



**КонсультантПлюс**

Постановление Правительства МО от  
25.02.2016 N 143/5  
(ред. от 12.08.2025)

"Об утверждении Положения о системе  
обеспечения вызова экстренных оперативных  
служб по единому номеру "112" на территории  
Московской области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 17.03.2026

## ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 25 февраля 2016 г. N 143/5

### **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ "112" НА ТЕРРИТОРИИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства МО от 14.06.2017 N 422/19,  
от 04.12.2019 N 919/41, от 02.03.2020 N 76/5, от 27.08.2021 N 744/27,  
от 17.12.2021 N 1363/43, от 30.11.2022 N 1288/41, от 20.12.2023 N 1265-ПП,  
от 05.03.2024 N 194-ПП, от 12.08.2025 N 998-ПП)

В соответствии с [Указом](#) Президента Российской Федерации от 28.12.2010 N 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации" и [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 N 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" Правительство Московской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Московской области.

2. Главному управлению по информационной политике Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете "Ежедневные новости. Подмосковье" и размещение (опубликование) на сайте Правительства Московской области в Интернет-портале Правительства Московской области.

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Вице-губернатора Московской области Каратаева Р.А.

(п. 4 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 20.12.2023 N 1265-ПП)

Губернатор Московской области  
А.Ю. Воробьев

Утверждено  
постановлением Правительства  
Московской области  
от 25 февраля 2016 г. N 143/5

### **ПОЛОЖЕНИЕ** **О СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ** **ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ "112" НА ТЕРРИТОРИИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства МО от 14.06.2017 N 422/19,  
от 02.03.2020 N 76/5, от 27.08.2021 N 744/27, от 17.12.2021 N 1363/43,  
от 30.11.2022 N 1288/41, от 05.03.2024 N 194-ПП, от 12.08.2025 N 998-ПП)

## I. Общие положения

1. Настоящее Положение о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Московской области (далее - Положение) определяет цели, структуру, порядок создания, развития и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб в Московской области по единому номеру "112" (далее - система-112).

2. Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области, а также для обеспечения комплекса мер, направленных на ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях) для оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, уменьшение социально-экономического ущерба при чрезвычайных происшествиях и ситуациях.

Информация, содержащаяся в системе-112, является государственным информационным ресурсом Московской области ограниченного доступа. Обладатель данного ресурса - Московская область.  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

Уполномоченным органом, выполняющим функции обладателя информации, содержащейся в системе-112, является Главное управление гражданской защиты Московской области (далее - Уполномоченный орган).  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

Уполномоченный орган определяет мероприятия по развитию и эксплуатации системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" на территории Московской области.  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

Сведения, содержащие государственную тайну, не подлежат размещению, передаче, обработке и хранению в системе-112.  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

3. Основными целями системы-112 являются:

- 1) организация вызова экстренных оперативных служб по принципу "одного окна";
- 2) организация комплекса мер, ускоряющих реагирование и обеспечивающих улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);
- 3) повышение безопасности населения, повышение оперативной ликвидации происшествий и чрезвычайных ситуаций в Московской области.

4. Система-112 предназначена для решения следующих основных задач:

- 1) приема по единому номеру "112" вызовов (сообщений о происшествиях);
- 2) получения от операторов связи сведений о местонахождении лица и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (передано сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);
- 3) анализа поступающей информации о происшествиях;
- 4) направления информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в структурные подразделения экстренных оперативных служб или иных организаций (далее - диспетчерские службы) в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)
- 5) обеспечения (при необходимости) дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112";

6) автоматического восстановления соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру "112", в случае внезапного прерывания соединения;

7) регистрации и документирования всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) на номер "112";

8) ведения базы данных об основных характеристиках происшествий, о начале, завершении и основных результатах экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествиях);

9) возможности приема вызовов (сообщений о происшествиях) на языках народов Российской Федерации и иностранных языках;

10) ведения статистических отчетов о поступивших вызовах (сообщениях о происшествиях).

