МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ПРАВИЛА

за взаимодействие на дирекция „Национална система 112“ - МВР и районните центрове 112 със служби, ведомства, административни структури и други организации извън кръга на службите за спешно реагиране

Раздел I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С тези правила се определят организацията, редът и условията за взаимодействие на дирекция „Национална система 112“ - МВР (ДНС 112 - МВР) и районните центрове 112 (РЦ 112) със служби, ведомства, административни структури, организации и други юридически лица, които не са служби за спешно реагиране по смисъла на Закона за Националната система за спешни повиквания с единен европейски номер 112.

(2) Правилата уреждат взаимодействието при:

1. Получаване и предаване на информация от РЦ 112 към компетентни организации;
2. Получаване на обратна информация за предприетите действия;
3. Определяне и поддържане на контактни точки;
4. Провеждане на тестове, учения и тренировки;
5. Обмен на информация за рискове, предпоставки за инциденти и обстоятелства, имащи значение за дейността на Националната система за спешни повиквания с единен европейски номер 112;
6. Координация при инциденти, при които освен намеса на служба за спешно реагиране е необходимо действие или информация от друга компетентна структура;
7. Поддържане на оперативна готовност и проверка на комуникационните канали;
8. Други форми на взаимодействие, определени в протоколи за сътрудничество.

Чл. 2. Правилата се прилагат при спазване на:

1. Закона за Националната система за спешни повиквания с единен европейски номер 112;
2. Закона за Министерството на вътрешните работи;
3. Правилника за устройството и дейността на Министерството на вътрешните работи;
4. Административнопроцесуалния кодекс, доколкото е приложим;
5. Закона за електронното управление;
6. Закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. (Общ регламент за защита на личните данни) обн. 04 май 2016 г., когато е приложим;
7. Нормативните актове относно защитата на класифицираната информация;

8. Нормативните актове, уреждащи дейността и компетентността на съответната организация;

9. Правилата за организацията на дейността на районните центрове 112 и взаимодействието им със службите за спешно реагиране (ССР);

10. Подписаните протоколи за сътрудничество.

Чл. 3. (1) Взаимодействието по тези правила се основава на принципите на:

1. Законност;

2. Ясно определена компетентност и отговорност;

3. Бързина и своевременност;

4. Необходимост и пропорционалност при обмена на информация;

5. Непрекъсваемост на комуникацията;

6. Оперативна съвместимост;

7. Точност и достоверност на предаваната информация;

8. Проследимост и отчетност на извършените действия;

9. Защита на личните данни и информацията с ограничен достъп;

10. Недопускане на дублиране на функции;

11. Недопускане на неоправдано забавяне на действията на службите за спешно реагиране.

Чл. 4. (1) За целите на тези правила „организация извън кръга на ССР" е всяка местна администрация, териториално звено на министерство, държавна агенция, изпълнителна агенция, друга административна структура, организация или юридическо лице, с което ДНС 112 има взаимодействие по силата на закон или протокол за сътрудничество.

(2) Конкретният обхват на организациите по ал. 1 се определя съобразно тяхната законова, териториална и функционална компетентност.

Чл. 5. (1) Необходимостта от приемане на тези правила произтича от особеното място на Националната система 112 като информационна и комуникационна среда между гражданите, службите за спешно реагиране и други компетентни органи.

(2) Съгласно чл. 12, ал. 1 ЗНССПЕЕН 112, когато получената информация не изисква намеса на ССР, но е свързана с функциите на местната администрация, териториално звено на министерство или друга административна структура, информацията се предава на съответната структура за предприемане на необходимите действия.

(3) Съгласно чл. 12, ал. 2 ЗНССПЕЕН 112 съответните организации са длъжни да предоставят информация за местоположението, териториалната и функционалната си компетентност и начина за получаване на информацията от РЦ 112. На тази основа се подписват протоколи за сътрудничество по чл. 12, ал. 3 от закона.

(4) Правилникът за устройството и дейността на МВР предвижда взаимодействието на ДНС 112 с други служби и ведомства да се осъществява въз основа на подписани протоколи за сътрудничество.

