

PATVIRTINTA  
Bendrojo pagalbos centro viršininko  
2021 m. gruodžio 23 d.  
įsakymu Nr. 41V-57  
(Bendrojo pagalbos centro viršininko  
2024 m. sausio 30 d.  
įsakymo Nr. 41V-9 redakcija)

## ATSAKymo Į PAGALBOS SKAMBUČIUS IR REAGAVIMO Į PAGALBOS PRAŠYMUS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus Bendrajame pagalbos centre (toliau – BPC) tvarką ir ypatumus.
2. BPC į pagalbos skambučius atsako ir į pagalbos prašymus reaguoja BPC teritorinių skyrių pamainos darbuotojai (toliau – pamainos darbuotojas).
3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 3.1. **Pranešimas (įvykis)** – pamainos darbuotojo rankiniu būdu arba automatiškai BPC informacinėje sistemoje (toliau – BPCIS) sukurtas įvykis, kuris neperduodamas skubiosios pagalbos tarnyboms (toliau – pagalbos tarnybos).
  - 3.2. **Įvykio kortelė** – pamainos darbuotojo rankiniu būdu arba automatiškai, atsiliepus į pagalbos skambutį, BPCIS atsidariusi kortelė.
  - 3.3. **Pakartotinis pagalbos skambutis** – skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112, iškvietta „eCall“ ar kitomis BPC įdiegtomis ryšio priemonėmis gaunamas papildomas prašymas (pranešimas) dėl to paties įvykio, kuris buvo gautas anksčiau.
  - 3.4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos Bendrojo pagalbos centro įstatyme, Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatyme, Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatyme ir Bendrojo pagalbos centro vidaus tvarkos taisyklėse, patvirtintose BPC viršininko 2016 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. 41V-75.

### II SKYRIUS ATSAKymas Į PAGALBOS SKAMBUČIUS IR REAGAVIMAS Į PAGALBOS PRAŠYMUS

4. Atsakydamas į pagalbos skambučius, pamainos darbuotojas:
  - 4.1. privalo atsiliepti nedelsdamas;
  - 4.2. atsiliepia į pagalbos skambutį pasakydamas: „vienas vienas du (klausau)“. Jeigu atsiliepus, skambinantis asmuo nekalba (fone tyła), šią frazę pakartoja – iš viso frazę pasako ne mažiau kaip du kartus (įsitikina, ar tai nėra skambutis iš asmens, kurio duomenys įkelti į BPCIS ir įvykio kortelėje automatiškai atsiradus užrašui „Tylusis skambutis“ arba „Pagalbos mygtukas“);
  - 4.3. išklauso skambinantį asmenį ir užduoda pagrindinius klausimus;
  - 4.4. operatyviai nustato, ar gautas prašymas (pranešimas) yra pagalbos prašymas (atitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytas aplinkybes). Prireikus užduoda papildomų klausimų, siekdamas nustatyti, ar gautas prašymas (pranešimas) suteikti pagalbą gali būti laikomas pagalbos prašymu;
  - 4.5. operatyviai nustato, ar gautas pagalbos prašymas yra kompleksinis įvykis, į kurį turi reaguoti kelios pagalbos tarnybos. Prireikus užduoda papildomų klausimų, siekdamas nustatyti, ar gautas pagalbos prašymas priskirtinas kompleksiniam įvykiui;
  - 4.6. reikiamą informaciją apie įvykį išsiaiškina ir gautą prašymą (pranešimą) įvertina ne ilgiau kaip per 1 minutę nuo atsiliepimo į pagalbos skambutį pradžios, išskyrus atvejį, kai prašymas (pranešimas) yra netikslus ir informaciją būtina tikslinti;

4.7. nustatęs, kad gautas prašymas (pranešimas) negali būti laikomas pagalbos prašymu (neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų aplinkybių), atsižvelgdamas į gauto prašymo (pranešimo) pobūdį ir turinį:

4.7.1. atsisako teikti pagalbą ir nutraukdamas pokalbį, pasako: „Tai ne pagalbos prašymas, pokalbis baigiamas“;

4.7.2. suteikia informaciją, nurodydamas skambinančiam asmeniui reikiamą adresą, telefono numerį ir (ar) kitą informaciją (konsultaciją). Suteikęs informaciją (konsultaciją), visais atvejais BPCIS parengia pranešimą (įvykį) ir jį klasifikuoja įvykio tipu „Konsultacija“. Pranešimo (įvykio) skiltyje „Įvykio adresą“ paspaudžia mygtuką „Valstybė“, kad lauke atsirastų Lietuvos Respublikos kodas „LT“, „Informacija“ lauke trumpai aprašo prašymo pobūdį ir nurodo, kokia informacija (konsultacija) buvo suteikta (pvz., teiravosi informacijos dėl baudos už administracinį nusižengimą sumokėjimo, suteiktas policijos informacinis tel. Nr. XXX ir pan.). Suteikdamas kontaktinę informaciją (adresą, telefono numerį ir (ar) kt.), naudojasi BPCIS esamais kontaktiniais duomenimis. BPCIS nesant atitinkamų kontaktinių duomenų, nurodo informacijos telefono numerį;

4.8. nustatęs, kad gautas prašymas (pranešimas) yra pagalbos prašymas, vadovaudamasis sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartimis ir (ar) kitais teisės aktais, reglamentuojančiais BPC veiklą, pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktus pagalbos prašymo priėmimo klausimynus BPCIS parengia ir pagalbos tarnybai (-oms) perduoda pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą (-as) informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą;

4.9. nustatęs, kad į pagalbos prašymą turi reaguoti kelios pagalbos tarnybos (kompleksinis įvykis), pranešimą apie pagalbos poreikį BPCIS parengia ir perduoda tai pagalbos tarnybai, kuri privalo reaguoti pirmiausia. Kitoms pagalbos tarnyboms pranešimai apie pagalbos poreikį, atsižvelgiant į pagalbos tarnybų reagavimo būtinumo eiliškumą, parengiami ir perduodami nedelsiant po to, kai pranešimas apie pagalbos poreikį perduodamas pirmajai pagalbos tarnybai. Esant kompleksiniam įvykiui, pagalbos tarnybas informuoja, įrašydamas pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke, kokioms pagalbos tarnyboms perduotas pranešimas apie pagalbos poreikį;

4.10. pranešimą apie pagalbos poreikį BPCIS pradeda rengti pokalbio metu, kurį užbaigti ir perduoti pagalbos tarnybai privalo ne ilgiau kaip per 1 minutę po pokalbio pabaigos, išskyrus atvejį, kai prašymas (pranešimas) yra netikslus ir informaciją būtina tikslinti. Jeigu pranešimą apie pagalbos poreikį reikia perduoti daugiau nei vienai pagalbos tarnybai, šio pranešimo perdavimo laikas fiksuojamas, kai pranešimas apie pagalbos poreikį perduodamas pirmajai pagalbos tarnybai.