4.1. Основными функциями системы-112 являются:

1) прием вызовов по единому номеру "112", их обработка;

2) передача обработанной информации, требующей реагирования, диспетчерским службам; (в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

3) формирование отчетных данных о вызовах по единому номеру "112", их обработка и хранение;

4) отображение местонахождения абонентского устройства или датчика, установленного на контролируемом стационарном или подвижном объекте, с которых осуществлен вызов по единому номеру "112";

5) оказание психологической и (или) информационно-справочной поддержки лицам, обратившимся по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, предотвращения угроз жизни или здоровью, сохранности имущества, а также предотвращения материального ущерба.  
(п. 4.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

4.1.1. Принципы организации и функционирования системы-112:

1) общедоступность, бесплатность и непрерывность приема вызовов по единому номеру "112";

2) обязательность реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру "112" и размещения ими в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования;

3) полнота и достоверность обработанной системой-112 информации, требующей реагирования экстренных оперативных служб, неизменность и своевременность ее передачи диспетчерским службам, в том числе находящимся на территориях иных субъектов Российской Федерации, для организации реагирования экстренных оперативных служб;

4) взаимодействие сил и средств системы-112 с силами и со средствами систем-112 иных субъектов Российской Федерации, а также системы-112 с иными информационными системами, в том числе информационными системами органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

5) защита прав и свобод человека и гражданина при обработке персональных данных;

6) защита информации ограниченного доступа от неправомерных доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в отношении такой информации.

(пп. 4.1.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

4.2. Сведения, включаемые в систему-112:

1) база данных о всех входящих и исходящих вызовах (сообщениях о происшествиях);

2) база данных об основных характеристиках происшествий, о начале и завершении экстренного реагирования на полученные вызовы (сообщения о происшествии).  
(п. 4.2 введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

4.3. Полномочия оператора системы-112:

1) оператор системы-112 - Государственное казенное учреждение Московской области "Центр вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", ответственное за реализацию развития, функционирования и эксплуатацию (техническую поддержку) системы-112.

Оператор системы-112 в рамках обеспечения функций по развитию и эксплуатации системы-112 выполняет работы и оказывает следующие услуги:

разработка требований по организации защиты информации, содержащейся в системе-112, и контроль их выполнения;

внесение изменений в нормативные правовые акты Московской области, касающиеся функционирования системы-112;

организация и контроль подключения к системе-112 новых объектов, включая назначение прав доступа участникам системы-112 к информации и компонентам системы-112;

организация мероприятий по эксплуатации (технической поддержке), развитию системы-112, в том числе по совершенствованию ее структуры, функций и содержанию информационного ресурса системы-112;

мониторинг использования системы-112, выработка предложений по развитию и эксплуатации системы-112;

консультационная поддержка пользователей системы-112 по вопросам использования системы-112;

вывод из эксплуатации системы-112;

организация мероприятий по обеспечению надежности функционирования системы-112, в том числе входящих в ее состав объектов;

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

мониторинг состояния безопасности информации и совершенствование мер защиты информации в системе-112;

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

организация хранения данных о вызовах по единому номеру "112";

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

организация повышения квалификации операторского и диспетчерского персонала системы-112.

(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 12.08.2025 N 998-ПП)

2) утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41.

(п. 4.3 введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

4.4. Доступ к информации, содержащейся в системе-112, осуществляется в соответствии с порядком организации хранения информации, формируемой системой-112, и предоставления доступа к такой информации, определенным Уполномоченным органом.

(п. 4.4 введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

## II. Структура системы-112

5. Система-112 является территориально распределенной автоматизированной системой, созданной на территории Московской области, функционирующей на региональном и муниципальном уровне.

Региональный уровень состоит из центров обработки вызовов (основных и резервных), предназначенных для обеспечения приема вызовов от населения Московской области по единому номеру "112", централизованного хранения информации системы-112, организации технической поддержки оборудования системы-112, взаимодействия с едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований Московской области и диспетчерскими службами в рамках системы-112.  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

Муниципальный уровень состоит из единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области, предназначенных для обеспечения приема вызовов от населения, проживающего в соответствующем муниципальном образовании Московской области, а также диспетчерских служб.  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

Абзац утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41.

