



МИНИСТЕРСТВО  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,  
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ  
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ  
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ  
(МЧС РОССИИ)

**ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА**

Театральный проезд, 3, Москва 109012  
Тел. 8(495)983-79-01; факс 8(495)624-19-46

03.12.2021 № 43-7199-33

На № \_\_\_\_\_

Органы государственной власти  
субъектов Российской Федерации

(согласно расчету-рассылки)

**О направлении методических рекомендаций**

В целях оказания методической помощи органам государственной власти субъектов Российской Федерации, в рамках реализации постановления Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1658<sup>1</sup> направляем разработанные МЧС России Методические рекомендации для разработки положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации.

Приложение: по тексту на 8 л. в 1 экз.

В.М. Ничипорчук



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 209400B5E3786D8AEA11B7EE5480EC17

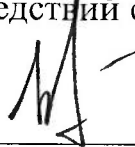
Владелец: Ничипорчук Виктор Михайлович

Действителен с 04.09.2020 по 04.12.2021

Влох Дмитрий Станиславович  
Департамент информационных технологий и связи  
(499)995-5975

<sup>1</sup> «Об утверждении правил согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации».

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель Министра Российской  
Федерации по делам гражданской обороны,  
чрезвычайным ситуациям и ликвидации  
последствий стихийных бедствий



В.М. Ничипорчук

**Методические рекомендации  
для разработки положения о системе обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта  
Российской Федерации**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
РАЗРАБОТКА ПОЛОЖЕНИЯ О СИСТЕМЕ-112 .....	4
СОГЛАСОВАНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О СИСТЕМЕ-112 .....	7

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» с целью оказания методической помощи органам государственной власти субъектов Российской Федерации в разработке положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации (далее соответственно – Система-112<sup>1</sup>, положение о Системе-112), разрабатываемого согласно п. 5 ст. 4 указанного федерального закона, путем определения и конкретизации его содержания.

Методические рекомендации учитывают положения нормативных правовых документов, актуальных по состоянию на 25 ноября 2021 г., и проектов документов, а также обобщают накопленный опыт создания, эксплуатации и развития систем-112 в субъектах Российской Федерации, результаты проведенных по заказу МЧС России научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.

---

<sup>1</sup> использование написания системы-112 с прописной буквы означает ее соответствие субъекту Российской Федерации.

## РАЗРАБОТКА ПОЛОЖЕНИЯ О СИСТЕМЕ-112

Проект положения о Системе-112 разрабатывается органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112 (далее - уполномоченный орган субъекта Российской Федерации).

Положение о Системе-112 позиционируется как документ, определяющий назначение, цели, задачи, состав, структуру, архитектуру построения, основные характеристики, иные вопросы функционирования Системы-112 и обобщающий нормативные положения, алгоритмы, порядки действий, перечни информации, касающиеся основных моментов функционирования Системы-112. В качестве образца его содержания и структуры необходимо использовать Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958, с учетом особенностей субъекта Российской Федерации и реализации Системы-112.

Положение о Системе-112 должно определять (содержать):

- 1) назначение Системы-112;
- 2) права и обязанности оператора Системы-112, в том числе по обеспечению надежности функционирования Системы-112;
- 3) штатную численность персонала Системы-112;
- 4) функциональный состав Системы-112;
- 5) структуру Системы-112;
- 6) схему построения Системы-112;
- 7) характеристики надежности Системы-112;
- 8) порядок приема и регистрации вызовов в Системе-112;
- 9) перечень иностранных языков, на которых обеспечивается прием обращений по единому номеру «112» на территории субъекта Российской Федерации;
- 10) временные параметры приема, обработки и передачи вызовов экстренных оперативных служб в диспетчерские службы в соответствии с Обязательными требованиями к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», в том числе к порядку и параметрам времени приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» в диспетчерские службы, утвержденными Правительством Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1931.

В положении о Системе-112 в целях определения соответствующих вопросов должны быть упомянуты (сделаны отсылки) предварительно разработанные и утвержденные установленным порядком в качестве отдельных документов:

- 1) алгоритм действий персонала Системы-112 при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации (далее – ЧС), в том числе

при получении сообщения о происшествии или ЧС с учетом случаев отсутствия либо не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

2) перечень сведений, регистрируемых по обращению в Систему-112;

3) порядок принятия решения о вызове одной или нескольких экстренных оперативных служб и порядок обработки анонимных обращений и обращений, не содержащих минимального набора сведений о происшествии;

4) перечень сведений об организации экстренного реагирования, сообщаемых персоналом Системы-112 заявителю по запросу;

