

**PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT****ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ****ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 23/2014/QĐ-UBND

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 7 năm 2014***QUYẾT ĐỊNH****Ban hành Quy trình 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**

---

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

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;

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

Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 6 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông;

Căn cứ Quyết định số 264/2006/QĐ-TTg ngày 16 tháng 11 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế báo tin động đất, cảnh báo sóng thần;

Căn cứ Quyết định số 17/2011/QĐ-TTg ngày 14 tháng 3 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế báo áp thấp nhiệt đới, bão, lũ;

Căn cứ Quyết định số 44/2012/QĐ-TTg ngày 15 tháng 10 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ quy định về công tác cứu nạn, cứu hộ của lực lượng 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 ban hành Quy chế phối hợp tìm kiếm, cứu nạn trên biển và trong vùng nước cảng biển;

Căn cứ Thông tư số 35/2011/TT-BTNMT ngày 31 tháng 8 năm 2011 của Bộ Tài nguyên và Môi trường quy định chi tiết thực hiện Quy chế báo áp thấp nhiệt đới, bão, lũ;

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 65/2013/TT-BCA ngày 26 tháng 11 năm 2013 của Bộ Công an quy định chi tiết thi hành một số điều của Quyết định số 44/2012/QĐ-TTg ngày 15 tháng 10 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ quy định về công tác cứu nạn, cứu hộ của lực lượng phòng cháy và chữa cháy;

Căn cứ Quyết định số 81/2010/QĐ-UBND ngày 08 tháng 12 năm 2010 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế hoạt động tìm kiếm cứu nạn, cứu hộ tại Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 59/2011/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2011 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy định về công tác phòng, chống, ứng phó và khắc phục hậu quả thiên tai trên địa bàn thành phố;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 12/TTr-STTTT ngày 18 tháng 6 năm 2014,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** 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 nhắn tin cảnh báo thiên tai qua mạng thông tin di động trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Giám đốc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy, Giám đốc Sở Y tế, Giám đốc Công an Thành phố, Giám đốc Sở

Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở - ngành Thành phố, các doanh nghiệp thông tin di động trên địa bàn thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

**Lê Mạnh Hà**

**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**

**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**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND  
ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

### **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), Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy (114), Sở Y tế (115), Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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, sổ trực của các đơn vị chuyển tin và nhận tin khi thực hiện Quy trình này, bao gồm:

- a) Số điện thoại, tên của người yêu cầu cứu nạn cứu hộ.
- b) 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 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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 Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy theo tổng đài điện thoại 114.

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

Tuỳ 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 Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy theo tổng đài điện thoại 114.

Sử dụng fax để chuyển tiếp thông tin yêu cầu cứu nạn cứu hộ cho Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy.

### 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: Chuyển 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 chuyển tiếp thông tin cuộc gọi yêu cầu cứu nạn cứu hộ đến Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy theo tổng đài điện thoại 114.

3. Lưu trữ thông tin

Nội dung thông tin thực hiện chuyển 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**

Khi nhận được thông tin yêu cầu cứu nạn cứu hộ từ hệ thống tổng đài điện thoại 114, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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 chuyển tiếp được lưu trữ theo quy định tại Điều 2 Quy trình này.

Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố căn cứ theo các quy định thực hiện chuyển 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố theo quy định tại Điều 2 Quy trình này.

Trong quá trình xử lý các sự cố tai nạn, cứu nạn, cứu hộ cần định vị thuê bao di động bị nạn thì Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy thực hiện theo các bước tại Chương III của Quy trình này.

