ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА ДЕЙНОСТТА НА РАЙОННИТЕ ЦЕНТРОВЕ 112 И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО ИМ СЪС СЛУЖБИТЕ ЗА СПЕШНО РЕАГИРАНЕ

Раздел I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите правила определят организацията на дейността на районните центрове 112 (РЦ 112) към дирекция „Национална система 112" (ДНС 112) в Министерството на вътрешните работи (МВР) по приемане, обработка и регистриране на спешни повиквания към Единен европейски номер 112 (ЕЕН 112), както и взаимодействието на РЦ 112 със службите за спешно реагиране (ССР).

2. Районните центрове 112 взаимодействат и с други служби и ведомства, компетентни да реагират самостоятелно или съвместно със ССР при обслужването на повиквания за инциденти и предпоставки за инциденти, на основание подписани протоколи за сътрудничество, съгласно чл. 12, ал. 3 от Закона за Националната система за спешни повиквания с Единен европейски номер 112 (ЗНССПЕЕН 112).

3. Повикванията към ЕЕН 112 се приемат, регистрират и обработват от РЦ 112, които са териториални звена на ДНС 112. Всички входящи и изходящи повиквания, постъпили по телефон или чрез устройство, генериращо синтезирано гласово обаждане, чрез eCall устройство, от техническо средство със специално потребителско приложение за достъп на хора със слухови или говорни увреждания се регистрират в автоматизирана информационна система „Регистър на спешните повиквания 112" (АИС РСП 112).

4. Дейността на РЦ 112 по приемане на повикванията и обслужване на инцидентите се осъществява от служители оператори, оператори на експертна длъжност и координатори и се ръководи от началника на отдел РЦ 112.

Раздел II

ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОВИКВАНИЯТА КЪМ ЕЕН 112 И КЛАСИФИЦИРАНЕ СПОРЕД ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕТО ИМ

5. Последователността на обслужването на повикванията към ЕЕН 112 включва:

5.1. Приемане на повикването от оператор/оператор на експертна длъжност в РЦ 112.

5.2. Обработване на данните от повикването, класифициране според естеството на повикването и регистриране на информацията в електронен картон.

5.3. Предаване по електронен път и/или по телефон на информацията към една или повече ССР или други компетентни служби и ведомства, разполагащи със сили и средства за реагиране.

5.4. Приемане на информацията от електронния картон от дежурен в ССР и обмен на информация към и от РЦ 112.

5.5. Приключване на електронния картон от ССР.

5.6. Архивиране на електронния картон от координатор.

5.7. Блоковата схема на алгоритъма за обслужване на повикванията към ЕЕН 112 е показана в Приложение № 1.

6. Повикванията към ЕЕН 112 са регламентирани, съгласно чл. 3, ал. 1 от ЗНССПЕЕН 112 и нерегламентирани, съгласно чл. 28, ал. 1 от същия закон. Повикванията на ЕЕН 112 се получават по телефон или чрез устройство, генериращо синтезирано гласово обаждане, чрез eCall устройство, от техническо средство със специално потребителско приложение за достъп на хора със слухови или говорни увреждания.

6.1. Блоковата схема на повикванията според предназначението им е показана в Приложение № 2.

6.2. Регламентирани са тези повиквания, които са свързани с необходимост от спешна помощ при случаи, касаещи живота, здравето, имуществото и сигурността на гражданите, опазване на обществения ред, заплахи за околната среда, както и свързани с рискове за възникване на такива.

6.3. Регламентираните повиквания могат да бъдат свързани или не с необходимост от ангажиране на ресурс на ССР, както следва:

6.3.1. Повиквания за инциденти и предпоставки за инциденти с необходимост от реакция на ССР са: медицински оплаквания, транспортни произшествия, бедствия, пожари, аварии, битови и промишлени инциденти, инциденти с опасни вещества, престъпления против личността, престъпления против собствеността, терористични актове, нарушения на обществения ред, изгубени и бедстващи хора, инциденти с животни и повиквания, свързани със заплаха за околната среда.

6.3.2. Повиквания за предпоставки за инциденти без необходимост от реакция на ССР, за които се уведомяват други компетентни служби и ведомства, съгласно сключени протоколи за сътрудничество на основание чл.12, ал. 3 от ЗНССПЕЕН 112.

6.3.3. Консултации – повиквания от неспешен характер, при които дежурен от ССР, друга компетентна служба, ведомство или оператор/оператор на експертна длъжност в РЦ 112 насочва гражданите за необходимите действия, които сами трябва да предприемат.

6.4. При eCall повикване или повикване, прието от устройство, генериращо синтезирано гласово обаждане, при които операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, не може да осъществи гласова връзка с пострадалите, както и при повикване, прието от техническо устройство за достъп на хора със слухови или говорни увреждания, при които операторите не могат да съберат пълна информация за инцидента, службите за спешно реагиране задължително изпращат екип на място.

7. Нерегламентираните повиквания към ЕЕН 112 са злоумишлени и незлоумишлени.

7.1. Злоумишлени са повикванията, които съдържат неверни сигнали за нужда от помощ или шеги:

7.1.1. Неверен сигнал за нужда от помощ е повикване, при което обаждащият се умишлено подава неистински сигнал. Невернният сигнал може да бъде:

7.1.1.1. Предаден към ССР с изпратен екип за спешно реагиране на дадения адрес.

7.1.1.2. Предаден към ССР без изпратен екип.

7.1.1.3. Непредаден от РЦ 112 към ССР.

7.1.2. Шегата е повикване, при което обаждащият се използва умишлено не по предназначение ЕЕН 112, като с мълчание или отправяне на обиди, подигравки и неприлични изрази заема линия за спешни повиквания.

7.2. Незлоумишлените повиквания към ЕЕН 112 са непреднамерени повиквания в следните случаи:

7.2.1. По технически причини – шум по линията и други.

7.2.2. Справки – случаите, в които обаждащият се не е запознат с предназначението на ЕЕН 112 и търси информационна услуга или извършва тест за достъп до ЕЕН 112.

7.2.3. Грешки – случаите, в които гражданинът неволно е избрал ЕЕН 112.

8. Регистрирането на повикванията в автоматизирана информационна система „Регистър на спешните повиквания 112“ (АИС РСП 112) се осъществява по следния начин:

8.1. Данните от регламентираните повиквания се вписват в електронен картон с автоматично генериран номер и се класифицират с ключова дума от „Класификатор на спешните повиквания”, утвърден съгласно чл. 8, ал. 2 от ЗНССПЕЕН 112.

