

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện 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”

Thực hiện Quyết định số 1166/QĐ-TTg ngày 29/6/2026 của Thủ tướng Chính phủ về 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” (gọi tắt là Đề án); Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Tổ chức quán triệt, triển khai đầy đủ nội dung Đề án, làm rõ sự cần thiết, quan điểm, mục tiêu, ý nghĩa của việc tích hợp các số dịch vụ khẩn cấp 113, 114, 115 thành số dịch vụ khẩn cấp 113 và tổ chức hệ thống tiếp nhận, xử lý thông tin trong trường hợp khẩn cấp.

2. Khẩn trương triển khai đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp của Đề án; bảo đảm việc 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) đúng lộ trình, yêu cầu kỹ thuật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

3. Phân công rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp; tăng cường phối hợp, chia sẻ thông tin, dữ liệu trong quá trình triển khai thực hiện; bảo đảm thống nhất, đồng bộ, an toàn, hiệu quả, tránh chồng chéo, trùng lặp.

II. CÁC GIAI ĐOẠN CỦA ĐỀ ÁN

1. 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 tỉnh. 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. Dự kiến ra mắt hệ thống tổng đài 113 toàn quốc vào **ngày 30/8/2027**.

2. 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 tỉnh từ 06 tháng đến 01 năm, tổ chức sơ kết, đánh giá để xây dựng Trung tâm 113.

III. NỘI DUNG NHIỆM VỤ, PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Công an tỉnh

a) Triển khai quy định về quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp

của lực lượng Công an nhân dân theo trình tự, thủ tục rút gọn (sau khi Bộ Công an ban hành hướng dẫn).

b) Rà soát, tham mưu bố trí, sắp xếp trụ sở, địa điểm trực tổng đài; rà soát, đề xuất trang thiết bị kỹ thuật, phần mềm và các điều kiện cần thiết phục vụ tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp tại Trung tâm Thông tin chỉ huy thuộc Phòng Tham mưu, bộ phận 113 thuộc Phòng Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội và 114 thuộc Phòng Cảnh sát phòng cháy, chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ, bảo đảm phù hợp với lộ trình tích hợp của Đề án.

c) Bố trí địa điểm, điều kiện làm việc, hạ tầng kỹ thuật cần thiết và phối hợp với Sở Y tế tổ chức hoạt động trực của cán bộ y tế tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh; bảo đảm việc tiếp nhận, chuyển xử lý và phối hợp điều phối thông tin khẩn cấp về y tế kịp thời, liên tục, đúng quy định.

d) Chủ trì, phối hợp với Sở Y tế xây dựng quy trình phối hợp trong tiếp nhận, chuyển xử lý, điều phối thông tin khẩn cấp về y tế từ tổng đài 113 đến cơ sở y tế đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện; quy định rõ đầu mối, trách nhiệm, phương thức trao đổi, phản hồi kết quả xử lý. Phối hợp tổ chức tập huấn, diễn tập quy trình tiếp nhận, chuyển xử lý thông tin khẩn cấp về y tế trước khi đưa hệ thống vào vận hành chính thức.

đ) Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức rà soát các dự án liên quan đến các đầu số dịch vụ 113, 114, 115 đã, đang và chuẩn bị triển khai. Tham mưu UBND tỉnh xem xét tiếp tục hoặc dừng triển khai các dự án nếu không còn phù hợp.

e) Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh về mô hình tổ chức, vị trí đặt Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp của tỉnh, bảo đảm phù hợp với điều kiện thực tế và hướng dẫn của Trung ương sau khi có hướng dẫn của Bộ Công an.

g) Phối hợp với Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh triển khai cơ chế kết nối giữa tổng đài 112 với tổng đài 113 và ngược lại để kịp thời tiếp nhận, chuyển, điều phối thông tin và phối hợp xử lý tình huống khẩn cấp theo chức năng, nhiệm vụ của từng lực lượng, sau khi có hướng dẫn của Bộ Công an, Bộ Quốc phòng.

h) Phối hợp cung cấp thông tin, nội dung tuyên truyền về việc triển khai Đề án, hoạt động của tổng đài 113 và Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp.

i) Chịu trách nhiệm chính trong tiếp nhận, xử lý thông tin liên quan đến an ninh, trật tự, tai nạn giao thông, cháy, nổ, cứu hộ, cứu nạn thuộc phạm vi chức năng của lực lượng Công an; theo dõi, tổng hợp số liệu, dữ liệu vận hành hệ thống. Sau thời gian từ 06 tháng đến 01 năm kể từ khi triển khai tổng đài 113 theo mô hình tích hợp, chủ trì tổ chức sơ kết, đánh giá, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Bộ Công an theo quy định.

2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai yêu cầu kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của tỉnh theo tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ

thuật, kiến trúc hệ thống và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền, bảo đảm đồng bộ, thống nhất, an ninh, an toàn thông tin.

b) Chủ trì hướng dẫn, phối hợp, đôn đốc các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn triển khai giải pháp kỹ thuật về hạ tầng viễn thông, đường truyền, định tuyến cuộc gọi, chất lượng dịch vụ và phương án dự phòng; bảo đảm khả năng truy nhập đến tổng đài 113 trong mọi tình huống và miễn cước phí đối với cuộc gọi đến tổng đài theo quy định. Phối hợp triển khai việc cung cấp thông tin thuê bao, thông tin vị trí thuê bao gọi đến tổng đài 113 theo quy định của pháp luật, tiêu chuẩn kỹ thuật và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền để phục vụ xác định vị trí, tiếp nhận và xử lý tình huống khẩn cấp.