Trong trường hợp sự cố, tai nạn vượt quá khả năng xử lý (sự cố lớn, thảm họa, khu vực vùng biển xa bờ...), Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy khẩn trương báo cáo Thường trực Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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**

Sau khi thực hiện xong nhiệm vụ cứu nạn cứu hộ, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy gửi báo cáo bằng fax, điện thoại, tin nhắn SMS đến Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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, Thường trực Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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. Thường trực Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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:**

Thường trực Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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 cell phục vụ thuê bao: tọa độ, vị trí, địa chỉ, bán kính phủ của 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...).

g) Cung cấp thêm các nội dung khác khi Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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 hỏa tốc (bắt buộc).

d) Email cung cấp thông tin.

e) Công văn hỏa 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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, Thường trực Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố quyết định phát tin cảnh báo thiên tai và giao Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố biên tập chuyển 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. Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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! The storm No. .../Tropical depression will hit HCMC within the next .. hrs!*”.

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! Earthquake is going to affect HCMC. Be attention!*”.

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! Tsunami will affect Cangio and Nhabe dist. within the next ... hrs!*”.

2. Hình thức chuyển tin

Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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 hỏa tốc (bắt buộc).

b) Tin nhắn SMS.

c) Điện thoại thông báo.

d) Gửi công văn hỏa tốc.

**Điều 14. Phát tin cảnh báo**

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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố biết đã nhận được thông tin và đang triển khai thực hiện (theo Phụ lục 9).

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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố cung cấp đến các thuê bao di động trong thời gian sớm nhất.

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 nhấn tin cảnh báo thiên tai thì phải báo cáo về Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố. Đồng thời, các doanh nghiệp thông tin di động tiếp tục nhấn 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố thực hiện hoàn thành việc nhấn tin cảnh báo thiên tai cho tất cả các thuê bao di động đang hoạt động trên địa bàn thành phố.

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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố.

Hình thức nhấn 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**

Sau khi thực hiện xong nhiệm vụ cảnh báo thiên tai, Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố có thông báo cho các doanh nghiệp thông tin di động biết để dừng việc nhấn tin cảnh báo (theo Phụ lục 8).

Các doanh nghiệp thông tin di động có trách nhiệm tổng hợp số liệu, báo cáo nhanh về Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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. Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy**

Quản lý và đảm bảo cho hệ thống thông tin tổng đài điện thoại 114 được vận hành thông suốt, ổn định theo quy trình.

Chủ trì, phối hợp với các tổ chức chính trị, xã hội, báo, đài thực hiện tuyên truyền sử dụng tổng đài điện thoại 114 để tiếp nhận thông tin cứu nạn, cứu hộ.

Phối hợp với Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy các tỉnh, 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. Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố**

Đảm bảo công tác phối hợp, xử lý, chuyển tiếp thông tin cứu nạn cứu hộ giữa Thường trực Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố với Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến công tác cứu nạn, cứu hộ theo quy định.

Tham mưu cho Lãnh đạo Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố 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.

Phối hợp với các sở - ngành thành phố, quận - huyện 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**

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.

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.

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.

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. Công an Thành phố**

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. 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 21. Các doanh nghiệp thông tin di động**

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.

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.

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.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 22.** Giao Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy, Công an thành phố, Sở Y tế, Sở Thông tin và Truyền thông, các sở - ngành chức năng, các đơn vị thông tin di động trên địa bàn thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy trình này.

