

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 52/2022/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2022

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ và nhấn tin cảnh báo thiên tai qua mạng thông tin di động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 06 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

*Căn cứ Luật Viên thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Luật Phòng, chống thiên tai ngày 19 tháng 6 năm 2013;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống thiên tai và Luật Đê điều ngày 17 tháng 6 năm 2020;*

*Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viên thông;*

*Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;*

*Căn cứ Nghị định số 83/2017/NĐ-CP ngày 18 tháng 07 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ quy định về công tác cứu nạn, cứu hộ của lực lượng phòng cháy và chữa cháy;*

*Căn cứ Nghị định số 136/2020/NĐ-CP ngày 24 tháng 11 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng cháy và chữa cháy và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng cháy và chữa cháy;*

*Căn cứ Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;*

*Căn cứ Nghị định số 66/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 7 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Phòng, chống thiên tai và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống thiên tai và Luật Đê điều;*

*Căn cứ Thông tư số 17/2012/TT-BTTTT ngày 05 tháng 11 năm 2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định việc tổ chức và đảm bảo thông tin liên lạc phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành phòng, chống thiên tai;*

*Căn cứ Thông tư số 08/2018/TT-BCA ngày 05 tháng 03 năm 2018 của Bộ Công an về quy định chi tiết một số điều của Nghị định số 83/2017/NĐ-CP ngày 18/7/2017 quy định về công tác cứu nạn, cứu hộ của lực lượng phòng cháy và chữa cháy;*

*Căn cứ Thông tư số 17/2019/TT-BTTTT ngày 10 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 17/2012/TT-BTTTT ngày 05 tháng 11 năm 2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định việc tổ chức và đảm bảo thông tin liên lạc phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành phòng, chống thiên tai;*

*Căn cứ Thông tư số 149/2020/TT-BCA ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Bộ Công an về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng cháy và chữa cháy và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng cháy và chữa cháy và Nghị định số 136/2020/NĐ-CP ngày 24 tháng 11 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng cháy và chữa cháy;*

*Căn cứ Quyết định số 06/2014/QĐ-TTg ngày 20 tháng 01 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế phối hợp tìm kiếm, cứu nạn trên biển và trong vùng nước cảng biển;*

*Căn cứ Quyết định số 18/2021/QĐ-TTg ngày 22 tháng 4 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định về dự báo, cảnh báo và truyền tin thiên tai và cấp độ rủi ro thiên tai;*

*Căn cứ Quyết định số 52/2021/QĐ-UBND ngày 20 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh nhiệm kỳ 2021-2026;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 61/TTr-STTTT ngày 14 tháng 12 năm 2022, thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 3695/BC-STP-VB ngày 11 tháng 8 năm 2022.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

### **Điều 1. Ban hành Quy trình**

Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ và nhấn tin cảnh báo thiên tai qua mạng thông tin di động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

### **Điều 2. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 01 năm 2023 và thay thế Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ và nhấn tin cảnh báo thiên tai qua mạng thông tin di động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

### **Điều 3. Trách nhiệm thi hành**

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Giám đốc Công an Thành phố, Giám đốc Sở Y tế, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở - ban - ngành Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT.CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Võ Văn Hoan**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

## **QUY TRÌNH**

**Về tiếp nhận và xử lý thông tin phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ  
và nhắn tin cảnh báo thiên tai qua mạng thông tin di động  
trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

*(Kèm theo Quyết định số 52/2022/QĐ-UBND*

*ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh)*

### **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh**

##### **1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy trình này quy định cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ và nhắn tin cảnh báo thiên tai qua mạng thông tin di động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh của tổng đài điện thoại Công an Thành phố (113, 114), Sở Y tế (115), Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố và các đơn vị thông tin di động.

##### **2. Đối tượng điều chỉnh**

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp nhận và xử lý thông tin phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ và nhắn tin cảnh báo thiên tai qua mạng thông tin di động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

#### **Điều 2. Hình thức lưu trữ thông tin**

##### **1. Thông tin cuộc thoại**

Nội dung thông tin các cuộc gọi điện thoại phải được ghi nhận, lưu vào hệ thống tổng đài, số trực của các đơn vị chuyên tin và nhận tin khi thực hiện Quy trình này, bao gồm:

- Số điện thoại, tên của người yêu cầu cứu nạn cứu hộ.
- Thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc gọi.

c) Nội dung cuộc thoại.

d) Số tổng đài điện thoại được chuyển tiếp đến (khi thực hiện chuyển tiếp thông tin cho tổng đài khác).

2. Thông tin văn bản, fax, tin nhắn SMS, thư điện tử (email)

Nội dung thông tin chuyển tiếp, tiếp nhận xử lý bằng văn bản, fax, tin nhắn SMS, email của các đơn vị khi thực hiện Quy trình này phải được ghi nhận, lưu vào hệ thống máy tính, tập hồ sơ của các đơn vị chuyển tin và nhận tin và thể hiện các nội dung sau:

a) Số văn bản đến, thời gian nhận được văn bản.

b) Văn bản fax, thời gian nhận được fax.

c) Nội dung tin nhắn SMS, thời gian thực hiện gửi và nhận tin nhắn SMS.

d) Nội dung email, thời gian thực hiện gửi và nhận email.