Функционально, по технологии приема и обработки вызовов, муниципальный уровень имеет два подуровня: Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области (верхний подуровень); диспетчерские службы (нижний подуровень).  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

Центр обработки вызовов, резервный центр обработки вызовов, единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области и диспетчерские службы функционируют в круглосуточном режиме.  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

5.1. Система-112 построена по децентрализованной схеме обработки вызовов. Поступающие в систему-112 вызовы обрабатываются операторским персоналом системы-112 единой дежурно-диспетчерской службы того муниципального образования, с территории которого поступил вызов. Центр обработки вызовов и резервный центр обработки вызовов системы-112 обеспечивают резервирование приема и обработки вызовов, поступающих на единый номер "112", при этом:

автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;

автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности);

осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

При возникновении чрезвычайной ситуации регионального и межмуниципального характера, а также при увеличении количества вызовов, поступающих в систему-112 (возникновение очереди ожидания ответа операторского персонала системы-112), оператор системы-112 по согласованию с Уполномоченным органом принимает решение о возможности изменения схемы приема и распределения вызовов, в том числе поступающих в систему-112 Московской области с территории другого муниципального образования Московской области или с территории другого субъекта Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 12.08.2025 N 998-ПП)  
(п. 5.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

6. Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

6.1. Телекоммуникационной подсистемы, предназначенной для прохождения вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в центры обработки вызовов, единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области и соответствующие диспетчерские службы, а также прохождения вызовов (сообщений о происшествиях) от единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области в центры

обработки вызовов и соответствующие диспетчерские службы.  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

Телекоммуникационная подсистема предназначена для информационного взаимодействия всех элементов системы-112 между собой, с иными информационными системами:

региональной географической информационной системой;  
региональной навигационной информационной системой;  
системой "ЭРА-ГЛОНАСС";  
ситуационным центром Губернатора Московской области;

центром управления в кризисных ситуациях Главного управления Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Московской области;

комплексной системой экстренного оповещения населения Московской области;  
системой "Безопасный регион".

Осуществление функций телекоммуникационной подсистемы реализуется с помощью комплексов программно-технических средств мобильного приложения" приема SMS, принятия звонков с мобильных телефонов, не имеющих sim-карт, автодозвона до лиц, осуществляющих хулиганские вызовы, в целях предупреждения об административной ответственности, определения местоположения телефона заявителя, приема вызовов, поступающих от лиц с ограниченными возможностями по слуху.  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 14.06.2017 N 422/19)

Перечень информационных систем, участвующих в информационном взаимодействии с системой-112, определяется Уполномоченным органом.  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

6.2. Информационно-коммуникационной подсистемы, обеспечивающей хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествиях из архива в оперативном режиме, а также информационно-аналитическую поддержку принятия решений по экстренному реагированию на принятые вызовы (сообщения о происшествиях) и планированию мер реагирования. В состав указанной подсистемы входят центры обработки вызовов, в которых производится прием и обработка всех вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в систему-112.

6.3. Подсистемы консультативного обслуживания, предназначенной для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру "112", по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности.

6.4. Геоинформационной подсистемы, предназначенной для визуализации на экранах автоматизированных рабочих мест операторов (диспетчеров) системы-112 следующей информации:

о природно-географических, социально-демографических, экономических и других характеристиках территории Московской области;

о месторасположении центров обработки вызовов, единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области и диспетчерских служб Московской области;  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

о зонах ответственности единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области и диспетчерских служб;  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

о местонахождении лица и (или) абонентского устройства лица, обратившегося по номеру "112";

о месте происшествия;

о местонахождении транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и их статусе (состоянии);

о местоположении особо опасных объектов и мест массового пребывания людей.

6.5. Подсистемы мониторинга, предназначенной для приема и обработки данных и сигналов, поступающих от датчиков, сигнальных систем, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования "ЭРА-ГЛОНАСС" и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных для реагирования на происшествие, а также на транспортных средствах, перевозящих опасные грузы.

6.6. Подсистемы обеспечения информационной безопасности, предназначенной для защиты информации и средств ее обработки в системе-112 с целью защиты информации, предотвращения несанкционированного доступа к содержанию хранящейся и обрабатываемой информации и информации, передаваемой по каналам телекоммуникационной подсистемы.

7. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие с органом повседневного управления территориальной подсистемы Московской областной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе с едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований Московской области и диспетчерскими службами, в том числе со:  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

службой пожарной охраны;

службой реагирования в чрезвычайных ситуациях;

службой полиции;

службой скорой медицинской помощи;

аварийной службой газовой сети;

службой "Антитеррор".

Диспетчерские службы, участвующие в информационном взаимодействии с системой-112:  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

организуют взаимодействие с операторами системы-112;

осуществляют размещение в системе-112 сведений о начале, завершении и об основных результатах реагирования экстренных оперативных служб на вызов по единому номеру "112".  
(абзац введен [постановлением](#) Правительства МО от 17.12.2021 N 1363/43)

7.1. Участниками информационного взаимодействия (далее - участники системы-112) являются:

1) центр обработки вызовов;

2) резервный центр обработки вызовов;

3) единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области;

4) диспетчерские службы.

(п. 7.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

7.2. Центр обработки вызовов и резервный центр обработки вызовов осуществляют информационное взаимодействие с иными участниками системы-112 на территории Московской области.

---

Единые дежурно-диспетчерские службы муниципальных образований Московской области и диспетчерские службы осуществляют информационное взаимодействие с иными участниками системы-112, в зоне ответственности которых организовано реагирование.

Информационное взаимодействие участников системы-112 осуществляется с момента получения вызова (сообщения о происшествии).  
(п. 7.2 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

7.3. Минимальная штатная численность операторского персонала системы-112 определяется в соответствии с техническим проектом системы-112 и составляет:

1) в единых дежурно-диспетчерских службах муниципальных образований Московской области из расчета один специалист по приему и обработке экстренных вызовов в дежурной смене на 50 тысяч обслуживаемого населения, но не менее двух;

2) в центре обработки вызовов и резервном центре обработки вызовов из расчета 17 специалистов по приему и обработке экстренных вызовов в дежурной смене в каждом (включая 5 специалистов технической поддержки).

Штатная численность диспетчеров диспетчерских служб определяется регламентирующими документами данных диспетчерских служб.

(п. 7.3 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

8. Перечень организаций, которым наряду с диспетчерскими службами, перечисленными в [пункте 7](#) настоящего Положения, необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112, определяется Вице-губернатором Московской области в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным [постановлением](#) Губернатора Московской области от 19.09.2023 N 313-ПГ "О распределении обязанностей между первым Вице-губернатором Московской области - Председателем Правительства Московской области, Вице-губернатором Московской области - руководителем Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторами Московской области, первыми заместителями и заместителями Председателя Правительства Московской области".

(п. 8 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 05.03.2024 N 194-ПП)

9. Для повышения эффективности и надежности взаимодействия системы-112 и повышения безопасности населения Московской области обеспечивается взаимодействие системы-112 Московской области с системами-112 субъектов Российской Федерации, граничащих с Московской областью, с обеспечением требований по информационной безопасности.

### III. Функционирование системы-112

10. Система-112 находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).

(п. 10 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

10.1. Функционирование системы-112 обеспечивается комплексом средств автоматизации системы-112, состоящим из программно-технических комплексов, автоматизированных рабочих мест и средств связи и передачи данных.

К силам системы-112 относятся оператор системы-112 и диспетчерские службы, обеспечивающие прием вызовов по единому номеру "112" от операторского персонала системы-112.

(п. 10.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

11. Операторы связи предоставляют пользователям возможность вызова экстренных оперативных служб через единый номер "112" в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также обеспечивают прохождение вызова на номер "112", предоставляют в систему-112 сведения об абонентском устройстве, с которого осуществляется вызов (номер и местоположение).

12. Прием вызовов (сообщений о происшествиях) и их обработка осуществляется операторами (диспетчерами) единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области.