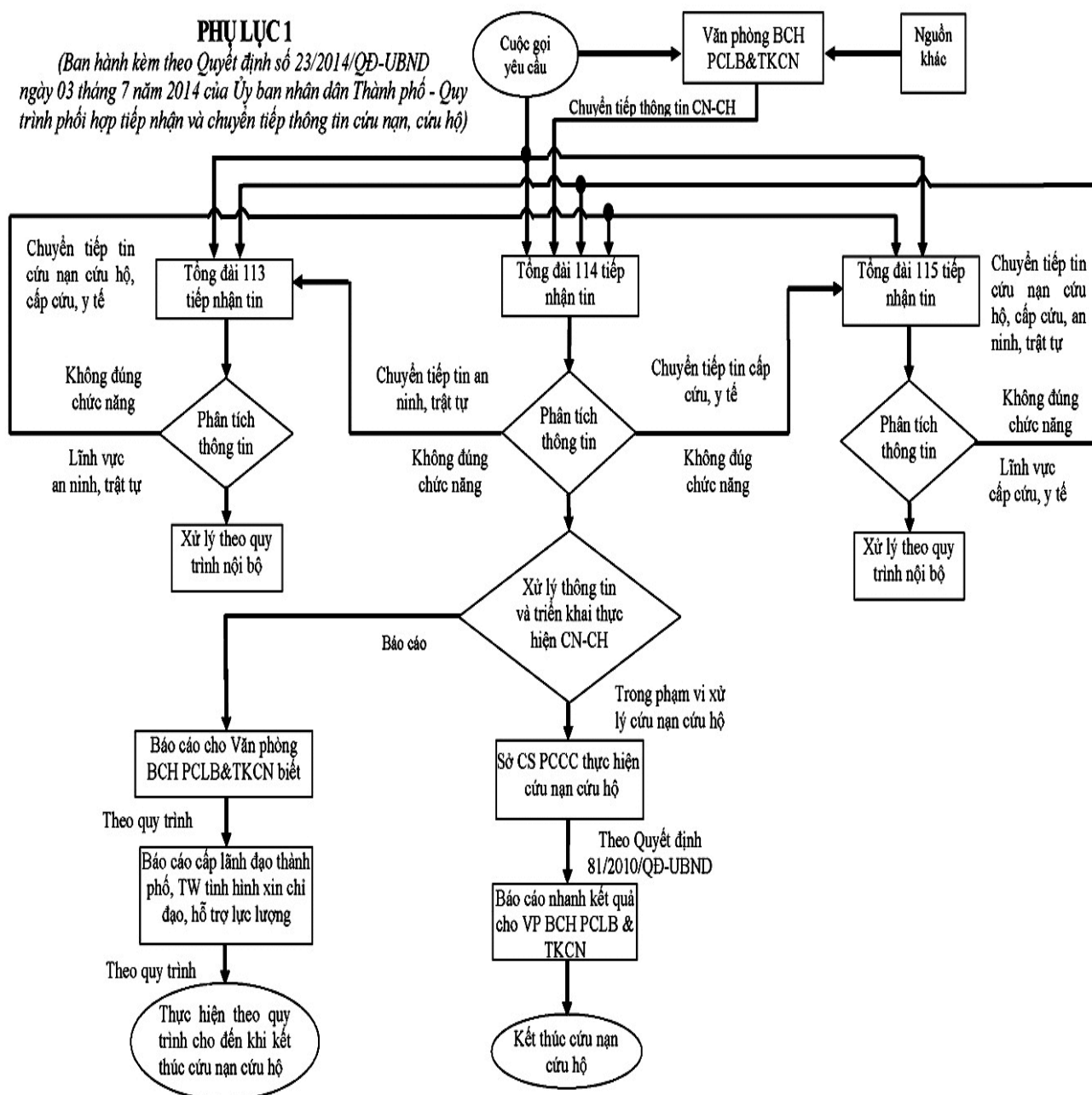
**Điều 23.** Trong quá trình áp dụng Quy trình này, Ủy ban nhân dân thành phố sẽ xem xét quyết định điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với từng giai đoạn và tình hình thực hiện công tác cứu nạn cứu hộ của thành phố trên cơ sở kiến nghị của Sở Thông tin và Truyền thông và các sở - ngành có liên quan./.

