



LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS KONTROLĖ

VALSTYBINIO AUDITO ATASKAITA BENDROJO PAGALBOS CENTRO VEIKLOS ORGANIZAVIMAS

2012 m. vasario 8 d. Nr. VA-P-40-1-2
Vilnius

Auditas atliktas, vykdant 2011-02-03 pavedimą Nr. P-40-1

Auditą atliko valstybinių auditorių grupė:

Ingyda Česnakevičiūtė (grupės vadovė)

Almutė Juzėnienė

Elena Mikalajūnienė

Živilė Kindurytė (nuo 2011-07-11)

Loreta Tomickytė-Šajaukienė (nuo 2011-07-11)

Auditas pradėtas 2011-02-03

Auditas baigtas 2012-02-08

Su valstybinio audito ataskaita galima susipažinti

Valstybės kontrolės interneto puslapyje

adresu www.vkontrole.lt

TURINYS

Santrauka	3
Audito apimtis ir metodai	8
Audito rezultatai	10
1. Kaip buvo vykdomas BPC veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimas ir plėtra?	11
1.1. Netinkamai suplanuotas infrastruktūros kūrimas ir plėtra	11
1.2. Nepakankamai koordinuojamas BPC veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimo ir plėtros procesas	14
1.3. Neefektyviai organizuojamas Plėtros programos uždavinių įgyvendinimas	16
1.3.1. Laipsniškas funkcijų perdavimas BPC vykdomas nenuosekliai	17
1.3.2. Nenustatyta, kokiomis patalpomis turi būti aprūpinti BPC regioniniai padaliniai	20
1.3.3. BPC veiklai vykdyti naudojamos ne visos Klaipėdos regioninio padalinio patalpos	23
1.3.4. BPC IS buvo kuriama ir naudojama nesilaikant teisės aktų reikalavimų	24
1.3.5. BPC priėmė licencijų diegimo darbus, neįsitikinęs, ar jie tinkamai atlikti	25
1.3.6. Techninė įranga įsigyta brangiau nei rekomenduojamos įrangos gamintojo kainos	26
1.3.7. Nenaudojamos ar naudojamos iš dalies įdiegtos BPC IS funkcijos	28
2. Kaip organizuojama BPC veikla?	30
2.1. Pareigybės steigiamos neįvertinus realaus jų poreikio	30
2.2. BPC IS techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugos perkamos nesivadovaujant kainodaros taisyklėmis	33
2.3. Viešųjų ryšių operatoriams kompensuojamos išlaidos nepakankamai įvertinus jų pagrįstumą	34
2.4. Ne visada užtikrinama vykdomų funkcijų kokybė	36
2.4.1. BPC operatoriai ne visada tiksliai įvertina pagalbos prašymą ir nustato pagalbos poreikį	36
2.4.2. Numatytos nepakankamos kokybės užtikrinimo priemonės	38
Priedai	41

SANTRAUKA

Bendrasis Europos skubios pagalbos telefono numeris 112 veikia visose 27-iose Europos Sąjungos valstybėse narėse. Tai vienintelis numeris, kuriuo paskambinus nelaimės atveju bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje galima nemokamai išsikviesti pagalbos tarnybas: greitąją mediciną, ugniagesius gelbėtojus ir policiją. Lietuvos Respublikos Vyriausybė 1997 m., atsižvelgdama į Europos Sąjungos Tarybos 1991 m. liepos 29 d. sprendimą Nr. 91/396EEC „Dėl vienodo telefono numerio avarijos atvejais Europoje įvedimo“, pritarė tam, kad būtų įsteigtas pagalbos centras iš priešgaisrinės gelbėjimo, policijos, greitosios medicinos pagalbos ir kitų pagalbos tarnybų operatyvaus valdymo padalinių, ir pavedė Vidaus reikalų ministerijai koordinuoti pagalbos centro įsteigimą ir jo veiklos organizavimą. Vadovaujantis Vyriausybės 2004 m. nutarimu, trumpieji pagalbos numeriai (viešuosiuose fiksuotojo telefono ryšio tinkluose – 01, 02, 03, viešuosiuose judriojo telefono ryšio tinkluose – 101, 011, 102, 022, 103, 033) turi būti keičiami į bendrąjį pagalbos telefono numerį 112. Ryšių reguliavimo tarnybos pateiktais duomenimis, 2010 m. visais pagalbos skambučių numeriais skambinta apie 4,6 mln. kartų, iš jų 112 numeriu – apie 2,5 mln.

Bendrasis pagalbos centras prie Vidaus reikalų ministerijos buvo įsteigtas 2003 m. Po metų (2004 m.) priimtas Bendrojo pagalbos centro įstatymas. Nuo 2006 m. liepos 1 d. Bendrojo pagalbos centro steigėjo funkcijos iš Vidaus reikalų ministerijos perduotos Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie VRM. 2004-2005 m. vykdytas BPC bandomasis projektas Vilniaus mieste. 2008 m. apsispręsta, kad Lietuvoje veiks keturi BPC regioniniai padaliniai (Vilniuje, Klaipėdoje, Šiauliuose, Alytuje), kurie perims pagalbos tarnybų atliekamas atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijas. BPC centralizuotai vykdys šias funkcijas visoje Lietuvos teritorijoje ir kiekvienas skambinantysis bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 galės išsikviesti visas reikalingas pagalbos tarnybas.

Nuo Bendrojo pagalbos centro įsteigimo praėjo daugiau negu aštuoneri metai. 2011 m. liepos 1 d. centre dirbo 207 darbuotojai. Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūrai kurti ir plėsti iki minėtos datos panaudota daugiau negu 76 mln. Lt. Tačiau atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, pagalbos tarnybų operatyvaus pajėgų valdymo ir veiksmų koordinavimo sistema iki šiol nebaigta kurti. Bendrasis pagalbos centras vykdo ne visas Bendrojo pagalbos centro įstatymu jam pavestas funkcijas. Siekdami išsiaiškinti priežastis, vertinome Bendrojo pagalbos centro veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimą ir plėtrą ir Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimą.

Audito išvados

1. Dėl bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įvedimo planavimo trūkumų neužtikrintas nuoseklus Bendrojo pagalbos centro veiklai būtinos infrastruktūros kūrimas ir plėtra, todėl:

1.1. iki šiol nebaigtas daugiau nei dešimtmetį vykstantis atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus funkcijų optimizavimas ir šias funkcijas vykdo ne tik tam tikslui įsteigtas Bendrasis pagalbos centras, bet ir pagalbos tarnybos: policija, priešgaisrinės gelbėjimo ir greitosios medicinos pagalbos tarnybos (1.1 skyrius; 1.3.1 poskyris);

1.2. sveikatos apsaugos ministro įsakymais planuojama tolesnė greitosios medicinos pagalbos tarnybų pertvarka nesiejama su Bendrojo pagalbos centro įstatymo įgyvendinimu, nors dubliuojamos Bendrojo pagalbos centro ir greitosios medicinos pagalbos tarnybų atliekamos atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų valdymo funkcijos (1.1 skyrius; 1.3.1 poskyris).

2. Vidaus reikalų ministerija, kuriai pavesta atlikti Vyriausybės patvirtintos Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos stebėseną ir koordinuoti jos įgyvendinimą, ir Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos, kuriam pavesta pagal kompetenciją organizuoti ir koordinuoti bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įdiegimą, neužtikrino, kad programos uždaviniai būtų įgyvendinami efektyviai:

2.1. Bendrojo pagalbos centro informacinė sistema buvo kuriama, nesilaikant Vyriausybės patvirtintų Valstybės informacinių sistemų steigimo ir įteisinimo taisyklių, todėl:

2.1.1. neužtikrinta, kad informacinė sistema atitiktų Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programoje nustatytą Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos modelį, kuris pripažintas patikimiausiu ir saugiausiu (1.3 skyrius);

2.1.2. nepasiektas pagalbos tarnybų ir Bendrojo pagalbos centro informacinių sistemų suderinamumas ir integracija, nes pagalbos tarnybos neturėjo informacijos apie Bendrojo pagalbos centro diegiamus programinius sprendimus (1.3.4 poskyris);

2.1.3. sukurta ir eksploatuojama sistema (posistemės) neįteisinta, nors duomenys kitoms institucijoms kompiuteriniu būdu teikiami (1.3.4 poskyris);

2.2. Bendrojo pagalbos centro Klaipėdos padalinyje sukurtoje informacinėje sistemoje naudojamos ne visos įdiegtos funkcijos, reikalingos Bendrojo pagalbos centro veiklai vykdyti, nes kuriant šią sistemą nebuvo tinkamai tam pasirengta (1.3.7 poskyris);

2.3. Bendrasis pagalbos centras neefektyviai naudojo valstybės biudžeto lėšas:

2.3.1. Klaipėdos padalinio patalpų nuomai ir įrangai įsigyti, nes nuomojamų patalpų poreikis nepakankamai pagrįstas, o dalis patalpų ir įrengtų kompiuterizuotų operatoriaus darbo vietų nenaudojamos. Tinkamai nepagrindus patalpų ir darbo vietų poreikio gali būti neefektyviai

naudojamos lėšos aprūpinant patalpomis ir įranga kitus Bendrojo pagalbos centro regioninius padalinius (1.3.2 ir 1.3.3 poskyriai);

2.3.2. pirkdamas techninę ir programinę įrangą, neatskyrė pirkimo objekto dalių, kaip rekomendavo VšĮ Centrinė projektų valdymo agentūra, todėl dalį techninės įrangos, skirtos Klaipėdos padaliniui, įsigijo žymiai didesnėmis kainomis nei buvo šios įrangos gamintojo atstovo Lietuvoje rekomenduojamos mažmeninės pardavimo kainos (1.3.6 poskyris).

3. Vidaus reikalų ministerija Vyriausybei teikė nepakankamą informaciją, kuri reikalinga sprendimams dėl Bendrojo pagalbos centro veiklai būtinos infrastruktūros kūrimo ir plėtros priimti (1.2 skyrius).

4. Bendrojo pagalbos centro darbuotojų pareigybės steigiamos nepakankamai pagrindus jų poreikį pavestoms funkcijoms vykdyti, todėl ateityje gali būti neefektyviai naudojamos valstybės biudžeto lėšos šioms pareigybėms išlaikyti (2.1 skyrius).

5. Bendrasis pagalbos centras nepakankamai kontroliavo sutarčių sudarymą ir vykdymą, nes:

5.1. sutartyse, nesivadovaujant Viešojo pirkimo–pardavimo sutarčių kainos ir kainodaros taisyklių nustatymo metodika, visoms Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugoms pirkti nustatė fiksuotą kainą, todėl už visas paslaugas buvo apmokama nepriklausomai nuo suteiktų paslaugų apimties (2.2 skyrius);

5.2. viešųjų ryšių operatoriams kompensavo vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidas, neįsitikinęs jų pagrįstumu (2.3 skyrius);

5.3. priėmė licencijų diegimo darbus, neįsitikinęs jų tinkamumu (1.3.5 poskyris).

6. Dėl kokybės kontrolės sistemos trūkumų ne visais atvejais kokybiškai atliekamos Bendrajam pagalbos centrui pavestos funkcijos ir neišnaudojamos visos galimybės veiklai tobulinti (2.4.1 ir 2.4.2 poskyriai).

Rekomendacijos

Lietuvos Respublikos Vyriausybei:

1. Siekiant, kad būtų sukurta Bendrojo pagalbos centro veiklai būtina infrastruktūra ir tam tikslui taupiai ir efektyviai naudojamos valstybės biudžeto lėšos, priimti sprendimus, kurie užtikrintų, kad:

1.1. Bendrajam pagalbos centrui būtų perduotos visų pagalbos tarnybų atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus ir operatyvaus priešgaisrinių gelbėjimo ir greitosios medicinos pagalbos tarnybų pajėgų valdymo funkcijos (1.1 išvada);

1.2. sprendimai dėl greitosios medicinos pagalbos tarnybų pertvarkos ir pertvarkos planai būtų derinami su Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtra (1.2 išvada);

2. Siekiant, kad valstybės biudžeto lėšos, skirtos vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidoms viešiesiems ryšių operatoriams kompensuoti, būtų naudojamos efektyviai, priimti sprendimą dėl šių išlaidų pagrįstumo vertinimo funkcijos pavedimo institucijai, kompetentingai elektroninių ryšių srityje, tikslingumo (5.2. išvada).

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijai:

3. Siekiant Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos tikslo ir rezultatyvaus šios programos įgyvendinimo, Vidaus reikalų ministerijai, kaip Programos koordinatoriui:

3.1. įvertinti ataskaitoje nurodytus Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros kūrimo trūkumus ir nustatyti priemones, būtinas šios programos tikslui pasiekti (1, 2 išvados);

3.2. kaupti, analizuoti ir apibendrinti informaciją apie infrastruktūros, būtinos Bendrojo pagalbos centro veiklai vykdyti, kūrimo ir plėtros eigą, rezultatus, panaudotas lėšas ir teikti ją Vyriausybei (3 išvada).

Priešgaisrinės ir gelbėjimo apsaugos departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos:

4. Siekiant efektyviau organizuoti departamentui pavaldaus Bendrojo pagalbos centro veiklą:

4.1. įvertinti darbuotojų pareigybių, reikalingų Bendrajam pagalbos centrui pavestoms funkcijoms vykdyti, poreikį ir atitinkamai patikslinti sprendimus dėl operatorių darbo vietų sukūrimo kiekviename regioniniame padalinyje (4 išvada);

4.2. nustatyti specialius reikalavimus Bendrojo pagalbos centro patalpų įrengimui ir, vadovaujantis jais, patikslinti regioniniams padaliniais reikalingą patalpų poreikį (2.3.1 išvada);

4.3. priimti sprendimus dėl Klaipėdos padalinyje nenaudojamų patalpų ir įrengtose darbo vietose nenaudojamos įrangos (2.3.1 išvada);

4.4. nustatyti priemones, užtikrinančias Bendrojo pagalbos centro sutarčių sudarymo bei vykdymo kontrolę ir kokybišką pavestų funkcijų vykdymą (2.3, 5 ir 6 išvados).

Bendrajam pagalbos centrui:

5. Siekiant efektyviai ir taupiai naudoti Bendrojo pagalbos centro veiklai skirtas valstybės biudžeto lėšas ir kokybiškai atlikti pavestas funkcijas, nustatyti priemones, kurias užtikrintų:

5.1. sutarčių sudarymo ir vykdymo kontrolę (5 išvada);

5.2. rezultatyviai veikiančią vykdomų funkcijų kokybės kontrolės sistemą (6 išvada);

5.3. sutartyse numatytą sukurtos Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos Klaipėdos padalinyje funkcionalumą (2.2 išvada).

Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko tarnyba, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas ir Bendrasis pagalbos centras pateikė rekomendacijų įgyvendinimo planą (žr. 6 priedą).

AUDITO APIMTIS IR METODAI

Audito objektas – Bendrojo pagalbos centro veikla.

Audito tikslas – įvertinti, ar efektyvus bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų teikimo organizavimas.

Audito metu vertinome Bendrojo pagalbos centro veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimą ir plėtrą ir Bendrajam pagalbos centrui pavestų funkcijų vykdymo organizavimą.

Audito subjektai

Bendrasis pagalbos centras yra Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos pavaldi įstaiga, kurios pagrindinis uždavinys – užtikrinti atsakymą į pagalbos skambučius ir reagavimą į pagalbos prašymus.

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos – institucija, kuriai pavesta pagal kompetenciją organizuoti ir koordinuoti bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įdiegimą.

Audituojamas laikotarpis – 2008–2010 m., 2011 m. I pusmetis. Siekiant pateikti apibendrintą informaciją apie bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įdiegimo eigą, ataskaitoje pateikėme ir ankstesnio laikotarpio duomenis.

Audito metodai

Įrodymus rinkome taikydami apklausos, pokalbių, dokumentų peržiūros metodus, juos vertinome naudodami skaičiavimo, palyginamosios analizės metodus.

Informaciją apie Bendrojo pagalbos centro veiklą, Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos kūrimą ir plėtrą, sąveiką su pagalbos tarnybomis rinkome Vidaus reikalų, Aplinkos, Sveikatos apsaugos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijose, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamente prie Vidaus reikalų ministerijos, Policijos departamente prie Vidaus reikalų ministerijos, apskričių policijos vyriausiuosiuose komisariatuose, apskričių priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo valdybose, 56-iose medicinos įstaigose, turinčiose greitosios medicinos pagalbos dispečerinių tarnybas.

Atlikdami auditą laikėmės prielaidos, kad visi mums pateikti dokumentai yra išsamūs ir galutiniai, o dokumentų kopijos atitinka originalus.

Ataskaitoje vartojami sutrumpinimai

VRM – Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija;

SAM – Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija;

PAGD – Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos;

PD – Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos;

BPC– Bendrasis pagalbos centras;

AVPK – apskrities vyriausiasis policijos komisariatas;

APGV – apskrities priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo valdyba;

PGT – priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba;

BPC IS – Bendrojo pagalbos centro informacinė sistema;

GMP tarnybos – greitosios medicinos pagalbos tarnybos.

Vartojamos sąvokos:

Bendrasis pagalbos telefono numeris 112 – Nacionaliniame telefono ryšio numeracijos plane nurodytas vienas telefono ryšio numeris, skirtas pranešti apie rengiamą, daromą ar padarytą teisės pažeidimą, staiga iškilusią grėsmę gyvybei, sveikatai, saugumui, aplinkai, materialioms, nematerialioms ar kitoms vertybėms ir, jei reikia, iškviešti (išsikviesti) atitinkamoms pagalbos tarnyboms.

Pagalbos prašymas – numeriu 112 BPC gautas prašymas suteikti pagalbą. Pagalbos prašymu nelaikomas prašymas suteikti informaciją ar pagalbą, kai akivaizdu, kad pranešama apie aplinkybes, nesusijusias su nurodytomis bendrojo pagalbos telefono numerio 112 sąvokoje.

Pagalbos skambutis – viešųjų telefono ryšio paslaugų priemonėmis sukurtas numeriu 112 sujungimas su BPC, suteikiantis dvipusio ryšio galimybę realiu laiku.

Pranešimas apie pagalbos poreikį – BPC pareigūno, priėmusio pagalbos prašymą, parengtas ir perduotas pranešimas pagalbos tarnyboms apie bendrojo pagalbos telefono numerio 112 sąvokoje nurodytas aplinkybes ir reikalingų atlikti veiksmų poreikį nelaimės vietoje, prireikus papildytas BPC informacinės sistemos ar kitais duomenimis.

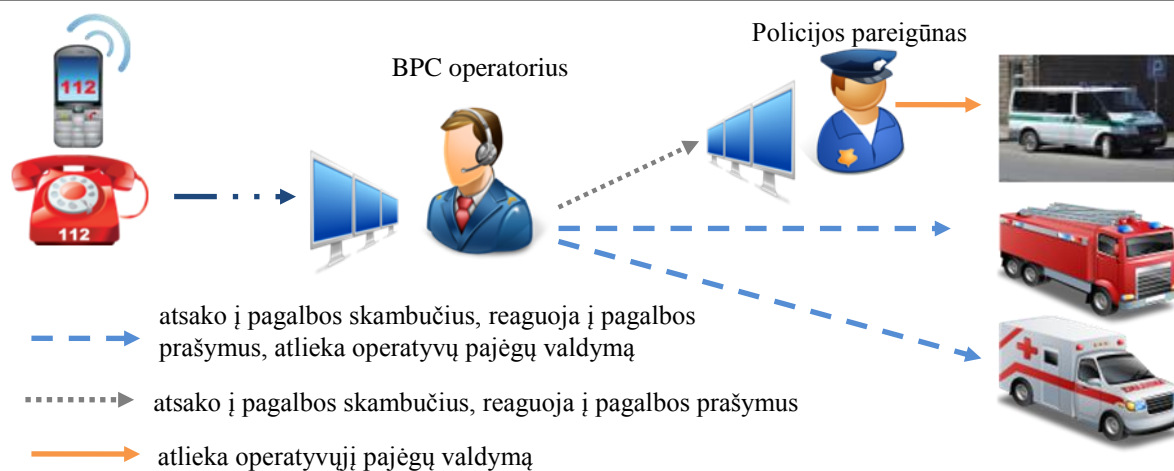
BPC operatoriais ataskaitoje vadinome BPC specialistus, kuriems pavesta atlikti atsakymo į pagalbos skambučius ir (ar) reagavimo į pagalbos prašymus, ir (ar) operatyvaus pajėgų valdymo funkcijas.