(5) Действащите Правила за организацията на дейността на РЦ 112 и взаимодействието им със службите за спешно реагиране съдържат частична регламентация за повикванията, свързани с функциите на местната администрация или други административни структури, но тази регламентация не изчерпва организационните въпроси

относно поддържането на контактите, актуализацията на данните, обратната информация, тестовете, ученията, тренировките и контрола върху изпълнението на протоколите.

(6) Настоящите правила създават единна организационна рамка за взаимодействието, без да разширяват законово установената компетентност на ДНС 112 или на РЦ 112 и без да възлагат на външни организации правомощия, които не произтичат от закон.

Раздел II
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНИЗАЦИИ ИЗВЪН КРЪГА НА СЛУЖБИТЕ ЗА СПЕШНО РЕАГИРАНЕ

Чл. 6. (1) Районните центрове 112 предават информация на организация извън кръга на ССР, когато:

1. От получената информация не се установява необходимост от намеса на ССР;
2. Случаят е свързан с функционалната компетентност на съответната организация;
3. Организацията е определена като компетентна по действащ протокол за сътрудничество или по силата на нормативен акт;
4. Предаването на информацията не възпрепятства или забавя необходимото спешно реагиране.

(2) Предаването на информация по ал. 1 не освобождава компетентната организация от задължението да извърши преценка и действия в рамките на собствените си правомощия.

Чл. 7. Когато от повикването е налице едновременно необходимост от намеса на ССР и участие на организация извън кръга на ССР, РЦ 112:

1. Предава информацията на съответната ССР без забавяне;
2. При необходимост предава информацията и на компетентната външна организация;
3. Не поставя предаването на информацията към външната организация като условие за предприемане на действия от ССР;
4. При необходимост осигурява последващ информационен обмен между участващите структури.

Чл. 8. (1) При предаване на информация към външна организация РЦ 112 предоставя необходимия за случая минимум информация, включително, когато е налична:

1. Дата и час на повикването;
2. Място на инцидента;
3. Характер на случая;
4. Налични данни за застрашени или засегнати лица;
5. Описание на непосредствената опасност;
6. Данни за подателя на сигнала, когато предоставянето им е допустимо;
7. Предприети до момента действия;
8. Необходимото действие от получаващата организация.

(2) Предоставят се само данни, които са пряко необходими за работата и за изпълнение на правомощията на получаващата организация.

Чл. 9. (1) Всяка организация, с която е сключен протокол за сътрудничество, определя:

1. Основна контактна точка;
2. Резервна контактна точка;
3. Телефонни номера;
4. Електронни адреси;
5. Други комуникационни канали;
6. Работно време, ако дейността не е непрекъсната;
7. Ред за получаване на информация извън работно време;
8. Длъжностни лица и ред за заместване на определените длъжностни лица.

(2) Данните по ал. 1 се поддържат в актуално състояние.

Чл. 10. (1) При промяна на информация за контакт, структура, компетентност или организация на работа съответната организация уведомява ДНС 112 писмено в срок, определен в протокола за сътрудничество.

(2) При промяна, която може да засегне непосредствено приемането на информация от РЦ 112, уведомяването се извършва незабавно.

(3) Дирекция „Национална система 112" организира своевременното отразяване на промените в съответните информационни и организационни средства.

Раздел III
ТЕСТОВЕ, УЧЕНИЯ И ТРЕНИРОВКИ

Чл. 11. (1) Тестове, учения и тренировки, провеждани от организации извън кръга на ССР и свързани с използване на комуникационните канали на РЦ 112, се извършват само след предварително писмено уведомяване и при условията на протокола за сътрудничество.

(2) Уведомяването съдържа най-малко:

1. Наименование на организацията;
2. Вид на мероприятието - тест, учение или тренировка;
3. Дата и часови интервал;
4. Териториален обхват;
5. Сценарий или кратко описание;
6. Очакван брой комуникации;
7. Използвани комуникационни канали;
8. Длъжностно лице за контакт;
9. Телефон за оперативна връзка;
10. Очакван резултат от теста или тренировката.

