



## Bendrasis pagalbos centras

### Skambučių ir parengtų, perduotų pranešimų apie pagalbos poreikį statistika 2021 m. I–III ketv.

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER I–III KETV. KAS MĖNESĮ							
Eilės Nr.	Mėnuo	Skambučius aptarnaujančių pareigūnų skaičius	Registruotų skambučių skaičius	Atsakytų skambučių skaičius	Vidutinis atsiliepimo laikas (sek.)	Vidutinis skambinimo nutraukimo laikas (sek.)	Vidutinis pokalbio laikas (sek.)
1.	Sausis	189	178 058	161 112	00:04	00:03	02:01
2.	Vasaris	190	154 995	139 635	00:04	00:03	01:55
3.	Kovas	186	182 278	164 469	00:04	00:03	01:59
4.	Balandis	183	195 840	177 121	00:04	00:03	01:56
5.	Gegužė	186	208 457	188 141	00:05	00:03	01:52
6.	Birželis	183	215 180	194 876	00:05	00:03	01:52
7.	Liepa	185	238 268	216 684	00:05	00:03	01:53
8.	Rugpjūtis	180	216 844	195 939	00:05	00:03	01:54
9.	Rugsėjis	183	206 398	185 371	00:05	00:03	01:52
<b>Iš viso:</b>			<b>1 796 318</b>	<b>1 623 348</b>	<b>00:00:05</b>	<b>00:00:03</b>	<b>00:01:55</b>

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER I–III KETV. KAS VALANDĄ					
Valanda (nuo–iki)	Registruotų skambučių skaičius	Vidutinis atsiliepimo laikas (sek.)	Neatsakytų skambučių skaičius (virš 5 sek.*)	Atsakyta per 8 sek., %	Atsakyta per 15 sek., %
00–01	37 640	5	154	92,8%	94,4%
01–02	28 665	5	100	93,1%	94,5%
02–03	22 887	5	101	92,7%	94,4%
03–04	19 785	5	102	91,8%	93,7%
04–05	20 311	5	133	92,4%	94,2%
05–06	26 057	4	166	91,9%	94,1%
06–07	40 876	4	283	90,9%	93,2%
07–08	64 238	5	480	90,9%	93,3%
08–09	82 374	5	609	89,8%	92,3%
09–10	95 108	5	694	89,7%	91,9%

10–11	103 206	4	758	90,0%	92,2%
11–12	106 041	5	789	89,8%	92,0%
12–13	106 884	4	841	89,5%	91,9%
13–14	108 400	5	844	89,2%	91,6%
14–15	108 442	5	893	89,0%	91,6%
15–16	108 486	5	889	88,3%	90,9%
16–17	109 312	5	877	88,0%	90,6%
17–18	110 004	5	870	89,0%	91,4%
18–19	109 280	4	877	89,0%	91,3%
19–20	104 236	5	850	88,7%	91,0%
20–21	92 912	5	654	88,6%	90,9%
21–22	79 100	5	517	89,0%	91,2%
22–23	62 937	5	275	91,2%	93,1%
23–24	49 137	5	234	91,9%	93,8%
<b>Iš viso:</b>	<b>1 796 318</b>	<b>5</b>	<b>12 990</b>	<b>89,7%</b>	<b>92,0%</b>

\*Jei numeriu 112 skambinantis asmuo padeda telefono ragelį iki 5 sekundės, skambutis nėra laikomas prarastu.

### FILTRE\* UŽLAIKYTŲ SKAMBUČIŲ SKAIČIUS KAS VALANDA

Valanda (nuo–iki)	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis
00–01	276	166	222	124	141	109	176	181	130
01–02	140	149	124	65	110	96	103	90	146
02–03	145	84	103	51	107	72	114	85	83
03–04	100	68	46	94	64	85	82	115	87
04–05	87	45	78	87	85	95	143	99	78
05–06	147	69	120	122	157	149	189	164	160
06–07	146	119	233	306	330	346	583	337	314
07–08	214	224	329	442	645	471	698	464	552
08–09	352	414	571	651	905	671	911	764	698
09–10	613	617	771	808	889	787	1 105	924	851
10–11	821	811	873	957	868	867	1 200	1 061	931
11–12	933	888	994	964	972	996	1 298	1 098	989
12–13	1 106	906	979	906	892	925	1 247	1 160	1 048
13–14	1 081	947	1 024	1 020	894	975	1 290	1 065	985
14–15	1 038	942	1 002	946	1 040	960	1 212	1 195	1 081
15–16	960	1 030	987	934	929	956	1 235	1 090	1 187
16–17	1 037	1 037	1 019	918	996	920	1 172	1 086	1 138
17–18	982	910	1 077	963	907	917	1 227	1 057	1 174
18–19	1 122	937	977	879	869	933	1 096	857	1 045
19–20	852	831	854	895	814	847	1 071	902	908
20–21	783	806	760	748	785	662	1 084	718	645
21–22	691	643	611	443	496	576	972	558	482
22–23	452	425	454	279	346	339	728	404	341
23–24	315	281	273	201	196	195	347	271	201
<b>Iš viso:</b>	<b>14 393</b>	<b>13 349</b>	<b>14 481</b>	<b>13 803</b>	<b>14 437</b>	<b>13 949</b>	<b>19 283</b>	<b>15 745</b>	<b>15 254</b>

