



Bendrasis pagalbos centras

Skambučių ir parengtų, perduotų pranešimų apie pagalbos poreikį statistika 2022 m.

SKAMBUČIŲ ATASKAITA PER METUS KAS MĖNESĮ							
Eilės Nr.	Mėnuo	Skambučius aptarnaujančių darbuotojų skaičius	Registruotų skambučių skaičius	Atsakytų skambučių skaičius	Vidutinis atsiliepimo laikas (sek.)	Vidutinis skambinimo nutraukimo laikas (sek.)	Vidutinis pokalbio laikas (sek.)
1.	Sausis	176	187 813	172 169	00:05	00:03	01:54
2.	Vasaris	172	164 907	150 835	00:05	00:03	01:49
3.	Kovas	175	186 911	170 415	00:06	00:03	01:46
4.	Balandis	169	185 639	169 550	00:06	00:04	01:54
5.	Gegužė	172	172 941	157 696	00:05	00:03	01:53
6.	Birželis	173	195 871	178 239	00:05	00:03	01:59
7.	Liepa	169	201 893	184 778	00:05	00:03	01:55
8.	Rugpjūtis	166	206 563	189 620	00:05	00:03	01:51
9.	Rugsėjis	162	178 313	161 928	00:05	00:03	01:55
10.	Spalis	159	185 847	169 008	00:06	00:03	01:55
11.	Lapkritis	158	173 069	157 730	00:04	00:03	01:55
12.	Gruodis	168	206 441	189 781	00:05	00:03	01:55
Iš viso:			2 246 208	2 051 749	00:00:05	00:00:03	00:01:53

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	57 593	5	343	89,1%	96,5%
01–02	43 582	5	240	90,4%	97,0%
02–03	35 444	5	186	91,2%	97,4%
03–04	29 414	5	166	90,1%	97,1%
04–05	26 436	5	207	89,8%	97,3%
05–06	29 139	5	259	88,2%	96,9%
06–07	39 931	5	440	86,9%	96,8%
07–08	63 852	5	628	86,3%	96,4%
08–09	91 826	5	908	86,6%	96,3%
09–10	109 310	5	1142	86,0%	95,6%
10–11	120 958	5	1539	86,3%	96,0%
11–12	126 806	5	1548	86,3%	96,1%
12–13	129 987	5	1599	85,5%	95,6%
13–14	132 278	5	1624	85,5%	95,5%
14–15	132 802	5	1696	85,4%	95,4%
15–16	132 300	5	1766	84,9%	95,2%
16–17	133 246	6	1699	83,2%	94,2%
17–18	135 464	5	1716	83,4%	94,4%
18–19	136 756	5	1707	84,3%	95,3%
19–20	134 469	5	1532	85,1%	95,7%
20–21	125 213	5	1491	85,7%	95,8%
21–22	111 568	5	1158	85,4%	95,2%
22–23	94 210	6	757	86,1%	94,8%
23–24	73 624	5	491	88,6%	96,4%
Iš viso:	2 246 208	5	24 842	85,9%	95,6%

*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	321	159	101	148	161	164	196	192	132	164	140	148	2 026
01-02	205	116	81	136	182	109	176	134	92	108	108	99	1 546
02-03	168	124	46	84	89	86	113	67	40	80	80	109	1 086
03-04	82	61	52	96	57	52	94	65	48	67	58	77	809
04-05	81	75	57	68	95	80	91	52	54	83	76	63	875
05-06	106	76	63	144	121	101	82	74	60	126	72	97	1 122
06-07	173	162	130	306	145	151	148	209	136	176	118	108	1 962
07-08	225	230	334	481	325	352	246	220	258	285	297	227	3 480
08-09	395	416	416	625	463	449	369	368	409	507	512	461	5 390
09-10	630	669	516	767	487	792	622	597	671	655	634	710	7 750
10-11	878	761	579	824	689	740	803	726	818	1 039	774	934	9 565
11-12	947	982	620	862	655	795	818	855	834	903	839	922	10 032
12-13	1 060	896	750	845	707	730	852	952	807	896	863	906	10 264
13-14	1 093	904	738	812	724	769	833	794	802	981	865	984	10 299
14-15	1 021	830	776	912	669	742	841	1 008	868	934	974	1 031	10 606
15-16	1 099	898	719	874	711	756	917	959	979	877	1 329	1 152	11 270
16-17	1 016	847	773	952	800	805	982	867	878	1 024	1 278	1 080	11 302
17-18	978	916	732	895	750	776	903	954	955	897	945	1 031	10 732
18-19	1 071	909	644	860	775	954	991	929	714	879	945	956	10 627
19-20	969	886	702	749	790	950	800	807	848	779	746	813	9 839
20-21	834	850	619	697	682	969	747	757	666	644	615	787	8 867
21-22	758	696	466	491	544	896	721	703	589	492	494	647	7 497
22-23	546	438	288	331	429	682	487	404	340	395	339	388	5 067
23-24	417	319	156	162	276	370	270	272	190	213	216	309	3 170
Iš viso:	15 073	13 220	10 358	13 121	11 326	13 270	13 102	12 965	12 188	13 204	13 317	14 039	155 183

