



## Bendrasis pagalbos centras

### Skambučių ir parengtų, perduotų pranešimų apie pagalbos poreikį statistika 2019 m.

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER METUS 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	152	204.778	174.605	00:05	00:14	01:50
2.	Vasaris	151	182.212	156.430	00:05	00:20	01:50
3.	Kovas	148	202.481	173.346	00:05	00:15	01:46
4.	Balandis	143	209.697	181.438	00:05	00:13	01:53
5.	Gegužė	154	220.437	190.646	00:04	00:12	01:52
6.	Birželis	150	226.227	196.987	00:05	00:19	01:50
7.	Liepa	149	216.997	188.901	00:04	00:17	01:55
8.	Rugpjūtis	158	221.233	191.914	00:04	00:13	01:56
9.	Rugsėjis	149	183.605	157.677	00:04	00:15	01:53
10.	Spalis	155	211.840	182.332	00:04	00:16	01:53
11.	Lapkritis	165	193.387	166.367	00:04	00:20	01:56
12.	Gruodis	164	205.546	178.778	00:04	00:13	01:51
Iš viso:			<b>2.478.440</b>	<b>2.139.421</b>	<b>00:00:04</b>	<b>00:00:16</b>	<b>00:01:52</b>

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER METUS 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	63.249	4	398	93%	95%
01–02	47.345	4	270	93%	96%
02–03	37.563	4	201	94%	96%
03–04	31.308	5	194	92%	94%
04–05	27.041	4	215	92%	96%
05–06	28.829	5	264	92%	95%
06–07	39.809	4	404	92%	95%
07–08	65.738	4	616	91%	95%
08–09	91.743	4	808	91%	94%
09–10	113.356	4	1.112	90%	93%
10–11	129.394	4	1.242	90%	93%
11–12	139.434	4	1.365	90%	93%
12–13	143.364	4	1.529	90%	93%
13–14	147.795	4	1.572	90%	93%
14–15	149.118	4	1.673	90%	93%
15–16	150.281	4	1.745	89%	93%
16–17	151.154	5	1.721	89%	93%
17–18	154.797	5	1.746	89%	92%
18–19	154.725	4	1.812	89%	93%
19–20	152.771	4	1.674	89%	93%
20–21	143.230	4	1.486	90%	93%
21–22	128.340	4	1.281	90%	93%
22–23	106.867	5	928	90%	94%
23–24	81.189	4	596	92%	95%
<b>Iš viso:</b>	<b>2.478.440</b>	<b>4</b>	<b>24.852</b>	<b>90%</b>	<b>93%</b>

\*Jei numeriu 112 skambinantį 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	Spalis	Lapkritis	Gruodis	Iš viso:
00-01	253	213	239	197	220	235	412	347	241	232	188	365	3.142
01-02	140	125	214	134	154	147	214	150	159	133	147	201	1.918
02-03	113	162	211	107	113	100	179	128	129	107	167	129	1.645
03-04	112	139	147	108	80	116	132	171	118	78	101	151	1.453
04-05	93	114	153	103	76	106	158	150	101	69	94	242	1.459
05-06	117	145	139	86	113	188	175	177	111	104	136	145	1.636
06-07	197	218	280	164	196	233	285	301	210	219	165	176	2.644
07-08	358	345	488	411	444	410	427	381	326	421	328	310	4.649
08-09	508	557	714	558	466	491	503	590	436	455	510	442	6.230
09-10	750	731	879	742	747	743	806	816	782	717	657	737	9.107
10-11	1.012	918	1.080	961	871	873	998	1.029	866	915	868	1.001	11.392
11-12	1.186	1.149	1.107	1.002	1.027	1.005	1.071	1.206	916	967	931	1.116	12.683
12-13	1.233	1.115	1.182	984	1.086	1.069	1.080	1.189	961	1.053	1.000	1.108	13.060
13-14	1.194	1.169	1.161	1.042	998	997	1.147	1.411	1.058	981	1.080	1.272	13.510
14-15	1.316	1.078	1.188	1.160	998	1.049	1.092	1.467	1.029	1.120	1.088	1.259	13.844
15-16	1.357	1.165	1.310	1.219	1.064	1.098	1.269	1.247	1.149	1.197	1.144	1.281	14.500
16-17	1.435	1.205	1.283	1.132	1.100	1.120	1.305	1.140	1.086	1.129	1.073	1.251	14.259
17-18	1.297	1.280	1.310	1.184	1.038	957	1.194	1.354	1.157	1.041	1.122	1.342	14.276
18-19	1.220	1.174	1.271	1.057	1.059	954	1.106	1.198	979	1.020	1.107	1.243	13.388
19-20	1.126	1.164	1.332	956	952	856	1.122	1.157	904	1.061	1.067	1.304	13.001
20-21	1.014	978	1.102	883	895	914	1.178	990	779	902	894	1.121	11.650
21-22	933	902	893	781	826	878	975	840	614	716	796	811	9.965
22-23	623	528	514	445	592	729	879	686	407	543	491	693	7.130
23-24	411	341	365	247	315	473	526	417	289	298	289	532	4.503
<b>Iš viso:</b>	<b>17.998</b>	<b>16.915</b>	<b>18.562</b>	<b>15.663</b>	<b>15.430</b>	<b>15.741</b>	<b>18.233</b>	<b>18.542</b>	<b>14.807</b>	<b>15.478</b>	<b>15.443</b>	<b>18.232</b>	<b>201.044</b>

