

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 2024/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 15 tháng 9 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 toàn quốc

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 18 tháng 02 năm 2025;**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;**Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng.***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 toàn quốc.

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

Điều 3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

THỦ TƯỚNG

Phạm Minh Chính

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**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**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2024/QĐ-TTg ngày 15 tháng 9 năm 2025
của Thủ tướng Chính phủ)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng****1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc 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 quy định tại Nghị định số 200/2025/NĐ-CP ngày 09/7/2025 của Chính phủ.

2. 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 cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tổ chức, triển khai và khai thác, sử dụng 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; 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 các hệ thống tiếp nhận thông tin khẩn cấp 113, 114, 115, hệ thống Đài thông tin duyên hải Việt Nam và hệ thống thông tin liên lạc khác phục vụ trong lĩnh vực phòng thủ dân sự.

Điều 3. Quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin**1. Tiếp nhận thông tin**

a) 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. Tổng đài 112 được đặt tại Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh (gọi chung là Bộ Chỉ huy quân sự cấp tỉnh);

b) Hệ thống Tổng đài 112 tiếp nhận thông tin từ: Tổ chức, cá nhân; Hệ thống Tổng đài 113, 114, 115; Hệ thống thông tin liên lạc khác phục vụ trong lĩnh vực phòng thủ dân sự;

c) 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 được thông tin về sự cố, thảm họa phải kịp thời báo cáo người trực chỉ huy Bộ Chỉ huy quân sự cấp tỉnh;

b) Bộ Chỉ huy quân sự cấp tỉnh kịp thời 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 cùng cấp và Văn phòng Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia (qua số điện thoại 02437.333.664 hoặc 02437.349.821, 069.928.815) 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 tính 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 cấp tỉnh để quyết định;

d) Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự cấp tỉnh khi cần sự chi viện của Trung ương để ứng phó, khắc phục, xử lý tình huống, kịp thời báo cáo về Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia;

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) Trực ban tổng đài 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 pháp luật.

Điều 4. Quản lý, vận hành hệ thống

1. Bộ Quốc phòng là cơ quan quản lý, tổ chức khai thác và bảo đảm 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 được đặt tại Văn phòng Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia và Bộ Chỉ huy quân sự cấp tỉnh.

2. Các doanh nghiệp viễn thông, người tiếp nhận, xử lý thông tin phải có trách nhiệm bảo mật dữ liệu về cuộc gọi, tin nhắn, đa phương tiện và dữ liệu cá nhân của người gọi; chỉ được 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 112

Điều 5. Mục tiêu của tổ chức hệ thống

1. Tổ chức thống nhất từ Trung ương đến địa phương; có sự phân công, phân cấp, phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, tổ chức và lực lượng trong hoạt động phòng thủ dân sự; xây dựng 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 để tạo một kênh thông tin cho người dân thông báo về các sự cố, thiên tai, thảm họa, tai nạn xảy ra trên địa bàn; yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân.

2. Khi đưa 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 vào sử dụng, các số điện thoại khẩn cấp 113, 114, 115 hiện nay vẫn hoạt động bình thường. Đến thời điểm thích hợp sẽ định tuyến cuộc gọi đến các số điện thoại 113, 114, 115 về số điện thoại 112 để dùng chung và thống nhất trong công tác tiếp nhận thông tin khẩn cấp của tổ chức, cá nhân.

Điều 6. Nguyên tắc xây dựng hệ thống

1. 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 Bộ Quốc phòng

giao cho cơ quan, đơn vị thuộc quyền đầu tư xây dựng trên cơ sở phát huy hạ tầng kỹ thuật có sẵn tại 34 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

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 kết nối tới các hệ thống tiếp nhận thông tin khẩn cấp 113, 114, 115, hệ thống Đài thông tin duyên hải Việt Nam và hệ thống thông tin khác phục vụ phòng thủ dân sự.

3. 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 trực tiếp tiếp nhận thông tin (từ cuộc gọi cố định, di động và đa phương tiện) tìm kiếm cứu nạn do các tổ chức, cá nhân có yêu cầu trợ giúp và chuyển đến các cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý và chỉ huy, điều hành hoạt động ứng phó, xử lý và khắc phục hậu quả.