3. Thông tin liên hệ các đơn vị có liên quan

a) Việc tiếp nhận và phản hồi giữa các đơn vị được thực hiện thông qua địa chỉ, số điện thoại cố định, số điện thoại di động, số fax, địa chỉ thư điện tử do các đơn vị liên quan cung cấp.

b) Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm thống kê, cập nhật, bổ sung danh sách thông tin liên hệ các đơn vị có liên quan hàng năm hoặc khi các đơn vị có thay đổi thông tin liên hệ để thông báo cho các đơn vị liên quan biết phối hợp triển khai theo Quy trình.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN CỨU NẠN, CỨU HỘ**

#### **Điều 3. Tiếp nhận, lưu và xử lý thông tin**

1. Tiếp nhận và phân tích thông tin

Khi có thông tin do cá nhân, đơn vị gọi đến tổng đài điện thoại 113, 114, 115 hoặc Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố thì các đơn vị thực hiện các nội dung sau:

a) Ghi nhận và phân tích thông tin được cung cấp.

b) Trường hợp nội dung cuộc gọi phù hợp với chức năng thực hiện của từng đơn vị thì tiến hành thực hiện theo quy trình xử lý nội bộ của đơn vị.

c) Trường hợp nội dung cuộc gọi thuộc chức năng xử lý của đơn vị khác thì nhân viên trực tổng đài tiến hành chuyển tiếp thông tin cuộc gọi đến đơn vị có trách nhiệm xử lý lĩnh vực chuyên ngành, cụ thể:

Tổng đài điện thoại 113: an ninh trật tự.

Tổng đài điện thoại 114: cứu nạn cứu hộ, phòng cháy chữa cháy.

Tổng đài điện thoại 115: lĩnh vực cấp cứu y tế.

## 2. Lưu thông tin tiếp nhận

Nội dung các cuộc gọi và thông tin chuyển tiếp được lưu trữ theo quy định tại Điều 2 quy trình này.

## 3. Phân loại chuyển tiếp thông tin cứu nạn cứu hộ

Trong trường hợp nội dung cuộc gọi yêu cầu cứu nạn cứu hộ thì nhân viên trực tổng đài tiến hành chuyển tiếp thông tin cuộc gọi đến Công an Thành phố theo tổng đài điện thoại 114.

## **Điều 4. Chuyển tiếp thông tin cuộc gọi yêu cầu cứu nạn cứu hộ**

Tùy theo điều kiện trang thiết bị hạ tầng kỹ thuật tại từng đơn vị mà nhân viên trực tổng đài thực hiện một trong hai phương án chuyển tiếp thông tin yêu cầu cứu nạn cứu hộ như sau:

1. Phương án A: Chuyển tiếp thông tin trong trường hợp chưa đảm bảo kết nối liên thông các tổng đài điện thoại.

Trong trường hợp tổng đài điện thoại của đơn vị chưa đảm bảo kết nối trực tiếp với tổng đài điện thoại của đơn vị khác thì nhân viên trực tổng đài thực hiện việc chuyển tiếp thông tin như sau:

### a) Hình thức cung cấp thông tin

Sử dụng tổng đài điện thoại của đơn vị để gọi điện thoại chuyển tin trực tiếp cho Công an Thành phố theo tổng đài điện thoại 114.

Sử dụng fax để chuyển tiếp thông tin yêu cầu cứu nạn cứu hộ cho Công an Thành phố.

### b) Nội dung thông tin chuyển tiếp (theo Phụ lục 1)

Số thuê bao điện thoại, tên của người có yêu cầu cứu nạn cứu hộ.

Thời gian nhận cuộc gọi yêu cầu cứu nạn cứu hộ.

Cung cấp đầy đủ lại nội dung do người yêu cầu cứu nạn cứu hộ cung cấp.

2. Phương án B: Chuyên tiếp thông tin trong trường hợp đảm bảo kết nối liên thông các tổng đài điện thoại

Nhân viên trực tổng đài thực hiện các thao tác (trên điện thoại/ máy tính) tiến hành chuyên tiếp thông tin cuộc gọi yêu cầu cứu nạn cứu hộ đến Công an Thành phố theo tổng đài điện thoại 114.

3. Lưu trữ thông tin

Nội dung thông tin thực hiện chuyên tiếp theo phương án A hoặc phương án B đều phải được lưu trữ theo quy định tại Điều 2 Quy trình này.

#### **Điều 5. Xử lý thông tin và triển khai thực hiện cứu nạn cứu hộ**

1. Khi nhận được thông tin yêu cầu cứu nạn cứu hộ từ hệ thống tổng đài điện thoại 114, Công an Thành phố tiếp nhận và phân tích xử lý thông tin được cung cấp để triển khai lực lượng theo quy trình cứu nạn, cứu hộ; đồng thời báo cáo kịp thời, chính xác tình hình cho Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến công tác cứu nạn, cứu hộ. Nội dung thông tin chuyên tiếp được lưu trữ theo quy định tại Điều 2 Quy trình này.

2. Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố căn cứ theo các quy định thực hiện chuyên tin để tổ chức, điều hành, chỉ huy cho các tổ chức lực lượng cứu nạn, cứu hộ và các cá nhân có trách nhiệm qua thiết bị fax, điện thoại, tin nhắn. Các tổ chức, cá nhân khi nhận được thông tin từ Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố có trách nhiệm phải phản hồi thông tin. Tất cả các thông tin fax, điện thoại, tin nhắn gửi đi và thông tin phản hồi của các đơn vị phải được ghi nhận, sao lưu vào hệ thống của Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố theo quy định tại Điều 2 Quy trình này.

3. Trong quá trình xử lý các sự cố tai nạn, cứu nạn, cứu hộ cần định vị thuê bao di động bị nạn thì Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Công an Thành phố thực hiện theo các bước tại Chương III của Quy trình này.

4. Trong trường hợp sự cố, tai nạn vượt quá khả năng xử lý (sự cố lớn, thảm họa, khu vực vùng biển xa bờ...), Công an Thành phố khẩn trương báo cáo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố để tổ chức điều hành, chỉ huy các lực lượng cứu nạn, cứu hộ triển khai phương án ứng phó theo quy định.

#### **Điều 6. Báo cáo và kết thúc xử lý thông tin**

Sau khi thực hiện xong nhiệm vụ cứu nạn cứu hộ, Công an Thành phố gửi báo cáo bằng fax, điện thoại, tin nhắn SMS đến Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố; sau đó gửi báo cáo chính thức bằng văn bản.

