



Bendrasis pagalbos centras

Skambučių ir parengtų, perduotų pranešimų apie pagalbos poreikį statistika 2023 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	164	189 420	171 109	00:05	00:03	01:56
2.	Vasaris	164	167 193	151 362	00:04	00:03	01:55
3.	Kovas	160	192 076	174 321	00:04	00:03	02:02
4.	Balandis	171	192 576	175 188	00:05	00:03	01:52
5.	Gegužė	169	221 365	201 031	00:05	00:03	01:54
6.	Birželis	170	225 264	204 796	00:04	00:03	01:58
7.	Liepa	168	206 279	188 878	00:04	00:03	01:53
8.	Rugpjūtis	168	211 375	194 353	00:04	00:03	01:54
9.	Rugsėjis	167	195 088	178 619	00:05	00:03	01:51
10.	Spalis	168	192 316	172 063	00:08	00:03	01:52
11.	Lapkritis	161	174 116	155 306	00:05	00:03	01:53
12.	Gruodis	164	183 672	168 518	00:04	00:03	01:54
Iš viso:			2 350 740	2 135 544	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	59 151	4	307	90,8%	98,1%
01–02	44 469	4	251	91,5%	98,5%
02–03	35 080	4	169	91,2%	98,5%
03–04	28 953	4	170	91,3%	98,5%
04–05	26 512	4	208	90,5%	98,5%
05–06	28 906	5	251	89,5%	98,2%
06–07	39 849	4	398	88,5%	98,4%
07–08	65 812	4	628	87,5%	97,6%
08–09	93 167	5	925	87,0%	96,4%
09–10	111 110	5	1 226	86,0%	95,9%
10–11	124 941	5	1 268	87,4%	97,0%
11–12	133 501	5	1 427	87,0%	97,2%
12–13	136 877	5	1 519	87,2%	97,2%
13–14	141 747	5	1 606	87,1%	96,7%
14–15	141 164	5	1 678	86,9%	96,8%
15–16	140 407	5	1 707	86,2%	96,6%
16–17	141 856	5	1 751	85,5%	96,4%
17–18	144 558	5	1 767	85,4%	96,1%
18–19	145 224	4	1 720	86,6%	97,3%
19–20	141 438	4	1 601	87,1%	97,6%
20–21	132 229	4	1 465	86,9%	97,2%
21–22	116 526	4	1 141	87,4%	97,2%
22–23	99 312	5	786	87,4%	96,1%
23–24	77 951	4	507	89,3%	97,5%
Iš viso:	2 350 740	5	24 476	87,2%	97,0%

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

FILTRE* UŽLAIKYTŲ SKAMBUČIŲ SKAIČIUS KAS VALANDĄ

Valanda (nuo–iki)	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	Iš viso:
00–01	195	159	131	386	108	429	185	272	187	200	155	172	2 579
01–02	188	105	89	365	74	381	116	210	161	77	92	111	1 969
02–03	110	104	54	355	79	316	75	98	182	59	73	144	1 649
03–04	87	92	73	303	45	213	50	46	176	62	59	109	1 315
04–05	75	82	40	317	43	68	50	72	173	54	66	129	1 169
05–06	98	109	202	323	83	105	72	71	264	77	100	81	1 585
06–07	183	163	218	386	170	152	88	125	489	123	162	147	2 406
07–08	274	261	411	537	376	236	257	232	484	351	248	250	3 917
08–09	495	448	504	850	498	389	343	502	608	582	409	450	6 078
09–10	619	607	776	920	692	690	562	682	732	747	931	520	8 478
10–11	814	831	889	1 004	829	737	695	805	904	860	1 015	704	10 087
11–12	953	894	948	1 144	944	870	786	899	843	943	1 159	835	11 218
12–13	960	841	827	1 131	867	872	805	917	858	846	1 227	883	11 034
13–14	1 050	923	934	1 059	925	922	802	1 003	791	924	1 196	868	11 397
14–15	1 078	890	1 021	1 214	926	1 151	791	882	903	1 004	1 103	908	11 871
15–16	1 089	1 154	977	1 143	1 012	1 191	836	1 060	997	1 056	1 366	979	12 860
16–17	1 036	1 181	897	1 042	996	1 188	786	938	968	909	1 200	978	12 119
17–18	1 044	1 285	961	1 148	953	1 253	855	856	892	879	1 121	940	12 187
18–19	953	1 178	789	1 100	854	1 033	743	835	807	1 083	1 089	848	11 312
19–20	1 040	946	774	1 126	783	1 020	695	844	835	1 146	1 043	795	11 047
20–21	929	989	735	1 033	763	1 188	659	709	942	921	876	647	10 391
21–22	697	765	522	846	623	1 104	589	578	859	781	510	640	8 514
22–23	488	376	343	678	470	792	460	422	431	597	319	576	5 952
23–24	304	277	190	502	238	549	292	336	273	519	180	270	3 930
Iš viso:	14 759	14 660	13 305	18 912	13 351	16 849	11 592	13 394	14 759	14 800	15 699	12 984	175 064

* 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.