Чл. 12. (1) Предварителното уведомяване по чл. 11 се извършва не по-късно от седем дни преди провеждането, освен когато в протокола за сътрудничество е определен по-дълъг срок.

(2) При необходимост от извънредна проверка на комуникационна връзка, която не може да бъде планирана в седемдневния срок, се прилага редът за непланирани тестове, определен в протокола за сътрудничество.

Чл. 13. (1) При провеждане на тест, учение или тренировка операторът или операторът на експертна длъжност идентифицира повикването съобразно определената за целта процедура.

(2) Тестовата комуникация не може да бъде представяна като реален инцидент.

(3) При възникване на реален инцидент по време на тест, учение или тренировка комуникацията незабавно се третира като реално повикване и се прилагат общите правила за обслужване на спешни повиквания.

Чл. 14. (1) При провеждане на учения и тренировки РЦ 112 не извършват действия, които могат да доведат до неоправдано мобилизиране на ССР, освен когато това е изрично предвидено в предварително одобрения сценарий и е съгласувано със съответните ССР.

(2) Когато ученията включва едновременно ССР и други организации, отговорностите на всяка структура се определят предварително.

Чл. 15. След приключване на тест, учение или тренировка организацията представя при необходимост на ДНС 112 кратка информация за:

1. Проведените действия;
2. Установените затруднения;
3. Възникналите комуникационни проблеми;
4. Необходимите коригиращи действия.

Раздел IV
ОБРАТНА ИНФОРМАЦИЯ И ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО

Чл. 16. (1) Протоколът за сътрудничество определя реда, по който външната организация предоставя обратна информация на РЦ 112.

(2) Обратната информация може да съдържа:

1. Потвърждение за получаване;
2. Предприети действия;
3. Изпратен екип или служител;
4. Необходимост от допълнителна информация;
5. Приключване на действията;
6. Предаване на случая на друга компетентна организация;
7. Невъзможност за предприемане на действия и причината за това.

Чл. 17. Когато организацията не може да приеме информацията поради техническа или организационна причина, тя незабавно уведомява РЦ 112 и използва резервния комуникационен канал, определен в протокола за сътрудничество.

Чл. 18. (1) При липса на потвърждение за получаване в определения в протокола срок координаторът в РЦ 112 предприема действия по определения резервен ред.

(2) При системно неизпълнение на определените срокове и задължения ДНС 112 извършва анализ и при необходимост инициира преразглеждане на протокола за сътрудничество.

Чл. 19. Неизпълнението от страна на външна организация на задълженията по протокола се документира по установения ред и се докладва на ръководителя на съответната структура.

Раздел V
ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ И ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

Чл. 20. (1) Обменът на информация между РЦ 112 и външни организации се извършва само по комуникационни канали, определени в протокола за сътрудничество или в друг нормативно установен ред.

(2) При обмен на лични данни всяка страна обработва данните само доколкото това е необходимо за изпълнение на законово определените функции и при наличие на приложимо правно основание.

Чл. 21. (1) В протокола за сътрудничество се определят, когато е приложимо:

1. Категориите информация;
2. Категориите лични данни;
3. Целите на обмена;
4. Правното основание;
5. Лицата/структурите, които имат право на достъп;
6. Начинът на предаване;
7. Мерките за сигурност;
8. Сроковете за съхранение, когато са приложими;
9. Редът за унищожаване или заличаване, когато е приложим.

(2) Когато конкретният обмен е уреден със специален закон, прилага се специалната нормативна уредба.

Чл. 22. Не се допуска използване на получена чрез РЦ 112 информация за цели, различни от тези, за които е предоставена, освен когато това е допустимо или задължително по закон.