---

Все вызовы и сообщения регистрируются и направляются дежурным диспетчерам соответствующих диспетчерских служб. В случае непринятия вызова (в силу различных причин, в том числе технического характера) операторским персоналом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области вызов автоматически перенаправляется в центр обработки вызовов (резервный центр обработки вызовов). Принятые и обработанные вызовы направляются в диспетчерские службы, с территории муниципальных образований Московской области которых поступил вызов.  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.1. Необходимость голосового телефонного общения операторского персонала системы-112 и диспетчеров диспетчерских служб определяется в ходе проведения первичного опроса обратившегося по единому номеру "112" заявителя.  
(п. 12.1 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

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

- 1) наличие затруднений в определении целесообразности реагирования на поступивший вызов, относящийся к ее компетенции;
  - 2) поступление дополнительной информации по ранее направленному вызову для организации реагирования в ту же экстренную оперативную службу;
  - 3) наличие у заявителя необходимости получения квалифицированной консультации по вопросам, относящимся к компетенции указанной диспетчерской службы;
  - 4) наличие у заявителя необходимости уточнения деталей результатов предыдущих вызовов.
- (п. 12.2 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.3. Принятие решения о привлечении для реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию одной или нескольких экстренных оперативных служб операторским персоналом системы-112 производится по следующим критериям:

- 1) 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;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) 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;
- 5) 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;
- 6) привлечение службы "Антитеррор" осуществляется при совершении или угрозе совершения террористических актов.

Дополнительные критерии привлечения к реагированию экстренных оперативных служб определяются в соглашениях об информационном взаимодействии между экстренными оперативными

---

---

службами и оператором системы-112.

(п. 12.3 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.4. Информационное взаимодействие между операторским персоналом 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.

(п. 12.4 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.5. К средствам системы-112 относятся: 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 в систему-112.

Операторы связи предоставляют абонентам возможность вызова диспетчерских служб через единый номер "112" в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также обеспечивают прохождение вызова на номер "112", предоставляют в систему-112 сведения об абонентском устройстве, с которого осуществляется вызов (номер и местоположение).

(п. 12.5 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.6. Прием вызовов (сообщений о происшествиях) и их обработка осуществляется операторским персоналом системы-112. Вызов (сообщение о происшествии) может поступать от граждан - абонентов фиксированной телефонной, подвижной радиотелефонной и спутниковой связи:

- 1) голосом (телефонные звонки);
- 2) с использованием комплексов программно-технических средств приема и отправки СМС-сообщений;
- 3) видеовызовом;
- 4) с использованием комплексов программно-технических средств Мобильного приложения системы-112.

(п. 12.6 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.7. В случае приема вызова, не содержащего сведений, требующих организацию реагирования диспетчерской службы, операторский персонал системы-112:

- 1) проводит дополнительный опрос заявителя (при необходимости автоматизированное восстановление телефонного соединения);
- 2) производит определение местоположения заявителя (при необходимости направляет СМС-сообщение).

(п. 12.7 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.8. В случае приема вызова, не требующего реагирования диспетчерской службы, вызов считается информационно-справочным. К информационно-справочным относятся вызовы по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности, в том числе:

- 1) поведения в экстренных ситуациях (проблемы безопасности, затрагивающие интересы населения и отдельных групп граждан);
  - 2) поведения в чрезвычайных ситуациях (ситуациях, угрожающих безопасности большей по своей численности группе людей);
  - 3) размещения в сети Интернет документов нормативно-правового обеспечения по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций;
  - 4) предоставления населению информации о системе-112.
-

---

(п. 12.8 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.9. Система-112 обеспечивает возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на наиболее распространенных иностранных языках: английском, немецком, французском, китайском, испанском.

Операторский персонал системы-112 привлекает к разговору с заявителем специалиста в области иностранных языков, входящего в состав центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызова, осуществляющего передачу информации, содержащейся в устной речи или тексте заявителя, на русском языке (далее - специалист-переводчик), при поступлении вызова на иностранном языке, если специалист операторского персонала системы-112 не владеет языком, на котором общается заявитель.

(п. 12.9 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.10. При поступлении вызова, требующего оказания дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112", специалист операторского персонала системы-112 делает соответствующую отметку в унифицированной карточке информационного обмена (далее - карточка) и производит переадресацию вызова на специалиста психологической поддержки, входящего в состав дежурной смены центра обработки вызовов, резервного центра обработки вызова, 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.

(п. 12.10 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.11. Организация приема видеовызова от заявителя осуществляется центром обработки вызовов.

