

BENDROJO PAGALBOS CENTRO

KORUPCIJOS PASIREIŠKIMO TIKIMYBĖS NUSTATYMO IŠVADA

2023 m. vasario 21 d. Nr. 41IL-603

Veiklos srities analizę ir vertinimą atliko Bendrojo pagalbos centro Parengties ir kokybės kontrolės skyriaus vyriausioji specialistė Aušra Atkočiūnaitė

Analizuotas 2021 m. – 2022 m. I pusr. laikotarpis

1. ESAMOS SITUACIJOS ANALIZĖ IR PRIEŽASTYS, DIDINANČIOS KORUPCIJOS PASIREIŠKIMO RIZIKOS LYGI

Bendrojo pagalbos centro (toliau – BPC) Parengties ir kokybės kontrolės skyriaus (toliau – PKKS) vyriausioji specialistė Aušra Atkočiūnaitė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatymo 10 str. 1 d., Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo ir jo atlikimo tvarkos rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnybos direktoriaus 2021 m. lapkričio 30 d. įsakymu Nr. 2-246 (toliau – Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo ir jo atlikimo tvarkos rekomendacijos), Korupcijos prevencijos organizavimo valstybinėje priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje tvarkos aprašu, patvirtintu Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – PAGD) direktoriaus 2021 m. birželio 25 d. įsakymu Nr. 1-366, ir atsižvelgdamas į PAGD direktoriaus 2022 m. liepos 29 d. pavedimą Nr. 6-1846, per 2022 m. III ketvirtį atliko korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymą pagalbos skambučių administravimo srityje. Nagrinėjama veiklos sritis atitinka Korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo ir jo atlikimo tvarkos rekomendacijose numatytą 10.3 p. vertinimo kriterijų.

Tinkamas pagalbos skambučių administravimo užtikrinimas yra itin reikšmingas, kadangi tiesiogiai siejasi su žmonių saugumu (t. y. prašymų (pranešimų) apie rengiamą, daromą ar padarytą teisės pažeidimą, staiga iškilusią grėsmę gyvybei, sveikatai, saugumui, aplinkai, materialioms ar nematerialiosioms vertybėms priėmimu ir perdavimu skubiosios pagalbos tarnyboms). Ši veikla anksčiau antikorporciniu požiūriu nagrinėta nebuvo.

Atliekant korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymą, analizuoti šie pagalbos skambučių administravimo patikrinimų atlikimo tvarką reglamentuojantys ir su ja susiję teisės aktai ir kiti duomenys:

1. Lietuvos Respublikos vidaus tarnybos statutas (toliau – Statutas);
2. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas (toliau – LR DK);
3. Lietuvos Respublikos bendrojo pagalbos centro įstatymas (toliau – BPC įstatymas);
4. Bendrojo pagalbos centro nuostatai, patvirtinti PAGD direktoriaus 2011 m. gegužės 9 d. įsakymu Nr. 1-161 (PAGD direktoriaus 2019 m. birželio 28 d. įsakymo Nr. 1-293 redakcija) (toliau – BPC nuostatai);
5. Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. balandžio 17 d. nutarimu Nr. 354 (toliau – Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartas);
6. Greitosios medicinos pagalbos paslaugų iškvietimų įvertinimų ir greitosios medicinos pagalbos brigados siuntimo į iškvietimo vietą tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2015 m. rugpjūčio 27 d. įsakymu Nr. V-1004

(Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2019 m. liepos 8 d. įsakymo Nr. V-798 redakcija) (toliau – GMP aprašas);

7. Žmonių paieškos ir gelbėjimo darbų paieškos ir gelbėjimo rajone planas, patvirtintas Lietuvos kariuomenės vado 2009 m. rugsėjo 24 d. įsakymu Nr. V-945 (Lietuvos kariuomenės vado 2016 m. rugpjūčio 23 d. įsakymo Nr. V-1171 redakcija) (toliau – Žmonių paieškos ir gelbėjimo darbų paieškos ir gelbėjimo rajone planas);

8. Tarnybinių patikrinimų atlikimo, tarnybinių nuobaudų vidaus tarnybos sistemos pareigūnams skyrimo ir panaikinimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2019 m. vasario 12 d. įsakymu Nr. 1V-142 (toliau – Tarnybinių patikrinimų atlikimo tvarkos aprašas);

9. Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų atliekamų gaisrų gesinimo ir kitų gelbėjimo darbų organizavimo nuostatai, patvirtinti PAGD direktoriaus 2013 m. lapkričio 18 d. įsakymu Nr. 1-280 (PAGD direktoriaus 2021 m. vasario 2 d. įsakymo Nr. 1-72 redakcija) (toliau – PGP atliekamų gaisrų gesinimo ir kitų gelbėjimo darbų organizavimo nuostatai);

10. Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos etikos kodeksas, patvirtintas PAGD direktoriaus 2018 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. 1-319 (toliau – Senos redakcijos etikos kodeksas); Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos etikos kodeksas, patvirtintas PAGD direktoriaus 2022 m. sausio 3 d. įsakymu Nr. 1-1 (toliau – Naujos redakcijos etikos kodeksas);

11. Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, klasifikavimo ir reagavimo į juos tvarkos aprašas, patvirtintas BPC viršininko 2022 m. gegužės 10 d. įsakymu Nr. 41V-43 (toliau – BPC PGP aprašas);

12. Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklės, patvirtintos BPC viršininko 2021 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 41V-57 (toliau – Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklės);

13. BPC sudarytos su VšĮ Klaipėdos greitosios medicinos pagalbos stotimi, VšĮ Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stotimi, VšĮ Greitosios medicinos pagalbos stotimi, VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotimi, VšĮ Panevėžio miesto greitosios medicinos pagalbos stotimi, Policijos departamentu prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, Kauno rajono savivaldybės administracija ir Kauno apskrities vyriausiuoju policijos komisariatu, Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Vilniaus regiono aplinkos apsaugos departamentu, Lietuvos automobilių kelių direkcija prie Susisiekimo ministerijos, Dingusių žmonių šeimų paramos centru, AB „Energijos skirstymo operatorius“, Valstybinės sienos apsaugos tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pakrančių apsaugos rinktine sutartys;

14. Priemonių, skirtų skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112 ir skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112 mobiliosios programėlės gaunamų trukdančių skambučių ir tekstinių žinučių skaičiui sumažinti, taikymo tvarkos aprašas, patvirtintas BPC viršininko 2021 m. gruodžio 27 d. įsakymu Nr. 41V-58 (toliau – Trukdančių skambučių tvarkos aprašas);

15. Bendrojo pagalbos centro veiklos valdymo modulio nuostatai, patvirtinti BPC viršininko 2021 m. lapkričio 5 d. įsakymu Nr. 41V-46 (toliau – BPC VVM nuostatai);

16. Bendrojo pagalbos centro darbuotojų mokymo ir žinių patikrinimo tvarkos aprašas, patvirtintas BPC viršininko 2018 m. balandžio 20 d. įsakymu Nr. 41V-29 (BPC viršininko 2020 m. rugpjūčio 12 d. įsakymo Nr. 41V-50 redakcija) (toliau – BPC darbuotojų mokymo ir žinių patikrinimo tvarkos aprašas);

17. Pagalbos skambučių administravimo ir operatyviojo pajėgų valdymo kokybės kontrolės Bendrajame pagalbos centre tvarkos aprašas, patvirtintas BPC viršininko 2016 m. rugsėjo 9 d. įsakymu Nr. 41V-34 (toliau – BPC kokybės kontrolės tvarkos aprašas);

18. Darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, skatinimų ir drausminės atsakomybės taikymo Bendrajame pagalbos centre tvarkos aprašas, patvirtintas BPC viršininko 2018 m.

rugpjūčio 7 d. įsakymu Nr. 41V-50 (toliau – BPC darbuotojų skatinimų ir drausminės atsakomybės taikymo tvarkos aprašas);

19. BPC patvirtintos metodinės rekomendacijos ir atmintinės, statistiniai duomenys;

20. Bendrojo pagalbos centro Alytaus, Klaipėdos, Šiaulių ir Vilniaus skyrių nuostatai, patvirtinti BPC viršininko 2011 m. gegužės 23 d. įsakymu Nr. 41V-20 (toliau – BPC Alytaus, Klaipėdos, Šiaulių ir Vilniaus skyrių nuostatai);

21. Bendrojo pagalbos centro Parengties ir kokybės kontrolės skyriaus nuostatai, patvirtinti BPC viršininko 2015 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. 41V-95 (toliau – PKKS nuostatai);

22. Bendrojo pagalbos centro Alytaus, Vilniaus ir Klaipėdos skyrių viršininkų pareigybės aprašymai, patvirtinti BPC viršininko 2019 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 41V-8 (toliau – BPC Alytaus, Vilniaus ir Klaipėdos skyrių viršininkų pareigybės aprašymai);

23. Bendrojo pagalbos centro Vilniaus ir Klaipėdos skyrių jaunesniųjų specialistų ir specialistų pareigybės aprašymai, patvirtinti BPC viršininko 2020 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 41V-87 (toliau – BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių jaunesniųjų specialistų ir specialistų pareigybės aprašymai);

24. Bendrojo pagalbos centro Vilniaus ir Klaipėdos skyrių vyresniųjų specialistų pareigybės aprašymai, patvirtinti BPC viršininko 2019 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 41V-8 (toliau – BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių vyresniųjų specialistų pareigybės aprašymai);

25. Bendrojo pagalbos centro Vilniaus ir Klaipėdos skyrių telefonu aptarnaujančių operatorių pareigybės aprašymai, patvirtinti BPC viršininko 2017 m. balandžio 27 d. įsakymu Nr. 41V-28 (toliau – BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių telefonu aptarnaujančių operatorių pareigybės aprašymai);

26. Bendrojo pagalbos centro Vilniaus ir Klaipėdos skyrių skambučių administravimo specialistų pareigybės aprašymai, patvirtinti BPC viršininko 2019 m. rugsėjo 4 d. įsakymu Nr. 41V-49 (toliau – BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių skambučių administravimo specialistų pareigybės aprašymai);

27. 2022-09-21 el. paštu BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių vyresniesiems specialistams, užtikrinantiems tinkamą pamainai (darbuotojų, administruojančių pagalbos skambučius) nustatytų funkcijų atlikimą (toliau – pamainos vyresnieji pareigūnai), pateiktų klausimų atsakymai.

1.1. Patikrinimų atlikimo teisiniai pagrindai

BPC nuostatų 1 p. nurodyta BPC paskirtis – reaguoti į pagalbos prašymus, o 8 p. nurodytas pagrindinis BPC tikslas – atsakyti į pagalbos skambučius skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112 (toliau – numeris 112), priimti pagalbos prašymus, parengti pranešimus apie pagalbos poreikį ir perduoti juos reikiamoms pagalbos tarnyboms. Pagal BPC nuostatų 9 p. BPC atlieka BPC įstatyme nustatytas funkcijas, o 16 p. – BPC veiklą ir vidaus tvarką reglamentuoja BPC viršininko tvirtinamos BPC vidaus tvarkos taisyklės, BPC struktūrinių padalinių nuostatai, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, pareigybių aprašymai.

Pagal BPC įstatymo 9 str. 1 d. pagrindinis BPC uždavinys – užtikrinti atsakymą į pagalbos skambučius ir reagavimą į pagalbos prašymus, o 10 str. įtvirtintos BPC funkcijos: 10 str. 1 d. 1 p. - atsakyti į pagalbos skambučius neinformuojant pagalbos prašančio asmens apie daromą pagalbos skambučio įrašą; 10 str. 1 d. 2 p. - priimti ir operatyviai įvertinti pagalbos prašymus, nustatyti teiktinos pagalbos poreikį; 10 str. 1 d. 3 p. - pagal savo kompetenciją suteikti pagalbos prašančiajam asmeniui pagalbą telefonu arba kitomis BPC įdiegtomis ryšio priemonėmis; 10 str. 1 d. 4 p. - perduoti pranešimus apie pagalbos poreikį reikiamoms skubiosios pagalbos tarnyboms; 10 str. 1 d. 5 p. - priimti iškvietas „eCall“ <...>.

