong phạm vi tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chỉ huy trưởng Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Giám đốc Công an tỉnh, Giám đốc sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng BCĐ PTDSQG;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Thành viên BCH PTDS tỉnh;
- Chánh VP, các PCVP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, NC, KTN. *ph*

**Phan Huy Ngọc**

QUY CHẾ

Sử dụng số điện thoại 112 tiếp nhận nội dung thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân trong phạm vi tỉnh Tuyên Quang
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1308 /QĐ-UBND ngày 17/11/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động phòng thủ dân sự và Bộ Chỉ huy Quân sự (CHQS) tỉnh (đơn vị được giao nhiệm vụ tổ chức trực ban tiếp nhận thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân qua số điện thoại Tổng đài 112) và Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự các cấp được quy định tại Nghị định số 200/2025/NĐ-CP.

Điều 2. Nguyên tắc, phạm vi hoạt động

Hệ thống thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân sử dụng số điện thoại 112 được kết nối tới hệ thống tiếp nhận thông tin khẩn cấp 113, 114, 115 và các hệ thống thông tin liên lạc khác phục trong lĩnh vực phòng thủ dân sự.

Điều 3. Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin

1. Tiếp nhận thông tin

a) Tổng đài 112 được đặt tại Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh để tiếp nhận nội dung thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của các tổ chức, cá nhân, hệ thống Tổng đài 113, 114, 115 và hệ thống thông tin liên lạc khác phục vụ trong lĩnh vực phòng thủ dân sự.

b) Nội dung tiếp nhận thông tin: Tên cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin; thời gian, địa điểm xảy ra sự cố, thảm họa; diễn biến, phạm vi ảnh hưởng, khả năng lan rộng; những yêu cầu trợ giúp và thông tin cần thiết khác phục vụ công tác ứng phó, khắc phục hậu quả, sự cố, thảm họa.

2. Xử lý thông tin

a) Trực ban Tổng đài 112 nhận thông tin từ tổ chức, cá nhân thông báo về sự cố, thiên tai, thảm họa và tìm kiếm cứu nạn cần ghi đầy đủ và xác minh ngay thông tin; nghiên cứu, đề xuất xử lý; kịp thời báo cáo Trực Chỉ huy Bộ Chỉ huy

Quân sự tỉnh (cơ quan Thường trực Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh) và chuyển tiếp ngay cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý theo quy định.

b) Căn cứ tính chất, mức độ của vụ việc, Trục Chỉ huy Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh triển khai công tác xử lý, ứng phó ban đầu theo phạm vi chức trách, quyền hạn; chỉ đạo thông báo cho cơ quan chủ trì theo từng lĩnh vực được phân công; đồng thời báo cáo về Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh và Cục Cứu hộ, Cứu nạn/Bộ Tổng tham mưu (Văn phòng Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự Quốc gia) để chỉ đạo.

c) Cơ quan chủ trì từng lĩnh vực được phân công chủ động phối hợp với cơ quan thường trực và các lực lượng triển khai ứng phó, khắc phục xử lý tình huống; căn cứ vào tình chất, mức độ của tình huống, trường hợp vượt quá khả năng cần huy động lực lượng, phương tiện ngoài thẩm quyền, kịp thời báo cáo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh để quyết định.

d) Khi cần sự chi viện, tăng cường lực lượng của Trung ương để ứng phó, khắc phục, xử lý tình huống, Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh báo cáo về Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự Quốc gia qua các số điện thoại 02437 333 664 hoặc 02437 349 821, 069 928 815.

đ) Các thông tin thuộc phạm vi xử lý của Tổng đài 113, 114, 115 được chuyển đến Tổng đài 113, 114, 115 để xử lý theo quy định.

e) Trục ban Tổng đài 112 có trách nhiệm xử lý thông tin kịp thời, đúng quy định, trường hợp xử lý thông tin chậm hoặc không đúng quy định, căn cứ vào mức độ thiệt hại sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Quản lý, vận hành hệ thống

1. Giao Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh là đơn vị quản lý, khai thác, sử dụng tổng đài 112 trong tiếp nhận thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của các tổ chức, cá nhân.

