



**BENDRASIS PAGALBOS CENTRAS
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS**

**PAŽYMA
DĖL BANDOMOJO BENDROJO PAGALBOS CENTRO PROJEKTO
VILNIAUS MIESTE VYKDYMO**

2005-11-18 Nr. 41IL-149
Vilnius

Bendrasis pagalbos centras prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – BPC), įgyvendindamas Bandomojo Bendrojo pagalbos centro projekto Vilniaus mieste vykdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2004 m. spalio 12 d. įsakymu Nr. 1V-328 (Žin., 2004 Nr. 152-5554) (toliau – Taisyklės), 16 punkto nuostatą atliko bandomojo Bendrojo pagalbos centro projekto Vilniaus mieste (toliau – Bandomasis projektas) vykdymo rezultatų analizę ir parengė šią pažymą (toliau – Pažyma).

1. ĮVADAS

1.1. Bendra informacija

Įsteigus BPC, parengus ir priėmus jo veiklą reglamentuojančius teisės aktus, suformavus BPC kolektyvą ir organizavus atitinkamų pareigūnų mokymus, įrengus BPC veiklai skirtas patalpas ir jose įdiegus ir parengus pagalbos skambučiams administruoti skirtą techninę ir programinę įrangą buvo pasirengta pradėti administruoti pagalbos skambučius bendroju pagalbos telefono numeriu 112 ir skambučius pagalbos tarnybų trumpaisiais telefono ryšio numeriais (toliau bendrai – skambučiai).

Siekiant užtikrinti sklandžią BPC veiklos administruojant skambučius pradžią, operatyviai spręsti kylančius klausimus ir šalinti galimus nesklandumus, suinteresuotos institucijos buvo sutelktos vykdyti Bandomąjį projektą. Vykdamas šį projektą pagal kompetenciją dalyvavo: Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Vilniaus miesto savivaldybė, Policijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – PD), Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – PAGD), BPC ir Vilniaus miesto pagalbos tarnybos (Vilniaus miesto vyriausiasis policijos komisariatas (toliau – VPK), Vilniaus miesto priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba (toliau – PGT) ir viešoji įstaiga Greitosios medicinos pagalbos stotis (toliau – GMPS).

BPC turimi žmogiškieji išteklių ir įdiegtos techninės ir programinės įrangos pajėgumai ir galimybės neleido BPC pradėti veiklos iš karto visoje Lietuvos teritorijoje, todėl buvo nuspręsta apsiriboti skambučių administruavimo perėmimu Vilniaus miesto bei, dėl judriojo telefono ryšio tinklų teritorinių aprėpčių ypatumų, dalies Vilniaus ir Trakų rajonų teritorijose.

Kaip didžiausias šalies miestas Vilnius išsiskiria gyventojų (553,2 tūkst.)¹ ir miesto svečių skaičiumi (211,7 tūkst. 2005 I pusmetį)² bei teritorijos dydžiu (402 kv. km).

BPC ir pagalbos tarnybų, su kuriomis BPC atliekamos funkcijos itin glaudžiai susijusios, veiklos aspektu Vilnius yra viena sudėtingiausių teritorijų, čia sukonzentruotos vienos gausiausių šalyje pagalbos tarnybų pajėgos, todėl pasirenkant sostinę Bandomajam projektui vykdyti buvo daroma prielaida, kad šio projekto vykdymo rezultatai bus itin reikšmingi planuojant tolesnę BPC plėtrą ir leis tiksliau nustatyti įvairius su plėtra susijusius poreikius.

Bandomasis projektas truko vienus metus – nuo 2004 m. spalio 17 d. iki 2005 m. spalio 17 d. Taisyklių 5 punkte buvo numatyta galimybė vidaus reikalų ministro įsakymu pratęsti Bandomojo projekto vykdymą ilgesniam laikotarpiui, tačiau jis pratęstas nebuvo.

¹ Vilniaus miesto savivaldybės informacija, <http://www.vilnius.lt>

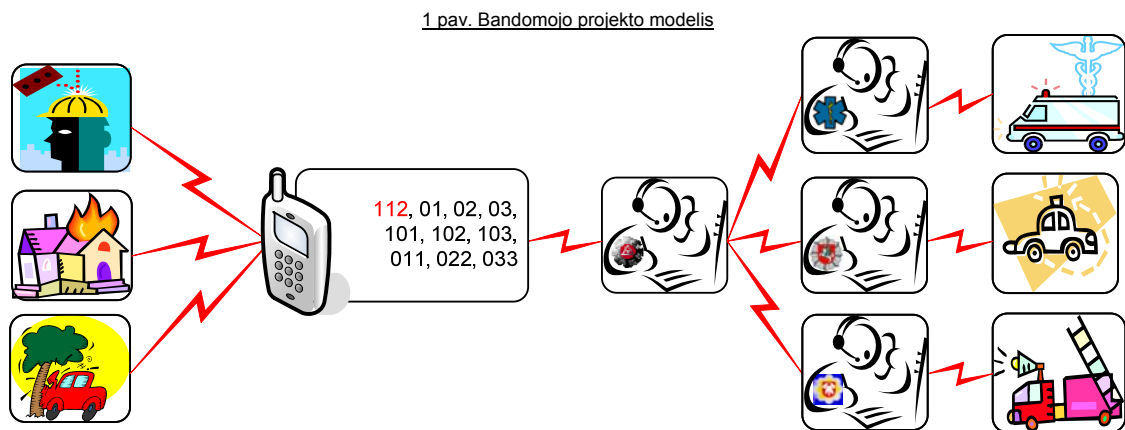
² Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Ekonomikos departamento Turizmo skyriaus informacija, <http://www.turizmas.vilnius.lt>

Bandomojo projekto vykdymo rezultatai Pažymoje nagrinėjami šiam projektui iškeltų tikslų apimtimi:

- išsiaiškinti, ar pasirinkto Bandomojo projekto modelio veikimas sudarys sąlygas greičiau ir kokybiškiau suteikti reikiamą pagalbą asmenims, besikreipiantiems dėl jos telefonu;
- praktiškai išbandyti pasirinkto Bandomojo projekto modelio veikimo efektyvumą, nustatyti optimalų BPC ir pagalbos tarnybų sąveikos mechanizmą;
- išbandyti BPC ir Vilniaus miesto pagalbos tarnybose įdiegtos specialios techninės ir programinės įrangos veikimą, įvertinti jos veiksmingumą BPC ir Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms vykdant atitinkamas funkcijas;
- numatyti BPC vietą ekstremalių situacijų valdymo institucijų sistemoje.

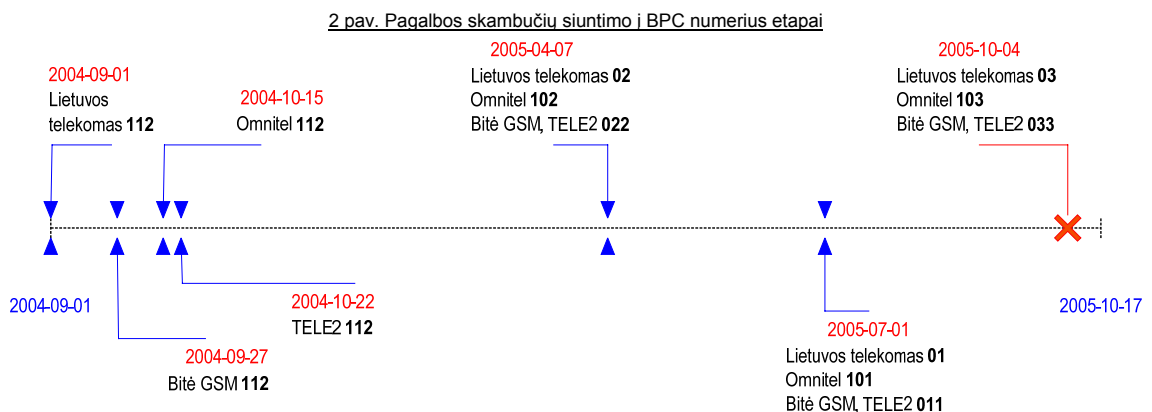
1.2. Bandomojo projekto modelis ir skambučių siuntimo etapai

Taisyklių 3 punkte buvo nustatytas toks Bandomojo projekto modelis (1 pav.): skambučiai Vilniaus mieste siunčiami į BPC numerius. BPC atsako į skambučius, priima pagalbos prašymus, parengia pranešimus apie pagalbos poreikį ir juos perduoda atitinkamoms Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms (operatyvaus valdymo (išsiuntimo) padaliniams) pagal jų pateiktus algoritmus (informavimo schemas). Vilniaus miesto pagalbos tarnybos priima šiuos pranešimus ir reaguoja į juos savo veiklą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.



