

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

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

Số: 8349 /UBND-NC

Nghệ An, ngày 09 tháng 7 năm 2026

V/v triển khai thi hành Quyết định
số 1166/QĐ-TTg ngày 29/6/2026
của Thủ tướng Chính phủ

Kính gửi:

- Công an tỉnh;
- Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh;
- Các Sở: Y tế, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ,
Tài chính, Nông nghiệp và Môi trường.

Thực hiện Quyết định số 1166/QĐ-TTg ngày 29/6/2026 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 và tổ chức hệ thống thông tin liên lạc trong trường hợp khẩn cấp thành Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp” (Có Quyết định nêu trên kèm theo),

Phó Chủ tịch Thường trực UBND tỉnh Bùi Thanh An có ý kiến như sau:

1. Giao các Sở, ngành: Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh; Y tế, Tư pháp, Khoa học và Công nghệ, Tài chính, Nông nghiệp và Môi trường căn cứ Quyết định số 1166/QĐ-TTg ngày 29/6/2026 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 và tổ chức hệ thống thông tin liên lạc trong trường hợp khẩn cấp thành Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp” để triển khai thi hành theo chức năng, nhiệm vụ.

2. Giao Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với sở, ngành liên quan nghiên cứu, tham mưu UBND tỉnh có văn bản triển khai các biện pháp thi hành Quyết định nêu trên. Văn bản tham mưu UBND tỉnh trước ngày 25/7/2026./. *q*

Nơi nhận: *Đm*

- Như trên;
- Chủ tịch UBND tỉnh (để b/c);
- Phó Chủ tịch TTr UBND tỉnh;
- Chánh VP, Phó VPNC UBND tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VTUB, NC (TP, Dững).

**TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**



Thái Minh Tuấn



THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1166/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 29 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt Đề án “Tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 và tổ chức hệ thống thông tin liên lạc trong trường hợp khẩn cấp thành Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp”

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 18 tháng 02 năm 2025;

Căn cứ Luật Công an nhân dân ngày 20 tháng 11 năm 2018; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Công an nhân dân ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Phòng thủ dân sự ngày 20 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ ngày 29 tháng 11 năm 2024;

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09 tháng 01 năm 2023;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 24 tháng 11 năm 2023;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân ngày 26 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 02/2025/NĐ-CP ngày 18 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công an; Nghị định số 11/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 02/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị quyết số 72-NQ/TW ngày 09 tháng 9 năm 2025 của Bộ Chính trị về một số giải pháp đột phá, tăng cường bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân;

Căn cứ Nghị quyết số 282/NQ-CP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 72-NQ/TW ngày 09 tháng 9 năm 2025 của Bộ Chính trị về một số giải pháp đột phá, tăng cường bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công an tại Tờ trình số 131/TTr-BCA ngày 15 tháng 3 năm 2026, Công văn số 2478/BCA-V01 ngày 25 tháng 5 năm 2026 và Công văn số 2869/BCA-V01 ngày 10 tháng 6 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án “Tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 và tổ chức hệ thống thông tin liên lạc trong trường hợp khẩn cấp thành Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp” (sau đây viết gọn là Đề án) với các nội dung chính như sau:

1. Quan điểm, mục tiêu

a) Quan điểm

- Bám sát và thực hiện đúng, đầy đủ chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, lấy “Dân là gốc”, “Nhân dân là chủ thể, là trung tâm của công cuộc đổi mới, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc”; “coi trọng và đầu tư cho sự nghiệp chăm sóc sức khỏe Nhân dân”; “bảo đảm an ninh, an sinh, an toàn, an dân”; người dân đồng thời là trung tâm, chủ thể, mục tiêu, động lực triển khai hoạt động hỗ trợ, cứu giúp trong trường hợp khẩn cấp.

- Đầu tư phát triển hệ thống, cơ sở vật chất, đào tạo nhân lực, hoàn thiện chính sách, pháp luật phục vụ hoạt động hiệu quả của số dịch vụ khẩn cấp 113 và hệ thống thông tin liên lạc tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp về an ninh, trật tự, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ, cấp cứu y tế ngoại viện và các tình huống khẩn cấp khác.

- Việc xây dựng, triển khai Đề án là nhiệm vụ thuộc lĩnh vực khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, là giải pháp chiến lược, đột phá để nhanh chóng, kịp thời tiếp nhận, xử lý thông tin, yêu cầu trợ giúp khẩn cấp của người dân; bảo đảm kế thừa hệ thống và những ưu điểm, kết quả thực tiễn của các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115; khắc phục những vấn đề bất cập, hạn chế, chồng chéo, chưa hiệu quả trong tổ chức hoạt động của các số dịch vụ khẩn cấp cũng như mô hình quản lý, vận hành.

