



Bendrasis pagalbos centras

Skambučių ir parengtų, perduotų pranešimų apie pagalbos poreikį statistika 2020 m.

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER METUS KAS MĖNESI							
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	161	190.892	165.516	00:04	00:10	01:52
2.	Vasaris	168	179.359	156.967	00:04	00:02	01:53
3.	Kovas	166	207.635	185.934	00:05	00:03	01:55
4.	Balandis	158	182.646	165.847	00:05	00:02	01:57
5.	Gegužė	167	188.703	168.988	00:05	00:03	01:51
6.	Birželis	172	205.867	183.654	00:05	00:03	01:52
7.	Liepa	175	205.726	182.279	00:04	00:03	01:55
8.	Rugpjūtis	176	205.137	184.062	00:05	00:03	01:56
9.	Rugsėjis	170	188.638	167.529	00:05	00:03	01:51
10.	Spalis	170	184.089	163.266	00:04	00:03	01:53
11.	Lapkritis	180	170.461	152.999	00:05	00:03	01:59
12.	Gruodis	190	186.336	168.250	00:04	00:03	01:57
Iš viso:			2.295.489	2.045.291	00:00:05	00:00:03	00:01:54

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	59.752	5	329	91,1%	93,4%
01–02	45.037	5	237	91,4%	93,6%
02–03	34.553	5	219	91,4%	93,8%
03–04	28.517	5	195	91,2%	93,7%
04–05	24.579	5	183	90,9%	93,9%
05–06	26.255	5	208	89,8%	92,9%
06–07	34.369	5	316	89,5%	92,7%
07–08	56.284	5	479	90,0%	92,8%
08–09	85.696	4	686	90,1%	92,7%
09–10	107.100	5	918	89,6%	92,1%
10–11	123.922	4	1066	89,0%	91,4%
11–12	131.119	5	1129	89,0%	91,4%
12–13	136.052	4	1287	88,6%	91,3%
13–14	138.970	5	1360	88,1%	90,9%
14–15	139.101	5	1293	88,0%	90,9%
15–16	138.985	5	1407	87,3%	90,4%
16–17	140.064	5	1438	86,5%	89,7%
17–18	140.427	6	1377	85,7%	88,9%
18–19	142.227	5	1365	87,3%	90,3%
19–20	139.600	5	1248	87,8%	90,4%
20–21	131.501	5	1132	88,1%	90,5%
21–22	116.309	6	947	87,2%	89,9%
22–23	97.527	5	684	88,8%	91,3%
23–24	77.543	5	441	90,5%	92,8%
Iš viso:	2.295.489	5	19.944	88,4%	91,5%

*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	Spalis	Lapkritis	Gruodis	Iš viso:
00-01	303	322	314	201	309	223	256	234	193	348	214	326	3.243
01-02	196	295	199	155	187	172	165	168	124	517	192	261	2.631
02-03	134	208	215	110	127	136	184	142	106	149	96	151	1.758
03-04	147	165	129	85	88	77	138	126	111	132	96	110	1.404
04-05	165	173	99	77	107	121	109	92	90	77	120	89	1.319
05-06	145	166	147	83	89	105	182	108	83	131	140	105	1.484
06-07	224	196	275	173	193	145	208	155	133	155	158	138	2.153
07-08	439	390	453	342	328	277	391	359	340	307	295	231	4.152
08-09	603	578	655	654	549	428	675	492	518	474	371	408	6.405
09-10	812	825	1.046	785	885	712	891	719	660	701	589	574	9.199
10-11	1.010	1.143	1.138	976	1.136	847	956	1.075	885	887	809	748	11.610
11-12	1.198	1.301	1.294	1.210	1.179	1.002	1.069	1.116	961	975	911	904	13.120
12-13	1.366	1.295	1.339	1.205	1.348	1.066	1.208	1.099	947	1.069	1.019	966	13.927
13-14	1.405	1.380	1.377	1.205	1.273	1.007	1.143	1.141	971	1.023	1.015	1.084	14.024
14-15	1.402	1.459	1.449	1.173	1.248	955	1.195	1.098	999	1.005	997	1.119	14.099
15-16	1.557	1.485	1.330	1.225	1.379	968	1.209	1.082	1.028	1.031	994	1.100	14.388
16-17	1.468	1.387	1.469	1.199	1.328	994	1.312	1.150	1.076	1.085	965	1.074	14.507
17-18	1.451	1.349	1.310	1.182	1.265	919	1.200	1.072	1.080	1.084	903	970	13.785
18-19	1.440	1.367	1.391	1.070	1.126	871	1.062	1.099	1.055	1.074	958	1.048	13.561
19-20	1.331	1.342	1.398	1.131	1.240	920	1.020	838	931	1.028	948	880	13.007
20-21	1.189	1.179	1.065	1.037	1.102	855	1.030	881	960	875	753	846	11.772
21-22	1.008	944	984	879	1.013	789	1.014	794	676	684	757	735	10.277
22-23	705	713	653	602	772	656	715	505	409	454	446	602	7.232
23-24	485	472	335	400	458	437	427	340	327	286	305	476	4.748
Iš viso:	20.183	20.134	20.064	17.159	18.729	14.682	17.759	15.885	14.663	15.551	14.051	14.945	203.805