### **Chương III**

## **PHƯƠNG ÁN ĐỊNH VỊ THUÊ BAO DI ĐỘNG PHỤC VỤ CÔNG TÁC CỨU NẠN, CỨU HỘ**

#### **Điều 7. Xác định các trường hợp cần cung cấp thông tin định vị thuê bao di động**

Khi nhận được thông tin cứu nạn cứu hộ, Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Công an Thành phố phân tích thông tin yêu cầu cứu nạn, cứu hộ để ra quyết định cần định vị thuê bao di động phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ.

#### **Điều 8. Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Công an Thành phố cung cấp cho doanh nghiệp thông tin di động**

##### **1. Nội dung thông tin (theo Phụ lục 5)**

Số thuê bao di động cần được định vị.

Cung cấp các thông tin khác về thuê bao di động (như giới hạn vị trí địa lý: vùng biển gần bờ, vùng cửa biển, sông lớn,...).

##### **2. Các hình thức cung cấp thông tin**

Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố hoặc Công an Thành phố chuyển tiếp thông tin số thuê bao di động cần định vị cho các doanh nghiệp thông tin di động bằng:



- a) Điện thoại thông báo.
- b) Tin nhắn SMS.
- c) Fax công văn hỏa tốc (bắt buộc).
- d) Gửi công văn hỏa tốc (bắt buộc - có thể gửi sau khi đã thực hiện định vị thuê bao).

#### **Điều 9. Doanh nghiệp thông tin di động thực hiện định vị thuê bao**

Sau 5 phút kể từ khi nhận được thông tin, doanh nghiệp thông tin di động phải điện thoại, tin nhắn SMS, fax (bắt buộc), thư điện tử, công văn hỏa tốc thông báo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố hoặc Công an Thành phố biết đã nhận được thông tin (theo Phụ lục 6) và khẩn trương thực hiện yêu cầu định vị thuê bao.

#### **Điều 10. Doanh nghiệp thông tin di động báo cáo về thông tin định vị**

Sau 15 phút kể từ khi nhận được thông tin, doanh nghiệp thông tin di động phải cung cấp cho Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố hoặc Công an Thành phố thông tin định vị thuê bao.

Đối với trường hợp không thể định vị thuê bao di động đã được yêu cầu, các doanh nghiệp thông tin di động cũng báo cáo Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Công an Thành phố biết để kịp thời xử lý.

##### **1. Thông tin định vị thuê bao di động (theo Phụ lục 7)**

- a) Số thuê bao.
- b) Thời gian nhận tin.
- c) Thông tin khu vực vùng phủ sóng phục vụ thuê bao: tọa độ, vị trí, địa chỉ, bán kính phủ sóng của trạm thu phát sóng thông tin di động (trạm BTS) đang quản lý thuê bao di động cần định vị.
- d) Thời gian thực hiện định vị.
- e) Thông tin khác (họ tên, tuổi, địa chỉ, số điện thoại nhà,...).
- f) Cung cấp thêm các nội dung khác khi Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố hoặc Công an Thành phố yêu cầu (tọa độ vị trí thông tin tại các thời điểm sau đó...).

2. Hình thức báo cáo

- a) Điện thoại thông báo.
- b) Tin nhắn SMS.
- c) Fax công văn hoả tốc (bắt buộc).
- d) Email cung cấp thông tin.
- e) Công văn hoả tốc (bắt buộc - có thể gửi sau khi đã gửi trực tiếp thông tin định vị thuê bao).

3. Các đơn vị phải đảm bảo sử dụng và lưu trữ thông tin thuê bao di động phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Thời điểm kết thúc cung cấp định vị thông tin thuê bao di động**

Các doanh nghiệp thông tin di động hoàn thành nhiệm vụ sau khi cung cấp thông tin định vị thuê bao di động cho Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố hoặc Công an Thành phố như quy định tại Điều 10 cho đến khi hết yêu cầu.

**Chương IV**

**NHẮN TIN CẢNH BÁO THIÊN TAI  
QUA MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG**

**Điều 12. Xác định phát tin cảnh báo thiên tai**

1. Các trường hợp phát tin cảnh báo thiên tai

Khi có thông tin dự báo thiên tai xảy ra, Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố quyết định phát tin cảnh báo thiên tai và giao Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố biên tập chuyên nội dung thông tin cảnh báo thiên tai cho các doanh nghiệp thông tin di động khẩn trương tổ chức nhắn tin đến các thuê bao di động đang hoạt động trên địa bàn Thành phố.

2. Các trường hợp thực hiện nhắn tin cảnh báo

- a) Bão, áp thấp nhiệt đới ảnh hưởng trực tiếp đến Thành phố Hồ Chí Minh.

- b) Động đất ảnh hưởng trực tiếp đến Thành phố Hồ Chí Minh.
- c) Sóng thần có khả năng ảnh hưởng trực tiếp đến Thành phố Hồ Chí Minh.

### 3. Đối tượng nhận được tin nhắn cảnh báo

Các thuê bao di động đang hoạt động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

## **Điều 13. Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố chuyển tin cho các doanh nghiệp thông tin di động**

### 1. Nội dung tin nhắn khẩn cấp (theo Phụ lục 8)

a) Hình thức định danh tin nhắn: “PCTT TP.HCM” (Phòng chống thiên tai Thành phố Hồ Chí Minh).

b) Bão/ áp thấp nhiệt đới dự kiến sắp đổ bộ Thành phố Hồ Chí Minh: “*Bão số .../Áp thấp nhiệt đới đang cách TP.HCM khoảng ... km, sẽ vào TP trong... giờ tới. Mọi người theo dõi để phòng tránh! Storm No. .../Tropical depression is ... kilometers away from Ho Chi Minh City and is expected to hit the City in the next ... hours. Please keep watch and be prepared for all possible contingencies!*”.

c) Động đất đang ảnh hưởng trực tiếp đến Thành phố Hồ Chí Minh: “*Động đất đang ảnh hưởng đến TP.HCM. Mọi người khẩn trương theo dõi, phòng tránh! Ho Chi Minh City is under the effect of an earthquake. Everyone please stand on alert and be prepared for all possible contingencies!*”.

d) Sóng thần dự kiến ảnh hưởng trực tiếp đến Thành phố Hồ Chí Minh: “*Sóng thần sẽ ảnh hưởng Cần Giờ và Nhà Bè trong... giờ tới. Mọi người khẩn trương phòng tránh! A tsunami is hitting Can Gio and Nha Be in the next ... hours. Everyone please stand on alert and be prepared for all possible contingencies!*”.