- Tăng cường kết nối liên thông, chia sẻ dữ liệu, đồng bộ hệ thống thông tin liên lạc, bảo đảm thống nhất giữa ngành Công an, Y tế và các bộ, ngành, địa phương; ứng dụng công nghệ, trí tuệ nhân tạo để nâng cao hiệu năng, tối ưu hiệu quả tiếp nhận, xử lý các tình huống khẩn cấp.

b) Mục tiêu

* Mục tiêu tổng quát

- Tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 thành số dịch vụ khẩn cấp 113 sử dụng chung thống nhất toàn quốc (gọi tắt là tổng đài 113).

- Ứng dụng mạnh mẽ khoa học, công nghệ, tổ chức hệ thống thông tin

liên lạc, các nền tảng số, lực lượng, phương tiện để tiếp nhận thông tin khẩn cấp gọi đến tổng đài 113 và xử lý tình huống khẩn cấp tại hiện trường.

- Nghiên cứu triển khai xây dựng Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp (gọi tắt là Trung tâm 113).

* Mục tiêu cụ thể

- Năm 2026

+ Hoàn thành việc tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 thành số dịch vụ khẩn cấp 113 và bố trí địa điểm, cán bộ, phương tiện, hệ thống kỹ thuật, công nghệ thông tin.

+ Các bộ, ngành rà soát quy định liên quan số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 trong các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thống nhất sử dụng chung số dịch vụ khẩn cấp 113 và việc định danh, xác định thông tin, vị trí người gọi.

- Vận hành thử nghiệm hệ thống; kiểm tra, đánh giá, bổ sung hoàn thiện.

- Năm 2027 - 2028

+ Hoàn thành dự án đầu tư, trang bị phương tiện, hoàn thiện xây dựng, cài đặt phần mềm, các nền tảng số, kết nối hạ tầng kỹ thuật, kênh truyền.

+ Ra mắt tổng đài 113 và triển khai vận hành hệ thống hoạt động.

+ Tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng, quy trình tiếp nhận cuộc gọi khẩn cấp đến tổng đài 113 và xử lý tình huống khẩn cấp tại hiện trường.

+ Tiếp tục bổ sung, hoàn thiện, tối ưu hệ thống tổng đài 113.

+ Nghiên cứu, phân tích, đánh giá kết quả hoạt động của tổng đài 113 để triển khai xây dựng Trung tâm 113.

2. Mô hình tổ chức, cơ chế hoạt động, lộ trình triển khai thực hiện Đề án

- Đề án được triển khai thực hiện theo 2 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1 (từ khi Đề án được phê duyệt đến năm 2027): Tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 thành số dịch vụ khẩn cấp 113 sử dụng chung thống nhất toàn quốc và đặt tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an 34 tỉnh, thành phố; Trung tâm Thông tin chỉ huy Bộ Công an giữ vai trò định tuyến, tự động tiếp nhận, chuyển hướng cuộc gọi và theo dõi, tổng hợp số liệu, kết quả thực hiện.

+ Giai đoạn 2 (năm 2027 - 2028): Sau khi triển khai số dịch vụ khẩn cấp 113 tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an 34 tỉnh, thành phố từ 06 tháng đến 01 năm, tổ chức sơ kết, đánh giá để xây dựng Trung tâm 113.

- Việc triển khai Đề án không làm tăng thêm biên chế, đầu mỗi tổ chức thuộc Bộ Công an và các bộ, ngành, địa phương.

- Số dịch vụ khẩn cấp 113 sau khi tích hợp được tổ chức theo hướng quản trị tập trung (tập trung một số dịch vụ khẩn cấp 113, trí tuệ nhân tạo, thông tin dữ liệu, phân loại, kết nối liên ngành), kiến trúc phân tán (phân tán các trung tâm tiếp nhận, cán bộ trực, mã tỉnh, thành phố). Cơ chế hoạt động là cuộc gọi 113 từ các nhà mạng được định tuyến qua các hướng thoại hiện hữu về Cổng tiếp nhận ban đầu (tự động) đặt tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Bộ Công an (tổng đài 113); căn cứ định vị, bản đồ số, nhận diện mã vùng, cấu hình nghiệp vụ để định tuyến, tự động chuyển tiếp đến Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh, thành phố. Tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh, thành phố, cán bộ Công an và cán bộ của ngành Y tế phối hợp trực tổng đài (kết hợp hỗ trợ của phương tiện kỹ thuật, công nghệ, trí tuệ nhân tạo), tiếp nhận cuộc gọi. Trường hợp cuộc gọi khẩn cấp liên quan an ninh, trật tự, phòng cháy, chữa cháy thì chuyển đến đơn vị Công an xử lý; liên quan cấp cứu y tế ngoại viện, cán bộ y tế trực tổng đài căn cứ màn hình điều khiển trung tâm, bản đồ số, định vị sẽ chuyển cuộc gọi trực tiếp đến đơn vị đủ điều kiện cấp cứu y tế ngoại viện để triển khai cấp cứu tại hiện trường (thông tin về số liệu, kết quả tiếp nhận, thực hiện cấp cứu y tế ngoại viện trên địa bàn tỉnh, thành phố được lưu trữ, phân tích, tổng hợp tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh, thành phố).