3. Sở Y tế

a) Chủ trì lựa chọn, bố trí cán bộ có chuyên môn y tế tham gia trực tại Trung tâm Thông tin chỉ huy Công an tỉnh để tiếp nhận, sàng lọc, hướng dẫn và điều phối thông tin cấp cứu y tế đến các cơ sở y tế đủ điều kiện thực hiện cấp cứu ngoại viện; quản lý chuyên môn đối với cán bộ y tế tham gia trực. Việc bố trí lực lượng, chế độ trực thực hiện theo lộ trình của Đề án, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền và phù hợp với điều kiện thực tế của tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh rà soát các đơn vị y tế cơ sở đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện, khảo sát hạ tầng truyền dẫn, tổng đài, hệ thống thông tin liên lạc giữa tổng đài 113 với các đơn vị y tế cơ sở đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện.

c) Phối hợp với Công an tỉnh xây dựng, tổ chức tập huấn, diễn tập quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin liên quan đến cấp cứu y tế theo chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, phù hợp với thực tế địa bàn tỉnh.

d) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh và các đơn vị liên quan triển khai cài đặt, kết nối các phần mềm, nền tảng số trên thiết bị tiếp nhận thông tin khẩn cấp về y tế tại các cơ sở y tế đủ điều kiện cấp cứu ngoại viện, bảo đảm tương thích, an toàn thông tin và đáp ứng yêu cầu vận hành của hệ thống.

đ) Phối hợp với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Công an tỉnh cung cấp nội dung chuyên môn, tuyên truyền, hướng dẫn người dân về việc sử dụng số dịch vụ khẩn cấp 113 đối với tình huống cấp cứu y tế và cách thức tương tác với Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp.

4. Sở Tài chính: trên cơ sở đề xuất của Công an tỉnh và các cơ quan liên quan, căn cứ khả năng cân đối ngân sách, tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo phân cấp ngân sách, kế hoạch đầu tư công và quy định của pháp luật; hướng dẫn việc quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí theo quy định, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả.

5. Sở Nội vụ: phối hợp với Công an tỉnh, Sở Y tế và các cơ quan liên quan tham mưu các nội dung về tổ chức bộ máy, vị trí việc làm, nhân lực thực hiện Đề án theo quy định và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

6. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh,

Sở Y tế và các cơ quan liên quan hướng dẫn, tổ chức thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, lộ trình triển khai và cách thức sử dụng số dịch vụ khẩn cấp 113, Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp.

7. Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh triển khai 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.

b) Phối hợp với Công an tỉnh, Sở Y tế và các cơ quan liên quan xây dựng, triển khai cơ chế phối hợp tiếp nhận, điều phối, xử lý các tình huống khẩn cấp thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ; tham gia vận chuyển, cấp cứu ngoại viện trong trường hợp cần thiết theo quy định và hướng dẫn của Bộ Quốc phòng, Bộ Công an.

c) Chủ trì, phối hợp hoặc tham gia xử lý các tình huống khẩn cấp, sự cố, thảm họa theo chức năng, nhiệm vụ và quy định của pháp luật về phòng thủ dân sự.

8. Ủy ban nhân dân các xã, phường: tổ chức tuyên truyền, phổ biến đến cán bộ, công chức và Nhân dân trên địa bàn về mục đích, ý nghĩa, cách thức sử dụng số dịch vụ khẩn cấp 113 và Trung tâm tiếp nhận, xử lý thông tin khẩn cấp theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

9. Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh (VNPT Lạng Sơn, Viettel Lạng Sơn, MobiFone Lạng Sơn...)

a) Phối hợp chặt chẽ với Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh triển khai giải pháp kỹ thuật về kết nối, đường truyền, định tuyến cuộc gọi khẩn cấp; bảo đảm hạ tầng viễn thông, chất lượng dịch vụ và phương án dự phòng hệ thống; thực hiện miễn cước cuộc gọi đến tổng đài 113 theo quy định.

b) Phối hợp thử nghiệm, diễn tập, đánh giá khả năng kết nối, định tuyến cuộc gọi trước khi đưa hệ thống vào vận hành chính thức.

c) Bố trí đầu mối kỹ thuật hỗ trợ, khắc phục sự cố trong quá trình vận hành.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ ngân sách nhà nước theo phân cấp ngân sách, trong dự toán chi thường xuyên và kế hoạch đầu tư công hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định; đối với nhiệm vụ khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành có liên quan.

2. Nguồn xã hội hóa và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ và nội dung được phân công tại Kế hoạch này chủ động tổ chức triển khai thực hiện, bảo đảm chất lượng, tiến độ, hiệu quả;

kịp thời báo cáo kết quả, khó khăn, vướng mắc về Công an tỉnh để tổng hợp.

2. Giao Công an tỉnh chủ trì theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch; tổng hợp kết quả năm 2026, báo cáo UBND tỉnh trước ngày 08/12/2026. Từ năm 2027, định kỳ tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh trước ngày 15/12 hằng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu; chủ trì tham mưu sơ kết, đánh giá sau thời gian vận hành hệ thống theo lộ trình của Đề án.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Công an tỉnh để tổng hợp, tham mưu UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Công an (qua Văn phòng BCA);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy UBND tỉnh;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đơn vị thuộc UBND tỉnh;
- Các cơ quan TW trên địa bàn tỉnh;
- VNPT, Mobifone, Viettel - CN Lạng Sơn;
- C, PCVP UBND tỉnh, TTTT;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, NC_(LTHT).

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



Đinh Hữu Học