

**Приказ МЧС России от 14 марта 2022 г. N 192 "Об определении форм, сроков и порядка предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112"**

В соответствии с [пунктом 2 части 2 статьи 6](#) Федерального закона от 30 декабря 2020 г. N 488-ФЗ "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"<sup>1</sup>, [абзацем сорок седьмым подпункта 4 пункта 8](#) Положения о Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденного [Указом](#) Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 868<sup>2</sup>, приказываю:

Определить формы, сроки и порядок предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", согласно [приложению](#).

Временно исполняющий  
обязанности Министра

А.П. Чуприян

---

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 1, ст. 27.

<sup>2</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 28, ст. 2882; 2011, N 1, ст. 193.

Зарегистрировано в Минюсте РФ 22 апреля 2022 г.  
Регистрационный N 68293

**Приложение  
к приказу МЧС России  
от 14.03.2022 N 192**

**Формы, сроки и порядок  
предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова  
экстренных оперативных служб по единому номеру "112"**

1. Информация, формируемая средствами системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112), предоставляется органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными на решение задач в области организации, функционирования и развития системы-112, пользователям, указанным в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона от 30 декабря 2020 г. N 488-ФЗ "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"<sup>1</sup> (далее - Федеральный закон N 488-ФЗ), по формам согласно [приложениям N 1 - 3](#) к настоящим формам, срокам и порядку.

2. Сроки и порядок предоставления информации, формируемой средствами системы-112, приведены в [приложении N 4](#) к настоящим формам, срокам и порядку.

---

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 1, ст. 27.

**Приложение N 1  
к формам, срокам и порядку предоставления  
информации, формируемой средствами системы**

**обеспечения вызова экстренных оперативных  
служб по единому номеру "112",  
определенным приказом МЧС России  
от 14.03.2022 N 192**

**Форма 1/112**

**Сведения о временных параметрах приема, обработки и передачи вызовов  
в диспетчерские службы в системе обеспечения вызова экстренных  
оперативных служб по единому номеру "112"**

наименование субъекта Российской Федерации \_\_\_\_\_  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
(дата) (дата)

№ п/п	Наименование	Требования согласно нормативным правовым актам, утвержденным Правительством Российской Федерации <sup>1</sup>	Фактические данные из системы-112	Примечание
1.	Максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112, секунд	20		
2.	Среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112, секунд	8		
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, секунд	75		

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, секунд	30		
5.	Максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, секунд	10		
6.	Минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, шт.	3		
7.	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответ заявителя при обратном вызове, минут	1		
8.	Время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112, минут	2		
9.	Максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, минут	30		
10.	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове экстренных оперативных служб и принятых мерах реагирования на него, год	3		

Руководитель оператора системы-112<sup>2</sup>

(подпись)

Исполнитель: фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, адрес электронной

---

почты (при наличии)

---

<sup>1</sup> Подпункт "р" пункта 9 обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" диспетчерским службам, утвержденных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. N 1931 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 47, ст. 7840).

<sup>2</sup> Абзац шестой пункта 2 Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", утвержденных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. N 2071 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 49, ст. 8258).

---



N п/п	Наименование	Номер соответствия в таблице предоставления сведений по статистике вызовов, поступивших в систему-112
1.	Общее количество вызовов, поступивших в систему-112, соотносящееся с остальными данными таблицы по формуле: $1. = (2.+3.+4.+5.+6.+7.+8.+9.+10.+11.+12.+13.+13 \text{ м.}+14.+15.+17.+18.) - (16.)$	1.
2.	из них - количество вызовов, поступивших в систему-112 по единому номеру "112"	1.1.
3.	из них - количество вызовов, поступивших в систему-112 через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС"	1.1.1.
4.	из них - количество вызовов, поступивших в систему-112 от датчиков, установленных на подвижных и стационарных объектах	1.2.
5.	из них - количество вызовов, поступивших в систему-112 через Государственную автоматизированную информационную систему "ЭРА-ГЛОНАСС"	1.2.1.
6.	Количество вызовов, направленных для реагирования в пожарно-спасательную службу	2.
7.	Количество вызовов, направленных для реагирования в службу полиции	3.
8.	Количество вызовов, направленных для реагирования в службу скорой медицинской помощи	4.
9.	Количество вызовов, направленных для реагирования в аварийную службу газовой сети	5.
10.	Количество вызовов, направленных для реагирования в службу "Антитеррор"	6.
11.	Количество вызовов, направленных для реагирования в центры управления в кризисных ситуациях территориальных органов федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на решение задач в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций	7.
12.	Количество вызовов, направленных для реагирования в Единую дежурно-диспетчерскую службу	8.
13.	Количество вызовов, направленных для реагирования в систему мониторинга и контроля устранения аварий и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства	9.
14.	Количество вызовов, направленных для реагирования в Росгвардию	10.
15.	Количество вызовов, направленных для реагирования в ФБУ "Авиалесохрана"	11.
16.	Количество вызовов, направленных для реагирования в Росавтодор	12.
17.	Количество вызовов, направленных для реагирования в Рослесхоз	13.