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

**Lê Mạnh Hà**

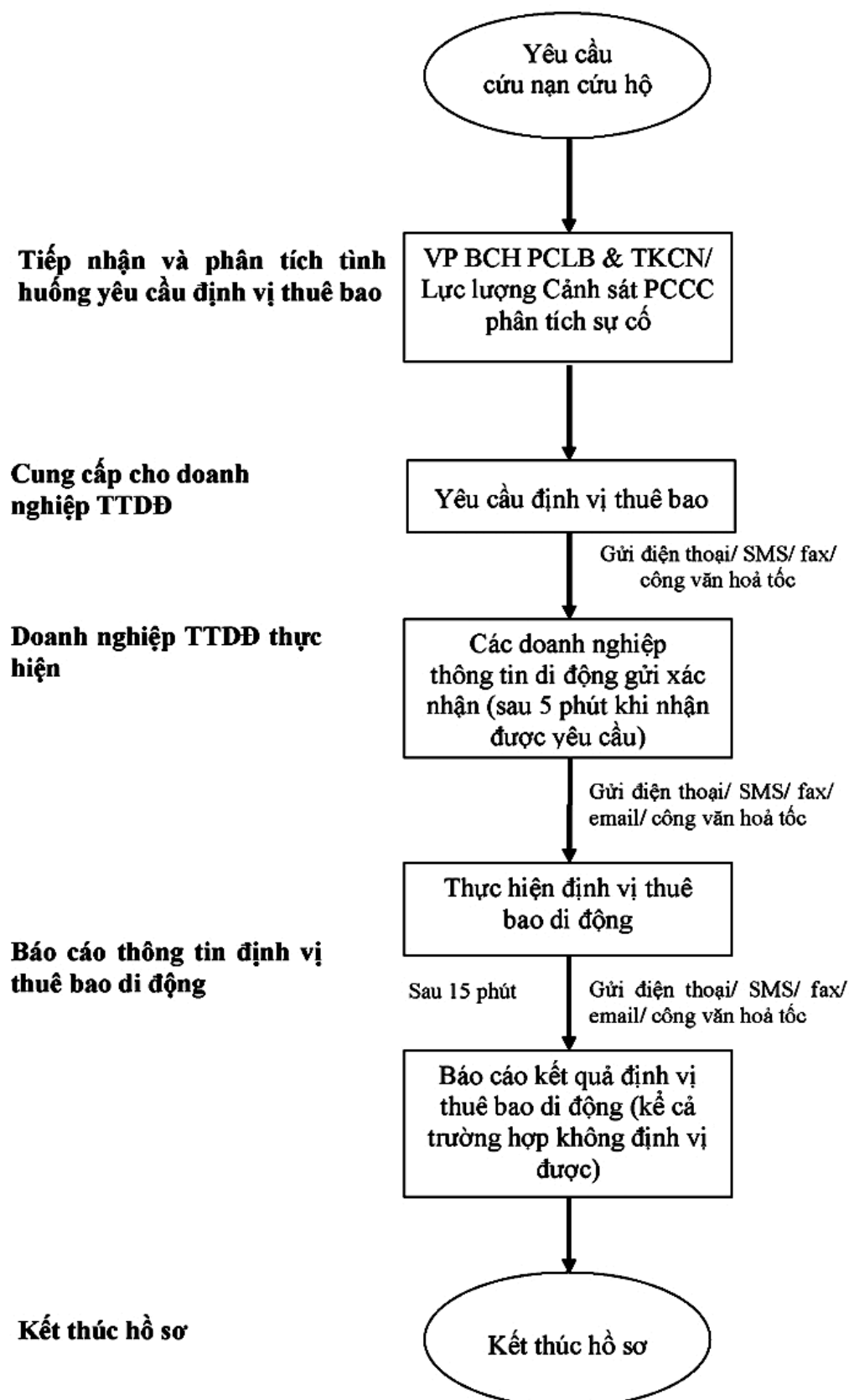
**PHỤ LỤC 1**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND  
ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Quy  
trình phối hợp tiếp nhận và chuyển tiếp thông tin cứu nạn, cứu hộ)