Taip pat BPC įstatymo 2 str. yra išvardintos pagrindinės šio įstatymo sąvokos: 2 str. 1 d. - iškvieta „eCall“ – pagalbos iškvietimas numeriu 112, kai transporto priemonėje įrengta sistema suaktyvinama automatiškai (transporto priemonėje įrengtais jutikliais) arba rankiniu būdu ir per viešąjį mobiliojo ryšio tinklą užmezgamas ryšys tarp transporto priemonės ir BPC; 2 str. 3 d. - pagalba – BPC ir skubiosios pagalbos tarnybų pagal savo kompetenciją atliekami neatidėliotini veiksmai reaguojant į pranešimus apie pagalbos poreikį. Pagalba taip pat laikomi BPC pareigūnų, priėmusių pagalbos prašymus, telefonu teikiami patarimai, paaiškinimai ar nurodymai; 2 str. 4 d. - pagalbos prašymas – numeriu 112, iškvietus „eCall“ ar kitomis BPC įdiegtomis ryšio priemonėmis gaunamas prašymas pagal skubiosios pagalbos tarnybų kompetenciją suteikti pagalbą, kai pranešama apie šio straipsnio 9 d. nurodytas aplinkybes; 2 str. 5 d. - pagalbos skambutis – asmenų tarpusavio ryšio paslaugų priemonėmis numeriu 112 sukuriama sujungimas su BPC, suteikiantis abipusio ryšio galimybę realiuoju laiku; 2 str. 6 d. - pranešimas apie pagalbos poreikį – BPC pareigūno, priėmusio pagalbos prašymą, parengiamas ir skubiosios pagalbos tarnyboms perduodamas pranešimas apie šio straipsnio 9 d. nurodytas aplinkybes, prireikus papildomas BPC informacinės sistemos ar kitais duomenimis; 2 str. 7 d. - reagavimas į pagalbos prašymą – BPC veiksmai, apimantys pagalbos prašymo priėmimą, įvertinimą, teiktinos pagalbos poreikio nustatymą, pagalbos teikimą telefonu, pranešimo apie pagalbos poreikį parengimą, jo perdavimą skubiosios pagalbos tarnyboms ir tolesnį turimos informacijos teikimą šioms tarnyboms; 2 str. 8 d. - skubiosios pagalbos tarnybos – policija, priešgaisrinės gelbėjimo pajėgos (toliau – PGP), greitosios medicinos pagalbos tarnyba (toliau – GMP), aplinkos apsaugos pajėgos (toliau – aplinkos apsauga); 2 str. 9 d. - skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeris 112 – bendras ryšio numeris, skirtas pranešti apie rengiamą, daromą ar padarytą teisės pažeidimą, staiga iškilusią grėsmę gyvybei, sveikatai, saugumui, aplinkai, materialiosioms ar nematerialiosioms vertybėms ir skubiosios pagalbos tarnyboms iškviešti (išsikviesti). Taigi, BPC įstatyme reglamentuota BPC veikla, apimanti numeriu 112, iškvietus „eCall“ ar kitomis BPC įdiegtomis ryšio priemonėmis gaunamų prašymų priėmimą, jų įvertinimą (ar pranešama apie BPC įstatymo 2 str. 9 d. nurodytas aplinkybes), teiktinos pagalbos poreikio nustatymą, pranešimų apie pagalbos poreikį parengimą, jų perdavimą reikiamoms skubiosios pagalbos tarnyboms (policijai, PGP, GMP, aplinkos apsaugai) ir tolesnį turimos informacijos teikimą šioms skubiosios pagalbos tarnyboms. Šių funkcijų atlikimo prievolė įtvirtinta BPC vidaus tarnybos sistemos pareigūno (toliau – pareigūnas) pareigose – tinkamai įvertinti pagalbos prašymus, perduoti pranešimą apie pagalbos poreikį reikiamoms skubiosioms pagalbos tarnyboms ir, jei reikia, teikti pagalbą iki pagalbos tarnybų atvykimo arba, jei įmanoma, suteikti pagalbą telefonu (BPC įstatymo 16 str. 1 d. 1 p.). Tačiau pati atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus tvarka ir ypatumai nustatyti Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklėse. Atsižvelgiant į BPC informacinės sistemos pakitimus ir kitas atsiradusias naujoves, 2021-12-23 patvirtinta nauja Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių redakcija, kuri įsigaliojo nuo 2022-02-01. Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklėse reglamentuota pagalbos ir ne pagalbos prašymo (pranešimo), pakartotinio skambučio, gaunamo numeriu 112, SMS žinute, SMS žinute iš išmaniųjų įrenginių, arba naudojant skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112 mobiliąją programėlę (toliau – APPS 112), arba iš asmenų su specialiais poreikiais, arba iš automatinės/rankinės automobilių pagalbos iškvietos sistemos (eCall), arba panaudojus pagalbos mygtuką (pagrindas Kauno rajono savivaldybės administracijos, Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato ir BPC trišalė 2016 m. spalio 5 d. bendradarbiavimo sutartis Nr. S-1153/F11-41), priėmimo ir reagavimo, perdavimo skubiosios pagalbos tarnyboms ir kitoms tarnyboms tvarka, šių veiksmų atlikimo terminas, bei kiti ypatumai, susiję su pagalbos skambučių administravimu. Taip pat BPC viršininko 2022 m. vasario 21 d. įsakyme Nr. 41V-12 „Dėl Bendrojo pagalbos

centro viršininko 2021 m. gruodžio 23 d. įsakymo Nr. 41V-57 „Dėl atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ nustatyta detali pagalbos prašymo, kai įvykio vieta yra užsienio valstybės teritorijoje, reagavimo tvarka.

Pagal BPC įstatymo 11 str. 2 d. pagalbos prašymų priėmimo, įvertinimo, pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo GMP tvarką nustato Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministras. Pagalbos prašymų priėmimo, įvertinimo, pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo policijai ir PGP tvarką nustato atitinkamos skubiosios pagalbos tarnybos centrinė įstaiga ir BPC. Pagalbos prašymų priėmimo, įvertinimo, pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo aplinkos apsaugai tvarką nustato Lietuvos Respublikos aplinkos ministras arba jo įgaliota įstaiga ir BPC. Atsižvelgiant į tai:

- BPC į pagalbos prašymus, priskirtinus GMP kompetencijai, reaguoja vadovaudamasis GMP aprašu. Šiame apraše įtvirtinta GMP dispečerio ir BPC priimamų GMP iškvietimų įvertinimo ir rūšiavimo bei GMP brigados siuntimo į iškvietimo vietą tvarka, o 1 priede nustatytas detalus įvykio tipo klasifikatorius (t. y. įvykio tipai ir jų reikšmės), kuriuo remiantis BPC darbuotojai, administruojantys pagalbos skambučius (toliau – pamainos darbuotojai), pasirenka įvykio tipą vertindami pirminę pranešėjo informaciją dėl GMP paslaugos teikimo. Šiai dienai šalyje veikia penkios GMP dispečerinės – Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio, kurios priima, registruoja GMP iškvietimus bei perduoda informaciją GMP brigadoms, kitoms skubiosios pagalbos tarnyboms ir civilinės saugos sistemos subjektams. Siekiant užtikrinti tinkamą GMP paslaugų teikimą, su šiomis dispečerinėmis sudarytos bendradarbiavimo sutartys: 2020 m. lapkričio 24 d. BPC ir VšĮ Klaipėdos greitosios medicinos pagalbos stoties bendradarbiavimo ir sąveikos užtikrinimo sutartis Nr. F11-54, 2021 m. sausio 13 d. BPC ir VšĮ Šiaulių greitosios medicinos pagalbos stoties bendradarbiavimo ir sąveikos užtikrinimo sutartis Nr. F11-1, 2021 m. vasario 19 d. BPC ir VšĮ Greitosios medicinos pagalbos stoties bendradarbiavimo ir sąveikos užtikrinimo sutartis Nr. F11-3, 2021 m. kovo 17 d. BPC ir VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stoties bendradarbiavimo ir sąveikos užtikrinimo sutartis Nr. F11-7, 2021 gruodžio 10 d. BPC ir VšĮ Panevėžio miesto greitosios medicinos pagalbos stoties bendradarbiavimo ir sąveikos užtikrinimo sutartis Nr. F11-64 (toliau – Bendradarbiavimo ir sąveikos su GMP sutartys). Iš esmės visos Bendradarbiavimo ir sąveikos su GMP sutartys yra vienodos, parengtos remiantis GMP aprašu. Jose detaliau reglamentuota pagalbos prašymo, priskirtino GMP kompetencijai, priėmimo, reagavimo ir perdavimo GMP dispečerinėms tvarka ir ypatumai. Taipogi, numatytas asmens duomenų teikimas, o prieduose – įvykio tipo klasifikatorius (parengtas remiantis GMP aprašu); aptarnaujamų teritorijų sąrašas; BPC ir GMP dispečerinių kontaktų sąrašas; rezervinio ryšio planas, sutrikus atitinkamos GMP dispečerinės ar BPC skyriaus darbui; BPC informacinės sistemos pranešimuose apie GMP poreikį naudojamų trumpinių sąrašas; GMP stoties teikiamų mokamų paslaugų sąrašas. Remiantis GMP aprašu ir Bendradarbiavimo ir sąveikos su GMP dispečerinėmis sutartimis, siekiant padėti pamainos darbuotojams tinkamai priimti ir vertinti pagalbos prašymus, priskirtinus GMP kompetencijai, bei parengti pranešimus apie pagalbos poreikį, standartizuoti GMP kompetencijai priklausančių įvykių klasifikavimą, formuoti vienodą darbo su GMP įvykiais praktiką, BPC viršininko 2022 m. sausio 5 d. įsakymu Nr. 41V-2 patvirtintos naujos Metodinės rekomendacijos, skirtos Bendrojo pagalbos centro darbuotojams dėl greitosios medicinos pagalbos kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo ir įvykių klasifikavimo (toliau – GMP metodinės rekomendacijos), kurios įsigaliojo nuo 2022-02-01. GMP metodinėse rekomendacijose pateikti detalesni kriterijai, veiksmų eiga ir pavyzdžiai, padedantys pamainos darbuotojams operatyviau ir tinkamiau įvertinti prašymo (pranešimo) priskirtinumą GMP ir perduoti pagalbos prašymus atitinkamoms GMP dispečerinėms. Taipogi, jose trumpai ir aiškiai aprašyta kaip atpažinti gyvybei ir sveikatai pavojingas būkles

bei patarimai teikiant pirmąją medicinos pagalbą, kurie naudojami administruojant pagalbos skambučius esant ekstremaliai įvykiui, kai nukentėjusiam (susižalojusiam arba sužalotam) asmeniui būtina suteikti neatidėliotiną pirmąją medicinos pagalbą, kol skubiosios pagalbos tarnybos vyksta į įvykio vietą.

- BPC į pagalbos prašymus, priskirtinus policijos kompetencijai, reaguoja vadovaudamasis BPC ir Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2020 m. sausio 22 d. sąveikos sutartimi Nr. F11-3/5-IL-1172 (toliau – Sąveikos su policija sutartis) ir 2020 m. spalio 20 d. Susitarimu Nr. F11-48 „Dėl Bendrojo pagalbos centro ir Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2020 m. sausio 22 d. sąveikos sutarties Nr. F11-3/5-IL1172 pakeitimo“. Sąveikos su policija sutartyje įtvirtinti BPC pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo apskrities vyriausiesiems policijos komisariatams ir Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pajėgų valdymo valdybos 1-ajam skyriui tvarka, atvejai ir sąlygos bei kiti BPC ir Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos bei apskričių vyriausiųjų policijos komisariatų išipareigojimai ir bendradarbiavimo ypatumai. Šios Sąveikos su policija sutarties 1 priede numatytas detalus policijos kompetencijai priklausančių įvykių tipų klasifikatorius (t. y. policijos reagavimo kategorijos, įvykio tipai ir jų reikšmės), kuriuo remiantis pamainos darbuotojai įvertina pagalbos prašymo priskirtinumą policijos kompetencijai; 2 priede – pagalbos prašymo klausimynas pagal kiekvieną įvykio tipą, kuriuo remiantis pamainos darbuotojai surenką reikiamą informaciją apie įvykį; 3 priede – Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos ir apskričių vyriausiųjų policijos komisariatų Operatyvaus valdymo padalinių kontaktų sąrašas. Taipogi, 2022 m. vasario 17 d. sudarytas Susitarimas Nr. F11-6 „Dėl Bendrojo pagalbos centro ir Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2020 m. sausio 22 d. sąveikos sutarties Nr. F11-3/5-IL-1172 pakeitimo“ dėl pagalbos prašymų, kai įvykio vieta yra užsienio valstybės teritorijoje ir BPC neturi atitinkamos užsienio valstybės Skubiosios pagalbos centro kontaktų, reagavimo, kuris iki tol nebuvo reglamentuotas, taip siekiant suvienodinti taikymo praktiką ir sumažinti pamainos darbuotojams įgaliojimus veikti savo nuožiūra. Pagal šį susitarimą 2022-02-21 pakoreguotos Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklės.

Policija yra didžiausia ir universaliausia šalies teisėsaugos institucija, kuriai įstatymais yra pavestas labai platus funkcijų spektras. Todėl Sąveikos su policija sutartyje išsamiai nustatyti visas policijos kompetencijos ribas neįmanoma. Tam, kad operatyviai ir tinkamai būtų įvertintas pagalbos prašymo priskirtinumas policijos kompetencijai, parengtas ir perduotas pranešimas apie pagalbos poreikį policijai, remiantis anksčiau minėta Sąveikos su policija sutartimi ir susitarimu, BPC viršininko 2021 m. birželio 2 d. įsakymu Nr. 41V-27 patvirtintos naujos Policijos kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo ir įvykių klasifikavimo metodinės rekomendacijos (toliau – Policijos metodinės rekomendacijos), kurios suderintos su Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pajėgų valdymo valdyba, atsakinga už policijos uždavinių įgyvendinimą užtikrinant reagavimą į BPC parengtus pranešimus apie pagalbos poreikį. Tačiau sistemingai keičiantis policijos veiklos organizavimui ir teisės aktams, už kurių įgyvendinimą atsakinga policija, neišvengiamos situacijos, kai sprendimą turi priimti pamainos darbuotojas, atsižvelgdamas į pamainos vyresniojo pareigūno ir (ar) atitinkamo apskrities vyriausiojo policijos komisariato Operatyvaus valdymo skyriaus policijos pareigūno suteiktą konsultaciją, nors tuo metu tam tikra tvarka ir (ar) situacija nebuvo reglamentuota tvarkose. Dėl tų pačių priežasčių nuolat peržiūrima ir keičiama Sąveikos su policija sutartis, remiantis tuo keičiamos ir papildomos Policijos metodinės rekomendacijos. Šiuo metu yra derinamas naujas Sąveikos su policija

sutarties 1 priedo projektas, 2022-04-01 policijai įsivedus naują įvykio reagavimo kategoriją, kuri turi įtakos pranešimų apie pagalbos poreikį klasifikavimui.

- BPC į pagalbos prašymus, priskirtinus PGP kompetencijai, reaguoja vadovaudamasis Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartu ir jo pakeitimu (2018 m. gruodžio 27 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 1387 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. balandžio 17 d. nutarimo Nr. 354 „Dėl priešgaisrinės saugos užtikrinimo standarto patvirtinimo“ pakeitimo“), taip pat PGP atliekamų gaisrų gesinimo ir kitų gelbėjimo darbų organizavimo nuostatais. Pagal šiuos aukštesnes galios teisės aktus 2022-05-10 patvirtinta nauja BPC PGP aprašo redakcija. PGP apraše nustatytos pamainos darbuotojų, administruojančių pagalbos skambučius ir vykdančių operatyvųjų PGP valdymą, pagalbos prašymų, priskirtinų PGP kompetencijai, priėmimo, įvykių klasifikavimo ir reagavimo į juos tvarka, pagalbos prašymų klausimynas ir BPC informacinės sistemos siūlymas į įvykio vietą siųsti PGP pagal numatytą įvykio tipą. Siekiant pamainos darbuotojams tinkamai priimti ir vertinti PGP kompetencijai priskirtinus pagalbos prašymus bei parengti pranešimus apie pagalbos poreikį, standartizuoti PGP kompetencijai priklausančių įvykių klasifikavimą, formuoti vienodą darbo su PGP įvykiais praktiką, 2019 m. rugpjūčio 1 d. BPC viršininko įsakymu Nr. 41V-41 patvirtintos Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo ir įvykių klasifikavimo metodinės rekomendacijos (toliau – PGP metodinės rekomendacijos), kurios šiuo metu yra koreguojamos atsižvelgiant į naują patvirtintą BPC PGP aprašo ir Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių redakciją.

