

Số: 3799/SGDĐT-HSSV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 10 năm 2025

Về việc thông tin, tuyên truyền 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

Kính gửi: Thủ trưởng các cơ sở giáo dục

Tiếp nhận văn bản số 3257/BTL-TM ngày 18 tháng 10 năm 2025 của Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh về thông tin, tuyên truyền 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.

Sở Giáo dục và Đào tạo đề nghị Thủ trưởng các đơn vị thực hiện tuyên truyền đến toàn thể cán bộ, giáo viên, học sinh, sinh viên về tổng đài 112 các nội dung như sau:

1. Vai trò, chức năng của tổng đài 112

- Đầu mối quốc gia thống nhất: Tổng đài 112 là số điện thoại duy nhất dùng để tiếp nhận thông tin khẩn cấp trên toàn quốc; từ sự cố, thiên tai đến yêu cầu trợ giúp từ người dân.

- Kết nối liên thông: Khi gọi 112, người dân sẽ được liên thông tới các số khẩn cấp chuyên ngành như 114 (Công an), 114 (PCCC & Cứu nạn, cứu hộ), 115 (cấp cứu y tế) hoặc các hệ thống phòng thủ dân sự liên quan.

- Xử lý và điều phối: Trung tâm tổng đài có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin và báo cáo cơ quan chỉ huy các cấp để điều động lực lượng chức năng ứng cứu.

- Miễn phí liên lạc: Mọi cuộc gọi, tin nhắn, hình ảnh hay dữ liệu đa phương tiện gửi đến số 112 đều miễn phí cước từ thuê bao cố định, di động để người dân dễ dàng tiếp cận khi cần.

2. Khi nào nên gọi Tổng đài 112

Gọi 112 trong các trường hợp sau:

- Thiên tai, bão lũ, sạt lở, giông lốc, động đất.
- Hỏa hoạn, nổ, rò rỉ hóa chất, sự cố môi trường.
- Tai nạn giao thông nghiêm trọng, đuối nước, ngộ độc thực phẩm.
- Những nguy cơ bất thường, xâm hại, mất an toàn tính mạng.

- Những tình huống khẩn cấp cần trợ giúp nhanh chóng mà người dân không biết phải gọi số nào.

Khi gọi người dân cần cung cấp: Tên, địa điểm, thời gian, diễn biến sự cố, phạm vi ảnh hưởng và yêu cầu hỗ trợ cụ thể để lực lượng phản ứng có thể hành động nhanh chóng.

3. Quy trình xử lý thông tin

- Trục ban Tổng đài 112 ghi nhận thông tin phản ánh, yêu cầu hỗ trợ của người dân, tổng hợp báo cáo người chỉ huy (trục chỉ huy) để xử lý.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị chuyên môn chủ trì lĩnh vực (Ví dụ: An ninh, y tế, cứu nạn, cứu hộ, phòng chống thiên tai...) để xử lý.

- Những thông tin thuộc thẩm quyền của 113, 114, 115 sẽ được chuyển tiếp để xử lý đúng chuyên ngành.

- Trục ban phải xử lý thông tin kịp thời, chính xác, đúng quy định. Nếu chậm trễ hoặc sai phạm gây hậu quả nghiêm trọng, sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trách nhiệm và quyền lợi của người dân

- Khi cần trợ giúp: Người dân bấm số 112 ngay lập tức, không cần nhớ nhiều số khác.

- Được bảo đảm miễn phí cước liên lạc khi gọi đến 112.

- Cơ quan chức năng có nghĩa vụ bảo mật thông tin cá nhân, chỉ dùng dữ liệu để xử lý vụ việc và tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

- Các đơn vị cần lưu ý đến toàn thể giáo viên, học sinh, sinh viên về việc cung cấp thông tin giả mạo hoặc tình huống khẩn cấp giả có thể bị xử lý theo Nghị định số 144/2021/NĐ-CP ngày 31/12/2021 của Chính phủ về Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh, trật tự, an toàn xã hội; phòng chống tệ nạn xã hội; phòng cháy, chữa cháy; cứu nạn, cứu hộ; phòng, chống bạo lực gia đình (được quy định tại Điều 42 khoản 2 mục b).

Sở Giáo dục và Đào tạo đề nghị Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (để thực hiện);
- Giám đốc Sở GDĐT (để báo cáo);
- UBND 168 phường, xã và đặc khu (để biết);
- Các phòng chuyên môn thuộc Sở (để biết);
- Lưu: VT, HSSV(P).



Huỳnh Lê Như Trang