

# Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

Постановление · № 2071 · от 27.11.2021 · Правительство Российской Федерации · Действует без изменений

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 27 НОЯБРЯ 2021 Г. № 2071

МОСКВА

Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

В соответствии с пунктом 6 части 1 статьи 6 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2022 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации М.Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 27 ноября 2021 г. № 2071

## ПРАВИЛА

взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру "112"

1. Настоящие Правила определяют порядок организации информационного взаимодействия оператора системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и диспетчерских служб с использованием средств системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".

2. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

"вызов" - вызов экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (сообщение о происшествии или чрезвычайной ситуации), поступление в систему-112 информации, включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения, а также сигналы от установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков, требующей организации реагирования экстренных оперативных служб и (или) оказания психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни и (или) здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба;

"диспетчерские службы" - структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций, определяемых в соответствии со статьей 7 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", обеспечивающие прием вызовов по

единому номеру "112" от оператора системы-112;

"единая дежурно-диспетчерская служба муниципального образования" - орган повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций муниципального уровня, обеспечивающий деятельность органов местного самоуправления в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, управления силами и средствами, предназначенными и привлекаемыми для предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, осуществления обмена информацией и оповещения населения при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций;

"карточка" - унифицированная карточка информационного обмена - формализованный документ базы данных системы-112, автоматически формируемый в электронном виде с присвоением уникального номера при обращении пользователя услугами связи (далее - заявитель) в систему-112, доступ к которому имеют все диспетчерские службы, привлекаемые к реагированию, а также органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в зоне ответственности которых организовано реагирование;

"оператор системы-112" - организация, создаваемая органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченным на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112, для обеспечения функционирования системы-112, а также приема вызовов по единому номеру "112", их обработки и передачи диспетчерским службам;

"операторский персонал системы-112" - сотрудник (сотрудники) системы-112, входящий (входящие) в состав персонала центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызовов и центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы муниципального образования, осуществляющий (осуществляющие) прием, обработку и передачу вызовов;

"резервный центр обработки вызовов" - объект системы-112, функционирующий на территории субъекта Российской Федерации, дублирующий функции центра обработки вызовов в целях обеспечения надежности функционирования системы-112 в различных режимах работы;

"система-112" - система, объединяющая силы и средства, предназначенные для обеспечения вызова по единому номеру "112" и информационного взаимодействия органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, а также диспетчерских служб, функционирующая на основании нормативного правового акта органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченного на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112;

"средства системы-112" - технические, программные, программно-аппаратные и иные средства, в том числе региональные информационные системы, а также совокупность информационно-телекоммуникационных сетей и сетей связи, обеспечивающих прохождение вызовов по единому номеру "112" от лиц или установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах датчиков (далее - датчик) в систему-112;

"центр обработки вызовов" - объект системы-112, функционирующий на территории административного центра или иного муниципального образования субъекта Российской Федерации, обеспечивающий круглосуточный прием вызовов, обработку и передачу в диспетчерские службы информации (о происшествиях или чрезвычайных ситуациях) для организации реагирования, в том числе экстренного;

"экстренные оперативные службы" - службы или организации, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи заявителю, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, имеющие силы и средства постоянной готовности, предназначенные для экстренного или неотложного реагирования на вызовы.

3. Действие настоящих Правил распространяется на операторов систем-112 и диспетчерские службы.

4. Информационное взаимодействие диспетчерских служб осуществляется:

- а) на территории субъекта Российской Федерации с использованием средств системы-112 субъекта Российской Федерации. Средства системы-112 субъекта Российской Федерации обеспечивают взаимодействие с информационными и автоматизированными системами, определенными положением о системе-112 субъекта Российской Федерации, в соответствии с пунктом 4 статьи 5 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" , в том числе информационными системами органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;
- б) на территории Российской Федерации с использованием взаимодействующих средств систем-112 субъектов Российской Федерации.

5. Целями осуществления информационного взаимодействия экстренных служб в рамках системы-112 являются:

- а) организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, и служб иных организаций, определенных решением органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - экстренные службы), при вызове с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации;
- б) формирование средствами системы-112 в автоматизированном режиме информации о вызовах и принятых мерах реагирования на них.

6. При информационном взаимодействии диспетчерских служб в рамках системы-112 решаются следующие задачи:

- а) определение состава информации, типа происшествия или признака чрезвычайной ситуации при вызове от пользователя услугами связи или от датчика с сообщением о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации и поступлении этой информации в систему-112;
- б) документирование в системе-112 информации о происшествии, об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации, о типе происшествия или признаке чрезвычайной ситуации, полученной в том числе от датчиков, других информационных систем и посредством передачи коротких текстовых сообщений, а также данных, необходимых для организации реагирования экстренных служб;
- в) выбор диспетчерских служб для организации реагирования;
- г) координация действий привлеченных к реагированию экстренных служб;
- д) размещение в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных служб;
- е) информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке;
- ж) обмен оперативной и периодической информацией.