BPC direktoriaus 2005 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. 41V-4 buvo patvirtintas Pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo ne Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms tvarkos ir sąlygų aprašas (Žin., 2005, Nr. 19-639), kuriame buvo nustatyta pranešimų apie pagalbos poreikį perdavimo ne Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms tvarka tais atvejais, kai skambutis į BPC „atklysta“ ne iš Vilniaus miesto pagalbos tarnybų prižiūrimų teritorijų. Toks sprendimas leido iš anksto žinoti kam ir koku būdu perduotinas konkretus pranešimas apie pagalbos poreikį ir išvengti galimų nesklaidumų (informacijos paklydimų).

Siekiant išvengti galimų nesklaidumų dėl pernelyg didelio skambučių BPC srauto, sudaryti BPC ir Vilniaus miesto pagalbos tarnybų pareigūnams (darbuotojams) sąlygas įprasti dirbti su nauja technine ir programine įranga palengva ir nesukeliant nepatogumų ar neigiamų pasekmių skambinantiesiems, skambučius į BPC numerius buvo nuspręsta pradėti siųsti laipsniškai (2 pav.).

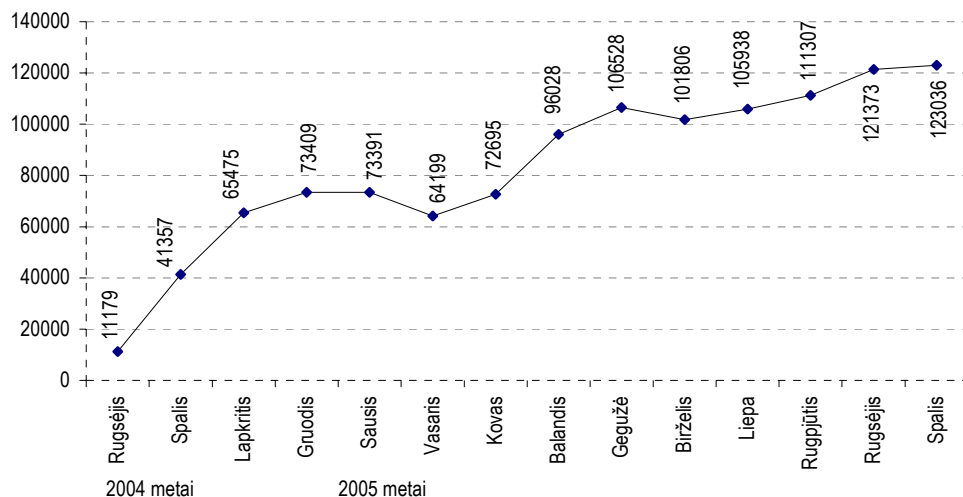


Pirmiausiai į BPC numerius buvo pradėti siųsti skambučiai bendroju pagalbos telefono numeriu 112 (toliau – numeris 112) iš AB „Lietuvos telekomas“ tinklo, nes šiame tinkle numeris 112 buvo aktyvuotas tik 2004 m. gegužę, todėl buvo tikimasi, kad BPC gaunamas skambučių srautas iš šio tinklo nebus didelis. Vėliau į BPC numerius pradėti siųsti skambučiai numeriu 112 iš UAB „Bitė Lietuva“, UAB „Omnitel“ tinklų ir UAB „TELE2“ tinklų.

Skambučių pagalbos tarnybų trumpaisiais telefono ryšio numeriais siuntimo datos ir laikas buvo nustatyti Skambučių iš atskirų viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų Vilniaus mieste siuntimo į Bendrojo pagalbos centro prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos numerius grafike (toliau – Grafikas), patvirtintame Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2005 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. 1V-21 (Žin., 2005, Nr. 15-476).

Skambučiai policijos ir priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų numeriais atitinkamai 02, 102, 022 ir 01, 101, 011 į BPC numerius buvo pradėti siųsti Grafike nustatytais datomis ir laiku, tačiau 2005 m. spalio 17 d. planuotą skambučių GMPS numeriais 03, 103, 033 siuntimą į BPC numerius nuspręsta atidėti dėl nebaigtų patalpų paruošimo, techninės ir programinės įrangos diegimo GMPS darbų bei itin didelio BPC personalo darbo krūvio administruojant skambučius. Preliminariai buvo įvertinta, kad skambučių numeriais 03, 103 ir 033 administravimo perėmimas neišsprendus minėtų klausimų, ir taip didelį ir nuolat augantį (3 pav.) skambučių srautą būtų padidinęs 20-30 procentų, tačiau BPC neturėtų išteklių šiam srautui tinkamai administruoti, o tai galėjo kelti grėsmę asmenų, besikreipiančių dėl pagalbos suteikimo, saugumui, sveikatai ar gyvybei, todėl šiuo atveju buvo laikomasi Taisyklių 7 punkto nuostatos, kad Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu skambučiai iš atskirų viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų Vilniaus mieste į BPC numerius pradedami siųsti laipsniškai, atsižvelgiant į jų skaičių bei BPC įsteigtų pareigybių skaičių

3 pav. Skambučių srauto dinamika (skambučių skaičius per mėnesį)



Grafiko nuostatos, nustatančios skambučių numeriais 03, 103 ir 033 siuntimo į BPC numerius datas ir laiką, suderinus su SAM ir Vilniaus miesto savivaldybe, buvo panaikintos Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2005 m. spalio 10 d. įsakymu Nr. 1V-340 „Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2005 m. sausio 27 d. įsakymo Nr. 1V-21 „Dėl Skambučių iš atskirų viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjų Vilniaus mieste siuntimo į Bendrojo pagalbos centro prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos numerius grafiko patvirtinimo“ pakeitimo“.

1.3. BPC personalas

Didžiąją dalį BPC kolektyvo (iš viso 41 pareigybė) sudaro buvę policijos pareigūnai, ugniagesiai-gelbėtojai bei greitosios medicinos pagalbos srities darbuotojai (4 pav.). BPC veiklos aspektu toks personalo specialybinio pasiskirstymo įvairumas yra nepaprastai naudingas, nes leidžia BPC pažinti atitinkamų sričių veiklos ypatumus ir į juos atsižvelgti formuojant ir vystant naują universalaus skambučių administravimo šaką Lietuvoje.

Tris ketvirtadalius BPC turimų personalo išteklių (**31 pareigūnas**) sudaro skambučius administruojantys pareigūnai, iš kurių 21 yra parengti pagal specialų 4 savaičių trukmės mokymų kursą, sudarytą iš BPC veiklos ir darbo su BPC naudojama technine ir programine įranga, darbuotojų saugos ir sveikatos, pagalbos ir avarinių tarnybų veiklos ir darbo organizavimo, greito teksto rinkimo įgūdžių lavinimo modulių.

Kiti 10 skambučius administruojančių pareigūnų, priimti į tarnybą nuo 2005 m. sausio 17 d., yra baigę 3 mėnesių trukmės BPC specialisto mokymo programą, kurioje be jau minėtų modulių buvo įtraukti psichologijos ir streso valdymo, valstybinės kalbos kultūros ir specialybės kalbos, kompiuterių vartotojų mokymo, praktinio mokymo darbo vietoje moduliai.

Įgyvendinant nenutraukiamo paslaugų teikimo principą, BPC pareigūnų, administruojančių skambučius, darbas organizuojamas pamainomis. Pamainos skirstomos į pagrindines ir papildomas.

Pagrindinės yra dvi ir skirstomos į:

- naktines (nuo 19.00 val. iki 07.00 val.);
- dienes (nuo 07.00 val. iki 19.00 val.).

Papildomos pamainos yra trys ir skirstomos į

- rytines (nuo 07.00 val. iki 15.00 val.);
- vakarines (nuo 13.00 val. iki 21.00 val.);

Tokia pamainų sandara leidžia BPC, atsižvelgiant į skambučių srautų intensyvumą, racionaliai išnaudoti turimus žmogiškuosius išteklius, todėl dienos metu, kai skambučių srautas intensyvesnis, paprastai dirba nuo 5 iki 8 pareigūnų, naktį – nuo 4 iki 6 pareigūnų.

