

**BENDROJO PAGALBOS CENTRO 2021-ŪJŲ METŲ VEIKLOS PLANAS**

Priemonės kodas*	Priemonės pavadinimas*	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir/ar indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Įvykdymo terminas	Atsakingi vykdytojai
<b>Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos veiklos vykdymas (05)</b>					
<b>1 tikslas – apsaugoti žmogų ir turtą nuo gaisrų, koordinuoti civilinės saugos sistemos veiklą ir operatyviai reaguoti į pagalbos prašymus</b>					
R-01-05-01-03		Skubios pagalbos skambučių, į kuriuos Bendrajame pagalbos centre atsiliepta ne ilgiau kaip per 8 sekundes, dalis, proc.	84		
<b>1 tikslo 4 uždavinys – užtikrinti kokybišką ir operatyvų Bendrojo pagalbos centro atsakymą į pagalbos skambučius ir tinkamą priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų operatyvųjį valdymą</b>					
P-01-05-01-04-01		Pagrįstų skundų dėl teikiamų numerio 112 paslaugų skaičius, tenkantis 100 tūkst. skambučių, ne daugiau kaip ( <i>EENA standarte numatyta rodiklio siektina reikšmė – ne daugiau kaip 0,3 pagrįsto skundo<sup>1</sup></i> )	0,3		
P-01-05-01-04-02		Bendrojo pagalbos centro valdomų pagalbos pajėgų išsiuntimas (aliarmavimas) į nelaimės vietą per nustatytą laiką, ne mažiau kaip, proc.	92		
<b>01.04.01.</b>	Organizuoti Bendrojo pagalbos centro veiklą	1 veiksmas: užtikrinti operatyvų Bendrojo pagalbos centro (toliau – BPC) atsakymą į pagalbos skambučius.	BPC atsiliepta į pagalbos skambučius ne ilgiau, kaip per 8 sekundes, procentais nuo visų atsakytų skambučių $\geq 84$	I–IV ketv.	Vilniaus skyrius, Klaipėdos skyrius
		2 veiksmas: užtikrinti operatyvų reagavimą į pagalbos prašymus ir tinkamą informacijos perdavimą pagalbos tarnyboms.	Skubių išvykimų skaičiaus dalis, kai laikas nuo pirmojo pagalbos prašymo priėmimo pabaigos iki pirmųjų pajėgų išsiuntimo (aliarmavimo) į nelaimės vietą neviršijo	I–IV ketv.	Vilniaus skyrius, Klaipėdos skyrius, Alytaus skyrius

<sup>1</sup> [www.eena.org](http://www.eena.org)

	1 min., procentais nuo bendro skubių išvykimų skaičiaus $\geq 92$		
3 veiksmas: organizuoti ir vykdyti BPC operatorių mokymus, individualias konsultacijas atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus kokybės gerinimo, efektyvaus pokalbio valdymo ir bendravimo įgūdžių tobulinimo, psichologinio pasirengimo, pirmosios medicinos pagalbos suteikimo, BPC informacinės sistemos (toliau – BPCIS) naudojimo ir kitomis aktualiomis temomis.	Organizuota mokymų, konsultacijų kiekviename padalinyje, ne mažiau kaip, skaičius – 2 .  Budinčių pamainų darbuotojų, dalyvavusių mokymuose dalis, procentais - ne mažiau kaip 50.	Pagal atskirą BPC pareigūnų kvalifikacijos tobulinimo planą	Parengties ir kokybės kontrolės skyrius (toliau – PKKS), Organizacinis skyrius (OS), Informacinių technologijų skyrius (ITS), Vilniaus skyrius, Klaipėdos skyrius, Alytaus skyrius
4 veiksmas: vykdyti budinčios pamainos darbuotojų žinių patikrinimą naudojant testus, atlikti „grįžtamojo ryšio“ konsultacijas.	Testuota budinčių pamainų darbuotojų, procentais - 100	II, IV ketv.	PKKS
5 veiksmas: vykdyti budinčios pamainos darbuotojų praktinių gebėjimų ir įgūdžių patikrinimą, naudojant praktines užduotis.	Testuota budinčių pamainų darbuotojų, procentais - 100	II, IV ketv.	Vilniaus skyrius, Klaipėdos skyrius, Alytaus skyrius
6 veiksmas: vykdyti atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus kokybės kontrolę.	Atliktų kokybės patikrinimų, procentais nuo parengtų pranešimų apie pagalbos poreikį skaičiaus, ne mažiau kaip – 5	I–IV ketv.	PKKS, Vilniaus skyrius, Klaipėdos skyrius, Alytaus skyrius
7 veiksmas: organizuoti susitikimus su policijos (AVPK), greitosios medicinos pagalbos (GMP), priešgaisrinių gelbėjimo valdybų (PGV), aplinkos apsaugos (AAD) ir kitų susijusių organizacijų darbuotojais stiprinant ir gerinant pagalbos ir kt. tarnybų bendradarbiavimą.	Organizuota teritorinių padalinių darbuotojų susitikimų, ne mažiau kaip, skaičius – 4	I–IV ketv.	PKKS, Vilniaus skyrius, Klaipėdos skyrius, Alytaus skyrius
8 veiksmas: informuoti visuomenę apie BPC veiklos specifiką, skubiosios pagalbos tarnybų telefono numerio 112 paskirtį, pranešti žiniasklaidai apie ypatingus įvykius, propaguoti BPC	Parengtų pranešimų žiniasklaidai, ne mažiau kaip, skaičius – 10 ;	I–IV ketv.	OS