18.	Количество вызовов, перенаправленных для организации реагирования в системы-112 иных субъектов Российской Федерации	13 м.
19.	Количество повторных сообщений о происшествии по принятым вызовам	14.
20.	Количество вызовов, по которым организовано комплексное реагирование	15.
21.	Количество вызовов, направленных в экстренные службы, при организации комплексного реагирования на вызовы, указанные в пункте 20 настоящей расшифровки значений таблицы	16.
22.	Количество вызовов, по которым предоставлена психологическая помощь	17.
23.	Количество вызовов, по которым не потребовалась их передача для реагирования в экстренные службы	18.
24.	из них - количество консультативно-справочных вызовов	18.1.
25.	из них - количество ошибочных вызовов	18.2.
26.	из них - детская шалость	18.3.

<sup>1</sup> [Абзац шестой пункта 2](#) Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. N 2071 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 49, ст. 8258).

**Приложение N 3**  
**к формам, срокам и порядку предоставления**  
**информации, формируемой средствами системы**  
**обеспечения вызова экстренных оперативных служб**  
**по единому номеру "112",**  
**определенным приказом МЧС России**  
**от 14.03.2022 N 192**

**Форма 3/112**

**Сведения, передающиеся из системы-112**  
**во взаимодействующие с ней диспетчерские службы**

наименование субъекта Российской Федерации \_\_\_\_\_  
за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
(дата) (дата)

Период (месяц)	Количество вызовов, направленных в _____ (наименование диспетчерской службы)	Количество вызовов, по которым организовано реагирование	Среднее время, в течение которого диспетчер диспетчерской службы подтвердил получение сообщения	Среднее время начала реагирования при организации комплексного реагирования

\_\_\_\_\_  
Руководитель оператора системы-112<sup>1</sup>

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
Исполнитель: фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, адрес электронной почты (при наличии)

<sup>1</sup> Абзац шестой пункта 2 Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. N 2071 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 49, ст. 8258).

**Приложение N 4**  
**к формам, срокам и порядку предоставления**  
**информации, формируемой средствами системы**  
**обеспечения вызова экстренных оперативных служб**  
**по единому номеру "112",**  
**определенным приказом МЧС России**  
**от 14.03.2022 N 192**

**Сроки и порядок**  
**предоставления информации, формируемой средствами системы обеспечения вызова**  
**экстренных оперативных служб по единому номеру "112"**



1. Сведения о временных параметрах приема, обработки и передачи вызовов в диспетчерские службы в системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - сведения о параметрах) по [форме 1/112](#) предоставляются органом местного самоуправления субъекта Российской Федерации в случае децентрализованной схемы приема и обработки вызовов<sup>1</sup> либо оператором системы-112<sup>2</sup> в случае централизованной схемы приема и обработки вызовов<sup>3</sup> в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации<sup>4</sup> ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

2. Сведения о параметрах, полученные в соответствии с [пунктом 1](#) настоящего приложения, по [форме 1/112](#) предоставляются уполномоченным органом субъекта Российской Федерации в МЧС России посредством электронного документооборота ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3. Сведения о статистике вызовов, поступивших в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" (далее - система-112) по [форме 2/112](#), предоставляются уполномоченным органом субъекта Российской Федерации в МЧС России посредством электронного документооборота ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4. Сведения, передающиеся из системы-112 во взаимодействующие с ней диспетчерские службы<sup>5</sup>, по [форме 3/112](#) предоставляются в автоматизированном режиме оператором системы-112 в диспетчерские службы, взаимодействующие с системой-112, ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

---

<sup>1</sup> [Абзац третий пункта 2](#) обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядок и сроки осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру "112" диспетчерским службам, утвержденных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. N 1931 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 47, ст. 7840) (далее - обязательные требования).

<sup>2</sup> [Абзац шестой пункта 2](#) Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", утвержденных [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2021 г. N 2071 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 49, ст. 8258).

<sup>3</sup> [Абзац пятнадцатый пункта 2](#) обязательных требований (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 47, ст. 7840).

<sup>4</sup> [Абзац тринадцатый пункта 2](#) обязательных требований (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 47, ст. 7840).

<sup>5</sup> [Пункт 2 части 2 статьи 4](#) Федерального закона от 30 декабря 2020 г. N 488-ФЗ "Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2021, N 1, ст. 27).