- BPC į pagalbos prašymus, priskirtinus aplinkos apsaugos kompetencijai, reaguoja vadovaudamasis Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Vilniaus regiono aplinkos apsaugos departamento ir BPC 2017 m. lapkričio 14 d. bendradarbiavimo sutartimi Nr. F11-41/VR-310-17-004 (toliau – Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutartis), kurioje įtvirtinta pagalbos prašymų, priskirtinų aplinkos apsaugos kompetencijai, priėmimo, įvykių klasifikavimo ir reagavimo į juos tvarka. Šios Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutarties priede numatytas detalus aplinkos apsaugai priklausančių įvykių tipų klasifikatorius (t. y. įvykio tipai ir jų reikšmės), kuriuo remiantis pamainos darbuotojai identifikuoja pagalbos prašymo priskirtinumą aplinkos apsaugos kompetencijai. Taip pat šiame priede nurodyti aplinkos apsaugos kontaktiniai telefono numeriai, kuriais, esant poreikiui, pagal sutartyje nurodytas aplinkybes susisiekiama su šia skubiosios pagalbos tarnyba. Tačiau ši Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutartis buvo sudaryta 2017 m., o nuo to laiko BPC įvyko pertvarkos. Dėl to Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutartyje numatytos PGP aptarnaujamos zonos neatitinka dabartiniam reagavimui. Taipogi, pagal šios Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutarties 3.2.1 p. BPC perduoda aplinkos apsaugai pranešimą apie pagalbos poreikį, kuriame nurodo įvykio vietą, įvykio laiką, įvykio trumpą aprašymą. Tačiau nėra reglamentuotas kitų duomenų (skambinančio asmens duomenų (telefono numerio, vardo ir (ar) pavardės) ir skambinančiojo vietos nustatymo duomenų) perdavimas, nors jie pateikiami kartu su kita minėta informacija apie įvykį. Taip pat šioje sutartyje nėra reglamentuota darbo organizavimo tvarka, sutrikus BPC informacinei sistemai ar telefonijai. Atsižvelgiant į įvykusias BPC ir Aplinkos apsaugos departamente prie Aplinkos ministerijos pertvarkas ir tam tikrus pakitimus bei neatitikimus, šiuo metu derinama nauja Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutartis, kurioje planuojama numatyti pagalbos prašymų, priskirtinų aplinkos apsaugai kompetencijai, perdavimo tvarką, atvejus ir sąlygas bei kitus BPC ir aplinkos apsaugos įsipareigojimus ir bendradarbiavimo ypatumus.

BPC įstatymo 6 str. įtvirtina, kad BPC, įgyvendindamas jam nustatytus uždavinius, bendradarbiauja su valstybės ir savivaldybių institucijomis, įstaigomis ar įmonėmis, kitais fiziniiais ar juridiniais asmenimis, taip pat kitų valstybių institucijomis įstatymų ir kitų teisės

aktų nustatyta tvarka. Pagal Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių 6.7 p. pamainos darbuotojas, 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, šį pagalbos prašymą perduoda telefonu 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 (toliau – JGKC) ar kitoms tarnyboms) ir pagal reikalingumą atitinkamai (-oms) skubiosios pagalbos tarnybai (-oms). Pagal BPC viršininko 2021 m. gruodžio 23 d. įsakymo Nr. 41V-57 „Dėl atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ 6.6 p. pamainos vyresnysis pareigūnas pagalbos prašymą, kai įvykio vieta yra užsienio valstybėje ir BPC informacinėje sistemoje nėra atitinkamos užsienio valstybės Skubios pagalbos centro kontaktų, perduoda Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijos 24/7 veikiančiu konsulinės pagalbos telefonu ir elektroniniu paštu, ir policijai, jeigu įvykis susijęs su policijos kompetencija. Pagal Policijos metodinių rekomendacijų 33 p. pamainos darbuotojas gautą pranešimą apie įtartą karinės technikos ir (ar) įtartinų asmenų su karinėmis uniformomis be skiriamųjų ženklų su ginklais judėjimą ir pan. perduoda atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) ir telefonu Kariuomenės Jungtiniam Štabui; 96 p. – gautą pranešimą apie kelio dalyje gulinčius daiktus, kitas kliūtis ir (ar) dangos gedimą perduoda atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) ir Lietuvos automobilių kelių direkcijai prie Susisiekimo ministerijos; 271 p. – gautą numeriu 116 000 pranešimą apie vaiko dingimą perduoda policijai ir el. paštu Dingusių žmonių šeimų paramos centrui. Taipogi, pagal Policijos metodines rekomendacijas pamainos darbuotojas gautą pagalbos prašymą apie avarijas ir incidentus, įvykusius geležinkeliuose, perduoda atitinkamai (-oms) pagalbos tarnybai (-oms) ir telefonu AB „Lietuvos Geležinkeliai“. Pagal BPC Klaipėdos skyriaus 2020-07-09 parengtą atmintinę „Dėl gelbėjimo darbų nukritus lėktuvui skrendančiam į Nidos oro uostą“ (reg. 2020-07-09 Nr. 41L(K)-201) pranešimas apie nukritusį lėktuvą ties Nida, Kuršių mariose (į vandenį) perduodamas atitinkamoms skubiosioms pagalbos tarnyboms ir telefonu JGKC, Valstybinės sienos apsaugos tarnybos Pakrančių apsaugos rinktinei, Aeronautikos gelbėjimo koordinaciniam centrui, o pranešimas apie nukritusį lėktuvą žeminėje dalyje – atitinkamoms skubiosioms pagalbos tarnyboms ir telefonu Aeronautikos gelbėjimo koordinaciniam centrui. Pagal PKKS 2022-03-03 patvirtintą atmintinę Nr. 41IL-606 „Dėl žmonių paieškos ir gelbėjimo darbų Kuršių mariose ir jūroje“ pranešimas apie įvykį, įvykusį Kuršių mariose, perduodamas atitinkamoms skubiosioms pagalbos tarnyboms ir telefonu JGKC; pranešimas apie įvykį, įvykusį Klaipėdos jūrų uosto teritorijoje – atitinkamoms skubiosioms pagalbos tarnyboms ir telefonu JGKC, VĮ Klaipėdos valstybinio jūrų uosto direkcijos dispečerinei; pranešimas apie įvykį, įvykusį Baltijos jūroje – atitinkamoms skubiosioms pagalbos tarnyboms ir telefonu JGKC; pranešimas apie įvykį, įvykusį paplūdimyje (vasaros sezono metu) – atitinkamoms skubiosioms pagalbos tarnyboms ir telefonu paplūdimio gelbėtojams bei JGKC. Šiose taisyklėse, metodinėse rekomendacijose, atmintinėse numatytas pagalbos prašymo perdavimas ir kitoms nurodytoms tarnyboms (institucijoms), nors kai kuriais atvejais nėra pagrindo (reglamentuoto aukštesnės galios turinčio teisės akto ir (ar) sudarytos sutarties), kuriuo remiantis teikiama tokio pobūdžio informacija (t. y. AB „Lietuvos Geležinkeliai“, Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerijai, Kariuomenės Jungtiniam Štabui, Aeronautikos gelbėjimo koordinaciniam centrui, VĮ Klaipėdos valstybinio jūrų uosto direkcijai, paplūdimio gelbėtojams). Pagalbos prašymai JGKC perduodami vadovaujantis Žmonių paieškos ir gelbėjimo darbų paieškos ir

gelbėjimo rajone plano 57 str., kuriame įtvirtintos BPC užduotys ir funkcijos. Taip pat atitinkami pagalbos prašymai perduodami pagal sudarytas sutartis su Lietuvos automobilių kelių direkcija prie Susisiekimo ministerijos (2019-07-17 duomenų teikimo sutartis Nr. F11-24); Dingusių žmonių šeimų paramos centru (2013-10-17 bendradarbiavimo sutartis Nr. F11-38), AB „Energijos skirstymo operatorius“ (2020-09-17 duomenų teikimo sutartis Nr. 50301/901597/F11-37), Valstybinės sienos apsaugos tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pakrančių apsaugos rinktine (2012-07-25/30 bendradarbiavimo sutartis Nr. 21/23-15-2670/F11-19). Tačiau su Valstybinės sienos apsaugos tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pakrančių apsaugos rinktine bendradarbiavimo sutartis buvo sudaryta ganėtinai senai (t. y. 2012 m.) ir ji neatitinka esamos situacijos dėl pagalbos skambučių administravimo tvarkos pakitimų BPC, taip pat joje nėra reglamentuota pagalbos prašymų perdavimo tvarka, nekonkretizuoti perduodami duomenys ir šios tarnybos įsipareigojimai.

2021-12-27 patvirtinta nauja Trukdančių skambučių tvarkos aprašo redakcija. Šio aprašo tikslas – nustatyti priemones, skirtas sumažinti trukdančių skambučių, tekstinių žinučių, gaunamų numeriu 112 ir APPS 112, skaičių, siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę, taip pat siekiant prevencinių tikslų – išpėti asmenis apie galimus teisinius padarinius dėl galimų neteisėtų veiksmų (2 p.). Jame nustatyta organizacinių ir technologinių priemonių, skirtų trukdančių skambučių, tekstinių žinučių skaičiui sumažinti, taikymo atvejai ir tvarka. Tačiau nurodytos vartojamos sąvokos neatitinka kito pagalbos skambučių administravimo reglamentuojančio dokumento. Pagal Trukdančių skambučių tvarkos aprašo 5.1 p. ir 5.2 p. nurodytas sąvokas trukdantis skambutis ir trukdanti tekstinė žinutė laikytini trukdantis skambutis ar tekstinė žinutė, neatitinkantys BPC įstatymo 2 str. 9 d. nurodytų aplinkybių. Tuo tarpu remiantis Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių 4.7 p., 12.3 p., 15.2 p., 16.1.4 p., 16.5.3 p., tokio pobūdžio prašymai (pranešimai) nelaikomi pagalbos prašymais, tačiau tuo pačiu nelaikomi trukdančiu skambučiu ar tekstine žinute, o jų reagavimo tvarka yra kitokia nei numatyta Trukdančių skambučių tvarkos apraše. Taipogi, Trukdančių skambučių tvarkos apraše skirtingai reglamentuota automatinio trukdančio skambučio ar tekstinės žinutės užlaikymo taikymo tvarka. Pagal 8.1 p. pamainos vyresnysis pareigūnas, susipažinęs su BPC informacinėje sistemoje parengtu pranešimu (įvykiu), klasifikuotu įvykio tipu „BPC trukdantis“, taiko automatinio užlaikymo procedūrą, atsižvelgdamas į šio aprašo 1 priede nurodytus kriterijus. Tuo tarpu 9 p. numatyta, kad trukdantys balso skambučiai gali būti užlaikomi nuo 3 iki 6 val., atsižvelgiant į pasikartojimą per tam tikrą laiko dažnį. Tokie patys neatitikimai numatyti 11.2 p. ir 12 p. dėl trukdančios SMS žinutės automatinio užlaikymo, 13.3 p. ir 15 p. dėl trukdančio vaizdo skambučio, trukdančios APPS 112 žinutės, automatinio blokavimo.

Pamainos darbuotojai vadovaujasi Naujos redakcijos etikos kodeksu, kurio 5 p. įtvirtinti pagrindiniai valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojų etikos principai (t. y. pagarba žmogui, pagarba ir lojalumas valstybei, teisingumas ir nešališkumas, skaidrumas ir viešumas, sąžiningumas ir nesavanaudiškumas, padorumas, profesionalumas, solidarumas, atsakomybė) ir jų prievolės. Tuo tarpu Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių III skyriuje reglamentuoti detalesni ir konkretizuoti elgesio (bendravimo) ypatumai, kurių privalu laikytis administruojant pagalbos skambučius. Taipogi, BPC viršininko 2021 m. gegužės 3 d. įsakymu Nr. 41V-23 patvirtinta nauja Metodinių rekomendacijų, skirtų Bendrojo pagalbos centro darbuotojams, bendraujantiems telefonu su skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112 besikreipiančiais asmenimis, redakcija, kurioje numatytos bendrosios rekomendacijos, bendraujant su besikreipiančiais asmenimis, su vaikais, su suicidiškais besikreipiančiais, su įkyriais ir konfliktiškais besikreipiančiais, su besikreipiančiais, kurio sakoma informacija atrodo neatitinkanti objektyvios realybės, su ne skubiosios pagalbos siekiančiais besikreipiančiais.

BPC pagrindiniai uždavinių ir funkcijų pagalbos skambučių administravimo srityje vykdytojai yra du BPC teritoriniai struktūriniai padaliniai – Vilniaus ir Klaipėdos. BPC Vilniaus skyrius užtikrina numeriu 112 gaunamų skambučių priėmimą iš Vilniaus, Utenos, Panevėžio, Alytaus ir Marijampolės apskričių, o BPC Klaipėdos skyrius – iš Klaipėdos, Kauno, Tauragės, Telšių ir Šiaulių apskričių.