operatoriaus specialybę ir mažinti trukdančių skambučių skaičių.	Parengta naujienų žinučių interneto svetainėje, ne mažiau kaip, skaičius – 20		
9 veiksmas: nukreipti trumpųjų numerių 033, 03, 103 skambučių srautus iš GMP dispečerinių į BPC pagal VRM ir SAM patvirtintą grafiką.	Perimtų skambučių srautai iš GMP dispečerinių, skaičius – 3	Pagal VRM ir SAM patvirtintą grafiką	ITS, PKKS
10 veiksmas: parengti Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų kompetencijai priklausančių pagalbos prašymų priėmimo, klasifikavimo ir reagavimo į juos tvarkos aprašo pakeitimus ( <i>BPC viršininko 2019-07-30 įsakymo Nr. 41V-39 pakeitimas</i> )	Parengtas teisės aktas, skaičius - 1	Gegužės 31 d.	PKKS
11 veiksmas: parengti Bendrojo pagalbos centro vidaus tvarkos taisyklių naujos redakcijos projektą ( <i>BPC viršininko 2016-06-17 įsakymo Nr. 41V-75 pakeitimas</i> )	Parengtas teisės aktas, skaičius - 1	Spalio 1 d.	OS, PKKS
12 veiksmas: parengti Metodinių rekomendacijų, skirtų Bendrojo pagalbos centro pamainos darbuotojams, bendraujantiems telefonu su asmenimis, papildymus ( <i>BPC viršininko 2016-12-23 įsakymo Nr. 41V-123 papildymas</i> )	Parengtas teisės aktas, skaičius - 1	Liepos 1 d.	OS, Vilniaus skyrius, Klaipėdos skyrius,
13 veiksmas: parengti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Bendrajame pagalbos centre taisyklių naujos redakcijos projektą ( <i>BPC viršininko 2013-03-22 įsakymo Nr. 41V-26 pakeitimas</i> )	Parengtas teisės aktas, skaičius - 1	Rugpjūčio 1 d.	OS
14 veiksmas: parengti Atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus taisyklių papildymus ( <i>BPC viršininko 2020-04-30 įsakymo Nr. 41V-25 papildymas</i> )	Parengtas teisės aktas, skaičius - 1	Spalio 1 d.	PKKS
15 veiksmas: parengti Priemonių, skirtų bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 gaunamų trukdančių skambučių skaičiui sumažinti, taikymo tvarkos aprašo naują redakciją ( <i>BPC viršininko 2016-08-04 įsakymo Nr. 41V-86 pakeitimas</i> )	Parengtas teisės aktas, skaičius - 1	Liepos 1 d.	PKKS, ITS
16 veiksmas: parengti Darbuotojų saugos ir sveikatos komiteto dokumentus.	Parengtas teisės aktas, skaičius - 1	Gegužės 1 d.	PKKS
17 veiksmas: atlikti BPCIS veiklos tęstinumo valdymo plano veiksmingumo bandymą.	Parengtų ataskaitų, skaičius – 1	Gruodžio 1 d.	ITS