Раздел VI
ПРОЦЕДУРА ЗА ИНИЦИИРАНЕ И СКЛЮЧВАНЕ НА ПРОТОКОЛИ ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

Чл. 23. Протокол за сътрудничество се сключва с организация извън кръга на ССР, когато са налице някои от следните условия:

1. Организацията има законова компетентност по случаи, повиквания за които постъпват на ЕЕН 112;
2. Съществува необходимост от системен обмен на информация;
3. Е необходимо да бъде определена конкретна контактна точка;
4. Е необходимо да бъде определен специфичен комуникационен канал;

5. Са установени практически затруднения, които изискват формализиране на взаимодействието;

6. Е необходимо провеждане на регулярни тестове, учения или тренировки.

Чл. 24. Инициатива за сключване на протокол може да бъде предприета:

1. От ДНС 112;
2. От отдел РЦ 112 чрез ДНС 112;
3. От съответната държавна или общинска администрация;
4. От друга компетентна организация;
5. По предложение, направено в резултат от анализ на реален инцидент;
6. По предложение, направено след тест, учение или тренировка.

Чл. 25. При иницииране на процедура за сключване на протокол ДНС 112 изисква от съответната организация информация за:

1. Официалното наименование, правния статут и адрес;
2. Териториалната компетентност;
3. Функционалната компетентност;
4. Работното време;
5. Режима на дежурство;
6. Основните и резервните контактни точки;
7. Телефонните номера и електронните адреси;
9. Техническите средства и комуникационните канали;
10. Начина на приемане на информация от РЦ 112;
11. Начина на потвърждаване на получаването;
12. Реда за обратна информация;
13. Реда за действия при отказ или техническа невъзможност за приемане;
14. Приложимите изисквания за защита на информацията.

Чл. 26. (1) Компетентното звено на ДНС 112 извършва анализ на предоставената информация.

(2) Анализът включва:

1. Проверка на компетентността на организацията;

2. Определяне на видовете сигнали и информация, които могат да бъдат насочвани към нея;

3. Определяне на териториалния обхват;

4. Определяне на комуникационните канали;

5. Определяне на реда за обратно подаване на информация *(обратна връзка)*;

6. Определяне на необходимостта от технически средства и комуникационни канали;

7. Оценка на необходимостта от обработване на лични данни;

8. Оценка на необходимостта от специални мерки за информационна сигурност.

Чл. 27. Проектът на протокол за сътрудничество съдържа най-малко:

1. Предмет;

2. Правно основание;

3. Страни;

4. Обхват на взаимодействието;
5. Компетентност на страните;
6. Категории сигнали и информация;
7. Териториален обхват и контактни точки;
8. Основни и резервни комуникационни канали;
9 . Начин и срок за предаване на информация;
10. Потвърждение за получаване;
11. Обратна информация;
12. Ред при техническа невъзможност;
13. Тестове, учения и тренировки;
14. Защита на личните данни;
15. Защита на информацията, при необходимост;
16. Отчетност и контрол;
17. Периодичен преглед, изменение и допълнение;
18. Срок на действие;
19. Условия за прекратяване.

Чл. 28. (1) Проектът на протокол за сътрудничество се съгласува в ДНС 112 по компетентност.

(2) При необходимост проектът се предоставя за становище на:

1. Компетентно юридическо звено;
2. Длъжностното лице по защита на данните;
3. Компетентно звено по информационна сигурност;
4. Други структурни звена на МВР, чиито функции са засегнати.

Чл. 29. След приключване на вътрешното съгласуване проектът се изпраща на съответната организация за съгласуване и подписване.

Чл. 30. Протоколите за сътрудничество се подписват от министъра на вътрешните работи или от изрично оправомощено от него длъжностно лице и от компетентния представител на съответната организация.

Чл. 31. (1) Подписаният протокол се регистрира в ДНС 112.

(2) На РЦ 112 се предоставя информацията, необходима за непосредственото му изпълнение.

(3) Данните от протокола, които имат значение за оперативната дейност, се въвеждат в съответните информационни и справочни средства.

Чл. 32. (1) Дирекция „Национална система 112" поддържа регистър на протоколите за сътрудничество.