Abiejų BPC skyrių (Vilniaus ir Klaipėdos) nuostatuose nurodytas pagrindinis uždavinys – užtikrinti atsakymą į pagalbos skambučius ir reagavimą į pagalbos prašymus (8 p.), o 9 p. įtvirtintos funkcijos: 9.1 p. - atsakyti į pagalbos skambučius; 9.2 p. - priimti ir operatyviai įvertinti pagalbos prašymus bei nustatyti teiktinos pagalbos poreikį; 9.4 p. - pagal savo kompetenciją suteikti pagalbą telefonu; 9.8 p. - perduoti pranešimus apie pagalbos poreikį atitinkamoms pagalbos tarnyboms, kai pagalba turi būti teikiama nelaimės vietoje; 9.9 p. - teikti pagalbą telefonu iki pagalbos tarnybų atvykimo; 9.15 p. - pagal kompetenciją bendradarbiauti su pagalbos tarnybomis sąveikos klausimais; 9.16 p. - pagal kompetenciją rengti ir dalyvauti rengiant įsakymų, metodinių rekomendacijų ir teisės aktų projektus, skyriaus veiklai užtikrinti reikalingus dokumentus. Taip pat pagal BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatus šių skyrių viršininkai: 16.1 p. - organizuoja savo skyriaus veiklą; 16.2 p. - atsako už tinkamą savo skyriui pavestų uždavinių įgyvendinimą ir funkcijų atlikimą; 16.3 p. - planuoja savo skyriaus veiklą, organizuoja bendradarbiavimą ir sąveikos su kitais BPC struktūriniais padaliniais ir darbuotojais, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo, teisėsaugos, sveikatos apsaugos ir kitoms institucijoms sprendamas jam pavestus uždavinius; 16.4 p. - pagal kompetenciją pasirašo ir tvirtina savo skyriaus pareigūnų parengtus dokumentus, kontroliuoja skyriui pavestų užduočių vykdymą. Šių skyrių viršininkai tiesiogiai pavaldūs ir už savo bei savo skyriaus veiklą atsiskaito BPC viršininkui (BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatų 14 p.). BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatai yra patvirtinti vienu įsakymu ir yra analogiški. Juose yra numatytos užduotys, susijusios su pagalbos skambučių administravimo užtikrinimu, tačiau jie patvirtinti ganėtinai senai (t. y. 2011 m.) ir neatitinka esamos situacijos, pasikeitus BPC struktūrai ir atliekamoms funkcijoms, kaip ir šių skyrių viršininkų pareigybės aprašymai. Pirma, kai kurios BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatuose numatytos funkcijos perduotos PKKS, kuris buvo įsteigtas 2015 m. (PAGD direktoriaus 2015 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. 1-283 „Dėl Bendrojo pagalbos centro struktūros pakeitimo“). Pavyzdžiui, pagal BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatų 16.5 p. ir BPC Klaipėdos skyriaus viršininko pareigybės aprašymo 5.8 p. BPC vadovybės pavedimu atlieka tarnybinius patikrinimus; pagal BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatų 9.17 p. dalyvauja rengiant BPC darbuotojų mokymo programas <..>; pagal BPC Klaipėdos skyriaus viršininko pareigybės aprašymo 5.10 p. organizuoja savo skyriaus darbuotojų profesinių žinių tobulinimą; pagal BPC Vilniaus skyriaus viršininko pareigybės aprašymo 5.10 p. pagal kompetenciją įgyvendina teisės aktų, reglamentuojančių viešųjų ir privačių interesų derinimą valstybinėje tarnyboje nuostatus, ir pagal 5.11 p. dalyvauja atliekant tikslinius, operatyvius ir kompleksinius BPC teritorinių skyrių patikrinimus, nors už šių uždavinių įgyvendinimą pagal PKKS nuostatus yra atsakingas PKKS. PKKS nuostatų 5 p. nurodyti šio skyriaus pagrindiniai uždaviniai: 5.1 p. - užtikrinti BPC padalinių veiklos kokybės kontrolę, rengti ataskaitas, kontroliuoti BPC teritorinių skyrių ataskaitų pateikimą ir atlikimą, teikti siūlymus dėl darbo kokybės gerinimo, siekiant formuoti vienodą skambučių administravimo ir pajėgų valdymo praktiką teritoriniuose padaliniuose; 5.2 p. - padėti BPC viršininkui organizuoti ir įgyvendinti BPC pareigūnų bei valstybės tarnautojų ir darbuotojų tarnybinių nusižengimų tyrimą ir prevenciją, kontroliuoti teisėtumo ir tarnybinės drausmės laikymąsi BPC, kaupti ir sisteminti gaunamą informaciją, analizuoti teisėtumo pažeidimų tendencijas, teikti apibendrintą informaciją, pasiūlymus pažeidimų prevencijos klausimais; 5.3 p. - dalyvauti rengiant vidaus tvarką reglamentuojančius norminio pobūdžio dokumentus, teisės aktų projektus, sudarančius veiksmingos BPC veiklos pagrindą, pagal kompetenciją

užtikrinti, kad BPC būtų laikomasi Lietuvos Respublikos įstatymų bei kitų teisės aktų reikalavimų, pagal kompetenciją atlikti BPC vidaus tarnybos pareigūnų tarnybos eigos įvertinimą ir kontrolę; ir kt. Visgi, PKKS nuostatuose numatytos kai kurios funkcijos taip pat turėtų būti keistinos. Pavyzdžiui, PKKS nuostatų 6.4 p. (BPC viršininko pavedimu atlieka tarnybinius patikrinimus bei įvertina teritorinių padalinių atliktų tarnybinių patikrinimų išvadų teistumą ir pagrįstumą, kontroliuoja tarnybinių patikrinimų atlikimą ir tarnybinių nuobaudų skyrimą) ir 6.5 p. (formuoja tarnybinių nusižengimų ir darbo drausmės pažeidimų tyrimo, nuobaudų skyrimo praktiką BPC, teikia metodinę ir praktinę pagalbą šiuos tyrimus atliekantiems darbuotojams), nes dabar tarnybinius patikrinimus ir darbo drausmės pažeidimo tikrinimus BPC atlieka tik PKKS. Antra, BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių uždaviniai yra vienodi, tačiau šių skyrių viršininkų pareigybės aprašymuose numatytos funkcijos nėra tapačios. Pavyzdžiui, tik BPC Vilniaus skyriaus viršininko pareigybė aprašyme numatyta, kad šias pareigas einantis pareigūnas sprendžia šio skyriaus darbuotojų darbo organizavimo klausimus, analizuoja ir vertina šio skyriaus darbuotojų darbo krūvį, vykdo šio skyriaus darbo laiko apskaitos kontrolę (5.3 p.); užtikrina šio skyriaus lygmens pagalbos skambučių administravimo ir PGP valdymo kokybės kontrolės vykdymą, vertina pagalbos skambučių administravimo ir PGP valdymo kokybę, analizuoja pagalbos skambučių administravimo ir PGP valdymo kokybės vertinimo ataskaitas, rengia išvadas, teikia siūlymus, BPC viršininkui dėl pagalbos skambučių administravimo ir PGP valdymo kokybės (5.4 p.). Tik BPC Klaipėdos skyriaus viršininko pareigybes aprašyme numatyta, kad pagal kompetenciją užtikrina šio skyriaus darbuotojų darbą su BPC informacine sistema (5.3 p.). Nors esamoje situacijoje šias funkcijas atlieka abiejų šių skyrių viršininkai. Trečia, BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyriai nuo 2015 m. birželio mėn. administruoja skambučius, gaunamus iš automatinės/rankinės automobilių pagalbos iškvietos sistemos (eCall). BPC Vilniaus skyrius nuo 2020-07-01 administruoja APPS 112 pranešimus. Nuo 2021 m. sausio mėn. BPC Klaipėdos skyriui perduota BPC Vilniaus skyriaus funkcija – administruoti pranešimus, gaunamus SMS žinutėmis. Tačiau šios išvardintos funkcijos nėra numatytos šių skyrių nuostatuose, kuriuose kalbama tik apie numeriu 112 gaunamų pagalbos skambučių administravimą. Ketvirta, tuo pačiu BPC viršininko 2011 m. gegužės 23 d. įsakymu Nr. 41V-20 patvirtinti visų BPC teritorinių struktūrinių padalinių nuostatai – Vilniaus, Klaipėdos, Alytaus ir Šiaulių, kurie yra analogiški. Pagal BPC Alytaus ir Šiaulių skyrių nuostatų 8 p. pagrindinis šių skyrių uždavinys – užtikrinti atsakymą į pagalbos skambučius ir reagavimą į pagalbos prašymus. Tačiau 2015-07-28 sustabdyta BPC Šiaulių skyriaus veikla ir 2018 m. jis buvo panaikintas (PAGD direktoriaus 2018 m. kovo 23 d. įsakymu Nr. 1-108 „Dėl Bendrojo pagalbos centro struktūros pakeitimo“), o BPC Alytaus skyrius pagalbos skambučių administravimo neužtikrina nuo 2015 m. III ketvirčio (t. y. remiantis BPC viršininko 2015 m. birželio 3 d. įsakymu Nr. 41V-34 nuo 2015-07-28 pagalbos skambučiai iš BPC Alytaus skyriaus nukreipiami į BPC Vilniaus skyrių). Taip pat BPC Alytaus skyriaus viršininko pareigybės aprašymo 5.9 p. dar numatyta pagalbos skambučių administravimo sritis – organizuoja pagalbos skambučių administravimo ir pagalbos tarnybų pajėgų operatyviojo valdymo vykdymo statistinių duomenų analizę, vertina tendencijas, rengia išvadas. Taipogi, tame pačiame pareigybės aprašyme numatytos funkcijos: 5.7 p. - BPC vadovybės pavedimu atlieka tarnybinius patikrinimus ir tyrimus dėl šio skyriaus darbuotojų padarytų tarnybinių nusižengimų ir darbo drausmės pažeidimų; 5.8 p. - atsako už šio skyriaus darbuotojų, dirbančių valstybės tarnyboje, privačių interesų deklaracijų priėmimą, prižiūri, ar asmenys, dirbantys valstybės tarnyboje laiku ir tinkamai pateikia privačių interesų deklaracijas; 5.14 p. - dalyvauja atliekant tikslinius, operatyvius ir kompleksinius BPC teritorinių skyrių patikrinimus, rengia kompleksinių tikrinimų planą, inicijuoja tikslinių ir operatyviųjų patikrinimų atlikimą; kurios perduotos PKKS ir jų nebeatlieka.

BPC įstatyme yra numatyti pareigūno įgaliojimai, teisės, pareigos bei atsakomybė, o tai reiškia, kad pagal šį įstatymą pagalbos skambučių administravimą pavesta atlikti pareigūnams. Tačiau BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyriuose į pagalbos skambučius atsako ir į pagalbos prašymus reaguoja dviejų kategorijų darbuotojai: pareigūnai (jaunesnieji specialistai ir specialistai) ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (telefonu aptarnaujantys operatoriai ir skambučių administravimo specialistai). Visų šių darbuotojų pareigybių paskirtis – atsakyti į pagalbos skambučius ir reaguoti į pagalbos prašymus, o funkcijos: - atsakyti į pagalbos skambučius; - priimti ir operatyviai įvertinti pagalbos prašymus bei nustatyti teiktinos pagalbos poreikį; - pagal kompetenciją teikti pagalbą telefonu; - perduoti pranešimus apie pagalbos poreikį atitinkamoms pagalbos tarnyboms, kai pagalba turi būti teikiama nelaimės vietoje; - teikti pagalbos tarnyboms, reaguojančioms į pranešimus apie pagalbos poreikį, turimą informaciją apie padėties nelaimės vietoje pasikeitimus bei kitą informaciją, galinčią padėti šioms tarnyboms veiksmingai suteikti pagalbą ar racionaliau panaudoti savo pajėgų ir priemonių išteklius, naudojamus reaguoti į pranešimus apie pagalbos poreikį; - esant būtinumui, pagal kompetenciją, teikti pagalbą telefonu iki pagalbos tarnybų atvykimo. Taip pat visi šie pamainos darbuotojai atlieka bendrą funkciją – teikia pamainos vyresniajam pareigūnui siūlymus dėl papildomų duomenų įvedimo į BPC informacinę sistemą poreikio, techninės programinės įrangos tobulinimo. Tačiau ši funkcija numatyta tik jaunesniųjų specialistų ir specialistų pareigybių aprašymuose (BPC Klaipėdos skyriaus jaunesniojo specialisto ir specialisto pareigybės aprašymų 5.10 p., BPC Vilniaus skyriaus jaunesniojo specialisto ir specialisto pareigybės aprašymų 5.11 p.). Taipogi, specialistai atlieka kitą funkciją – teikia siūlymus savo skyriaus viršininkui dėl darbo organizavimo tobulinimo, tačiau ji numatyta tik BPC Klaipėdos skyriaus specialisto pareigybės aprašyme (5.16 p.).

Pagal BPC Klaipėdos skyriaus jaunesniojo specialisto ir specialisto pareigybės aprašymų 5.11 p., ir BPC Vilniaus skyriaus jaunesniojo specialisto ir specialisto pareigybės aprašymų 5.12 p. esant poreikiui, laikinai vykdo pamainos vyresniojo pareigūno, vadovaujančio šio skyriaus pamainos darbuotojams, administruojantiems pagalbos skambučius, funkcijas.

Specialisto ir skambučių administravimo specialisto pareigybių paskirtis – atsakyti į pagalbos skambučius ir reaguoti į pagalbos prašymus, vykdyti mokymo darbo vietoje praktinės dalies mokymus ir kt. Pagal BPC Klaipėdos skyriaus specialisto pareigybės aprašymo 5.13 p., BPC Vilniaus skyriaus specialisto pareigybės aprašymo 5.14 p., BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių skambučių administravimo specialistų pareigybės aprašymų 7.9 p. šias pareigas užimantys darbuotojai vykdo naujai priimtų ir busimų savo skyriaus darbuotojų mokymo darbo vietoje praktinės dalies mokymus. Tačiau ši pareigybių paskirtis numatyta tik specialistų pareigybės aprašymuose (BPC Klaipėdos ir Vilniaus skyrių specialisto pareigybės aprašymo 3 p.). Taipogi, skambučių administravimo specialistų pareigybės aprašymuose nėra numatytos papildomos funkcijos – teikti siūlymus savo skyriaus viršininkui dėl praktinio mokymo organizavimo ir vykdymo, kaip įtvirtinta BPC Klaipėdos skyriaus specialisto pareigybės aprašymo 5.14 p. ir BPC Vilniaus skyriaus specialisto pareigybės aprašymo 5.15 p., nors šią funkciją atlieka. BPC Klaipėdos skyriaus jaunesniojo specialisto pareigybės aprašymo 5.12 p. taip pat numatyta funkcija vykdyti naujai priimtų ir busimų savo skyriaus darbuotojų mokymo darbo vietoje praktinės dalies mokymus, nors tokios funkcijos šias pareigas užimantys darbuotojai neatlieka.

Pagalbos skambučius, gaunamus iš automatinės/rankinės automobilių pagalbos iškvietos sistemos (eCall), administruoja BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių vyresnieji specialistai ir specialistai. Tačiau ši funkcija yra numatyta tik BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių specialistų pareigybės aprašymų 5.8 p. ir BPC Vilniaus skyriaus vyresniojo specialisto pareigybės aprašymo 5.14 p. Taip pat ši funkcija yra numatyta BPC Vilniaus ir Klaipėdos

skyrių jaunesniųjų specialistų pareigybės aprašymų 5.8 p., nors ją vykdo tik tuomet, kai atlieka kitą numatytą funkciją – laikinai vykdo pamainos vyresniojo pareigūno funkcijas.

APPS 112 pranešimus administruoja BPC Vilniaus skyriaus pamainos darbuotojai, t. y. specialistai, jaunesnieji specialistai, skambučių administravimo specialistai ir telefonu aptarnaujantys operatoriai. Tačiau ši funkcija numatyta tik BPC Vilniaus skyriaus specialisto ir jaunesniojo specialisto pareigybės aprašymuose (5.8 p.).

Nuo 2021 m. sausio mėn. BPC Klaipėdos skyriui perduota BPC Vilniaus skyriaus funkcija – administruoti pranešimus, gaunamus SMS žinutėmis. Šią funkciją vykdo BPC Klaipėdos skyriaus pamainos vyresnieji specialistai, tačiau ji nenumatyta jų pareigybės aprašyme, o palikta BPC Vilniaus skyriaus vyresniojo specialisto pareigybės aprašyme (5.14 p.) ir specialisto bei jaunesniojo specialisto pareigybės aprašyme (5.8 p.). Taipogi, ši funkcija numatyta BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių telefonu aptarnaujančių operatorių pareigybės aprašymų 7.9 p., nors šias pareigas užimantys darbuotojai jų neatlieka. Taip pat ši funkcija yra numatyta BPC Klaipėdos skyriaus specialisto ir jaunesniojo specialisto pareigybės aprašymų 5.8 p., nors ją vykdo tik tuomet, kai atlieka kitą numatytą funkciją – laikinai vykdo pamainos vyresniojo pareigūno funkcijas.