		18 veiksmas: spręsti klausimus dėl VĮ Regitra perduodamo BPC reikmėms pastato Klaipėdoje. Parengti rekonstrukcijos projektą.	Perduotas pastatas – faktas; Parengtas pastato rekonstrukcijos projektas – faktas	II–IV ketv.	BPC viršininkas, OS
		19 veiksmas: atlikti kuriamo BPC veiklos valdymo modulio testavimo darbus, priimti sukurta programinę įrangą naudojimui. <i>(Valstybės investicijų projektas Nr.2)</i>	Priimta į eksploataciją programinė įranga, skaičius – 1	Kovo 29 d.	BPC viršininko pavaduotojas, ITS, PKKS, VS
		20 veiksmas: atlikti visų darbuotojų apmokymus naudotis naujai įdiegtu BPC veiklos valdymo modulio	Apmokyta darbuotojų, procentais – 100	Spalio 29 d.	
		21 veiksmas: atlikti įsivertinimą dėl BPC atitikties Europos skubios pagalbos centrų asociacijos (EENA) rekomenduojamam skubios pagalbos skambučių centrų valdymo standarto nuostatomis.	Parengta išvada, skaičius – 1	Gruodžio 2 d.	BPC viršininkas, PKKS
<b>01.04.02.</b>	Atnaujinti Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos serverinės techninę ir programinę įrangą	1 veiksmas: Atlikti naudojamos BPCIS programinės įrangos Siveillance Command MP atnaujinimą į 4.16 versiją.	Pakelta naudojamos BPCIS programinės įrangos versija į 4.16 – faktas	Rugsėjo 30 d.	BPC viršininko pavaduotojas, ITS,
<b>01.04.03.</b>	Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos modernizavimas ir plėtra	1 veiksmas: pagal kompetenciją vykdyti (tęsti) BPC informacinės sistemos naujos programinės įrangos (skirtos pagalbos skambučių priėmimui ir visų pagalbos tarnybų pajėgų valdymui) viešojo pirkimo procedūras. <i>(Valstybės investicijų projektas Nr.1)</i>	Nustatytas viešojo pirkimo laimėtojas – faktas	Atsižvelgiant į teismo ginčo rezultatus	PAGD komisija
		2 veiksmas: sudaryti paslaugų teikimo sutartį dėl naujos programinės įrangos įdiegimo <i>(Valstybės investicijų projektas Nr.1)</i>	Sudaryta paslaugų teikimo sutartis, skaičius – 1	Atsižvelgiant į teismo ginčo rezultatus	BPC viršininko pavaduotojas, ITS, OS

	3 veiksmas: bendradarbiauti su paslaugų teikėju vykdant abipusius sutartinius įsipareigojimus ( <i>Valstybės investicijų projektas Nr.1</i> )	Parengta atliktų darbų eigos ataskaita – faktas	Gruodžio mėn.	BPC viršininko pavaduotojas, ITS, OS
--	--	---	---------------	--------------------------------------

\*- Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministrui pavestų valdymo sričių 2019–2021 metų strateginio veiklos plano Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos 01.05. programos 2-os lentelės (priemonės ir asignavimai) kodas

Pastaba dėl atsakingų vykdytojų: nurodyti BPC padaliniai, kurių darbuotojai pagal kompetenciją ir nustatytas metines užduotis, įgyvendina numatytus veiksmus, o padalinio vadovai atsakingi už šių veiksmų rezultatų (vertinimo kriterijų) savalaikį pasiekimą.

#### Paiškinimai:

Valstybės investicijų projektas Nr. 1- „Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos modernizavimas ir plėtra“ ;

Valstybės investicijų projektas Nr. 2 - „Europos skubios pagalbos centrų asociacijos rekomenduojamo skubios pagalbos skambučių centrų valdymo standarto įdiegimas Bendrajame pagalbos centre“;

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

UGM – Ugniagesių gelbėtojų mokykla;

VRM – Vidaus reikalų ministerija;

SAM – Sveikatos apsaugos ministerija.

Bendrojo pagalbos centro viršininkas  
vidaus tarnybos pulkininkas

Audrius Čiuplys