(2) Регистърът съдържа най-малко:

1. Пореден номер;
2. Организация;
3. Предмет;
4. Териториален обхват;

5. Дата на сключване;
6. Срок на действие;
7. Контактна точка;
8. Дата на последна актуализация;
9. Данни за изменение или прекратяване.

Чл. 33. (1) Протоколите се преглеждат периодично, но не по-рядко от веднъж на две години, освен ако в конкретния протокол е определен по-кратък срок.

(2) Извънреден преглед се извършва при:
1. Промяна в законовата компетентност;
2. Промяна в структурата на организацията;
3. Промяна на контактните точки;
4. Промяна на комуникационните средства;
5. Настъпил инцидент, разкрил съществен недостатък;
6. Резултат от тест, учение или тренировка;
7. Промяна в информационните системи;
8. Промяна в режима на защита на информацията или личните данни.

Раздел VII
УПРАВЛЕНИЕ, КОНТРОЛ И АНАЛИЗ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО

Чл. 34. Дирекция „Национална система 112" организира и координира взаимодействието с организациите извън кръга на ССР, а РЦ 112 осъществяват оперативното взаимодействие в рамките на предоставените им правомощия и в съответствие с приложимите процедури.

Чл. 35. Началниците на РЦ 112:
1. Организират изпълнението на протоколите;
2. Осигуряват запознаване на служителите с приложимите процедури;
3. Следят за актуалността на контактната информация;
4. Анализират възникналите затруднения;
5. Докладват необходимостта от изменение на протоколите.

Чл. 36. (1) Дирекция „Национална система 112" извършва периодичен анализ на взаимодействието с организации.

(2) Анализът може да включва:
1. Брой случаи на предадена информация;
2. Време за приемане;
3. Време за потвърждение;
4. Време за обратна информация;
5. Случаи на неуспешен контакт;
6. Технически проблеми;
7. Случаи на неправилно насочване;

8. Резултати от тестове и тренировки;

9. Необходимост от изменение на протокола.

Чл. 37. Когато анализът покаже системен проблем във взаимодействието, директорът на ДНС 112 възлага изготвяне на предложение за:

1. Изменение на протокола;
2. Промяна на комуникационния канал;
3. Допълнителен тест;
4. Провеждане на съвместна тренировка;
5. Промяна в организацията на работа;
6. Други подходящи организационни мерки.

Раздел VIII

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. В срок до 6 месеца от влизането в сила на настоящите правила ДНС 112 извършва преглед на действащите протоколи за сътрудничество и ги привежда в съответствие с настоящите правила.

§ 2. В срок до 3 месеца от влизането в сила на настоящите правила всяка организация, с която има действащ протокол за сътрудничество, предоставя актуализирана информация относно:

1. Териториалната компетентност;
2. Функционалната компетентност;
3. Контактните точки;
4. Телефоните;
5. Електронните адреси;
6. Резервните комуникационни канали;
7. Режима на работа.

§3. До актуализиране на съответния протокол за сътрудничество се прилага действащият протокол, доколкото не противоречи на нормативен акт или на настоящите правила.

§4. Съществуващите протоколи за сътрудничество запазват действието си до тяхното изменение, допълнение или прекратяване по установения ред.

§5. В срок до 3 месеца от влизането в сила на настоящите правила директорът на ДНС 112 утвърждава:

1. Образец на информационна карта на организацията;
2. Образец на предложение за сключване на протокол за сътрудничество;
3. Образец на протокол за сътрудничество;
4. Образец на уведомление за тест, учение или тренировка;
5. Образец на карта за контактните точки;

6. Процедура за периодичен преглед и актуализация на протоколите.

§ 6. Настоящите правила се прилагат доколкото не противоречат на закон, подзаконов нормативен акт, заповед на министъра на вътрешните работи или действащите правила за организацията на дейността на районните центрове 112 и взаимодействието им със службите за спешно реагиране.

§7. Настоящите правила се изменят и допълват при промяна на нормативната уредба, структурата и функциите на ДНС 112 или при установяване на необходимост от усъвършенстване на взаимодействието.