5. Pamainos darbuotojas sulaukęs pakartotinio pagalbos skambučio visais atvejais:

5.1. patikrina, ar BPCIS yra parengtas (-i) pranešimas (-ai) apie pagalbos poreikį;

5.1.1. jeigu pranešimas apie pagalbos poreikį neparengtas, vadovaudamasis sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartimis ir (ar) kitais teisės aktais, reglamentuojančiais BPC veiklą, pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktus pagalbos prašymo priėmimo klausimynus BPCIS parengia pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį, kaip apie naują (-us) įvykį (-ius), ir perduoda jį (juos) atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms). Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą (-as) informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Apie tai informuoja pamainos vyresnįjį pareigūną, kuris išsiaiškina, dėl kokių priežasčių pagal pirminį pagalbos prašymą BPCIS nebuvo parengtas (-i) ir atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) perduotas (-i) pranešimas (-ai) apie pagalbos poreikį;

5.1.2. jeigu tai kompleksinis įvykis, tačiau pagal pirminį pagalbos prašymą BPCIS pranešimas apie pagalbos poreikį parengtas tik vienai pagalbos tarnybai, nedelsdamas pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktus pagalbos prašymo priėmimo klausimynus BPCIS parengia pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį, kaip apie naują (-us) įvykį (-ius), ir perduoda jį (juos) tai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms), kuri (-ios) nebuvo informuota (-os). Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą (-as) informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Apie tai informuoja pamainos vyresnįjį pareigūną, kuris išsiaiškina, dėl kokių priežasčių pagal pirminį pagalbos prašymą BPCIS nebuvo parengtas (-i) ir atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) perduotas (-i) pranešimas (-ai) apie pagalbos poreikį;

5.2. tikslina įvykio vietos adresą;

5.3. išsiaiškina, ar pasikeitė situacija įvykio vietoje;

5.4. neatsižvelgdamas, ar buvo gauta patikslinta informacija, ar ne, BPCIS nedelsdamas papildoma ankstesnį pranešimą apie pagalbos poreikį dėl šio įvykio (t. y. pakartotinį pranešimą apie pagalbos poreikį prijungia prie pirminio pranešimo apie pagalbos poreikį), jei toks pranešimas apie pagalbos poreikį buvo parengtas BPCIS. Esant kompleksiniam įvykiui, BPCIS papildoma ankstesnį pranešimą apie pagalbos poreikį tai pagalbos tarnybai, kuriai aktuali gauta patikslinta informacija. Jeigu patikslinta informacija aktuali (svarbi) visoms reaguojančioms pagalbos tarnyboms, papildoma ankstesnį pirmajai pagalbos tarnybai BPCIS parengtą pranešimą apie pagalbos poreikį dėl šio įvykio.

Prijungiamo pakartotinio pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke nurodo patikslintą arba kitą informaciją (pvz., suteikta konsultacija (informacija) arba dėl kokios priežasties asmuo skambino pakartotinai ir pan.). Patikslintą įvykio vietos adresą nurodo pakartotinio prijungiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke. Jeigu pasikeitė įvykio vieta ir (ar) situacija (pagerėjo, pablogėjo), papildomai apie tai pagalbos tarnybą (-as) informuoja telefonu, jeigu papildomo (-ų) pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį pagalbos tarnyba (-os) negauna per BPCIS.

6. Pamainos darbuotojas:

6.1. gavęs pagalbos prašymą, kai BPCIS skambinančiojo telefono numeris nebuvo nustatytas (pvz., skambinta iš telefono be SIM kortelės, užblokuota SIM kortelė ir pan.), išsiaiškina skambinančio asmens kontaktinį telefono numerį, kurį nurodo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke;

6.2. prireikus (pvz., dėl konkrečios užsienio kalbos nemokėjimo ir pan.), įspėja skambinantį asmenį, kad šis nenutrauktų pokalbio ir konferencijos būdu (naudojant BPCIS esantį mygtuką „Parsiųsti“), jį sujungia su tuo pamainos darbuotoju, kuris gali priimti tokį prašymą (pranešimą). Sujungimo metu šis pamainos darbuotoją informuoja apie skambučio peradresavimo priežastį ir papildomai per BPCIS jam perduoda skambinančiojo duomenis bei atlieka šiuos veiksmus su įvykio kortele: BPCIS parengia pranešimą (įvykį) ir jį klasifikuoja įvykio tipu „Konsultacija“, kurio skiltyje „Įvykio adresą“ paspaudžia mygtuką „Valstybė“, kad lauke atsirastų Lietuvos Respublikos kodas „LT“, „Informacija“ lauke trumpai nurodo informaciją apie prašymo (pranešimo) peradresavimą (pvz., prašymas perduotas kitam darbuotojui dėl užsienio kalbos ir pan.).

Tokiu atveju pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) perduoda pamainos darbuotojas priėmęs prašymą (pranešimą), t. y. perėmęs skambutį;

6.3. jeigu turimos kompetencijos tinkamai reaguoti į gautą prašymą (pranešimą) nepakanka, perspėjęs ir paprašęs skambinančio asmens palaukti arba baigęs pokalbį, telefonu konsultuojasi su pamainos vyresniuoju pareigūnu. Tokiu atveju pamainos vyresnysis pareigūnas konsultuoja pamainos darbuotoją telefonu arba perima reagavimą į gautą prašymą (pranešimą).

Jeigu pamainos vyresnysis pareigūnas perima skambutį, skambinančiam asmeniui prisistato – pasako savo pareigas (pvz., pamainos vyresnysis pareigūnas ir t. t.) ir vardą. Pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) perduoda pamainos vyresnysis pareigūnas, perėmęs reagavimą į gautą prašymą (pranešimą), o pamainos darbuotojas atlieka šiuos veiksmus su įvykio kortele: BPCIS parengia pranešimą (įvykį) ir jį klasifikuoja įvykio tipu „Konsultacija“, kurio skiltyje „Įvykio adresą“ paspaudžia mygtuką „Valstybė“, kad lauke atsirastų Lietuvos Respublikos kodas „LT“, „Informacija“ lauke trumpai nurodo informaciją apie prašymo (pranešimo) perdavimą (pvz., prašymas perduotas pamainos vyresniajam pareigūnui ir pan.);

6.4. jeigu pokalbio metu nutrūko ryšys ir yra pagrindas manyti, kad prašymas (pranešimas) galėjo būti laikomas pagalbos prašymu (pvz., fone buvo girdėti muštynių, grumtynių garsai, grasinimai, pagalbos šauksmai, įtariama, kad skambinusiui asmeniui buvo trukdoma kalbėti ir pan., arba priimant pagalbos prašymą (pranešimą) ryšys nutrūko nebaigus rinkti pagrindinės informacijos ir pan.), privalo bandyti susisiekti su skambinusiui asmeniu – paskambinti jam ne mažiau kaip 3 kartus. Nepavykus prisiskambinti arba jei perskambinti neįmanoma, nes nežinomas skambinusiujų telefono numeris (pvz., skambinta iš telefono be SIM kortelės), visais atvejais BPCIS parengia ir perduoda pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms). Tokiu atveju BPCIS rengiamo (-ų) pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke nurodo tiek informacijos, kiek pavyko surinkti ir (ar) gauti (nustatyti) per BPCIS (pagal skambinančiojo vietos nustatymo duomenis ir (ar) kitus BPCIS esančius duomenis). Neradęs informacijos BPCIS, tai pažymi pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke;

6.5. gavęs prašymą (pranešimą), kai įvykio vieta yra kito BPC teritorinio skyriaus, dirbančio su kita<sup>1\*</sup> BPCIS, aptarnaujamojoje teritorijoje, skambinančio asmens nejungia su to teritorinio skyriaus pamainos darbuotoju ar pamainos vyresnioju pareigūnu, o prašymą (pranešimą) priima pats bendra tvarka, kaip nurodyta šiose Taisyklėse;

6.6. gavęs pagalbos prašymą, kai įvykio vieta yra užsienio valstybės teritorijoje, surenka pagrindinę ir papildomą informaciją, ir ją perduoda tam užsienio valstybės Skubios pagalbos centrui, kurio teritorijoje reikia suteikti pagalbą. Taip pat BPCIS parengia pranešimą (įvykį) ir jį klasifikuoja įvykio tipu „Pagalba 112“. Pranešimo (įvykio) skiltyje „Įvykio vieta“ mygtukas „Valstybė“ turi būti aktyvus (lauke matomas Lietuvos Respublikos kodas „LT“), pranešimo (įvykio) „Informacija“ lauke nurodo įvykio vietą (adresą), įvykio aplinkybes ir kokiam užsienio valstybės Skubiosios pagalbos centrui buvo perduotas pagalbos prašymas.