Sudarant pamainas siekiama užtikrinti, kad kiekvienoje jų dirbtų bent po vieną pareigūną, turintį darbo atitinkamai policijoje, priešgaisrinėse gelbėjimo pajėgose ar greitosios medicinos pagalbos srityje patirties. Toks junginys yra svarbus stiprinant skambučius administruojančių pareigūnų universalumą, nes pareigūnai turi galimybę dalytis vieni kitų specifine patirtimi ar padėti vienas kitam pagal kompetenciją.

Esant galimybei stengiamasi užtikrinti, kad kiekvienoje pamainoje dirbtų po vieną mokantį anglų kalbą pareigūną.

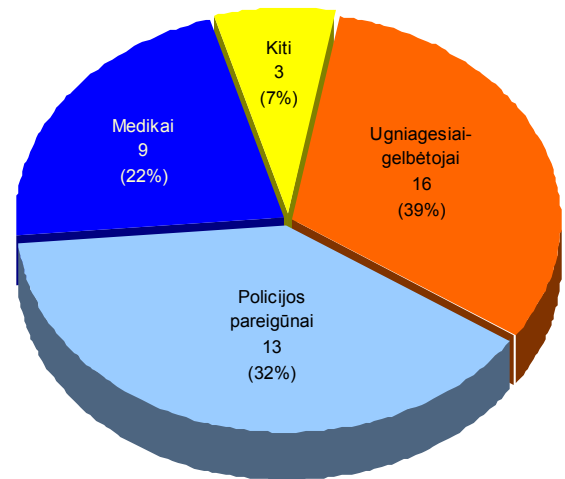
Per metus vienas pareigūnas vidutiniškai atsako į 37 000 skambučių ir parengia bei pagalbos tarnyboms perduoda apie 8 000 pranešimų apie pagalbos poreikį. Atitinkamai per mėnesį vienas pareigūnas atsako į daugiau nei 3 000 skambučių ir parengia bei pagalbos tarnyboms perduoda apie 700 pranešimų apie pagalbos poreikį. Per valandą piko metu vienas pareigūnas vidutiniškai atsako į 33 skambučius ir parengia bei pagalbos tarnyboms perduoda 7 pranešimus apie pagalbos poreikį, ne piko metu – atitinkamai atsako į 7 skambučius ir parengia ir pagalbos tarnyboms perduoda 3 pranešimus apie pagalbos poreikį.

1.4. TECHNINĖ IR PROGRAMINĖ ĮRANGA BPC IR VILNIAUS MIESTO PAGALBOS TARNYBŲ SĄVEIKAI UŽTIKRINTI

Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu BPC, VPK ir PGT sąveikai užtikrinti buvo naudojama integrali techninė ir programinė įranga, leidusi palengvinti sprendimų priėmimą tiek BPC, tiek ir pagalbos tarnyboms. Techninę ir programinę įrangą sudarė šie moduliai:

- BPC sistemos tarnybinė stotis, skirta kompiuterio–telefono sąsajos (CTI) pajungimui, įsakymų ir vykdymo kontrolės sistemai, geografinėi informacinei sistemai (GIS), avarinio signalo apdorojimo sistemoms, paieškų sąrašui, video apžvalgai, transporto priemonių lokalizavimo sistemai (AVL);
- BPC sistemos ryšių serveris su įdiegtomis bendro naudojimo telefono ir mobiliųjų GSM tinklų, BPC operatorių darbo vietų (VAS) sąsajomis ir sujungtas su radijo ryšio tinklu;
- BPC sistemos balso registravimo sistema, užtikrinanti visų reikalingų skambučio ir pokalbio duomenų registraciją bei pokalbio įrašymą ir išsaugojimą pagal nelaimės skambučio priėmimo ir apdorojimo darbo vietų įrangos ir funkcinį standartų reikalavimus;
- BPC sistemos 10 operatorių kompiuterizuotų darbo vietų (VAS);
- BPC sistemos programinė įranga „NOVOTEC ELS-GEOFIS v 3.5.1“, skirta pagalbos prašymams priimti ir apdoroti, pagalbos tarnybų pajėgų ištekliams planuoti ir valdyti, pagalbos tarnybų pajėgų transporto priemonėms stebėti ir geografinėi informacijai valdyti;
- BPC sistemos transporto priemonių lokalizacijos sistema (AVL), skirta transporto priemonių buvimo vietos ir būklės sekimui naudojant GPS, GSM ir skaitmenines radijo ryšio sistemas;
- Duomenų bazės valdymo programinė įranga „Oracle enterprise edition“ su 50 vartotojų licencijomis;

4 pav. BPC personalo sudėtis



- AB „Lietuvos Telekomas“ abonentų numerių ir adresų duomenų bazė, sudaranti sąlygas nustatyti skambinančiojo vietą.
- Vilniaus miesto skaitmeniniai žemėlapiai.

Siekiant išnaudoti BPC informacinės sistemos funkcionalumą bei galimybę perduoti pagalbos prašymus pagalbos tarnyboms ir sudaryti sąlygas joms naudotis BPC informacinės sistemos ištekliais ir galimybėmis, buvo įdiegta papildoma įranga:

- 5 BPC sistemos kompiuterizuotos darbo vietos, įdiegtos VPK;
- 2 BPC sistemos kompiuterizuotos darbo vietos įdiegtos PGT;
- BPC sistemos „Domain“ kontrolieris, skirtas operatorių kompiuterizuotoms darbo vietoms valdyti;
- BPC sistemos aplikacijų, prieigos prie išorinių duomenų bazių ir internetinės prieigos „WEB“ tarnybinės stotys, skirtos informacijai perduoti ir priimti iš skirtingų informacinių sistemų bei transporto priemonių lokalizavimo sistemos (AVL) galinės įrangos;
- BPC sistemos ugniasienė, skirta apsaugoti BPC informacinę sistemą nuo nepageidaujamų išorinių patekimų į sistemą;
- BPC sistemos faksimilinių pranešimų perdavimo tarnybinė stotis, skirta pagalbos prašymų perdavimui ir pagalbos tarnybų (PGT) pajėgų išsiuntimui;
- BPC sistemos programinė įranga „NOVOtec ELS-MOBILE V1.x“, skirta perduodamiems iš BPC pagalbos prašymams priimti ir atvaizduoti transporto priemonių lokalizavimo sistemos (AVL) galinėje įrangoje;
- BPC sistemos programinė įranga „NOVOtec „ELS/GEOFIS application server V4.x“, skirta pajungti BPC informacinės sistemos nuotolinius terminalus naudojant IP infrastruktūrą, valdyti skirtingus informacijos sistemų šaltinius, teikti HTML užklausas, išsiųsti iš BPC informacinės sistemos į pagalbos tarnybų judriuosius terminalus informaciją;
- Vilniaus ir Trakų rajonų skaitmeniniai žemėlapiai.

Patikimą BPC techninės ir programinės įrangos veikimą užtikrina šie saugikliai:

- visos BPC sistemos tarnybinės stotys dubliuotos. Tai reiškia, kad sugedus vienai tarnybinei stočiai, jos funkcijas perima kita;
- ugniasienė apsaugo visą BPC informacinę sistemą nuo nepageidaujamų išorinių patekimų į sistemą;
- elektros gamybos aparatas (dyzelino generatorius) užtikrina elektros energijos tiekimą dingus elektros energijos tiekimui iš elektros tinklų;
- ryšį ir pralaidumą su kiekvienu telefono ryšio paslaugų teikėjo tinklu užtikrina mažiausiai du įeinantys išskirtinai skambučiams skirtų linijų srantai.

Esminis BPC techninės ir programinės įrangos privalumas – galimybė skirtingoms tarnyboms dirbant vienoje virtualioje platformoje naudotis bendrais ištekliais (pvz., pajėgų valdymo moduliui, skaitmeniniais žemėlapiams, telefonų duomenų bazėmis, pokalbių garso įrašais), derinti veiksmus.

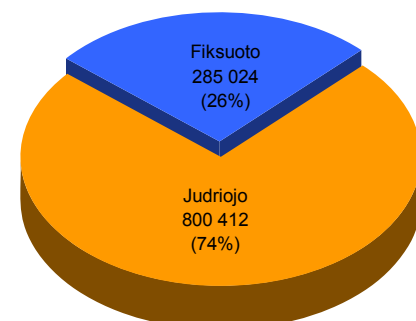
2. ANALITINĖ DALIS

2.1. BANDOMOJO PROJEKTO VYKDYMO REZULTATŲ VERTINIMO KRITERIJAI

2.1.1. Skambučių skaičius

Per Bandomojo projekto vykdymo laikotarpį BPC iš viso gauti 1 085 436 skambučiai. **Trys ketvirtadaliai** šių skambučių gauti iš judriojo telefono ryšio tinklų (5 pav.). Galima manyti, kad tokį pasiskirstymą lėmė daugiau nei **4 kartus didesnis** nei fiksuoto judriojo ryšio vartotojų skaičius³, **galimybė** skambinti numeriu 112 iš judriojo ryšio įrenginių be SIM kortelių bei tai, kad judriojo telefono ryšio tinkluose numeris 112 veikia **seniau**, nei fiksuoto ryšio tinkle.