Skambučius, gaunamus socialinių paslaugų telefono numeriu 116 000, administruoja tik BPC Vilniaus skyriaus pamainos vyresnieji pareigūnai. Ši funkcija yra numatyta BPC Vilniaus skyriaus vyresniojo specialisto pareigybės aprašymo 5.14 p. Taip pat ji įtvirtinta BPC Vilniaus skyriaus specialisto pareigybės aprašymo 5.7 p. ir jaunesniojo specialisto pareigybės aprašymo 5.6 p., nors ją vykdo tik tuomet, kai atlieka kitą numatytą funkciją – laikinai vykdo pamainos vyresniojo pareigūno funkcijas.

PGP operatyvųjį valdymą atlieka pagal pareigybės aprašymus paskirti BPC pareigūnai, kurių pagrindinis uždavinys – užtikrinti operatyvų PGP informavimą, išsiuntimą, valdymą ir sutelkimą gaisrų gesinimui, gelbėjimo darbų vykdymui. Tačiau BPC Klaipėdos skyriaus jaunesniųjų specialistų pareigybių aprašymo 5.13 p. ši funkcija yra įtvirtinta, t. y. esant poreikiui, vykdo PGP operatyvųjį valdymą.

Nuo 2020 m. BPC nebevykdo pranešimų, gautų Gyventojų perspėjimo ir informavimo sistema (GPIS 112 aplikacija), administravimo. Tačiau ši funkcija numatyta BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių telefonu aptarnaujančių operatorių pareigybės aprašymų 7.10 p., ir BPC Vilniaus skyriaus vyresniojo specialisto pareigybės aprašymo 5.14 p.

Pagal BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių pamainos vyresniųjų specialistų pareigybės aprašymų 3 p. šių skyrių pamainos vyresniųjų specialistų pareigybės paskirtis – vadovauti savo skyriaus pamainos darbuotojams, administruojantiems pagalbos skambučius, užtikrinti tinkamą darbuotojams, administruojantiems pagalbos skambučius, nustatytų funkcijų atlikimą ir sąveikos (bendradarbiavimo) su pagalbos bei kitomis tarnybomis sutarčių vykdymu, vykdyti pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolės vertinimą ir kontrolę, teikti informaciją apie pagalbos prašymus visuomenės informavimo priemonėmis. Abiejų skyrių pamainos vyresniųjų specialistų pareigybių paskirtis yra daugmaž vienoda, tačiau tik BPC Klaipėdos skyriaus vyresniojo specialisto pareigybės aprašymo 5.13 p. numatyta funkcija – esant poreikiui, administruoja pagalbos skambučius, nors ją atlieka ir BPC Vilniaus skyriaus pamainos vyresnieji pareigūnai. Tačiau pareigybės aprašyme nurodyta minėta funkcija yra neteisingai suformuluota, kadangi pagalbos skambučių administravimas yra plati sąvoka, apimanti visas BPC įdiegtas priemones, kuriomis gaunami pagalbos prašymai.

1.2. Teisės aktų ir kitų dokumentų supažindinimas

Pamainos darbuotojai neturi prieigos darbui su Dokumentų valdymo sistema. Tam, kad pamainos darbuotojai būtų supažindinti su naujais ir pakeistais dokumentais, susijusiais

su jų funkcijų atlikimu, BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių administracijos darbuotojai pateikdavo jiems popierinius variantus, su kuriais susipažinę, pamainos darbuotojai turėjo patvirtinti savo parašu, nurodant susipažinimo datą. Pamainos darbuotojų pasirašyti dokumentai saugomi šių skyrių administracijos patalpose. Papildomai dokumentai susipažinimui BPC Vilniaus skyriuje buvo patalpinami į vietinį forumą, kurio prieiga buvo pasiekama visiems šio skyriaus pamainos darbuotojams, o BPC Klaipėdos skyriuje buvo siunčiami pamainos vyresniesiems pareigūnams el. paštu į jų darbo vietą. Nuo 2022-01-01 pamainos darbuotojų dokumentų supažindinimas vyksta per Bendrojo pagalbos centro veiklos valdymo modulį (toliau – BPC VVM). BPC VVM naudojimo tikslas, uždaviniai, pagrindinės funkcijos, organizacinė, informacinė ir funkcinė struktūra ir duomenų sauga reglamentuota BPC VVM nuostatuose. Pagal BPC VVM nuostatų 5 p. BPC VVM tikslas – informacinių technologijų priemonėmis centralizuotai valdyti vidinius BPC veiklos organizavimo procesus ir resursus, o 7 p. numatyti BPC VVM uždaviniai: 7.2 – sudaryti sąlygas BPC administracijos ir budinčių pamainų darbuotojams komunikuoti ir bendradarbiauti BPC vidinėje elektroninėje erdvėje; 7.3 p. – dalintis aktualia veiklos informacija; ir kt. BPC VVM nuostatų 8 p. įtvirtintos BPC VVM pagrindinės funkcijos: 8.1 p. – kurti, teikti ir administruoti užduotis; 8.7 p. – administruoti BPC budinčių pamainų darbuotojų supažindinimą su dokumentais; ir kt. BPC VVM gali naudotis tik BPC darbuotojai, naudojimasis BPC VVM visiems BPC darbuotojams yra privalomas (BPC VVM nuostatų 9 p.). Tačiau pati darbo organizavimo su BPC VVM (aktualių dokumentų įkėlimo/ištrynimo į/iš BPC VVM, pamainos darbuotojų supažindino ir kontrolės, ir kt.) tvarka nėra reglamentuota. Tik BPC viršininko 2021 m. lapkričio 5 d. įsakymo Nr. 41V-46 „Dėl Bendrojo pagalbos centro veiklos valdymo modulio teisės aktų patvirtinimo“ 2.4.1 p. numatytas vienkartinis veiksmas, įpareigojantis PKKS viršininką iki 2022-11-10 įkelti su BPC budinčių pamainų veikla susijusius aktualius teisės aktus, metodinę medžiagą, instrukcijas į BPC VVM Informacijos banko (wiki) skiltį.

1.3. Pamainos darbuotojų žinių ir įgūdžių patikrinimas bei kvalifikacijos kėlimas

BPC teritorinių skyrių pamainos darbuotojų žinių ir įgūdžių patikrinimas atliekamas BPC darbuotojų mokymo ir žinių patikrinimo tvarkos aprašu, kuriame aiškiai ir detaliam įtvirtinta Ugniagesių gelbėtojų mokyklos Virtualiosios mokymosi aplinkos (toliau – VMA) naudojimosi, pamainos darbuotojų mokymo organizavimo, žinių ir įgūdžių patikrinimo bei kontrolės tvarka ir ypatumai.

Remiantis BPC darbuotojų mokymo ir žinių patikrinimo tvarkos aprašu, už pamainos darbuotojų mokymo programų ir žinių patikrinimo testų sudarymą atsakingas PKKS. BPC darbuotojų mokymams naudojama VMA (platforma Moodle). Savarankiškas pamainos darbuotojų mokymasis vyksta nuo kovo 1 d. iki gegužės 31 d. ir nuo rugsėjo 1 d. iki lapkričio 30 d. Mokymosi patikrinimas susideda iš teorinių žinių patikrinimo ir praktinių įgūdžių vertinimo. Teorinės žinios tikrinamos atliekant testą, kuris susideda iš 60 atvirų ir (ar) uždarų klausimų, o praktiniai įgūdžiai vertinami atliekant praktines užduotis (pateikiama ne mažiau kaip 1 praktinė užduotis įgūdžių patikrinimui). Testą ir praktines užduotis atlieka visi pamainos darbuotojai, kurie BPC dirba ne trumpiau kaip 6 mėnesius.

PKKS, organizuodamas pamainos darbuotojų savarankišką mokymąsi, atsižvelgdamas į pamainos darbuotojų žinių ir įgūdžių stiprinimo poreikį bei įsigaliojusius naujus teisės aktus, vasario ir rugpjūčio mėnesiais parengia ir patvirtina pusmečio savarankiško mokymosi temų sąrašą (savarankiško mokymosi planą). Pagal šį patvirtintą planą vasario ir rugpjūčio mėnesiais VMA atskirame nuotolinio mokymo aplanke patalpinama mokymuisi reikalinga metodinė medžiaga. Pamainos darbuotojams, laikantiems

žinių patikrinimo testą, suteikiama prieiga prie savarankiško mokymosi temų (prieiga prie savarankiško mokymosi medžiagos suteikiama pirmąją mokymosi dieną ir panaikinama kita dieną po savarankiško mokymosi pabaigos). Pagal patvirtintą pusmečio savarankiško mokymosi temų sąrašą sudaromas ir PKKS tvirtinamas pusmečio savarankiško mokymosi klausimų bankas, kuris gegužės ir lapkričio mėnesiais įkeliamas į VMA. Testai sudaromi, atsižvelgiant į pamainos darbuotojų darbo specifiką, atliekamas funkcijas, užimamas pareigas, jų statusą ir pan. VMA pati parenka kiekvienam mokymosi dalyviui klausimus atsitiktine tvarka, todėl testai visiems mokymosi dalyviams būna skirtingi. Testas laikomas vieną kartą 60 min. BPC teritoriniuose skyriuose, VMA, pamainos darbuotojo ir darbuotojo, atsakingo už darbuotojų mokymus, darbo metu. Jeigu testas dėl svarbių priežasčių negali būti laikomas BPC patalpose, jis gali būti laikomas VMA nuotoliniu būdu. Pagal teisingai atsakytų klausimų skaičių pamainos darbuotojas įvertinamas: puikiai, labai gerai, gerai, patenkinamai, ar nepatenkinamai. Praktinės užduotys atliekamos pamainos darbuotojų darbo metu, kurių vertinimą organizuoja BPC teritorinių skyrių viršininkai. Praktinės užduotys vertinamos – atliko/neatliko. Po praktinių įgūdžių vertinimo termino pabaigos praktinių užduočių vertinimo rezultatai raštu pateikiami PKKS. Pamainos darbuotojai, kurių praktinės užduotys įvertintos neatliko, supažindinami su praktinių įgūdžių vertinimo metu padarytomis klaidomis, praktinių užduočių atlikimo tvarka ir praktinių užduočių atlikimo tvarką reglamentuojančiais dokumentais. Po teorinio testo atlikimo nepatenkinamai įvertintiems pamainos darbuotojams organizuojamas papildomas savarankiškas mokymasis. Liepos ir sausio mėnesiais jiems suteikiama prieiga VMA prie mokymo medžiagos. Papildomi testai parengiami iš VMA klausimų banke esančių klausimų. VMA pati parenka kiekvienam mokymosi dalyviui klausimus atsitiktine tvarka, todėl papildomo testo klausimai jiems gali būti skirtingi. Neišlaikius papildomo testo, sprendžiamas klausimas dėl pamainos darbuotojo tinkamumo einamoms pareigoms. Po pusmetinių pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi žinių patikrinimų suformuojamos ir PKKS patvirtinamos pamainos darbuotojų testavimo rezultatų suvestinės, kurios pateikiamos BPC teritorinių skyrių viršininkams. Tiesioginiai vadovai apibūdindami darbuotojus (rašydami charakteristikas, kasmetinius vertinimus, teikimus ir pan.), turi atsižvelgti į darbuotojų žinių patikrinimo rezultatus. Taipogi, darbuotojai, atsakingi už mokymo organizavimą, ne rečiau kaip kartą per pusmetį: 1) pamainos darbuotojų darbo metu arba laisvu nuo darbo metu (laiką įtraukiant į pamainos darbuotojų darbo ir atostogų grafiką bei į darbo laiko apskaitos žiniaraštį) organizuoja pamainos darbuotojų mokymą, kurio metu nagrinėjami aktualūs teisės aktai, aptariami sudėtingesni įvykiai, klausomasi pokalbių įrašų, aptariami patikrinimų rezultatai, modeliuojamos situacijos ir aptariami skyriaus darbo organizavimo klausimai; 2) organizuoja susirinkimus – mokymus su pamainos vyresniaisiais specialistais (specialistais), kurių metu sprendžiami neatidėliotini ir kiti aktualūs klausimai.

2021 m. I pusmečio Bendrojo pagalbos centro teritorinių skyrių pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi teorinių žinių vertinimo suvestinės (reg. 2021-07-08 Nr. 41IL-885) duomenimis teorinių žinių testą laikė 182 pamainos darbuotojai (87 BPC Vilniaus skyriaus, 95 BPC Klaipėdos skyriaus). 4 BPC Vilniaus skyriaus pamainos darbuotojai neišlaikė testo, todėl laikė papildomą testą, kurį išlaikė (2021 m. I pusmečio pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi teorinių žinių vertinimo suvestinė (perlaikymas ir papildomas laikymas) reg. 2021-08-12 Nr. 41IL-950).

2021 m. II pusmečio Bendrojo pagalbos centro teritorinių skyrių pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi teorinių žinių vertinimo suvestinės (reg. 2022-01-10 Nr. 41IL-16) duomenimis teorinių žinių testą laikė 178 pamainos darbuotojai (85 BPC Vilniaus skyriaus, 93 BPC Klaipėdos skyriaus). 2 BPC Klaipėdos skyriaus pamainos darbuotojai neišlaikė testo, todėl laikė papildomą testą, kurį išlaikė (2021 m. II pusmečio pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi teorinių žinių vertinimo suvestinė (perlaikymas ir papildomas

laikymas) reg. 2022-03-28 Nr. 41IL-679, 2021 m. II pusmečio pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi teorinių žinių vertinimo suvestinė (perlaikymas) reg. 2022-05-02 Nr. 41IL-749).

2022 m. I pusmečio Bendrojo pagalbos centro teritorinių skyrių pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi teorinių žinių vertinimo suvestinės (reg. 2022-07-04 Nr. 41IL-855) duomenimis teorinių žinių testą laikė 166 pamainos darbuotojai (81 BPC Vilniaus skyriaus, 85 BPC Klaipėdos skyriaus). 2 BPC Vilniaus skyriaus pamainos darbuotojai neišlaikė testo, todėl laikė papildomą testą, kurį išlaikė (2022 m. II pusmečio pamainos darbuotojų savarankiško mokymosi teorinių žinių vertinimo suvestinė (papildomas laikymas ir perlaikymas) reg. 2022-08-18 Nr. 41IL-905).