### 2. Hình thức chuyển tin

Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố chuyển tin (theo thứ tự ưu tiên) cho các doanh nghiệp thông tin di động bằng các phương tiện sau:

- a) Fax công văn hoá tốc (bắt buộc).
- b) Tin nhắn SMS.
- c) Điện thoại thông báo.

d) Gửi công văn hỏa tốc.

#### **Điều 14. Phát tin cảnh báo**

1. Sau 10 phút kể từ khi nhận được thông tin, các doanh nghiệp thông tin di động phải gửi fax (bắt buộc), điện thoại, tin nhắn SMS thông báo cho Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố biết đã nhận được thông tin và đang triển khai thực hiện (theo Phụ lục 9).

2. Sau thời gian 3 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông tin yêu cầu nhắn tin cảnh báo thiên tai, các doanh nghiệp thông tin di động phải khẩn trương chuyển đúng nội dung tin nhắn do Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố cung cấp đến các thuê bao di động trong thời gian sớm nhất.

3. Trường hợp các doanh nghiệp thông tin di động chưa thực hiện xong việc nhắn tin cho các thuê bao di động trong vòng 3 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông tin yêu cầu nhắn tin cảnh báo thiên tai thì phải báo cáo về Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố. Đồng thời, các doanh nghiệp thông tin di động tiếp tục nhắn tin cảnh báo cho các thuê bao di động để đảm bảo trong thời gian 5 giờ đồng hồ kể từ khi nhận được thông tin yêu cầu từ Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố thực hiện hoàn thành việc nhắn tin cảnh báo thiên tai cho tất cả các thuê bao di động đang hoạt động trên địa bàn Thành phố.

4. Các doanh nghiệp thông tin di động kịp thời điều chỉnh, cập nhật thông tin cảnh báo khi nhận được tin mới theo yêu cầu của Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố.

5. Hình thức nhắn tin cảnh báo cho các thuê bao di động tùy thuộc vào điều kiện kỹ thuật của các doanh nghiệp thông tin di động.

#### **Điều 15. Kết thúc, cập nhật thông tin thiên tai**

1. Sau khi thực hiện xong nhiệm vụ cảnh báo thiên tai, Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố có thông báo cho các doanh nghiệp thông tin di động biết để dừng việc nhắn tin cảnh báo (theo Phụ lục 8).

2. Các doanh nghiệp thông tin di động có trách nhiệm tổng hợp số liệu, báo cáo nhanh về Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố và Sở Thông tin và Truyền thông (theo Phụ lục 10).

## **Chương V**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ**

#### **Điều 16. Công an Thành phố**

1. Kiểm tra, giám sát các đơn vị, cá nhân quản lý và vận hành hệ thống thông tin tại đơn vị thực hiện theo đúng quy trình này.
2. Quản lý và đảm bảo cho hệ thống thông tin tổng đài điện thoại 113, 114 được vận hành thông suốt, ổn định theo quy trình.
3. Chủ trì, phối hợp với các tổ chức chính trị, xã hội, báo, đài thực hiện tuyên truyền sử dụng tổng đài điện thoại 113, 114 để tiếp nhận thông tin cứu nạn, cứu hộ.
4. Phối hợp với Công an Thành phố các tỉnh, thành kê cận Thành phố thực hiện quy chế phối hợp, phương án cứu nạn, cứu hộ trên vùng biển gần bờ, cửa biển tiếp giáp khi tiếp nhận thông tin cứu nạn, cứu hộ.

#### **Điều 17. Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố**

1. Đảm bảo công tác phối hợp, xử lý, chuyển tiếp thông tin cứu nạn cứu hộ giữa Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố với Công an Thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến công tác cứu nạn, cứu hộ theo quy định.
2. Chủ trì, điều hành các lực lượng làm nhiệm vụ cứu nạn cứu hộ kịp thời, hiệu quả và an toàn ngay khi nhận được tin báo.
3. Phối hợp với các Sở, Ban, Ngành Thành phố, Ủy ban nhân dân Quận, Huyện, thành phố Thủ Đức tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến tổng đài điện thoại cứu nạn, cứu hộ 114 bằng nhiều hình thức và lồng ghép vào chương trình nâng cao nhận thức cộng đồng và quản lý rủi ro thiên tai dựa vào cộng đồng hàng năm.

#### **Điều 18. Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Tổ chức thực hiện kiểm tra, giám sát xây dựng, nâng cấp, đảm bảo hạ tầng kỹ thuật kết nối các tổng đài 113, 114, 115 phục vụ công tác cứu nạn cứu hộ trên địa bàn Thành phố.
2. Tổ chức kiểm tra, giám sát và đôn đốc các doanh nghiệp thông tin di động và các đơn vị có liên quan thực hiện Quy trình này.

3. Phối hợp các cơ quan báo đài thực hiện tuyên truyền rộng phương án thực hiện nhấn tin cảnh báo thiên tai qua thuê bao di động đến nhân dân trên địa bàn Thành phố.

4. Kịp thời báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân Thành phố giải pháp xử lý khó khăn vướng mắc của các đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện.