- Trong thời gian chưa hoàn thành sửa đổi, bổ sung, ban hành văn bản pháp luật, quy định về kỹ thuật, viễn thông thống nhất một số dịch vụ khẩn cấp 113 và chưa hoàn thiện công tác chuẩn bị, việc gọi đến các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 vẫn phải bảo đảm tổ chức, duy trì thực hiện theo quy định hiện hành (trên cơ sở tích hợp về kỹ thuật, viễn thông của Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an và các nhà mạng, người dân sử dụng đồng thời cả ba số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 và cuộc gọi được định tuyến đến một số dịch vụ khẩn cấp duy nhất là 113).

3. Nhiệm vụ và giải pháp

a) Tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 thành số dịch vụ khẩn cấp 113

- Lựa chọn 113 là số dịch vụ khẩn cấp dùng chung toàn quốc sau khi tích hợp, do số dịch vụ khẩn cấp 113 có quá trình sử dụng đã lâu, mang ý nghĩa phản ứng nhanh, liên quan an ninh, trật tự (trong đó đã bao hàm phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ thuộc phạm vi số dịch vụ khẩn cấp 114; các tình

huống có thương vong cần cấp cứu liên quan phạm vi số dịch vụ khẩn cấp 115 và các tình huống khẩn cấp khác), quen thuộc trong nhận thức, tiềm thức của người dân, ngắn gọn, dễ nhớ, dễ sử dụng, bảo đảm các số trong số dịch vụ khẩn cấp 113 không hoàn toàn giống nhau.

- Xây dựng và vận hành hệ thống hạ tầng viễn thông, truyền dẫn, tổng đài, công nghệ, dữ liệu, các phần mềm, ứng dụng di động cho phép người dân chia sẻ thông tin thuê bao, video trực tiếp sự cố, gọi khẩn cấp, gửi vị trí, định vị; ghi âm, giám sát cuộc gọi; bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, phòng chống tấn công mạng đối với hệ thống tổng đài 113.

- Chia sẻ thông tin, dữ liệu, kết nối liên thông từ tổng đài 113 tới các đơn vị tại tỉnh, thành phố là Phòng Cảnh sát phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ, Đội Chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ khu vực, Cảnh sát phản ứng nhanh, Công an xã, phường, đặc khu, cơ sở đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện thuộc ngành y tế và đơn vị chức năng có liên quan khác để điều động lực lượng, phương tiện trực tiếp xử lý tình huống khẩn cấp tại hiện trường.

b) Hoàn thiện quy định pháp luật, quy trình, cơ chế phối hợp

- Sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến số dịch vụ khẩn cấp 113 sử dụng chung toàn quốc (thực hiện theo thẩm quyền hoặc báo cáo đề xuất thực hiện theo trình tự, thủ tục rút gọn trong trường hợp khi có yêu cầu đột xuất, cấp bách vì lý do quốc phòng, an ninh, lợi ích quốc gia, phòng, chống thiên tai, dịch bệnh, cháy, nổ và trường hợp cấp bách để giải quyết vấn đề phát sinh trong thực tiễn theo quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 50 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật).

- Các doanh nghiệp viễn thông, nhà mạng cung cấp thông tin chủ thuê bao, vị trí của thuê bao gọi đến tổng đài 113 theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực; ứng dụng dữ liệu tổng hợp quốc gia, dữ liệu quốc gia về dân cư, định danh và xác thực điện tử, định danh tổ chức, địa điểm, phương tiện, xác thực thông tin thuê bao viễn thông để triển khai hoạt động của tổng đài 113.

- Rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định, cơ chế phối hợp liên ngành, quy trình nội bộ tiếp nhận thông tin, điều phối, xử lý tình huống khẩn cấp tại hiện trường đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

c) Sắp xếp, bố trí nhân lực, đào tạo, tập huấn

- Bố trí cán bộ Công an và cán bộ y tế (thuộc ngành Y tế) tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an 34 tỉnh, thành phố thực hiện nhiệm vụ trực tổng đài 113, tiếp nhận thông tin khẩn cấp và bố trí nhân lực tham gia xử lý tình huống khẩn cấp tại hiện trường.

- Đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn cho lực lượng trực tổng đài, tiếp nhận thông tin và bộ phận tham gia xử lý tình huống khẩn cấp tại hiện trường về kỹ năng tiếp nhận, xử lý, sử dụng, khai thác phần mềm, phương tiện, hệ thống thông tin, dữ liệu khẩn cấp.

d) Đầu tư trang bị cơ sở vật chất, hạ tầng, kỹ thuật, xây dựng các nền tảng số, phần mềm

- Bố trí địa điểm trực tổng đài, tiếp nhận thông tin khẩn cấp và các địa điểm tại địa bàn để nhận thông tin, tham gia xử lý tình huống khẩn cấp.