5 pav. Skambučių pasiskirstymas pagal tinklo tipą

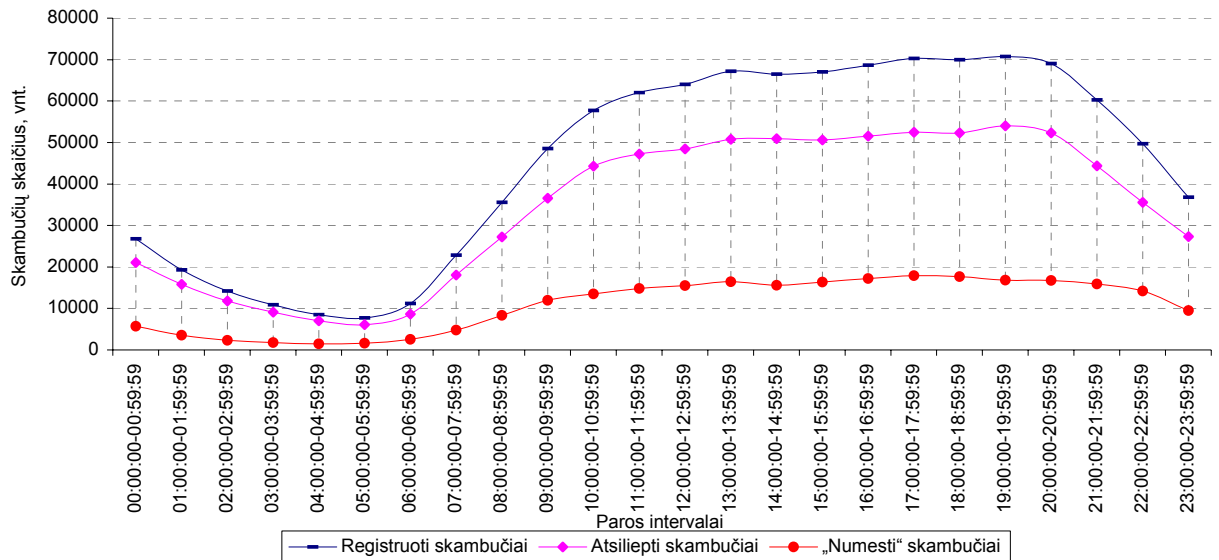


³ Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos ataskaita apie elektroninių ryšių sektorių (2005 m. II ketvirtis), www.rrt.lt.

Lyginant atskirus paros intervalus (1 val.), matyti, kad bendras skambučių skaičius pradeda didėti ryte nuo 6 val. ir sumažėja vakare nuo 20 val. (6 pav.). Tokią tendenciją galima paaiškinti dienos metu aktyvesne socialine veikla ir dėl to gausesniu įvykstančių ar paaiškėjusių atsitikimų, dėl kurių žmonės skambina pagalbos telefono numeriais, skaičiumi.

Daugiausia skambučių sulaukiama vakarais (penktadienį ir šeštadienį ir vėlyvais vakarais), mažiausiai – ankstyvą rytą. Pastebėta, kad skambučių skaičius padidėja per pilnatį.

6 pav. Bendro atsakytų ir „numestų“ skambučių skaičiaus pasiskirstymas per parą



Analizuojant skambučių skaičių, vertinant jo įtaką BPC veiklai išskirtinos dvi skambučių grupės: 1) **atsakytų** ir 2) **nutrauktų** skambinančiojo iniciatyva nesulaukus atsakymo į juos (toliau – „numesti“ skambučiai).

Atskiruose paros intervaluose kintant atsakytų skambučių skaičiui, panašiai kinta ir „numestų“ skambučių skaičius. Pastarųjų nakties metu gaunama itin mažai.

Nuo 21 val. atsakytų skambučių mažėja maždaug du kartus sparčiau nei „numestų“. Tai sietina su papildomos pamainos darbo pabaiga – likusiems dirbti pareigūnams tenka didesnis krūvis.

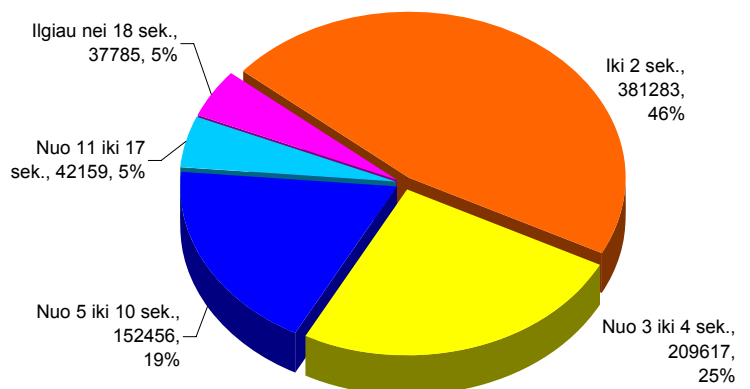
2.1.1.1. Atsakyti skambučiai

Atsakyti skambučiai sudaro **tris ketvirtadalius** visų skambučių skaičiaus (823 300 arba **76 proc.**). Bendra atsakytų skambučių pokalbių trukmė – 8 779,1 val. arba 365,8 paros. Vidutiniška atsakytų skambučio pokalbio trukmė – 38 sek. Atsakymo į atsakytus skambučius laiko vidurkis yra 4,95 sek.

Į didžiąją dalį atsakytų skambučių (**90 proc.**) atsakoma **iki 10 sekundės** (7 pav.) ir šis, ganėtinai aukštas, rodiklis atskleidžia gerą BPC veiklos kokybę atsakymo į skambutį stadijoje.

Atsakymo į skambutį stadijai BPC neteikia pirmenybės kitų skambučių administravimo stadijų (pvz., pagalbos prašymo priėmimas ir įvertinimas, pranešimą apie pagalbos poreikį parengimas ir perdavimas) atžvilgiu, tačiau pripažįsta ją esant ne mažiau **svarbia** nei kitos tiek skambančiųjų atžvilgiu, tiek ir informacijos surinkimo ir vertinimo kokybės prasme. Greitas atsakymas į skambutį skambinančiajam, kuris dažniausiai būna apimtas streso, leidžia jaustis **saugesniam** ir **neprarasti** psichologinės pusiausvyros, tuo

7 pav. Atsakytų skambučių skaičiaus pasiskirstymas pagal atsakymo laiką



tarpu ilgas laukimas jį **verčia** jaudintis, neadekvačiai vertinti situaciją ir pateikti klaidingą ar neišsamią informaciją į skambutį atsakiusiam pareigūnui. Todėl kai pastarasis dirbdamas su konkrečiu skambučiu pastebi, kad sistemoje atsiranda atsakymo laukiantis skambutis, tai visiškai suprantama ir normalu, kad pareigūnas, **įvertinęs** visas aplinkybes, teikia pirmenybę atsakyti į naują skambutį nutraukdamas einamojo pagalbos prašymo išforminimą tuo atveju, kai pagal šį parengtame pranešime apie pagalbos poreikį yra pakankamai duomenų, reikalingų tinkamai organizuoti pagalbos suteikimą.

Pažymėtina, kad ir Universaliųjų paslaugų direktyvoje (OL L 108, 2002 4 24, p. 31) iš esmės akcentuotos dvi esminės skambučių numeriu 112 administravimo dalys: tinkamas 1) **atsakymas** į skambučius (*angl. answer*) ir 2) **apdorojimas** (A. K. – pagalbos prašymo) (*angl. handling*).

Atsakytus skambučius galima suskirstyti į **dvi kategorijas**:

1) skambučiai, kurių metu **buvo** gauti pagalbos prašymai. Tokių skambučių gauta apie 300 000 ir jie sudaro apie **37 proc.** atsakytų skambučių skaičiaus;

2) skambučiai, kurių metu **nebuvo** gauti pagalbos prašymai. Šie skambučiai sudaro didesniąją atsakytų skambučių dalį (apie 520 000 arba **63 proc.**).