2. Các doanh nghiệp viễn thông, người tiếp nhận, xử lý thông tin phải có trách nhiệm bảo mật dữ liệu cuộc gọi, tin nhắn, đa phương tiện và dữ liệu cá nhân của người gọi; chỉ đạo lưu trữ dữ liệu cá nhân trong khoảng thời gian xử lý dữ liệu và chịu trách nhiệm tuân thủ việc bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC HỆ THỐNG THÔNG TIN LIÊN LẠC KHẨN CẤP SỬ DỤNG SỐ ĐIỆN THOẠI 112

Điều 5. Mục tiêu của tổ chức hệ thống

1. Nhằm thống nhất từ Trung ương đến địa phương trong công tác tiếp nhận và xử lý thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân thông qua số điện thoại 112; đồng thời thống nhất trong việc phân công, phân cấp, phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, lực

lượng trong hoạt động phòng thủ dân sự; bảo đảm phản ứng nhanh, kịp thời, chỉ huy, chỉ đạo, điều hành thông suốt.

2. Khi xảy ra sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân được kết nối tới Tổng đài 112 sẽ được chuyển đến các cơ quan tham mưu, xử lý theo đúng chức năng, nhiệm vụ; các số điện thoại khẩn cấp 112, 113, 114 vẫn hoạt động bình thường, đến thời điểm thích hợp sẽ được định tuyến về số điện thoại 112 để dùng chung theo lộ trình của Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự Quốc gia.

Điều 6. Nguyên tắc xây dựng hệ thống

1. Tổng đài 112 tiếp nhận và xử lý thông tin trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang được đặt tại Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh quản lý, khai thác, sử dụng trên cơ sở phát huy hạ tầng kỹ thuật có sẵn tại đơn vị.

2. Hệ thống thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân sử dụng số điện thoại 112 được tiếp nhận bằng nhiều phương án liên lạc khác nhau như cuộc gọi cố định, di động và đa phương tiện, đồng thời được kết nối đến các số điện thoại tiếp nhận thông tin khẩn cấp 112, 113, 114 và hệ thống thông tin khác để xử lý bảo đảm kịp thời, hiệu quả.

Điều 7. Yêu cầu hệ thống

1. Quá trình khai thác, quản lý, sử dụng Tổng đài 112 phải bảo đảm kết nối liên tục, thông suốt, không gián đoạn trong mọi tình huống. Thông tin được tiếp nhận và chuyển tiếp đến các số điện thoại khẩn cấp 112, 113, 114 và hệ thống thông tin khác để xử lý phải bảo mật, an toàn.

2. Thông tin báo nạn được phân cấp xử lý theo nguyên tắc: Tình huống xảy ra ở đâu, địa phương đó chủ trì, chỉ đạo xử lý, trường hợp vượt quá khả năng của địa phương kịp thời báo cáo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh hỗ trợ, tăng cường lực lượng hoặc trực tiếp chỉ đạo; khi cần thiết, Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh sẽ báo cáo Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự Quốc gia tăng cường lực lượng và chỉ đạo ứng phó.

3. Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh sử dụng quân nhân thuộc quyền trực ban Tổng đài 112 bảo đảm 24/24 giờ.

Điều 8. Kinh phí duy trì hoạt động hệ thống

Sử dụng nguồn kinh phí Nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác để bảo đảm duy trì hoạt động, khai thác sử dụng hệ thống Tổng đài 112 và hỗ trợ bồi dưỡng kịp thời làm nhiệm vụ (gồm: *Trực Chỉ huy cơ quan Thường trực, Văn phòng Thường trực và Trực ban Tổng đài*).



Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC

Điều 9. Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh

Chỉ đạo, điều hành 24/24 Văn phòng Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh và Cơ quan Thường trực Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh (*Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh*) tiếp nhận, xử lý thông tin sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân trong phạm vi tỉnh Tuyên Quang.

Điều 10. Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh

1. Chỉ đạo Kíp trực ban Tổng đài 112 duy trì trực 24/24 để tiếp nhận, thẩm tra và tham mưu phân tuyến xử lý các tình huống sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền, kịp thời báo cáo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ duy trì hoạt động của Tổng đài 112 bảo đảm thông suốt trong mọi tình huống.

2. Chỉ đạo duy trì nghiêm lực lượng, phương tiện trực sẵn sàng cơ động ứng phó kịp thời, hiệu quả khi có tình huống theo yêu cầu của địa phương.

3. Hằng năm cử cán bộ tham gia các lớp tập huấn, đào tạo nâng cao năng lực cho bộ phận trực Ban Tổng đài 112 về kỹ năng tiếp nhận, xử lý tình huống, bảo đảm khai thác, vận hành hiệu quả.

4. Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan Báo và Phát thanh, truyền hình tỉnh và các cơ quan chức năng có liên quan tiếp tục thông tin tuyên truyền về số điện thoại 112 phục vụ tiếp nhận, xử lý sự cố, thiên tai, thảm họa, tìm kiếm cứu nạn, ứng cứu khẩn cấp trên phạm vi toàn tỉnh.

Điều 11. Sở Khoa học và Công nghệ

Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông kiểm tra, đảm bảo việc kết nối tới hệ thống thông tin liên lạc phục vụ công tác ứng phó sự cố, thiên tai, thảm họa và tìm kiếm, cứu nạn sử dụng số điện thoại 112 luôn ổn định, thông suốt trong mọi tình huống (từ cuộc gọi cố định, di động và đa phương tiện). Sẵn sàng hỗ trợ các giải pháp kỹ thuật (mạng dự phòng, đường truyền dự phòng, kết nối dự phòng...) để tránh tắc nghẽn, đứt cáp trong tình huống thiên tai, sự cố... đánh giá mức độ đáp ứng của mạng viễn thông khi truy cập vào đầu số 112).

Điều 12. Ủy ban nhân dân các xã, phường

1. Tiếp tục thông tin tuyên truyền cho người dân biết số điện thoại 112 là Tổng đài miễn phí tiếp nhận và xử lý thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp từ các tổ chức, cá nhân trên phạm vi toàn tỉnh.

2. Chỉ đạo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự và các cơ quan chức năng thuộc quyền có trách nhiệm phối hợp bước đầu tiếp nhận và xác minh thông tin khi có tình huống xảy ra trên địa bàn, kịp thời báo cáo về Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh qua Tổng đài 112 và các cơ quan chức năng chuyên môn cấp trên.

3. Chỉ đạo phát huy tốt phương châm 4 tại chỗ và công tác phối hợp với các cấp, các ngành trong xử lý các tình huống, trường hợp vượt quá khả năng của địa phương kịp thời báo cáo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh hỗ trợ, tăng cường lực lượng hoặc trực tiếp chỉ đạo.

4. Thường xuyên cập nhật tình hình và chỉ đạo cơ quan chức năng thuộc quyền tổng hợp diễn biến tình hình sự việc, kết quả công tác ứng phó và khắc phục báo cáo các cấp theo quy định.

Điều 13. Nhiệm vụ của các sở, ngành, cơ quan chức năng còn lại

1. Tiếp tục thông tin tuyên truyền cho cán bộ, người dân về việc triển khai hoạt động của Tổng đài 112.

2. Công an tỉnh, Sở Y tế chỉ đạo tiếp tục duy trì hoạt động của các số điện thoại khẩn cấp 113, 114, 115 tiếp nhận thông tin đề nghị hỗ trợ từ các tổ chức, cá nhân và thông tin chuyển tiếp từ Tổng đài 112 theo quy định.

3. Duy trì nghiêm các chế độ trực theo quy định của ngành; sẵn sàng tiếp nhận và chủ trì xử lý thông tin chuyển tiếp từ Tổng đài 112 theo chức trách, nhiệm vụ.

4. Chủ động phối hợp với địa phương xác minh, đánh giá tình hình, báo cáo sự cố, thiên tai, thảm họa, những nguy cơ xảy ra, yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân về Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh để có biện pháp tham mưu xử lý hiệu quả.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật, xử phạt

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc phát hiện, báo cáo, tham gia xử lý sự cố, thiên tai, thảm họa, nguy cơ xảy ra sự cố, thảm họa và sử dụng hệ thống thông tin liên lạc phục vụ công tác ứng phó sự cố, thiên tai và tìm kiếm cứu nạn qua hệ thống Tổng đài 112 thì tùy theo tính chất, mức độ, thành tích đạt được sẽ được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật. Trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý kỷ luật, xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ và các sở, ngành, đơn vị có liên quan, Ủy ban nhân dân các xã, phường chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh thường xuyên cập nhật các quy định pháp luật; phối hợp, nắm bắt sự chỉ đạo của cấp trên và tổng hợp đề xuất, kiến nghị từ các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp và đúng quy định./.