Рассмотрение вызова (сообщения о происшествии) от заявителей с нарушением слуха и передачу их вызова в диспетчерскую службу обеспечивает специалист операторского персонала системы-112 со знанием языка жестов (далее - специалист-сурдопереводчик).

Вызов считается поступившим в систему-112 с момента подключения специалиста-сурдопереводчика центра обработки вызовов к видеовызову (получения сообщения) от заявителя с нарушениями по слуху.

(п. 12.11 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.12. В случае отсутствия возможности у операторского персонала системы-112 перевода на специалиста-переводчика, специалиста психологической поддержки, специалиста-сурдопереводчика поддержка заявителей может быть организована на договорной основе с организациями, оказывающими соответствующие услуги.

(п. 12.12 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.13. Временные параметры приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы, при которых система-112 сохраняет целевое назначение, составляют:

1) максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);

2) среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 8 секунд;

3) среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб, - 75 секунд;

4) максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии, - 30 секунд;

5) максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 10 секунд;

6) минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 3;

7) максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове, - 1 минута;

8) время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112 - 2 минуты;

9) максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, - 30 минут;

10) минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него - 3 года.

(п. 12.13 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

#### 12.14. Характеристика надежности системы-112:

1) вероятность успешного приема вызова (Lпв) - не менее 0,9995;

2) вероятность успешной обработки вызовов и передачи информации (в том числе переадресации голосового вызова) в соответствующие ДС (Lоп) - не менее 0,9995;

3) вероятность успешного приема информации о реагировании от ДС, в которые передана информация о происшествии (Lпи), - не менее 0,9995;

4) вероятность успешного выполнения целевой функции системы-112 (L112) - не менее 0,9985, определяется как (Lпв) x (Lоп) x (Lпи);

5) доля потерь голосового соединения с вызывающим абонентом - не более 0,1 процента;

6) резервирование основных элементов системы-112 с учетом территориального разнесения;

7) возможность переадресации вызовов между объектами системы-112, а также переадресация вызовов в объекты системы-112 других субъектов Российской Федерации;

8) обеспечение сохранности, полноты, достоверности, неизменности и защиты содержащейся информации.

(п. 12.14 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.15. Система-112 находится в режиме высокой доступности, уровень доступности 99,95%. Режим работы подсистем системы-112: 24 x 7 x 365.

(п. 12.15 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

#### 12.16. Надежность системы-112 обеспечивается:

1) наличием средств удаленной и автономной диагностики;

2) наличием группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей;

3) аппаратурным резервированием серверного оборудования, коммуникационного оборудования, оборудования автоматизированных рабочих мест системы-112, линий связи, источников питания.

(п. 12.16 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

12.17. Необходимое количество и уровень обеспеченности группового комплекта запасных инструментов и принадлежностей системы-112 утверждается Уполномоченным органом.

(п. 12.17 введен [постановлением](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

---

13. Контроль своевременного реагирования на происшествие, анализ и ввод в базу данной информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных диспетчерских служб, информирование взаимодействующих диспетчерских служб об оперативной обстановке, принятых и реализуемых мерах осуществляется операторским персоналом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований Московской области.  
(п. 13 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

14. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41.

15. Диспетчерские службы при получении сообщений о происшествии направляют на место происшествия имеющиеся в их распоряжении силы и средства реагирования для уточнения обстановки на месте происшествия, оказания помощи пострадавшим и ликвидации происшествия и его последствий.  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

16. Диспетчерские службы размещают в системе-112 информацию о ходе и окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

17. Организация и функционирование системы-112, порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" в диспетчерские службы, взаимодействие сил и средств системы-112 осуществляются в соответствии с регламентами, утверждаемыми Уполномоченным органом.  
(п. 17 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 30.11.2022 N 1288/41)

#### **IV. Порядок взаимодействия внешних информационных систем с системой-112**

(введен [постановлением](#) Правительства МО  
от 17.12.2021 N 1363/43)

Система-112 осуществляет информационный обмен с внешними информационными системами, обеспечивающими реализацию основных функций системы-112, в соответствии с моделью угроз системы-112.

---