Antrosios kategorijos atsakyti skambučiai sudaro beveik du trečdalius visų atsakytų skambučių skaičiaus, todėl buvo išsiaiškintas apytikris tokių skambučių pobūdis (8 pav.). Beveik **tris penktadalius** šių skambučių sudaro taip vadinami „nebylūs“ skambučiai, t. y. kai sujungimo metu nėra girdimas joks garsas arba girdimi aplinkos (fono) garsai (pvz., transporto triukšmas). **Dažniausiai** tokie skambučiai yra lemiami netyčinių veiksmų (pvz., atsisėdus ant telefono aparato atsitiktinai surenkamas pagalbos telefono numeris) ir skambinančiajam net **nežinant** apie skambinimo faktą. Vis dėlto „nebylūs“ skambučiai **neturi** būti vertinami atmetinai, nes gali atsitikti, kad skambinantysis iš tikrųjų yra patekęs į pavojingą situaciją, tačiau apie tai pranešti (pasakyti) negali (pvz., asmuo skambina užpuolikui nematant, tačiau galint išgirsti jį kalbant). Todėl į skambutį atsakęs pareigūnas turi įsiklausyti į girdimą aplinkos (fono) garsą ir tik įsitikinęs, kad negirdėti garsų, bylojančių apie žmogaus patekimą į pavojingą situaciją, nutraukti skambutį.

Penktdalį visų atsakytų skambučių, kurių metu nebuvo gauti pagalbos prašymai, sudaro akivaizdūs **tyčinio** skambučius administruojančio personalo darbo trikdymo atvejai (pvz., pareigūnui atsiliepus skambinantysis nusikeikia, apie **20 proc.**). Tokio pobūdžio skambučių išvengti leistų teisinės atsakomybės už tyčinį skambučius administruojančio personalo darbo trikdymą įvedimas bei veiksmingas pažeidėjų išaiškinimo mechanizmas.

Kiek mažiau, **16 proc.**, sudaro netyčinio pobūdžio personalo darbo trikdymo atvejai (pvz., paskambinama suklydus renkant numerį, klausiama informacijos, kurios BPC neteikia, eismo įvykio dalyvių pakartotiniai pasiteiravimai ar pasipiktinimai dėl ilgo laukimo. Rečiau pasitaiko ryšių technikos gedimas arba neteisingas parametrų nustatymas (pvz., atsiliepus girdimas modemo ar fakso jungimosi garsas, apie **5 proc.**)

2.1.1.2. „Numesti“ skambučiai

Nors „numesti“ skambučiai sudaro mažesnę visų skambučių dalį (262 136 arba **24 proc.**), ši dalis laikytina ganėtinai reikšminga ir ženkliai įtakojanti bendrą skambučių srautą bei BPC operatorių darbo krūvį, jų dėmesingumą ir pan. Vidutinė „numestų“ skambučių atsakymo laukimo trukmė 4,53 sek.

„Numestus“ skambučius galima suskirstyti į dvi kategorijas:

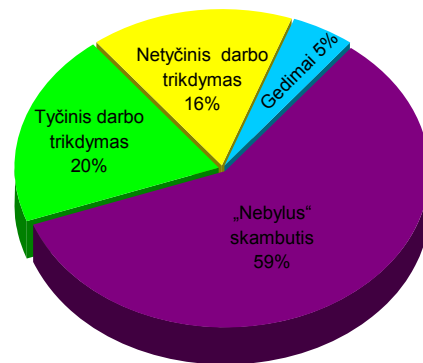
1) skambučiai, kurie skambinančiojo nutraukiami sąmoningai, **nelaukiant** iki jie bus atsakyti;

2) skambučiai, kurie skambinančiojo nutraukiami **nesulaukus** atsakymo į juos, tačiau **turint** tikslą sulaukti iki jie bus atsakyti.

Statistiniai duomenys byloja, kad pirmosios kategorijos „numesti“ skambučiai sudaro beveik **tris ketvirtadalius** visų „numestų“ skambučių (9 pav.), ir yra nutraukiami per 1-2 sekundes, t. y. per laiką per kurį yra sudėtingiausia atsakyti (ypač skambučių piko metu).

Galima daryti prielaidą, kad pirmosios kategorijos „numestus“ skambučius lemia tokie veiksniai:

8 pav. Atsakytų skambučių, kurių metu negauti pagalbos prašymai, pasiskirstymas pagal pobūdį



- **sąmoningas** skambinančiųjų **siekis** trikdyti skambučius administruojančio personalo darbą. Tokie asmenys naudojami tuo, kad iš judriojo telefono ryšio įrenginių galima paskambinti nemokamai ir nenaudojant SIM kortelių ir kad nėra nustatyta teisinė atsakomybė už piktybinį skambučių administruojančio personalo darbo trikdymą;

- noras **patikrinti** judriojo telefono ryšio įrenginio veikimą (pvz., paskambinus numeriu 112 skambutis

nutraukiamas sulaukus pirmojo signalo ir taip įsitikinama, kad įrenginys veikia), neturint tikslo trikdyti skambučius administruojančio personalo darbą ir manant, kad greitai paskambinus ir padėjus ragelis nieko „baisaus“ nenutiks. Taip tikrindami įrenginio veikimą, skambinantieji dažniausiai net nesuvokia, kad apkraudami telefono linijas, kurių skaičius yra ribotas, jie galimai blokuoja galimybę prisiskambinti tiems asmenims, kuriems iš tikrųjų reikalinga pagalba. Galima manyti, kad šio veiksnio egzistavimą pirmiausia lemia mažas visuomenės informuotumo apie numerio 112 ir kitų pagalbos tarnybų trumpųjų telefono ryšio numerių egzistavimo svarbą lygis.

- įvairūs ryšių įrenginių **gedimai**, dėl kurių buvo skambinama numeriu 112. Buvo išsiaiškinta, kad vieno gedimo atveju per savaitę buvo gauta apie 500 „numestų“ skambučių, t. y. sugedęs įrenginys automatiškai skambino numeriu 112 ir beveik iš karto nutraukdavo skambutį.

Antrajai „numestų“ skambučių kategorijai galėtų priklausyti per pirmąsias **11** ir **daugiau** sekundžių neatsakytų skambučiai (**10 proc.**). **Tikėtina**, kad dalį šių skambučių gali sudaryti netikslinio skambinimo atvejai, o dalį – atvejai, kai skambinantysis iš tikrųjų siekė pranešti apie susidariusias pavojingas aplinkybes, tačiau nutraukė skambutį nesulaukęs atsakymo. Šie svarstymai laikytini tik **prielaidomis**, nes jų tikrumo nėra galimybės objektyviai patvirtinti arba paneigti. Būtina paminėti, kad per visą BPC veiklos laikotarpį **nebuvo** užfiksuotas atvejis, kad pagalba nebūtų suteikta ar būtų netinkamai suteikta dėl to, kad į skambutį nebuvo atsakyta.

Pastebėta, kad **ilgesnę** „numesto“ skambučio atsakymo laukimo trukmę **lemia** skambučio laikas, savaitės diena, t. y. didesnė tikimybė, kad paskambinus numeriu 112 atsakymo reikės laukti ilgiau yra penktadienį vakare, nei pirmadienį ryte. Tam tikrais ypatingais ar neįprastais atvejais skambučių „kamščiai“ susidaro **kitomis** savaitės dienomis ir laiku (pvz., žemės drebėjimo, vėtros, liūčių, susidariusio plikledžio, iškritusio pirmojo sniego, stambaus mašto eismo įvykių, kuriuos matė daug žmonių, atvejai).

Reikalinga paminėti, kad „numesti“ skambučiai kartu su atsakytais skambučiais, kurių metu nebuvo gauti pagalbos prašymai, sudaro net **72 proc.** (782 136) bendro skambučių skaičiaus ir todėl neabejotinai turi didelę įtaką skambučių administruojančio personalo darbo krūviui ir kokybei, techninės ir programinės įrangos ir ryšio linijų apkrovai ir pralaidumui.

