

**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ
ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ
ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

ПРИКАЗ
от 14 сентября 2021 г. N 604

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СИСТЕМЕ МИНИСТЕРСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в устной форме в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, расширения возможностей оперативного доведения содержащейся в них информации до соответствующих должностных лиц приказываю:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#) функционирования телефона доверия в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - Порядок).
2. Главному управлению "Национальный центр управления в кризисных ситуациях" во взаимодействии с Административным департаментом и Департаментом информационных технологий и связи обеспечить реализацию [Порядка](#).
3. Руководителям территориальных органов МЧС России организовать работу телефона доверия в соответствии с [Порядком](#).

Временно исполняющий
обязанности Министра
А.П.ЧУПРИАН

Утвержден
приказом МЧС России
от 14.09.2021 N 604

**ПОРЯДОК
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ В СИСТЕМЕ МИНИСТЕРСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

I. Общие положения

1. Порядок функционирования телефона доверия в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - Порядок) устанавливает правила приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), поступивших по телефонам доверия МЧС России (далее - телефоны доверия).

2. Для целей Порядка используются следующие понятия и их определения:

телефон доверия - канал связи с гражданами, созданный в целях получения дополнительной информации по вопросам гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, обеспечения пожарной безопасности и

безопасности людей на водных объектах, совершенствования деятельности МЧС России, в том числе по вопросам предупреждения и пресечения противоправных действий сотрудников МЧС России, противодействия коррупции, излишних административных барьеров, оперативного получения информации о событиях и организации своевременного реагирования на них;

система телефона доверия - комплекс технических средств и программного обеспечения, предназначенный для приема и звукозаписи телефонных разговоров, поступивших по каналам связи телефона доверия;

техническое и программное обеспечение телефона доверия - установка и поддержание в рабочем состоянии системы телефона доверия, резервное копирование базы поступивших обращений;

оператор телефона доверия - должностное лицо МЧС России, обеспечивающее прием и обработку обращений, а также консультирование граждан по интересующим их вопросам на основе полученной от них информации;

заявитель - гражданин, оставивший устное обращение на телефон доверия.

3. На федеральном уровне телефон доверия находится в Главном управлении "Национальный центр управления в кризисных ситуациях" МЧС России (далее - ГУ НЦУКС), на региональном уровне телефоны доверия находятся в центрах управления в кризисных ситуациях главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации (далее - ЦУКС ГУ). Номера телефонов доверия размещаются на официальном сайте МЧС России, официальных сайтах территориальных органов и организаций, находящихся в ведении МЧС России, а также на информационных стендах в зданиях МЧС России в местах, доступных для посетителей.

4. Обращения граждан, поступающие на телефон доверия, регистрируются в системе электронного документооборота МЧС России (далее - СЭД).

5. Работа с обращениями, поступающими на телефоны доверия, осуществляется в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. [N 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27 июля 2006 г. [N 152-ФЗ](#) "О персональных данных", от 9 февраля 2009 г. [N 8-ФЗ](#) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", приказами МЧС России от 14.10.2019 [N 581](#) "О порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий", от 14.05.2021 [N 315](#) "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, учреждениях и организациях, находящихся в ведении Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий", от 21.05.2021 [N 340](#) "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в центральном аппарате Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий", а также в соответствии с Порядком.

II. Обеспечение работы телефонов доверия

6. В оперативной дежурной смене МЧС России организация работы телефона доверия осуществляется ГУ НЦУКС во взаимодействии с Административным департаментом и Департаментом информационных технологий и связи. В главных управлениях МЧС России по субъектам Российской Федерации (далее - ГУ МЧС России) работу организуют ЦУКС ГУ во взаимодействии с отделением (группой) по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России.

7. Организация работы по приему, регистрации, учету, доведению обращений граждан до руководства МЧС России, руководителей структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, ГУ МЧС России и организаций, находящихся в ведении МЧС России, а также осуществление контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, анализ поступивших обращений на телефон доверия в ГУ НЦУКС осуществляется Административным департаментом.