AUDITO REZULTATAI

2003 m. buvo įsteigtas BPC, kuris pradėjo administruoti pagalbos skambučius numeriu 112 Vilniaus miesto ir rajono teritorijose. Siekiant, kad BPC pagalbos skambučius administruotų visoje Lietuvos teritorijoje, 2008 m. įsteigti keturi regioniniai BPC skyriai – Vilniuje, Klaipėdoje, Šiauliuose, Alytuje. Planuojama, kad iki 2013 m. pabaigos visuose regioniniuose skyriuose bus sukurta BPC veiklai reikalinga infrastruktūra.

Pagrindinis BPC uždavinys¹ numatytas Bendrojo pagalbos centro įstatyme – užtikrinti atsakymą į pagalbos skambučius ir reagavimą į pagalbos prašymus. Nuo 2011 m. sausio 1 d. BPC pavesta vykdyti operatyvų pagalbos tarnybų, išskyrus policijos, pajėgų valdymą. Vadovaujantis Bendrojo pagalbos centro įstatymu, BPC operatorius turi atsakyti į telefono numeriu 112 gautus pagalbos skambučius, juos įvertinti, parengti pranešimą apie skubios pagalbos poreikį. Tais atvejais, kai pagalbos suteikimas priklauso policijos kompetencijai, operatorius turi perduoti pranešimą policijos pareigūnui, kad šis išsiųstų policijos pajėgas į nelaimės vietą. Tuomet, kai reikalinga priešgaisrinių gelbėjimo, GMP pajėgų pagalba, BPC operatorius parengtą pranešimą turi nukreipti į šių pajėgų automobilius, taip išsiųsdamas jas į nelaimės vietą (1 pav.).

1 pav. Atsakymo į telefono numeriu 112 gautus pagalbos skambučius, reagavimo į pagalbos prašymus ir operatyvaus pajėgų valdymo schema



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Bendrojo pagalbos centro įstatymą

Nustatyta, kad BPC vykdo ne visas jam pavestas funkcijas, todėl atsakymo į pagalbos skambučius, reagavimo į pagalbos prašymus bei pagalbos tarnybų pajėgų išsiuntimo į nelaimės vietą procesas vykdomas ne taip, kaip nurodyta minėtame įstatyme ir parodyta schemeje. Dalyje Lietuvos teritorijos į telefono numeriu 112 gautus pagalbos skambučius atsiliepia policijos pareigūnai. Tais atvejais, kai skambinama telefonu numeriu 112 ir prašoma skubios medicinos pagalbos, BPC atlieka tarpininko vaidmenį, skambinantįjį sujungdamas su GMP dispečeriu.

¹ Lietuvos Respublikos bendrojo pagalbos centro įstatymas, 2004-05-25 Nr. IX-2246, 9 str.

BPC nėra perėmusi visoje Lietuvos teritorijoje GMP pagalbos telefonų numerių 03, 103, 033 administravimo ir nevykdo šių pajėgų operatyvaus valdymo. Taip pat BPC ne visose savivaldybių teritorijose administruoja ir priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų pagalbos telefono numerius 01, 101, 011 ir vykdo operatyvų šių pajėgų valdymą (išsamiau 1.3.1 poskyryje).

Siekdami išsiaiškinti priežastis, dėl kurių BPC nevykdo jam įstatymu pavestų funkcijų, audito metu vertinome BPC veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimą ir plėtrą ir BPC veiklos organizavimą.

1. Kaip buvo vykdomas BPC veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimas ir plėtra?

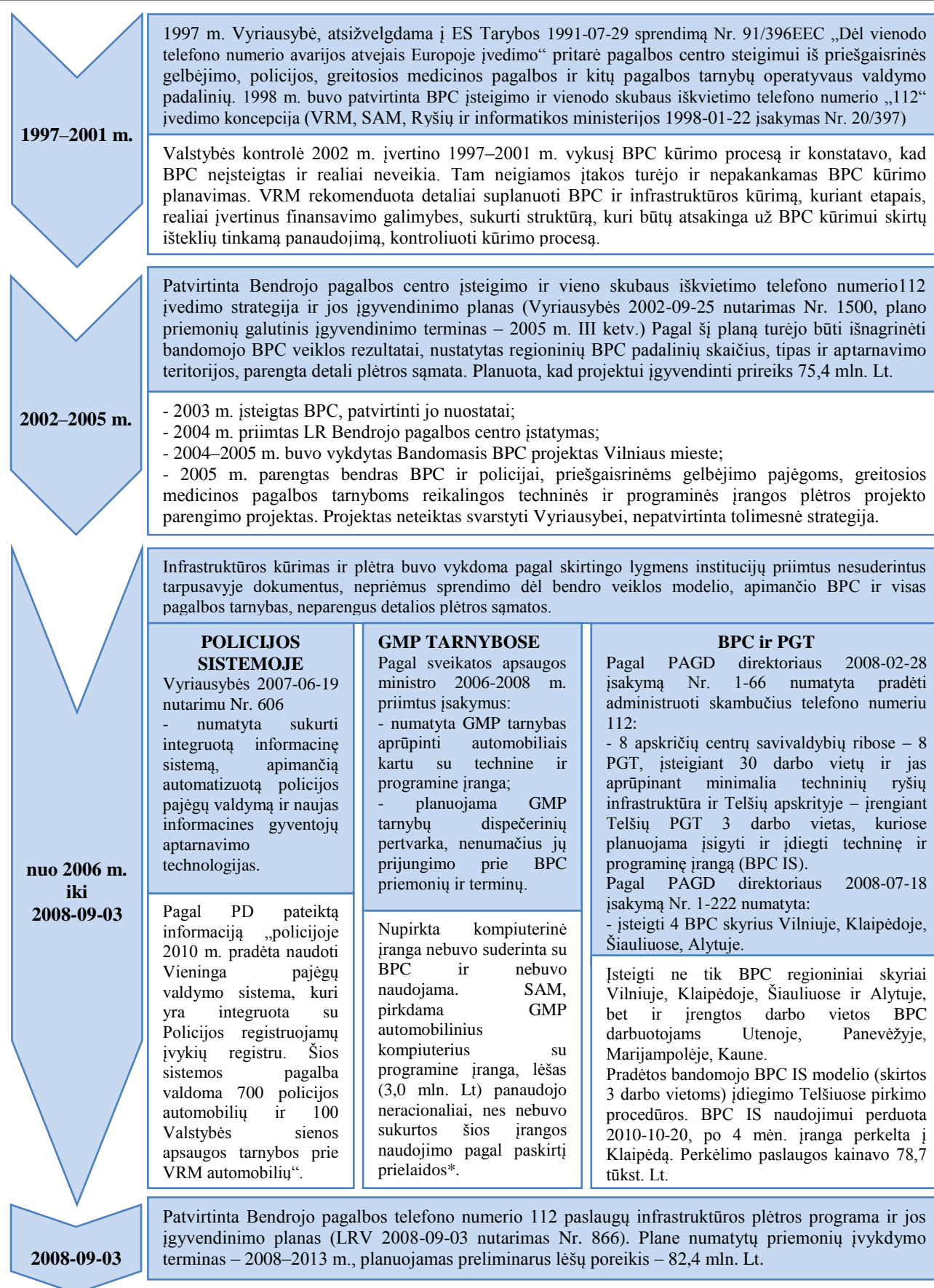
Tam, kad BPC galėtų efektyviai vykdyti jam pavestas funkcijas, turi būti sukurta infrastruktūra, leidžianti užtikrinti operatyvų pagalbos prašymo priėmimą, įvertinimą ir pagalbos tarnybų pajėgų išsiuntimą į nelaimės vietą. Infrastruktūros, būtinos BPC veiklai vykdyti kūrimas – tai BPC regioninių padalinių aprūpinimas patalpomis ir informacinės sistemos sukūrimas ir įdiegimas, taip pat BPC ir pagalbos tarnybų aprūpinimas techninėmis priemonėmis, užtikrinančiomis šių subjektų veiklos tarpusavio sąveiką.

1.1. Netinkamai suplanuotas infrastruktūros kūrimas ir plėtra

Tinkamu infrastruktūros kūrimo ir plėtros planavimu laikome tokią situaciją, kai kūrime dalyvaujančių institucijų, kurios veikia atskirų ministrų valdymo srityse, parengti planai, juose nustatytos priemonės yra nukreipti bendram tikslui pasiekti. Toks planavimas leistų trumpinti infrastruktūros sukūrimo trukmę ir efektyviau naudoti valstybės biudžeto lėšas.

Pirmasis sprendimas dėl BPC kūrimo buvo priimtas 1997 m. Valstybės kontrolė 2002 m., įvertinusi BPC kūrimo procesą, įvardijo planavimo trūkumus ir rekomendavo VRM detaliam suplanuoti ir kontroliuoti BPC ir būtinos jo veiklai infrastruktūros kūrimą. Tačiau ir toliau šios infrastruktūros kūrimas ir plėtra buvo planuojama nenuosekliai, nepriėmus sprendimo dėl bendro veiklos modelio, apimančio BPC ir visas pagalbos tarnybas, neparengus detalios plėtros sąmatos. Siekiant objektyviai įvertinti audituojamu laikotarpiu vykusį Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įvedimo, infrastruktūros planavimo, kūrimo ir plėtros procesą, trumpai apžvelgėme visus (ir ankstesnius) infrastruktūros kūrimo ir plėtros etapus (2 pav.).

2 pav. BPC steigimo, bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įvedimo ir infrastruktūros, reikalingos paslaugoms teikti, kūrimo ir plėtros etapai



*2008-12-12 valstybinio audito ataskaita „Greitosios medicinos pagalbos organizavimas“ Nr. VA-P-10-2-27

Pagal 2002 m. Bendrojo pagalbos centro įsteigimo ir vieno skubaus iškvietimo telefono numerio 112 įvedimo strategiją² buvo numatyta, kad BPC vykdys visų pagalbos tarnybų (policijos, ugniagesių, GMP) operatyvų pajėgų valdymą. 2008 m. Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programoje³ (toliau – Plėtros programa) nurodyta, kad policijos pajėgų operatyvų valdymą atliks pati policija, motyvuojant tuo, kad Lietuvos policijos sistemos plėtros programos įgyvendinimo priemonių plane⁴ jau buvo numatyta sukurti integruotą informacinę sistemą, apimančią automatizuotą policijos pajėgų valdymą ir naujas informacines gyventojų aptarnavimo technologijas.

Europos šalyse yra skirtinga praktika, vienos jų (Suomijoje, Slovėnijoje, Danijoje, Islandijoje, Portugalijoje) policijos pajėgas valdo įsteigti skubios pagalbos centrai, kitose šias pajėgas savarankiškai valdo policija. Estijoje planuojama pertvarka, kurią įgyvendinus (iki 2014 m.) operatyvaus policijos pajėgų valdymo funkciją numatoma priskirti Skubios pagalbos centrui.

Įsteigus BPC, jis turėjo perimti pagalbos tarnybų funkcijas, tačiau praėjus penkeriems metams nuo BPC įsteigimo, Plėtros programoje konstatuota, kad „Lietuvoje nėra bendros efektyvios atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, pagalbos tarnybų operatyvaus pajėgų valdymo ir veiksmų koordinavimo sistemos, kiekviena pagalbos tarnyba į pagalbos skambučius atsako ir pajėgas operatyviai valdo atskirai, savivaldybės lygiu. Taigi, reikia daug šias funkcijas atliekančių darbuotojų, nemažos jų išlaikymo išlaidos, sunku koordinuoti pagalbos tarnybų veiksmus susidarius ekstremaliai situacijai ir šias situacijas valdyti“.

2008 m. Plėtros programoje (ją planuojama įgyvendinti 2013 m.) numatyta, kad Lietuvoje veiks keturi BPC regioniniai padaliniai (Vilniuje, Klaipėdoje, Šiauliuose, Alytuje), kurie turi perimti pagalbos tarnybų atliekamas atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijas. Plėtros programos tikslas – sukurti infrastruktūrą, leisiančią užtikrinti, kad tinkamai atsakius į pagalbos skambučius ir reagavus į pagalbos prašymus visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje gyventojams būtų laiku suteikta skubi pagalba. Tačiau šiai programai įgyvendinti priemonių plane numatytos priemonės nėra pakankamos tikslui pasiekti, nes suplanuotas ne visų pagalbos tarnybų (suplanuotas tik priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų) infrastruktūros, reikalingos užtikrinant sąveiką su BPC, kūrimas. Plėtros programoje nėra nustatytų priemonių, kurios užtikrintų, kad:

- pagalbos tarnybos ir BPC turėtų tarpusavyje suderintas informacines technologijas – techninę ir programinę įrangą, kurios leistų į nelaimės vietą skubiai pasiųsti reikiamos pagalbos tarnybos pajėgas;

² Patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-09-25 nutarimu Nr.1500.

³ Patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008-09-03 nutarimu Nr. 866 „Dėl bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos patvirtinimo“.

⁴ Patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-06-19 nutarimu Nr. 606, 2.7.2 p.

■ pagalbos tarnybų funkcijų perdavimas BPC ir dėl to vykdoma šių tarnybų pertvarka būtų nukreipta bendram tikslui pasiekti.

VRM pavesta koordinuoti Plėtos programos įgyvendinimą. Tačiau ministerija neteikė Vyriausybei siūlymų, kurie užtikrintų Plėtos programoje numatyto tikslo pasiekimą.

Vykdamt Lietuvos policijos sistemos plėtos programą, kaip informavo Policijos departamentas, 2010 m. policijoje pradėta naudotis Vieninga pajėgų valdymo sistema.

Sveikatos apsaugos ministro 2010–2011 m. priimtų įsakymų⁵, kuriais planuojama vykdyti greitosios medicinos pagalbos pertvarką, nuostatos neatitinka Vyriausybės patvirtintos Plėtos programos, kur numatyta, kad pagalbos tarnybos turi perduoti BPC atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijas. Taip pat jos neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo nuostatos, pagal kurią nuo 2011 m. sausio 1 d. BPC turi vykdyti operatyvųjų greitosios medicinos pagalbos pajėgų valdymą. Planuojamos greitosios medicinos pagalbos pertvarkos laukiamas rezultatas – liks dešimt (vietoje buvusių 56-ių) GMP centrų, kurie valdys GMP pajėgas apskrityse. Be to, numatyta, jei pertvarkai vykdyti nebus galimybių, GMP dispečerinės, kaip ir anksčiau išliks savivaldybėse. Laukiami rezultatai rodo, kad neplanuojama GMP tarnybų funkcijų perduoti BPC.

Minėti planavimo trūkumai turėjo neigiamos įtakos bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įvedimo visoje Lietuvos teritorijoje trukmei ir BPC veiklai būtinos infrastruktūros kūrimui – jis tapo sudėtingu ir painiu procesu.

1.2. Nepakankamai koordinuojamas BPC veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimo ir plėtos procesas

Siekiant, kad BPC veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimo ir plėtos procesas būtų vykdomas efektyviai, institucijų, dalyvaujančių šiame procese, veikla turi būti koordinuojama. Tam, kad būtų priimti tinkami sprendimai dėl BPC veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimo ir plėtos, būtina turėti ir valdyti išsamią informaciją apie esamą padėtį.

Plėtos programos įgyvendinimo stebėseną pavesta atlikti VRM, kuri kasmet Vyriausybei teikia ataskaitas. Tačiau VRM teikiamos ataskaitos neatspindi viso infrastruktūros kūrimo proceso eigos ir pasiektų rezultatų, nes jose pateikiama informacija tik apie Plėtos programoje numatytą priemonių vykdymą. Apibendrintos informacijos apie infrastruktūros kūrimo eigą, rezultatus ir kūrimui panaudotas lėšas neturi nė viena institucija. Atkreipėme dėmesį, kad techninės priemonės

⁵ Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymai: 2011-05-03 Nr. V-435 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. liepos 1 d. įsakymo Nr. 324 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos koncepcijos patvirtinimo“ pakeitimo“; 2010-12-27 Nr. V-1131 „Dėl greitosios medicinos pagalbos teikimo ir išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2011-07-29 Nr. V-740 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2010 m. gruodžio 27 d. įsakymo Nr. V-1131 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos teikimo ir išlaidų apmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo.

įsigyjamos vykdam įvairias programas (projektus), finansuojamos iš skirtingų šaltinių ir ne visada nurodoma, kad jos skirtos minėti infrastruktūrai kurti.

Pavyzdys

1. Viešoji įstaiga Greitosios medicinos pagalbos stotis (Vilniaus miesto) iš nuosavų lėšų už 649,8 tūkst. Lt 2009 m. įsigijo techninę-programinę įrangą, skirtą pagalbos skambučiams priimti ir juos perduoti.
2. Viešoji įstaiga Kauno miesto Greitosios medicinos pagalbos stotis nurodė, kad 2009 m. gavo iš Kauno miesto savivaldybės administracijos techninę-programinę įrangą (nešiojamąsias radijo stotis), kurios vertė perdavimo metu buvo 13,9 tūkst. Lt.
3. Pagal projektą „Specialioji Kaliningrado tranzito schema“ PAGD perduoti 632 skaitmeninio ryšio terminalai. Jais buvo aprūpinti BPC Vilniaus, Klaipėdos ir Alytaus skyriai bei Vilniaus, Kauno, Telšių, Tauragės ir Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos (vertė – 2338 tūkst. Lt).
4. Technine ir programine įranga BPC Alytaus regioninį padalinį numatoma aprūpinti Alytaus APGV vykdam Europos teritorinio bendradarbiavimo tikslo Lietuvos ir Lenkijos bendradarbiavimo per sieną programos projektą „PL-LT 112. Gelbėjimo pajėgų valdymo ir Europos pagalbos numerio administravimo sistema“. Taip pat vykdam šį projektą Alytaus ir Marijampolės APGV aprūpinamos skaitmeninio radijo ryšio terminalais.

Pagal audito metu surinktus duomenis, nustatyta, kad kuriant BPC veiklai būtina infrastruktūra iki 2011 m. liepos 1 d. panaudota 76,2 mln. Lt, tačiau ši suma būtų didesnė, jei būtų sukaupta ir apibendrinta informacija apie visų subjektų pagal įvairius projektus vykdomas infrastruktūros kūrimo priemones.

Kuriant BPC veiklai reikalingą infrastruktūrą VRM, būdamas Plėtros programos koordinatoriumi, neužtikrino, kad būtų suderinti visų institucijų, dalyvaujančių šiame kūrimo procese, veiksmai. Todėl Plėtros programos tikslas gali būti nepasiektas.