7. Участниками информационного взаимодействия в рамках системы-112 являются:

- а) оператор системы-112;
- б) диспетчерские службы, в том числе органы повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, единые дежурно-диспетчерские службы и центры управления в кризисных ситуациях территориальных органов федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций;
- в) Государственная автоматизированная информационная система "ЭРА-ГЛОНАСС";
- г) иные информационные системы, определенные положением о системе-112 субъекта Российской Федерации.

8. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации об основных результатах реагирования, полученной по результатам реагирования, уточнение и

корректировка действий привлеченных диспетчерских служб, а также информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляются дежурно-диспетчерским персоналом единой дежурно-диспетчерской службы.

9. В целях организации информационного взаимодействия заключаются соглашения об информационном взаимодействии в рамках системы-112 (далее - соглашение) (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации):

- а) между оператором системы-112 и диспетчерскими службами;
- б) между оператором системы-112 и единой дежурно-диспетчерской службой;
- в) между оператором системы-112 и центром управления в кризисных ситуациях;
- г) между оператором системы-112 и оператором Государственной автоматизированной информационной системы "ЭРА-ГЛОНАСС", а также операторами иных информационных систем, определенных положением о системе-112 субъекта Российской Федерации;
- д) между единой дежурно-диспетчерской службой и диспетчерскими службами муниципальных образований (с каждой диспетчерской службой соответствующего муниципального образования в отдельности).

10. Соглашение в соответствии с настоящими Правилами устанавливает:

- а) критерии выбора диспетчерской службы, основные характеристики сведений о происшествии или чрезвычайной ситуации, начале, завершении и об основных результатах реагирования, в том числе их состав, тип, вид, формат, сроки представления. Технологически критерии выбора диспетчерской службы реализуются в функционале системы-112;
- б) формы для формирования списка приоритетных телефонных номеров и должностных лиц, ответственных за осуществление информационного взаимодействия между диспетчерскими службами, единой дежурно-диспетчерской службой, центром управления в кризисных ситуациях и операторами взаимодействующих информационных систем в рамках системы-112;
- в) регламент информационного взаимодействия между участниками информационного взаимодействия.

11. В соответствии с настоящими Правилами разрабатываются следующие документы субъектов Российской Федерации:

- а) должностные инструкции для операторского персонала системы-112 и персонала диспетчерских служб;
- б) программы обучения операторского персонала системы-112 и персонала диспетчерских служб.

12. Обмен информацией между участниками информационного взаимодействия осуществляется с установленной периодичностью или незамедлительно в соответствии с настоящими Правилами и на основании соглашений.

Информация, передаваемая между диспетчерскими службами в рамках системы-112, подразделяется на оперативную и периодическую.

13. К оперативной информации относятся:

- а) информация о вызовах от заявителей или от датчиков;
- б) информация диспетчерских служб о результатах реагирования на вызовы;
- в) информация по экстренному управлению силами и средствами;
- г) экстренная информация о фактических и прогнозируемых опасных природных явлениях и техногенных процессах, загрязнении окружающей среды, заболеваниях, которые могут угрожать жизни или здоровью граждан;
- д) срочная информация о развитии обстановки при чрезвычайной ситуации и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации;
- е) информация подсистемы мониторинга системы-112;
- ж) информация о состоянии сил и средств экстренных служб;

з) справочная и прогнозная информация.

14. К периодической информации относятся:

а) статистическая информация о результатах реагирования экстренных служб на вызовы;

б) статистическая информация о результатах ликвидации и предотвращения происшествий и чрезвычайных ситуаций, материальном ущербе;

в) статистическая информация, которая отражает:

качественные и количественные показатели хода реагирования на происшествия и чрезвычайные ситуации привлеченных экстренных оперативных служб и служб обеспечения жизнедеятельности; показатели, характеризующие оперативность информационного взаимодействия системы-112 с диспетчерскими и экстренными службами;

сводные показатели, характеризующие действия экстренных служб по результатам реагирования.

15. Информационное взаимодействие между оператором системы-112 и диспетчерскими службами, в том числе голосовое телефонное общение операторского персонала системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов, а также обмен оперативной и периодической информацией, осуществляется с использованием средств системы-112.

16. В целях автоматизации процесса информационного взаимодействия диспетчерских служб средства системы-112 обеспечивают выполнение задач, указанных в пункте 6 настоящих Правил, в том числе заполнение и передачу между диспетчерскими службами карточки, включая извещение соответствующей диспетчерской службы о создании, корректировке, закрытии указанной карточки, относящейся к ее компетенции.