### **Điều 19. Sở Y tế**

Kiểm tra, giám sát các đơn vị, cá nhân quản lý và vận hành hệ thống thông tin tại đơn vị thực hiện theo đúng quy trình này.

### **Điều 20. Các doanh nghiệp thông tin di động**

1. Thực hiện nghiêm, đúng quy trình về định vị thuê bao di động phục vụ công tác cứu nạn cứu hộ theo Quy trình này.

2. Thực hiện nhấn tin thông báo, tuyên truyền cho người sử dụng các thuê bao di động về chủ trương, phương án nhấn tin cảnh báo thiên tai qua thuê bao di động trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

3. Xây dựng quy trình nội bộ; bố trí nhân sự, phương tiện kỹ thuật để đảm bảo sẵn sàng tiếp nhận, xử lý nhấn tin cảnh báo thiên tai theo quy trình này.

### **Điều 21. Điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi Quy trình**

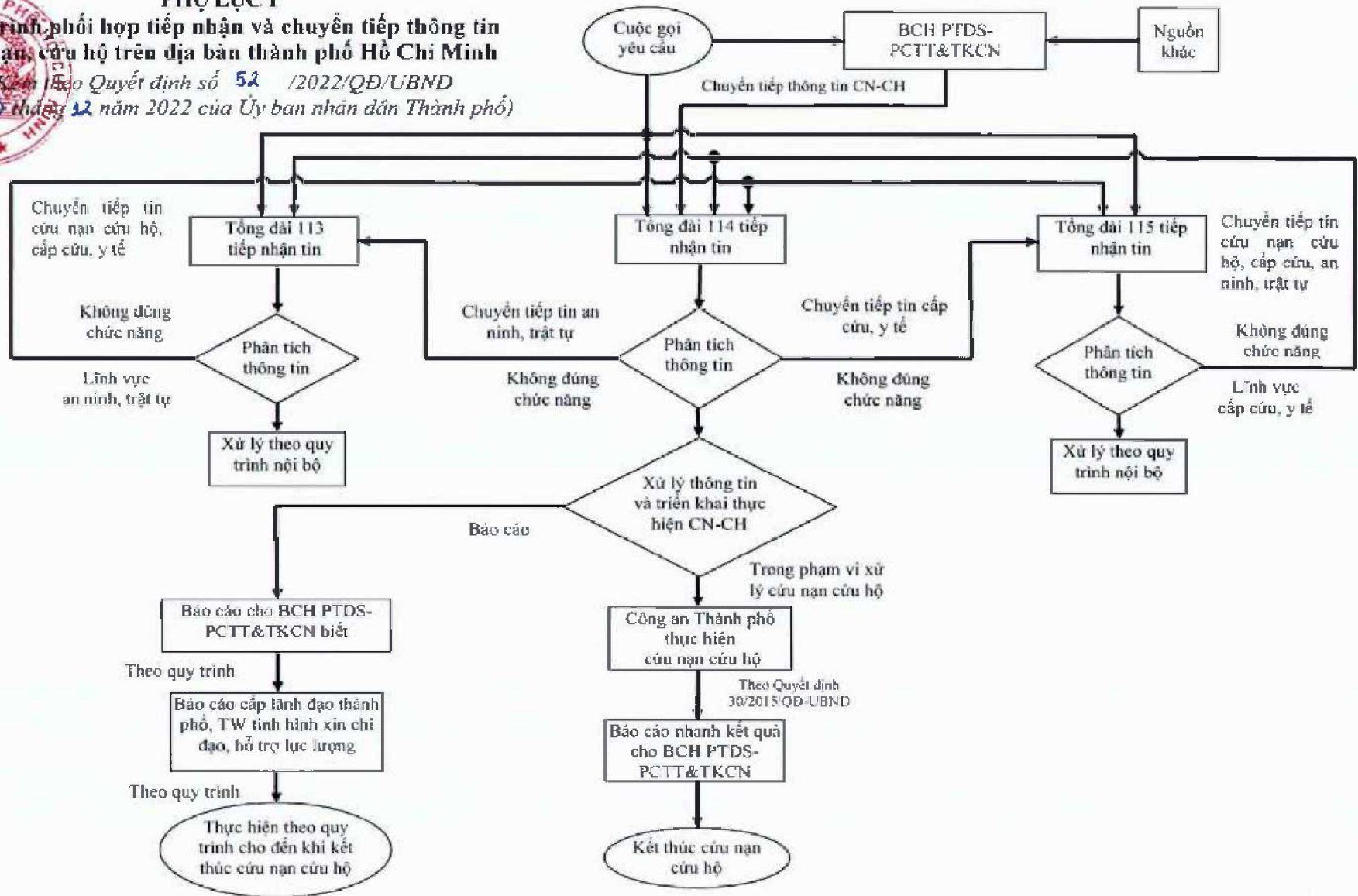
Trong quá trình áp dụng Quy trình này, Ủy ban nhân dân Thành phố sẽ xem xét quyết định điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với từng giai đoạn và tình hình thực hiện công tác cứu nạn cứu hộ của thành phố trên cơ sở kiến nghị của Sở Thông tin và Truyền thông và các Sở, ban, ngành có liên quan./.