4. Thiết lập hệ thống tiếp nhận thông tin theo phân cấp trách nhiệm ứng phó các tình huống cơ bản và hệ thống tổ chức Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia.

Điều 7. Yêu cầu hệ thống

1. 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 được quản lý tập trung do Bộ Quốc phòng chỉ đạo và giao cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý, khai thác sử dụng có kết nối với các mạng viễn thông, đơn vị tìm kiếm, cứu nạn, có khả năng tiếp nhận thông tin theo các phương án liên lạc khác nhau như từ cuộc gọi cố định, di động và đa phương tiện.

2. Thông tin báo nạn được phân cấp xử lý theo hệ thống tổ chức của Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia trên cơ sở nguyên tắc: Tình huống xảy ra trên địa bàn địa phương nào thì địa phương đó chủ trì, chỉ đạo xử lý, trường hợp vượt quá khả năng xử lý của địa phương thì báo cáo cấp trên hỗ trợ, tăng cường lực lượng hoặc trực tiếp chỉ đạo.

3. Sử dụng quân nhân thuộc Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự cấp tỉnh (Bộ CHQS cấp tỉnh) và Văn phòng Ban Chỉ đạo phòng thủ dân sự quốc gia trực Tổng đài 112, hoạt động theo chế độ chuyên trách do Bộ trưởng Bộ Quốc phòng quyết định.

4. Hệ thống thông tin liên lạc phục vụ tiếp nhận, xử 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 phải đảm bảo kết nối dự phòng 1+1 với các hệ thống viễn thông và các cơ quan chức năng để đảm bảo hệ thống thông suốt trong mọi tình huống khẩn cấp, không làm gián đoạn dịch vụ.

Điều 8. Kinh phí duy trì hoạt động hệ thống

1. Nguồn kinh phí đầu tư, thiết lập, duy trì hoạt động 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 được bố trí từ nguồn kinh phí Nhà nước bố trí cho các cơ quan, địa phương liên quan.

2. Kinh phí duy trì hoạt động của hệ thống thông tin liên lạc ứng phó sự cố, thiên tai và phục vụ công tác ứng phó sự cố, thiên tai và tìm kiếm, cứu nạn sử dụng số điện thoại 112 bao gồm kinh phí duy trì các đường truyền và kinh phí trả cho hoạt động khai thác.

Chương III TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC

Điều 9. Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia

1. Chỉ đạo duy trì chế độ trực 24/7 tại Văn phòng Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia và Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự các cấp 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 trong phạm vi toàn quốc.

2. Chỉ đạo sử dụng lực lượng phòng thủ dân sự chuyên trách và huy động lực lượng, phương tiện kiêm nhiệm Bộ, ngành liên quan xử lý kịp thời, hiệu quả các sự cố, thiên tai và tìm kiếm, cứu nạn theo đề nghị của địa phương.

Điều 10. Bộ Quốc phòng

1. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị, Bộ Chỉ huy quân sự cấp tỉnh tổ chức lực lượng chuyên trách duy trì chế độ trực Tổng đài 112 để 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 trong phạm vi toàn quốc; duy trì lực lượng, phương tiện ứng trực phòng

thủ dân sự ở các cấp, kịp thời điều động lực lượng, phương tiện ứng phó hiệu quả các tình huống, sự cố, thảm họa, các yêu cầu trợ giúp của tổ chức, cá nhân; phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ bảo đảm duy trì hoạt động thông suốt của Tổng đài 112 trong mọi tình huống.

2. Chỉ đạo cơ quan, đơn vị thuộc quyền đầu tư, triển khai hệ thống phù hợp với hoạt động hệ thống tổ chức của Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia; chủ trì vận hành hệ thống Tổng đài 112 thông suốt từ Trung ương đến địa phương; phối hợp với các doanh nghiệp viễn thông nâng cấp, hiện đại hóa 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 đáp ứng yêu cầu thực tiễn đối với nhiệm vụ phòng thủ dân sự.