Jeigu BPCIS nėra atitinkamos užsienio valstybės Skubios pagalbos centro kontaktų, reagavimą į tokį pagalbos prašymą perduoda pamainos vyresniajam pareigūnui ir BPCIS parengia pranešimą (įvykį), jį klasifikuoja įvykio tipu „Konsultacija“, pranešimo (įvykio) skiltyje „Įvykio vieta“ mygtukas „Valstybė“ turi būti aktyvus (lauke matomas Lietuvos Respublikos kodas „LT“), pranešimo (įvykio) „Informacija“ lauke trumpai nurodo informaciją apie prašymo (pranešimo) perdavimą (pvz.: prašymas perduotas pamainos vyresniajam pareigūnui ir pan.). Pamainos vyresnysis pareigūnas įvertina gautą informaciją ir esant pagalbos tarnybų (išskyrus policijos) poreikiui, nurodo skambinančiajam priežastis, dėl kurių BPC neturi galimybės perduoti tokio pobūdžio pagalbos prašymo atitinkamos užsienio valstybės Skubiosios pagalbos centrui, papildo BPCIS parengtą ankstesnį pranešimą (įvykį) dėl šio įvykio, bei pranešimo (įvykio) „Informacija“ lauke trumpai nurodo priežastis, dėl kurių pagalbos prašymas nebuvo perduotas atitinkamos užsienio valstybės Skubios pagalbos centrui. Esant policijos poreikiui, kai:

6.6.1. šiuo metu kyla grėsmė gyvybei, sveikatai, saugumui, dėl ko skubus policijos reagavimas yra būtinas, praneša Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos Pajėgų valdymo valdybos 2-ajam skyriui telefonu ir elektroniniu paštu (naudodamasis BPCIS esančiais kontaktais). Perdavęs informaciją, BPCIS parengia pranešimą (įvykį) ir jį klasifikuoja įvykio tipu „Pagalba 112“. Pranešimo (įvykio) skiltyje „Įvykio vieta“ mygtukas „Valstybė“ turi būti aktyvus (lauke matomas Lietuvos Respublikos kodas „LT“), pranešimo (įvykio) „Informacija“ lauke nurodo įvykio vietą (adresą), įvykio aplinkybes ir kokiai tarnybai (institucijai) buvo perduotas pagalbos prašymas;

6.6.2. šiuo metu nekyla grėsmė gyvybei, sveikatai, saugumui ir (ar) reikalinga kita pagalba, dėl ko skubus policijos reagavimas nėra būtinas, vadovaudamasis sąveikos su policija sutartimi, pagal policijos pateiktus pagalbos prašymo priėmimo klausimynus BPCIS parengia ir policijai perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį, kurio skiltyje „Įvykio vieta“ nurodo skambinančio asmens gyvenamą vietą Lietuvos Respublikoje. Jeigu nežinomas skambinančio asmens gyvenamosios vietos adresas ir (ar) skambina iš užsienio valstybės, pranešimo apie pagalbos poreikį skiltyje „Įvykio vieta“ mygtukas „Valstybė“ turi būti aktyvus (lauke matomas Lietuvos Respublikos kodas „LT“).

6.7. gavęs prašymą (pranešimą) apie įvykį, susijusį su elektros, vandens, šildymų sistemų avarijomis įvykusių vietose (t. y. miestų, gyvenviečių gatvėse, aikštėse, parkuose, skveruose, daugiabučių namų kiemuose bei kitose viešose vietose, išskyrus pastatų bendro naudojimo patalpas), o dujų avarijos atveju visose vietose (viešosiose ir neviešosiose), taip pat apie įvykį geležinkelyje, Baltijos jūroje ar Kuršių mariose, kai kyla realus pavojus žmonių gyvybei, sveikatai, turtui ar aplinkai, BPCIS parengia pranešimą (įvykį), jį klasifikuoja įvykio tipu „SPEC tarnybos“ ir perduoda šį pagalbos prašymą atitinkamai tarnybai (t. y. elektros ir dujų avarinei tarnybai AB „Energijos skirstymo operatorius“ („ESO“), AB „Lietuvos Geležinkeliai“, Lietuvos Kariuomenės Karinių jūrų pajėgų Jūrų gelbėjimo koordinavimo centrui ar kitoms tarnyboms) telefonu, naudojantis BPCIS esančiais kontaktiniais duomenimis. Pranešimo (įvykio) „Informacija“ lauke nurodo įvykio aplinkybes ir informaciją, kokiai tarnybai perdavė šį pagalbos prašymą (pvz., perduota telefonu ESO ir pan.). Jeigu į pagalbos prašymą turi reaguoti ir pagalbos tarnybos, jas informuoja Taisyklėse nustatyta tvarka;

6.8. gavęs prašymus (pranešimus) apie ypatingus, galinčius sukelti susidomėjimą, atgarsį visuomenėje arba didelį rezonansą, ypatingai pavojingus (ekstremalius) įvykius, papildomai privalo apie tai telefonu informuoti pamainos vyresnįjį pareigūną. Tokiu atveju pamainos vyresnysis

<sup>1\*</sup> kita BPCIS – tai BPCIS, kuriai priskirta Lietuvos Respublikos dalis, priklausanti ne to teritorinio skyriaus, į kurį gautas pagalbos skambutis, aptarnaujamai teritorijai.

pareigūnas perima įvykio kontrolę (t. y. susipažįsta su gautu pagalbos prašymu, patikrina informacijos perdavimą pagalbos tarnybai (-oms), nustatęs trūkumus, išsiaiškina jų priežastis ir esant galimybei juos šalina, prireikus tikslina gautą informaciją ir t. t.) ir informacijos valdymą.

7. Pamainos darbuotojas ir pamainos vyresnysis pareigūnas:

7.1. skambinantį asmenį jungdamas su pagalbos tarnybomis, prisistato – pasako įstaigos trumpinį ir teritorinio skyriaus pavadinimą (pvz., Centras Vilniaus skyrius ir t. t.);

7.2. skambindamas pagalbos tarnyboms ar BPC teritoriniams skyriams dėl kilusių neaiškumų ar klausimų apie reagavimą į įvykį, prisistato – pasako įstaigos trumpinį, teritorinio skyriaus pavadinimą (pvz., Centras Vilniaus skyrius ir t. t.) ir savo pavardę;

7.3. skambindamas (perskambindamas) kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims (pvz., skambinusiui asmeniui, pranešusiui apie įvykį, arba asmeniui dėl kilusių neaiškumų ar klausimų apie reagavimą į įvykį, ir pan.), prisistato – pasako visą įstaigos pavadinimą (Bendrasis pagalbos centras);

7.4. skambinančio asmens prašymu (reikalavimu) prisistato – pasako įstaigos ir teritorinio skyriaus pavadinimą, savo pareigas ir vardą (išskyrus atvejus, kai jam grasinama ir (ar) jis piktavališkai įžeidinėjamas).

8. Pamainos darbuotojas pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktus pagalbos prašymo priėmimo klausimynus BPCIS rengdamas ir perduodamas atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) ir kitai (-oms) tarnybai (-oms) pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį, privalo nurodyti teisingus duomenis: įvykio vietos adresą ir kitas aplinkybes. Taip pat tokie patys reikalavimai išlieka pagalbos tarnybai (-oms) ir kitai (-oms) tarnybai (-oms) patikslinant informaciją. Įvykio vietos adresas BPCIS pranešime (-uose) apie pagalbos poreikį yra skambinančio asmens nurodyta vieta (adresas, koordinatės ir t. t.). Skambinančio asmens vietos nustatymo duomenys ir kiti BPCIS esantys duomenys naudojami kaip pagalbinė priemonė tais atvejais, kai skambinantis asmuo nežino arba nespėja pasakyti tikslaus įvykio vietos adreso ir nėra galimybių perskambinti ar kitaip nustatyti tikslaus įvykio vietos adreso.