17. Голосовое телефонное общение операторов и диспетчеров диспетчерских служб при переадресации вызовов происходит при поступлении вызова в центр обработки вызовов и квалификации его как относящегося к компетенции соответствующей экстренной службы. Необходимость голосового телефонного общения операторского персонала системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб определяется в ходе проведения первичного опроса обратившегося по единому номеру "112" заявителя.

18. Обмен оперативной и периодической информацией осуществляется в соответствии с установленными в соглашении сроками, а также по запросу одного из участников информационного взаимодействия в рамках системы-112 в адрес другого участника.

19. Организация приема и обработки вызовов в системе-112 осуществляется в соответствии с нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации, предусмотренным статьей 6 Федерального закона "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" .

20. Операторский персонал системы-112 и диспетчеры диспетчерских служб несут персональную ответственность за корректность заполнения и ведения карточки, достоверность внесенной в нее информации, соблюдение временных параметров приема, обработки и передачи вызовов, поступивших в диспетчерские службы.

21. При осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию операторский персонал системы-112 определяет состав диспетчерских служб (одной или нескольких), которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов. При этом отбор производится по следующим критериям:

а) привлечение службы пожарной охраны осуществляется при наличии открытых или закрытых очагов пожара, сильного задымления, необходимости эвакуации людей с верхних этажей зданий, угрозы чрезвычайной ситуации или происшествия, следствием которых может стать пожар;

б) привлечение службы реагирования в чрезвычайных ситуациях осуществляется при необходимости проведения аварийно-спасательных работ, а также угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, в результате которых может потребоваться проведение таких работ;

в) привлечение службы полиции осуществляется при сообщениях о необходимости защиты жизни,

здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности;

г) привлечение службы скорой медицинской помощи осуществляется при сообщениях об угрозе жизни и (или) здоровью, о наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, об угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результаты которых могут быть опасны для жизни и здоровья людей;

д) привлечение аварийной службы газовой сети осуществляется при наличии утечки бытового газа, повреждениях газового оборудования, угрозе чрезвычайной ситуации или происшествия, результатом которых могут стать повреждения газовой инфраструктуры жилищно-коммунального хозяйства;

е) привлечение службы "Антитеррор" осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов.

22. Дополнительные критерии привлечения к реагированию диспетчерских служб определяются в соглашениях об информационном взаимодействии между диспетчерскими службами и оператором системы-112.

23. При комплексном реагировании на поступивший вызов диспетчеры диспетчерских служб привлекаемых экстренных служб осуществляют сопровождение и координацию действий задействованных подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки указанные диспетчеры вносят в карточку незамедлительно.

24. Дежурно-диспетчерский персонал единой дежурно-диспетчерской службы:

а) контролирует ход реагирования на происшествие дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

б) анализирует введенную в базу данных информацию, полученную по результатам реагирования дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

в) уточняет и корректирует действия привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

г) информирует взаимодействующие дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб об оперативной обстановке, о принятых и реализуемых мерах.

25. Переадресация поступивших вызовов является составной частью порядка информационного взаимодействия диспетчерских служб в рамках системы-112. Под переадресацией понимаются перенаправление карточки и (или) соединение заявителя с диспетчерской службой в соответствии с их компетенцией.

26. Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы в следующих случаях:

а) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к ее компетенции;

б) поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же диспетчерскую службу;

в) наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции указанной диспетчерской службы;

г) наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.

27. Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру диспетчерской службы скорой медицинской помощи в следующих случаях:

а) необходимость постановки предварительного диагноза больному или пострадавшему;

б) необходимость получения заявителем квалифицированной консультации по медицинским вопросам.

28. Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова диспетчеру службы

"Антитеррор" в следующих случаях:

- а) получение сообщения о произошедшем террористическом акте или его угрозе;
- б) принятие вызова с информацией, которая может быть использована для организации и обеспечения действий подразделений службы "Антитеррор".

29. Операторский персонал системы-112 производит переадресацию вызова в центр управления в кризисных ситуациях территориальных органов федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, и в единые дежурно-диспетчерские службы в случаях наличия признаков чрезвычайной ситуации.

30. Диспетчеры диспетчерских служб при получении переадресованного вызова отвечают за заполнение специфических частей карточки в соответствии со своей сферой ответственности.