### PHỤ LỤC 1

## Quy trình phối hợp tiếp nhận và chuyển tiếp thông tin cứu nạn cứu hộ trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh

(theo Quyết định số 52 /2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

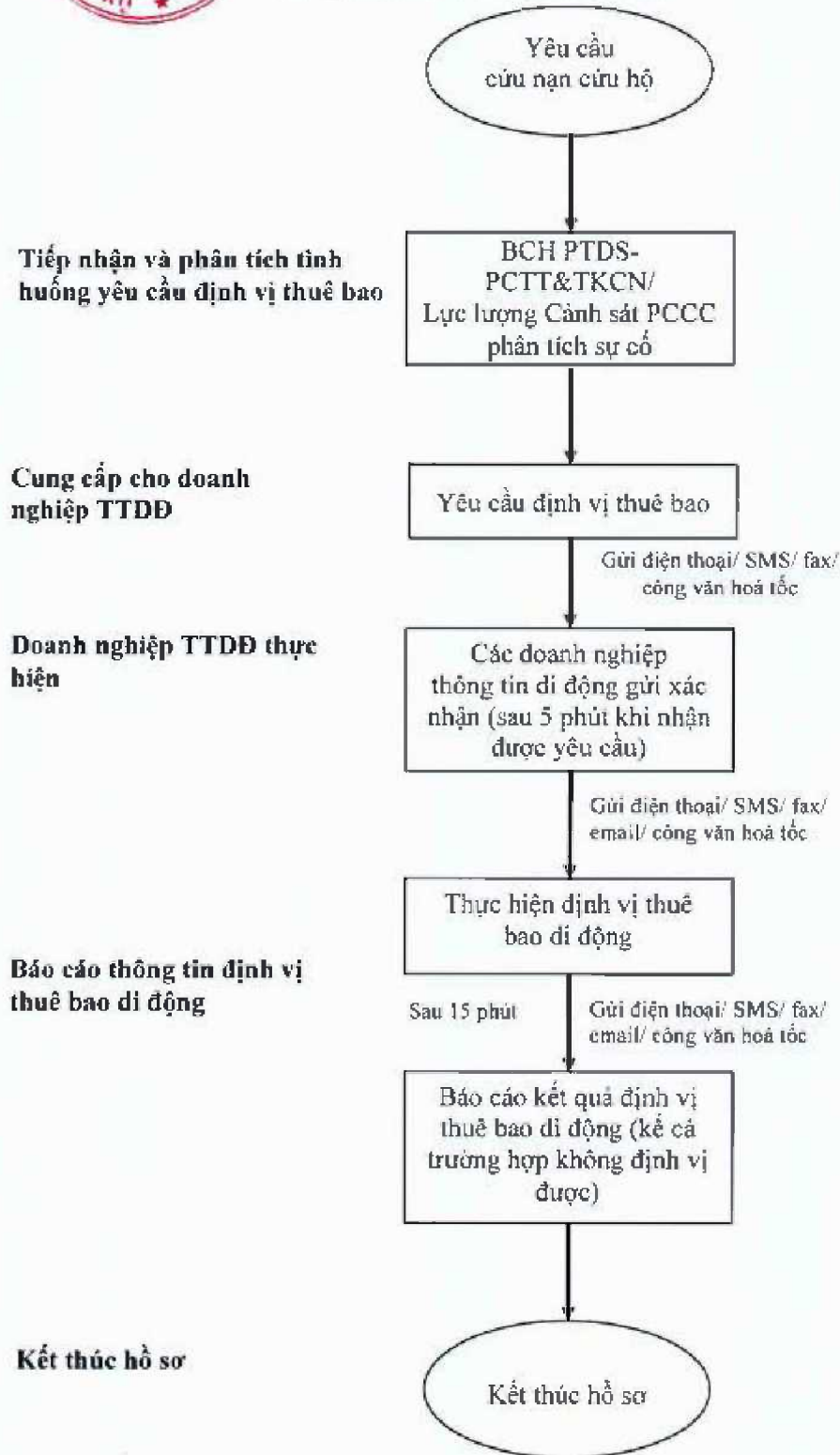




**PHỤ LỤC 2**

**Quy trình phối hợp định vị thuê bao di động phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh**

*(Kèm theo Quyết định số 52 /2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