Организация работы по приему, регистрации, учету, доведению обращений граждан до руководства ГУ МЧС России, а также осуществление контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, анализ поступивших обращений на телефоны доверия ЦУКС ГУ

осуществляется отделением (группой) по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России.

8. Департамент информационных технологий и связи организует обеспечение рабочего места оператора телефона доверия оперативной дежурной смены МЧС России средствами телефонной связи, программным обеспечением и выделением абонентского номера, а также определяет места хранения аудиозаписей и обеспечивает непрерывность работы указанных технических средств.

В оперативной дежурной смене ЦУКС ГУ обеспечение рабочих мест операторов телефонов доверия средствами телефонной связи, программным обеспечением организует подразделение ГУ МЧС России, ответственное за организацию связи. Оно же определяет места хранения аудиозаписей и обеспечивает выделение абонентских номеров, непрерывность работы указанных технических средств.

9. Для обеспечения функционирования телефонов доверия организуется круглосуточное дежурство операторов телефонов доверия.

10. Рабочие места операторов телефонов доверия оборудуются многоканальными телефонными аппаратами с определителем номера абонента, журналом вызовов, возможностью подключения гарнитуры и переадресации вызова в службы психологической помощи, "горячих линий" федеральных органов исполнительной власти, ведомственных номеров МЧС России.

11. Рабочие места операторов телефонов доверия должны быть подключены к системе записи телефонных разговоров с возможностью хранения, воспроизведения и копирования информации в цифровом формате на срок не менее 90 суток.

12. Ведение, хранение и использование аудиозаписей телефонных разговоров по телефонам доверия в системе МЧС России осуществляются в соответствии с Инструкцией по ведению, хранению и использованию аудиозаписей телефонных разговоров по телефону доверия в системе МЧС России ([приложение к Порядку](#)).

13. ГУ НЦУКС осуществляет ежедневный контроль и проверку функционирования телефонов доверия ГУ МЧС России.

III. Прием обращений на телефоны доверия

14. Прием обращений на телефоны доверия осуществляется круглосуточно в форме диалога оператора телефона доверия с гражданином. На федеральном уровне оператором телефона доверия является сотрудник ГУ НЦУКС, на региональном уровне - сотрудник ЦУКС ГУ.

15. Информация, полученная от гражданина по телефону доверия, заносится в регистрационную карточку документа, формируемую в СЭД, с указанием времени и даты звонка, фамилии, имени, отчества (при наличии), адреса заявителя, контактного номера телефона и содержания обращения.

16. При поступлении сигнала вызова система телефона доверия автоматически устанавливает соединение с гражданином и воспроизводит аудиозапись текста, разъясняющего абоненту порядок обращения по телефону доверия в МЧС России, а также информирует о проводимой записи разговора. После этого устанавливается соединение с оператором телефона доверия.

17. Оператор телефона доверия, принимающий обращение, в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" имеет право не раскрывать информацию, содержащую его личные данные, при этом он обязан представиться, назвав свою должность, номер автоматизированного рабочего места и номер смены, вежливо беседовать с гражданином, выслушать, принять к сведению и зафиксировать все аргументы по существу обращения. Общение с заявителем по телефону доверия должно, как правило, состоять из свободного изложения заявителем обращения и уточняющих вопросов оператора телефона доверия. Если заявитель не может четко изложить суть вопроса, оператор телефона доверия проводит в тактичной форме опрос заявителя, учитывая предмет обращения.

18. Оператор телефона доверия уточняет, может ли заявитель назвать номер телефона или иной способ связи с ним, свою фамилию, имя, отчество (при наличии), как оценивать его информацию - как анонимную или как официальное обращение. Анонимное обращение подлежит

рассмотрению, но письменного ответа не требует.

19. Вопросы, которые относятся к компетенции ГУ МЧС России, оператор телефона доверия ГУ НЦУКС переадресовывает в ЦУКС ГУ.