8.2. За всеки инцидент се определя приоритет в зависимост от мащаба на въздействие и броя на засегнатите лица, както следва:

8.2.1. Приоритет 120 и над 120 – за големи бедствия, аварии, кризи, катастрофи, терористични актове, за които се очакват голям брой повиквания за повече от един районен център 112.

8.2.2. Приоритет от 100 до 119 – за инциденти, при които времето за реакция на ССР е от първостепенно важно значение за запазване на човешки живот или имущество.

8.2.3. Приоритет под 100 – за всички останали случаи.

8.3. При прието като регламентирано повикване, за което се установи от координатор в РЦ 112 или дежурен в ССР, че е подаден неверен сигнал за помощ, първоначалната ключова дума в електронния картон на повикването, както и на поредните повиквания към него, се заменя с „НЕВЕРЕН” и се архивира. Не се променят ключовите думи на назначените мерки.

8.4. За нерегламентираните повиквания, идентифицирани като „шум”, „грешка”, „справка” или „шега”, електронният картон се отменя, като се посочва съответната причина за отмяна.

8.5. При събиране на информация служителите нямат право да изискват от обаждащия се данни за раса, етническа принадлежност, произход, религия или вяра, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, сексуална ориентация, имуществено състояние.

Раздел III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА НА РАЙОННИТЕ ЦЕНТРОВЕ 112 И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО МЕЖДУ ТЯХ

9. Повикванията към ЕЕН 112 се приемат от РЦ 112 при непрекъснат режим на работа.

10. Редът и начинът за предаване и приемане на смяна от служителите – оператори, оператори на експертна длъжност и координатори е следният:

10.1. Операторите, в т.ч. операторите на експертна длъжност от предаващата смяна приключват обработката на текущото повикване, след което излизат от системата един по един. По същия начин последователно се вписват в системата операторите от застъпващата смяна, като задължително се вписват и в приложението за достъп на хора със слухови или говорни увреждания.

10.2. Операторите на експертна длъжност от предаващата смяна приключват обработката на текущото повикване с назначаване на една или повече мерки към ССР, след което излизат от системата един по един. По същия начин последователно се вписват в системата операторите на експертна длъжност от застъпващата смяна, като задължително се вписват и в приложението за достъп на хора със слухови или говорни увреждания.

10.3. Координаторите от предаващата смяна изчакват получаването на първа обратна връзка от ССР на последно предадените инциденти и информират координаторите, застъпващи на смяна, за всички особени случаи, както и дадени указания от директора на ДНС 112 и началника на отдел РЦ 112. Предаването и приемането на смените се документира в рапортна книга с дата, час, имена и подписи на предал и приел дежурството.

10.4. При започване на работа служителите се регистрират на определените за тях работни места със собствено потребителско име и парола за достъп до системата.

10.5. Със заповед на директора на ДНС 112 се определят отговорници и заместник-отговорници на смени и техните задължения във връзка с организиране работата на смяната.

11. При възникване на технически или организационни проблеми, които касаят нормалното функциониране на НС 112, отговорникът на смяната незабавно уведомява дежурния системен администратор и началниците на сектори „Приемане на спешни повиквания" и „Координация и системно администриране", както и началника на отдел РЦ 112.

12. При приемане на повикване към ЕЕН 112 операторът/операторът на експертна длъжност в РЦ 112 извършва следните действия:

12.1. Приема всяко повикване с обръщението: „ЦЕНТЪР 112, СЛУШАМ ВИ!".

12.2. Събира за най-кратко време максимално точна и подробна информация относно типа на инцидента, данни за повикващия, мястото на инцидента.

12.3. Обработва предоставените лични данни или изисква допълнителни такива при необходимост за целите на обслужване на спешното повикване при спазване на изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защита на данните) (ОВ, L 119/1 от 4 май 2016 г.), Закона за защита на личните данни и Закона за Министерството на вътрешни работи.

12.4. Определя местоположението на обаждащия се, като сравнява получената от него информация с данните от географската информационна система (ГИС), включително от eCall и (разширена мобилна локализация).AML

12.5. При необходимост осъществява конферентна връзка между обаждащия се и дежурен в ССР или пренасочва повикването към координатор или други компетентни служби и ведомства след регистриране на електронен картон.

12.6. Изисква телефон на мястото на инцидента и се свързва за допълнителна информация, когато обаждащият се не се намира на мястото на инцидента и няма достатъчно информация за пълното оформяне на електронния картон. Когато обаждащият се не предостави телефон за връзка на мястото на инцидента, операторът изгражда конферентна връзка с дежурен ССР.

12.7. Записва информацията от повикването в електронния картон, определя съответната ключова дума от „Класификатор на спешните повиквания" и приоритет.

12.8. Когато повикването касае инцидент или предпоставка за възникване на инцидент, изискващи намеса на ССР:

12.8.1. Операторът изпраща електронния картон към координатор, който го предава към компетентните служби и ведомства;

12.8.2. Операторът на експертна длъжност изпраща електронния картон към компетентните служби и ведомства.

12.9. В случаите, когато не се изисква намеса на ССР, операторът:

12.9.1. Записва информацията с данни за предпоставки за възникване на инцидент в инцидент в електронния картон и го изпраща към координатор, който го предава към съответните компетентни служби и ведомства за предприемане на превантивни мерки за предотвратяване на инциденти;

12.9.2. Насочва гражданите за действията, които сами трябва да предприемат по случаи от неспешен характер, без необходимост от реакция на служби и ведомства, и изпраща електронния картон към координатор.

12.10. Отменя електронния картон на повикването, ако то е нерегламентирано, като задължително посочва конкретната причина за отмяната – шум по линията, грешно избиране на ЕЕН 112, справка или шега.

12.11. При получаване на повикване до ЕЕН 112 от потребител на приложението за достъп на хора със слухови или говорни увреждания, операторът създава електронен картон и предприема действията по горните точки.

13. При обслужване на повикване за инцидент координаторът извършва следните дейности:

13.1. Контролира и при необходимост подпомага работата на операторите, в т.ч. операторите на експертна длъжност.

13.2. Анализира получената информация от повикването и преценява нейната достоверност. Задължително проверява попълнените адресни данни с локализацията в ГИС, в това число и координати в AML и eCall.

13.3. При необходимост изисква или събира допълнителна информация по случая.

13.4. Предава информацията към една или повече ССР и при необходимост на други компетентни органи.

13.5. Обменя информация със ССР по електронен път чрез работни станции на НССПЕЕН 112, а при необходимост и по друг телекомуникационен канал.

13.6. Проследява развитието на предадените от него и от операторите на експертна длъжност картони за инциденти, за които е отговорен, като получава обратна информация от ССР до приключването на действията на мястото на инцидента съгласно чл. 20, ал. 2 от ЗНССПЕЕН 112.