2.1.1.3. Skambučiai iš įrenginių be SIM kortelių

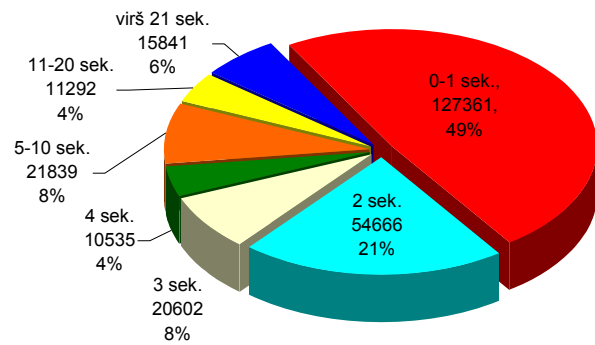
Atskirą dėmesį būtina skirti skambučiams iš judriojo telefono ryšio įrenginių be SIM kortelių, nes didžioji dalis piktavališkų skambučių „atkeliauja“ būtent iš tokių įrenginių.

Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu buvo užregistruota beveik 260 000 skambučių numeriu 112 (apie **24 proc.** visų skambučių skaičiaus) iš įrenginių be SIM kortelių, o iš jų **249** skambučiai (vos **0,1 proc.**), kurių metu buvo gauti pagalbos prašymai. Taigi tikimybė, kad pagalbos skambučio iš judriojo ryšio įrenginio be SIM kortelės metu bus gautas tikras pagalbos prašymas, yra gana maža.

Likę **99,9 proc.** skambučių iš įrenginių be SIM kortelių laikytini netiksliniais, trikdančiais BPC pareigūnų darbą, mažinantys ryšio linijų pralaidumą bei didinantys tikimybę, kad kiti asmenys, iš tikrųjų patekę į pavojingas situacijas, negalės prisiskambinti pagalbos telefono numeriais. Melagingi pagalbos prašymai taip pat dažniausiai gaunami iš skambinančiųjų, naudojančių tokius įrenginius, o dėl didelio „nemokamų“ skambučių skaičiaus nemažų nuostolių patiria ir judriojo telefono ryšio paslaugų teikėjai.

Vienas iš būdų galinčių sudaryti sąlygas mažinti piktavališkų skambučių skaičių yra draudimas skambinti numeriu 112 iš judriojo telefono ryšio įrenginių be SIM kortelių. Yra žinoma, kad tokius draudimus taiko Didžioji Britanija ir Airija, todėl svarstyтина galimybė tokią praktiką diegti ir Lietuvoje. Be abejo, prieš priimant sprendimą dėl draudimo įdiegimo būtina atlikti išsamią tokio sprendimo poveikio analizę bei tinkamai informuoti visuomenę apie numatomus pokyčius.

9 pav. „Numestų“ skambučių pasiskirstymas pagal atsakymo laukimo trukmę



2.1.2. Pagalbos prašymų skaičius

Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu BPC gavo apie 300 000 pagalbos prašymų. Pagalbos skaičius yra apytikslis (± 5 proc.), nes BPC naudojamoje techninėje ir programinėje įrangoje nefiksuojami:

1) **pakartotiniai** pagalbos prašymai, t. y. kai apie tą patį įvykį pranešama antrą ir vėlesniais kartais. Šiais atvejais naujais duomenimis papildomas jau parengtas arba dar rengiamas pranešimas apie pagalbos poreikį;

2) atvejai, kai pagalbą **suteikia** telefonu BPC pareigūnai nerengdami ir pagalbos tarnyboms neperduodami pranešimų apie pagalbos poreikį.

Pagalbos prašymų pasiskirstymas pagal pagalbos tarnybų veiklos kompetenciją iš esmės sutampa su pranešimų apie pagalbos poreikį tematika ir išsamiau nagrinėjamas 2.3.4 skirsnyje.

2.1.3. Piktybiškų, erzinančių skambučių, melagingų ar netikslių pagalbos prašymų skaičius

Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu sulaukta apie 520 000 piktybiškų ar erzinančių skambučių. Šis skaičius apima atvejus, kai skambinantieji skambino pagalbos telefono numeriais sąmoningai siekdami trikdyti skambučius administruojančių pareigūnų darbą. Tokie skambučiai sudaro beveik **pusę (48 proc.)** bendro skambučių skaičiaus arba beveik **du trečdalius (63 proc.)** atsakytų skambučių skaičiaus.

Melagingais pagalbos prašymais laikomi tokie, pagal kuriuos parengus pranešimus apie pagalbos poreikį ir juos perdavus atitinkamoms pagalbos tarnyboms, pastarosios nustatyta tvarka reagavusios pranešdavo BPC apie informacijos nepasitvirtinimą (pvz., kai reaguodamos į pranešimą apie eismo įvykį policijos pajėgos nuvykusios į tariamą nelaimės vietą nenustato tokio įvykio požymių). BPC turimais duomenimis melagingi pagalbos prašymai galėtų sudaryti apie **2 proc.** bendro pagalbos prašymų skaičiaus ($\pm 0,2$ proc.). Pažymėtina tai, kad pasinaudojant BPC techninės ir programinės įrangos teikiamomis galimybėmis policijos pareigūnams vis dažniau pavyksta nustatyti ir patraukti atsakomybėn melagingų pagalbos prašymų autorius.

Netiksliais pagalbos prašymais laikytini tie, kai skambinantieji praneša apie tikrą įvykį (incidentą, avariją, pažeidimą ir pan.), tačiau pranešdami nurodo neteisingą gatvės pavadinimą, namo numerį ir pan. BPC duomenimis, tokie pagalbos prašymai galėtų sudaryti apie **0,1 proc.** bendro pagalbos prašymų skaičiaus.

2.1.4. Pranešimų apie pagalbos poreikį, perduotų konkrečioms Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms, skaičius

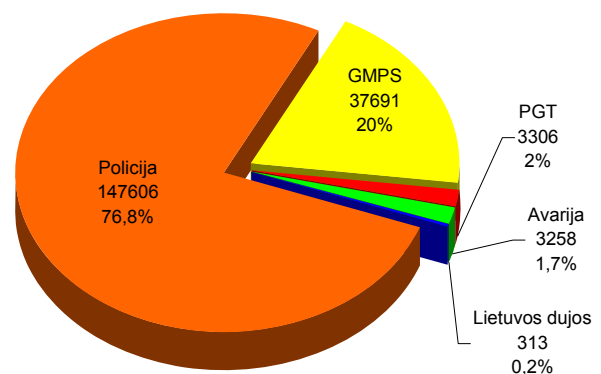
Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu pagalbos tarnyboms buvo perduoti 192 174 pranešimai apie pagalbos poreikį. Šiuos pranešimus BPC pareigūnai parengė reaguodami į 300 000 pagalbos prašymų. Vienam pranešimui apie pagalbos poreikį vidutiniškai teko po **1,6** pagalbos prašymo, o tai reiškia, kad apie tą patį įvykį vidutiniškai buvo skambinama į BPC ir pranešama po **1,6** karto.

Pranešimo apie pagalbos poreikį parengimas kartu su pagalbos prašymo priėmimu ir įvertinimu **vidutiniškai** trunka apie **2 min. 40 sek.** Šis laikas ženkliai svyruoja priklausomai nuo konkretaus įvykio pobūdžio ir aplinkybių. Per šį laiką BPC pareigūnas atsako į skambutį ir kalbėdamas su skambinančiuoju nustato ar pastarojo pateikta informacija yra pagalbos prašymas, nustačius tai, išsiaiškina ir į pranešimo apie pagalbos poreikį kortelę įrašo visus būtinus duomenis apie įvykį, nustato teiktinos pagalbos poreikį ir, jei reikia, įrašo papildomą naudingą informaciją (pvz., laitinės durų kodą, privažiavimo ypatumus).

Trys ketvirtadaliai visų pranešimų apie pagalbos poreikį buvo perduoti policijos, vienas penktadalis – greitosios medicinos pagalbos tarnybos padaliniais (10 pav.). Galima manyti, kad būtent tokį pranešimų apie pagalbos poreikį pasiskirstymą lėmė didmiesčio gyvenimo ypatumai ir pagalbos tarnybų veiklos specifikos veiksniai.

Pastebėta, kad asmenys kartais skambina pagalbos telefono numeriais pranešdami apie buitinio pobūdžio avarijas ir gedimus (pvz., elektros energijos tiekimo sutrikimai, vandens tiekimo sistemos gedimai, dujų nuotėkio atvejus).

10 pav. Pranešimų apie pagalbos poreikį pasiskirstymas pagal tarnybas



2.1.5. Laikas nuo pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo iki šių pranešimų perdavimo Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms

Kadangi Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu BPC, VPK ir PGT operatyvaus valdymo padaliniai dirbo integralia technine ir programine įranga, pranešimai apie pagalbos poreikį perduodami šioms pagalbos tarnyboms duomenų pavidalu buvo perduodami itin greitai (iki 1 sek.). GMPS pranešimai apie pagalbos poreikį buvo perduodami telefono ryšiu vidutiniškai per 1 min.