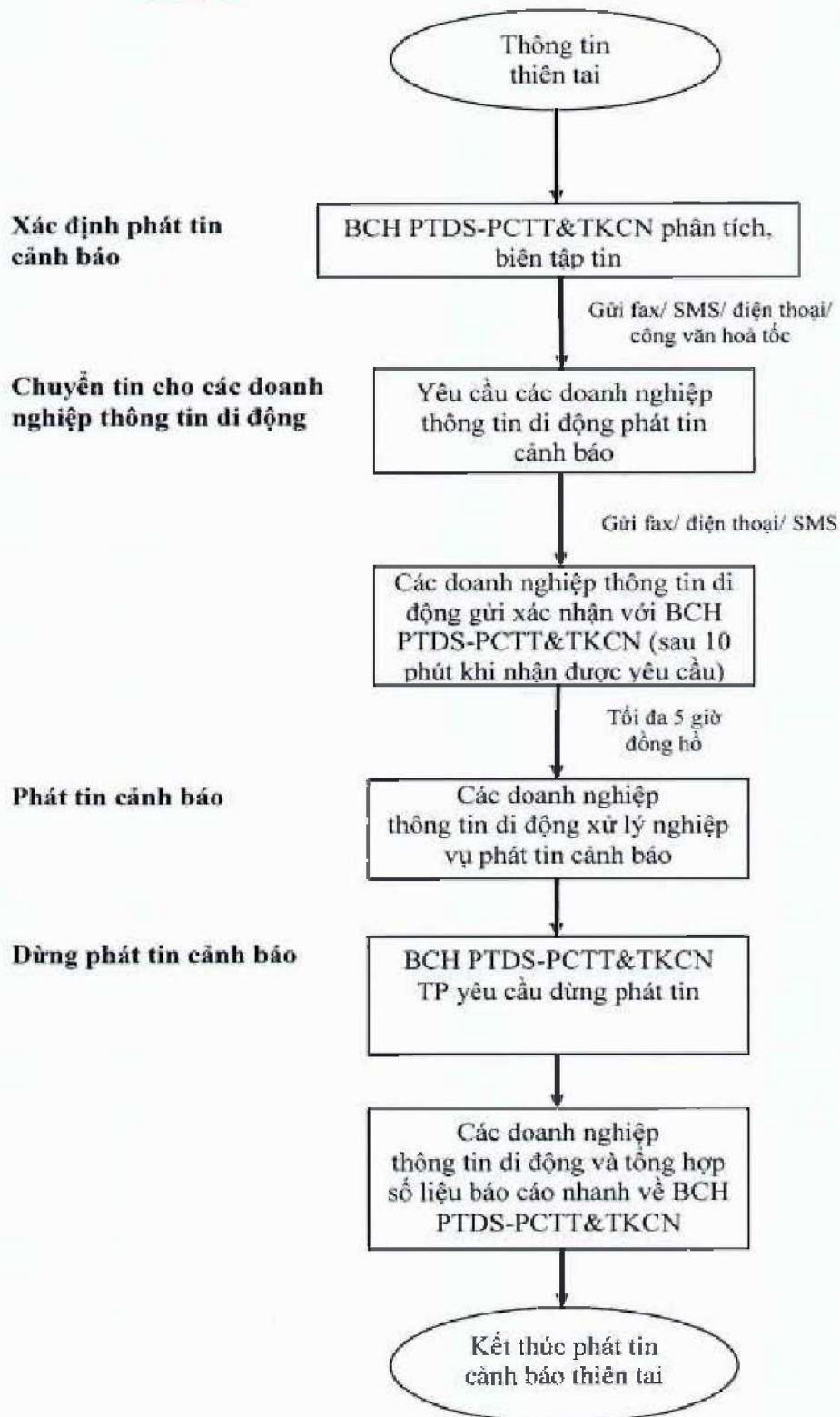






### PHỤ LỤC 3

**Quy trình phối hợp nhắn tin cảnh báo thiên tai qua thuê bao di động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**  
(Kèm theo Quyết định số 52 /2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố)



**PHỤ LỤC 4**

**Mẫu văn bản chuyển tiếp thông tin trong trường hợp chưa đảm bảo  
kết nối liên thông các tổng đài điện thoại**  
(Kèm theo Quyết định số 52/2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022  
của Ủy ban nhân dân Thành phố)

**TÊN ĐƠN VỊ**

Số: .....

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

**VĂN BẢN**

**CHUYỂN TIẾP YÊU CẦU CỨU NẠN CỨU HỘ  
(hoặc CHUYỂN TIẾP YÊU CẦU HỖ TRỢ Y TẾ;  
hoặc YÊU CẦU HỖ TRỢ AN NINH TRẬT TỰ)**

Kính gửi: .....  
(hoặc Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm  
cứu nạn Thành phố; hoặc Công an Thành phố; hoặc Sở Y tế)

Tổng đài điện thoại của Công an Thành phố (hoặc Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố; hoặc Sở Y tế) vừa nhận được thông tin yêu cầu hỗ trợ cứu nạn cứu hộ (hoặc yêu cầu an ninh trật tự; hoặc yêu cầu hỗ trợ y tế) của người dân như sau:

Số điện thoại	
Thời gian bắt đầu và kết thúc cuộc gọi	
Nội dung cuộc thoại	

Công an Thành phố (hoặc Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố; hoặc Sở Y tế) đề nghị Công an Thành phố (hoặc Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố; hoặc Sở Y tế) nghiên cứu xử lý thông tin trên./.

**BỘ PHẬN TRỰC**

(Ký và ghi họ tên đầy đủ)

(Tùy từng đơn vị)

**PHỤ LỤC 5**

**Mẫu văn bản Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố, Công an Thành phố cung cấp cho doanh nghiệp thông tin di động**

*(Kèm theo Quyết định số 52/2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TÊN ĐƠN VỊ YÊU CẦU CUNG CẤP  
THÔNG TIN**

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

Số: .....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

**VĂN BẢN  
YÊU CẦU CUNG CẤP THÔNG TIN ĐỊNH VỊ THUÊ BAO DI ĐỘNG**

Kính gửi: Tên doanh nghiệp thông tin di động.

Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố; hoặc Công an Thành phố thành phố yêu cầu cung cấp thông tin định vị thuê bao di động sau:

Số thuê bao	0123456.....
-------------	--------------

Đề nghị doanh nghiệp thông tin di động khẩn trương cung cấp thông tin định vị thuê bao di động trên./.

**BỘ PHẬN TRỰC**  
*(Ký và ghi họ tên đầy đủ)*  
*(Tùy từng đơn vị)*

**PHỤ LỤC 6****Mẫu văn bản doanh nghiệp thông tin di động báo cáo tiếp nhận thông tin định vị thuê bao di động**

(Kèm theo Quyết định số 52/2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

**TÊN DOANH NGHIỆP  
THÔNG TIN DI ĐỘNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

**VĂN BẢN  
XÁC NHẬN XỬ LÝ ĐỊNH VỊ THUÊ BAO DI ĐỘNG**

Kính gửi: Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự -  
Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn  
Thành phố; (hoặc Công an Thành phố).

Doanh nghiệp chúng tôi nhận được yêu cầu và thực hiện cung cấp thông tin định vị thuê bao di động sau:

Số thuê bao	012345.....
Thời gian nhận tin	Giờ:Phút:Giây

Hiện nay chúng tôi đang triển khai định vị thuê bao di động theo yêu cầu trên./.

**BỘ PHẬN TRỰC**  
(Ký và ghi họ tên đầy đủ)  
(Tùy từng đơn vị)

**PHỤ LỤC 7****Mẫu văn bản doanh nghiệp thông tin di động cung cấp thông tin định vị thuê bao di động***(Kèm theo Quyết định số 52/2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố)***TÊN DOANH NGHIỆP  
THÔNG TIN DI ĐỘNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

**VĂN BẢN  
CUNG CẤP THÔNG TIN ĐỊNH VỊ THUÊ BAO DI ĐỘNG**

Kính gửi: Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự -  
Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn  
Thành phố; (hoặc Công an Thành phố).