13.7. Осъществява контрол на приключените от операторите, в т.ч. операторите на експертна длъжност, електронни картони, като при необходимост предава информацията на компетентните служби и ведомства.

13.8. Приключва и архивира картона за инцидента в информационната система след получаване на информация от всички уведомени ССР за завършване на работата им на мястото на инцидента.

14. Операторите, в т.ч. операторите на експертна длъжност, и координаторите са длъжни при прекъсване на разговора/чат сесията, синтезираното гласово обаждане или eCall повикването, преди да е събрана пълната информация за инцидента, да направят опит да осъществят обратна връзка с подаващия сигнала. В случай че не могат да осъществят обратна връзка, записват това обстоятелство в електронния картон.

15. При отпадане на една или повече критични функционалности на системата, засягащи един или повече РЦ 112, отговорникът на смяната в РЦ 112 незабавно информира директора на ДНС 112 и дежурен в Оперативен дежурен център на Министерството на вътрешните работи (ОДЦ на МВР). Отговорниците на смени в РЦ 112 уведомяват дежурните в ССР, началниците на отдели РЦ 112 и началниците на сектори „Координация и системно администриране“ за възникналите обстоятелства и записват дата и час на отпадане в рапортната книга.

16. При отпадане на РЦ 112:

16.1. Функциите на координатори за предаване на инцидентите към ССР в засегнатия район се поемат от:

16.1.1. РЦ 112 – Кърджали – за РЦ 112 – София;

16.1.2. РЦ 112 – София – за всички останали РЦ 112;

16.1.3. При отпадане на два и повече РЦ 112 функциите им се разпределят по разпореждане на директора на ДНС 112 или оправомощено от него лице.

16.2. Координаторите от отпадналия РЦ 112 информират чрез мобилна връзка или друго средство за комуникация координаторите от поемащия работата им РЦ 112 за всички специфични обстоятелства, свързани с обслужваните в момента на отпадането инциденти.

17. При повреда, довела до прекъсване на работата на специализираната информационно-комуникационна система на НССПЕЕН 112 и невъзможност за използване на софтуерното приложение, операторите, в т.ч. операторите на експертна длъжност, и координаторите започват работа в авариен режим, при който приемането и обслужването на инцидентите се осъществява по телефон или друг телекомуникационен канал, при което:

17.1. Операторите, в т.ч. операторите на експертна длъжност, изграждат конферентна връзка със ССР, приемайки спешните повиквания, и попълват информацията на хартиена бланка или електронна бланка.

17.2. ССР осигуряват, организират и обезпечават обслужването на повикванията по телефон или друг телекомуникационен канал.

17.3. Когато повикването е за друг РЦ 112, операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, го предава по телефон и на съответния координатор.

17.4. Повикванията от неспешен характер, неизискващи намеса на ССР, по възможност се трансферират към номер на съответната служба или ведомство или гражданите се насочват за действията, които сами трябва да предприемат.

17.5. В случаите, при които не е осъществена конферентна връзка със ССР при приемането на повикването, както и всяка допълнително постъпила информация от гражданите, координаторите предават към ССР по телефон.

18. След възстановяване на нормалното функциониране на информационно-комуникационната система, началникът на отдел РЦ 112 създава организация по въвеждане на информацията в електронни картони, като задължително се вписват точен час и минута на приемане на повикването и потребителското име на оператора, приел повикването.

19. При повикване за бомбена заплаха за сграда, в която се помещава РЦ 112, служителите приемат и предават повикването към компетентните служби. Отговорникът на смяната незабавно уведомява директора на ДНС 112 и началника на РЦ 112. Директорът на ДНС 112 взема решение за евакуация или продължаване работата на центъра. При посещение на районния център от ССР, с цел проверка и обезопасяване на сградата, се изпълняват указанията на служителите от ССР.

20. Обменът на информация с центровете 112 на други европейски държави се осъществява от РЦ 112 – София, а при отпадането му – от РЦ 112 – Русе. За всеки такъв случай отговорникът на смяната задължително уведомява директора на ДНС 112.

21. При получаване на повикване към ЕЕН 112 от съседна държава, прихванат от клетка на български мобилен оператор:

21.1. Операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност събира информация за инцидента, записва данни за точното местонахождение и описание на проблема, вписва за населено място „София“ в адрес на инцидента, а в поле „външна информация” на електронния картон „трансграничен входящ“ и го предава на координатор РЦ 112 – София или РЦ 112 – Русе.

21.2. Координаторът или служител, владеещ съответния чужд език, от РЦ 112 – София или РЦ 112 – Русе информира служителите на ЕЕН 112 в съответната държава, съгласно списък за контактни точки. При инциденти с приоритет 100 и над 100 координаторът от РЦ 112 – София информира Оперативния дежурен център на МВР (ОДЦ на МВР), Националния координационен център на Главна дирекция „Гранична полиция“ (НКЦ - ГДГП) и Ситуационен център на Министерството на външните работи (МВнР).

22. При получаване на повикване за спешен инцидент с български граждани, намиращи се извън територията на Република България:

22.1. Операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, събира необходимата информация, записва данни за точното местонахождение и описание на проблема, вписва за населено място „София” в адрес на инцидента и го предава на координатор в РЦ 112 – София. На основание чл. 84, ал. 9 от ПУДМВР координатор или служител, владеещ съответния език, от РЦ 112 – София информира служителите на ЕЕН 112 в съответната държава и Ситуационния център на Министерството на външните работи (МВнР) по телефон.

22.2. В страните, в които няма контактна точка на ЕЕН 112, информацията от повикването се предава на Ситуационния център на МВнР по телефон.

23. При получаване на повикване от чуждоговорящ гражданин, намиращ се на територията на Република България, разговорът се обслужва съгласно изискванията по чл. 8, ал. 1, т. 3 от ЗНССПЕЕН 112.

23.1. В случай, че повикването попадне при оператор, в т.ч. оператор на експертна длъжност, който не владее съответния чужд език, той класифицира приетото повикване с ключова дума „ЕЗИКОВ ТРАНСФЕР" и го пренасочва към друг чуждоговорящ оператор.

23.2. Ако в момента няма свободен чуждоговорящ оператор, приелият повикването незабавно информира и прави трансфер към координатор от същия РЦ 112, който търси свободен чуждоговорящ служител в системата.

24. При получаване на входящо повикване при координатор в РЦ 112 – София или РЦ 112 – Русе от друга европейска държава за инцидент на територията на Република България, координаторът създава електронен картон, вписва информацията за инцидента, определя съответната ключова дума и приоритет, въвежда адресни данни, вписва в поле „външна информация" готов текст „Трансграничен входящ" и го предава на съответните служби за реагиране, ако адресът е за собствения му район на отговорност или към координатор в съответния РЦ 112 по адрес на инцидента. За всеки такъв случай отговорникът на смяна задължително уведомява директора на ДНС 112.