\* Bendrojo pagalbos centro informacinėje sistemoje yra įdiegta funkcija, leidžianti automatiškai tam tikrą laiką užlaikyti bendruoju skubios pagalbos 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	Vidutinis susirašinėjimo laikas (sek.)	Registruoti įvykiai
Sausis	3.789	3.789	01:07	0
Vasaris	3.332	3.332	01:01	5
Kovas	5.785	5.785	00:44	5
Balandis	4.756	4.756	01:01	16
Gegužė	7.307	7.307	00:42	12
Birželis	3.122	3.122	01:53	17
Liepa	4.356	4.356	00:54	12
Rugpjūtis	3.449	3.449	01:25	13
Rugsėjis	2.874	2.874	01:04	6
Spalis	2.682	2.682	01:42	3
Lapkritis	3.240	3.240	01:10	15
Gruodis	5.516	5.516	00:38	18
<b>Iš viso:</b>	<b>50.208</b>	<b>50.208</b>	<b>00:01:07</b>	<b>122</b>

ĮVYKIAI PER METUS PAGAL AUKŠČIAUSIĄ ĮVYKIO TIPĄ	
Aukščiausias įvykio tipas	Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį
116000	6
Aplinkosauga	14.130
Dujos	268
eCall*	146
GMP įvykiai	401.736
LAKD įvykiai	3.281
PGT įvykiai	33.817
Policijos įvykiai	521.809
Policijos pareigūnų korupcija	15
Spec. tarnybos	6.259
Pagalba užsienio valstybėse	37
<b>Iš viso:</b>	<b>981.504</b>

\* Kartu su testiniais įvykiais

Santrumpos:

GMP – Greitoji medicinos pagalba;

LAKD – Lietuvos automobilių kelių direkcija prie Susisiekimo ministerijos;

PGT – Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba.

## OPERATORIŲ DARBO KRŪVIS

	Bendras skambučių skaičius													
	2018 m. vidurkis	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2019 m. vidurkis
Vilnius	110.453	111.142	97.850	108.845	113.299	121.728	120.807	112.173	113.648	96.123	113.986	103.960	108.513	110.173
Klaipėda	96.776	93.636	84.362	93.637	96.393	98.705	105.409	102.899	106.498	86.898	97.854	89.427	97.033	96.0633
	Vidurkis per parą													
	2018 m. vidurkis	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2019 m. vidurkis
Vilnius	3.620	3.585	3.374	3.511	3.777	3.927	4.027	3.618	3.666	3.204	3677	3465	3500	3.611
Klaipėda	3.171	3.021	2.909	3.021	3.213	3.184	3.514	3.319	3.435	2.897	3157	2981	3130	3.148
	Piko metu per valandą													
	2018 m. vidurkis	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2019 m. vidurkis
Vilnius	327	375	301	313	365	351	368	337	336	356	318	299	299	335
Klaipėda	295	358	260	253	273	288	290	303	352	281	270	264	278	289
	1 darbuotojui per 12 valandų													
	2018 m. vidurkis	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2019 m. vidurkis
Vilnius	123	120	112	117	135	131	134	121	122	107	123	116	117	121
Klaipėda	119	108	104	108	124	114	125	119	123	103	113	106	112	113