20. Обращение гражданина на телефон доверия МЧС России, ответ на которое требует дополнительной проработки или проведения проверки, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

21. Ответы на обращения граждан регистрируются в СЭД: в центральном аппарате МЧС России - должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении центрального аппарата МЧС России, в ГУ МЧС России - отделением (группой) по работе с обращениями граждан.

22. В случае обращения на телефон доверия иностранных граждан, оператор телефона доверия перенаправляет такой звонок к специалисту оперативной дежурной смены МЧС России, ответственному за международное взаимодействие.

23. При поступлении обращений, требующих оказания гражданам психологической помощи, оператор телефона доверия переадресовывает вызов на телефон горячей линии федерального казенного учреждения "Центр экстренной психологической помощи Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий".

24. В случае, если в обращении гражданина содержатся угрозы террористического акта, оператор телефона доверия обязан незамедлительно сообщить об этом старшему оперативному дежурному МЧС России - в центральном аппарате МЧС России, в ГУ МЧС России - старшему оперативному дежурному ГУ МЧС России для передачи сведений в уполномоченные органы государственной власти.

25. При поступлении обращения об угрозе жизни и здоровью гражданина, возникающей вследствие чрезвычайной ситуации (происшествия), оператор телефона доверия обязан незамедлительно сообщить об этом старшему оперативному дежурному МЧС России - в центральном аппарате МЧС России, старшему оперативному дежурному ГУ МЧС России - в ГУ МЧС России для проверки достоверности информации и организации оперативного реагирования на сложившуюся ситуацию.

26. При поступлении обращений, не связанных с решением вопросов, указанных в [пункте 2](#) Порядка, оператор телефона доверия разъясняет заявителю назначение телефона доверия в системе МЧС России и корректно завершает разговор. Информация, содержащаяся в обращении, заносится в регистрационную карточку, формируемую в СЭД, с указанием времени и даты звонка, фамилии, имени, отчества (при наличии), адреса заявителя, контактного номера телефона и содержания.

IV. Организация подготовки отчетов о работе телефонов доверия

27. ЦУКС ГУ по согласованию с отделением (группой) по работе с обращениями граждан ежеквартально до 2 числа месяца, следующего за отчетным периодом, и по итогам работы за год направляет отчеты начальнику (заместителю начальника) ГУ МЧС России, осуществляющему контроль за работой телефона доверия.

28. Начальник (заместитель начальника) ГУ МЧС России, осуществляющий контроль за работой телефона доверия, до 3 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляет в ГУ МЧС России, осуществляющее координацию деятельности территориальных органов МЧС России в пределах федерального округа, статистические данные, касающиеся информации, поступившей на телефон доверия ГУ МЧС России, в соответствии с типовым общероссийским тематическим [классификатором](#) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - классификатор).

29. Начальник (заместитель начальника) ГУ МЧС России, осуществляющего координацию деятельности территориальных органов МЧС России в пределах федерального округа, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в ГУ НЦУКС статистические данные,

касающиеся информации, поступившей на телефоны доверия ГУ МЧС России в федеральном округе, а также обобщенные данные за федеральный округ в соответствии с [классификатором](#), указанным в [пункте 28](#) Порядка.

30. ГУ НЦУКС до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в Административный департамент МЧС России обобщенную статистическую информацию в соответствии с [классификатором](#), указанным в [пункте 28](#) Порядка.

31. Административный департамент анализирует статистическую информацию о работе телефонов доверия, поступившую из ГУ НЦУКС, структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, организаций, находящихся в ведении МЧС России, отделений (групп) по работе с обращениями граждан, и ежеквартально и по итогам работы за год готовит соответствующий анализ обращений граждан и представляет его руководству МЧС России.