25. При получаване на повторно повикване за един и същи инцидент се предприемат следните действия:

25.1. При попадане на повикването в същия РЦ 112, към чийто район на отговорност е инцидентът, операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, го свързва към електронния картон на вече създадения инцидент, задължително проверява данните за адреса, вписва допълнителна информация по случая, ако има такава, и я предава към ССР с обратна връзка чрез радио-бутон „case". При липса на нова информация вписва обратна връзка към основния картон на инцидента чрез радио-бутон „event". Уведомява координатор за постъпилото повторно повикване и променя статуса на основния картон.

25.2. При постъпила нова информация, която налага промяна на ключовата дума, операторите създават нов електронен картон, задължително проверяват данните за адреса, вписват допълнителната информация по случая, както и номера на основния картон на инцидента, към който е повикването, след което:

25.2.1. операторът на експертна длъжност предава новия картон към компетентните служби;

25.2.2. операторът предава новия картон към координатор, който го предава към компетентните служби.

25.3. Координаторът обединява новия картон към основния картон на инцидента, като въвежда новата информация в обратна връзка на основния картон.

25.4. Ако гражданинът не подава нова информация, а се интересува кога ще пристигне екип на ССР, операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, изгражда конферентна връзка със съответната ССР или информира обаждащия се съобразно получената от ССР по електронен път информация.

25.5. При получаване на повторно повикване за случаи, които не изискват намеса на ССР, операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, информира гражданина на коя служба или ведомство е предадена информацията.

26. При получаване на повикване, при което гражданинът подава информация за повече от един инцидент, операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, предприема следните действия:

26.1. Създава електронен картон за случаите, в които предаването касае една ССР;

26.2. Създава електронен картон за всеки инцидент, когато случаят изисква предаване на различни ССР.

27. Служителите в РЦ 112:

27.1. Нямат право да разгласяват информация, станала им известна в процеса на работата, включително и след прекратяване на трудовите или служебните им правоотношения.

27.2. При постъпило запитване от граждани се представят като дежурен оператор/координатор в център 112.

Раздел IV

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА РАЙОННИТЕ ЦЕНТРОВЕ 112 СЪС СЛУЖБИТЕ ЗА СПЕШНО РЕАГИРАНЕ ПРИ ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОВИКВАНИЯТА

28. При инциденти и предпоставки за инциденти, изискващи намесата на ССР, операторите и координаторите в РЦ 112 предават информацията по установени комуникационни канали на съответните служби за спешно реагиране, а при необходимост и на други служби или ведомства, имащи отношение към случая.

28.1. Служителите от ССР и РЦ 112 получават и обменят информация, свързана с инцидентите, по електронен път или по комуникационни канали, определени за служебен контакт. Не се позволява използването на спешната линия ЕЕН 112 за други цели, освен за приемане или предаване на спешни повиквания.

28.2. След получаване на електронния картон на инцидента, когато служител от ССР прецени, че има необходимост от уточняване или допълнителна информация, осъществява контакт с гражданина по служебни комуникационни канали, като записва предприетите действия и обменена информация в полето за обратна връзка.

28.3. При искане на информация по инцидент, отправено на ЕЕН 112 от лице, представило се за служител на ССР, информацията се предава от координатор към дежурен в съответната ССР.

28.4. В случаите, в които има риск за екипа на ССР, както и при поискано съдействие, повикването се предава на съответните ССР.

29. Когато постъпилото в РЦ 112 повикване касае предпоставка за инцидент и не се изисква намеса на ССР, информацията се предава от координатор на компетентните служби или ведомства. Контактните точки, начинът на обмен на информация и функционалната компетентност на органите на местната администрация или на териториалните звена на министерства или на други административни структури се регламентират в протоколи за сътрудничество, съгласно чл. 12, ал. 3 от ЗНССПЕЕН 112.

30. Операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, изгражда конферентна връзка на подаващия сигнала с дежурен в ССР в следните случаи:

30.1. При необходимост от спешно консултиране на граждани за предприемане на самостоятелни действия до пристигане на екипа на ССР.

30.2. При повиквания за инциденти, случващи се в момента на обаждането, когато е от първостепенно значение информацията да бъде предадена незабавно в директна връзка между обаждащия се и дежурен служител в ССР.

30.3. При съмнение относно спешността на случая.

30.4. Когато обаждащият се не може да определи точното си местонахождение или да посочи точното място на инцидента.

30.5. Когато обаждащият се не предоставя пълната информация и телефон за обратна връзка на мястото на инцидента.

31. При изграждането на конферентна връзка:

31.1. Дежурните служители в ССР отговарят без забавяне на повикванията.

31.2. Операторът съобщава кратко типа на инцидента, след което включва в конферентната връзка повикващия.

31.3. Дежурният служител в ССР, след като се представи, събира необходимата информация от повикващия и му съобщава взетото решение за реакция.

31.4. Служителите водят разговорите делово, оперативно и при спазване на етичните стандарти.

31.5. Операторът записва получената по време на конферентна връзка информация.

32. Когато конферентна връзка не може да бъде осъществена, информацията се предава по електронен път към ССР.

33. При отказ на дежурния от ССР да ангажира сили и средства за реагиране операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, приключва електронния картон на повикването със съответната ключова дума „КОНСУЛТАЦИЯ", с изключение на обажданията, класифицирани като „Консултация, свързана с МВР".

34. Дежурните в ССР са длъжни да приемат получената на ЕЕН 112 информация за инцидент, предадена им от съответния РЦ 112 по установения начин, съгласно чл. 19, ал. 2 от ЗНССПЕЕН 112. Когато обаждащият се изрази желание самоличността му да остане в тайна, това задължително се отразява в електронния картон.

35. Службите за спешно реагиране връщат незабавно информация в съответния център 112, съгласно чл. 20, ал. 2 от ЗНССПЕЕН 112, като предават по електронен път следните обратни връзки:

35.1. „Инцидентът приет" - до една минута след получаването на електронен картон от РЦ 112.

35.2. „Изпращам екип" - при мобилизиране на необходимите ресурси за оказване на помощ на мястото на инцидента.

35.3. „Екип на мястото на инцидента" - при започване на действия на мобилизираните сили и средства на мястото на инцидента.

35.4. Искане за допълнителна помощ на мястото на инцидента от други ССР - ако е необходимо.

35.5. „Действията на екипа в мястото на инцидента са приключени/екипът напуска мястото на инцидента", с допълнително уточнение: „оставен на място", „пострадалият е в лечебно заведение", „ненамерен", „извозен до дома", „доклад" и т.н.

