

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 21 НОЯБРЯ 2011 ГОДА N 958

#### О СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНУМУ НОМЕРУ "112"

(с изменениями на 20 ноября 2018 года)

Информация об изменяющих документах

---

Документ с изменениями, внесенными:

[постановлением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2012 года N 882](#) (Собрание законодательства Российской Федерации, N 37, 10.09.2012);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 201](#) (Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 13.03.2015, N 0001201503130029);

[постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2018 года N 1391](#) (Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 23.11.2018, N 0001201811230008).

---

В соответствии с [Указом Президента Российской Федерации от 28 декабря 2010 года N 1632 "О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации"](#) Правительство Российской Федерации

постановляет:

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

2. Министерству Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерству внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службе безопасности Российской Федерации, Министерству здравоохранения Российской Федерации и Министерству регионального развития Российской Федерации обеспечить информационное взаимодействие экстренных оперативных служб для своевременной обработки вызовов по единому номеру "112".

(Пункт в редакции, введенной в действие с 18 сентября 2012 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2012 года N 882](#); в редакции, введенной в действие с 1 декабря 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2018 года N 1391](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

3. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления:

завершить до 2017 года работы по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе путем реализации целевых программ;

предусматривать при формировании проектов соответствующих бюджетов средства на указанные мероприятия.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
В.Путин

**УТВЕРЖДЕНО**  
**постановлением Правительства**  
**Российской Федерации**  
**от 21 ноября 2011 года N 958**

**ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНУМУ НОМЕРУ "112"**

(с изменениями на 20 ноября 2018 года)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение определяет цели, структуру, порядок создания и функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112).

2. Система-112 предназначена для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.

Вызов экстренных оперативных служб также может быть обеспечен каждому пользователю услугами связи посредством набора номера, предназначенного для вызова соответствующей экстренной оперативной службы.

3. Основными целями создания системы-112 в Российской Федерации являются:

а) организация вызова экстренных оперативных служб по принципу "одного окна";

б) организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при вызовах (сообщениях о происшествиях);

в) реализация требований гармонизации способа вызова экстренных оперативных служб в Российской Федерации с законодательством Европейского союза.

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

а) прием по номеру "112" вызовов (сообщений о происшествиях);

б) получение от оператора связи сведений о местонахождении лица, обратившегося по номеру "112", и (или) абонентского устройства, с которого был осуществлен вызов (сообщение о происшествии), а также иных данных, необходимых для обеспечения реагирования по вызову (сообщению о происшествии);

в) анализ поступающей информации о происшествиях;

г) направление информации о происшествиях, в том числе вызовов (сообщений о происшествиях), в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;

д) обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру "112";

е) автоматическое восстановление соединения с пользовательским (оконечным) оборудованием лица, обратившегося по номеру "112", в случае внезапного прерывания соединения;

ж) регистрация всех входящих и исходящих вызовов (сообщений о происшествиях) по номеру "112";

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

и) возможность приема вызовов (сообщений о происшествиях) на иностранных языках. Субъекты Российской Федерации вправе утверждать перечень муниципальных образований, где с учетом местных условий необходимо

обеспечить прием вызовов (сообщений о происшествиях) на государственном языке республики, входящей в состав Российской Федерации, и (или) иных языках народов, проживающих на территории субъекта Российской Федерации.

## II. СТРУКТУРА СИСТЕМЫ-112

5. Система-112 является территориально-распределенной автоматизированной информационно-управляющей системой, создаваемой в границах субъекта Российской Федерации.

6. Система-112 состоит из следующих основных подсистем:

а) телекоммуникационная подсистема, обеспечивающая прохождение вызовов (сообщений о происшествиях), включая телефонные вызовы и короткие текстовые сообщения (SMS), от пользователей (абонентов) сетей фиксированной или подвижной радиотелефонной связи в систему-112, а также прохождение вызова (сообщения о происшествии) от системы-112 в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб;

б) информационно-коммуникационная подсистема, обеспечивающая хранение и актуализацию баз данных, обработку информации о полученных вызовах (сообщениях о происшествиях) и возможность получения информации о происшествии 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 входит центр обработки вызовов, в котором производится прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях), поступающих в систему-112;

в) подсистема консультативного обслуживания, предназначенная для оказания информационно-справочной помощи лицам, обратившимся по номеру "112", по вопросам обеспечения безопасности жизнедеятельности;