MOBILIOJI PROGRAMĖLĖ (APPS 112) KLAUSOS NEGALIAJ TURINTIEMS ASMENIMS

Mėnuo	Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį					
	GMP	Policija	PGT	Aplinkosauga	Konsultacija	Iš viso:
Sausis	6	9	0	0	1	16
Vasaris	8	3	0	0	0	11
Kovas	8	14	1	0	1	24
Balandis	12	8	0	0	4	24
Gegužė	5	5	0	0	2	12
Birželis	4	6	0	0	0	10
Liepa	6	5	0	0	0	11
Rugpjūtis	7	3	0	0	0	10
Rugsėjis	5	6	0	0	2	13
Spalis	4	3	0	0	0	7
Lapkritis	3	6	1	0	6	16
Gruodis	6	25	0	0	1	32
Iš viso:	74	93	2	0	17	186

REGISTRUOTA SMS 112

Mėnuo	Registruotų žinučių skaičius	Atsakytų žinučių skaičius	Vidutinis susirašinėjimo laikas (sek.)	Registruoti įvykiai
Sausis	3 218	3 218	02:12	17
Vasaris	3 129	3 129	01:40	34
Kovas	3 841	3 841	02:02	26
Balandis	4 298	4 298	02:38	20
Gegužė	3 105	3 105	01:45	25
Birželis	2 755	2 755	01:33	28
Liepa	3 095	3 095	01:39	21
Rugpjūtis	3 190	3 190	01:25	26
Rugsėjis	3 084	3 084	01:19	19
Spalis	3 635	3 635	01:29	18
Lapkritis	3 011	3 011	01:27	22
Gruodis	3 103	3 103	01:39	25
Iš viso:	39 464	39 464	00:01:44	281

ĮVYKIAI PER METUS PAGAL AUKŠČIAUSIĄ ĮVYKIO TIPĄ	
Aukščiausias įvykio tipas	Parengta ir perduota pranešimų apie pagalbos poreikį
116000	10
Aplinkosauga	19 490
eCall*	1 839
GMP įvykiai	575 231
LAKD įvykiai	1 950
PGT įvykiai	33 981
Policijos įvykiai	587 485
Policijos pareigūnų korupcija	6
Spec. tarnybos	3 750
Pagalba užsienio valstybėse	277
Iš viso:	1 224 019

* 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	2023 m. vidurkis	2022 m. vidurkis
Vilnius	101 621	88 919	102 658	101 989	116 169	116 441	107 284	110 184	102 280	104 580	97 149	98 687	103 997	101 992
Klaipėda	87 799	78 274	89 418	90 587	105 196	108 823	98 995	101 191	92 808	87 736	76 967	84 985	91 898	85 192
Skambučių skaičius per parą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2023 m. vidurkis	2022 m. vidurkis
Vilnius	3 278	3 176	3 312	3 400	3 747	3 881	3 461	3 554	3 409	3 374	3 238	3 183	3 418	3 352
Klaipėda	2 832	2 796	2 884	3 020	3 393	3 627	3 193	3 264	3 094	2 659	2 566	2 741	3 006	2 800
Piko metu per valandą														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2023 m. vidurkis	2022 m. vidurkis
Vilnius	395	272	286	290	315	324	284	300	290	362	324	260	309	304
Klaipėda	329	232	266	268	298	288	261	289	307	430	211	271	288	260
1 darbuotojui per 12 valandų														
BPC skyriai	Sausis	Vasaris	Kovas	Balandis	Gegužė	Birželis	Liepa	Rugpjūtis	Rugsėjis	Spalis	Lapkritis	Gruodis	2023 m. vidurkis	2022 m. vidurkis
Vilnius	126	122	127	131	144	149	133	137	131	130	125	122	131	114
Klaipėda	118	116	120	126	141	151	133	136	129	111	107	114	125	102