36. При липса на първа регламентирана обратна връзка от ССР координатор от РЦ 112 я изисква по електронен път, а при необходимост и по телефон.

37. Въз основа на получената от РЦ 112 и по други канали информация всяка компетентна ССР в рамките на своите правомощия извършва оценка на случая, определя необходимите действия, мобилизира съответните сили и средства и осъществява оперативното им ръководство. При участие на две или повече ССР взаимодействието и координацията между тях се осъществяват по реда, определен в приложимите нормативни актове, планове и оперативни процедури. Всяка ССР запазва ръководството и отговорността за собствените си сили и средства, освен ако в специален нормативен акт или план е предвидено друго.

38. Към Център за спешна медицинска помощ (ЦСМП) се предават всички повиквания, касаещи медицински оплаквания, и всички случаи с необходимост от оказване на медицинска помощ на пострадали при произшествия, бедствия, аварии, пожари и др.

38.1. Обслужването на повиквания, касаещи медицински оплаквания, се извършва с или без конферентна връзка с дежурен в ЦСМП.

38.2. Критерии за приемане на повиквания, при които не следва да се осъществява конферентна връзка между оператор 112 и дежурен ЦСМП, са:

38.2.1. Повиквания, налагащи ангажиране на повече от една ССР.

38.2.2. Повиквания за пострадали при пътнотранспортни произшествия, бедствия, аварии и др.

38.2.3. Повиквания за лица с остро или внезапно настъпила промяна в здравето, свързана с тежки увреждания на жизненоважни органи и системи, в т.ч. и пострадали на обществени места:

38.2.3.1. Безсъзнателно състояние (неконтактен пациент);

38.2.3.2. Тежко нарушение или липса на дишане и сърдечна дейност (спиране на дишането; силен задух; внезапен задух; липса на пулс);

38.2.3.3. Тежки увреждания, травми и състояния с голяма загуба на кръв.

38.2.4. Повиквания за лица с данни за психично разстройство, силно агресивни, които представляват опасност за себе си и/или околните.

38.3. Операторът изгражда конферентна връзка с ЦСМП при съмнение относно спешността на случая или когато обаждащият се не подава достатъчна или точна информация.

38.4. При невъзможност да се осъществи конферентна връзка с дежурен в ЦСМП, информацията от повикването се предава само по електронен път.

38.5. На медицински инциденти, пряко застрашаващи живота на гражданите, се определя приоритет от 100 до 119. За всички останали медицински инциденти се определя приоритет под 100.

38.6. При наличие на трима или повече пострадали инцидентът се предава и на дежурен в дирекция „Лечебни дейности" към Министерство на здравеопазването.

38.7. В случай, че роднини подават повикване за починал в дома си от естествена смърт, те се насочват към личен лекар, а ако няма такъв – към най-близкия диагностично-консултативен център за издаване на документ за установяване на смъртта. При несъгласие или невъзможност от страна на гражданина да изпълни тези насоки, се осъществява конферентна връзка с дежурен в ЦСМП, който насочва гражданите или взема решение за изпращане на екип за установяване на смъртта.

38.8. Повикванията към Център за спешна медицинска помощ по въздух (ЦСМПВ) се предават по електронен път чрез информационна свързаност между районните центрове 112,

Районните координационни централи (РКЦ) на ЦСМП в страната и Координационния център (КЦ) на ЦСМПВ.

39. Към ОДЦ на СДВР/ОДЧ на ОДМВР се предават повиквания за транспортни произшествия, престъпления против личността, престъпления против собствеността, терористични актове, нарушения на обществения ред, съгласно „Класификатора за спешни повиквания". Предават се и повиквания за:

39.1. Аварии, битови и промишлени инциденти и инциденти с опасни вещества.

39.2. Пожари в жилищни сгради и сгради за масово пребиваване на хора, съмнение за умишлен палеж, пожари на МПС.

39.3. Инциденти и събития с животни, при които е застрашен човешки живот, здраве или имущество.

39.4. Инциденти и събития с гръбначни животни, когато има достатъчно данни за извършено престъпление – организиране на боеве, проявяване на жестокост или причиняване на смърт, бракониерство, унищожаване, държане или търговия със защитени животински видове или части от тях и др.

39.5. Инциденти с безпилотни летателни средства (дронове).

39.6. Изхвърляне на битови, производствени, строителни отпадъци в големи количества или опасни отпадъци на неразрешени за това места.

39.6. Медицински състояния, с цел оказване на съдействие на медицинския екип при следните случаи:

39.6.1. При подадени данни за агресивни лица с психично разстройство, които представляват опасност за себе си и/или за околните.

39.6.2. При подадени данни за алкохолно, наркотично или медикаментозно отравяне на лица.

39.6.3. При пострадал или починал на обществено място в случай, че има данни за извършено престъпление или предпоставка за такова.

39.6.4. Трудова злополука.

39.6.5. При подадени данни за починал в дома при неизяснени обстоятелства, както и с данни за насилствена смърт.

39.6.6. За оказване на съдействие при изпълнение на мисии по кацане и излитане на вертолетите на ЦСМПВ.

40. Повиквания за пътнотранспортни произшествия се предават на ОДЦ на СДВР/ОДЧ на ОДМВР и/или отдел „Пътна Полиция" при СДВР/сектор „Пътна Полиция" при ОДМВР, когато е налице поне едно от следните условия:

40.1. В произшествието има пострадал/и.

40.2. В произшествието участва пътно превозно средство, което превозва опасен товар или товар, който се е разпилял на пътя и в резултат на това създава опасност за движението.

40.3. Има съмнение, че участник в произшествието управлява МПС след употреба на алкохол и/или на наркотични вещества или техни аналози или не притежава необходимите права и документи за управление на моторно превозно средство.

40.4. Произшествието е с участието на пътно превозно средство на Министерството на отбраната или на Българската армия, както и на съюзнически и/или чужди въоръжени сили, преминаващи през територията на Република България или пребиваващи на нея.

40.5. Когато ППС е нанесло материални щети на недвижимо имущество и/или пътни съоръжения.

40.6. Между участниците в произшествието има разногласия относно обстоятелствата, свързани с него.

40.7. Произшествието е с един участник и моторното превозно средство не е в състояние да се придвижи на собствен ход поради причинените му от произшествието щети.

40.8 Един от участниците е напуснал местопроизшествието, а останалите са на място.

40.9. В ПТП участват повече от две ППС (верижно ПТП).

40.10. При ПТП с нанесени щети на МПС в паркирано състояние, когато щетите на МПС не позволяват движение на собствен ход или свидетел на ПТП е записал данните на напусналия участник и изразява съгласие да свидетелства.