\* Bendrojo pagalbos centro informacinėje sistemoje yra įdiegta funkcija, leidžianti automatiškai tam tikrą laiką užlaikyti skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112 gautus skambučius, kai skambinama be SIM kortelės arba skambinama iš numerio, iš kurio jau buvo gauta piktybiškų, trukdančių skambučių ir yra akivaizdu, jog skambinančiam asmeniui pagalba nereikalinga.

REGISTRUOTA SMS 112				
Mėnuo	Registruotų žinučių skaičius	Atsakytų žinučių skaičius	Neatsakytų žinučių skaičius	Vidutinis susirašinėjimo laikas
Sausis	3 092	3 092	0	02:04
Vasaris	2 641	2 641	0	01:45
Kovas	3 789	3 789	0	02:24
Balandis	3 342	3 342	0	01:39
Gegužė	3 137	3 130	7	02:14
Birželis	2 708	2 708	0	02:03
Liepa	4 816	4 816	0	01:23
Rugpjūtis	2 304	2 304	0	02:02
Rugsėjis	2 664	2 664	0	01:21
<b>Iš viso:</b>	<b>28 493</b>	<b>28 486</b>	<b>7</b>	<b>00:01:53</b>

MOBILIOJI PROGRAMĖLĖ (APPS 112)										
Mėnuo	Nauji* APPS 112 naudotojai*	Tekstiniai pranešimai**	Vaizdo skambučiai**	Realūs įvykiai						Iš viso
				GMP	Policija	PGT	Aplinkosauga	Kompleksiniai įvykiai***	Konsultacijos	
Sausis	2	7	21	8	3	1	0	4	1	17
Vasaris	5	9	26	5	7	0	0	3	1	16
Kovas	7	14	51	11	4	0	0	0	3	18
Balandis	106	40	107	6	3	0	0	0	1	10
Gegužė	54	62	124	4	3	0	0	2	1	10
Birželis	40	66	141	2	15	0	0	0	1	18
Liepa	22	148	105	6	5	0	0	1	2	14
Rugpjūtis	16	209	98	3	3	0	0	0	0	6
Rugsėjis	49	247	123	3	4	0	0	1	0	8
<b>Iš viso:</b>	<b>1282</b>	<b>802</b>	<b>796</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>116</b>

\* Naujai prisiregistravę naudotojai.

Bendras 2020 m. aktyvių naudotojų skaičius – 1140

2021 m. I ketvirtį – 1094 aktyvūs naudotojai

2021 m. II ketvirtį – 1294 aktyvūs naudotojai

2021 m. III ketvirtį – 1282 aktyvūs naudotojai

\*\* Bendras realių įvykių ir testinių/netikslinių skambučių skaičius

\*\*\* GMP ir policija

<b>ĮVYKIAI PER I–III KETV. PAGAL AUKŠČIAUSIĄ ĮVYKIO TIPĄ</b>	
<b>Aukščiausias įvykio tipas</b>	<b>Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį</b>
116000	2
Aplinkosauga	13 216
Dujos	19
eCall	618
GMP įvykiai	446 405
LAKD įvykiai	1433
PGT įvykiai	25 788
Policijos įvykiai	407 327
Policijos pareigūnų korupcija	15
Spec. tarnybos	4062
Pagalba užsienio valstybėse	182
<b>Iš viso:</b>	<b>899 067</b>

*Santrumpos:*

*GMP – Greitoji medicinos pagalba;*

*LAKD – Lietuvos automobilių kelių direkcija prie Susisiekimo ministerijos;*

*PGT – Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba.*

## OPERATORIŲ DARBO KRŪVIS

Bendras skambučių skaičius														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	97 335	84 478	102 216	105 602	111 233	113 769	126 079	115 443	110 788				107 438	101 512
Klaipėda	80 723	70 517	80 062	90 238	97 224	101 411	112 189	101 401	95 610				92 153	89 787
Skambučių skaičius per parą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	3140	2913	3297	3520	3588	3792	4067	3724	3693				3526	3337
Klaipėda	2604	2432	2583	3008	3136	3380	3619	3271	3187				3024	2952
Piko metu per valandą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	335	264	288	289	364	316	333	348	311				316	319
Klaipėda	294	363	266	348	256	296	278	260	270				292	331
1 darbuotojui per 12 valandų														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2021 m. vidurkis	2020 m. vidurkis
Vilnius	105	97	110	117	120	126	136	124	123				118	111
Klaipėda	93	87	92	107	112	121	129	117	114				108	105