2009 m. buvo sudaryta Bendrojo pagalbos centro ir pagalbos tarnybų sąveikos koordinavimo komisija ir patvirtinti jos nuostatai⁶. Komisijos uždavinys – nagrinėti BPC ir pagalbos tarnybų (policijos, priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų ir greitosios medicinos pagalbos) sąveikos ir jai įtakos turinčius klausimus, teikti siūlymus vidaus reikalų ir sveikatos apsaugos ministrams dėl šių klausimų sprendimo. Tačiau koordinavimo komisija nevykdė savo veiklos taip, kaip numato jos nuostatai:

1) komisijos posėdžiai šaukiami prirėikus, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį. Nustatyta, kad 2009 m. birželio 11 d. sudaryta komisija 2009 m. ir 2010 m. posėdžiavo po 1 kartą, 2011 m. – 2 kartus;

2) komisija turi teikti siūlymus vidaus reikalų ir sveikatos apsaugos ministrams. Komisijos 2009 m. ir 2010 m. veiklos dokumentuose (posėdžių protokoluose) nėra duomenų, kad tokie siūlymai buvo teikti. Komisijos posėdyje (2011 m. gegužės 30 d.), kuriame dalyvavo vidaus reikalų ministras ir sveikatos apsaugos viceministrė, buvo pritarta įsakymo, kuriuo numatyta tvirtinti Sveikatos apsaugos ministerijos ir Vidaus reikalų ministerijos bendradarbiavimo, užtikrinant Bendrojo pagalbos centro ir greitosios medicinos pagalbos sąveikos plėtrą Klaipėdos apskrityje, veiksmų planą, projektui. Plane numatyti veiksmai, pavyzdžiui, organizuoti Klaipėdos apskrities

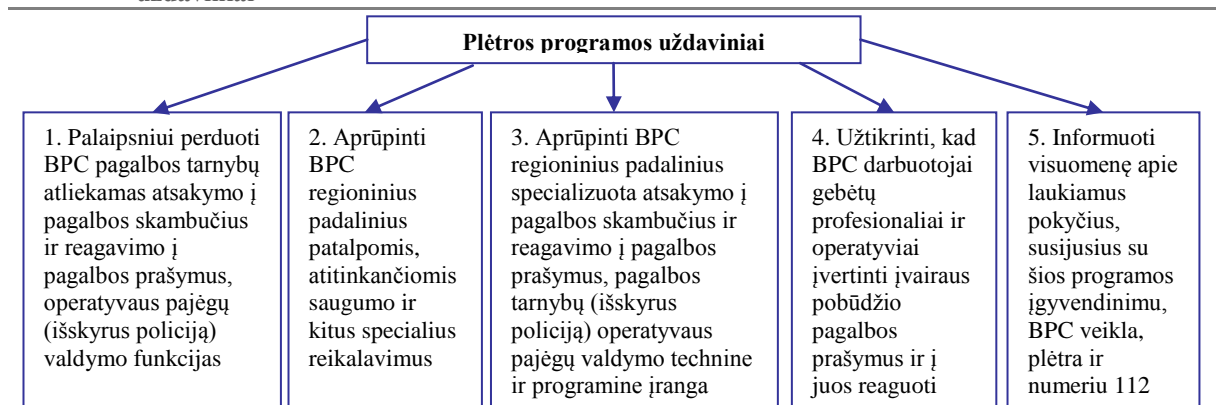
⁶ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymas, 2009-06-11 Nr. 1V-264/V-473.

GMP dispečerinių funkcijų perdavimą Klaipėdos GMP stočiai, neatitiko Bendrojo pagalbos centro įstatymo normų. 2011 m. birželio 28 d. toks įsakymas buvo pasirašytas sveikatos apsaugos ir vidaus reikalų ministrų (išsamiau 1.3.3. poskyryje).

1.3. Neefektyviai organizuojamas Plėtos programos uždavinių įgyvendinimas

Plėtos programoje numatytam tikslui, kurį planuojama pasiekti 2013 m., buvo nustatyti penki uždaviniai (3 pav.). Šiems uždaviniams įgyvendinti numatyta 16 priemonių. Už daugumos (15) jų vykdymą pirmuoju atsakingu vykdytoju paskirtas PAGD. Be to, PAGD pavesta⁷ pagal kompetenciją organizuoti ir koordinuoti bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įdiegimą.

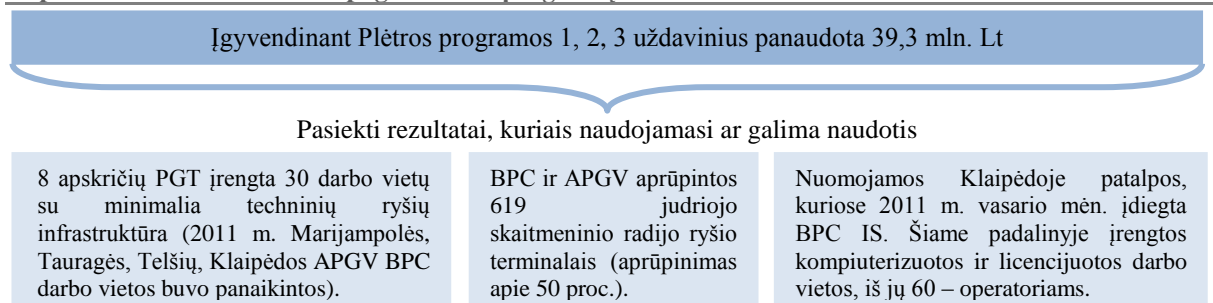
3 pav. Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtos programos uždaviniai



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtos programą

Plėtos programoje uždaviniams įgyvendinti numatytas 82,4 mln. Lt preliminarus lėšų poreikis, iš jų 2008–2011 m. 37,0 mln. Lt. Iki 2011 m. liepos 1 d. buvo panaudota 39,3 mln. Lt (47,7 proc.). Lėšos buvo panaudotos Plėtos programos 1, 2, 3 uždaviniams įgyvendinti (žr. 4 pav.)

4 pav. Pasiekti rezultatai pagal Plėtos programą



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal PAGD ir BPC pateiktus duomenis

Išsamiau apie lėšų panaudojimą pagal priemones žr. 1 priedą.

⁷ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2010-12-31 įsakymu Nr. 1V-831 patvirtintų Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos nuostatų 10.1.5. p.

Plėtos programoje nurodyta, kad buvo „išnagrinėti 4 Centro regioninių padalinių skaičiaus variantai: vieno padalinio, dviejų padalinių, dviejų pagrindinių ir dviejų palydovinių (t. y. naudojančių pagrindinių padalinių informacines sistemas) ir keturių padalinių. Keturių padalinių variantas pripažintas patikimiausiu ir saugiausiu“. Tačiau faktiškai pradėtas kurti dviejų pagrindinių regioninių padalinių BPC IS modelis, t. y. dviejuose BPC regioniniuose padaliniuose Vilniuje ir Klaipėdoje pradėta diegti BPC IS, kurią sukūrus bus užtikrintas BPC nustatytų uždavinių įgyvendinimas visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje. Atkreiptinas dėmesys, kad BPC IS pradėta kurti be patvirtintos specifikacijos (išsamiau 1.3.4. poskyryje). BPC paaiškino, kad „atsiradus galimybei gauti ES paramą buvo nuspręsta kaip prioritetą įkurti du regioninius padalinius Klaipėdoje ir Vilniuje ir juos aprūpinti informacine sistema (kiekviename veikiančia autonomiškai, tačiau sudarančia bendrą informacinę sistemą). Alytaus padalinio IS būtų „satelitinio pobūdžio ir veiktų nuo Vilniaus arba Klaipėdos IS. Taigi, kol kas kuriamas BPC IS modelis yra sąlyginai vadintinas 2+1“. Įvertinus BPC paaiškinimus bei turimą informaciją apie planuojamą įsigyti, perkamą įrangą ir numatomas regioniniams padaliniams vykdyti funkcijas, darytina išvada, kad kuriamas BPC IS modelis labiau atitinka dviejų pagrindinių ir dviejų palydovinių nei keturių pagrindinių padalinių modelį. Pagrindimo, kodėl pasirinkta kurti kitokį BPC IS modelį nei numatytas Plėtos programoje, ir kuris pripažintas patikimiausiu ir saugiausiu, PAGD ir BPC nepateikė.

Priemonės infrastruktūrai kurti buvo vykdomos ne tokia tvarka, kaip numatyta Plėtos programoje. Pavyzdžiui, Plėtos programos įgyvendinimo priemonių plane buvo numatyta, kad 2010 m. bus įsigyta ir įdiegta BPC IS Vilniaus regioninio padalinio techninė ir programinė įranga, tačiau tai nebuvo įvykdyta, o 2010 m. spalio 20 d. BPC IS buvo įdiegta Telšių APGV, nors tai šiame plane nebuvo numatyta. Po keturių mėnesių, ši įranga buvo perkelta į BPC Klaipėdos regioninį padalinį, perkėlimo paslaugos kainavo 78,7 tūkst. Lt. Sprendimas diegti informacinę sistemą Telšių APGV buvo priimtas neatlikus ekonominio pagrindimo. Tai galėjo turėti įtakos, kad Klaipėdos regioniniame padalinyje BPC IS buvo įdiegta už beveik 2 mln. Lt daugiau nei buvo planuota Plėtos programoje.

Toliau detaliau analizavome Plėtos programos uždavinių (1, 2, 3), susijusių su BPC veiklai būtinos infrastruktūros kūrimu ir plėtra, įgyvendinimą.

1.3.1. Laipsniškas funkcijų perdavimas BPC vykdomas nenuosekliai

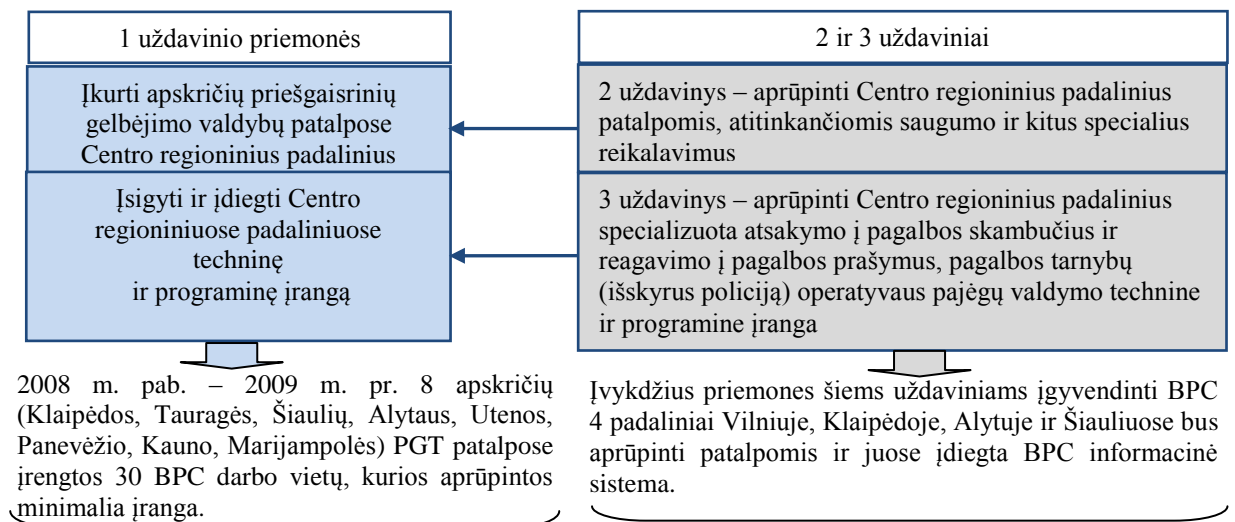
Pagal Plėtos programą 2013 m. BPC turi būti perėmęs iš visų pagalbos tarnybų padalinių atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, ir operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijas. Šiam rezultatui pasiekti turėtų būti numatytos priemonės, kurios nustatytų, iš kokių pagalbos tarnybų, kokioje Lietuvos teritorijoje (pagal atskirus regionus,

savivaldybes) ir kokiais terminais turi būti perduodamos BPC atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, priešgaisrinių gelbėjimo ir GMP tarnybų pajėgų operatyvaus valdymo funkcijos.

Tačiau tokios priemonės Plėtos programoje nenumatytos ir minėtų funkcijų perdavimo planas (-ai), kuris būtų suderintas (-i) su BPC ir pagalbos tarnybomis, parengtas nebuvo. BPC informavo, kad „atskiro plano nėra <.....> Kiekvienos savivaldybės pagalbos skambučių administravimo perdavimas yra derinamas su atitinkamomis pagalbos tarnybomis“. VRM buvo parengusi susitarimo „Dėl bendradarbiavimo optimizuojant greitosios medicinos pagalbos sistemą ir integruojant ją į Bendrojo pagalbos centro sistemą“ projektą. Šį projektą VRM 2009 m. gruodį (pakartotinai 2010 m. balandžio mėn.) pateikė derinti Sveikatos apsaugos ministerijai, kuri jo nepasirašė.

Pirmajam Plėtos programos uždaviniui (palaipsniui perduoti BPC pagalbos tarnybų atliekamas atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijas) įgyvendinti numatytos kai kurios priemonės neatitinka šioje programoje nustatyto kurti keturių padalinių BPC modelio ir nesuderintos su Plėtos programos antrojo ir trečiojo uždavinių įgyvendinimu (5 pav.).

5 pav. Pirmojo Plėtos programos uždavinio priemonių ryšys su kitais programos uždaviniais



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtos programą ir PAGD pateiktus duomenis

Įrengti 30 darbo vietų aštuonių apskričių PGT patalpose buvo nuspręsta neįsitikinus šio sprendimo ekonominiu naudingumu dar iki Plėtos programos patvirtinimo (pagal PAGD direktoriaus 2008-02-28 priimtą įsakymą⁸). Vėliau šios nuostatos, jas patikslinus, perkeltos į Plėtos programos priemonių įgyvendinimo planą. Įrengus už 1,2 mln. Lt šiose darbo vietose minimalią

⁸ Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos direktoriaus 2008-02-28 įsakymas Nr. 1-66 „Dėl Bendrojo pagalbos centro plėtos ir pagalbos skambučių numeriu 112 administravimo perėmimo iš policijos įstaigų apskričių priešgaisrinėse gelbėjimo tarnybose“.

infrastruktūrą⁹ galima atlikti tik kai kuriuos veiksmus, nes nesudaryta galimybė automatiškai fiksuoti su pagalbos prašymu susijusių duomenų (skambučio numerio, laiko ir t. t.), nustatyti skambinančiojo buvimo vietas ir t. t. Todėl kyla pagrįstų abejonų dėl šių darbo vietų įrengimo tikslingumo. BPC, išnagrinėjęs PGT pagalbos skambučių administravimui infrastruktūros kūrimui reikalingų išlaidų efektyvumą, siekiamų rezultatų privalumus ir trūkumus, pateikė PAGD išvadą (2008 m. sausio mėn. 30 pažyma Nr. 41IL-17), kad vykdoma plėtra – suformavus minimalią infrastruktūrą – neturės realios įtakos BPC plėtrai.

Siekiant, kad BPC galėtų perimti atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus operatyvaus valdymo funkciją, BPC ir pagalbos tarnybų pajėgos turėtų būti aprūpintos skaitmeninio radijo ryšio priemonėmis (nešiojamomis, automobilių). Plėtros programos įgyvendinimo plane nėra numatyta priemonių, susijusių su GMP tarnybų aprūpinimu skaitmeninio radijo ryšio priemonėmis. Vykdamas sveikatos apsaugos ministro priimtus įsakymus¹⁰ 2008 m. nupirktą GMP automobilių kompiuterinę įrangą nebuvo suderinta su BPC ir nebuvo naudojama. Nustatyta, kad GMP pajėgų automobilių aprūpinimas reikalingomis priemonėmis ir toliau planuojamas pagal sveikatos apsaugos ministro įsakymą (2011 m. buvo patvirtintas Greitosios medicinos pagalbos pertvarkos gairės ir jų įgyvendinimo priemonių planas)¹¹. Atkreipėme dėmesį, kad šiame įsakyme planuojama greitosios medicinos pagalbos pertvarka nesuderinta su VRM, nesvarstyta Bendrojo pagalbos centro ir pagalbos tarnybų sąveikos koordinavimo komisijoje. Nenustatytas planuojamos įsigyti įrangos poreikis, o įsakyme nurodyta, kad įsigyti planuojama atsižvelgiant į finansines galimybes. Todėl yra rizika, kad ne visi GMP automobiliai bus aprūpinti reikiamomis priemonėmis, o įsigyta įranga nebus suderinta su BPC įranga.

APGV, savivaldybių priešgaisrinės tarnybos skaitmeninio radijo ryšio priemonėmis, kaip ir buvo planuota, pradėtos aprūpinti nuo 2010 metų. Intensyviau perimti funkcijas iš pagalbos tarnybų pradėta nuo 2010 metų.

Pavyzdys

2008-12-31 policija pagalbos telefono numerio 112 skambučius administravo 48 savivaldybėse, 2009-12-31 – 39 savivaldybėse (per metus BPC perdavė 9 savivaldybių teritorijas), 2010-12-31 – 25 savivaldybėse (per metus BPC perdavė 14 savivaldybių teritorijų), 2010-07-01 – 12 savivaldybių (per pusę metų BPC perdavė 13 savivaldybių teritorijų).

⁹ Buvo išplėstos ar atnaujintos telefoninės stotys, įrengti ISDN duetai, įsigyti skaitmeniniai telefono aparatai, baldai, atliekamas patalpų remontas, signalizavimo sistema ir t. t.).

¹⁰ Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2006-06-01 įsakymas Nr. V-455 „Dėl greitosios medicinos pagalbos skubios konsultacinės sveikatos priežiūros pagalbos ir pirminės ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros automobilių parko atnaujinimo 2006-2008 m. programos patvirtinimo“, 2002-07-01 įsakymas Nr. 324 „Dėl Greitosios medicinos pagalbos koncepcijos patvirtinimo“.

¹¹ Patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002-07-01 įsakymu Nr. 324 (2011-05-03 įsakymo Nr. V-435 redakcija).

2011 m. liepos 1 d. duomenimis BPC buvo perėmus skambučių administravimą iš pagalbos tarnybų 6 pav. nurodytose teritorijose. Neperėmė skambučių administravimo:

- GMP pagalbos telefonų numeriais 03, 103, 033 visoje Lietuvos teritorijoje;

- priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų pagalbos telefono numeriais 01, 101, 011 dešimtyje savivaldybių.

Policija pagalbos telefono numerio 112 skambučius administravo dvylikoje savivaldybių.

BPC nevykdė GMP pajėgų operatyvaus valdymo visoje Lietuvos teritorijoje, priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų – dvidešimt dviejų savivaldybių teritorijose.

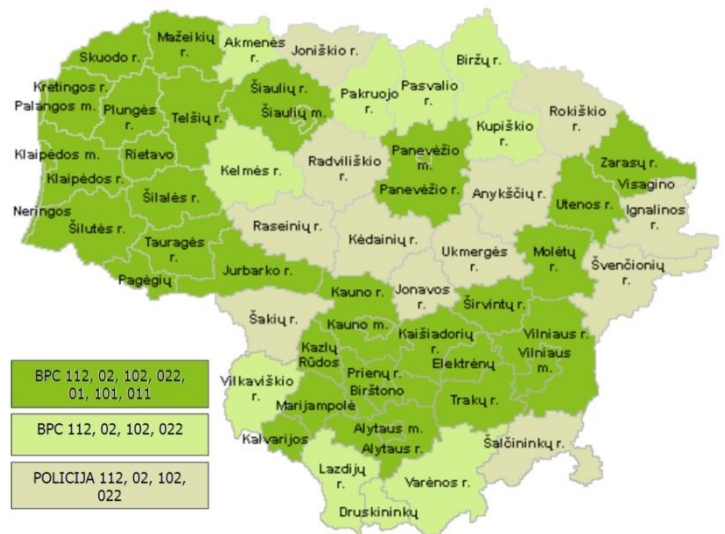
2004 m. Vyriausybė nutarė¹² palaiapsniui trumpuosius pagalbos skambučių numerius (viešuosiuose fiksuotojo telefono ryšio tinkluose – 01, 02, 03, viešuosiuose judriojo telefono ryšio tinkluose – 101, 011, 102, 022, 103, 033) keisti į bendrąjį pagalbos telefono numerį 112. Keitimo laikotarpis turi baigtis panaikinus šiuos trumpuosius numerius. Tačiau iki šiol nėra panaikintas nė vienas trumpasis pagalbos numeris.