### **III SKYRIUS BENDRAVIMO TELEFONU TAISYKLĖS**

9. Į pagalbos skambučius (telefonu, Skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numerio 112 mobiliąja programėle (toliau – APPS 112)) atsakantis pamainos darbuotojas privalo:

9.1. bendrauti pagarbiai ir mandagiai, puoselėti savo kalbos ir elgesio kultūrą;

9.2. kalbėti aiškiai, riškiai, mintis dėstyti sklandžiai ir suprantamai;

9.3. suvokti telefoninio pokalbio ribas – ką galima ir ką reikia sakyti telefonu, nerodyti savo nuostatų ar jausmų (pykčio, susierzinimo, nepasitenkinimo ir pan.), nekritikuoti ir nemoralizuoti;

9.4. nekonfliktuoti ir vengti konfliktinių situacijų;

9.5. pagarbiai ir dėmesingai išklausti asmenį, esant poreikiui mandagiai jį pertraukti;

9.6. visais atvejais tinkamai užbaigti pokalbį, akcentuojant skambinančiam asmeniui pokalbio pabaigą, kuri gali būti skirtinga priklausomai nuo konkrečios situacijos (pvz., „Tai ne pagalbos prašymas, pokalbis baigiamas“, „Jūsų pranešimas priimtas, pokalbis baigiamas“, „Jūsų prašymas perduotas policijai, laukite“ ir pan.);

9.7. vaizdo pokalbio metu įsitikinti, kad yra gerai matomas pašnekovui (sėdi vaizdo kameros aprėpiamame plote).

10. Bendraujant telefonu ar APPS 112 draudžiama:

10.1. demonstruoti abejingumą ar nuovargį, tuo pat metu bendrauti su bendradarbiais ar kalbėtis kitu telefonu, dirbti kitus darbus ir pan.;

10.2. valgyti, gerti, kramtyti kramtomąją gumą, čiaudėti ar kosėti tiesiai į eterį;

10.3. vartoti žargoną ir elgtis nepagarbiai;

10.4. kalbėti pakeltu tonu (net ir tada, kai skambinantis asmuo kalba pakeltu tonu), taip pat kalbėti pernelyg tyliai, ginčytis;

10.5. komentuoti ir (ar) rodyti nepagarbą skambinančiam asmeniui dėl jo asmeninių ir (ar) dalykinių savybių, gebėjimų;

10.6. replikuoti ir (ar) komentuoti situaciją (įvykį), jei tai nėra būtina tinkamam reagavimui į pagalbos prašymą;

10.7. žeminti skambinantį asmenį dėl jo amžiaus, tautybės, rasės, lyties, kalbos, negalios, kilmės, lytinės orientacijos, socialinės padėties, religinių įsitikinimų ir politinių pažiūrų.

11. Jeigu skambinantis asmuo ar kitų tarnybų darbuotojai nori skųsti pamainos darbuotojo veiksmus, arba tarnybų darbuotojai nori pasitikslinti įvykio aplinkybes (išsiaiškinti situaciją) ir pan., pamainos darbuotojas privalo nedelsiant sujungti skambinantį asmenį su pamainos vyresnioju pareigūnu. Pamainos vyresnysis pareigūnas išsiaiškina skundo (kreipimosi) esmę ir, jei įmanoma, bando išspręsti konfliktą (situaciją), ieškodamas abiem pusėms tinkamo sprendimo, atitinkančio teisės aktų reikalavimus. Jeigu nepavyksta, pamainos vyresnysis pareigūnas siūlo skambinančiam asmeniui dėl skundo kreiptis į BPC administraciją ir nurodo BPC kontaktinius duomenis (elektroninį paštą, adresą, telefono numerį ir administracijos darbo laiką). Taip pat pamainos priėmimo ir perdavimo žurnale fiksuoja skundą, nurodydamas jo esmę ir skambinusio asmens telefono numerį.

#### **IV SKYRIUS REAGAVIMAS Į PRAŠYMUS, GAUTUS SMS ŽINUTĖMIS**

12. Pamainos darbuotojo veiksmai reaguojant į pranešimą, gautą SMS žinute:

12.1. jeigu gautos SMS žinutės turinyje yra išreikštas pagalbos prašymas, tačiau nepateikta būtina informacija apie įvykio pobūdį ir įvykio vietą:

12.1.1. nedelsdamas išsiunčia SMS siuntėjui tekstinį ruošinį „Jei galite skambinkite 112. Jei ne, atsiuskite adresu ir kas atsitiko. Negavus atsakymo, pranešimas nebus priimtas“;

12.1.2. jeigu SMS žinutės siuntėjas parašo, kad negali kalbėti, su juo susirašinėja SMS žinutėmis tol, kol bus gauta pagrindinė informacija;

12.1.3. jeigu SMS žinutės siuntėjas neatsako į pirminę pamainos darbuotojo SMS žinutę, į siuntėjo SMS žinutę nereaguoja, t. y. pagalbos prašymo pagalbos tarnyboms neperduoda;

12.2. nustatęs, kad SMS žinute gautas pranešimas yra pagalbos prašymas ir pagrindinė informacija yra surinkta, tolesnius veiksmus atlieka, kaip nurodyta Taisyklių II skyriuje. Tokiu atveju BPCIS rengiamo (-ų) pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „SMS 112“ ir prie įvykio aplinkybių nurodo informaciją apie SMS žinutės siuntėją (jo fizinę negalią ir (ar), kad jis šiuo metu negali kalbėti, ir pan.). Taip pat SMS žinutės siuntėją informuoja apie pagalbos prašymo priėmimą ir pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį perdavimą atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms), išsiųsdamas jam tekstinį ruošinį „Jūsų pranešimas priimtas ir perduotas pagalbos tarnybai. Pokalbis baigiamas“;

12.3. nustatęs, kad SMS žinute gautas pranešimas negali būti laikomas pagalbos prašymu (neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų aplinkybių) (pvz., SMS žinutėje nurodoma asmeninio pobūdžio informacija, vartojami įžeidžiantys žodžiai ar frazės, keiksmažodžiai, naudojami hieroglifai, techninio pobūdžio automatiškai išsiųstas tekstas arba SMS žinutė atsiunčiama be teksto ir pan.), į tokią SMS žinutę nereaguoja, t. y. pagalbos prašymo pagalbos tarnyboms neperduoda;

12.4. periodiškai ir akivaizdžiai be tikslo siunčiamų, trukdančių dirbti SMS žinučių siuntėjui išsiunčia SMS žinutės tekstinį ruošinį „Tai ne pagalbos prašymas. Ispėjame, kad už trukdymą bus pritaikytas laikinas numerio blokavimas“.

13. Visais atvejais SMS žinutės rašomos lietuvių kalba.

14. Visais atvejais SMS žinutės rašomos laikantis etikos normų.

#### **V SKYRIUS REAGAVIMAS Į PRAŠYMUS, GAUTUS SMS ŽINUTĖMIS IŠ IŠMANIŲJŲ ĮRENGINIŲ**

15. Pamainos darbuotojo veiksmai reaguojant į automatinį pranešimą, gautą SMS žinute iš išmaniųjų įrenginių (pvz., laikrodžio, gavus tekstinį pranešimą „SOS! Mano laikrodis nustatė, kad nukritau ir nereaguoji. (TELE2 SMSC)“, arba šalmo ir t. t.):

15.1. jeigu gautos SMS žinutės turinyje yra išreikštas pagalbos prašymas bei įvykio pobūdis ir pagal BPCIS gautus skambinančiojo vietos nustatymo duomenis galima nustatyti asmens buvimo vietą:

15.1.1. BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį greitosios medicinos pagalbos (toliau – GMP) tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos

tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai klasifikuoja įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Neklasifikuoti“;

15.1.2. BPCIS rengiamų pranešimų apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „SMS112“, po to nurodo gautus skambinančiojo vietos nustatymo duomenis ir įvykio pobūdį;

15.1.3. įvykio vietos adresą pranešimuose apie pagalbos poreikį nurodo skambinančiojo vietos nustatymo duomenis, gautus BPCIS;

15.1.4. perdavęs pranešimus apie pagalbos poreikį pagalbos tarnyboms, privalo bandyti susisiekti su išmaniojo įrenginio naudotoju – paskambinti jam ne mažiau kaip 3 kartus. Pavykus prisiskambinti ir jeigu asmuo kalba, į pranešimą reaguoja bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II skyriuje;

15.2. jeigu gautos SMS žinutės turinys negali būti laikomas pagalbos prašymu (neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų aplinkybių) (pvz., naudojami hieroglifai, arba SMS žinutė atsiunčiama be teksto ir pan.), į tokią SMS žinutę nereaguoja, t. y. pagalbos prašymo pagalbos tarnyboms neperduoda.