Pagal BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių pateiktus šiuose skyriuose organizuotų ir pravestų mokymų duomenis, nagrinėjamu laikotarpiu, tik BPC Klaipėdos skyriuje buvo organizuotos ir pravestos pamainos darbuotojams konsultacijos, susijusios su žinių ir įgūdžių patikrinimais (2021 m. gegužės mėn. ir lapkričio mėn., 2022 m. vasario mėn. ir gegužės mėn.).

Nagrinėjamu laikotarpiu iš viso buvo organizuoti ir praveisti pamainos darbuotojams mokymai, susiję su pagalbos skambučių administravimu, tokiomis temomis: „Pavienių asmenų įspėjamojo elgesio normos. Saugaus ir efektyvaus bendravimo su asmeniu, kurio elgesys kelia susirūpinimą, principai“; „Streso valdymas“; „Emocinis gerbūvis ir profesinio perdegimo prevencija“; „Lyderystė: imunitetas manipuliacijoms ir konfliktams“; „Sudėtingų situacijų valdymas telefonu“; „Naujos redakcijos Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos etikos kodekso studijavimas“; „Bendravimo su besikreipiančiais asmenimis elgesio normos“; „Pokalbių kultūra“; „Specializuoti pirmosios medicinos pagalbos mokymai darbuotojams, atsakantiems į pagalbos skambučius“; „Grietosios medicinos pagalbos stočių ir Bendrojo pagalbos centro sutarčių analizavimas“; „Naujos redakcijos Greitosios medicinos pagalbos kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo ir įvykių klasifikavimo metodinių rekomendacijų studijavimas“; „Policijos kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo ir įvykių klasifikavimo metodinių rekomendacijų analizavimas“; „Policijos kompetencijai priklausančių pranešimų apie pagalbos poreikį priskirtinumas D reagavimo kategorijai“; „Pasikartojančios klaidos klasifikuojant policijos įvykius“; „Duomenų teikimo sutartys“; „Darbas su pranešimais, priskirtinai įvykio tipui „SPEC. Tarnybos“; „Gelbėjimo darbai jūroje ir Kuršių mariose“; „Reagavimas į pakartotinius pagalbos skambučius. Dažniausiai daromos klaidos“; „Reagavimas į gautus pagalbos prašymus, kai įvykio vieta yra užsienio valstybėje“; „Darbas su trukdančiais skambučiais“; „Pranešimų apie pagalbos poreikį reagavimas, kai pranešimas susijęs su dujų nuotėkiu, avarija, jaučiamu dujų kvapu viešoje vietoje, daugiabutyje ir kitose vietose“; „Darbo su kurčiaisiais asmenimis ir mobiliosios programėlės APPS112 naudojimo ypatumai“; „Praktinis darbas su automatinės/rankinės automobilių pagalbos iškvietos sistema (ECALL)“; ir kiti praktiniai mokymai, susiję su BPC informacinės sistemos funkcionalumu.

1.4. Pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolė ir pamainos darbuotojų tarnybinė (drausminė) atsakomybė

Nagrinėjamu laikotarpiu pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolė buvo atliekama vadovaujantis BPC kokybės kontrolės tvarkos aprašu ir BPC viršininko 2016 m. birželio 13 d. įsakymu Nr. 41V-74 „Dėl Bendrojo pagalbos centro viršininko 2016 m. kovo 9 d. įsakymo Nr. 41V-34 „Dėl pagalbos skambučių administravimo ir operatyviojo pajėgų valdymo kokybės kontrolės Bendrajame pagalbos centre tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“, kuriame įtvirtinti pagalbos skambučių ir operatyviojo pajėgų valdymo kokybės

kontrolės organizavimo lygmenys, vykdymo tvarka ir periodiškumas. Pagal BPC kokybės kontrolės tvarkos aprašo 8 p. pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolė organizuojama 3 lygmenimis. **Pirmas kokybės lygmuo – pamainos** (BPC kokybės kontrolės tvarkos aprašo 9 p.). Pamainos lygmens pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolę kiekvieną pamainą atlieka pamainos vyresnysis pareigūnas, kuris per pamainą patikrina ne mažiau kaip 3 kiekvieno pamainos darbuotojo pokalbių garso įrašus (įrašų trukmė ne mažesnė kaip 5 s) ir pagal šiuos pokalbius parengtus pranešimus apie pagalbos poreikį. Kiekvieno pokalbio garso įrašas ir pagal pokalbį parengtas pranešimas apie pagalbos poreikį vertinamas BPC informacinėje sistemoje esančioje įvykio kortelės lauke „Kokybė“, įrašant žodį „Patikrinta“ ir nurodant vertinimo rezultatus: trūkumus, pagyrimus, pastabas. Vertinamas pokalbis (atsiliepimo laikas, pokalbio trukmė, pokalbio efektyvumas, konstruktyvumas, mandagumas, tikslaus (teisingo) adreso išsiaiškinimas, klausimų uždavimas, jų eiliškumas, informacijos surinkimas, rekomendacijų pateikimas, papildomos informacijos perdavimas telefonu) ir parengtas pranešimas apie pagalbos poreikį (šio pranešimo parengimo laikas, adreso laukų užpildymas, informacijos pateikimas, teiktinos pagalbos nustatymas, klasifikavimas). Pamainos darbuotojai pamainos metu susipažįsta su lauke „Kokybė“ padarytais įrašais, o esant nurodytiems darbo kokybės trūkumams, pagyrimams, pastaboms, įrašo žodį „Susipažinau“. Pamainos vyresnieji pareigūnai kontroliuoja jam pavaldžių darbuotojų susipažinimą su nustatytais trūkumais, o nustatę pagalbos skambučių administravimo trūkumus ir neatitikimus teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, nedelsdami išsiaiškina jų priežastis, esant galimybei juos šalina. Nustatę, kad pagalbos skambučių administravimo trūkumai turi tarnybinio nusižengimo požymių, apie tai nedelsdami, tarnybiniu pranešimu, informuoja atitinkamo BPC teritorinio skyriaus viršininką. Taipogi, esant poreikiui, bet nerečiau kaip kartą per mėnesį atitinkamo BPC teritorinio skyriaus viršininkui el. paštu pateikia atliktų kokybės vertinimų apibendrinimą. **Antras kokybės lygmuo – skyriaus, kuris suskirstytas į mėnesio ir pusmečio** (BPC kokybės kontrolės tvarkos aprašo 10 p.). Skyriaus lygmens mėnesio pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolę atlieka paskirti BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių administracijos darbuotojai, kurie rengdami raštus, ataskaitas, nagrinėdami skundus, prašymus, tarnybinius pranešimus ir kt., ar atlikdami kokybės kontrolę, kiekvieną mėnesį patikrina ne mažiau kaip po 5 kiekvieno pamainos darbuotojo (per mėnesį turi patikrinti savo skyriaus kiekvieno skambučius administruojančio darbuotojo 5 pokalbio įrašus ir pranešimus) pokalbių garso įrašus (kiekvieno įrašo trukmė ne mažesnė kaip 5 sek.) ir pagal šiuos pokalbius parengtus pranešimus apie pagalbos poreikį. Nustatę pagalbos skambučių administravimo trūkumus ir neatitikimus teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, nedelsiant išsiaiškina jų priežastis, esant galimybei juos šalina, o nustatę, kad pagalbos skambučių administravimo trūkumai turi tarnybinio nusižengimo požymių, apie tai, nedelsiant, tarnybiniu pranešimu, informuoja atitinkamo BPC teritorinio skyriaus viršininką. Skyriaus lygmens pusmečio pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolę atlieka taip pat BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių administracijos darbuotojai, kurie ne rečiau kaip kartą per pusmetį analizuoja, vertina ir sistemina, apibendrina gautus rezultatus ir surašo pusmečio pagalbos skambučių administravimo kokybės vertinimo ataskaitą, kurią pateikia BPC viršininkui iki kito mėnesio pirmos dienos. Taipogi, kas pusmetį privalo apibendrinti kiekvieno pamainos darbuotojo individualius statistinius, kokybės kontrolės vertinimo ir savarankiško mokymosi testų laikymo rezultatus. **Trečias kokybės lygmuo – BPC, kuris suskirstytas į mėnesio, pusmečio ir metinį** (BPC kokybės kontrolės tvarkos aprašo 12 p.). BPC lygmens pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolę atlieka PKKS darbuotojai, kurie kiekvieną mėnesį patikrina kiekvieno skyriaus (BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyriaus) ne mažiau kaip 300 (150 BPC Vilniaus skyriaus ir 150 BPC Klaipėdos skyriaus) pamainos darbuotojų pokalbių garso įrašus (kiekvieno įrašo trukmė ne mažesnė kaip 5 sek.) ir pagal šiuos pokalbius

parengtus pranešimus apie pagalbos poreikį. Nustatęs pagalbos skambučių administravimo trūkumus ir neatitikimus teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, turinčius tarnybinio nusižengimo požymių, apie tai nedelsiant, tarnybiniu pranešimu informuoja BPC viršininką. BPC lygmens pusmečio pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolę atlieka taip pat PKKS darbuotojai, kurie ne rečiau kaip kartą per pusmetį analizuoja, vertina, sistemina ir apibendriną gautus rezultatus. BPC lygmens metinį pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolę atlieka PKKS darbuotojai, kurie analizuoja ir apibendrina BPC lygmens atliktus kokybės patikrinimo rezultatus ir BPC teritorinių skyrių pateiktas pusmečio pagalbos skambučių administravimo kokybės vertinimo ataskaitas ir kiekvienais metais iki vasario 10 d. parengia metinę pagalbos skambučių administravimo kokybės vertinimo ataskaitą, kurioje įvertina kiekvieno BPC teritorinio skyriaus pagalbos skambučių administravimo kokybę, įvardina trūkumus, teikia siūlymus dėl pagalbos skambučių administravimo kokybės tobulinimo.

Nagrinėjamu laikotarpiu BPC buvo įvertinti 83 493 pagalbos skambučių administravimo įvykiai. Vykdamas pirmo lygmens kokybės kontrolę, BPC Vilniaus skyrius BPC informacinėje sistemoje patikrino 33 113 pokalbių garso įrašų ir pagal juos parengtus pranešimus apie pagalbos poreikį, BPC Klaipėdos skyrius – 27 433. Vykdamas antrojo lygmens kokybės kontrolę, BPC Vilniaus skyrius BPC informacinėje sistemoje patikrino 2 810 pokalbių garso įrašų ir pagal juos parengtus pranešimus apie pagalbos poreikį, BPC Klaipėdos skyrius – 8 273. Vykdamas trečio lygmens kokybės kontrolę, PKKS BPC informacinėje sistemoje patikrino 1 950 BPC Vilniaus skyriaus pokalbio garso įrašų ir pagal juos parengtus pranešimus apie pagalbos poreikį ir 1 769 BPC Klaipėdos skyriaus. BPC bendrai patikrinti 8 145 įvykiai pagal gautus paklausimus.

Atsižvelgiant į BPC informacinės sistemos funkcionalumą, šioje sistemoje fiksuojami pirmo lygmens kokybės įvertinimai. Tuo tarpu antro ir trečio lygmens kokybės įvertinimai fiksuojami kitoje programoje. Dėl to įvertintas pamainos darbuotojas turi galimybę susipažinti tik su pirmo lygmens kokybės vertinimais. Taipogi, kokybės įvertinimai dėl BPC informacinės sistemos funkcionalumo fiksuojami tik pagalbos skambučių, pagal kuriuos BPC informacinėje sistemoje buvo parengti pranešimai apie pagalbos poreikį, nors kokybės kontrolė atliekama ir kitų skambučių, kurie nelaikomi pagalbos prašymais ir pagal juos nebuvo parengti pranešimai apie pagalbos poreikį šioje sistemoje. Tačiau BPC kokybės kontrolės tvarkos apraše nėra numatytos tvarkos, kaip ir kur turėtų būti fiksuojama tokių skambučių atlikta kokybė. Taipogi, nėra reglamentuota kokybės kontrolės atlikimo tvarka pagalbos skambučių, gaunamų kitomis BPC įdiegtomis ryšio priemonėmis (pvz.: SMS žinute, APSS 112). Apskritai, BPC kokybės kontrolės tvarkos apraše įtvirtinta kokybės kontrolės atlikimo tvarka tik pranešimų apie pagalbos poreikį, kurie perduodami skubiosioms pagalbos ir kitoms tarnyboms, nors kokybės kontrolė atliekama ir kitų skambučių, pagal kuriuos BPC informacinėje sistemoje parengiami pranešimai (įvykiai), tačiau jie neperduodami tarnyboms, o lieka BPC informacinėje sistemoje (t. y. pranešimai priskirtini įvykio tipams „Konsultacija“, „Pagalba 112“, „BPC trukdantys“).

Kaip anksčiau minėta, pagalbos skambučius administruoja dviejų kategorijų darbuotojai: pareigūnai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis.

Pareigūnų atsakomybę reglamentuoja Statuto VI skyriaus 38 str. – 45 str. ir Tarnybinių patikrinimų atlikimo tvarkos aprašas. Statutas numato pareigūnų tarnybinės atsakomybės taikymo tvarką, o Tarnybinių patikrinimų atlikimo tvarkos aprašas – tarnybinių patikrinimų dėl pareigūnų padarytų tarnybinių nusižengimų ir pareigūno vardą žeminančių veikų atlikimo bei Statute nustatytų tarnybinių nuobaudų skyrimo ir panaikinimo tvarką.

Darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, drausminę atsakomybę reglamentuoja LR DK 58 str. Tačiau šiame straipsnyje įtvirtinta tik darbo sutarties nutraukimo darbdavio

iniciatyva dėl darbuotojo kaltės tvarka, o paties darbo pareigų pažeidimo patikrinimo atlikimo procedūra LR DK nenumatyta. Tam, kad būtų sudarytos sąlygos išsamiai ir nešališkai ištirti darbuotojo darbo pareigų pažeidimų aplinkybes, priežastis ir sąlygas, nustatyti kaltus darbuotojus bei siekiant stiprinti drausmės prevenciją BPC, 2018-08-07 BPC viršininko įsakymu patvirtintas BPC darbuotojų skatinimų ir drausminės atsakomybės taikymo tvarkos aprašas, kuris parengtas vadovaujantis LR DK, BPC įstatymu ir kitais teisės aktais.