Doanh nghiệp chúng tôi cung cấp thông tin định vị thuê bao di động sau:

Số thuê bao	012345.....
Thời gian nhận tin	Giờ:Phút:Giây
Thông tin khu vực: toạ độ, vị trí, địa chỉ, bán kính phủ của trạm BTS đang quản lý thuê bao di động cần định vị	
Thời gian thực hiện định vị	Giờ:Phút:Giây
Thông tin khác – nếu có (họ tên, độ tuổi, địa chỉ, số điện thoại nhà,...).	

**BỘ PHẬN TRỰC**  
*(Ký và ghi họ tên đầy đủ)*  
*(Tùy từng đơn vị)*

**PHỤ LỤC 8**

**Mẫu văn bản Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố chuyển tin cho các doanh nghiệp thông tin di động**  
(Kèm theo Quyết định số 52//2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố)

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**BAN CHỈ HUY PHÒNG THỦ DÂN SỰ**  
**- PHÒNG CHỐNG THIÊN TAI VÀ**  
**TÌM KIẾM CỨU NẠN**

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

Số: .....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

**VĂN BẢN**  
**YÊU CẦU NHẮN TIN/ DỪNG NHẮN TIN CẢNH BÁO THIÊN TAI**

Kính gửi: Tên doanh nghiệp thông tin di động.

Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố yêu cầu doanh nghiệp thực hiện nhắn tin/ dừng nhắn tin cảnh báo thiên tai đến các thuê bao di động trên địa bàn thành phố. Nội dung như sau:

Nội dung
<i>Bão số .../Áp thấp nhiệt đới đang cách TP.HCM khoảng ...km, sẽ vào TP trong... giờ tới. Mọi người theo dõi để phòng tránh! Storm No. .../Tropical depression is ... kilometers away from Ho Chi Minh City and is expected to hit the City in the next ... hours. Please keep watch and be prepared for all possible contingencies!</i>
<i>Động đất đang ảnh hưởng đến TP.HCM. Mọi người khẩn trương theo dõi, phòng tránh! Ho Chi Minh City is under the effect of an earthquake. Everyone please stand on alert and be prepared for all possible contingencies!</i>
<i>Sóng thần sẽ ảnh hưởng Cần Giờ và Nhà Bè trong... giờ tới. Mọi người khẩn trương phòng tránh! A tsunami is hitting Can Gio and Nha Be in the next ... hours. Everyone please stand on alert and be prepared for all possible contingencies!</i>

Đề nghị Doanh nghiệp thông tin di động thực hiện nhắn tin theo quy trình/ dừng nhắn tin cho đến khi nhận được thông tin mới./.

**KT. TRƯỞNG BAN**  
**PHÓ TRƯỞNG BAN**  
**(Ký và ghi họ tên đầy đủ)**

**PHỤ LỤC 9****Mẫu văn bản doanh nghiệp thông tin di động báo cáo tiếp nhận thông tin  
nhấn tin cảnh báo***(Kèm theo Quyết định số 52/2022/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của  
Ủy ban nhân dân Thành phố)***TÊN DOANH NGHIỆP  
THÔNG TIN DI ĐỘNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

**VĂN BẢN  
XÁC NHẬN XỬ LÝ NHẮN TIN CẢNH BÁO THIÊN TAI**

Kính gửi: Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu  
nạn Thành phố.

Doanh nghiệp chúng tôi nhận được yêu cầu nhấn tin cảnh báo thiên tai với nội  
dung sau:

Nội dung	Thời gian nhận tin
<i>Bão số .../Áp thấp nhiệt đới đang cách TP.HCM khoảng ...km, sẽ vào TP trong... giờ tới. Mọi người theo dõi để phòng tránh! Storm No. .../Tropical depression is ... kilometers away from Ho Chi Minh City and is expected to hit the City in the next ... hours. Please keep watch and be prepared for all possible contingencies!</i>	
<i>Động đất đang ảnh hưởng đến TP.HCM. Mọi người khẩn trương theo dõi, phòng tránh! Ho Chi Minh City is under the effect of an earthquake. Everyone please stand on alert and be prepared for all possible contingencies!</i>	
<i>Sóng thần sẽ ảnh hưởng Cần Giờ và Nhà Bè trong... giờ tới. Mọi người khẩn trương phòng tránh! A tsunami is hitting Can Gio and Nha Be in the next ... hours. Everyone please stand on alert and be prepared for all possible contingencies!</i>	

Hiện nay chúng tôi đang triển khai nhấn tin cảnh báo thiên tai theo yêu cầu  
trên./.

**BỘ PHẬN TRỰC**  
*(Ký và ghi họ tên đầy đủ)*  
*(Tuỳ từng đơn vị)*

**PHỤ LỤC 10****Mẫu văn bản doanh nghiệp thông tin di động báo cáo kết quả thực hiện  
nhắn tin cảnh báo thiên tai***(Kèm theo Quyết định số 52/QĐ/UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022**của**Ủy ban nhân dân Thành phố)***TÊN DOANH NGHIỆP  
THÔNG TIN DI ĐỘNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .....

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

**VĂN BẢN BÁO CÁO  
THỰC HIỆN NHẮN TIN CẢNH BÁO THIÊN TAI**

Kính gửi:

- Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự - Phòng chống thiên tai và Tìm kiếm cứu nạn Thành phố;
- Sở Thông tin và Truyền thông.

Doanh nghiệp chúng tôi nhận được yêu cầu nhắn tin cảnh báo thiên tai qua thuê bao di động và đã thực hiện được như sau:

Nội dung tin phát	
Thời điểm bắt đầu thực hiện nhắn tin	
Thời điểm kết thúc thực hiện nhắn tin	
Số thuê bao dự kiến cần nhắn tin	
Số lượng lượt tin nhắn được gửi	
Số thuê bao đã được nhắn tin	
...	

**BỘ PHẬN TRỰC**  
*(Ký và ghi họ tên đầy đủ)*  
*(Tùy từng đơn vị)*