41. Повиквания за предпоставки за ПТП се предават на ОДЦ на СДВР/ОДЧ на ОДМВР и/или отдел „Пътна Полиция" при СДВР/сектор „Пътна Полиция" при ОДМВР, когато съдържат информация за:

41.1. Нарушения на правилата за движение по пътищата.

41.2. Животни или препятствия на пътното платно.

41.3. Намалена видимост на платното за движение.

41.4. Неработещи светофарни уредби, неправилно паркирани автомобили, липсващи знаци и маркировка на пътното платно.

42. Повиквания, за които не се изисква посещение на място от органите на „Пътна Полиция" и електронният картон не се предава по електронен път към отдел „Пътна полиция" на СДВР или ОДЧ/сектор „Пътна полиция" на ОДМВР, са повиквания, при които:

42.1. Двамата участници в ПТП са изразили воля да съставят двустранен констативен протокол (ДКП) и не са налице условията по т. 40.

42.2. В ПТП участва само едно МПС (самокатастрофирал) с възможност да се придвижи на собствен ход и няма нанесени други материални щети.

42.3. Има нанесени щети на МПС в паркирано състояние от неизвестно ППС, тъй като касае застрахователно събитие.

42.4. ПТП е настъпило в минал период от време и не е посетено на място от контролните органи. В тези случаи гражданинът се насочва към застраховател и при необходимост се изгражда конферентна връзка със съответното звено на Пътна полиция.

43. Към ОДЦ на МВР се предават автоматично по електронен път повиквания за:

43.1. Повреди и аварии в системата на ЕЕН 112, водещи до частично или пълно отпадане на услугата или при отпадане на един или няколко районни центъра 112.

43.2. Мащабни бедствия, аварии и инциденти с голям брой пострадали.

43.3. Ограничаване на движението на ППС по автомагистрали и пътища от републиканската пътна мрежа.

43.4. Въоръжени грабежи с употреба на огнестрелно и/или хладно оръжие и др.

43.5. Повикване с данни за корупция в органите на държавната власт.

43.6. Авиационни произшествия.

43.7. Произшествия с кораби и плавателни средства, включително с пострадали, изчезнали или бедстващи лица на борда или във водата, при значим разлив или опасен товар.

43.8. ПТП с транспортни средства, превозващи опасни вещества (източници на йонизиращи лъчения, химически или биологични агенти).

43.9. Земетресение.

43.10. Пожар в здравни, учебни заведения, детски градини и ясли.

43.11. Пожар в обекти на държавната власт и местното самоуправление.

43.12. Пожар в летища, ж.п.гари, автогари, пристанища.

43.13. Пожар в химическата промишленост.

43.14. Пожар в газопреносната и газоразпределителната мрежа.

43.15. Пожар в обекти за масово събиране на хора (спортни зали, театри, музеи, дискотеки и др.).

43.16. Пожар в складови бази нефтопродукти и газ (съхраняващи нефтопродукти, горими материали, опасни вещества и др.).

43.17. Пожар в чужди представителства и дипломатически мисии.

43.18. Аварии и инциденти в обекти, работещи с опасни промишлени вещества и материали.

43.19. Аварии с радиоактивни и биологични вещества.

43.20. Намерени невзривени бомби и материали.

43.21. Аварии в хидротехническите съоръжения (язовири, хвостохранилища и др.).

43.22. Инциденти с опасни вещества.

43.23. Изнасилване/ Блудство.

43.24. Отвличане.

43.25. Убийство.

43.26. Кражба на оръжие.

43.27. Взривяване.

43.28. Терористични актове.

43.29. Морски бедствия и инциденти.

43.30. Информацията по точки от 43.1. до 43.7. се предават и по телефон.

44. Към ГДНП се предават повиквания за:

44.1. Изнасилване/Блудство.

44.2. Отвличане на хора, жп композиция, МПС, самолет, плавателен съд; трафик на хора.

44.3. Убийство и опит за убийство.

44.4. Намерен труп.

44.5. Въоръжени грабежи с употреба на огнестрелно и/или хладно оръжие и др.

44.6. Кражба на оръжие.

44.7. Телефонна измама.

44.8. Палежи.

44.9. Нападение на обществени или жилищни сгради и обекти от национално значение.

44.10. Бедствия, аварии, кризи, терористини актове и инциденти с голям брой пострадали.

44.11. При невъзможност за осъществяване на връзка с дежурен в ОДЦ/ОДЧ на СДВР/ОДМВР.

45. Към ГДГП и/или РДГП се предават повиквания за инциденти, възникнали в граничната зона, в зоните на граничните контролно-пропускателни пунктове, международните летища и пристанища, във вътрешните морски води, териториалното море, прилежащата зона, континенталния шелф, българската част на река Дунав и другите гранични реки и водоеми, отнасящи се за:

45.1. Опити за нарушение или нарушение на държавната граница от лица.

45.2. Трафика на хора (каналджийство).

45.3. Контрабанда на акцизни стоки през границата.

45.4. Терористични актове.

45.5. Повиквания за пострадали, изгубени и/или бедстващи и удавени хора в Черно море и река Дунав.

45.6. Бедствия, аварии, кризи, терористини актове и инциденти с голям брой пострадали.

45.7. Инциденти с кораби по корабоплавателен път от км 375 до км 845 на река Дунав.

45.8. Повиквания за плаващи предмети, представляващи опасност за корабоплаването (плаващи дървета, боеприпаси, мрежи и други) в Черно море и река Дунав.

45.9. Повиквания за забелязани петна по морската/речната повърхност с неустановен произход в Черно море и река Дунав.

45.10. Повиквания свързани с обществения ред в зоните на международните летища и ГКПП.

45.11. Инцидент с плавателен съд или средство..

45.12. Незаконен риболов в река Дунав, Черно море и незаконен добив на морски биоресурси (рапани, миди и др.).

45.13. Повиквания свързани с контрабанда на културно-исторически ценности през границата, или извършването на разкопки в граничната зона, свързани с културно-исторически ценности.

45.14. Повиквания за открити трупове на животни, изхвърлени на морския или речен бряг или открити във водата.

45.15. Стопански животни влезли в страната от територията на съседна държава.

45.16. Инциденти с лица на борда на въздухоплавателно средство на международните летища.

45.17. Инцидент с въздухоплавателно средство при приводняването му.

45.18. Инциденти с безпилотни летателни средства (дронове).

45.19. При невъзможност за осъществяване на връзка с дежурен в ОДЧ на РДГП.