- Xây dựng, vận hành hệ thống hạ tầng, công nghệ, dữ liệu, truyền tin, các phần mềm, nền tảng số dùng chung, ứng dụng báo tin, bản đồ số, công nghệ định vị, hỗ trợ giao tiếp giữa người trực tổng đài, tiếp nhận tin báo và người báo tin; sàng lọc, ngăn chặn, giảm thiểu cuộc gọi “rác” (spam), báo tin giả; giám sát, đánh giá chất lượng, cơ chế kiểm tra, phản hồi ngược (ghi âm, ghi hình, thời gian phản ứng, tỷ lệ xử lý thành công, khảo sát người dân sau khi sử dụng dịch vụ).

- Trang bị các thiết bị, phương tiện màn hình lớn, máy tính, tai nghe, điện thoại bàn, bộ đàm, các thiết bị thông tin kèm theo, phần mềm kết nối, nền tảng số, hệ thống xác định vị trí.

đ) Kết nối hạ tầng, chia sẻ thông tin, dữ liệu giữa tổng đài 113 với các cơ sở y tế đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện, cơ quan phòng thủ dân sự các cấp

- Xây dựng cơ chế xử lý, quy trình chuẩn hóa, tích hợp, làm sạch thông tin, dữ liệu, bảo mật liên ngành.

- Phối hợp giữa lực lượng Công an với Y tế trong tiếp nhận thông tin khẩn cấp về y tế, điều động lực lượng, phương tiện thực hiện cấp cứu y tế ngoại viện.

- Phối hợp giữa lực lượng Công an với Quân đội trong chuyên hướng cuộc gọi, tiếp nhận thông tin, tình huống khẩn cấp về thảm họa, thiên tai, dịch bệnh theo quy định của Luật Phòng thủ dân sự.

e) Hợp tác quốc tế

- Khảo sát, nắm tình hình, nghiên cứu vận dụng mô hình hiệu quả của một số quốc gia phục vụ xây dựng, triển khai, hoàn thiện hệ thống thông tin trong trường hợp khẩn cấp phù hợp đặc điểm nước ta.

- Trao đổi kinh nghiệm quản lý, vận hành số dịch vụ khẩn cấp với một số quốc gia có đặc điểm tương đồng.

- Tranh thủ nguồn lực, trang thiết bị, công nghệ, đào tạo, tập huấn của nước ngoài để nâng cao năng lực quản lý, hoạt động của số dịch vụ khẩn cấp trong nước.

g) Sơ kết đánh giá, nghiên cứu xây dựng Trung tâm 113

Thực hiện theo lộ trình của Đề án, sau khi triển khai số dịch vụ khẩn cấp 113 tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Bộ Công an, Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an 34 tỉnh, thành phố từ 06 tháng đến 01 năm, tổ chức sơ kết, đánh giá, xây dựng 01 Trung tâm 113 để tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp trên toàn quốc, bảo đảm khả thi, hiệu quả, phù hợp thực tiễn.

4. Dự án thuộc Đề án và kinh phí thực hiện Đề án

a) Dự án thuộc Đề án

- Tên dự án: Trang bị phương tiện, cơ sở vật chất và đào tạo, tập huấn nâng cao năng lực tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp.

- Cơ quan chủ trì: Bộ Công an.

- Thời gian thực hiện và hoàn thành: Năm 2026 - 2028.

- Quá trình triển khai thực hiện, căn cứ tính chất dự án và yêu cầu, nhiệm vụ, Bộ Công an điều chỉnh dự án cho phù hợp, bảo đảm đúng quy định.

b) Nguồn kinh phí thực hiện Đề án

- Nguồn ngân sách nhà nước (đầu tư phát triển, thường xuyên) theo phân cấp. Riêng chỉ cho các nhiệm vụ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, Bộ Công an, các bộ, cơ quan trung ương, địa phương liên quan thực hiện theo quy định của pháp luật về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, gửi đề xuất kinh phí cho cơ quan quản lý khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số tổng hợp chung.

- Các nguồn vốn xã hội hóa, các nguồn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

5. Phân công nhiệm vụ

a) Bộ Công an

- Chủ trì triển khai thực hiện Đề án; chỉ đạo các đơn vị chức năng xây dựng, phê duyệt và thực hiện các nhiệm vụ, dự án theo đúng quy định hiện hành; hướng dẫn, đôn đốc bộ, ngành, địa phương liên quan theo chức năng thực hiện nhiệm vụ được phân công, bảo đảm hoàn thành mục tiêu Đề án.