3. Hằng năm tổ chức các lớp tập huấn, đào tạo, diễn tập nâng cao năng lực cho bộ phận trực ban tổng đài 112 về kỹ năng giao tiếp khẩn cấp; kiến thức cơ bản về sơ cứu; tiếp nhận thông tin bằng ngôn ngữ ký hiệu, các ngôn ngữ dân tộc thiểu số tại địa phương, tiếng Anh và một số ngoại ngữ phổ biến để hỗ trợ khách du lịch và người nước ngoài và một số kỹ năng khác.

4. Phối hợp với Bộ Văn hóa - Thể thao và Du lịch trong công tác thông tin tuyên truyền, phổ biến việc áp dụng số điện thoại 112 phục vụ tiếp nhận, 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 trong phạm vi toàn quốc.

Điều 11. Bộ Khoa học và Công nghệ

1. Thực hiện chức năng quản lý Nhà nước đối với hệ thống thông tin liên lạc khẩn cấp ứng phó sự cố, thiên tai, thảm họa và tìm kiếm, cứu nạn sử dụng số điện thoại 112 trên toàn quốc bảo đảm hệ thống hoạt động 24/7 đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ phòng thủ dân sự.

2. Chỉ đạo các doanh nghiệp viễn thông miễn cước cuộc gọi cố định, di động, tin nhắn và đa phương tiện đến Tổng đài 112; kết nối với hệ thống thông tin liên lạc phục vụ phòng thủ dân sự sử dụng số điện thoại 112 và đảm bảo khả năng truy nhập đến số điện thoại 112 thông suốt trong mọi tình huống.

Điều 12. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1. Chủ trì phối hợp với Bộ Quốc phòng thiết lập hệ thống Tổng đài 112 (cung cấp vị trí, cơ sở hạ tầng, mặt bằng, quy mô sử dụng...) và hỗ trợ trong quá trình duy trì hệ thống.

2. Xây dựng, tổ chức thực hiện quy trình xử lý thông tin khẩn cấp thông qua 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 theo thẩm quyền.

3. Trực tiếp chỉ đạo Cơ quan thường trực Ban Chỉ huy Phòng thủ dân sự duy trì chế độ trực, 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 112 xảy ra trên địa bàn và tổ chức chỉ đạo xử lý. Khi tình huống vượt quá khả năng báo cáo đề xuất với Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia.

Điều 13. Nhiệm vụ của các đơn vị chuyên trách, kiêm nhiệm thực hiện nhiệm vụ phòng thủ dân sự

1. Duy trì nghiêm chế độ và lực lượng, phương tiện ứng trực phòng thủ dân sự; duy trì hoạt động hệ thống thông tin liên lạc phục vụ công tác ứng phó sự cố, thiên tai, thảm họa và tìm kiếm, cứu nạn để tiếp nhận thông tin báo nạn từ địa phương và chỉ đạo của Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia khi có tình huống xảy ra.

2. Chủ động phối hợp với địa phương xác minh, đánh giá tình hình vụ việc, sự cố, thiên tai, thảm họa và tìm kiếm cứu nạn thông qua số điện thoại 112; báo cáo về Văn phòng Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia về và đề xuất phương án xử lý hiệu quả.

**Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 14. Khen thưởng, xử phạt**

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc phát hiện các sự cố, thiên tai, thảm họa, tai nạn và sử dụng hệ thống thông tin liên lạc phục vụ công tác ứng phó sự cố, thiên tai và tìm kiếm, cứu nạn sử dụng số điện thoại 112 thông báo kịp thời cho cơ quan chức năng hoặc trực tiếp tham gia ứng cứu, khắc phục hậu quả thì tùy theo

tính chất, mức độ, thành tích đạt được sẽ được xét khen thưởng theo quy định pháp luật; cá nhân vi phạm Quy chế, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng ban Ban Chỉ đạo Phòng thủ dân sự quốc gia, Bộ Quốc phòng, Bộ Khoa học và Công nghệ và các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, Bộ Quốc phòng kịp thời phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ đề xuất những vấn đề nảy sinh cần sửa đổi, điều chỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định./.