Pagal anksčiau minėtų teisės aktų reglamentavimą pareigūnų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, tarnybinė (drausminė) atsakomybė nėra tapati, nors jie atlieka analogiškas funkcijas – administruoja pagalbos skambučius. Pavyzdžiui: 1) skirtinga atsakomybė už padarytą tarnybinį (drausminį) nusižengimą. Vadovaujantis Statuto 39 str. 2 d. už tarnybinį nusižengimą pareigūnui gali būti skiriama viena iš šių tarnybinių nuobaudų: pastaba, papeikimas, griežtas papeikimas, perkėlimas į žemesnes pareigas, atleidimas iš vidaus tarnybos. Tuo tarpu LR DK apskritai drausminės nuobaudos nėra numatytos. Vadovaujantis LR DK 58 str. darbdavys gali įspėti darbuotoją apie galimybę nutraukti darbo sutartį už tokį patį pakartotinį pažeidimą; nutraukti darbo sutartį, jei darbuotojas per paskutinius 12 mėnesių yra padaręs kitą tokį patį pažeidimą ir buvo įspėtas apie galimybę nutraukti darbo sutartį už tokį patį pakartotinį pažeidimą; arba nutraukti darbo sutartį, jei pažeidimas įvertinamas kaip šiurkštus; 2) skirtingas tarnybinės (drausminės) atsakomybės taikymo terminas. Vadovaujantis Statuto 39 str. 4 d. pareigūnui tarnybinė nuobauda turi būti paskirta ne vėliau kaip per 30 dienų nuo tarnybinio nusižengimo paaiškėjimo dienos, o jei tarnybinis nusižengimas ar pareigūno vardo pažeminimas turi nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo požymių – ne vėliau kaip 2 mėnesius nuo baudžiamojo proceso ar bylos dėl administracinio nusižengimo teisenos pabaigos. Kai kompetentinga institucija atlieka tyrimą, – ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kompetentingos institucijos atlikto tyrimo, patikrinimo pabaigos dienos. Negalima skirti tarnybinės nuobaudos, jei nuo tarnybinio nusižengimo padarymo dienos praėjo vieneri metai, išskyrus atvejus, kai tarnybinis patikrinimas sustabdomas Statuto 39 str. 9 d. nustatytais atvejais arba kai tarnybinis nusižengimas nustatomas atliekant auditą, piniginių ar kitokių vertybių inventorizaciją ar kompetentingos institucijos atliekamo tyrimo, patikrinimo metu, arba kai yra pažeidžiamos Viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatymo nuostatos. Šiais atvejais tarnybinė nuobauda turi būti paskirta ne vėliau kaip per 3 metus nuo tarnybinio nusižengimo padarymo dienos. Tarnybinei atsakomybei už pareigūno vardo pažeminimą taip pat taikomas 3 metų tarnybinės atsakomybės senaties terminas, skaičiuojamas nuo veikos padarymo dienos. Tuo tarpu remiantis LR DK 58 str. 4 d. ir 6 d. darbdavys turi priimti vieną iš anksčiau minėtų sprendimų ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo pažeidimo paaiškėjimo, bet ne vėliau kaip per 6 mėnesius nuo pažeidimo padarymo dienos. Pastarasis terminas pratęsimas iki dvejų metų, jeigu darbuotojo padarytas pažeidimas paaiškėja atlikus auditą, inventorizaciją ar veiklos patikrinimą.

Nagrinėjamu laikotarpiu BPC atlikti tarnybiniai patikrinimai 2 pareigūnų atžvilgiu (skirtos tarnybinės nuobaudos pastabos) ir darbo pareigų pažeidimo tikrinimai 7 darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, atžvilgiu (6 įspėjimai apie galimą atleidimą padarius tokį patį pažeidimą, 1 pažeidimas įvertintas kaip mažareikšmis). 1 darbo pareigų pažeidimo tikrinimas inicijuotas gavus asmens skundą ir 1 gavus asmens paklausimą dėl informacijos pateikimo. Padaryti pažeidimai buvo tiesiogiai susiję su pagalbos skambučių administravimu, t. y. netinkamu pagalbos skambučių priėmimu ir reagavimu į juos, nors atlikimo veiksmai tose situacijose yra aiškiai reglamentuoti anksčiau minėtuose teisės aktuose, susijusiuose su atsakymu į pagalbos skambučius ir reagavimu į pagalbos prašymus. 2 pažeidimai buvo padaryti pažeidžiant nustatytas etikos normas (t. y. neetiškas ir netinkamas bendravimas su pagalbos prašančiais asmenimis).

Iki 2022-01-03 galiojo Senos redakcijos etikos kodeksas, pagal kurį jame nustatytų etikos nuostatų privalėjo laikytis ir jų nepažeisti visi valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnai ir valstybės tarnautojai, o jų pažeidimai buvo nagrinėjami valstybės tarnautojų etikos komisijoje. Remiantis Senos redakcijos etikos kodekso 12 p. (*PAGD pavaldžių įstaigų valstybės tarnautojų etikos komisijų sudėtį įsakymu turėjo patvirtinti PAGD pavaldžių įstaigų vadovai*), BPC viršininko 2020 m. birželio 1 d. įsakymu Nr. 41V-28 buvo sudaryta BPC valstybės tarnautojų komisija (senos redakcijos BPC viršininko 2016 m. gruodžio 20 d. įsakymas Nr. 41V-122 „Dėl Bendrojo pagalbos centro etikos komisijos sudarymo“) ir patvirtinti šios komisijos nuostatai. 2022-01-03 PAGD direktoriaus įsakymu patvirtintas Naujos redakcijos etikos kodeksas, kuriame nustatyti pagrindiniai valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojų etikos principai, taikomi darbuotojų elgesiui tiesioginių pareigų atlikimo metu ir elgesiui, nesusijusiam su tarnybinių pareigų atlikimu ta apimtimi, kaip tai numatyta šiame etikos kodekse. Naujos redakcijos etikos kodekse atsirado naujovė, kad jame nustatytų etikos principų privalo laikytis ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, kurie už šių principų pažeidimus atsako lygiai taip kaip ir pareigūnai bei valstybės tarnautojai, t. y. jų galimus pažeidimus nagrinėja ir sprendimus dėl galimai padarytų pažeidimų ir tolesnius veiksmus priima etikos komisija. Taip pat vadovaujantis Naujos redakcijos etikos kodekso 3.2 p. (*PAGD valstybės tarnautojų etikos komisijai pavesta nagrinėti pranešimus apie visų valstybės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojų galimai padarytus etikos kodekso pažeidimus*), BPC viršininko 2022 m. sausio 6 d. įsakymu Nr. 41V-3 „Dėl Bendrojo pagalbos centro viršininko 2020 m. birželio 1 d. įsakymo Nr. 41V-28 „Dėl Bendrojo pagalbos centro valstybės tarnautojų etikos komisijos sudarymo“ panaikinimo“ pripažintas netekusios galios BPC viršininko 2020 m. birželio 1 d. įsakymas Nr. 41V-28 „Dėl Bendrojo pagalbos centro valstybės tarnautojų etikos komisijos sudarymo“. Atsižvelgiant į tai ir remiantis PAGD direktoriaus 2022 m. sausio 3 d. įsakymu Nr. 1-1 „Dėl valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos etikos kodekso patvirtinimo“ 3.3 p., BPC gaunama informacija apie BPC darbuotojų galimai padarytus Naujos redakcijos etikos kodekso pažeidimus nagrinėjimui teikiama Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos etikos komisijai.

Nagrinėjamu laikotarpiu už galimai padarytą etikos pažeidimą buvo apsvarstytas 1 BPC pamainos darbuotojas (pareigūnas). Pažeidimas buvo padarytas galiojant Senos redakcijos etikos kodeksui, todėl šį atvejį nagrinėjo BPC valstybės tarnautojų komisija, kuri išnagrinėjusi tarnybines etikos pažeidimą, įspėjo pareigūną. Neetiškas elgesys buvo padarytas administruojant pagalbos skambučių.

1.5. Darbo krūvio paskirstymas ir pagalbos skambučių administravimo etatų statistika

Užtikrinant BPC įstatymo 4 str. 1 d. 1 p. numatytą nenutrūkstamo paslaugų teikimo principą (*pagalbos skambučiai BPC priimami ir į pagalbos prašymus reaguojama visą parą darbo, poilsio bei švenčių dienomis*), pamainos darbuotojai pagalbos skambučius administruoja pamainomis.

Numeriu 112 skambučiai, atsižvelgiant į vykdomo sujungimo vietą, yra gaunami BPC Klaipėdos ir Vilniaus skyriuose. Šių skambučių nukreipimus į atitinkamą skyrių, pagal jiems priskirtas teritorijas, atlieka fiksuotojo ir mobiliojo ryšio tinklų operatoriai. BPC informacinės sistemos sugeneruotais statistiniais duomenimis registruotų numeriu 112 skambučių bendras skaičius 2021 m. – 2 364 671 (BPC Vilniaus skyriuje – 1 277 761, BPC Klaipėdos skyriuje – 1 086 910), 2022 m. I pusr. – 1 094 085 (BPC Vilniaus skyriuje – 603 835, BPC Klaipėdos skyriuje – 490 250); atsakytų skambučių bendras skaičius 2021 m. – 2 142 042 (BPC Vilniaus

skyriuje – 1 168 226, BPC Klaipėdos skyriuje – 973 816), 2022 m. I pusm. – 998 906 (BPC Vilniaus skyriuje – 555648, BPC Klaipėdos skyriuje – 443258).

Pagal Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standarto 11.1 p. vienam darbuotojui, reaguojančiam į pagalbos prašymus, turi tekti ne mažiau kaip 10 000 ir ne daugiau kaip 12 000 pagalbos skambučių per metus. Pagal BPC informacinės sistemos sugeneruotus statistinius duomenis vidutiniškai vienam pamainos darbuotojui teko atsakyti numeriu 112 gautų skambučių 2021 m. – 11 641, 2022 m. I pusm. – 5774, t. y. nebuvo viršytas šiame standarte numatytas kriterijus. Pažymėtina, kad numeriu 112 gaunami skambučiai BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyriuose nėra prioretizuojami pagal iš anksto į BPC informacinę sistemą įvestus duomenis ar kitą informaciją (pvz.: skambinančio asmens vietą ir (ar) numerį, ir kt.), jie yra automatiškai nukreipiami į to pamainos darbuotojo darbo vietą, kuris yra vėliausiai priėmęs pagalbos skambutį, neatsižvelgiant į prieš tai priimtų ir apdorotų pagalbos skambučių kiekį, jų pobūdį, sudėtingumą.

Pagal BPC viršininko 2021 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. 41V-14 „Dėl Bendrojo pagalbos centro pareigybių sąrašo pakeitimo“ patvirtintą BPC pareigybių sąrašą BPC Vilniaus skyriuje vyresniojo specialisto (pareigūno) pareigybių buvo numatyta 10 etatų, specialisto (pareigūno) – 16, jaunesniojo specialisto (pareigūno) – 59, skambučių administravimo specialisto (pagal darbo sutartį) – 16, telefonu aptarnaujančio operatoriaus (pagal darbo sutartį) – 37; BPC Klaipėdos skyriuje vyresniojo specialisto (pareigūno) – 10, specialisto (pareigūno) – 12, jaunesniojo specialisto (pareigūno) – 52, skambučių administravimo specialisto (pagal darbo sutartį) – 33, telefonu aptarnaujančio operatoriaus (pagal darbo sutartį) – 25. Tačiau šiame sąrašė patvirtintos visų pareigūnų pareigybės, t. y. užtikrinančių pagalbos skambučių administravimą ir vykdančių operatyvų PGP valdymą. Pagal BPC Organizacinio skyriaus pateiktus duomenis **2021-01-01 laisvų pareigybės etatų skaičius – 34** (BPC Vilniaus skyriuje 10 jaunesniojo specialisto ir 10 telefonu aptarnaujančio operatoriaus, BPC Klaipėdos skyriuje 1 vyresniojo specialisto, 4 jaunesniojo specialisto, 3 skambučių administravimo specialisto, 6 telefonu aptarnaujančio specialisto), o **2022-07-01 – 32** (BPC Vilniaus skyriuje 9 jaunesniojo specialisto, 1 specialisto, 6 telefonu aptarnaujančio operatoriaus ir 1 skambučių administravimo specialisto, BPC Klaipėdos skyriuje 1 vyresniojo specialisto, 5 jaunesniojo specialisto, 6 telefonu aptarnaujančio operatoriaus ir 3 skambučių administravimo specialisto). Pagal BPC informacinės sistemos sugeneruotus statistinius duomenis 2021 m. pagalbos skambučius administravo 357 pamainos darbuotojai (BPC Vilniaus skyriuje 184, BPC Klaipėdos skyriuje 173).

Pamainos darbuotojų etatų užimtumas yra nestabilus, vyksta nuolatinė pamainos darbuotojų kaita, ypač BPC Vilniaus skyriuje: 2021 m. 22 pamainos darbuotojai buvo atleisti (BPC Vilniaus skyriuje 13, Klaipėdos skyriuje 8), 2 pareigūnai buvo perkelti į kitas vidaus tarnybos įstaigas, ir tik 5 buvo priimti į BPC Vilniaus skyrių; 2022 m. I pusm. 5 pamainos darbuotojai buvo atleisti (BPC Vilniaus skyriuje), 1 pareigūnas buvo perkeltas į kitą vidaus tarnybos įstaigą, ir 9 priimti į BPC Vilniaus skyrių. Pagrindinė pamainos darbuotojų atleidimo priežastis – paties prašymu. Ryškiausias pamainos darbuotojų atleidimas stebimas paskyrus juos į pareigas, t. y. mokymosi pagal Bendrojo pagalbos centro specialisto modulinę tęstinio profesinio mokymo programą metu, įgyjant Bendrojo pagalbos centro specialisto kvalifikaciją.

1.6. Patikrinimų reglamentavimo problemos pamainos vyresniųjų pareigūnų akimis

Pamainos vyresnieji pareigūnai tiesiogiai vadovauja pamainos darbuotojams pamainos metu, atsako už tinkamą jo pamainai pavestų uždavinių įgyvendinimą ir funkcijų

atlikimą (Bendrojo pagalbos centro vidaus tvarkos taisyklių, patvirtintų BPC viršininko 2016 m. birželio 17 d. įsakymu 41V-75, 42 p.); konsultuoja pamainos darbuotojus arba perima reagavimą į gautą prašymą (pranešimą), pritrūkus pamainos darbuotojui kompetencijai reaguoti į šį pagalbos skambutį (Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių 6.3 p.); išsiaiškina telefonu gauto skundo (kreipimosi) esmę ir, jei įmanoma, bando išspręsti konfliktą (situaciją), ieškodamas abiem pusėms tinkamo sprendimo, atitinkančio teisę aktų reikalavimus (Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių 11 p.); atlieka pamainos lygmens pagalbos skambučių administravimo kokybės kontrolę (BPC kokybės kontrolės tvarkos aprašo 9 p.). Atsižvelgiant į tai, būtent šias pareigas užimantiems darbuotojams pateiktas klausimynas dėl korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymo BPC pagalbos skambučių administravimo srityje.