## **VI SKYRIUS**

### **REAGAVIMAS Į PRAŠYMUS, GAUTUS NAUDOJANT SKUBIOSIOS PAGALBOS TARNYBŲ RYŠIO NUMERIO 112 MOBILIAJĄ PROGRAMĖLĘ**

16. Pamainos darbuotojo veiksmai reaguojant į gautą prašymą (pranešimą) iš APPS 112 naudotojo (toliau – Naudotojas) specialioje BPC darbo vietoje (toliau – APPS 112 modulis):

16.1. gavęs vaizdo skambutį:

16.1.1. jeigu Naudotojas kalba suprantamai, jo prašymą (pranešimą) priima bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose;

16.1.2. jeigu Naudotojas turi klausos negalią (bendrauja gestų kalba), kreipiasi į pamainoje budintį gestų kalbos vertėją, su kurio pagalba prašymą (pranešimą) priima bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose. Nesant gestų kalbos vertėjo, pereina iš vaizdo pokalbio į tekstinį pokalbį ir tolesnius veiksmus atlieka taip, kaip nurodyta Taisyklių 16.2 papunktyje. Jeigu Naudotojas atsisako pereiti į tekstinį pokalbį ir iš gautos (matomos) informacijos nėra aiškios įvykio aplinkybės (kokia pagalba reikalinga), jam pasiūlo kviestis pagalbą kitais būdais (pvz., išsiunčia tekstinę žinutę, kad kreiptųsi gestų kalbos vertėjų kontaktais, ir pan.);

16.1.3. nustatęs, kad gautas prašymas (pranešimas) yra pagalbos prašymas ir pagrindinė informacija yra surinkta, tolesnius veiksmus atlieka, kaip nurodyta Taisyklių II skyriuje. Tokiu atveju BPCIS rengiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „APPS 112“ ir prie įvykio aplinkybių nurodo informaciją apie Naudotoją (jo fizinę negalią ir (ar) kitą informaciją, nurodytą APPS 112 modulyje). Taip pat APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo įvykio vietos adresą, įvykio tipą „Pagrįstas“, „Išorinis numeris“ lauke – BPCIS parengto pranešimo apie pagalbos poreikį numerį, „Įvykio aprašymas“ lauke – įvykio aplinkybes. Esant kompleksiniam įvykiui, APPS 112 įvykio kortelės „Išorinis numeris“ lauke nurodo BPCIS parengto pirminio pranešimo apie pagalbos poreikį numerį;

16.1.4. nustatęs, kad gautas prašymas (pranešimas) negali būti laikomas pagalbos prašymu (neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų aplinkybių), tolesnius veiksmus atlieka, kaip nurodyta Taisyklių II skyriuje. Tokiu atveju APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo įvykio vietos adresą (jeigu žinomas), įvykio tipą „Nepagrįstas“, ir „Įvykio aprašymas“ lauke trumpai aprašo prašymo pobūdį;

16.2. gavęs tekstinį skambutį (žinutę) arba skambutį per vedlį:

16.2.1. susirašinėja tekstinėmis žinutėmis su Naudotoju tol, kol bus gauta pagrindinė informacija;

16.2.2. nustatęs, kad gautas prašymas (pranešimas) yra pagalbos prašymas ir pagrindinė informacija yra surinkta, tolesnius veiksmus atlieka, kaip nurodyta Taisyklių II skyriuje. Tokiu atveju BPCIS rengiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „APPS 112“ ir prie įvykio aplinkybių nurodo informaciją apie Naudotoją (jo fizinę negalią ir (ar) kitą informaciją, nurodytą APPS 112 modulyje). Taip pat APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo

įvykio vietos adresą, įvykio tipą „Pagrįstas“, „Išorinis numeris“ lauke – BPCIS parengto pranešimo apie pagalbos poreikį numerį, „Įvykio aprašymas“ lauke – įvykio aplinkybes. Esant kompleksiniam įvykiui, APPS 112 įvykio kortelės „Išorinis numeris“ lauke nurodo BPCIS pirminio parengto pranešimo apie pagalbos poreikį numerį;

16.2.3. nustatęs, kad gautas prašymas (pranešimas) negali būti laikomas pagalbos prašymu (neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų aplinkybių), tolesnius veiksmus atlieka, kaip nurodyta Taisyklių II skyriuje. Tokiu atveju APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo įvykio vietos adresą (jeigu žinomas), įvykio tipą „Nepagrįstas“, ir „Įvykio aprašymas“ lauke trumpai aprašo prašymo pobūdį;

16.3. jeigu vaizdo pokalbio arba susirašinėjimo metu nutrūko ryšys ir yra pagrindas manyti, kad prašymas (pranešimas) galėjo būti laikomas pagalbos prašymu (pvz., vaizdo skambučio metu matėsi naudojamas smurtas, girdėjosi grasinimai ir (ar) pagalbos šauksmai, arba įtariama, kad skambinusiui asmeniui buvo trukdoma kalbėti ir pan., arba gauta tekstinė žinutė ar piktogramos tekstas apie išreikštą pagalbos poreikį ir (ar) atsiųsta filmuota medžiaga, nuotrauka apie pažeistas teisinės normas ir pan., arba priimant pagalbos prašymą, ryšys nutrūko nebaigus rinkti pagrindinės informacijos ir pan.), privalo bandyti susisiekti su Naudotoju – paskambinti jam ne mažiau kaip 3 kartus. Vaizdo skambučio atveju – paskambinti vaizdo ryšio skambučiu, tekstinio skambučio (žinutės) arba skambučio per vedlį atveju – paskambinti tekstinio ryšio skambučiu. Nepavykus prisiskambinti arba jei perskambinti neįmanoma (pvz., Naudotojas atmeta skambučius ir pan.), visais atvejais:

16.3.1. BPCIS parengia ir perduoda pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms). Tokiu atveju BPCIS rengiamo (-ų) pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „APPS 112“ ir nurodo tiek informacijos, kiek pavyko surinkti ir (ar) gauti (nustatyti) per APPS 112 modulį ir BPCIS (pvz., pagal skambinančiojo vietos nustatymo duomenis ir (ar) kitus APPS 112 modulyje ir BPCIS esančius duomenis). Neradęs informacijos APPS 112 modulyje ir BPCIS, tai pažymi pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke;

16.3.2. APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo įvykio vietos adresą, įvykio tipą „Pagrįstas“, „Išorinis numeris“ lauke – BPCIS parengto pranešimo apie pagalbos poreikį numerį, „Įvykio aprašymas“ lauke – įvykio aplinkybes. Esant kompleksiniam įvykiui, APPS 112 įvykio kortelės „Išorinis numeris“ lauke nurodo BPCIS pirminio parengto pranešimo apie pagalbos poreikį numerį;

16.3.3. jeigu nėra aiškios visos įvykio aplinkybės ir kokios pagalbos tarnybos turi būti informuotos, vaizdo skambučio arba tekstinio skambučio (žinutės) atveju, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai klasifikuoja įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Neklasifikuoti“;

16.3.4. jeigu nėra aiškios visos įvykio aplinkybės, skambučio per vedlį atveju, kai Naudotojas yra pasirinkęs:

16.3.4.1. GMP – „Žmogus be sąmonės, nekvėpuoja“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai klasifikuoja įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Neklasifikuoti“;

16.3.4.2. GMP – „Avarija“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį priešgaisrines gelbėjimo pajėgas (toliau – PGP) valdantiems pareigūnams, GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį PGP klasifikuoja įvykio tipu „Gelbėjimo darbai“, GMP tarnybai – įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Eismo įvykis“;

16.3.4.3. GMP – „Sužalojimas“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai klasifikuoja įvykio tipu „Kompleksinis



įvykis“, policijai – įvykio tipu „Nusikaltimai asmeniui dabar“;

16.3.4.4. GMP – „Skausmas krūtinėje, temperatūra“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su GMP tarnyba sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „GMP įvykis“;