2.1.6. Laikas nuo pranešimo apie pagalbos poreikį išsiuntimo atitinkamoms Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms iki jų atvykimo į nelaimės vietą

VPK ir PGT pajėgų atvykimo į nelaimės vietą laiką BPC informacinėje sistemoje žymi su BPC sistemos kompiuterizuotomis darbo vietomis dirbantys šių tarnybų pareigūnai. GMPS savo pajėgų atvykimo į nelaimės vietą laiką fiksavo dispečerinės žurnaluose. BPC sistemos statistiniais duomenimis VPK pajėgų vidutinis laikas nuo pranešimo apie pagalbos poreikį išsiuntimo iki jų atvykimo į nelaimės vietą yra **15 min. 12 sek.** (ši vidurki ženkliai padidina reagavimo į pranešimus apie pagalbos poreikį, susijusius su eismo įvykiais piko metu, laikas). Vidutinis PGT pajėgų atvykimo į nelaimės vietą laikas – **17 min. 27 sek.** Pagal GMPS pateiktą informaciją šios tarnybos pajėgų atvykimo į nelaimės vietą laikas priklausomai nuo sveikatos sutrikimo pobūdžio svyruoja nuo **10 iki 30 min.**

2.1.7. Laikas nuo atsakymo į skambučių BPC iki atitinkamų pagalbos tarnybų atvykimo į nelaimės vietą

Atitinkamai sudėjus pranešimo apie pagalbos poreikį parengimo ir 2.1.6 skirsnyje analizuojamus laikus vidutinis laikas nuo atsakymo į skambučių BPC iki atitinkamų pagalbos tarnybų atvykimo į nelaimės vietą yra atitinkamai **17 min. 55 sek.** (VPK) ir **20 min. 3 sek.** (PGT). GMPS pajėgų atvykimo į nelaimės vietą laikas turėtų svyruoti atitinkamai nuo **12 min. 40 sek. iki 32 min. 40 sek.**

2.1.8. Nekokybiškų pranešimų apie pagalbos poreikį, perduotų Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms, skaičius

Apskaičiuojant Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms perduotų nekokybiškų pranešimų apie pagalbos poreikį dalį buvo remtasi šių tarnybų Bandomojo projekto vykdymo metu teikta informacija apie konkrečius nekokybiškų pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo ir perdavimo atvejus.

Apytikslis bendras per visą Bandomojo projekto vykdymo Vilniaus mieste laikotarpį nekokybiškų pagalbos tarnyboms perduotų pranešimų apie pagalbos poreikį skaičius siekia apie 1 000 arba **0,5 proc.** bendro pranešimų apie pagalbos poreikį skaičiaus (nekokybiškai parengtas maždaug kas 200-asis pranešimas).

PD, PAGD ir VPK pateiktuose Bandomojo projekto rezultatų vertinimuose nepakankama pranešimų apie pagalbos poreikį parengimo kokybė (informacijos išsamumo ir tikslumo prasme) įvardinama kaip vienas pagrindinių BPC veiklos trūkumų.

Kiekvienas nekokybiško pranešimo apie pagalbos poreikį parengimo ir perdavimo atvejis, jei apie tai buvo pranešta BPC, buvo vertinamas, su šiais pranešimais buvo supažindinami juos parengę BPC pareigūnai, jiems buvo teikiami patarimai, kaip ateityje išvengti netikslumų pasikartojimo. Apie pastebėtas tendencijas informuojama visa skambučių administruojančių pareigūnų komanda.

Išanalizavus nekokybiškų pranešimų apie pagalbos poreikį turinį išskirtinos trys pagrindinės nepakankamą informacijos kokybę pranešimuose apie pagalbos poreikį lėmusios priežastys:

- nepakankamas pagalbos prašymo turinio (skambinančiojo pateiktos informacijos) išsamumas ir tikslumas ir nebuvimas galimybės jo patikslinti techninėmis priemonėmis (pvz., naudojant skaitmeninius žemėlapius ar išklausus pokalbio garso įrašą);
- BPC pareigūno, administruojančio skambučius, neatidumas, nepatyrimas, nuovargis dėl darbo krūvio (didelio skambučių skaičiaus).
- nepakankamas techninių galimybių panaudojimas. Viena iš veiksmingiausių techninių priemonių, galinčių ženkliai įtakoti informacijos tikslumo ir išsamumo kokybę – judriojo telefono ryšio vartotojų vietos nustatymo duomenys. Kol kas BPC šių duomenų kartu su skambučiu negauna.

Nors netikslių pranešimų apie pagalbos poreikį dalis bendrame pranešimų apie pagalbos poreikį skaičiuje nėra didelė, tokių pranešimų skaičių mažinti būtina, nes dėl jų netikslumo gali kilti ir skaudžių pasekmių. Nekokybiškų pranešimų apie pagalbos poreikį kiekiui mažinti būtinos sąlygos:

- nuolatinis keitimasis informacija apie tokių pranešimų parengimo ir perdavimo atvejus tarp pagalbos tarnybų ir BPC;

- nuolatinis BPC personalo gebėjimų ugdymas;
- pažangių technologinių sprendimų diegimas (pvz., judriojo telefono ryšio vartotojų vietos nustatymo duomenų teikimas BPC).

2.1.9. BPC techninės ir (ar) programinės įrangos gedimo atvejai, dėl kurių skambučiai buvo persiųsti į atitinkamų Vilniaus miesto pagalbos tarnybų numerius, skaičius ir trukmė

Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu BPC naudojamos techninės ir programinės įrangos gedimų, dėl kurių skambučius būtų reikėję siųsti į atitinkamų Vilniaus miesto tarnybų numerius, nebuvo neužfiksuota. Šiuo laikotarpiu buvo įvykdyti 5 planuoti trumpalaikiai (iki 15 min.) BPC techninės ir programinės įrangos veikimo stabdymai, susiję su būtinybe optimizuoti įrangos funkcionavimą, perkelti duomenis, diegti papildomus modulius ar atlikti kitus priežiūros darbus. Šiems stabdymams įvykdyti buvo pasirinktas nakties metas, kai skambučių skaičius yra mažiausias.

BPC techninės ir programinės įrangos veikimas, naudojant rezervinius elektros energijos šaltinius, buvo užtikinamas net ir nutrūkus elektros energijos tiekimui.

Stambaus masto BPC techninės ir programinės įrangos veikimo sutrikimų Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu nebuvo užfiksuota, todėl galima konstatuoti, kad ši įranga veikė stabiliai ir patikimai.

Užfiksuotas vienas atvejis, kai dėl liūtis (vandeniui užpylus VPK ryšio mazgą) nutrūkus VRM duomenų perdavimo tinklo veikimui, VPK operatyvaus valdymo padalinio pareigūnai atvyko į BPC ir VPK pajėgas valdė naudodamiesi BPC patalpose įdiegtomis darbo vietomis.

2.2. BANDOMOJO PROJEKTO TIKSLAI

2.2.1. Išsiaiškinti, ar pasirinkto Bandomojo projekto modelio veikimas sudarys sąlygas greičiau ir kokybiškiau suteikti reikiamą pagalbą asmenims, besikreipiantiems dėl jos telefonu.

Pasirinktas modelis iki šiol neturėjo analogų Lietuvoje ir nuo anksčiau Vilniuje veikusio skambučių administravimo modelio skyrėsi naujo dalyvio atsiradimu neatidėliotinos pagalbos teikimo grandinėje, konsoliduota skambučių (išskyrus 03, 103 ir 033) administravimo grandimi bei integralių informacinių ir ryšio technologijų panaudojimu.

Būtina paminėti, kad naujo skambučių administravimo modelio įdiegimo poreikis atsirado kartu su reikalavimu įdiegti numerį 112 kaip bendrąjį pagalbos telefono numerį Lietuvoje įgyvendinimu, nes visiškai suprantama, kad tiek techniniu tiek ir organizaciniu aspektu skambučius vienu numeriu tikslinga administruoti tik bendroje sistemoje (centre, tarnyboje ar pan.).