1.3.2. Nenustatyta, kokiomis patalpomis turi būti aprūpinti BPC regioniniai padaliniai

Įsteigus BPC regioninius padalinius, kol jie bus aprūpinti veiklai reikalingomis patalpomis, laikinai jiems buvo suteiktos priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų turimos patalpos.

Sprendžiant aprūpinimo patalpomis klausimą, Plėtros programos įgyvendinimo plane buvo numatyta pastatyti ir įrengti pastatus Vilniuje ir Šiauliuose, rekonstruoti ir įrengti – Alytuje, patalpas nuomoti – Klaipėdoje. Taip pat numatyta, kad šios BPC patalpos turi atitikti saugumo ir kitus specialius reikalavimus. Todėl prieš priimant sprendimus dėl BPC regioninių padalinių aprūpinimo patalpomis, būtinomis veiklai vykdyti, turėjo būti nustatyti specialūs reikalavimai šioms

6 pav. Pagalbos telefonų administravimo pagal savivaldybių teritorijas ir institucijas schema 2011-07-01



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC pateiktus duomenis

¹² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-11-17 d. nutarimas Nr.1457 „Dėl Pagalbos tarnybų trumpųjų telefono ryšio numerių naudojimo jų keitimo į bendrąjį pagalbos telefono numerį 112 laikotarpiu tvarkos aprašo patvirtinimo“.

patalpoms¹³. Taip pat įvertinta, kiek turi būti įrengta darbo vietų, kad kiekviename regioniniame padalinyje būtų užtikrintas pavestų funkcijų vykdymas.

PAGD konkrečių reikalavimų BPC veiklai skirtoms patalpoms, atsižvelgiant į teisės aktus¹⁴, reglamentuojančių darbuotojų patalpų įrengimą, nenustatė.

Nustatyta, kad BPC regioniniai padaliniai aprūpinti arba bus aprūpinti patalpomis, kurių bendras plotas 4 018,77 kv. m. (1 lentelė; išsamiau 2 ir 3 prieduose).

1 lentelė. Informacija apie įrengtas (įrenginėjamas ir planuojamas įrengti) BPC regioninių padalinių patalpas

BPC regioninių padalinių aprūpinimo patalpomis būdas	Patalpų plotas iš viso (m ²)	Iš jo administracinės patalpos (m ²) ¹⁵	Iš jo pagalbinės ir kitos patalpos (m ²) ¹⁶
Klaipėdoje išnuomos patalpos 5 metams	994	559,78	434,22
Vilniuje statomas pastatas (užbaigtumas 2011-07-01 – 59,6 proc.)	1594,51	718,94	875,57
Alytuje rekonstruojamas pastatas (užbaigtumas 2011-07-01 – 40,2 proc.)	730,26	452,19	278,07
Šiauliuose planuojama statyti pastatą (VRM investicijų projektą pateikė derinti 2011-09-30 raštu Nr. 1D-6783 (7) LR finansų ministerijai)	700	292	408
Iš viso	4018,77	2022,91 (50,3 proc.)	1995,86 (49,7 proc.)

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal PAGD ir BPC pateiktus duomenis

Didžioji dalis (64,7 proc.) administracinių patalpų skirta operatorių salėms įrengti, kiek mažiau (26,3 proc.) – kitų BPC darbuotojų kabinetams. Šių kabinetų plotas – 531,93 kv. m. PAGD informavo Valstybės kontrolę, kad sukūrus ir įdiegus BPC IS: „augant BPC personalo skaičiui proporcingai bus didinamas ir administracijos padalinių darbuotojų skaičius“. Vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro patvirtinta Lietuvos higienos norma HN 32:2004 „Darbas su video terminalais. Saugos ir Sveikatos reikalavimai“¹⁷, kad vienai darbo vietai turi būti skiriama ne mažiau kaip 6 kv. m., apskaičiavome, kad kabinetuose galėtų dirbti iki 88 darbuotojų. 2011 m. liepos 1 d. buvo 33 darbuotojų, neskaitant operatorių, pareigybės.

Operatorių salių, kuriose įrengtos ar įrenginėjamos operatorių darbo vietos, plotas – 1 308,66 kv. m. PAGD informavo Valstybės kontrolę, kad BPC regioninių padalinių patalpose planuoja įrengti 155 operatorių darbo vietas, o pagal parengtus investicijų projektus įrengė (įrenginėja ir planuoja įrengti) 180 operatorių darbo vietų, t. y. 25 daugiau (2 lentelė).

¹³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008-09-03 nutarimas Nr. 866 „Dėl bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos patvirtinimo“.

¹⁴ Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos 1998-05-05 įsakymas Nr. 85/233; Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003-04-24 nutarimas Nr. 501.

¹⁵ Administraciniams patalpoms priskyrė darbo kabinetus, operatorių ir pasitarimų sales.

¹⁶ Pagalbinėmis ir kitomis patalpomis laikėme valytojos, poilsio, valgymo, persirengimo, serverinių, rūkymo, gesinimo įrangos ir kt. patalpas, koridorius, holus, balkonus.

¹⁷ Patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004-02-12 įsakymu Nr. V-65 Lietuvos higienos norma HN 32:2004 „Darbas su video terminalais. Saugos ir Sveikatos reikalavimai“, 25.3 p.

2 lentelė. BPC regioninių padalinių darbo vietų poreikio palyginimas

Padalinio pavadinimas	Darbo vietų poreikis			
	nurodytas Plėtros programos projekto aiškinamajame rašte (2008 m.)	nurodytas PAGD investicijų projektuose ¹⁸	nurodytas PAGD 2011-06-17 rašte Nr. 9.4-1567-(5.4.) Valstybės kontrolei	skirtumas (3-4 grafa)
1	2	3	4	5
Klaipėda	35	60	60	0
Vilnius	50	50 su išplėtimo galimybe iki 60	60	0
Alytus	33	30	20	-10
Šiauliai	35	20 su išplėtimo galimybe iki 30	15	-15
Iš viso	153	180	155	-25

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal PAGD pateiktus duomenis

Pagal PAGD investicijų projektus BPC patalpų plotas (m²), teksiantis vienai operatoriaus darbo vietai regioniniuose padaliniuose, skiriasi daugiau nei du kartus: Šiauliuose – 4,7 m², Alytuje – 10,7 m².

Vertinant patalpų plotų dydį pagal patalpų paskirtį, beveik pusė jų (49,7 proc.) – pagalbinės ir kitos patalpos. Iš jų nemažą dalį sudaro persirengimo, dušo patalpos (22,2 proc.), patalpos, skirtos operatoriams pailsėti ir pavalgyti (14,3 proc.), koridoriai ir holai (20,2 proc.). Kai kurių pagalbinių patalpų įrengimo tikslingumas nepagrįstai motyvuojamas sveikatos apsaugos ministro įsakymu nustatytais higienos reikalavimais¹⁹. Pavyzdžiui, BPC aiškinimu: „įrengti dušo patalpas būtina pagal Lietuvos Respublikos higienos normą HN 120:2004 „Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo įstaigos. Įrengimas, eksploatavimo tvarka, sveikatos priežiūra“. Ši higienos norma neturėtų būti taikoma įrengiant patalpas, skirtas BPC veiklai, kadangi jos reikalavimai taikomi projektuojant, statant bei eksploatuojant priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo įstaigų statinius, t. y. nustatyti įstaigoms, vykdančioms priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo veiklą. Tačiau BPC tokios veiklos nevykdo. Todėl PAGD, įvertinęs BPC veiklos pobūdį, turėtų nustatyti, kokios ir kokio dydžio pagalbinės patalpos reikalingos šios įstaigos veiklai.

Audito metu buvo įrengtos (nuomojamos) Klaipėdos padalinio patalpos, todėl analizavome jų panaudojimą.

¹⁸ Investicijų projektai „Vilniaus miesto priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos 6-osios komandos ir BPC pastato statyba Antakalnyje, Vilniaus mieste“, „BPC regioninio padalinio Alytuje ir Alytaus APGV valdybos 2-osios komandos pastato Alytuje, Naujoji g. 146, rekonstravimas“, „Bendrojo pagalbos centro regioninių padalinių aprūpinimas specializuota atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, pagalbos tarnybų operatyvaus pajėgų valdymo technine ir programine įranga“, rengiamas investicijų projektas „BPC regioninio padalinio Šiauliuose ir Šiaulių APGV 2-osios komandos pastatų nauja statyba“.

¹⁹ Patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004-02-06 įsakymu Nr. V-54.

1.3.3. BPC veiklai vykdyti naudojamos ne visos Klaipėdos regioninio padalinio patalpos

Sprendimas nuomoti Klaipėdos regioniniam padaliniiui patalpas priimtas nepakankamai išanalizavus galimybes naudotis kitų valstybės ir savivaldybių institucijų valdomomis laisvomis patalpomis, kurios galėtų būti pritaikytos BPC veiklai. Nė viena institucija (VRM, PAGD, BPC) nesikreipė į Aplinkos ministeriją, kuriai pavesta koordinuoti valstybės nekilnojamojo turto paskirstymą, dėl informacijos apie valstybės institucijų turimas laisvas patalpas.

Patalpų nuomos paslaugoms pirkti BPC organizavo tris konkursus. Nė vienas iš pirmuose dviejuose konkursuose dalyvavusių tiekėjų neatitiko konkurso sąlygų, todėl nustatytos sąlygos (patalpoms ir jų plotui) buvo keičiamos.

Pavyzdys

Nustatyti minimalūs reikalavimai patalpų plotui:

1. Operatorių darbo patalpoms I konkurse – nuo 450 iki 650 m², II konkurse – nuo 450 iki 600 m², III konkurse – nuo 410 iki 600 m²
2. Maisto ruošimo ir valgymo patalpoms I konkurse – nuo 60 iki 100 m², II konkurse – nuo 40 iki 50 m², III konkurse – nuo 30 iki 50 m².

Kadangi nenustatyta, kokios turi būti patalpos BPC veiklai (nepatvirtinti specialieji reikalavimai), įvertinti, ar BPC pagrįstai konkurso sąlygose nustatė būtent tokius reikalavimus patalpoms, nėra galimybės.

2010 m. lapkričio 26 d. BPC su privačiu juridiniu asmeniu penkeriems metams sudarė patalpų BPC Klaipėdos regioninio padalinio veiklai nuomos sutartį. Sutarties kaina – 2,3 mln. Lt (bendras patalpų plotas – 994 m², 1 m² kaina – 39 Lt, į šią kainą įeina valymo paslaugos, ryšių kabelių įrengimas ir t.t.).

2011 m. rugsėjo 5-7 d. atlikus nuomojamų patalpų, kurios perduotos BPC naudoti 2011 m. vasario 14 d., apžiūrą, nustatyta, kad Klaipėdos regioniniame padalinyje dalis patalpų, buvo nenaudojamos ar naudojamos ne pagal paskirtį:

– nenaudojama 80 proc. (343,6 m²) operatorių salės, nes iš salėje 60 įrengtų darbo vietų buvo užimta tik 12. Darbo vietose nenaudojamos įrangos, vertė yra daugiau nei 1,3 mln. Lt (4 priedas 1 lentelė).

– iš 7 administracijos kabinetų (129,78 m²) buvo užimti tik 3 kabinetai (58,04 m²); darbuotojui teko 14,5 m²);

– archyvo patalpos (17,6 m²) naudojamos ne pagal paskirtį (uniformoms, geriamojo vandens buteliams, automobilio padangoms laikyti ir t. t.).

2011 m. birželio mėn. buvo sudarytas²⁰ SAM ir VRM bendradarbiavimo, užtikrinant Bendrojo pagalbos centro ir greitosios medicinos pagalbos sąveikos plėtrą Klaipėdos apskrityje,

²⁰ Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro ir Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2011-06-28 įsakymas Nr. V-648/IV-490.

veiksmų planas. Pagal šį planą numatoma nuo 2012 m. sausio 10 d. BPC Klaipėdos regioniniame padalinyje įkurti GMP dispečerinę, kurioje bus sudarytos sąlygos valdyti GMP pajėgas, esančias Klaipėdos apskrityje. Taip bandoma spręsti BPC veiklai nereikalingų patalpų naudojimo klausimą. Kadangi nuo 2011 m. sausio 1 d. pagal Bendrojo pagalbos centro įstatymo 10 str. 1 d. 5 p. BPC turi vykdyti operatyvųjį GMP tarnybų pajėgų valdymą, GMP dispečerinių neturėtų išlikti, todėl toks sprendimas dėl nenaudojamų patalpų užimtumo yra laikinas.

1.3.4. BPC IS buvo kuriama ir naudojama nesilaikant teisės aktų reikalavimų

BPC Vilniaus regioniniame padalinyje naudojama 2002 m. įdiegta BPC IS. Šios sistemos pajėgumai riboti, ja naudojantis pagalbos skambučiai telefono numeriu 112 administruojami tik Vilniaus miesto ir Vilniaus rajono teritorijose. Tam, kad BPC funkcijos būtų vykdomos visoje Lietuvos teritorijoje, pagal Plėtros programą BPC IS pradėta plėsti ir modernizuoti.

Valstybės informacinių sistemų steigimo ir įteisinimo taisyklėse numatyta, kad informacinė sistema turi būti kuriama ir diegiama pagal patvirtintą informacinės sistemos specifikaciją. Duomenys kitoms institucijoms kompiuteriniu būdu gali būti teikiami tik iš įteisintų informacinių sistemų²¹.

BPC IS buvo pradėta kurti be patvirtintos šios informacinės sistemos specifikacijos, kurią turėjo patvirtinti PAGD, kaip BPC IS valdytojas²². BPC IS kurti 2008 ir 2010 m. buvo sudarytos dvi sutartys, kurių bendra vertė 23,8 mln. Lt:

1) pagal BPC sudarytą su privačia bendrove 2008 m. spalio 20 d. sutartį (sutarties vertė – 9,3 mln. Lt) įsigyta dalis BPC IS plėtrai reikalingos techninės ir programinės įrangos ir įrangos sukūrimo, įsigijimo ir įdiegimo paslaugų. Įsigyta techninė ir programinė įranga buvo įdiegta Telšių apskrities priešgaisrinėje gelbėjimo valdyboje.

2) pagal BPC sudarytą su ta pačia privačia bendrove (toliau – tiekėjas) 2010 m. rugsėjo 20 d. sutartį (sutarties vertė – 14,5 mln. Lt) pirkto BPC IS plėtros paslaugos, numatant aprūpinti technine ir programine įranga BPC Vilniaus ir Klaipėdos regioninius padalinius. Taip pat pagal šią sutartį buvo numatyta perkelti techninę ir programinę įrangą, kuri buvo įdiegta Telšių apskrities priešgaisrinėje gelbėjimo valdyboje, į BPC Klaipėdos regioninį padalinį.

Kadangi nebuvo patvirtinta specifikacija, todėl nebuvo aprašytos kuriamos BPC IS funkcijos, joje kaupiamų duomenų šaltiniai ir kita informacija, kaip numato minėtos taisyklės ir Informacinės visuomenės plėtros komiteto direktoriaus patvirtinti Reikalavimai valstybės

²¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-04-19 nutarimu Nr. 451 patvirtintų Valstybės informacinių sistemų steigimo ir įteisinimo taisyklių 14 ir 22 p.

²² Ten pat, 12 p. ir Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2008-04-10 įsakymu Nr. 1-119 patvirtintų Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos BPCIS nuostatų, 12 p.

informacinių sistemų specifikacijoms²³. IS specifikacijos projektas turėjo būti derinamas su būsimais duomenų gavėjais ir tiekėjais²⁴. Kadangi tai nebuvo atliekama, todėl pagalbos tarnybos neturėjo informacijos apie BPC diegiamus programinius sprendimus (pvz., GMP tarnybos neturėjo duomenų nuo kada ir kaip bus galima pasijungti prie BPC IS).

Audito metu (2011 m. gruodžio 19 d.) PAGD direktorius patvirtino BPC IS specifikaciją, kuri buvo užregistruota Valstybės informacinių sistemų apskaitos kompiuteriniame žurnale (Nr. IS-153S). Valstybės informacinės sistemos specifikacijos derinimas yra svarbi kontrolės priemonė, užtikrinanti visų valstybės informacinių sistemų suderinamumą ir integraciją, efektyvų lėšų panaudojimą, todėl BPC IS specifikacijos parengimas ir suderinimas su IVPK, atlikus IS kūrimo darbus, tampa formaliu veiksmu ir nebegali atitikti šiam dokumentui keliamų tikslų.

BPC IS pradėta eksploatuoti 2010 m. spalio 5 d. Telšių APGV ir, kaip minėta, po keturių mėnesių perkėlus techninę ir programinę įrangą iš Telšių APGV ir įsigijus papildomą įrangą – nuo 2011 m. vasario mėn. BPC Klaipėdos regioniniame padalinyje.

PAGD neįteisino sukurtos ir eksploatuojamos sistemos (ir posistemių), BPC teikė duomenis iš neįteisintos BPC IS kitoms institucijoms, taip nesilaikydami Valstybės informacinių sistemų steigimo ir įteisinimo taisyklių²⁵.

Kadangi Klaipėdos regioniniame padalinyje BPC IS pradėta eksploatuoti bei už įrangą ir diegimo paslaugas apmokėta, todėl detaliau vertinome pagal sutartis vykdytus pirkimus, suteiktas paslaugas, įdiegtas funkcijas, skirtas informacinei sistemai veikti šiame padalinyje.

1.3.5. BPC priėmė licencijų diegimo darbus, neįsitikinęs, ar jie tinkamai atlikti

Pagal 2010 m. rugsėjo 20 d. BPC IS plėtros paslaugų pirkimo sutartį (1 p., 23 p.), BPC įsipareigojo priimti tiekėjo tinkamai suteiktas paslaugas ir pateiktas prekes, pasirašant prekių ir paslaugų perdavimo-priėmimo aktą, ir už jas sumokėti.

Įsigyjant BPC IS plėtros paslaugas į bendrą 2010 m. rugsėjo 20 d. sutarties kainą (14 518,9 tūkst. Lt) įtraukta programinės įrangos („Siveillance ELS Web“, „ProCenter“ ir „Retia ReDAT“ licencijų) diegimo paslaugų už 704,22 tūkst. Lt (sutarties 22 p. 2 lentelės 2, 4 ir 6 eilutės). Pagal šią sutartį teikiama programinė įranga turėjo būti įdiegta BPC Klaipėdos ir Vilniaus regioniniuose padaliniuose įrengiant po 60 darbo su BPC IS vietų.

2011 m. rugpjūčio 8–9 d. atlikome BPC IS funkcijų ir atliktų darbų patikrą BPC Klaipėdos regioniniame padalinyje. Nustatyta, kad BPC 2010 m. priėmė šių licencijų diegimo darbus ir

²³ Valstybės informacinių sistemų steigimo ir įteisinimo taisyklių 10 p., Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2004 m. spalio 15 d. įsakymu Nr. T-131 patvirtinti Reikalavimai valstybės informacinių sistemų specifikacijoms.

²⁴ Valstybės informacinių sistemų steigimo ir įteisinimo taisyklių 11 p.

²⁵ Ten pat, 16, 17, 22 p.

pasirašė darbų/paslaugų perdavimo ir priėmimo aktus²⁶, neįsitikinęs, ar šie darbai atlikti ir apmokėjo už šias paslaugas. Priimtų paslaugų tinkamumu BPC iš dalies įsitikino 2011 m. vasario 23 d. Klaipėdos regioniniame padalinyje įrengus 60 darbo vietų kuriose įdiegta BPC įsigyta programinė įranga. Visų 2010 m. priimtų paslaugų tinkamumu bus galima įsitikinti įrengus likusias 60 darbo su BPC IS vietų Vilniuje (pagal sutartį numatyta 2012 m. II ketv).