16.3.4.5. GMP – „Kita“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su GMP tarnyba sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „GMP įvykis“;

16.3.4.6. Policijos – „Užpuolimas, smurtas, sužalojimas“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai klasifikuoja įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Nusikaltimai asmeniui dabar“;

16.3.4.7. Policijos – „Avarija“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį PGP valdantiems pareigūnams, GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį PGP klasifikuoja įvykio tipu „Gelbėjimo darbai“, GMP tarnybai – įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Eismo įvykis“;

16.3.4.8. Policijos – „Turto sugadinimas“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su policija sutartyje. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „Turtinė veika dabar“;

16.3.4.9. Policijos – „Vagystė“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su policija sutartyje. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „Turtinė veika dabar“;

16.3.4.10. Policijos – „Kita“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su policija sutartyje. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „Neklasifikuoti“;

16.3.4.11. PGP – „Dega namas“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį PGP valdantiems pareigūnams, GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį PGP klasifikuoja įvykio tipu „Gaisras“, GMP tarnybai – įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Pavojus gyvybei“;

16.3.4.12. PGP – „Dega automobilis“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį PGP valdantiems pareigūnams. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą informuoja telefonu, jeigu tai numatyta teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „Gaisras“;

16.3.4.13. PGP – „Dega miškas, žolė“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį PGP valdantiems pareigūnams. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą informuoja telefonu, jeigu tai numatyta teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „Žolė“;

16.3.4.14. PGP – „Skęsta žmogus“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį PGP valdantiems pareigūnams, GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį PGP klasifikuoja įvykio tipu „Gelbėjimo darbai“, GMP tarnybai – įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Pavojus gyvybei“;

16.3.4.15. PGP – „Kita“ vedlį, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį PGP valdantiems pareigūnams. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą

informuoja telefonu, jeigu tai numatyta teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „Gelbėjimo darbai“;

16.3.5. jeigu nėra aiškūs įvykio vietos adresas (ryšys nutrūko, Naudotojui nespėjus pasakyti (nurodyti) įvykio vietos adresą), pranešime (-uose) apie pagalbos poreikį nurodo skambinančiojo vietos nustatymo duomenis, gautus APPS 112 modulyje. Jeigu negaunami skambinančiojo vietos nustatymo duomenys, įvykio vietos adresą nurodo Naudotojo gyvenamąjį adresą, nurodytą APPS 112 modulio skiltyje „Skambinančio registruotas adresas“;

16.4. praleidęs vaizdo skambutį, privalo bandyti susisiekti su Naudotoju – paskambinti jam vaizdo ryšio skambučiu ne mažiau kaip 3 kartus. Nepavykus prisiskambinti arba jei perskambinti neįmanoma (pvz., Naudotojas atmeta skambučius ir pan.), į skambutį nereaguoja, t. y. pagalbos prašymo pagalbos tarnyboms neperduoda. Tokiu atveju APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo įvykio vietos adresą (jeigu žinomas), įvykio tipą „Nepagrįstas“, „Įvykio aprašymas“ lauke – glaustą informaciją, kad nepavyko su Naudotoju susisiekti;

16.5. praleidęs tekstinio ryšio skambutį (žinutę) arba skambutį per vedlį, privalo bandyti susisiekti su Naudotoju – paskambinti jam tekstinio ryšio skambučiu ne mažiau kaip 3 kartus. Nepavykus prisiskambinti arba jei perskambinti neįmanoma (pvz., Naudotojas atmeta skambučius ir pan.):

16.5.1. jeigu praleistos tekstinės žinutės turinys gali būti laikomas pagalbos prašymu ir yra nurodytos įvykio aplinkybės (aiškūs įvykio pobūdis ir kokios pagalbos tarnybos turi būti informuotos) bei APPS 112 modulyje gauti skambinančiojo vietos nustatymo duomenys, BPCIS parengia ir atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) perduoda pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį, kuriame (-iuose) įrašo tekstą „APPS 112“ ir nurodo žinomą informaciją bei duomenis apie Naudotoją (jo fizinę negalią ir (ar) kitą informaciją, nurodytą APPS 112 modulyje). Taip pat APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo įvykio vietos adresą, įvykio tipą „Pagrįstas“, „Išorinis numeris“ lauke – BPCIS sukurtos įvykio kortelės numerį, „Įvykio aprašymas“ lauke – įvykio aplinkybes. Esant kompleksiniam įvykiui, APPS 112 įvykio kortelės „Išorinis numeris“ lauke nurodo BPCIS parengto pirminio pranešimo apie pagalbos poreikį numerį;

16.5.2. jeigu praleistos tekstinės žinutės turinyje yra išreikštas pagalbos prašymas, tačiau nėra aiškios visos įvykio aplinkybės ir kokios pagalbos tarnybos turi būti informuotos, ir APPS 112 modulyje nebuvo gauti skambinančiojo vietos nustatymo duomenys, tolesnius veiksmus atlieka, kaip nurodyta Taisyklių 16.3 papunktyje;

16.5.3. jeigu praleistos tekstinės žinutės turinys negali būti laikomas pagalbos prašymu (neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų aplinkybių), tolesnius veiksmus atlieka, kaip nurodyta Taisyklių II skyriuje. Tokiu atveju APPS 112 modulyje užpildo įvykio kortelę, kurioje nurodo įvykio vietos adresą (jeigu žinomas), įvykio tipą „Nepagrįstas“, „Įvykio aprašymas“ lauke trumpai aprašo prašymo pobūdį ir informaciją, kad nepavyko su Naudotoju susisiekti;

16.6. visais atvejais tekstinio pokalbio metu apie pagalbos prašymo priėmimą ir pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį perdavimą atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) informuoja Naudotoją. Jam išsiunčia tekstinį ruošinį „Jūsų pranešimas priimtas ir perduotas pagalbos tarnybai. Pokalbis baigiamas“;

16.7. visais atvejais tekstines žinutes rašo lietuvių kalba;

16.8. visais atvejais tekstines žinutes rašo laikantis etikos normų;

16.9. prireikus (pvz., vienu metu reaguoja daugiau nei į vieną Naudotojo gautą prašymą (pranešimą) arba dėl konkrečios užsienio kalbos nemokėjimo, arba sutrikus BPCIS ir pan.), pradėtą ir nebaigtą tekstinį pokalbį persiunčia kitam pamainos darbuotojui, dirbančiam su APPS 112 moduliu (jeigu pamainoje yra daugiau nei vienas pamainos darbuotojas, dirbantis su APPS 112 moduliu). Tokiu atveju pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) perduoda pamainos darbuotojas, priėmęs nebaigtą pokalbį;

16.10. periodiškai ir akivaizdžiai be tikslo siunčiamų, trukdančių dirbti tekstinių žinučių siuntėjui išsiunčia tekstinį ruošinį „Tai ne pagalbos prašymas. Įspėjame, kad už trukdymą bus pritaikytas laikinas paskyros blokavimas“, jeigu Naudotojas tuo metu yra neatsijungęs;

16.11. gavęs vaizdo arba tekstinio skambučiu (žinute), arba skambučiu per vedlį prašymą (pranešimą) apie smurtą artimoje aplinkoje (kaip jį apibrėžia BPC ir Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos 2020 m. sausio 22 d. sąveikos sutarties Nr. F11-3/5-IL-1172 1 priedo

2.4 papunktis), papildomai išsiaiškina nukentėjusio asmens programėlės „Skype“ vartotojo vardą, jei jis tokį turi. Šiuos papildomus duomenis nurodo BPCIS rengiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke ir juos perduoda tik policijai.

16.12. gavęs balso skambutį, naudojant APPS 112 modulį, į prašymą (pranešimą) reaguoja bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose.