46. Към ОДЦ на ГДЖСОБТ по телефон се предават инциденти или предпоставки за инциденти, случващи се в или в близост до охраняваните от ГДЖСОБТ стратегически обекти, дипломатически представителства и обекти на МВР, както следва:

46.1. Терористични актове.

46.2. Взривяване.

46.3. Убийство.

46.4. Въоръжени грабежи с употреба на огнестрелно и/или хладно оръжие.

46.5. Нарушения на обществения ред

46.6. Намерени невзривени бомби и материали.

46.7. Аварии в хидротехнически съоръжения (язовири, хвостохранилища и др.).

46.8. Пожари.

46.9. Бедствия и аварии.

46.10. ГДЖСОБТ предоставя актуален списък на охраняваните стратегически обекти, дипломатически представителства и обекти на МВР, в който са посочени и техните адреси.

47. Към ОЦ на СДПБЗН/РДПБЗН се предават повиквания за пожари, бедствия, аварии, инциденти в битови и промишлени обекти и инциденти с опасни вещества, както и:

47.1. Терористични актове, свързани с взривове и пожари.

47.2. Наводнени етажи и мазета на жилищни и обществени сгради вследствие на обилни валежи и придошли реки.

47.3. Повиквания за транспортни произшествия с необходимост от техника за освобождаване на пострадалите.

47.4. Повиквания за изгубени и/или бедстващи хора извън населено място.

47.5. Други повиквания за инциденти, при които има пряка опасност за живота и здравето на хората.

47.6. Всички повиквания по т. 47.1 – 47.5. се предават автоматично по електронен път на Националния оперативен център на ГДПБЗН за сведение.

48. Към изпълнителна агенция Морска администрация (ИАМА) се предават повиквания за инциденти и предпоставки за инциденти, възникнали в българския морски отговорен район за търсене и спасяване и във вътрешните водни пътища на Република България, както следва:

48.1. Повиквания за пострадали, изгубени и/или бедстващи и удавени хора в Черно море и река Дунав..

48.2. Повиквания за забелязани петна по морската/речната повърхност с неустановен произход в Черно море и река Дунав.

48.3. Инцидент с въздухоплавателно средство при приводняването му.

48.4. Инцидент с плавателен съд или средство.

48.5. Инциденти с безпилотни летателни средства (дронове).

48.6. Повиквания за плаващи предмети, представляващи опасност за корабоплаването в Черно море и река Дунав.

48.7. За всички инциденти в Черно море и река Дунав при необходимост се осъществява конферентна връзка с дежурен координатор в Морски спасително-координационен център към Изпълнителна агенция „Морска администрация" (ИАМА) или ГПУ към РДГП.

48.8. При приемане на повиквания по т. 48.1. – 48.7. конферентна връзка с дежурен координатор МСКЦ задължително се изгражда при непосредствена опасност за човешки живот, при нарастване на опасността или бърза промяна на състоянието на екипажа и плавателния съд или по искане на координатора в МСКЦ.

49. Към ПСС при БЧК се предават повиквания, касаещи:

49.1. Инциденти в планина - лавини, изгубени и бедстващи хора. Задължително се изгражда конферентна връзка между обаждащия се и дежурен в ПСС. При получаване на данни за координати на инцидента, същите се отразяват в електронния картон.

49.2. Инцидент с въжен лифт.

49.3. Бедствия, аварии, кризи и инциденти с голям брой пострадали.

49.4. Пожари в сгради за масово пребиваване на хора.

49.5. Терористични актове.

50. Към дежурен в дирекция „Лечебни дейности" към Министерство на здравеопазването се предават повиквания за инциденти с повече от трима пострадали, както и всички повиквания за:

50.1. Бедствия.

50.2. Терористични актове.

50.3. Аварии и инциденти с радиоактивни и биологични вещества.

50.4. Аварии и инциденти в обекти, работещи с опасни промишлени вещества и материали.

50.5. Инциденти с боеприпаси.

50.6. Инциденти с вещества с неизвестен състав и произход.

Раздел V

ОБСЛУЖВАНЕ НА НЕРЕГЛАМЕНТИРАНИ ПОВИКВАНИЯ КЪМ ЕЕН 112

51. Когато операторът, в т.ч. операторът на експертна длъжност, чрез локализация на повикването и насочващи въпроси и/или конферентна връзка със ССР установи, че има съмнение за злоумишлено нерегламентирано повикване, той вписва това обстоятелство в електронния картон и го изпраща към координатор.

52. Координаторът проверява сигнала чрез прослушване на разговора и/или обратна връзка с обаждащия се и взема решение по случая. Ако има 100% сигурност, че сигналът е неверен, сменя ключовата дума с „15. НЕВЕРЕН" и го приключва. В противен случай изпраща сигнала на съответната ССР.

53. Когато дежурен от ССР върне обратна връзка „НЕВЕРЕН без изпратен екип" или „НЕВЕРЕН с изпратен екип" координаторът сменя ключовата дума на инцидента, както и на свързаните към него инциденти с „15. НЕВЕРЕН", приключва го и го вписва в рапортната книга и доклада за смяната. Ключовите думи на назначените мерки не се променят.

54. Когато дежурен от ССР върне обратна връзка „НЕВЕРЕН добронамерен" координаторът не сменя ключовата дума на инцидента.

55. За случаите на неверни сигнали, при които е изпратен екип на ССР, освен изпълнението на действията по предходната точка, координаторът докладва на началник сектор КСА и началник на отдел РЦ 112.

56. При установен неверен сигнал от дежурен в ССР или екип на ССР, посетил мястото на инцидента, съответната ССР изготвя писмо до директора на ДНС 112, за предприемане на действия по идентифициране на нарушителя и налагане на глоба по ЗНССПЕЕН 112.

57. Електронните картони за получените нерегламентирани повиквания шум, шега, справка или грешно избран номер се отменят от оператор, в т.ч. оператор на експертна длъжност.

Раздел VI

ТЕСТОВЕ, УЧЕНИЯ И ТРЕНИРОВКИ

58. Всички сигнали за тестове, учения и тренировки на ССР се обслужват след предварително писмено уведомяване на директор ДНС 112 в седемдневен срок. Сигналите за тестове и тренировки, за които няма писмено уведомление, се класифицират като нерегламентирани.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на настоящите правила:

1. „Инцидент" е непредвидимо или трудно прогнозируемо природно или обществено събитие или човешка дейност, пряко или индиректно застрашаващо живота, здравето, сигурността и имуществото на хората или околната среда.

2. „Предпоставка за инцидент" са действия, събития или обстоятелства, които биха могли да доведат до настъпване на инцидент.

3. „Електронен регистър на спешните повиквания" е база данни, съдържаща всички входящи и изходящи повиквания към/от РЦ 112 и информацията, обменяна по електронен път между РЦ 112 и ССР или други служби и ведомства.