BPC neskyrė pakankamai dėmesio BPC IS plėtros projekto eigos kontrolei, o licencijų diegimo darbų apimtis nebuvo detalizuota sutartyje. Siekiant užtikrinti tinkamą BPC IS plėtros sutarties vykdymo kontrolę, atskirais IS kūrimo etapais tikslinga numatyti aiškius ir pamatuojamus kontrolės taškus. Projekto vykdymo rizika galėjo būti sumažinta, jei BPC sudarydamas plėtros paslaugų pirkimo sutartį būtų detalizavęs, kokie konkretūs darbai turi būti atlikti pagal sutartyje numatytus mokėjimo etapus Klaipėdos ir Vilniaus regioniniuose padaliniuose.

1.3.6. Techninė įranga įsigyta brangiau nei rekomenduojamos įrangos gamintojo kainos

Perkančioji organizacija, siekdama įsigyti reikalingas prekes, paslaugas ar darbus, turi sudaryti pirkimo sutartį, leidžiančią racionaliai naudoti tam skirtas lėšas²⁷.

BPC, vykdydamas BPC IS plėtros paslaugų viešąjį pirkimą, neatskyrė pirkimo objekto dalių (techninės įrangos ir BPC IS kūrimo paslaugų pirkimo ir kt.). Pirkimo dokumentuose BPC nustatė tik funkcinis BPC IS reikalavimus bei nurodė, kokia turi būti diegiama programinė įranga. Taip tiekėjas, atsižvelgdamas į nustatytus reikalavimus, turėjo parinkti reikiamą techninę įrangą.

VšĮ Centrinė projektų valdymo agentūra, vertindama paraišką dėl projekto, kuriuo numatoma vykdyti BPC IS plėtrą, finansavimo, pateikė nuomonę, kad nėra racionalu ir pagrįsta vykdyti vieną bendrą pirkimą ir rekomendavo PAGD vykdyti atskirus įrangos pirkimus (2010 m. kovo 31 d. CPVA raštas Nr. 2010/2-3148 PAGD).

BPC paaiškino, kad projektus pasirinko vykdyti „*turn key*“ (iki raktų) principu, kai perkančioji organizacija įsigyja BPC IS diegimo ir plėtros paslaugas kaip vieningą, pagal nustatytus reikalavimus veikiantį, informacinį kompleksą, už kurio reikalaujamą veikimą ir funkcionalumą yra atsakingas tiekėjas, nes BPC IS komponentų atskiri pirkimai galimai sudarytų prielaidas neracionaliam lėšų panaudojimui.

Vertindami 2010 m. rugsėjo 20 d. sutarties vykdymą, analizavome BPC IS operatoriaus darbo vietų kompiuterių, atsarginių kopijų darymo įrenginio, duomenų saugyklos ir tarnybinių stočių technines charakteristikas ir kainas. Pagal šią sutartį BPC Klaipėdos regioniniam padaliniui įsigytos įrangos kainas ir charakteristikas palyginome su BPC analogiškos įrangos įsigytos 2009 m.

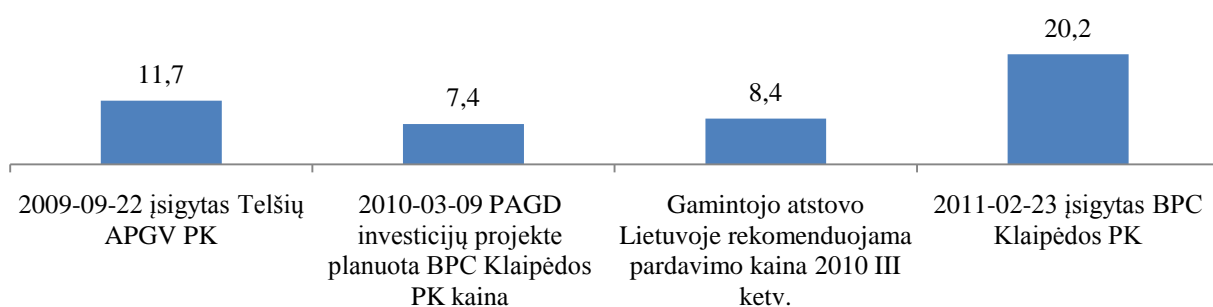
²⁶ 2010 m. spalio 27 d. darbų/paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą pasirašė BPC viršininko pavaduotojas, (priimtų paslaugų vertė – 360,6 tūkst. Lt), 2010 m. gruodžio 9 d. darbų/paslaugų perdavimo ir priėmimo aktą pasirašė BPC viršininkas (priimtų paslaugų vertė – 343,7 tūkst. Lt).

²⁷ Lietuvos Respublikos viešųjų pirkimų įstatymas, 1996-08-13, Nr. I-1491, 3 str. 2 dalis.

(Telšių APGV) bei įrangos gamintojo atstovo rekomenduojamomis mažmeninėmis pardavimo kainomis. Nustatyta, kad įsigyjant operatorių darbo vietos kompiuterius ir tarnybines stotis lėšos, skirtos techninei įrangai įsigyti, panaudotos netaupiai :

■ 2011 m. vasario 23 d. įsigytų BPC kompiuterių kaina buvo net 73 proc., t. y. 8,5 tūkst. Lt didesnė negu kompiuterio, kuris buvo įsigytas 2009 m. rugsėjo 22 d. ir naudojamas Telšių APGV (7 pav.). Kompiuteriai to paties gamintojo ir modelio, tačiau 2009 m. BPC įsigytų kompiuterių techninės charakteristikos geresnės (spartesnis ir greitesnis procesoriaus taktinis dažnis, didesnė kietojo disko talpa), įsigyta daugiau papildomų taikomųjų programų (biuro programa „MS Office 2007“ ir programa „Vmware Workstation“).

7 pav. Vienos BPC IS operatoriaus darbo vietos kompiuterio kainų palyginimas (tūkst. Lt)

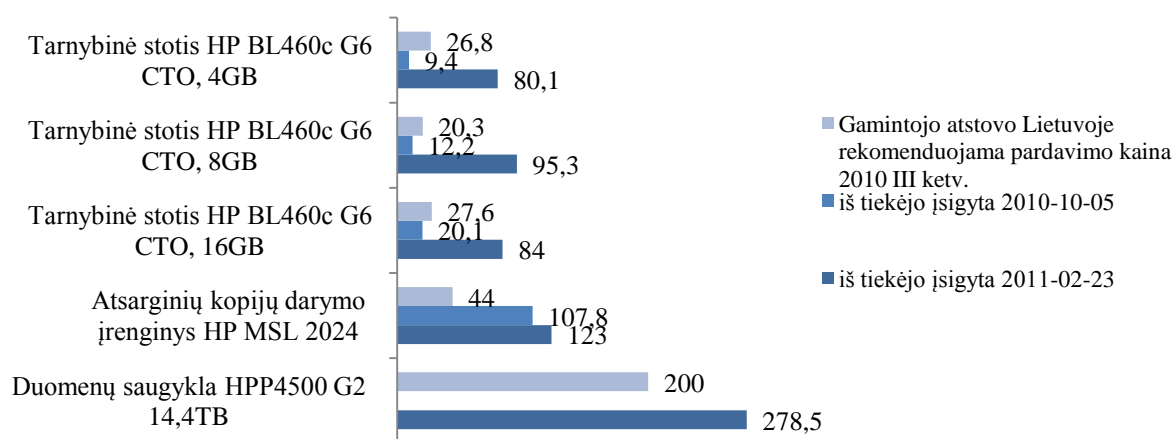


PK – operatoriaus darbo vietos kompiuteris

Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC ir įrangos gamintojo atstovo Lietuvoje pateiktus duomenis.

■ 2011 m. vasario 23 d. įsigytos tarnybinės stotys ir kita techninė įranga kainavo daugiau nei analogiška įranga, įsigyta 2010 m. spalio 5 d., nors ši įranga yra to paties gamintojo ir modelio, analogiškų techninių charakteristikų (8 pav.).

8 pav. Tarnybinių stočių ir kitos techninės įrangos kainų palyginimas (tūkst. Lt)



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC ir įrangos gamintojo atstovo Lietuvoje pateiktus duomenis

BPC Klaipėdos regioninio padalinio operatoriaus darbo vietų kompiuteriai (57 vnt.), tarnybinės stotys ir kita techninė įranga įsigyta vidutiniškai 3 kartus brangiau negu įrangos gamintojo atstovo Lietuvoje rekomenduojama pardavimo kaina.

Atskyrus techninės įrangos įsigijimą, kaip atskirą pirkimo objekto dalį, kaip rekomendavo VŠĮ Centrinė projektų valdymo agentūra, būtų sudaryta galimybė teikti pasiūlymus daugiau techninės įrangos tiekėjų ir taip sudarytos sąlygos įsigyti įrangą galimai mažesnėmis kainomis.

Jei, vykdant projektą pasirinktu „*turn key*“ principu, BPC viešojo pirkimo dokumentuose būtų nustatytos detalesnės techninės įrangos įsigijimo sąlygos (t. y. nustatytos įsigyjamos įrangos kainų maksimalios ribos), taip būtų užtikrinta, kad, sudarant pirkimo sutartį, valstybės biudžeto lėšos būtų panaudotos racionaliai.

1.3.7. Nenaudojamos ar naudojamos iš dalies įdiegtos BPC IS funkcijos

BPC IS steigimo laukiamas rezultatas²⁸ – nenutrūkstamas BPC IS veikimas, užtikrinantis operatyvų atsakymą į pagalbos skambučius, pagalbos prašymų priėmimą ir įvertinimą, pranešimų apie pagalbos poreikį parengimą ir perdavimą pagalbos tarnyboms, informacijos apie pagalbos skambučius, pagalbos prašymus ir reagavimą į juos saugojimą, duomenų saugą bei teisėtą pateikimą.

Auditorių atliktos patikros Klaipėdos padalinyje metu nustatyta, kad dalis BPC IS funkcijų nenaudojama dėl to, kad BPC IS neintegruota su pagalbos tarnybų naudojamomis skaitmeninio radijo ryšio sistemomis, neįdiegti pagalbos tarnybų judrieji terminalai, pagalbos tarnybų automobiliuose nėra GPS imtuvų. Todėl BPC operatoriai, naudodamiesi BPC IS, negali matyti, kur yra visų pagalbos tarnybų laisvos pajėgos (transporto priemonių buvimo vieta), perduoti jiems iš sistemos pranešimų apie pagalbos poreikį ar įregistruotų įvykio kortelių (duomenų) ir panaudoti kitų funkcijų. BPC IS yra sujungta tik su Policijos registruojamų įvykių registru. Kadangi kitos pagalbos tarnybos informacinių sistemų neturi ir neįdiegtos nutolusios darbo su BPC IS vietos pagalbos tarnybų padaliniuose, todėl numatyti (2008 m. spalio 20 d. sutartyje) informacijos perdavimo būdai pagalbos tarnyboms nėra realizuoti. Dėl šių priežasčių BPC nenaudojo ir keturių įsigytų nutolusių terminalų veikimą turinčių užtikrinti tarnybinių stočių (4 priedas 2 lentelė), kurių vertė 430,4 tūkst. Lt.

Nebuvo sistemingo tarpinstitucinio planavimo, todėl nepavyko pasiekti BPC IS tikslų, susijusių su sistemos integralumu.

Priešgaisrinėms gelbėjimo pajėgoms informacija buvo perduodama neišnaudojant 2010 m. įsigytos skaitmeninio radijo ryšio įrangos galimybių. BPC paaiškino, kad „Klaipėdos skyriuje įdiegta BPC IS yra parengta integracijai su VRM naudojamu skaitmeniniu radijo ryšiu, tačiau šis tinklas neturi BPC IS integracijai būtinų TETRA tinklo infrastruktūros komponentų“. PAGD 2011 m. vykdė investicijų projektą (numatytos lėšos – 1,7 mln. Lt), kurio metu planuota iki 2012 m.

²⁸ Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2008-04-10 įsakymu Nr. 1-119 patvirtinti Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos BPCIS nuostatai, 10 p.

atnaujinti naudojamą pagalbos tarnybų skaitmeninio radijo ryšio sistemą ir taip pasiekti suderinamumą su BPC IS. Tokia priemonė nebuvo numatyta Plėtros programos įgyvendinimo priemonių plane. Tai rodo, kad BPC veiklai, reikalingos infrastruktūros kūrimas ir plėtra vykdoma nenuosekliai, pagal nesuderintus sprendimus.

Nustatyta, kad BPC IS įregistruoja ir atvaizduoja ne visą informaciją apie įvykius ir skambinančiojo buvimo vietą, nes, pagal BPC pateiktą informaciją, vienas iš mobilaus ryšio operatorių Lietuvoje neturi techninių galimybių perduoti skambinančiojo koordinatas. BPC IS privalėjo priimti pagalbos prašymus SMS ir MMS žinutėmis ir perduoti pranešimus apie pagalbos poreikį ir aliarmavimo signalą pagalbos tarnybų pajėgoms SMS žinute. Tačiau audito metu BPC IS funkcijos susijusius su SMS priėmimu ir siuntimu neveikė, sprendimas buvo testuojamas tik su vienu iš mobilaus ryšio operatorių. Todėl nebuvo sudarytos sąlygos priimti prašymus iš žmonių su klausos ir (ar) kalbos negalia ir atitinkamai į juos reaguoti.

BPC Klaipėdos regiono padalinio patalpose vienu metu dirbo daugiausiai 12 darbuotojų, todėl nebuvo išnaudojami sukurtos sistemos pajėgumai (vienu metu gali dirbti iki 200 vartotojų). Numatyta, kad BPC IS bazinio funkcionalumo (skambučių priėmimo), įvykio kortelių registravimo, įvykio klasifikavimo, pajėgų dispečerizavimo bei GIS modulio, balso įrašymo įrangos patikimumo lygis privalo būti 99,99 proc. Nustatyta, kad reikiamas sistemos patikimumo lygis neužtikrinamas, kol neįdiegtas sistemos veiklos dubliavimas kitame objekte (Vilniaus regioniniame padalinyje). BPC Klaipėdos regiono patalpose naudojami dubliuoti įrenginiai įdiegti toje pačioje fizinėje patalpoje kaip ir pagrindinė įranga, todėl atsitikus nenumatytam įvykiui (gaisras, patalpų užliejimas vandeni ar kt.) būtų pakenkta visai įrangai.

BPC IS neįvesta visa reikiama informacija ir duomenys, todėl tik iš dalies naudojamos sistemos galimybės. Sistema nepadedą BPC operatoriams konsultuoti skambinančiuosius, kaip buvo numatyta sutartyje, nes joje nesuvesti dažnai užduodamų klausimų sąrašai ir neužpildyti BPC operatoriaus vadovai. Taip pat nėra informacijos apie GMP laisvas pajėgas, todėl nėra galimybės sudėtingų įvykių atveju išsiųsti visas reikalingas pagalbos tarnybas. Be to, BPC nusprendė nenaudoti kai kurių sukurtų BPC IS balso įrašymo įrenginio funkcijų, nes kompiuterio ekranų įrašymas naudoja daug sistemos resursų.

Nustatyta, kad įdiegtos ne visos 2008 m. sutartyje numatytos funkcijos. BPC IS negali priimti ir apdoroti pagalbos iškvietos sistemos eCall²⁹ skambučių, nes iki 2008 m. sutarties su tiekėju vykdymo pabaigos nebuvo patvirtintas bendras Europos eCall techninis standartas.

Planuojant BPC IS kūrimą ir plėtrą neįvertintas pagalbos tarnybų pasirengimas naudoti BPC IS, trūko institucijų veiksmų ir naudojamų techninių priemonių suderinamumo. Siekiant panaudoti

²⁹ Europos Sąjunga skatina naujuose automobiliuose įrengti įtaisus, kurie įvykus avarijai automatiškai išsiųstų pagalbos prašymą. Užregistravęs stiprų smūgį „eCall“ įtaisas automatiškai surenka Europos bendrąjį pagalbos telefono numerį 112 ir praneša pagalbos tarnybos darbuotojams apytikrą automobilio buvimo vietą.

sukurtas BPC IS funkcijas ir užtikrinti, kad BPC IS įgyvendintų planuotus tikslus, BPC turėtų pašalinti nustatytus trūkumus.

2. Kaip organizuojama BPC veikla?

Kad BPC galėtų vykdyti jam pavestas funkcijas, neužtenka sukurti reikalingą infrastruktūrą, turi būti suformuotas ir personalas, gebantis operatyviai ir tiksliai įvertinti pagalbos prašymus ir reaguoti į juos, turi būti nupirktos infrastruktūrai aptarnauti būtinos paslaugos, sukurta efektyviai veikianti kokybės užtikrinimo sistema, padedanti tobulinti BPC veiklą.

2.1. Pareigybės steigiamos neįvertinus realaus jų poreikio

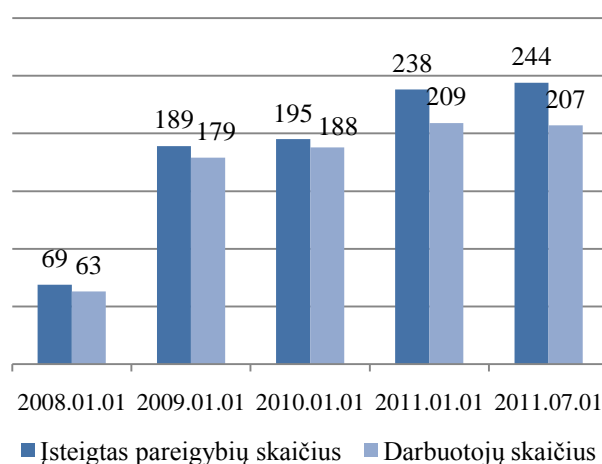
Institucijos veiklos efektyvumas didele dalimi priklauso nuo personalo. Neturėdama veiklai vykdyti reikalingų žmogiškųjų išteklių, ji negalės pasiekti savo strateginių tikslų. Nustatant pareigybių poreikį turi būti naudojami faktiniais veiklos duomenimis pagrįsti rodikliai ir įvertintos institucijai pavestos funkcijos ir darbo krūviai, užsienio šalių patirtis.

2011 m. liepos 1 d. BPC buvo 244 pareigybės, iš jų 207 užimtos (9 pav.). Pareigybių skaičius nuo 2008 m. sausio 1 d. padidėjo beveik 4 kartus. Didžiausią BPC personalo dalį – 86,5 proc. (211 pareigybių) sudarė operatoriai, kuriems pavestos atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų valdymo funkcijos. 5,7 proc. (14 pareigybių) BPC pareigybių paskirtis – vadovauti pamainai.

BPC pateiktais duomenimis, vienam operatoriui tenkantis vidutinis darbo krūvis 2009-2010, 2011 m. I pusmetį skyrėsi 2–3 kartus.

2010 m. PAGD ir BPC parengtame Investicijų projekte „Bendrojo pagalbos centro regioninių padalinių aprūpinimas specializuota atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, pagalbos tarnybų operatyvaus pajėgų valdymo technine ir programine įranga“ darbo vietų įrengimas buvo siejamas su planuojamu operatorių pareigybių skaičiumi (3 lentelė).

9 pav. BPC pareigybių ir darbuotojų skaičius



Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC pateiktus duomenis

3 lentelė. BPC Vilniaus ir Klaipėdos padaliniuose planuojamas operatorių pareigybių skaičius ir jo pagrindimas

BPC regioninis padalinys	Planuojamas operatorių pareigybių skaičius	Pareigybių skaičiaus pagrindimas
Vilniaus	180	Operatorių, valdančių pagalbos tarnybų pajėgas, poreikis nepagrįstas, o nustatant operatorių, atsakančių į pagalbos skambučius ir reaguojančių į pagalbos prašymus, darbo vietų poreikį, buvo naudotasi Erlango srautų aptarnavimo metodika ³⁰ . Planuojama operatorių darbą darbas organizuotas trimis pamainomis.
Klaipėdos	180	
Iš viso	360	
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal PAGD		

BPC ir PAGD, skaičiuodami šį poreikį naudojo faktiniais duomenimis nepagrįstus rodiklius, nesirėmė sukaupta BPC veiklos statistika. Auditoriai, remdamiesi BPC veiklos faktiniais duomenimis apskaičiavo, kad maksimalus operatorių skaičius, naudojant Erlango srautų aptarnavimo metodiką, turėtų būti beveik 100 pareigybių mažesnis nei nurodyta minėtame investicijų projekte³¹ (išsamiau 5 priede).