## VII SKYRIUS

### REAGAVIMAS Į SKAMBUČIUS, GAUTUS IŠ ASMENŲ SU SPECIALIAIS POREIKIAIS

17. Pamainos darbuotojo veiksmai reaguojant į skambutį, gautą iš asmens su specialiais poreikiais, kurio duomenys įkelti į BPCIS ir įvykio kortelėje automatiškai atsiradus užrašui: „Tylusis skambutis“:

17.1. jeigu skambinantis asmuo kalba suprantamai, jo prašymą (pranešimą) priima bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose;

17.2. jeigu skambinantis asmuo nekalba arba kalba nesuprantamai ir neįmanoma susikalbėti (suprasti įvykio vietos ir prašymo (pranešimo) pobūdžio):

17.2.1. BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse. Pranešimą apie pagalbos poreikį GMP tarnybai klasifikuoja įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Neklasifikuoti“;

17.2.2. BPCIS rengiamų pranešimų apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „Tylusis skambutis“, po to nurodo įvykio aplinkybes arba informaciją, kad skambinantis asmuo turi klausos negalią ir nieko nenurodė (tyli), bei duomenis apie skambinantį asmenį (jo fizinę negalią ir (ar) kitą informaciją, nurodytą BPCIS);

17.2.3. įvykio vietos adresą pranešimuose apie pagalbos poreikį nurodo skambinančio asmens gyvenamąjį adresą, nurodytą BPCIS skiltyje „Skambinančiojo adresas“. Jeigu skambinančiojo vietos nustatymo duomenys neatitinka BPCIS nurodyto skambinančiojo gyvenamojo adresą, įvykio vietos adresą pranešimuose apie pagalbos poreikį nurodo skambinančio asmens gyvenamąją vietą, nurodytą BPCIS skiltyje „Skambinančiojo adresas“. Tokiu atveju skambinančiojo vietos nustatymo duomenis nurodo BPCIS rengiamų pranešimų apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke.

## VIII SKYRIUS

### REAGAVIMAS Į SKAMBUČIUS, GAUTUS IŠ AUTOMATINĖS/RANKINĖS AUTOMOBILIŲ PAGALBOS IŠKVIETOS SISTEMOS (ECALL)

18. Pamainos darbuotojo veiksmai reaguojant į skambutį, gautą iš automobilių automatinės/rankinės pagalbos iškvietos sistemos (*eCall*):

18.1. jeigu skambinantis asmuo kalba, jo prašymą (pranešimą) priima bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose. Tokiu atveju:

18.1.1. jeigu gautas prašymas (pranešimas) yra pagalbos prašymas, BPCIS automatiškai įvykio tipu „eCall“ susiklasifikavusioje įvykio kortelėje pakeičia įvykio tipą pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktas informavimo schemas, atsižvelgdamas į įvykio pobūdį. BPCIS rengiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „eCall“, po to nurodo įvykio aplinkybes;

18.1.2. jeigu gautas prašymas (pranešimas) negali būti laikomas pagalbos prašymu (neatitinka Bendrojo pagalbos centro įstatymo 2 straipsnio 9 dalyje nurodytų aplinkybių) (pvz., eismo įvykis neįvyko arba per eismo įvykį nežuvo ir nebuvo sužeistas žmogus, o su eismo įvykiu susiję dalyviai sutaria dėl kaltės ir pildosi eismo įvykio deklaraciją, t. y. atsisako pagalbos tarnybų pagalbos ir pan.), BPCIS įvykio kortelės „Informacija“ lauke trumpai aprašo pagalbos tarnybų atsisakymo priežastis (pvz., „pildosi eismo įvykio deklaracijas“ ir pan.), palieka automatiškai priskirtą įvykio tipą „eCall“ ir BPCIS sukuria pranešimą (įvykį);

18.2. jeigu skambinantis asmuo nekalba ir gaunami *eCall* aprašymo duomenys:

18.2.1. BPCIS parengia ir perduoda pranešimus apie pagalbos poreikį PGP valdantiems pareigūnams, GMP tarnybai ir policijai. Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas

informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą. Pranešimą apie pagalbos poreikį PGP klasifikuoja įvykio tipu „Gelbėjimo darbai“, GMP tarnybai – įvykio tipu „Kompleksinis įvykis“, policijai – įvykio tipu „Eismo įvykis“;

18.2.2. BPCIS rengiamų pranešimų apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „eCall“, po to nurodo gautus *eCall* aprašymo duomenis: transporto priemonės tipą (pvz., lengvasis automobilis, mikroautobusas ir t. t.), transporto priemonės valstybinį numerį ir keleivių skaičių (pvz., „eCall. a/m BMW vals. Nr. XXX000, keleivių skaičius 4. Inf. PGP, GMP, AVPK.“ ir pan.);

18.2.3. įvykio vietos adresą pranešimuose apie pagalbos poreikį nurodo skambinančiojo vietos nustatymo duomenis, naudodamas BPCIS esančius mygtukus „Pozicija ir adresas“ ir „Vieta“;

18.2.4. perdavęs pranešimus apie pagalbos poreikį pagalbos tarnyboms, privalo bandyti susisiekti su skambinusi asmeniu – paskambinti jam ne mažiau kaip 3 kartus. Pavykus prisiskambinti ir jeigu asmuo kalba, į pranešimą reaguoja bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose;

18.3. jeigu skambinantis asmuo nekalba ir negaunami *eCall* aprašymo duomenys, privalo bandyti susisiekti su skambinusi asmeniu – paskambinti jam ne mažiau kaip 3 kartus. Pavykus prisiskambinti ir jeigu asmuo kalba, į pranešimą reaguoja bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose. Nepavykus prisiskambinti arba jei neįmanoma atskambinti, nes BPCIS pateiktas skambinančiojo telefono numeris, su kuriuo neįmanoma susisiekti, į tokį skambutį nereaguoja, t. y. pagalbos prašymo pagalbos tarnyboms neperduoda;

18.4. jeigu atsiliepus į pagalbos skambutį, BPCIS nėra automatiškai susikūrusio ir įvykio tipu „eCall“ susiklasifikavusio pranešimo (įvykio), naujai atsidariusioje įvykio kortelėje pakeičia įvykio tipą „eCall“ įvykio tipu pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktas informavimo schemas ir parengia pranešimą apie pagalbos poreikį, kuriame nurodo Taisyklių 18.2.2 ir 18.2.3 papunkčiuose nurodytą informaciją;

18.5. jeigu atsiliepus į pagalbos skambutį, BPCIS automatiškai yra susikūrus ir įvykio tipu „eCall“ susiklasifikavęs pranešimas (įvykis), mygtuku „Įvykio papildymas“ prijungia įvykio kortelę prie automatiškai BPCIS susikūrusio pranešimo (įvykio) ir mygtuku „Taisyti“ atidaro pranešimą (įvykį), kuriame automatiškai suklasifikuotą įvykio tipą „eCall“ pakeičia įvykio tipu pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktas informavimo schemas ir parengia pranešimą apie pagalbos poreikį, kuriame nurodo Taisyklių 18.2.2 ir 18.2.3 papunkčiuose nurodytą informaciją;

18.6. sulaukęs pakartotinio pagalbos skambučio:

18.6.1. jeigu skambinantis asmuo kalba, jo pakartotinį pagalbos skambutį priima bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose;

18.6.2. jeigu skambinantis asmuo nekalba ir gaunami *eCall* aprašymo duomenys:

18.6.2.1. patikrina, ar BPCIS yra parengtas (-i) pranešimas (-ai) apie pagalbos poreikį;

18.6.2.2. jeigu pranešimas apie pagalbos poreikį neparengtas, vadovaudamasis sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartimis ir (ar) kitais teisės aktais, reglamentuojančiais BPC veiklą, pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktas informavimo schemas BPCIS parengia pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį, kaip apie naują (-us) įvykį (-ius), ir perduoda jį (juos) atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms). Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą;

18.6.2.3. jeigu pagal pirminį gautą pagalbos skambutį BPCIS pranešimas apie pagalbos poreikį parengtas tik vienai pagalbos tarnybai, nedelsdamas pagal atitinkamų pagalbos tarnybų pateiktas informavimo schemas BPCIS parengia pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį, kaip apie naują (-us) įvykį (-ius), ir perduoda jį (juos) tai pagalbos tarnybai (-oms), kuri (-ios) nebuvo informuota (-os). Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybą (-as) informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą;

18.6.2.4. neatsižvelgdamas, ar buvo gauta patikslinta informacija, ar ne, nedelsdamas papildo ankstesnį pranešimą apie pagalbos poreikį dėl šio įvykio (t. y. pakartotinį pranešimą apie pagalbos poreikį prijungia prie pirminio pranešimo apie pagalbos poreikį), jei toks pranešimas apie pagalbos poreikį buvo parengtas BPCIS.