* 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	5.588	5.588	00:46	21
Vasaris	2.602	2.602	01:31	14
Kovas	3.859	3.859	00:44	20
Balandis	2.589	2.589	02:10	22
Gegužė	2.657	2.657	01:02	18
Birželis	3.750	3.750	00:58	24
Liepa	3.958	3.958	00:44	28
Rugpjūtis	2.441	2.441	01:05	20
Rugsėjis	2.361	2.361	01:19	24
Spalis	3.680	3.680	00:50	15
Lapkritis	3.328	3.328	02:06	9
Gruodis	2.887	2.887	01:46	11
Iš viso:	39.700	39.700	00:01:15	226

MOBILIOJI PROGRAMĖLĖ (APPS 112)										
Mėnuo	Nauji APPS 112 naudotojai	Tekstiniai pranešimai	Vaizdo skambučiai	Realūs įvykiai						Iš viso
				GMP	Policija	PGT	Aplinkosauga	Kompleksiniai įvykiai	Konsultacija	
Liepa	206	70	53	2	3	0	0	0	1	6
Rugpjūtis	141	35	46	2	2	0	0	0	0	4
Rugsėjis	237	209	118	2	4	0	0	0	0	6
Spalis	282	244	376	4	3	0	0	0	1	8
Lapkritis	259	183	237	2	2	0	0	1	0	5
Gruodis	17	22	53	14	10	0	0	1	1	26
Iš viso:	1.140	763	883	26	24	0	0	2	3	55

ĮVYKIAI PER METUS PAGAL AUKŠČIAUSIĄ ĮVYKIO TIPĄ	
Aukščiausias įvykio tipas	Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį
116000	3
Aplinkosauga	15.149
Dujos	25
eCall*	358
GMP įvykiai	444.471
LAKD įvykiai	1.728
PGT įvykiai	32.620
Policijos įvykiai	540.006
Policijos pareigūnų korupcija	11
Spec. tarnybos	5.213
Pagalba užsienio valstybėse	199
Iš viso:	1.039.783

* 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														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2020 m. vidurkis	2019 m. vidurkis
Vilnius	103.015	95.665	109.609	98.954	102.297	108.900	107.237	105.346	99.459	97.811	89.436	100.414	101.512	110.173
Klaipėda	87.877	83.694	98.026	83.692	86.406	96.971	98.498	99.802	89.181	86.278	81.025	85.992	89.787	96.063
Skambučių skaičius per parą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2020 m. vidurkis	2019 m. vidurkis
Vilnius	3.323	3.299	3.536	3.298	3.300	3.630	3.574	3.398	3.315	3.155	2.981	3.239	3.337	3.611
Klaipėda	2.835	2.886	3.162	2.790	2.787	3.232	3.282	3.219	2.973	2.783	2.701	2.774	2.952	3.148
Piko metu per valandą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2020 m. vidurkis	2019 m. vidurkis
Vilnius	373	278	541	340	270	305	272	278	282	269	251	363	319	335
Klaipėda	327	248	543	290	248	471	273	281	277	268	400	344	331	289
1 darbuotojui per 12 valandų														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2020 m. vidurkis	2019 m. vidurkis
Vilnius	111	110	118	110	110	121	119	113	111	105	99	108	111	121
Klaipėda	101	103	113	100	100	115	117	115	106	99	96	99	105	113