Audito metu PAGD informavo, kad sukūrus ir įdiegus BPC IS planuojama, jog Vilniaus ir Klaipėdos regioniniuose padaliniuose bus įsteigtos 532 pareigybės (ne toks skaičius, kaip numatyta 2010 m. investicijų projekte), Alytuje ir Šiauliuose – 158, iš viso 690. Palyginę šiuos duomenis su nurodytu poreikiu 2010 m. investicijų projekte, nustatėme, kad Vilniaus ir Klaipėdos padaliniuose planuojama įsteigti 172 pareigybėmis daugiau. Numatyta keisti darbo organizavimą – vienai darbo vietai išnaudoti visą parą vidutiniškai reiks 4,5 darbuotojo. Planuojamą Alytaus ir Šiaulių regioninių padaliniuose pareigybių poreikį pagrindžiantys skaičiavimai pateikti nebuvo.

Europos šalyse operatorių skaičius dažniausiai nustatomas atsižvelgus į skambučių pagalbos telefonu skaičių. Estijoje Skubios pagalbos centro, kurio veiklos organizavimas ir rodikliai³² panašūs į BPC, vienam operatoriui 2010 m. teko 8,5 tūkst. skubios pagalbos iškvietimo telefono numeriu 112 skambučių (dirbo 130 žmonių, įregistruota 1,1 mln. skambučių). Ryšių reguliavimo tarnybos pateiktais duomenis, Lietuvoje 2010 m. pagalbos telefono numeriais buvo gauta apie 4,6 mln. skambučių. Darydami prielaidą, kad tokį kiekį skambučių aptarnaus PAGD planuojamas operatorių pareigybių skaičius, apskaičiavome, kad vienam operatoriui vidutiniškai per metus tektų 6,7 tūkst. skambučių (4,6 mln. /690), t. y. 1,8 tūkst. mažiau nei Estijoje. Jei vienam BPC operatoriui tektų per metus toks pat skambučių kiekis, kaip Estijoje, turėtų būti įsteigta 147 operatorių pareigybėmis mažiau.

³⁰ Metodika pateikiama interneto puslapyje <http://www.erlang.com/calculator/call/>. Ši metodika leidžia įvertinti, kiek darbuotojų reikia skambučių centrui per aštuonių valandų darbo dieną.

³¹ Skaičiavimai buvo atlikti remiantis minėta metodika ir naudojant BPC veiklos (Vilniaus skyriaus) faktiniais duomenimis pagrįstus rodiklius.

³² 2010 m. Estijos įregistruota 1,1 mln. skubios pagalbos iškvietimo telefono numeriu 112 skambučių. Iš jų nustatyta 268 tūkst. (24,4 proc.) realios pagalbos prašymų. Centras vertina gautus skambučius, skirtus priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo bei greitosios medicinos pagalbos tarnyboms ir valdo šių tarnybų pajėgas. Perduodama informacija apie pagalbos poreikį policijai, nelaimingų atsitikimų jūroje tarnybai. Nustatant pagalbos poreikį atliekamas gautų skambučių, skirtų priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo bei greitosios medicinos pagalbos tarnyboms, rizikos vertinimas (nustatomas pavojaus ar grėsmės lygis).

Planuojant operatorių pareigybių poreikį, taip pat reikėtų įvertinti ir kitas svarbias aplinkybes, t. y. faktinę pokalbių trukmę (nuokrypius nuo vidutinės pokalbio trukmės), neatsilieptų skambučių ir priimtų skambučių, pagal kuriuos nenustatomas pagalbos poreikis, skaičių. Atkreipėme dėmesį, kad BPC 2008-2010 m. ir 2011 m. I pusmetį neanalizavo duomenų apie nuokrypius nuo vidutinės pokalbio trukmės ir nesiėmė pakankamų priemonių, kad būtų sumažintas ne pagalbos skambučių skaičius.

Pagal BPC pateiktus 2008–2010 m. duomenis, tik pagal trečdalį (vidutiniškai 27,6 proc.) atsakytų ir įvertintų skambučių yra parengiami ir pagalbos tarnyboms perduodami pranešimai apie pagalbos poreikį. Kitą dalį skambučių sudaro atsitiktiniai, melagingi, tyčiniai skambučiai, skirti kitoms tarnyboms, informacijai ar konsultacijoms teikti ir t. t. Kokią dalį (vnt., proc.) sudaro šios skambučių rūšys, BPC taip pat nekaupė ir neanalizavo. Ši informacija būtų naudinga planuojant personalo poreikį ir priimant valdymo sprendimus dėl efektyvesnio operatorių darbo organizavimo.

Pavyzdys

Vilniaus ir Klaipėdos AVPK nurodė, kad neretai iš BPC gaunami pagalbos pranešimai, kurie turi būti perduodami kitoms institucijoms: VSAT, muitinei, gamtos apsaugos, vartotojų teisių apsaugos, veterinarijos institucijoms.

Planuojant BPC operatorių pareigybių poreikį, būtina įvertinti pagalbos tarnybų funkcijų perdavimo BPC apimtis ir vykdomos infrastruktūros plėtros rezultatus. Kaip turėtų keistis BPC operatorių skaičius, mažėjant pagalbos tarnybų atitinkamoms pareigybėms, nebuvo planuota. Perdavus funkcijas BPC, pagalbos tarnybose turėtų būti mažinamas pareigybių skaičius ir tai leistų sumažinti išlaidas jiems išlaikyti. Dėl funkcijų perdavimo pagalbos tarnybų pareigybių³³, kurių aprašymuose numatytos funkcijos, susijusios su atsakymo į pagalbos skambučius, reagavimo į pagalbos prašymus ir pajėgų valdymu, skaičius nuo 2008 m. sausio 1 d. iki 2011 m. liepos 1 d. sumažėjo 302 (23,1 proc.), buvo 1308. GMP tarnybose pareigybių skaičius nesumažėjo, o viena pareigybe padidėjo. Lyginant BPC operatorių, dirbančių su BPC IS, ir GMP dispečerių darbo krūvius, nustatyta, kad 2008–2010 m. GMP dispečeriams teko atsakyti ir įvertinti iki 20 kartų mažesnę skambučių kiekį.

95,1 proc. BPC įsteigtų pareigybių yra statutinių valstybės tarnautojų. Bendrojo pagalbos centro įstatyme³⁴ numatyta, kad BPC pareigūnai yra vidaus tarnybos sistemos pareigūnai. BPC nurodė, kad „pareigūno statusas reikalingas atlikti skambučių administravimo ir pajėgų valdymo pajėgoms, nes tai yra susiję su nurodymų davimu piliečiams ir kitoms statutinėms ir nestatutinėms įstaigoms ir organizacijoms. Be to, dirbama su riboto naudojimo informacija“. Palyginę BPC ir kitų vidaus reikalų įstaigose tarnaujančių pareigūnų vykdomų funkcijų sąsajas su vidaus tarnybos ypatumais, nustatėme, kad kitų vidaus tarnybos sistemos pareigūnų atliekamos funkcijos yra

³³ Pagalbos tarnybose pareigybės, kurių paskirtis – priimti, vertinti skambučius pagalbos telefono numeriais ir valdyti pajėgas, yra skirtingos: priešgaisrinėse apsaugos ir gelbėjimo šias funkcijas vykdo dispečeriai, greitosios medicinos pagalbos tarnybose dispečeriai ar bendrosios praktikos slaugytojai, policijos sistemoje – budėtojai ir specialistai.

³⁴ Lietuvos Respublikos bendrojo pagalbos centro įstatymas, 2004-05-25 Nr. IX-2246, 1 str. 2 d.

susijusios ne tik su nurodymų davimu sau nepavaldiems asmenims, bet ir su didesniu pavojumi gyvybei ar sveikatai.

Pavyzdys

Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų pareigūnai turi nebijoti aukščio ir uždaros erdvės, yra nuolat pasirengę išvykti į incidento vietą, gesina gaisrus, mažina gaisro padarinius, gelbėja žmones ir turta, atlieka gelbėjimo darbus esant pastatų griūtims ir t. t.

Dėl nepagrįsto pareigybių priskyrimo pareigūnų pareigybėms Valstybės kontrolė akcentavo³⁵ 2011 m. įvertinusi statutinės vidaus tarnybos valdymą ir rekomendavo tobulinti statutinių valstybės tarnautojų statuso, pareigų, teisių, socialinių garantijų ir kt. reglamentavimą. Atsižvelgiant į Valstybės kontrolei 2011 m. lapkričio 23 d. pateiktą Ministro pirmininko kanclerio informaciją, kad Statutinės valstybės tarnybos įstatymo projekto svarstymas atidėtas ir VRM nurodyta papildomai įvertinti Valstybės kontrolės rekomendacijų įgyvendinimą, VRM turėtų priimti atitinkamus sprendimus ir dėl pareigūno statuso BPC darbuotojams suteikimo tikslingumo.

2.2. BPC IS techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugos perkamos nesivadovaujant kainodaros taisyklėmis

Pagal Viešojo pirkimo–pardavimo sutarčių kainos ir kainodaros taisyklių nustatymo metodiką³⁶, kuomet sudaromos sutartys, pagal kurias tiekiamų prekių, teikiamų paslaugų ar vykdomų darbų kiekis priklauso nuo aplinkybių, sunkiai prognozuojamų pirkimo metu, taip pat nuo tarpinių sutarties vykdymo rezultatų, turėtų būti nustatomas fiksuotas įkainis.

BPC perka Vilniaus padalinyje įdiegtos informacinės sistemos techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugas ir kasmet sudaro šių paslaugų pirkimo sutartis. Pagal šias sutartis BPC per 2008–2010 m. ir 2011 m. I pusmetį sumokėjo 1661,7 tūkst. Lt.

Paslaugų pirkimo sutartyse nurodytos perkamos paslaugos (konsultacija ir pagalba telefonu bei elektroniniu paštu, veikimo sutrikimų ir klaidų šalinimas darbo vietoje, profilaktiniai patikrinimai, klaidų ir sutrikimų pataisymai), paslaugų teikimo būdai ir visoms paslaugoms pirkti nustatyta fiksuota kaina. Perkant šias paslaugas (išskyrus profilaktinius patikrinimus) iš anksto nebuvo žinoma, kiek reikės pirkti paslaugų. Remiantis Sistemos aptarnavimo paslaugų klaidų monitoringo aktais ir ataskaitomis³⁷, per 2008–2010 m. ir 2011 m. I pusmetį užregistruoti 23 informacinės sistemos sutrikimų ir klaidų šalinimo atvejai. Konsultacijų ir pagalbos telefonu bei elektroniniu paštu (iki 2011-07-01) ir profilaktinių patikrinimų (iki 2010-06-16) BPC neregistravo. Atskirais ketvirčiais (sutartyse buvo numatyta, kad už suteiktas paslaugas atsiskaitoma už ketvirtį) sutrikimų ir klaidų skaičius buvo skirtingas (iki keturių). Tačiau nustačius fiksuotą kainą, už

³⁵ Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2011-01-13 valstybinio audito ataskaita „Statutinės vidaus tarnybos valdymas“ Nr. VA-P-40-3-2.

³⁶ Patvirtinta Viešųjų pirkimų tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2003-02-25 įsakymu Nr. IS-21, 12 p. (nuo 2011-11-01 galioja Viešųjų pirkimų tarnybos direktoriaus 2011-08-01 įsakymo Nr. IS-105 redakcija).

³⁷ BPC IS techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugų sutarčių priedai.

suteiktas skirtingos apimties paslaugas kiekvieną ketvirtį pagal sudarytą sutartį buvo mokamos vienodos sumos.

Pavyzdys

Vykdant 2009 m. kovo mėn. 19 d. sudarytą BPC IS techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugų teikimo sutartį BPC kiekvieną ketvirtį sumokėjo po 131,3 tūkst. Lt, nors informacinės sistemos sutrikimų ir klaidų šalinimo atvejų skaičius buvo skirtingas:

2009 m. II ketvirtį buvo 4 atvejai, 2009 m. III ketvirtį – 1, 2009 m. IV ketvirtį – 2, 2010 m. I ketvirtį – 1.

Pagal 2007 m. balandžio 13 d. sudarytą Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugų teikimo sutartį buvo numatyta už suteiktas paslaugas, ketvirčiui pasibaigus, mokėti po 86,7 tūkst. Lt. 2008 m. I ketvirtį įrangos sutrikimų ir klaidų nebuvo užregistruota. Todėl darytina išvada, kad poreikio suteikti pagal sutartį minėtų trūkumų šalinimo paslaugas 2008 m. I ketvirtį nebuvo. 2008 m. balandžio 13 d. paslaugų priėmimo ir perdavimo akte buvo nurodyta, kad sutarties vykdytojas suteikė Centro informacinės sistemos techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugas, neišskiriant suteiktų paslaugų rūšių, už 86,7 tūkst. Lt, kaip už visas suteiktas paslaugas.

BPC paaiškino, kad nustatant pirkimo sąlygas ir fiksuotą kainą, svarbiausias veiksnys – BPC IS veikimo sutrikimai ir klaidos turi būti šalinamos taip, kad būtų užtikrinta nepertraukiama BPC veikla. Tačiau BPC nepateikė argumentų, kad nustačius fiksuotus įkainius, pablogėtų teikiamų paslaugų kokybė. Jei sutartyse būtų nustatyti teikiamų paslaugų įkainiai, kaip tokiais atvejais numato Viešojo pirkimo–pardavimo sutarčių kainos ir kainodaros taisyklių nustatymo metodika, ir būtų pakankama sutarties vykdymo kontrolė, būtų apmokama tik už suteiktas paslaugas.

2.3. Viešųjų ryšių operatoriams kompensuojamos išlaidos nepakankamai įvertinus jų pagrįstumą

Vyriausybė, patvirtinusi³⁸ Vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidų kompensavimo valstybės lėšomis tvarkos aprašą (toliau – Aprašas), numatė, kad BPC kompensuoja minėtas išlaidas prieš tai įvertinęs jų poreikio ir šių išlaidų pagrįstumą.

Viešųjų ryšių operatoriams per 2008–2010 m. BPC kompensavo 5 151,1 tūkst. Lt vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidų.

1. Už 2008 m. įsigytą ir įdiegtą vietos nustatymo įrangą viešųjų ryšių operatoriams kompensuota 3 825,3 tūkst. Lt.

2008 m. kompensuotinių vietos nustatymo įrangos įsigijimo ir įdiegimo (pritaikymo) išlaidų poreikio pagrįstumui įvertinti buvo sudaryta darbo grupė, susidedanti iš BPC specialistų. Taip pat viešųjų operatorių pateikti techniniai sprendimai ir preliminarus vietos nustatymo įrangos įsigijimo

³⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-12-12 nutarimas Nr. 1332, 1 p.

ir įdiegimo (pritaikymo) išlaidų poreikis buvo pateikti VRM Informatikos ir ryšių departamentui, Ryšių reguliavimo tarnybai ir paprašyta įvertinti, ar visi techninio sprendimo elementai būtini, kad būtų užtikrintas jo funkcionalumas ir ar pagrįstos techninio sprendimo sudėtinių elementų kainos. Ryšių reguliavimo tarnyba informavo: „kadangi būtina visapusiškai įvertinti vietos nustatymo įrangos įsigijimo ir įdiegimo (pritaikymo) išlaidų poreikių pagrįstumą, manytina, jog Centrai galimai būtų tikslinga inicijuoti nepriklausomų ekspertų įvertinimą“. Nepriklausomi ekspertai įvertinimui nebuvo pasitelkti. Pagal BPC pateiktą informaciją, priimant sprendimą vadovautasi VRM Informatikos ir ryšių departamento pateikta nuomone, kad viešųjų ryšių operatorių siūlomi techniniai sprendimai yra pakankami, užtikrinant šios sistemos funkcionalumą pagal parengtus reikalavimus, ir visi techninio sprendimo elementai yra būtini. Taip pat nurodė, kad BPC specialistai atliko viešai prieinamų techninio sprendimo elementų rinkos kainų analizę, tačiau šią analizę pagrindžiančių dokumentų auditoriams nepateikė.

Naudojant nupirktą įrangą skambinančiojo vietos pateikimo tikslumas (spindulio) yra nuo 50 metrų iki 20 ir daugiau kilometrų. Tikslumas priklauso nuo kiekvieno operatoriaus bazinių stočių išdėstymo ir aprėpties. Atsitiktinės atrankos būdu perklausius pokalbio 344 įrašus bei apklausus BPC operatorius ir pagalbos tarnybas nustatyta, kad BPC operatoriams ir (ar) pagalbos tarnybų darbuotojams neretai tenka tikslintis telefonu (užduodant skambinančiajam papildomus klausimus) skambinančiojo buvimo vietos duomenis. BPC paaiškino, kad „Centras, rengdamas techninius reikalavimus, pagal kuriuos teikiami viešųjų judriojo telefono ryšio abonentų ir (ar) paslaugų gavėjų, skambinančių bendruoju pagalbos telefono numeriu 112, vietos nustatymo duomenys, konsultavosi su operatoriais, kurie pasiūlė tokį (Cell-ID tikslumą) variantą kaip greičiausiai įgyvendinamą ir pigiausią“ ir nurodė, kad renkantis šį variantą analizė nebuvo atlikta.

2. Už vietos nustatymo įrangos veikimo palaikymą kompensuota 1325,8 tūkst. Lt. Šios išlaidos 2008–2010 m. buvo kompensuotos, nesilaikant Vyriausybės patvirtinto Aprašo reikalavimų, kad turi būti įvertintas kompensuojamų išlaidų poreikio ir šių išlaidų pagrįstumas. Apraše nustatyta, kad kompensuojamos tik faktiškai patirtos išlaidos pagal Bendrajam pagalbos centrui pateiktus dokumentus, įrodančius kompensuojamųjų išlaidų pagrįstumą³⁹. Taip pat nustatyta, kad teikėjai kompensuojamųjų išlaidų apskaitą tvarko atskirai nuo kitų išlaidų apskaitos⁴⁰. Tačiau nė viena valstybės institucija (nei BPC, nei Ryšių reguliavimo tarnyba) nevertino teikėjų (viešųjų ryšių operatorių) kompensuojamųjų išlaidų apskaitos duomenų, pagal kuriuos apskaičiuojama kompensuotina suma, pagrįstumo. Nė viena institucija nekontroliavo, ar valstybės biudžeto lėšomis įsigyta vietos nustatymo įranga, reikalinga vietos nustatymo duomenims

³⁹ Vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidų kompensavimo valstybės lėšomis tvarkos aprašas, 12 p.

⁴⁰ Ten pat 16 p.

teikti, nenaudojama kitais tikslais (komerciniais), t. y. ar laikomasi Aprašo nuostatos, kad vietos nustatymo įranga naudojama tik vietos nustatymo duomenims teikti BPC⁴¹.

BPC paaiškino, kad „Vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidų kompensavimo valstybės lėšomis tvarkos aprašo reikalavimų laikymosi negali užtikrinti, nes šiai funkcijai vykdyti neturi reikiamų specialistų. Kompensuojamų lėšų dydį, nurodytą sąskaitose faktūrose, vertino tik BPC Informacinių technologijų skyriaus specialistai. Finansų ir planavimo skyrius vertino pateiktų sąskaitų-faktūrų sumų atitikimą pateiktiems viešųjų ryšių operatorių poreikiams. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad kompensavimo viešųjų ryšių operatoriams už vietos nustatymo įrangą administravimo funkcija yra nebūdinga BPC veiklai ir nedera su kitomis BPC nustatytomis funkcijomis“.