5) порядок оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по единому номеру «112», по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и здоровью, сохранности имущества граждан, а также предотвращения материального ущерба;

6) порядок оказания психологической поддержки лицам, обратившимся по единому номеру «112»;

7) порядок взаимодействия сил и средств Системы-112, в том числе с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций на региональном уровне;

8) перечень федеральных государственных информационных систем (автоматизированных систем, информационных систем, территориально распределенных систем, информационно-навигационных систем), от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме;

9) перечень федеральных систем, государственные информационные ресурсы которых используются Системой-112;

10) перечень региональных государственных и негосударственных информационных систем, от которых Система-112 получает информацию о происшествиях или ЧС, обеспечивает регистрацию полученной информации и вызов одной или нескольких экстренных оперативных служб в порядке межведомственного информационного взаимодействия в электронной форме;

11) порядок организации информационного взаимодействия операторского персонала Системы-112, в том числе при получении информации о происшествиях или ЧС, произошедших на территориях двух и более субъектов Российской Федерации;

12) порядок хранения зарегистрированной информации о поступивших вызовах и формирования отчетов на основании информации о поступивших вызовах по единому номеру «112» (сообщениях о происшествиях или ЧС), основных характеристиках происшествия или ЧС, о начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе экстренного, на принятый вызов (сообщение о происшествии или ЧС), а также порядок доступа к указанной информации и отчетам;

13) порядок приема и регистрации обращений от лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в том числе от инвалидов по слуху и инвалидов по зрению;

14) порядок сбора, обобщения и передачи информации, формируемой средствами Системы-112, в порядке, по форме и в сроки, установленные МЧС России.

Положение о Системе-112 может включать иные вопросы, необходимые для обеспечения функционирования Системы-112, по решению уполномоченного органа субъекта Российской Федерации.

## СОГЛАСОВАНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О СИСТЕМЕ-112

Согласование положения о Системе-112 производится МЧС России после получения согласования федеральных органов исполнительной власти, участвующих в координации работ по организации, функционированию и развитию системы-112 (далее – координирующие федеральные органы исполнительной власти), на основании заключения Всероссийского научно-исследовательского института по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России (далее – ВНИИ ГОЧС).

Обязательным условием для начала процесса согласования положения о системе-112 является наличие правового акта об использовании операторами связи единого номера «112» на территории соответствующего субъекта Российской Федерации (приказа Минцифры России о вводе номера «112» на всей территории субъекта Российской Федерации).

Положение о Системе-112 представляется в МЧС России письмом уполномоченного органа субъекта Российской Федерации в комплекте с перечисленными в предыдущем разделе настоящих методических рекомендаций алгоритмами, перечнями и порядками, упоминаемыми отсылками в положении о Системе-112, в виде, содержащем реквизиты утверждения этих документов в установленном порядке.

Порядок проведения согласования положения о Системе-112 определен Правилами согласования технического задания и проектно-технической документации на развитие системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, проекта положения о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» субъекта Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2021 г. № 1658.

МЧС России:

а) осуществляет рассмотрение положения о Системе-112 на предмет соответствия требованиям нормативных правовых документов, методическим документам, разработанным МЧС России и Минцифры России, а также требованиям законодательства Российской Федерации в области защиты населения и территорий от ЧС в части информационного взаимодействия с автоматизированной информационно-управляющей системой единой государственной системы предупреждения и ликвидации ЧС;

б) организует рассмотрение и согласование положения о Системе-112 с координирующими федеральными органами исполнительной власти, ВНИИ ГОЧС;

в) согласовывает положение о Системе-112 или готовит рекомендации по его доработке (устранению замечаний);



г) в срок до 30 рабочих дней со дня его поступления направляет согласованное положение о Системе-112 или рекомендации по его доработке в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации;

д) оказывает консультативно-методическую помощь уполномоченному органу субъекта Российской Федерации при устранении замечаний.

Координирующие федеральные органы исполнительной власти в течение 15 рабочих дней со дня поступления проекта положения о Системе-112:

а) осуществляют рассмотрение направленного МЧС России положения о Системе-112;

б) направляют согласованное положение о Системе-112 либо заключение о необходимости его доработки в МЧС России.

ВНИИ ГОЧС в течение 15 рабочих дней со дня поступления положения о Системе-112 осуществляет его рассмотрение и направляет обоснованное заключение в МЧС России.

При необходимости доработки положения о Системе-112 уполномоченный орган субъекта Российской Федерации повторно представляет доработанный документ в МЧС России в течение 30 рабочих дней со дня поступления замечаний от МЧС России, рассмотрение которого производится по описанной процедуре.