* Bendrojo pagalbos centro informacinėje sistemoje yra įdiegta funkcija, leidžianti automatiškai tam tikrą laiką užlaikyti 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.

MOBILIOJI PROGRAMĖLĖ (APPS 112) KLAUSOS NEGALIAŲ TURINTIEMS ASMENIMS						
Mėnuo	Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį					
	GMP	Policija	PGT	Aplinkosauga	Konsultacija	Iš viso
Sausis	6	7	0	0	0	13
Vasaris	8	8	0	1	3	20
Kovas	11	7	0	0	1	19
Balandis	8	5	0	0	3	16
Gegužė	5	4	0	0	0	9
Birželis	7	8	0	0	2	17
Liepa	3	6	0	0	5	14
Rugpjūtis	8	7	1	1	0	17
Rugsėjis	4	8	2	0	2	16
Spalis	4	8	0	0	2	14
Lapkritis	4	5	1	0	0	10
Gruodis	15	3	1	0	0	19
Iš viso:	83	76	5	2	18	184

REGISTRUOTA SMS 112				
Mėnuo	Registruotų žinučių skaičius	Atsakytų žinučių skaičius	Vidutinis susirašinėjimo laikas (sek.)	Registruoti įvykiai
Sausis	2 566	2 553	12:15	8
Vasaris	2 709	2 684	54:29	14
Kovas	3 561	3 561	07:55	13
Balandis	4 111	4 111	04:36	11
Gegužė	3 815	3 815	04:07	10
Birželis	5 303	5 303	15:25	15
Liepa	3 619	3 619	05:48	19
Rugpjūtis	3 400	3 400	13:25	13
Rugsėjis	2 850	2 849	12:14	5
Spalis	3 042	3 042	12:37	10
Lapkritis	3 050	3 050	03:59	9
Gruodis	2 599	2 599	05:38	7
Iš viso:	40 625	40 586	00:12:42	134

ĮVYKIAI PER METUS PAGAL AUKŠČIAUSIĄ ĮVYKIO TIPĄ	
Aukščiausias įvykio tipas	Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį
116000	3
Aplinkosauga	15 040
Dujos	6
eCall*	1 511
GMP įvykiai	625 669
LAKD įvykiai	1 265
PGT įvykiai	32 750
Policijos įvykiai	552 040
Policijos pareigūnų korupcija	14
Spec. tarnybos	3 325
Pagalba užsienio valstybėse	253
Iš viso:	1 231 876

* 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	2022 m. vidurkis	2021 m. vidurkis
Vilnius	101 745	91 338	100 811	99 057	103 866	107 018	107 514	109 406	95 546	101 483	94 342	111 778	101 992	106 480
Klaipėda	86 068	73 569	86 103	86 582	69 075	88 853	94 379	97 157	82 768	84 364	78 727	94 663	85 192	90 576

Skambučių skaičius per parą

BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2022 m. vidurkis	2021 m. vidurkis
Vilnius	3 282	3 262	3 252	3 302	3 351	3 567	3 468	3 529	3 185	3 274	3 145	3 606	3 352	3 489
Klaipėda	2 776	2 627	2 778	2 886	2 228	2 962	3 044	3 134	2 759	2 721	2 624	3 054	2 800	2 968

Piko metu per valandą

BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2022 m. vidurkis	2021 m. vidurkis
Vilnius	322	371	325	283	293	281	279	386	256	285	263	302	304	313
Klaipėda	352	203	257	270	242	272	262	274	254	219	257	261	260	296

1 darbuotojui per 12 valandų

BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2022 m. vidurkis	2021 m. vidurkis
Vilnius	109	109	108	110	112	119	116	118	106	117	112	129	114	116
Klaipėda	99	94	99	103	80	106	109	112	99	105	101	117	102	106