- Chủ trì, thống nhất quản lý số dịch vụ khẩn cấp và tổng đài 113 trên toàn quốc, điều hành hoặc giao đơn vị chức năng theo thẩm quyền điều hành các Trung tâm Thông tin chỉ huy tiếp nhận, điều phối cuộc gọi khẩn cấp gọi đến tổng đài 113 (bao gồm cả cuộc gọi đến tổng đài 113 báo tin khẩn cấp về cấp cứu y tế ngoại viện) và tổ chức lực lượng xử lý tình huống khẩn cấp về an ninh, trật tự, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ tại hiện trường theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, phòng chống tấn công mạng, có giải pháp phòng ngừa và phương án xử lý sự cố hệ thống tổng đài 113; ngăn chặn, xử lý theo quy định đối với người gọi, cuộc gọi đến số dịch vụ khẩn cấp 113 quấy rối, đe dọa, xúc phạm.

- Ban hành văn bản hướng dẫn về quy trình tiếp nhận, xử lý tình huống khẩn cấp gọi đến tổng đài 113, trách nhiệm của Bộ Công an, Công an tỉnh, thành phố, Công an xã, phường, đặc khu trong việc tiếp nhận, xử lý tình huống khẩn cấp. Rà soát quy định liên quan số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 trong các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và thống nhất sử dụng chung số dịch vụ khẩn cấp 113.

- Căn cứ quy định tại Điều 6, Điều 25, điểm b khoản 2 Điều 30 Luật Viễn thông 2023, Điều 19 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 để chỉ đạo doanh nghiệp viễn thông thuộc phạm vi quản lý cung cấp thông tin chủ thuê bao, vị trí của thuê bao gọi đến tổng đài 113 theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực; chỉ đạo các đơn vị chức năng thuộc Bộ Công an xây dựng hệ thống thu thập, phân tích dữ liệu (gồm dữ liệu do kiểm mạng lưới tầng vô tuyến - RANlog, dữ liệu quản lý di động MME log, AMF log...) liên quan hoạt động tất cả các thuê bao viễn thông di động ở tầng vô tuyến và mạng lõi từ các doanh nghiệp viễn thông để xác định vị trí chính xác hơn trên bản đồ số, hỗ trợ trong tình huống khẩn cấp bảo đảm kịp thời gian.

- Chủ trì, phối hợp Bộ Y tế, Bộ Khoa học và Công nghệ, các cơ quan báo chí, truyền thông tuyên truyền, phổ biến về số dịch vụ khẩn cấp 113, việc triển khai tổng đài 113 để người dân, cơ quan, doanh nghiệp biết, sử dụng trong tình huống khẩn cấp và xử lý vi phạm hành chính liên quan số dịch vụ khẩn cấp 113 theo quy định hiện hành.

- Chủ trì, phối hợp Bộ Y tế xây dựng quy trình, cơ chế phối hợp tiếp nhận, điều phối thông tin khẩn cấp về cấp cứu ngoại viện từ Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh, thành phố trực tiếp đến đơn vị y tế cơ sở có đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện; tổ chức tập huấn, đào tạo sử dụng tổng đài 113 để tiếp nhận, điều phối thông tin khẩn cấp, điều động lực lượng, phương tiện của các đơn vị Công an, Y tế tại địa phương tham gia xử lý tình huống khẩn cấp tại hiện trường.

- Phối hợp Bộ Quốc phòng thống nhất cơ chế kết nối giữa tổng đài 112

với tổng đài 113 và ngược lại để kịp thời tiếp nhận, điều phối thông tin, tham gia xử lý tình huống có yêu cầu khẩn cấp theo chức năng của mỗi tổng đài.

- Chủ trì, phối hợp Bộ Y tế và các bộ, ngành, địa phương sơ kết, đánh giá, tổng hợp số liệu, dữ liệu để triển khai xây dựng Trung tâm 113.

b) Bộ Y tế

- Chủ trì bố trí thiết bị, phương tiện, hạ tầng, công nghệ của ngành Y tế và kết nối với hệ thống thông tin liên lạc, truyền dẫn của ngành Công an để tiếp nhận thông tin khẩn cấp về y tế do các Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh, thành phố chuyển đến (không xây dựng, bố trí mô hình tổ chức, hệ thống tiếp nhận, điều phối thông tin cấp cứu ngoại viện cấp tỉnh hoặc của ngành Y tế); cung cấp cho Bộ Công an danh sách, số lượng, địa chỉ cụ thể, hành trình di chuyển của phương tiện, đơn vị đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện để triển khai tổng đài 113; chỉ đạo các đơn vị y tế trên toàn quốc điều động lực lượng, phương tiện tham gia cấp cứu ngoại viện theo quy định của Luật Khám bệnh, chữa bệnh và chức năng, nhiệm vụ.

- Rà soát quy định liên quan số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 trong các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và thống nhất sử dụng chung số dịch vụ khẩn cấp 113. Phối hợp Bộ Công an xây dựng quy trình, cơ chế phối hợp tiếp nhận, điều phối thông tin khẩn cấp về cấp cứu ngoại viện từ các Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh, thành phố trực tiếp đến cơ sở y tế đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện và giám sát, theo dõi, tổng hợp, kịp thời phản hồi, trao đổi lại kết quả cấp cứu ngoại viện với ngành Công an theo quy định và quy trình, quy chế phối hợp.