Prijungiamo pakartotinio pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke nurodo patikslintą arba kitą informaciją (pvz., suteikta konsultacija (informacija) arba, dėl kokios priežasties asmuo skambino pakartotinai ir pan.). Patikslintą įvykio vietos adresą nurodo pakartotinio prijungiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke. Jeigu pasikeitė įvykio vieta ir (ar) situacija (pagerėjo, pablogėjo), papildomai apie tai pagalbos tarnybą (-as) informuoja telefonu, jeigu papildomų pranešimų apie pagalbos poreikį pagalbos tarnyba (-os) negauna per BPCIS;

18.6.3 jeigu skambinantis asmuo nekalba ir negaunami *eCall* aprašymo duomenys, visais atvejais papildomas pirminis BPCIS parengtas pranešimas apie pagalbos poreikį dėl šio įvykio, kurį automatiškai pažymi BPCIS.

19. Tuo pat metu gavus kelis arba daugiau skambučių iš skirtingų automobilių automatinį/rankinį pagalbos iškvietos sistemų (*eCall*), pamainos darbuotojas į pirmąjį atsilieptą pagalbos skambutį reaguoja kaip į pirminį gautą prašymą (pranešimą), o į kitą (-us) pagalbos skambutį (-čius) reaguoja kaip į pakartotinį (-us) pagalbos skambutį (-čius), jeigu įvykio vieta yra ta pati kaip pirmojo skambučio atveju.

20. Pamainos darbuotojas gavęs pagalbos skambutį iš automatinės/rankinės automobilių pagalbos iškvietos sistemos (*eCall*), kai įvykio vieta yra užsienio valstybės teritorijoje, privalo bandyti susisiekti su skambinusi asmeniu – paskambinti jam ne mažiau kaip 3 kartus. Nepavykus susisiekti arba susisiekus ir nustatius pagalbos poreikį, perduoda turimą informaciją tos užsienio valstybės Skubios pagalbos centrui, kurios teritorijoje reikia suteikti pagalbą. Tokiu atveju BPCIS parengia pranešimą (įvykį) ir jį klasifikuoja įvykio tipu „Pagalba 112“. Pranešimo (įvykio) skiltyje „Įvykio adresas“ paspaudžia mygtuką „Valstybė“, kad lauke atsirastų Lietuvos Respublikos kodas „LT“, „Informacija“ lauke nurodo įvykio vietą (adresą), įvykio aplinkybes ir kokiam užsienio valstybės Skubios pagalbos centrui buvo perduotas pagalbos prašymas.

21. Pagalbos skambučiai gauti ne iš automobilių automatinės/rankinės pagalbos iškvietos sistemos *eCall*, tačiau BPCIS automatiškai priskirti įvykio tipui „eCall“ priimami bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose.

## IX SKYRIUS

### REAGAVIMAS Į SKAMBUČIUS, GAUTUS PANAUDOJUS PAGALBOS MYGTUKĄ

22. Pamainos darbuotojo veiksmai reaguojant į skambutį, gautą panaudojus pagalbos mygtuką iš asmens, kurio duomenys įkelti į BPCIS ir įvykio kortelėje automatiškai atsiradus užrašui „Pagalbos mygtukas“:

22.1. jeigu skambinantis asmuo kalba, jo prašymą (pranešimą) priima bendra tvarka, kaip nurodyta Taisyklių II ir III skyriuose;

22.2. jeigu skambinantis asmuo nekalba (neatsižvelgdamas, ar fone buvo girdėti garsai, ar visiškai tylą):

22.2.1. BPCIS parengia ir perduoda policijai pranešimą apie pagalbos poreikį, kurį klasifikuoja įvykio tipu „Neklasifikuoti“;

22.2.2. BPCIS rengiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „Pagalbos mygtukas“, po to nurodo įvykio aplinkybes arba informaciją, kad skambinantysis nekalba ir nieko nenurodė (tyli), bei duomenis apie skambinantį asmenį (jo fizinę negalia ir (ar) kitą informaciją, nurodytą BPCIS);

22.2.3. įvykio vietos adresą pranešime apie pagalbos poreikį nurodo skambinančio asmens gyvenamąjį adresą, nurodytą BPCIS skiltyje „Skambinančiojo adresas“. Jeigu skambinančiojo vietos nustatymo duomenys neatitinka BPCIS nurodyto skambinančiojo gyvenamojo adreso, įvykio vietos adresą pranešime apie pagalbos poreikį nurodo skambinančio asmens gyvenamąją vietą, nurodytą BPCIS skiltyje „Skambinančiojo adresas“. Tokiu atveju skambinančiojo vietos nustatymo duomenis nurodo BPCIS rengiamo pranešimo apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke;

22.3. skambinančiam asmeniui perskambina – paskambina jam ne mažiau kaip 3 kartus, tik tuo atveju, jeigu skambinantis asmuo kalbėjo ir jo gautas prašymas (pranešimas) galėjo būti laikomas pagalbos prašymu (pvz., fone buvo girdėti muštynių, grumtynių garsai, grasinimai, pagalbos šauksmai, įtariama, kad skambinusi asmeniui buvo trukdoma kalbėti ir pan., arba priimant pagalbos prašymą (pranešimą), ryšys nutrūko nebaigus rinkti pagrindinės informacijos ir pan.), tačiau pokalbio metu ryšys nutrūko. Nepavykus prisiskambinti arba jei perskambinti neįmanoma (pvz.,

skambinės asmuo atmeta skambučius ir pan.), visais atvejais:

22.3.1. BPCIS parengia ir perduoda pranešimą (-us) apie pagalbos poreikį atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms). Papildomai apie gautą pagalbos prašymą pagalbos tarnybas informuoja telefonu, jeigu tai numatyta sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos tarnybomis sutartyse ir (ar) kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose BPC veiklą;

22.3.2. BPCIS rengiamo (-ų) pranešimo (-ų) apie pagalbos poreikį „Informacija“ lauke įrašo tekstą „Pagalbos mygtukas“, po to nurodo tiek informacijos, kiek pavyko surinkti (išsiaiškinti) pokalbio metu, bei duomenis apie skambinantį asmenį (jo fizinę negalią ir (ar) kitą informaciją, nurodytą BPCIS);

22.3.3. jeigu nėra aiškios visos įvykio aplinkybės ir kokios pagalbos tarnybos turi būti informuotos, BPCIS parengia ir perduoda pranešimą apie pagalbos poreikį policijai. Pranešimą apie pagalbos poreikį klasifikuoja įvykio tipu „Neklasifikuoti“;

22.3.4. jeigu nėra aiškus įvykio vietos adresas (ryšys nutrūko, skambinančiam asmeniui nespėjus pasakyti (nurodyti) įvykio vietos adresą), pranešime apie pagalbos poreikį nurodo įvykio vietos adresą, kaip nurodyta Taisyklių 22.2.3 papunktyje.

## **X SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

23. Kitus atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus atvejus, nenustatytus Taisyklėse, nustato Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. balandžio 17 d. nutarimu Nr. 354, Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, klasifikavimo ir reagavimo į juos tvarkos aprašas, patvirtintas BPC viršininko 2019 m. liepos 30 d. įsakymu Nr. 412V-39, ir BPC sąveikos (bendradarbiavimo) sutartys su pagalbos ir kitomis tarnybomis.

24. Su Taisyklėmis pasirašytinai privalo būti supažindinti pamainos vyresnieji pareigūnai ir pamainos darbuotojai.

25. Už Taisyklių reikalavimų nevykdymą arba netinkamą vykdymą pamainos vyresnieji pareigūnai ir pamainos darbuotojai atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

---