Vertindami pagalbos skambučių administravimą reglamentuojančius teisės aktus pamainos vyresnieji pareigūnai vienareikšmiškai nurodė, kad jie aiškūs ir išsamūs. Du iš jų papildė apie policijos kompetencijai priskirtinų įvykių reagavimą, kad Policijos metodinės rekomendacijos yra didelės apimties ir atsiranda nesklandumų dėl apskričių vyriausiųjų policijos komisariatų skirtingo reagavimo į analogiškus pranešimus. Dažna priežastimi, lemiančia netinkamą reagavimą į prašymus (pranešimus), pažeidžiant teisės aktus, reglamentuojančius pagalbos skambučių administravimą, įvardijo pačių pamainos darbuotojų kaltę – kompetencijos stoka, t. y. nemokėjimą ir (ar) nenorą įsisavinti teisės aktus, bei skubėjimą ir atsainų požiūrį į darbą. Taip pat nurodė kitas teisės aktų neįsisavinimo ir daromų klaidų priežastis: nuovargis, neatidumas, laiko stoka įsisavinti teisės aktus dėl plataus jų reglamentavimo ir dažno keitimo, ir didelio darbo krūvio, pastaruoju metu atsiradus dažniems BPC informacinės sistemos trikdžiams, arba net „žodiniai“ susitarimai, prieštaraujantys teisės aktų reglamentavimui.

Pamainos vyresniųjų pareigūnų manymu, dažniausiai daromi etikos pažeidimai, administruojant pagalbos skambučius – netinkamas bendravimas su besikreipiančiais asmenimis, t. y. nemandagumas, dalykinio ir pagarbaus bendravimo stoka, atsainus ir išankstinis nusistatymas skambinančiojo atžvilgiu, nekantrumas ir neišklausimas, taip pat kitų tarnybų menkinimas ar neetiškas jų darbo komentavimas. Šių pažeidimų priežastys – bendravimo kultūros, empatijos, pokalbio valdymo ir kantrybės stoka, emocijų ar susierzinimo nesuvaldymas, konfliktinės situacijos eskalavimas, nemokėjimas suformuluoti klausimo, skubotumas ir neišigilinimas į pranešimo esmę.

Dauguma pamainos vyresniųjų pareigūnų nurodė, kad telefonu gaunami besikreipiančių asmenų skundai dažnai būna dėl kitų tarnybų (policijos ir GMP) veiksmų (pvz.: laiku neatvyko, netinkamai sureagavo). Pamainos darbuotojų veiksmai dažnai skundžiami dėl netinkamo bendravimo ir netinkamo sureagavimo į gautą prašymą (pranešimą), tačiau tik pavieniais atvejais jie pasitvirtino. Taipogi, pamainos vyresnieji pareigūnai pabrėžė, kad besikreipiantys asmenys nelabai supranta BPC veiklos, ją tapatina su kitų tarnybų atliekamomis funkcijomis, dėl ko išreiškiami skundai (nepasitenkinimai). Tai patvirtina PKKS kaupiami statistiniai duomenys, pagal kuriuos nustatyta, kad nagrinėjamu laikotarpiu BPC registruoti 33 nusiskundimai (skundai, pranešimai, pareiškimai, elektroniniai laišakai, atsiliepimai), iš kurių 2 atvejai pasitvirtino ir 2 atvejai pasitvirtino iš dalies, o 10 atvejų buvo skundžiami kitų tarnybų (policijos ir GMP) veiksmai.

2. VEIKLOS SRITIES VERTINIMO METU NUSTATYTI KORUPCIJOS RIZIKOS VEIKSNIAI

Atlikus korupcijos pasireiškimo tikimybės nustatymą pagalbos skambučių administravimo srityje, įvertinus patikrinimų atlikimo teisinį reglamentavimą bei praktinį

taikymą 2021 m. – 2022 m. I pusm. laikotarpiu, nustatytos šios pagrindinės sąlygos ir aplinkybės, galinčios sudaryti prielaidas korupcijai pasireikšti:

1. Neįtvirtinta nauja policijos įvykio reagavimo kategorija. Nesant nustatyto susitarimo, kaip vykdomas reagavimas į pranešimus, priskirtinus šiai naujai įvykio kategorijai, sudaroma sąlyga pamainos darbuotojams priimti sprendimus savo nuožiūra, dėl ko kyla rizika netinkamai reaguoti į tokio pobūdžio pranešimus.

2. Kai kuri PGP metodinių rekomendacijų dalis neatitinka tvarkos, reglamentuotos naujoje Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių redakcijoje. Tuo sudaroma sąlyga pamainos darbuotojams netinkamai reaguoti į pranešimus, priskirtus PGP kompetencijai.

3. Dalis duomenų, perduodamų aplinkos apsaugai, neregamentuota Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutartyje, dėl to iškyla rizika asmens duomenų apsaugai. Neregamentuota darbo organizavimo su aplinkos apsauga tvarka, sutrikus BPC informacinei sistemai ar telefonijai. Dalis Bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutartyje sutartos tvarkos remiasi netekusiu galios teisės aktu. Tokiu atveju sudaroma sąlyga pamainos darbuotojams ir aplinkos apsaugos darbuotojams netinkamai reaguoti į pranešimus, priskirtinus aplinkos apsaugos kompetencijai.

4. Tvarkose (taisyklėse, metodinėse rekomendacijose, atmintinėse) numatytas pagalbos prašymo perdavimas kitoms tarnyboms (institucijoms), nors nėra pagrindo (reglamentuoto aukštesnės galios turinčio teisės akto ir (ar) sudarytos sutarties), kuriuo remiantis teikiama tokio pobūdžio informacija kai kurioms šioms tarnyboms (institucijoms).

5. Neaiškiai reglamentuota pranešimų perdavimo tvarka Valstybinės sienos apsaugos tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pakrančių apsaugos rinktinei. Dalis duomenų, perduodamų šiai tarnybai, neregamentuota BPC ir Valstybinės sienos apsaugos tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pakrančių apsaugos rinktinės 2012-07-25/30 bendradarbiavimo sutartyje Nr. 21/23-15-2670/F11-19, dalis šioje sutartyje sutartos tvarkos remiasi netekusiu galios teisės aktu.

6. Skirtingai reglamentuotos Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklėse ir Trukdančių skambučių tvarkos apraše analogiško prašymo (pranešimo), neatitinkančio BPC įstatymo 2 str. 9 d. nurodytų aplinkybių, sąvokos ir šių prašymų reagavimo tvarka. Tokiu atveju kyla dviprasmybė, kuria iš šių dviejų tvarkų vadovautis, reaguojant į tokio pobūdžio pranešimą. Trukdančių skambučių tvarkos apraše skirtingai reglamentuoti automatinio trukdančio skambučio ir tekstinės žinutės užlaikymo taikymo kriterijai.

7. Skirtingi BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių, įgyvendinančių analogiškus uždavinius, nuostatai, dalis BPC Vilniaus, Klaipėdos, Alytaus skyrių ir PKKS nuostatų remiasi netekusių galios uždavinių įgyvendinimu, dalis BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatų nesiremia pavestų uždavinių įgyvendinimu.

8. Skirtingi BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių analogiškas funkcijas atliekančių viršininkų pareigybių aprašymai, dalis BPC Vilniaus, Klaipėdos ir Alytaus skyrių viršininkų pareigybių aprašymų remiasi nebeatliekamomis funkcijomis, dalis BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių viršininkų pareigybės aprašymų nesiremia pavestų funkcijų atlikimu.

9. Dalis BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių vyresniojo specialisto, specialisto, jaunesniojo specialisto, telefonu aptarnaujančio operatoriaus ir skambučių administravimo specialisto pareigybių aprašymų remiasi neatliekamomis funkcijomis, dalis nesiremia pavestų funkcijų atlikimu.

10. Neregamentuota darbo su BPC VMM tvarka, apimanti aktualių dokumentų įkėlimą/iškėlimą į/iš BPC VVM ir jų saugojimą, pamainos darbuotojų supažindinimą su jais ir supažindinimo kontrolę.

11. Nereglamentuota skambučių, pagal kuriuos BPC informacinėje sistemoje neparengiamas pranešimas apie pagalbos poreikį, taip pat pranešimų (įvykių), priskirtinų įvykio tipams „Konsultacija“, „Pagalba 112“, „BPC trukdantys“, bei pagalbos skambučių gaunamų kitomis BPC įdiegtomis ryšio priemonėmis (pvz.: SMS žinute, APSS 112) kokybės kontrolės atlikimo tvarka.

3. PASIŪLYMAI DĖL KORUPCIJOS RIZIKOS VEIKSNIŲ NEIGIAMOS ĮTAKOS PANAIKINIMO AR SUMAŽINIMO

Priemonės	Įvykdymo laikas	Laukiami rezultatai	Vertinimo kriterijai
Atnaujinti sąveikos su policija sutartį	2023 m. I ketv. - II ketv.	Patvirtintas naujas policijos sutarties 1 priedas „Dėl policijos kompetencijai priklausančių įvykių tipų klasifikatoriaus skirto BPC darbuotojams“	Įtvirtinta pranešimų, priskirtinų naujai policijos įvykio reagavimo kategorijai, priėmimo tvarka
Atnaujinti Policijos metodines rekomendacijas	2023 m.	Suvenodinta pranešimų, priskirtinų policijai kompetencijai, priėmimo tvarka pagal atnaujintą sąveikos sutartį	Patvirtintas metodinių rekomendacijų reglamentavimas, atitinkantis aukštesnes galias turinčius teisės aktus
Atnaujinti PGP metodines rekomendacijas	2023 m. I ketv.	Suvenodinta pranešimų, priskirtinų PGP kompetencijai, priėmimo ir klasifikavimo tvarka pagal aukštesnes galias patvirtintus teisės aktus	Patvirtintas metodinių rekomendacijų reglamentavimas, atitinkantis aukštesnes galias turinčius teisės aktus
Atnaujinti bendradarbiavimo su aplinkos apsauga sutartį	2023 m. I pusm.	Susitarta dėl duomenų perdavimo, pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo ir reagavimo tvarkos	Patvirtintas duomenų perdavimo pagrįstumas ir šalių įsipareigojimas
Įvertinti bendradarbiavimo sutarčių sudarymą su AB „Lietuvos Geležinkeliai“, Lietuvos Respublikos Užsienio reikalų ministerija, Kariuomenės Jungtiniam Štabu, Aeronautikos	2023 m.	Įvertintas sąveikos sutarčių pasirašymo poreikis. Nesant poreikio, panaikintas taisyklėse, metodinėse rekomendacijose, atmintinėse pranešimų perdavimas šioms tarnyboms (institucijoms) arba toks perdavimas aiškiai reglamentuotas	Patvirtintas duomenų perdavimo pagrįstumas

gelbėjimo koordinaciniam centru, VĮ Klaipėdos valstybinio jūrų uosto direkcija, paplūdimio gelbėtojai		teisės aktuose (taisyklėse, tvarkose).	
Peržiūrėti ir atnaujinti Trukdančių skambučių tvarkos aprašą	2023 m. I ketv. – II ketv.	Suvienodintos prašymų (pranešimų), neatitinkančių BPC įstatymo 2 str. 9 d. nurodytų aplinkybių, sąvokos. Aiškiai reglamentuoti automatinio trukdančio skambučio ir tekstinės žinutės užlaikymo taikymo kriterijai	Patvirtintos sąvokos ir suvienodinti automatinio trukdančio skambučio ir tekstinės žinutės užlaikymo taikymo kriterijai
Peržiūrėti ir įvertinti poreikį dėl sutarties su Valstybinės sienos apsaugos tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos Pakrančių apsaugos rinktine atnaujinimo	2023 m.	Pagal reikalingumą, atnaujinta sutartis dėl duomenų perdavimo, pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo ir reagavimo tvarkos. Nesant reikalingumo, nutraukta sutartį	Patvirtintas duomenų perdavimo pagrindumas ir šalių įsipareigojimas
Peržiūrėti ir atnaujinti BPC Vilniaus, Klaipėdos ir Alytaus skyrių bei PKKS nuostatus. Panaikinti BPC Šiaulių skyriaus nuostatus	2023 m. I ketv.	Suvienodinti BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių nuostatai. Patvirtinti BPC Vilniaus, Klaipėdos ir Alytaus skyrių bei PKKS nuostatai pagal pavestų uždavinių įgyvendinimą. Panaikinti BPC Šiaulių skyriaus nuostatai	Atnaujinti BPC skyrių nuostatai ir panaikinti nebeveikiančio skyriaus nuostatai
Peržiūrėti ir atnaujinti BPC Vilniaus, Klaipėdos ir Alytaus skyrių viršininkų pareigybės aprašymus	2023 m. I ketv.	Suvienodinti BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių viršininkų pareigybių aprašymai. Patvirtinti BPC Vilniaus, Klaipėdos ir Alytaus skyrių viršininkų pareigybių	Atnaujinti pareigybių aprašymai

		aprašymai pagal pavestas funkcijas	
Peržiūrėti ir atnaujinti BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių pamainos vyresniųjų pareigūnų ir pamainos darbuotojų pareigybės aprašymus	2023 m. I pusm.	Patvirtinti BPC Vilniaus ir Klaipėdos skyrių pamainos vyresniųjų pareigūnų ir pamainos darbuotojų pareigybės aprašymai pagal pavestas funkcijas	Atnaujinti pareigybių aprašymai
Reglamentuoti darbo su BPC VMM tvarką, nustatančią aktualių dokumentų įkėlimą/iškėlimą į/iš BPC VVM ir jų saugojimą, pamainos darbuotojų supažindinimą su jais ir supažindinimo kontrolę	2023 m.	Užtikrintas aktualių dokumentų įkėlimas/iškėlimas į/iš BPC VVM ir jų saugojimas, pamainos darbuotojų supažindinimas ir kontrolė	Patvirtintas tvarkos reglamentavimas
Reglamentuoti visų kategorijų gaunamų prašymų (pranešimų) kokybės kontrolės tvarką	2023 m.	Reglamentuota pagalbos skambučių, pagal kuriuos BPC informacinėje sistemoje neparengiamas pranešimas apie pagalbos poreikį, pranešimų (įvykių), priskirtinų įvykio tipams „Konsultacija“, „Pagalba 112“, „BPC Trukdantys“, bei pagalbos skambučių gaunamų kitomis BPC įdiegtomis ryšio priemonėmis (pvz.: SMS žinute, APSS 112) kokybės kontrolės atlikimo tvarka	Patvirtintas tvarkos reglamentavimas

Viršininkas
vidaus tarnybos pulkininkas

Audrius Čiuplys

Aušra Atkočiūnaitė, tel. Nr. (8 5) 2391920, el. p. ausra.atkociunaite@112.lt