- Chủ trì, phối hợp Bộ Công an, các bộ, ngành, địa phương ban hành quy định, các quy trình chuyên môn, tiêu chuẩn cán bộ y tế trực tổng đài 113, đơn vị, phương tiện, quy trình tham gia cấp cứu ngoại viện và tổ chức đào tạo, tập huấn các quy định, hướng dẫn chuyên môn về y tế, quy trình cấp cứu ngoại viện, quy định cấp giấy phép, chứng chỉ hành nghề phục vụ trực tổng đài, tiếp nhận thông tin khẩn cấp lĩnh vực y tế và tổ chức cấp cứu ngoại viện.

- Xây dựng, triển khai Đề án “Phát triển hệ thống cấp cứu ngoại viện giai đoạn 2026 - 2030”, Đề án xây dựng Trạm y tế tại các xã biên giới và các nhiệm vụ liên quan của ngành Y tế bảo đảm tương thích với Đề án này và phù hợp với hoạt động của tổng đài 113; chủ trì bố trí thiết bị, vật tư y tế bảo đảm điều kiện cho các đơn vị cấp cứu ngoại viện và trang bị điện thoại, máy tính, hạ tầng công nghệ thông tin phù hợp cấu hình để Bộ Công an cài đặt nền tảng số, phần mềm tiếp nhận thông tin khẩn cấp, kết nối hệ thống đường truyền; kiểm tra, bảo trì, bảo đảm an ninh, an toàn hệ thống, thiết bị do ngành y tế quản lý.

c) Bộ Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp Bộ Công an, Bộ Y tế ban hành văn bản quy phạm pháp luật quy định về viễn thông, tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 thành số dịch vụ khẩn cấp 113; rà soát quy định liên quan số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 trong các văn bản quy phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ và thống nhất sử dụng chung số dịch vụ khẩn cấp 113.

- Chủ trì tham mưu cấp có thẩm quyền ban hành hoặc ban hành quy định sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế quy định hiện hành về quy hoạch kho số viễn thông, về số dịch vụ khẩn cấp dùng chung toàn quốc thuộc mạng viễn thông cố định mặt đất, tổ chức hệ thống thông tin liên lạc trong trường hợp khẩn cấp.

- Căn cứ quy định tại Điều 6, Điều 25, điểm b khoản 2 Điều 30 Luật Viễn thông 2023, Điều 19 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 để chỉ đạo doanh nghiệp viễn thông, đơn vị cung ứng dịch vụ viễn thông thuộc phạm vi quản lý cung cấp thông tin chủ thuê bao, vị trí của thuê bao gọi đến tổng đài 113 theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực và cung cấp dữ liệu (gồm dữ liệu đo kiểm mạng lưới tầng vô tuyến - RANlog, dữ liệu quản lý di động MME log, AMF log...) liên quan hoạt động tất cả các thuê bao viễn thông di động ở tầng vô tuyến và mạng lõi theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực cho Bộ Công an để xác định vị trí chính xác hơn trên bản đồ số, hỗ trợ trong tình huống khẩn cấp bảo đảm kịp thời gian.

- Căn cứ quy định tại Điều 25 Luật Viễn thông 2023 để chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ bảo đảm hạ tầng viễn thông, truyền dẫn, tổng đài, định vị, ghi âm, giám sát cuộc gọi. Chỉ đạo doanh nghiệp viễn thông chuyển hướng, nâng cấp tổng đài kết nối với tổng đài 113 và tiếp nhận số lượng lớn cuộc gọi, không gián đoạn, bảo đảm khả năng truy nhập đến số dịch vụ khẩn cấp 113 thông suốt trong mọi tình huống; miễn cước cuộc gọi cố định, di động, tin nhắn và đa phương tiện đến tổng đài 113; xây dựng, triển khai ứng dụng thông minh, bản đồ số, hệ thống nhắn tin cảnh báo sớm, ứng dụng (App) gọi khẩn cấp tích hợp bản đồ, hình ảnh, video; thiết lập hệ thống giám sát, đánh giá chất lượng phục vụ (hệ thống ghi âm, ghi hình, đánh giá thời gian phản ứng, tỷ lệ xử lý thành công, hệ thống khảo sát người dân sau khi sử dụng dịch vụ). Tổ chức truyền thông sâu rộng việc thống nhất số dịch vụ khẩn cấp 113 dùng chung toàn quốc cho các tình huống khẩn cấp về an ninh, trật tự, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ, cấp cứu y tế ngoại viện.

d) Bộ Quốc phòng

- Chủ trì, phối hợp Bộ Công an thống nhất cơ chế kết nối giữa tổng đài 112 với tổng đài 113 và ngược lại để kịp thời tiếp nhận, điều phối thông tin,

chia sẻ dữ liệu theo chức năng của mỗi tổng đài và phối hợp tham gia xử lý tình huống khẩn cấp theo chức năng, nhiệm vụ của các lực lượng.