Приложение
к Порядку функционирования телефона
доверия в системе Министерства
Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЕДЕНИЮ, ХРАНЕНИЮ И ИСПОЛЬЗОВАНИЮ АУДИОЗАПИСЕЙ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ ПО ТЕЛЕФОНУ ДОВЕРИЯ В СИСТЕМЕ МЧС РОССИИ

1. Инструкция по ведению, хранению и использованию аудиозаписей телефонных разговоров по телефону доверия в системе МЧС России (далее - Инструкция) устанавливает порядок организации аудиозаписи телефонных разговоров оператора телефона доверия с гражданами, иностранными гражданами и лицами без гражданства (далее - заявители) и правила хранения и выдачи указанных записей в системе МЧС России.

2. Аудиозаписи телефонных разговоров по телефону доверия (далее - аудиозапись) производятся посредством специального программного обеспечения и хранятся на сервере в ведомственной сети "Инtranет", соответствующем требованиям по обеспечению безопасности хранения и обработки персональных данных.

3. Выдача аудиозаписей осуществляется:

в центральном аппарате МЧС России - подразделением, ответственным за ведение аудиозаписи на учетные машинные носители информации, должностным лицам структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, уполномоченным запрашивать и получать в установленном порядке необходимые документы, материалы и информацию для решения задач по компетенции;

в территориальном органе МЧС России - подразделением, ответственным за ведение аудиозаписи на учетные машинные носители информации, должностным лицам структурных подразделений главного управления МЧС России по субъекту Российской Федерации, уполномоченным запрашивать и получать в установленном порядке необходимые документы, материалы и информацию для решения задач по компетенции.

4. При осуществлении выдачи аудиозаписей проводится инструктаж о запрете распространения информации, содержащейся в сообщении, и делается отметка в Журнале учета выдачи аудиозаписей ([приложение](#) к Инструкции).

5. Предоставление аудиозаписей по запросу органов прокуратуры и правоохранительных органов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Резервное копирование базы данных поступивших обращений осуществляется в соответствии с графиком: одна инкрементальная копия <1> один раз в сутки и одна полная копия

один раз в календарную неделю.

<1> Инкрементальная копия - тип резервной копии, когда копируются не все файлы источника, а только новые с момента создания предыдущей копии.

7. По истечении срока хранения аудиозаписей, указанного в пункте 11 раздела II Порядка, в период с 5 по 10 число следующего за ним месяца все записи подлежат удалению при использовании программных (программно-аппаратных) средств защиты информации от несанкционированного доступа или сертифицированными программно-аппаратными средствами, гарантирующими удаление остаточной информации с составлением акта комиссии по удалению аудиозаписей (далее - комиссия).

8. Создание комиссии, утверждение ее персонального состава и акта по удалению аудиозаписей осуществляется:

в центральном аппарате МЧС России - заместителем Министра, курирующим деятельность ГУ НЦУКС;

в территориальном органе МЧС России - руководителем территориального органа МЧС России.

9. В состав комиссии включаются:

в центральном аппарате МЧС России: председатель комиссии - сотрудник ГУ НЦУКС, члены комиссии - сотрудник Административного департамента и сотрудник Департамента информационных технологий и связи;

в территориальном органе МЧС России: председатель комиссии - сотрудник ЦУКС ГУ, члены комиссии - сотрудник отделения (группы) по работе с обращениями граждан и сотрудник подразделения, ответственного за организацию связи.

10. Ответственность за выполнение вышеуказанных мероприятий возлагается:

в центральном аппарате МЧС России - на ГУ НЦУКС;

в территориальном органе МЧС России - на ЦУКС ГУ.

Приложение
к Инструкции по ведению, хранению
и использованию аудиозаписей
телефонных разговоров по телефону
доверия в системе МЧС России

ЖУРНАЛ
учета выдачи аудиозаписей

№ п/п	Сведения об аудиозаписи (номер обращения, дата)	Время, дата выдачи	ФИО, должность получателя	Подпись в получении аудиозаписи	Подпись получателя о прохождении инструктажа	ФИО, должность выдавшего аудиозапись	Подпись выдавшего его