2.4. Ne visada užtikrinama vykdomų funkcijų kokybė

BPC operatorius privalo atsakyti į pagalbos skambučius, operatyviai įvertinti pagalbos prašymus ir pagal pagalbos tarnybų pateiktus algoritmus (reagavimo schemas) parengti pranešimą apie pagalbos poreikį ir perduoti jį pagalbos tarnyboms. Kad BPC operatoriai tinkamai galėtų atlikti pavestas funkcijas, turi būti nustatyti kokybės reikalavimai (standartai) pavestoms funkcijoms atlikti ir sudarytos sąlygos vykdomų funkcijų kokybei užtikrinti. Tobulinti BPC darbo organizavimą padėtų efektyvi kokybės kontrolės sistema, kuri identifikuotų veiklos trūkumus ir leistų priimti būtinus valdymo sprendimus.

2.4.1. BPC operatoriai ne visada tiksliai įvertina pagalbos prašymą ir nustato pagalbos poreikį

BPC viršininko įsakymu yra patvirtintos Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklės⁴². Jos nereglamentuoja, per kiek laiko BPC darbuotojai turi atsiliepti į skambučius, šiuos skambučius įvertinti ir kiek laiko turi skirti įvykiui valdyti po įvykusio pokalbio. Reikiamos pagalbos suteikimo operatyvumas labai priklauso ir nuo to, ar tinkamai įvertintas pagalbos prašymas ir nustatytas pagalbos poreikis. Nors vyksta BPC pareigūnų mokymai ir tikrinamos profesinės žinios pagal BPC viršininko patvirtintą tvarką⁴³, tačiau, kaip rodo audito rezultatai, to nepakanka jų vykdomų funkcijų kokybei užtikrinti. Auditorių atliktos pagalbos tarnybų apklausos rezultatai rodo, kad BPC darbuotojai dažnai netiksliai ir neobjektyviai įvertina pagalbos prašymus (4 lentelė).

⁴¹ Ten pat 2 p.

⁴² Patvirtinta Bendrojo pagalbos centro viršininko 2008-11-28 įsakymu Nr. 41V-66.

⁴³ BPC viršininko 2009-06-22 įsakymu Nr. 41V-36 patvirtinta Bendrojo pagalbos centro pareigūnų mokymo ir žinių patikrinimo instrukcija.

4 lentelė. Pagalbos tarnybų apklausos rezultatai

Pagalbos tarnyba	Tarnybų, neigiamai vertinančių BPC specialistų darbą, skaičius	Pateiktos pastabos
APGV	1 iš 10 (10 proc.)	BPC ne visada tiksliai ir objektyviai vertina skambučius, todėl buvo atvejų, kai pagalbos poreikis apie įvykius buvo nustatytas neteisingai.
AVPK	7 iš 10 (70 proc.)	Dažniausiai pasitaikančios klaidos yra tokio pobūdžio: neteisingai klasifikuojamas įvykis, nurodomas netikslus įvykio adresas (supainioja adresus, miestelius ir pan.), įvykio aplinkybių aprašyme nepakanka informacijos, neatliekamas pirminis teisinis pranešamo įvykio įvertinimas, trūksta principingumo, vertinant pagalbos prašymus, esant abejonėms dėl būtinumo, reaguoti į pagalbos prašymą sprendimo priėmimo iniciatyva perduodama policijai. Neretai gaunami ne policijos kompetencijai skirti įvykiai, apie tą patį įvykį gaunami net keli pranešimai. BPC specialistai neturi pakankamai kompetencijos. Neretai pagalbos prašančiajam yra užduodami pertekliniai klausimai ir taip sukeliama neigiamos emocijos prašančiajam pagalbos.
GMP	45 iš 47 (95,7 proc.) 9 GMP tarnybos nuomonės apie BPC specialistų pagalbos skambučių vertinimą nepateikė.	11 pateikė informaciją, kad BPC specialistai dažniausiai tik sujungia su pagalbos prašančiu asmeniu arba tiesiog padiktuoja telefono numerį.
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal pagalbos tarnybų pateiktus duomenis		

Nepakankamai pagalbos prašymų vertinimo kokybei įtakos turėjo tai, kad, nesilaikant Bendrojo pagalbos centro įstatymo 11 str. 2 d., daugiau kaip septynerius metus nebuvo pateiktas BPC medicininių įvykių vertinimo algoritmas. Audito metu, 2011 m. spalio 17 d., sveikatos apsaugos ministras patvirtino Laikinąjį greitosios medicinos įvykių klasifikatorių, skirtą Bendrojo pagalbos centro operatoriams⁴⁴.

Klasifikatoriai ir klausimai, kuriuos BPC operatoriai naudoja pagalbos prašymui įvertinti ir pranešimui apie pagalbos poreikį parengti yra nepakankami dažnai pasitaikantiems atvejams įvertinti. Pavyzdžiui, nenustatyta, kaip turi operatorius reaguoti ir kaip konsultuoti skambinantįjį, kai prašoma pagalbos nukentėjus dėl sukčiavimo telefonu.

Siekdami įvertinti BPC operatorių vykdomų atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus funkcijų kokybę, atsitiktinės atrankos būdu BPC Vilniaus ir Klaipėdos padalinuose išklauseme pokalbių įrašus ir nustatėme, kad:

- BPC operatoriai, gavę medicininio pobūdžio pagalbos prašymus ir surinkę dalį informacijos, dažniausiai skambučius peradresuoja ar rekomenduoja skambinti GMP tarnyboms. Taip skambinančiajam du kartus užduodami panašūs klausimai. Taigi, BPC nevykdo jam Bendrojo pagalbos centro įstatymo 10 str. pavestų funkcijų – vertinti skambučius ir atitinkamai reaguoti, o atlieka tarpininko vaidmenį. Dėl tokios situacijos gali vėluoti medicininės pagalbos suteikimas.

Pavyzdys

1. Pokalbio trukmė buvo 4 min. 12 s. Iš jų pokalbis su BPC darbuotoju vyko 58 s, sujungimas su GMP – 19 s, likusi pokalbio trukmė su GMP tarnybos darbuotoju – 2 min. 55 s.

2. Skambinantysis pranešė, kad pievoje guli žmogus. BPC specialistas tikslinasi, kur pranešantysis gyvena?,

⁴⁴ Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2011-10-17 įsakymas Nr. V-909.

kas atsitiko? Kur guli? Vyras? Amžius? Sumuštas? Sąmoningas? Aiškinantis aplinkybes (58 s) paaiškėja, kad pievoje gulintis asmuo neblavus, nugaroje įdrėskimas, po to sujungia su GMP tarnyba. Tarnybos specialistai užduoda analogiškus bei papildomus klausimus, surinkę informaciją perduoda ją policijai.

■ skambinančiajam užduodami klausimai, pagal kuriuos surinkta informacija neįrašoma į formuojamą pranešimą.

Pavyzdys

Skambinantysis informavo, kad kaimynas 12 val. neatidaro durų, išreiškia abejonę dėl žmogaus gyvybės. BPC pareigūnas užduoda perteklinius klausimus: Kvapas jaučiasi? Kur žmona, vaikai kur? Gal jo namuose nėra? Sujungia su policija, detales aiškinasi toliau. Pokalbis trunka 5 min. 14 s. Įvykio ataskaitoje pareigūnas šių aplinkybių nepateikia.

2.4.2. Numatytos nepakankamos kokybės užtikrinimo priemonės

Nustatyta, kad BPC operatorių vykdoma veikla vertinama nepakankamai. Nenustatyta BPC operatorių atliekamų funkcijų kokybės vertinimo tvarka. BPC paaiškino, kad operatorių atliekamų funkcijų kokybės vertinimas vykdomas, kai:

■ gaunami asmenų skundai. Atkreipėme dėmesį, kad BPC neregistruoja telefonu, elektroniniu paštu gautų skundų, o registruoja tik rašytinius;

■ gaunami teisėsaugos ir kitų institucijų paklausimai. Kai gaunami šie paklausimai, perklausoma nuo 20 iki 40 proc. skambučių įrašų nuo visų gautų skambučių ir peržiūrimi parengti pranešimai. Tačiau BPC dokumentų, kurie pagrįstų, kad išklausus pokalbių įrašus, peržiūrėjus parengtus pranešimus, buvo vertinama operatoriaus darbo kokybė, nepateikė, o paaiškino, kad „šių veiksmų nuolatinis fiksavimas yra netikslingas biurokratinis procesas“;

■ remiantis išklaustyti pokalbių įrašų analize vertinama BPC pareigūno tarnybinė veikla, profesionalumas. Tačiau dokumentų, pagrindžiančių šiuos faktus, nepateikė.

BPC nurodė, kad periodiniams kokybės tikrinimams nėra žmogiškųjų išteklių, tačiau, jų nuomone, tikslinga juos atlikti. Pagalbos skambučių priėmimo ir reagavimo į pagalbos prašymus kokybės administravimo funkcija (kokybės kontrolė ir (arba) analizė) Vilniaus ir Klaipėdos skyriuose yra nustatyta 4 specialistų pareigybių aprašymuose.

Europos šalyse kokybės vertinimas atliekamas įvairiu periodiškumu.

Pavyzdys

Danijoje ir Islandijoje darbuotojų atliekamos funkcijos vertinamos kasdien, Suomijoje – kartą per mėnesį. Islandijoje kiekvieną savaitę atliekamas teisingai priimtų skambučių monitoringas.

Estijoje vertinama kartą per pusmetį ir gavus skundus. Analizės ir kokybės skyrius atlieka specialius tyrimus, atsižvelgdamas į teigiamus ir neigiamus aspektus, taip pat gautus skundus, vertinami ir visi probleminiai atvejai. Tokie vertinimai parodo silpnąsias vietas ir padeda išvengti klaidų. Išvados yra viešai prieinamos. Kokybės vertinimui yra naudojamos dvi duomenų bazės. Viena iš jų skirta individualiam vertinimui, kurio metu galutinis rezultatas (susumuoti taškai) lemia kiekvieno darbuotojo asmeninius pasiekimus. Kita duomenų bazė skirta kiekvieno įvykio vertinimui ir leidžia nustatyti, kada kiekvienas darbuotojas prisijungė prie skubios pagalbos suteikimo.

BPC veiklos kokybę padėtų gerinti mažėjantis ne pagalbos (konsultacijų, melagingų pranešimų ir kt.) skambučių skaičius.

BPC taikė priemonę, mažinančią trukdančių pagalbos skambučių kiekį: automatinį trukdančių pagalbos skambučių užlaikymą⁴⁵. Tai techninė funkcija, leidžianti trukdančius pagalbos skambučius nukreipti į automatinį garso pranešimų įrenginį, kuriame trukdantys pagalbos skambučiai automatiškai užlaikomi tam tikrą laiką. Priklausomai nuo trukdančio pagalbos skambučio pobūdžio, pranešimo tekstas gali būti kartojamas 1 arba 14 kartų. Šią funkciją BPC naudojo retai: 2009 m. (nuo spalio mėn.) – 17 kartų, 2010 m. – 44 kartus, 2011 m. I pusmetį – 40 (apie ankstesnius metus informacija nepateikta).

Ne pagalbos skambučių skaičių turėtų mažinti ir 2011 m. gruodžio 22 d. priimtas Administracinių teisės pažeidimų kodekso kai kurių straipsnių pakeitimo ir papildymo įstatymas⁴⁶. Jo nuostatos suteikia teisę BPC pareigūnams taikyti administracinę atsakomybę už skambinimą pagalbos telefono numeriais, kai pagalbos nereikia.

Užsienio šalyse ne pagalbos skambučiams mažinti taikoma įvairesnių priemonių (5 lentelė).

5 lentelė. Užsienio šalių patirtis siekiant sumažinti skubios pagalbos iškvietimo telefono numeriu 112, pagal kuriuos neteiktina pagalba

Valstybė	Taikomos priemonės
Slovėnija	Asmenys, skambinantys skubios pagalbos iškvietimo telefono numeriu įspėjami, kad už melagingus skambučius gali būti baudžiami.
Estija	Skubios pagalbos centre yra įkurtas pagalbos ir informacijos padalinys, kuris aptarnauja karštąsias linijas. Talino pagalbos linija (numeris 1345) skubiai sprendžiamos problemos, susijusios su nenumatytais atvejais namuose (komunalinės problemos). Pagalbos informacinė linija (1524) teikiami patarimai, susiję su viešuoju saugumu (gaisro atveju, nelaimingų atsitikimų darbe ir pan.) Aplinkos apsaugos inspekcijos linija (1313) dispečeris iš gyventojų priima informaciją apie mirusius ar sužeistus gyvūnus, užteršimą ar pan. Šios linijos padeda sumažinti skambučių skaičių telefono numeriu 112. Jos taip pat naudojamos per krizines situacijas, siekiant informuoti visuomenę ir neapkrauti 112 linijos. Mokyklose organizuojami mokymai, kada ir kaip naudotis skubios pagalbos telefono numeriu 112.
Danija	Esant nedideliems nelaimingiems atsitikimams galima skambinti kitu pagalbos numeriu 114.
Švedija	Nuo 2007 metų veikia sistema, kuri skambučius, kai į skubios pagalbos telefono numerį 112 skambinama iš judriojo ryšio įrenginio be SIM kortelės, siunčia į atskirą skambučių apdorojimo centrą. Kiekvienais metais tokiu būdu apdorojama apie 700000 skambučių. Tik 1-2 proc. tokiomis skambučiais pranešama apie tikrai reikalingą skubią pagalbą, todėl tokiu atveju skambinantysis sujungiamas su regioniniu centru.
Olandija	Yra nustatytas laiko limitas skambinantiesiems iš mobiliojo telefonų be SIM kortelės. Po melagingų skambučių šie numeriai yra įtraukiami į juodąjį sąrašą.
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal užsienio šalių institucijų pateiktus duomenis	

Pokalbių įrašų perklauskos rezultatai rodo, kad visuomenė nepakankamai informuota dėl BPC paskirties, todėl pagalbos telefonu 112 skambinama ne vien tik dėl skubios pagalbos.

Pavyzdys

Skambinantieji telefonu numeriu 112 prašė suteikti šią informaciją:

1) koku atstumu nuo gyvenamųjų pastatų galima kurti laužą;

⁴⁵ Patvirtintas BPC viršininko 2009-09-30 įsakymu Nr. 41V-55 Priemonių, skirtų sumažinti pasikartojančių trukdančių pagalbos skambučių skaičių, taikymo tvarkos aprašas.

⁴⁶ Administracinių teisės pažeidimų kodekso 13, 35, 43⁶, 43⁷, 43⁸, 43¹⁰, 79, 109¹, 110¹, 111, 112, 112¹, 112⁶, 112⁸, 125, 138, 145, 146, 147, 149, 163, 163¹³, 171³, 172⁴, 173⁵, 173¹⁶, 173²¹, 187, 188⁶, 188¹⁰, 188¹⁷, 189, 206, 206², 206³, 221, 224, 225², 225³, 227, 228, 232¹, 233, 235¹, 237, 239, 240, 242, 245, 246, 246⁴, 246⁸, 247², 247⁷, 247¹⁰, 259¹, 281, 304, 309, 314 straipsnių pakeitimo ir papildymo, Kodekso papildymo 37², 43¹³, 52³, 52⁴, 99¹¹, 112⁹, 112¹⁰, 112¹¹, 117⁵, 172²⁸, 173²², 181⁴, 188²⁰, 206⁵ straipsniais ir trisdešimt trečiuoju skirsniu ir 112⁷, 172⁸, 173⁴, 206¹, 241, 246⁶, 247³ straipsnių pripažinimo netekusiais galios įstatymas, 2011-12-22 Nr. 1866.

- 2) kur reikėtų pristatyti rastus valstybinius automobilio numerius;
- 3) kas galėtų suteikti pagalbą, nes gyvenamajame name širšės susuko lizdą;
- 4) kaip išsikviesti taksi.

Todėl visuomenei reikėtų pateikti daugiau informacijos apie 112 numerio paskirtį. BPC operatorių apklausos rezultatai rodo, kad dauguma respondentų (73,1 proc., apklausta 52 operatoriai) mano, jog įstaigos pavadinimas – Bendrasis pagalbos centras klaidina visuomenę ir kad paskambinę gali gauti ne tik skubią, bet ir kitokią pagalbą. 2010 m. Seimo kontrolierius pasiūlė⁴⁷ VRM ir BPC vadovams apsvarstyti galimybę tikslinti BPC pavadinimą. BPC pavadinus Skubios pagalbos centru, kaip tokie centrai vadinasi daugumoje Europos Sąjungos valstybių, visuomenei būtų aiškesnė šios įstaigos paskirtis.

4 –ojo audito departamento direktorius

Rimvidas Aleliūnas

Vyriausioji valstybinė auditorė

Ingryda Česnakevičiūtė

Valstybinio audito ataskaita pateikta:

Lietuvos Respublikos Seimo Audito komitetui, Lietuvos Respublikos Vyriausybei, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijai, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos, Bendrajam pagalbos centrui.

⁴⁷ Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių 2010 m. veiklos ataskaita. 36 psl.