**PHỤ LỤC 2**

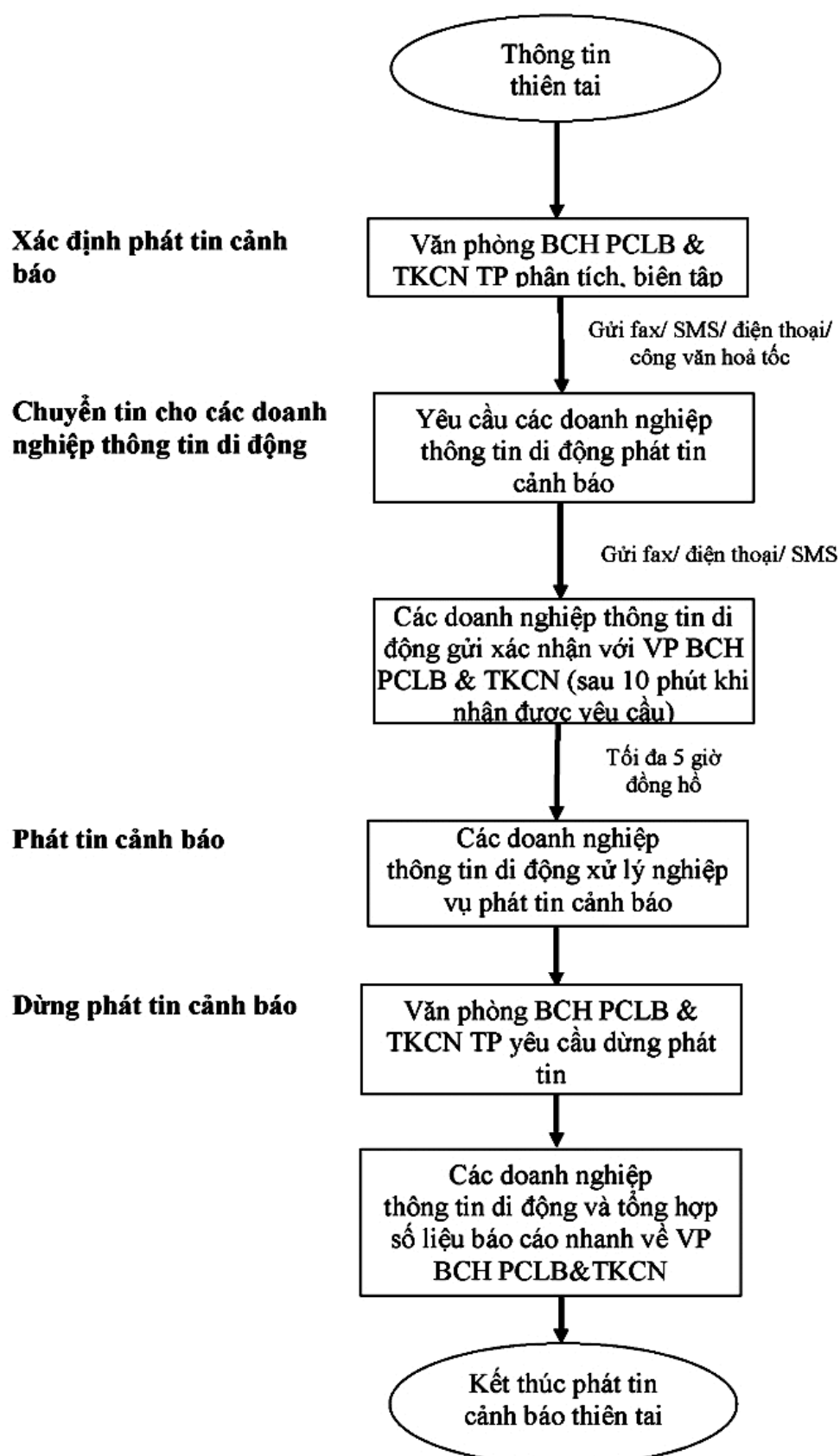
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Quy trình định vị thuê bao di động phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ)*