- Phối hợp Bộ Công an, Bộ Y tế xây dựng quy trình phối hợp liên ngành, thiết lập cơ chế phối hợp giữa các bộ, ngành trong tổ chức hoạt động điều phối, xử lý các tình huống khẩn cấp và tham gia vận chuyển, cấp cứu ngoại viện bằng đường hàng không, đường biển đối với các tình huống khẩn cấp nhưng chưa đến mức thảm họa theo quy định của Luật Phòng thủ dân sự.

- Tổ chức các hoạt động xử lý tình huống khẩn cấp về thiên tai, thảm họa, dịch bệnh theo quy định của Luật Phòng thủ dân sự và chức năng, nhiệm vụ.

- Căn cứ quy định tại Điều 6, Điều 25, điểm b khoản 2 Điều 30 Luật Viễn thông 2023, Điều 19 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 để chỉ đạo doanh nghiệp viễn thông thuộc phạm vi quản lý cung cấp thông tin chủ thuê bao, vị trí của thuê bao gọi đến tổng đài 113 theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực và cung cấp dữ liệu (gồm dữ liệu đo kiểm mạng lưới tầng vô tuyến - RANlog, dữ liệu quản lý di động MME log, AMF log...) liên quan hoạt động tất cả các thuê bao viễn thông di động ở tầng vô tuyến và mạng lõi theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực cho Bộ Công an để xác định vị trí chính xác hơn trên bản đồ số, hỗ trợ trong tình huống khẩn cấp bảo đảm kịp thời gian.

d) Bộ Tài chính

- Trên cơ sở đề xuất kinh phí (đầu tư phát triển, thường xuyên) thực hiện Đề án của Bộ Công an, các bộ, cơ quan trung ương liên quan, Bộ Tài chính cân đối, đề xuất bố trí kinh phí theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, Luật Đầu tư, Luật Đầu tư công và pháp luật có liên quan. Riêng thực hiện nhiệm vụ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, các bộ, cơ quan trung ương, địa phương thực hiện theo pháp luật về khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số và gửi đề xuất cho cơ quan quản lý khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số tổng hợp chung.

- Căn cứ quy định tại Điều 6, khoản 3 Điều 25, điểm b khoản 2 Điều 30 Luật Viễn thông 2023, Điều 19 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 để chỉ đạo doanh nghiệp viễn thông thuộc phạm vi quản lý cung cấp, cập nhật dữ liệu (gồm dữ liệu đo kiểm mạng lưới tầng vô tuyến - RANlog, dữ liệu quản lý di động MME log, AMF log...) liên quan hoạt động tất cả các thuê bao viễn thông di động ở tầng vô tuyến và mạng lõi theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực cho Bộ Công an để xác định vị trí chính xác hơn trên bản đồ số, hỗ trợ trong tình huống khẩn cấp bảo đảm kịp thời gian.

e) Các bộ, cơ quan ngang bộ: Phối hợp chỉ đạo cơ quan, đơn vị trực thuộc thực hiện theo phạm vi, trách nhiệm, chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực

được phân công; chỉ đạo và tổ chức thông tin tuyên truyền, phổ biến việc sử dụng số dịch vụ khẩn cấp 113, tổng đài 113 dùng chung toàn quốc để tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp về an ninh, trật tự, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ, cấp cứu y tế ngoại viện.

g) Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố

- Chủ trì, chịu trách nhiệm chỉ đạo đơn vị chức năng, Sở Y tế, các bệnh viện, trung tâm y tế, y tế cơ sở căn cứ quy mô dân số, số lượng cuộc gọi khẩn cấp về cấp cứu y tế ngoại viện trên địa bàn để bố trí, bảo đảm số lượng cán bộ có chuyên môn y tế tham gia trực tổng đài 113 tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh, thành phố để tiếp nhận, điều phối thông tin khẩn cấp về y tế đến đơn vị y tế có đủ điều kiện tham gia cấp cứu ngoại viện.

- Chỉ đạo triển khai thực hiện Đề án tại địa phương, kiện toàn mạng lưới cấp cứu y tế cơ sở tham gia cấp cứu ngoại viện trên địa bàn quản lý theo quy định tại khoản 2 Điều 120 Nghị định số 96/2023/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh; bố trí ngân sách địa phương, huy động các nguồn lực bảo đảm điều kiện theo quy định để triển khai, kết nối, vận hành hoạt động của tổng đài 113.