г) геоинформационная подсистема, отображающая на основе электронных карт природно-географические, социально-демографические, экономические и другие характеристики территории, местонахождение лица, обратившегося по номеру "112", и (или) абонентского устройства, с которого осуществлен вызов (сообщение о происшествии), место происшествия, а также местонахождение транспортных средств экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие;

д) подсистема мониторинга, предназначенная для приема и обработки информации и сигналов, поступающих от датчиков, установленных на контролируемых стационарных и подвижных объектах, в том числе от автомобильных терминалов системы экстренного реагирования при авариях "ЭРА-ГЛОНАСС" и терминалов ГЛОНАСС/GPS, установленных на транспортных средствах экстренных оперативных служб, привлеченных к реагированию на происшествие, и транспортных средствах, перевозящих опасные грузы;

е) подсистема обеспечения информационной безопасности, предназначенная для защиты информации и средств ее обработки в системе-112.

7. Система-112 обеспечивает информационное взаимодействие органов повседневного управления единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований, а также дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, перечень которых определяется Правительством Российской Федерации, в том числе:

- а) службы пожарной охраны;
- б) службы реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- в) службы полиции;
- г) службы скорой медицинской помощи;
- д) аварийной службы газовой сети;
- е) службы "Антитеррор".

8. Органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, исходя из местных условий, вправе определять организации, которым наряду с дежурно-диспетчерскими службами, указанными в [пункте 7 настоящего Положения](#),

необходимо обеспечить информационное взаимодействие с системой-112.

9. Между комплексами средств автоматизации системы-112 в соседних муниципальных образованиях, в том числе находящихся в различных субъектах Российской Федерации, должно быть обеспечено взаимодействие для повышения эффективности и надежности функционирования.

10. Создание системы-112 в субъекте Российской Федерации осуществляется по следующим этапам:

а) проектирование создания системы-112, в том числе разработка системного проекта телекоммуникационной подсистемы, имея в виду необходимость развертывания ее на всей территории субъекта Российской Федерации;

б) развертывание системы-112 в субъекте Российской Федерации (позэтапное);

в) опытная эксплуатация развернутой в субъекте Российской Федерации системы-112;

г) государственные испытания развернутой в субъекте Российской Федерации системы-112.

### III. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ-112

11. Система-112 функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к организации экстренного реагирования на вызовы (сообщения о происшествиях).

12. Прием и обработка вызовов (сообщений о происшествиях) в системе-112 осуществляется операторским персоналом, который вводит в базу данных основные характеристики происшествия, осуществляет анализ и передачу характеристик происшествия, а также при необходимости передачу вызовов (сообщений о происшествиях) в дежурно-диспетчерские службы соответствующих экстренных оперативных служб (далее - операторский персонал системы-112).

13. Контроль за реагированием на происшествие, анализ и ввод в базу данных информации, полученной по результатам реагирования, уточнение и корректировка действий привлеченных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, информирование взаимодействующих дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб об оперативной обстановке о принятых и реализуемых мерах осуществляется диспетчерским персоналом единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований.

14. Дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб размещают в системе-112 информацию о ходе и об окончании мероприятий по экстренному реагированию на принятый вызов (сообщение о происшествии).

15. Обмен информацией в рамках функционирования системы-112 осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

16. Функционирование и развитие сетей связи, используемых в системе-112, осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

### IV. УЧАСТНИКИ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ-112

17. Участниками создания системы-112 являются Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерство внутренних дел Российской Федерации, Министерство здравоохранения Российской Федерации, Министерство регионального развития Российской Федерации, Федеральная служба безопасности Российской Федерации, другие федеральные органы исполнительной власти, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру "112", органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 18 сентября 2012 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2012 года N 882](#); в редакции, введенной в действие с 1 декабря 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2018 года N 1391](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

18. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерство внутренних дел Российской Федерации, Министерство здравоохранения Российской Федерации, Министерство регионального развития Российской Федерации, Федеральная служба безопасности

Российской Федерации, другие федеральные органы исполнительной власти, вызов экстренных оперативных служб которых осуществляется по единому номеру "112", а также органы государственной власти субъектов Российской Федерации принимают нормативные правовые акты, направленные на обеспечение создания и функционирования системы-112.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 18 сентября 2012 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 4 сентября 2012 года N 882](#); в редакции, введенной в действие с 1 декабря 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2018 года N 1391](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

19. Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий:

- а) координирует работы по созданию, развитию и организации эксплуатации системы-112;
- б) разрабатывает методическую документацию по созданию и использованию системы-112;
- в) организует совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти разработку типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;
- г) согласовывает технические задания и проектно-техническую документацию на создание и эксплуатацию системы-112, за исключением разделов, определяющих реализацию оперативно-разыскных мероприятий;
- д) организует подготовку персонала системы-112 на базе образовательных организаций Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий;  
(Подпункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 201](#). - См. [предыдущую редакцию](#))
- е) обеспечивает формирование и ведение реестра систем-112 субъектов Российской Федерации;
- ж) осуществляет контроль функционирования системы-112.

20. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации:

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 декабря 2018 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2018 года N 1391](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

- а) осуществляет координацию действий операторов связи по подготовке инфраструктуры сети связи общего пользования для обеспечения работы единого номера вызова экстренных оперативных служб "112" во всех субъектах Российской Федерации;
- б) организует взаимодействие сети связи общего пользования с системой-112 в целях обеспечения вызова пользователями услуг связи экстренных оперативных служб по единому номеру "112";
- в) осуществляет разработку и согласование системного проекта телекоммуникационной подсистемы системы-112 для каждого субъекта Российской Федерации;
- г) участвует в разработке типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;
- д) участвует в приемке выполненных работ по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации;
- е) издает нормативный правовой акт о начале использования единого номера "112" на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;
- ж) осуществляет контроль функционирования телекоммуникационной подсистемы системы-112.

21. Федеральные органы исполнительной власти, в ведении которых находятся дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб:

- а) организуют взаимодействие подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы-112;

б) осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

в) участвуют в разработке типовых программно-технических требований и решений по созданию системы-112;

г) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

д) организуют профессиональное обучение персонала подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 201](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

е) участвуют в приемке выполненных работ по созданию системы-112 в субъектах Российской Федерации.

22. Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в пределах своих полномочий:

а) организуют разработку проектной документации по созданию системы-112;

б) разрабатывают методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

в) организуют проведение работ по созданию системы-112;

г) организуют взаимодействие подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб с операторским персоналом системы-112;

д) организуют и осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

е) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения указанного взаимодействия;

ж) организуют и обеспечивают опытную эксплуатацию, государственные испытания и эксплуатацию системы-112, в том числе устанавливают предельную численность гражданского персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;

з) представляют в Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий информацию для формирования и ведения реестра систем-112 субъектов Российской Федерации в составе и по форме, которые устанавливаются этим Министерством;

и) организуют профессиональное обучение персонала, обеспечивающего функционирование системы-112;

(Подпункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 201](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

к) планируют и осуществляют развитие системы-112.

23. Органы местного самоуправления в пределах своих полномочий:

а) разрабатывают методическую документацию по созданию и использованию системы-112;

б) организуют проведение работ по созданию системы-112;

в) организуют взаимодействие операторского персонала системы-112 с подведомственными дежурно-диспетчерскими службами экстренных оперативных служб, едиными дежурно-диспетчерскими службами муниципальных образований;

г) организуют и осуществляют материально-техническое обеспечение подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб;

д) организуют взаимодействие автоматизированных систем, используемых операторским персоналом подведомственных дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб, с системой-112, а также модернизацию соответствующих систем для обеспечения такого взаимодействия;

е) участвуют в опытной эксплуатации, государственных испытаниях и эксплуатации системы-112, в том числе устанавливают предельную численность гражданского персонала (работников), обеспечивающего функционирование системы-112;

ж) организуют профессиональное обучение персонала, обеспечивающего функционирование системы-112; (Подпункт в редакции, введенной в действие с 21 марта 2015 года [постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2015 года N 201](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

з) участвуют в планировании развития системы-112 и осуществляют ее развитие.

## V. ФИНАНСИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ-112

24. Расходы, связанные с созданием и развертыванием системы-112, осуществляются за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов в соответствии с законами (решениями) о бюджетах, а также за счет средств организаций.

25. Расходы, связанные с созданием, деятельностью и развитием дежурно-диспетчерских служб экстренных оперативных служб федеральных органов исполнительной власти, осуществляются за счет средств федерального бюджета, выделяемых на обеспечение деятельности федеральных органов исполнительной власти в установленной сфере.

26. Расходы, связанные с эксплуатацией и развитием системы-112, осуществляются за счет средств бюджетов субъектов Российской Федерации и средств местных бюджетов в соответствии с их полномочиями, установленными настоящим Положением, и законами (решениями) о бюджетах, а также за счет средств организаций.

Редакция документа с учетом изменений и дополнений подготовлена АО "Кодекс"