**PHỤ LỤC 3**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Quy trình nhắn tin cảnh báo thiên tai phục vụ công tác cứu nạn, cứu hộ)*



**PHỤ LỤC 4**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Chuyển tiếp thông tin trong trường hợp chưa đảm bảo kết nối liên thông các tổng đài điện thoại)*

**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 2014

**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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố; hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy; hoặc Sở Y tế; hoặc Công an thành phố)*

Tổng đài điện thoại của Công an thành phố *(hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy; hoặc Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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 Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố; hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy; hoặc Sở Y tế)* đề nghị Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy *(hoặc Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão 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)**(Tuỳ từng đơn vị)*

**PHỤ LỤC 5**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố, Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy cung cấp cho doanh nghiệp thông tin di động)*

**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 2014*

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

Kính gửi: Tên doanh nghiệp thông tin di động.

Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố; hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy 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)*  
*(Tuỳ từng đơn vị)*

**PHỤ LỤC 6**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Doanh nghiệp thông tin di động báo cáo tiếp nhận thông tin định vị thuê bao di động)*

**TÊN DOANH NGHIỆP  
THÔNG TIN DI ĐỘNG**

Số: .....

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

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2014*

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

Kính gửi: Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm  
kiếm cứu nạn thành phố;  
(hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy).

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)  
(Tuỳ từng đơn vị)

**PHỤ LỤC 7**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Doanh nghiệp thông tin di động cung cấp thông tin định vị thuê bao di động)*

**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 2014

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

Kính gửi: Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố;  
(hoặc Sở Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy).

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)  
(Tuỳ từng đơn vị)

**PHỤ LỤC 8**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố chuyển tin cho các doanh nghiệp thông tin di động)*

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
BAN CHỈ HUY PHÒNG CHỐNG  
LỤT BÃO 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 2014*

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

Kính gửi: Tên doanh nghiệp thông tin di động.

Văn phòng Ban chỉ huy Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn 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! The storm No. .../Tropical depression will hit HCMC within the next .. hrs!</i>
<i>Động đất đang ảnh hưởng đến TP.HCM. Mọi người khẩn trương theo dõi, phòng tránh! Earthquake is going to affect HCMC. Be attention!</i>
<i>Sóng thần sẽ ảnh hưởng Cần Giờ và Nhà Bè trong... giờ tới. Mọi người khẩn trương phòng tránh! Tsunami will affect Cangio and Nhabe dist. within the next ... hrs!</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**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014  
của Ủy ban nhân dân Thành phố - Doanh nghiệp thông tin di động  
báo cáo tiếp nhận thông tin nhấn tin cảnh báo)*

**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 2014

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

Kính gửi: Văn phòng BCH Phòng chống lụt bão 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! The storm No. .../Tropical depression will hit HCMC within the next .. hrs!</i>	
<i>Động đất đang ảnh hưởng đến TP.HCM. Mọi người khẩn trương theo dõi, phòng tránh! Earthquake is going to affect HCMC. Be attention!</i>	
<i>Sóng thần sẽ ảnh hưởng Cần Giờ và Nhà Bè trong... giờ tới. Mọi người khẩn trương phòng tránh! Tsunami will affect Cangio and Nhabe dist. within the next ... hrs!</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**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 03 tháng 7 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố - Doanh nghiệp thông tin di động báo cáo kết quả thực hiện nhấn tin cảnh báo thiên tai)*

**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 2014

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

Kính gửi:

- Văn phòng BCH Phòng chống lụt bão và Tìm kiếm cứu nạn thành phố;
- Sở Thông tin và Truyền thông.

Doanh nghiệp chúng tôi nhận được yêu cầu nhấn 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 nhấn tin	
Thời điểm kết thúc thực hiện nhấn tin	
Số thuê bao dự kiến cần nhấn tin	
Số lượng lượt tin nhấn được gửi	
Số thuê bao đã được nhấn tin	
...	

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