- Chỉ đạo cơ quan, đơn vị chức năng thuộc phạm vi quản lý có trách nhiệm thông tin tuyên truyền, phổ biến việc sử dụng một số dịch vụ khẩn cấp 113, tổng đài 113 dùng chung toàn quốc để tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp về an ninh, trật tự, phòng cháy, chữa cháy, cứu nạn, cứu hộ, cấp cứu y tế ngoại viện.

h) Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân đội (Viettel), Tập đoàn Bưu chính Viễn thông (VNPT), Tổng Công ty Viễn thông MobiFone, Công ty Cổ phần Viễn thông di động Vietnamobile và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông di động, cổ định khác có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công an triển khai tổng đài 113; thực hiện cơ chế kết nối với tổng đài 113 và cung cấp các thông tin chủ thuê bao, vị trí của thuê bao gọi đến tổng đài 113 theo giải pháp kỹ thuật của các doanh nghiệp viễn thông; có trách nhiệm bảo đảm cung cấp dữ liệu (gồm dữ liệu đo kiểm mạng lưới tầng vô tuyến - RANlog, dữ liệu quản lý di động MME log, AMF log...) liên quan hoạt động tất cả các thuê bao viễn thông di động ở tầng vô tuyến và mạng lõi theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực cho Bộ Công an để xác định vị trí chính xác hơn trên bản đồ số, hỗ trợ trong tình huống khẩn cấp bảo đảm kịp thời gian.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

Các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ được giao, phối hợp chặt chẽ với Bộ Công an, Bộ Y tế trong quá trình triển khai thực hiện Đề án.

Điều 3. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

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

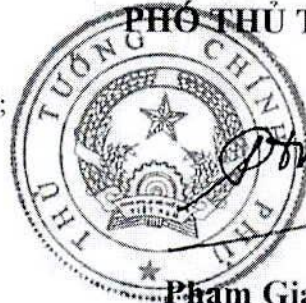
Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Ban Bí Thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ;
- Tỉnh ủy, thành ủy, HĐND, UBND các tỉnh, thành phố;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, các Vụ, Cục;
- Lưu: VT, NC (2).

AA

**KT. THỦ TƯỚNG
PHÓ THỦ TƯỚNG**



Phạm Gia Túc



Phụ lục

**DANH MỤC VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT CẦN SỬA ĐỔI, BỔ SUNG
HOẶC BAN HÀNH MỚI ĐỂ TRIỂN KHAI SỐ DỊCH VỤ KHẨN CẤP 113**

(Kèm theo Quyết định số 1366/QĐ-TTg ngày 29 tháng 6 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ)

STT	Dự kiến văn bản quy phạm pháp luật sẽ sửa đổi, bổ sung, ban hành mới	Cơ quan chủ trì	Cơ quan phối hợp	Thời gian hoàn thành, thời điểm có hiệu lực thi hành
1	Luật Phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ	Bộ Công an	Các bộ, cơ quan ngang bộ và cơ quan, tổ chức có liên quan	Bảo đảm có hiệu lực thi hành từ 01/01/2027
2	Luật Viễn thông (sửa đổi, bổ sung Điều 6 theo hướng doanh nghiệp viễn thông cung cấp thông tin liên quan đến người sử dụng dịch vụ viễn thông, bao gồm thông tin thuê bao viễn thông, thông tin về việc sử dụng dịch vụ viễn thông, thông tin chủ thuê bao, vị trí của thuê bao gọi đến số dịch vụ khẩn cấp 113 theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực trong trường hợp khẩn cấp để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, quyền, lợi ích hợp pháp của chủ thuê bao hoặc của người khác trong trường hợp cấp bách; bảo vệ quyền hoặc lợi ích chính đáng của mình, của người khác hoặc lợi ích của Nhà nước, của cơ quan, tổ chức...)	Bộ Khoa học và Công nghệ	Các Bộ: Quốc phòng, Công an, Tài chính và các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan, tổ chức có liên quan	Bảo đảm có hiệu lực thi hành từ 01/01/2027
3	Thông tư về quy hoạch kho số viễn thông, số dịch vụ khẩn cấp (thống nhất sử dụng chung một số dịch vụ khẩn cấp 113)	Bộ Khoa học và Công nghệ	Các bộ, cơ quan ngang bộ và cơ quan, tổ chức có liên quan	Bảo đảm có hiệu lực thi hành từ 01/10/2026

4	Thông tư quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp của lực lượng Công an nhân dân	Bộ Công an	Các bộ, cơ quan ngang bộ và cơ quan, tổ chức có liên quan	Bảo đảm có hiệu lực thi hành từ 01/10/2026
5	Thông tư quy định quy trình nhận thông tin khẩn cấp về cấp cứu y tế ngoại viện do Bộ Công an chuyển đến và quy trình tham gia cấp cứu ngoại viện của cơ sở cấp cứu ngoại viện	Bộ Y tế	Các bộ, cơ quan ngang bộ và cơ quan, tổ chức có liên quan	Bảo đảm có hiệu lực thi hành từ 01/10/2026