4. „Ключова дума" служи за определяне типа на всяко регламентирано повикване, съгласно утвърден от министъра на вътрешните работи „Класификатор на спешни повиквания".

5. „Географска информационна система" е съвкупност от софтуер, хардуер, данни и процедури за създаване, съхраняване, анализ и визуализация на пространствено определени обекти.

6. „Електронен картон" е форматирана бланка към специализирана информационно - комуникационна система за регистриране на информация за входящо повикване на ЕЕН 112.

7. „Приоритет" е цифров код за определяне на времето и начина на реакция за инцидента, в зависимост от мащаба на въздействие и броя на засегнатите лица.

8. "eCall" е спешно повикване от превозно средство към номер 112, направено автоматично чрез активиране на бордовите сензори на превозното средство или чрез ръчно набиране, което чрез мобилните мрежи пренася стандартизиран минимален набор от данни и осъществява звукова връзка между пътниците в превозното средство и най-подходящия обществен център за приемане на спешни повиквания.

9. „Хора със слухови или говорни увреждания" са лица съгласно §1, т. 1 от Допълнителна разпоредба на Наредба № 8121з-238 от 06.03.2018 г. за условията и реда за достъп на хората със слухови или говорни увреждания до Единния европейски номер за спешни повиквания 112.

10. „Техническо устройство" за достъп на хора със слухови или говорни увреждания до ЕЕН 112 е смартфон, таблет, компютър или друго устройство, позволяващо активиране на специално потребителско приложение за достъп.

11. Разширена мобилна локализация (AML) - технология, която се активира от производителите на операционни системи за мобилни устройства (Android и iOS). При избиране на ЕЕН 112 устройството изпраща автоматично информация за местоположението на обаждащия се чрез текстово съобщение (SMS) до НС 112 с точност 50 м (по хоризонтала) за 80% от повикванията.

Заключителни разпоредби

§ 1. Настоящите Правила се създават на основание чл. 84 ал. 8 от ПУДМВР.

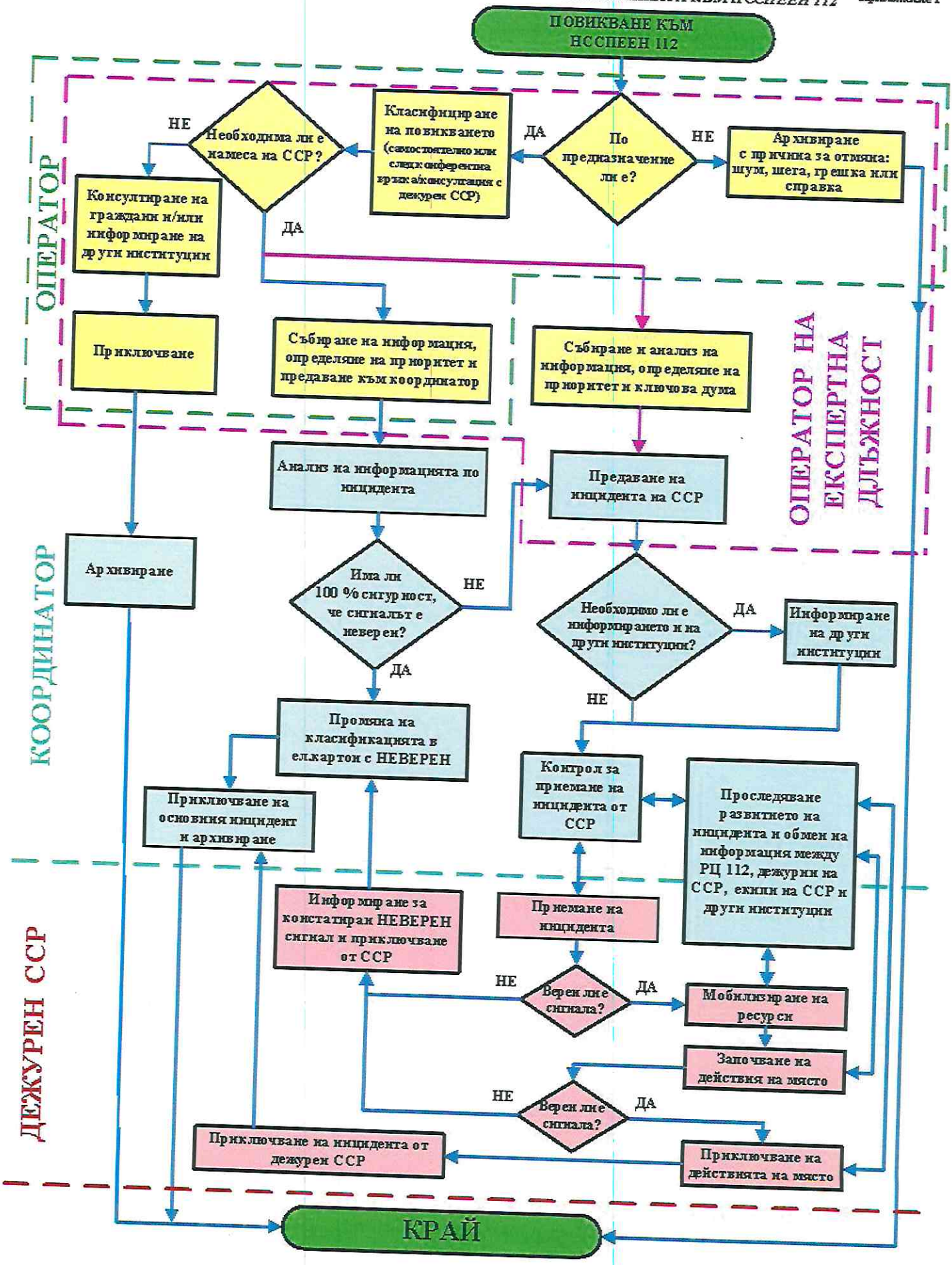
§ 2. Неразделна част от настоящите правила са:

1. Блокова схема на Алгоритъма за обслужване на повикванията към НССПЕЕН 112 (Приложение № 1).

2. Блокова схема на повикванията към НССПЕЕН 112 (Приложение № 2).

§ 3. За изпълнение на настоящите правила по видовете повиквания от Класификатора на спешните повиквания, директорът на ДНС 112 утвърждава методически указания за работата на операторите, операторите на експертна длъжност и координаторите в РЦ 112.

БЛОКОВА СХЕМА НА АЛГОРИТЪМА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОВИКВАНИЯТА КЪМ НССПЕЕН 112 Приложение 1



Блокова схема на постъпилите повиквания на ЕЕН 112

Приложение 2