PRIEDAI

Valstybinio audito ataskaitos
„Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimas“
1 priedas

Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos įgyvendinimo priemonių vykdymas iki 2011-07-01 tūkst. Lt

Uždavinys	Priemonė	Atsakingas vykdytojas	Preliminarus lėšų poreikis (tūkst. Lt)					Panaudota lėšų iki 2011-07-01
			2008 m.	2009 m.	2010 m.	2011 m.	Iš viso	
1. Laipsniškai perduoti BPC pagalbos tarnybų atliekamas atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijas	1.1 Įkurti apskričių priešgaisrinių gelbėjimo valdybų patalpose Centro regioninius padalinius		1905				1905	1293,2
	1.4 Įsigyti ir įdiegti Centro regioniniuose padaliniuose techninę ir programinę įrangą							
	1.2 Aprūpinti Centrą ir APGV judriojo skaitmeninio radijo ryšio terminalais	PAGD	0	0	2000	2000	4000	2710,3
	1.3 Aprūpinti savivaldybių priešgaisrines tarnybas judriojo skaitmeninio radijo ryšio nešiojamaisiais ir automobiliniais terminalais	PAGD, savivaldybės				1000	1000	0
	1.5 Parengti ir priimti arba pateikti Lietuvos Respublikos Vyriausybei šiai programai įgyvendinti reikalingų teisės aktų projektus.	VRM, SAM ir PAGD						0
			Buvo parengtas BPC įstatymo pakeitimo įstatymo projektas, 2009 -04-21 pateiktas Vyriausybei. Seimo priimtas 2010-04-20.					
2. Aprūpinti BPC regioninius padalinius patalpomis, atitinkančiomis saugumo ir kitus specialius reikalavimus	2.1 Pastatyti ir įrengti BPC pastatą Vilniuje`	PAGD	0	3125	7000	5675	15800	12536,6
	2.2 Pastatyti ir įrengti BPC pastatą Šiauliuose	PAGD				500	500	0
	2.3 Rekonstruoti ir įrengti BPC pastatą Alytuje	PAGD	10	0	1000	1000	2010	2612,6
	2.4 Nuomoti BPC patalpas Klaipėdoje	PAGD			700,0	480	1180	175,7
3. Aprūpinti BPC regioninius padalinius specializuota atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, pagalbos tarnybų (išskyrus policiją)	3.1 Išplėsti programinės įrangos „Els/ Geofis“ funkcionalumą	PAGD	2193	800	4765	3270	11028	12570,3
	3.2 Įsigyti ir įdiegti BPC IS Vilniuje įrangą	PAGD	92	0	4085	0	4177	577,2
	3.3 Įsigyti ir įdiegti BPC IS Šiauliuose įrangą	PAGD	0	0	0	0	0	0
	3.4 Įsigyti ir diegti BPC IS Alytuje įrangą	PAGD	0	0	0	3045	3045	0

operatyvaus pajėgų valdymo technine ir programine įranga	3.5 Įsigyti ir diegti BPC IS Klaipėdoje įrangą	PAGD	685	200	0	0	1085	7178,8*
4. Užtikrinti, kad BPC darbuotojai gebėtų profesionaliai ir operatyviai įvertinti įvairaus pobūdžio pagalbos prašymus ir į juos reaguoti	4.1 Sukurti BPC darbuotojo mokymo bazę, patobulinti BPC specialisto mokymo programą	PAGD, SAM	0	10	200	0	210	0
5. Informuoti visuomenę apie laukiamus pokyčius, susijusius su šios programos įgyvendinimu, BPC veikla, plėtra ir numeriu 112	5.1 Informuoti visuomenę	PAGD, SAM	0	0,0	10	300	310	0
Iš viso Plėtros programoje numatyta iki 2012 m.			4885	4135	19760	17270	37030	39254,7
*Į šią sumą įeina lėšos, panaudotos BPC IS Telšių PGT įrengti ir šią įrangą perkelti į Klaipėdos padalinį								
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC pateiktus duomenis								

Valstybinio audito ataskaitos
„Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimas“
2 priedas

**BPC Klaipėdos padalinio nuomojamų patalpų (994 kv. m.)
eksplikacija**

Patalpos pavadinimas	Plotas (kv. m.)	Patalpos pavadinimas	Plotas (kv. m.)
Koridorius	4,74	Kabinetas	15,28
Virtuvė	10,33	Kabinetas	27,39
Virtuvė	7,53	Kabinetas	15,58
Tualetas	3,73	Valytojos patalpa	2,33
Tualetas	3,73	Tualetas	2,19
Tualetai (vyrų)	7,53	Koridorius	13,56
Tualetai (vyrų)	5,15	Moterų rūbinė – persirengimo patalpa	71,4
Koridorius	62,31	Vyrų rūbinė – persirengimo patalpa	58,17
Tualetai (moterų)	7,45	Koridorius	11,27
Buitinė patalpa	5,15	Operatorių salė	430
Tualetas (moterų)	1,86	Operatorių poilsio patalpa - valgomasis	72,43
Tualetas (moterų)	1,86	Kabinetas	14,63
Koridorius	3,72	Kabinetas	20,36
Buitinė patalpa	5,15	Kabinetas	22,4
Dušas	7,45	Kabinetas	14,14
Archyvas	17,6	Serverinė	47,58
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC pateiktus duomenis			

Valstybinio audito ataskaitos
„Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimas“
3 priedas

BPC Vilniaus padaliniui statomų patalpų (1594,51 kv. m.) eksplikacija

Patalpos pavadinimas	Plotas (kv. m.)	Patalpos pavadinimas	Plotas (kv. m.)
Laiptinė	8,66	Kabinetas	16,05
Tambūras	8,2	Kabinetas	12,59
Koridorius	15,53	Kabinetas	12,59
Lifto holas	2,67	Kabinetas	12,59
Pagalbinė patalpa "UPS"-AMS	9,2	Kabinetas	12,59
Persirengimo patalpa (80 spintelių, 4 pamaivos x 20 žm.)	52,37	Kabinetas	12,59
Pagalbinė patalpa	7,27	Kabinetas	13,17
Prieštualetis	5,78	Virtuvėlė	7,00
Dušinė	8,37	Pasitarimų salė	63,52
Sanmazgai	10,02	Kabinetas	12,87
Sanmazgai	6	Kabinetas	12,26
Prieštualetis	8,23	Kabinetas	12,26
Dušinė	12,74	Kabinetas	12,26
Rūbinė (120 spintelių, 4 pamaivos x 30 žm.)	83,84	Kabinetas	12,26
Laiptinė	6,02	Kabinetas	12,26
Tambūras	4,62	Kabinetas	12,26
Koridorius	15,04	Kabinetas	11,73
Holas	34,67	Sanmazgai	9,94
Kabinetas	48,43	Valytojos patalpa	2,12
Sandėlis	23,91	Sanmazgai	9,94
Archyvas	35,82	Holas	18,16
Sandėlis	17,10	Operatorių salė	416,66
Ryšių įvadas	4,35	Koridorius	9,73
Sanmazgas	2,87	Sanmazgas	9,94
Sanmazgas	3,82	Valytojos patalpa	2,12
Ventkamera	44,34	Sanmazgas	9,94
Serverinė	46,11	Holas	8,22
Priešserverinė patalpa	6,71	Poilsio kambarys	58,88
Gesinimo įrangos patalpa	4,03	Balkonas	17,15
Tambūras	9,27	Virtuvė - valgomasis	31,66
Elektros skydinė	13,11	Koridorius	9,73
Vandentiekio įvadas	9,98	Sanmazgas	9,94
Šiluminis mazgas	16,20	Valytojos patalpa	2,12
Generatorinė	28,03	Sanmazgas	9,94
Laiptinė	7,45	Rūkomasis	9,57
Koridorius	67,14		
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal PAGD pateiktus duomenis			

Valstybinio audito ataskaitos
„Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimas“
4 priedas

BPC Klaipėdos regioniniame padalinyje nenaudojama kompiuterinė ir programinė įranga

1 lentelė. BPC Klaipėdos regioniniame padalinyje pagal paskirtį nenaudojama operatorių darbo vietų techninė įranga

Įrangos pavadinimas	Įrangos kiekis	Bendra suma, tūkst. Lt
Skaitmeninis telefono aparatas OpenStage 40t su ausinėmis	48 vnt.	114,2
Operatoriaus darbo vietos kompiuteris Hewlett Packard Z400	48 vnt.	951,8
Skambučių paskirstymo programinės įrangos „ProCenter“ licencijos	48 vnt.	280,2
Bendra nenaudojamos įrangos vertė, tūkst. Lt		1 346,2
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC pateiktus duomenis		

2 lentelė. BPC Klaipėdos regioniniame padalinyje pagal paskirtį nenaudojamos tarnybinės stotys

Įrangos pavadinimas	Įrangos kiekis	Bendra suma, tūkst. Lt
Tarnybinė stotis „Mobile HP BL460cT G6 CTO Blade, 2 CPU, 8 GB RAM. Windows Server 2008 R2“	2 vnt.	190,7
Tarnybinė stotis „Tetra HP BL460cT G6 CTO Blade, 1 CPU, 4 GB RAM, Windows Server 2008 R2“	2 vnt.	159,8
Tarnybinė stotis „Domain Controller HP BL460cT G6 CTO Blade, 1 CPU, 4 GB RAM. Windows Server 2008R2“	1 vnt.	79,9
Bendra nenaudojamos įrangos vertė, tūkst. Lt		430,4
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal BPC pateiktus duomenis		

Valstybinio audito ataskaitos
„Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimas“
5 priedas

BPC operatorių poreikio skaičiavimo pagal Erlango srautų aptarnavimo metodiką trūkumai

Naudoto rodiklio pavadinimas	Naudoto rodiklio reikšmė	Auditorių vertinimas
Vidutinė pokalbio trukmė	120 s	BPC pateiktais duomenimis, vidutinė pokalbių su skambinančiuoju trukmė Vilniaus skyriuje buvo 2007 m. – 51,8 s. 2008 m. – 45,8 s., 2009 m. – 52,3 s., 2010 – 53,5 s. Tačiau buvo naudojama dvigubai didesnė rodiklio skaitinė reikšmė nei faktiniai duomenys. Naudodami faktinę vidutinę pokalbio trukmę (54 s) pagal Erlango metodiką, apskaičiavome, kad maksimalus darbo vietų skaičius turėtų būti 32 mažesnis (vietoje 106 apskaičiuota 74), o įvertinus, kad darbas organizuojamas trimis pamainomis, atitinkamai 96 operatoriais mažiau nei nurodyta investicijų projekte „Bendrojo pagalbos centro regioninių padalinių aprūpinimas specializuota atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, pagalbos tarnybų operatyvaus pajėgų valdymo technine ir programine įranga“.
Vidutinė įvykio valdymo trukmė po pokalbio	120 s	Nėra kaupiama ir analizuojama informacija apie rodiklio „Vidutinė įvykio valdymo trukmė po pokalbio“ skaitines reikšmes.
Savalaikio skambučio priėmimo kriterijus	80% skambučių per 5 sek.	-
Skambučių skaičius per maksimalaus piko valandą	1.361 skambučių	Nebuvo išanalizuoti skambučių pagalbos telefonų numeriais (01, 101, 011, 02, 102, 022, 03,103, 033, 112) dinamika, todėl skambučių skaičius per maksimalaus piko valandą buvo apskaičiuotas remiantis vienu metų (2007 m.) duomenimis, neįvertinus tendencijų. Pagal turimus duomenis skambučių apimtys pagalbos telefonais mažėja: 2005 m. buvo 7 mln., 2006 m. – 6,1 mln. 2007 m. – 5,8 mln., 2010 – 4,6 mln. Atkreipėme dėmesį, kad ta pati rodiklio reikšmė (1361) buvo apskaičiuota 2005 m. ⁴⁸ , remiantis net 100 tūkst. didesniu skambučių skaičiumi per mėnesį (2005 m. skambučių skaičius per mėnesį buvo 600 tūkst., rengiant projektą 2009 m. – 500 tūkst.). Todėl naudota rodiklio reikšmė kelia pagrįstų abejonių.
Šaltinis – Valstybės kontrolė pagal PAGD, BPC ir Ryšių reguliavimo tarnybos pateiktus duomenis.		

⁴⁸ 2005 m. parengtas „Bendras BPC ir policijai, priešgaisrinėms gelbėjimo pajėgoms, greitosios medicinos pagalbos tarnyboms reikalingos techninės ir programinės įrangos plėtros projektas“ Siekiamos situacijos analizės dokumentas.

Valstybinio audito ataskaitos
„Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimas“
6 priedas

Rekomendacijų įgyvendinimo planas

Rekomendacijos eilės numeris ataskaitoje	Rekomendacija	Subjektas, kuriam pateikta rekomendacija	Veiksmas / Priemonės / Komentarai	Rekomendacijos įgyvendinimo terminas (data)
1	2	3	4	5
1.	Siekiant, kad būtų sukurta Bendrojo pagalbos centro veiklai būtina infrastruktūra ir tam tikslui taupiai ir efektyviai naudojamos valstybės biudžeto lėšos, priimti sprendimus, kurie užtikrintų, kad:			
1.1.	Bendrajam pagalbos centrui būtų perduotos visų pagalbos tarnybų atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus ir operatyvaus priešgaisrinių gelbėjimo ir greitosios medicinos pagalbos tarnybų pajėgų valdymo funkcijos;	Lietuvos Respublikos Vyriausybė	Bus įgyvendinta. Bus patikslinta Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. rugsėjo 3 d. nutarimu Nr. 866, kurioje bus numatytos priemonės, leisiančios užtikrinti nuoseklų atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų valdymo funkcijų perdavimą Bendrajam pagalbos centrui (įskaitant ir pagalbos telefonų 03,103,033 administravimo perdavimą)	Per 6 mėnesius nuo audito rekomendacijų gavimo.
1.2.	sprendimai dėl greitosios medicinos pagalbos tarnybų pertvarkos ir pertvarkos planai būtų derinami su Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtra;	Lietuvos Respublikos Vyriausybė	Bus įgyvendinta. Reikiamos priemonės, siekiant suderinti greitosios medicinos pagalbos tarnybų pertvarką su Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtra, bus numatytos patikslintoje Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programoje.	Per 6 mėnesius nuo audito rekomendacijų gavimo.
2.	Siekiant, kad valstybės biudžeto lėšos, skirtos vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidoms viešųjų ryšių operatoriams kompensuoti, būtų naudojamos taupiai, priimti sprendimą dėl šių išlaidų pagrįstumo vertinimo funkcijos pavedimo institucijai, kompetentingai elektroninių ryšių srityje, tikslingumo	Lietuvos Respublikos Vyriausybė	Bus įgyvendinta. Bus išanalizuoti teisės aktai, reglamentuojantys skambinančiojo asmens vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidų viešųjų ryšių operatoriams kompensavimo klausimus ir prireikus priimti atitinkami teisės aktų pakeitimai.	Per 6 mėnesius nuo audito rekomendacijų gavimo.
3.	Siekiant Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos tikslo ir rezultatyvaus šios programos įgyvendinimo, Vidaus reikalų ministerijai, kaip Programos koordinatoriui:			
3.1.	įvertinti ataskaitoje nurodytus Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų	Vidaus reikalų ministerija	Bus įgyvendinta. Atsižvelgiant į Valstybės kontrolės ataskaitoje „Bendrojo pagalbos centro veiklos	Per 3 mėn. nuo audito rekomendacijų

	infrastruktūros kūrimo trūkumus ir nustatyti priemones, būtinas šios programos tikslui pasiekti;		organizavimas“ numatytus trūkumus ir vadovaujantis pateiktomis rekomendacijomis, bus peržiūrėtos Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. rugsėjo 3 d. nutarimu Nr. 866, nuostatos ir parengtas Plėtros programos pakeitimo projektas. Projekte bus siūlomos naujos priemonės, kuriomis bus siekiama užtikrinti: 1. nuoseklų atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijų perdavimą Bendrajam pagalbos centrui; 2. efektyvesnę Plėtros programos įgyvendinimo priežiūrą ir kontrolę; 3. pasirinkto Bendrojo pagalbos centro infrastruktūros plėtros modelio tinkamą įgyvendinimą (pritaikymą).	gavimo
3.2.	kaupiti, analizuoti ir apibendrinti informaciją apie infrastruktūros, būtinos Bendrojo pagalbos centro veiklai vykdyti, kūrimo ir plėtros eigą, rezultatus, panaudotas lėšas ir teikti ją Vyriausybei.	Vidaus reikalų ministerija	Bus įgyvendinta. Vidaus reikalų ministro įsakymu bus sudaryta Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos priežiūros komisija ir paskirtas už informacijos apie infrastruktūros, būtinos Bendrojo pagalbos centro veiklai vykdyti, kūrimo ir plėtros eigą, rezultatus, panaudotas lėšas, kaupimą, analizavimą bei apibendrinimą atsakingas subjektas.	Per 3 mėn. nuo audito rekomendacijų gavimo
4.	Siekiant efektyviau organizuoti departamentui pavaldaus Bendrojo pagalbos centro veiklą:			
4.1.	įvertinti darbuotojų pareigybių, reikalingų Bendrajam pagalbos centrui pavestoms funkcijoms atlikti, poreikį ir atitinkamai patikslinti sprendimus dėl operatorių darbo vietų sukūrimo kiekviename regioniniame padalinyje;	Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos	Bus įgyvendinta. 1. Bus pavesta Priešgaisrinės ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos strateginio planavimo darbo grupei kartu su Bendruoju pagalbos centru nustatyti pareigybių poreikio vertinimo kriterijus, pagal kuriuos bus nustatomas, reikalingų Bendrajam pagalbos centrui pavestoms funkcijoms vykdyti pareigybių skaičius. 2. Nustačius pareigybių poreikio vertinimo kriterijus nustatyti operatorių darbo vietų skaičių kiekviename Bendrojo pagalbos centro regioniniame padalinyje.	Per 3 mėn. nuo audito rekomendacijų gavimo.
4.2.	nustatyti specialius reikalavimus Bendrojo pagalbos centro patalpų įrengimui ir, vadovaujantis jais, patikslinti regioniniams padaliniais reikalingą patalpų poreikį;	Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos	1. Iniciuoti parengimą ir/arba patvirtinti specialius reikalavimus Bendrojo pagalbos centro patalpų įrengimui teisės aktų nustatyta tvarka. 2. Nustačius reikalavimus patikslinti BPC regioniniams padaliniais reikalingų patalpų poreikį.	Per 10 mėn. nuo audito rekomendacijų gavimo.
4.3	priimti sprendimus dėl Klaipėdos padalinyje nenaudojamų patalpų ir įrengtose darbo vietose	Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas	1. Pagal Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos kompetenciją priimti sprendimus, perduodant	Per 2 mėn. nuo 4.2. rekomendacijos įgyvendinimo.

	nenaudojamos įrangos;	prie Vidaus reikalų ministerijos	likusias priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų dispečerių pareigybes ir jų funkcijas Bendrajam pagalbos centrui. 2. Įvertinus darbuotojų poreikį (4.1. rekomendacija) ir nustačius spec. reikalavimus patalpoms įrengti (4.2. rekomendacija), priimti sprendimus, kurie užtikrintų patalpų ir įrangos efektyvų naudojimą.	
4.4.	nustatyti priemones, užtikrinančias Bendrojo pagalbos centro sutarčių sudarymo bei vykdymo kontrolę ir kokybišką pavestų funkcijų vykdymą.	Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos	Rekomendacija dalinai įgyvendinta: 1. 2011 m. rugsėjo 19 d. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos direktorius pasirašė įsakymą Nr. 1-266 „Dėl viešųjų pirkimų organizavimo ir vykdymo vidaus kontrolės sustiprinimo“. 2. Nustatyti Bendrojo pagalbos centro kokybinius veiklos rodiklius ir jų kontrolės mechanizmą.	Per 3 mėn. nuo audito rekomendacijų gavimo.
5.	Siekiant efektyviai ir taupiai naudoti Bendrojo pagalbos centro veiklai skirtas valstybės biudžeto lėšas ir kokybiškai atlikti pavestas funkcijas, nustatyti priemones, kurias užtikrintų:			
5.1.	sutarčių sudarymo ir vykdymo kontrolę;	Bendrasis pagalbos centras	1. Parengti ir Bendrojo pagalbos centro viršininko įsakymu patvirtinti tvarką, kuria būtų nustatytas sutarčių sudarymo ir vykdymo kontrolės mechanizmas. 2. Bendrojo pagalbos centro viršininko įsakymu patvirtinti už nustatytas sutarčių sudarymo ir vykdymo kontrolę atsakingą (-us) darbuotoją (-us)	Per 3 mėnesius nuo Valstybės kontrolės ataskaitos gavimo dienos
5.2.	rezultatyviai veikiančią vykdomų funkcijų kokybės kontrolės sistemą;	Bendrasis pagalbos centras	1. Parengti kokybės kontrolės vykdant pagalbos skambučių administravimo ir operatyviojo pajėgų valdymo funkcijas tvarką ir patvirtinti Bendrojo pagalbos centro viršininko įsakymu. 2. Nustatyti kokybės reikalavimus atsakymo į pagalbos ir reagavimo į pagalbos prašymus, taip pat operatyviojo pajėgų valdymo funkcijas vykdančioms pareigūnams, patvirtinti šiuos reikalavimus Bendrojo pagalbos centro viršininko įsakymu.	Per šešis mėnesius nuo Valstybės kontrolės ataskaitos gavimo dienos
5.3.	sutartyse numatytą sukurtos Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos Klaipėdos padalinyje funkcionalumą.	Bendrasis pagalbos centras	1. Įdiegus reikalingus komponentus vidaus reikalų ministerijos skaitmeninio radijo ryšio tinkle, nurodyti tiekėjui atlikti šio tinklo ir BPCIS integraciją ir atlikti programinės įrangos ELS Web Mobile konfigūravimą; 2. Kreiptis į mobiliojo ryšio operatorius UAB „Bitė Lietuva“ ir UAB „Omnitel“ dėl SMS žinučių, numeriu 112, aktyvavimo ir siuntimo BPC šių operatorių valdomuose GSM/UMTS tinkluose. Nurodyti tiekėjui atlikti SMS priėmimo BPCIS funkcijos visišką įdiegimą.	Iki projekto Nr. VP2-3.1-IVPK-03-V-01-007 vykdymo pabaigos