Phụ lục

Mẫu nhận cuộc gọi tiếp nhận thông tin về sự cố, thiên tai, thảm họa của Trục ban Tổng đài 112 về phòng thủ dân sự (Kèm theo Quy chế sử dụng Tổng đài 112)

1. Các yêu cầu cơ bản đối với Trục ban Tổng đài 112

- Trục 24/24, không gián đoạn.
- Trả lời lịch sự, chuẩn mực, rõ ràng.
- Tiếp nhận, xác minh thông tin ban đầu.
- Ghi chép, lập phiếu báo sự cố, thiên tai, thảm họa.
- Hướng dẫn người dân ứng xử an toàn ban đầu (nếu cần thiết).
- Báo cáo ngay cho Trục Chỉ huy Bộ Chỉ huy Quân sự và theo chỉ đạo của Trục Chỉ huy báo ngay cho lực lượng chức năng liên quan tại địa phương.

2. Công tác tiếp nhận - xử lý thông tin

- Chào và giới thiệu khi có cuộc gọi: “Tổng đài 112 phòng thủ dân sự tỉnh Tuyên Quang xin nghe. Xin quý khách cho biết sự việc cần hỗ trợ?”
- Nghe và ghi nhận (qua ghi âm tự động và đăng ký sổ trục ban): Địa điểm, loại sự cố, số người bị nạn, mức độ nguy hiểm bằng cách đặt câu hỏi xác minh: “Xin quý khách cho biết địa chỉ cụ thể, số người liên quan, tình trạng an toàn của người, khu vực sự cố”. Xác nhận lại thông tin: Nhắc lại địa điểm, sự cố, số người bị nạn, tình trạng...
- Hướng dẫn khẩn cấp: Hướng dẫn sơ tán, cấp cứu, hô hấp nhân tạo tại chỗ... (nếu cần).
- Chuyển thông tin đi: Đề nghị người cung cấp thông tin báo (và kết hợp chuyển tiếp cuộc gọi ngay cho số 113 về tội phạm, 114 về phòng cháy chữa cháy, 115 về y tế theo quy định).
- Kết thúc cuộc gọi: “Thông tin đã được tiếp nhận và chuyển đến lực lượng ứng cứu. Đề nghị quý khách giữ an toàn và giữ liên lạc. Xin cảm ơn.”

3. Ví dụ cuộc gọi mẫu (trong trường hợp ngập lụt khẩn cấp)

- Trục ban nhắc máy khi chuông đổ: “Tổng đài 112 phòng thủ dân sự tỉnh Tuyên Quang xin nghe. Xin quý khách cho biết sự việc cần hỗ trợ?”
- Người gọi: “Nước lũ dâng rất nhanh tại thôn B, nhiều hộ dân bị cô lập.”
- Trục ban:

+ Xin anh cho biết địa chỉ cụ thể thôn B chỗ nào, xã, phường nào? khu vực sự cố rộng khoảng bao nhiêu?

+ Khu vực đó khoảng bao nhiêu người (số hộ) khả năng bị ảnh hưởng, mất an toàn? có người mắc kẹt không? tình trạng đường vào thế nào? tình trạng nước lũ dâng nhanh độ cao thay đổi cụ thể thế nào?

+ Số hộ dân, có người già/trẻ em cần sơ tán ngay không?

+ Đề nghị anh và qua anh khuyến cáo mọi người trong khu vực tránh khu vực dòng nước mạnh, tránh khu vực nguy hiểm... nếu có nguy cơ thì phải chạy, sơ tán ngay; lực lượng cứu hộ đã nhận được thông tin.

+ Thông tin của anh đã được tiếp nhận và chuyển đến lực lượng ứng cứu. Đề nghị anh giữ an toàn và giữ liên lạc. Xin cảm ơn.”

4. Mẫu phiếu ghi nhận cuộc gọi khẩn cấp

- Thời gian tiếp nhận:.....
- Người tiếp nhận:.....
- Người báo tin: – SĐT:.....
- Địa điểm xảy ra sự cố:.....
- Loại sự cố:[☐] Cháy nổ[☐] Tai nạn LĐ[☐] Ngập lụt[☐] Sạt lở....[☐]Khác:
- Mô tả sơ bộ sự cố:.....
- Số người bị ảnh hưởng:.....
- Tình trạng thương vong:
- Lực lượng đã thông báo:
- Ghi chú bổ sung:
- Người lập phiếu ký tên.....