Nors ES teisės aktuose valstybėms narėms nenustatyta prievolė įvedus numerį 112 panaikinti atitinkamus nacionalinius pagalbos telefono numerius, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. lapkričio 17 d. priimtas nutarimas Nr. 1457 „Dėl Pagalbos tarnybų trumpųjų telefono ryšio numerių naudojimo jų keitimo į bendrąjį pagalbos telefono numerį 112 laikotarpiu tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 168-6183) sudarė teisinės sąlygas laipsniškai panaikinti numerius 01, 101, 011, 02, 102, 022, 03, 103 ir 033. Tokį sprendimą lėmė dvi priežastys:

- devynių numerių (neskaitant numerio 112) atskirų pagalbos tarnybų atskiruose telefono ryšio tinkluose veikimas sukelia nepatogumų gyventojams, nes tiek numerių sunku išsiminti (ypač esant streso būsenoje);

- būtinybė įgyvendinant Nacionalinio telefono ryšio numeracijos plano, patvirtinto Ryšių reguliavimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2002 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. 196 (Žin., 2002, Nr. 125-5703), 4.1 punkto nuostatą įdiegti nulį kaip tarpmiestinių prefiksą vietoj šiuo metu naudojamo aštuoneto. Šio reikalavimo neįmanoma įvykdyti nepanaikinus nulių prasidedančių numerių, o įvesti naujus nebūtų tikslinga dėl dar didesnės painiavos.

Taigi vertinant pasirinkto Bandomojo projekto modelio veikimo įtaką neatidėliotinos pagalbos suteikimo kokybei galima teigti, kad tiek Bandomojo projekto vykdymo laikotarpio, tiek ir ateities perspektyvos atžvilgiu jo veikimas **pasitvirtino ir sudarė** sąlygas greičiau ir kokybiškiau suteikti reikiamą pagalbą asmenims, besikreipiantiems dėl jos telefonu. Pagrindiniai modelio veikimo privalumai šie:

- skambinantiesiems užtenka paskambinti vieną kartą ir pranešti apie nelaimę (ypač tai aktualu kompleksinių nelaimių atvejais);
- naudojamos moderniomis informacinėmis ir ryšių technologijomis, leidžiančiomis reaguoti greičiau ir tiksliau;
- atitinkamos pagalbos tarnybos vienu metu gauna vienodo formato informaciją apie įvykį, sumažinama informacijos iškraipymo tikimybė;

- atsirado galimybė formuoti stiprią ir universalią neatidėliotinos pagalbos suteikimo grandinės skambučių administravimo grandį.

Įvertinus naujojo modelio praktinio išbandymo rezultatus būtina pabrėžti, kad tokio modelio veikimas gali ir turi būti ir toliau tobulinamas, kartu tobulinant visų neatidėliotinos pagalbos suteikimo procese dalyvaujančių institucijų veiklą ir sąveiką.

2.2.2. Praktiškai išbandyti pasirinkto Bandomojo projekto modelio veikimo efektyvumą, nustatyti optimalų BPC ir pagalbos tarnybų sąveikos mechanizmą.

Bandomojo projekto modelio veikimo efektyvumas jau iš esmės aptartas 2.2.1 skirsnyje.

Bandomojo projekto metu sulaukus daugiau nei 1 mln. skambučių ir 300 tūkst. pagalbos prašymų modelis buvo visapusiškai išbandytas praktikoje, šio projekto metu susiformavęs ir sąveikos sutartyse įtvirtintas BPC ir pagalbos tarnybų sąveikos mechanizmas veikia sklandžiai, be organizacinių nesklandumų ar techninių sutrikimų.

2.2.3. Išbandyti BPC ir Vilniaus miesto pagalbos tarnybose įdiegtos specialios techninės ir programinės įrangos veikimą, įvertinti jos veiksmingumą BPC ir Vilniaus miesto pagalbos tarnyboms vykdant atitinkamas funkcijas.

Jau minėta, kad Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu BPC, VPK ir PGT įdiegta techninė ir programinė įranga veikė stabiliai ir patikimai. GMPS diegiamos įrangos veikimo išbandyti nebuvo galimybės.

Vertinant BPC, VPK ir PGT patirtį naudojant integralią techninę ir programinę įrangą ir jos įtaką šioms tarnyboms atliekant atitinkamas funkcijas, galima konstatuoti, kad galimybė pasinaudoti šios įrangos funkcionalumu leido atitinkamoms tarnyboms greičiau ir tiksliau priimti tinkamus sprendimus reaguojant atitinkamai į pagalbos prašymus ir pranešimus apie pagalbos poreikį. Esminių nusiskundimų dėl šios įrangos veikimo iš Bandomojo projekto dalyvių negauta.

2.2.4. Numatyti BPC vietą ekstremalių situacijų valdymo institucijų sistemoje.

Pagal savo veiklos pobūdį BPC, dalyvaudamas ekstremalių situacijų (krizių) prevencijos ir valdymo procesuose, galėtų vykdyti informacijos teikėjo funkcijas dviem kryptimis:

- asmenims, ekstremalių situacijų (krizių) ar jų grėsmės atvejais skambinantiesiems numeriu 112, BPC galėtų teikti patarimus pagal atitinkamų žinybų specialistų parengtas instrukcijas, kaip reikėtų elgtis vienokio ar kitokio pobūdžio ekstremalios situacijos ar krizės (pvz., potvynio, žemės drebėjimo, įvykdyto teroro akto) atveju, teikti šiems asmenims aktualią informaciją apie kitas institucijas, dalyvaujančias valdant konkrečią ekstremalią situaciją (krizę);

- sprendimus ekstremalių situacijų (krizių) valdymo procese priimančioms institucijoms BPC galėtų teikti susistemintą numeriu 112 ar kitais BPC administruojamais pagalbos telefono numeriais gautą informaciją apie ekstremalios situacijos (krizės) vietą, mastą, pobūdį, paplitimą ir pan. Sprendimus priimančioms institucijoms BPC taip pat galėtų teikti kitą turimą ir galinčią būti naudinga informaciją (pvz., vietovių skaitmeniniai žemėlapiai, skambinančiųjų vietos nustatymo duomenis ir pan.).

Suomijos pavyzdžiu, BPC regioniniai padaliniai, įrengus juose specialią patalpą, galėtų atlikti regioninių ekstremalių situacijų (krizių) valdymo centro funkcijas, nes toks sprendimas būtų pagrįstas ekonomiškai – BPC naudoja saugų balso ir duomenų perdavimo tinklą, rezervinius energijos šaltinius, turi galimybę nuolat gauti informaciją apie situacijos pasikeitimus iš informacinės sistemos, skambinančių asmenų ir pagalbos tarnybų. Tai leistų užtikrinti nepertraukiamą ekstremalių situacijų (krizių) valdymą net ir sudėtingomis sąlygomis.

BPC naudojamas informacines technologijas būtų galima naudoti diegiant gyventojų informavimo apie gresiančias nelaimes sistemas, pagrįstas trumpųjų žinučių (*angl. sutr. SMS*), korinio ryšio tinklo pranešimų (*angl. Cell Broadcast*) ar iš anksto įrašytų balso pranešimų siuntimo tam tikroje teritorijoje esantiems telefono ryšio vartotojams (pvz., kaip kai kuriuose JAV regionuose naudojamas *Reverse 911* sprendimas).

3. IŠVADOS

Apibendrinant Bandomojo projekto vykdymo rezultatus, šio projekto vykdymo laikotarpiu galima pateikti šias išvadas:

1. Pasirinkto modelio veikimas pateisino lūkesčius ir sudarė sąlygas veiksmingiau administruoti skambučius, tobulinti neatidėliotinos pagalbos suteikimo sistemą ir šis modelis laikytinas pagrindu steigiant

BPC regioninius padalinius. Bandomojo projekto vykdymo laikotarpiu sukaupta vertinga praktinė patirtis naudotina plėtojant ir vystant BPC sistemą Lietuvoje.

2. Lavinant BPC personalo gebėjimus ir išnaudojant technines galimybes būtina gerinti BPC renkamos, rengiamos ir pagalbos tarnyboms perduodamos informacijos kokybę.

3. Inicijuojant ir įgyvendinant visumą teisinių, organizacinių ir techninių sprendimų būtų galima sumažinti piktavališkų ir netikslinių skambučių skaičių ir taip užtikrinti dar aukštesnį visuomenės saugumo lygį, racionalesnį žmogiškųjų ir technologinių išteklių panaudojimą.

4. Būtina stiprinti visuomenės informuotumo apie numerį 112 lygį, jo naudojimo ypatumus, su šiuo numeriu susijusias paslaugas bei numatomus pokyčius.

Direktorius

Artūras Kedavičius