31. Диспетчер диспетчерской службы производит переадресацию вызова с использованием средств системы-112 или операторского персонала системы-112 в следующих случаях:

- а) поступление вызова по установленным в соответствии с российской системой и планом нумерации номерам вызовов соответствующих экстренных оперативных служб с сообщением об угрозе или о возникновении чрезвычайной ситуации, а также с сообщением, организация реагирования на которое не относится к компетенции этой диспетчерской службы;
- б) наличие необходимости привлечения к реагированию на вызов других диспетчерских служб;
- в) неверный выбор диспетчерской службы оператором центра обработки вызовов;
- г) наличие необходимости оказания заявителю квалифицированной психологической поддержки;
- д) наличие необходимости проконсультировать заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции этой диспетчерской службы.

32. Операторский персонал системы-112 привлекает к разговору с заявителем специалиста в области иностранных языков или языков народов Российской Федерации, осуществляющего передачу информации, содержащейся в устной речи или тексте заявителя, на русском языке (далее - специалист-переводчик), при поступлении вызова на иностранном языке или на одном из языков народов Российской Федерации, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов системой-112 в субъекте Российской Федерации, если специалист операторского персонала системы-112 не владеет языком, на котором общается заявитель.

При поступлении вызова на иностранном языке или на одном из языков народов Российской Федерации специалист операторского персонала системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на специалиста-переводчика, входящего в состав дежурной смены операторов центра обработки вызовов, который по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку.

Специалист-переводчик в этом случае отвечает за заполнение общей части карточки. При необходимости он подключает к разговору диспетчера диспетчерской службы, к сфере ответственности которой относится поступивший вызов, и выполняет в разговоре функцию синхронного перевода.

При привлечении организации, осуществляющей оказание услуг в области иностранных языков на договорной основе, специалист-переводчик по окончании разговора предоставляет необходимую информацию специалисту операторского персонала системы-112, который вносит ее в карточку.

Если указанная организация выполняет функции только синхронного перевода, то специалист операторского персонала системы-112, принявший вызов, производит подключение к разговору специалиста-переводчика и в процессе разговора с использованием синхронного перевода заполняет общую часть карточки, а также при необходимости производит переадресацию вызова в диспетчерскую службу без отключения специалиста-переводчика. При переадресации вызова в диспетчерскую службу специалист-переводчик продолжает осуществлять синхронный перевод в разговоре диспетчера диспетчерской службы с заявителем.

33. При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112", специалист операторского персонала системы-112 делает соответствующую отметку в карточке и производит переадресацию вызова на специалиста психологической поддержки, входящего в состав дежурной смены операторского персонала системы-112, который по окончании разговора вносит необходимую информацию в карточку и в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб делает отметку о завершении обработки вызова.

При привлечении организации, осуществляющей оказание психологической поддержки на договорной основе, специалист психологической поддержки по окончании разговора предоставляет необходимую информацию специалисту операторского персонала системы-112, который вносит ее в карточку и в случае отсутствия необходимости привлечения к организации реагирования диспетчерских служб делает отметку о завершении обработки вызова.

34. Для повышения оперативности и оптимизации процесса реагирования на поступившие вызовы при значительной удаленности места размещения экстренных служб муниципального образования от его границы к реагированию на вызов могут привлекаться силы и средства экстренных служб соседнего муниципального образования, размещенные в относительной близости от указанной границы.

35. При поступлении операторскому персоналу системы-112 центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы, вызова с территории соседнего муниципального образования, входящей в зону ответственности экстренных служб муниципального образования, принявшего вызов, в границах того же субъекта Российской Федерации, операторский персонал системы-112 центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы, осуществляет обработку вызова в соответствии с пунктами 15 - 18 настоящих Правил.

36. При поступлении вызова с территории, находящейся за границей установленной зоны ответственности экстренных служб муниципального образования в рамках одного субъекта Российской Федерации, операторский персонал системы-112 центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы, заполняет общую часть карточки и производит переадресацию вызова дежурно-диспетчерскому персоналу центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, в зону ответственности которого входит территория, на которой требуется организация реагирования. Дежурно-диспетчерский персонал центра обработки вызовов, функционирующего на базе единой дежурно-диспетчерской службы, которому был переадресован вызов, организует реагирование.

37. В целях организации информационного взаимодействия экстренных оперативных служб в рамках системы-112 на отдельных участках территорий субъектов Российской Федерации между высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, граничащими между собой, с учетом мнения органов местного самоуправления соответствующих муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов) могут заключаться соглашения об установлении территориальных зон ответственности экстренных оперативных служб. Указанными соглашениями определяются участки территорий, входящие в зону ответственности экстренных оперативных служб соседнего субъекта Российской Федерации и его муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов) с указанием наименований соответствующих муниципальных образований (муниципальных районов, муниципальных, городских округов), а также условия финансового и материально-технического обеспечения реализации указанных соглашений, срок действия соглашений, ответственность сторон соглашения, основания и порядок их досрочного расторжения и иные вопросы, связанные с выполнением положений соглашения.

