



# LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBĖS KONTROLĖ

## VALSTYBINIO AUDITO ATASKAITA BENDROJO PAGALBOS CENTRO VEIKLOS ORGANIZAVIMAS

2012 m. vasario 8 d. Nr. VA-P-40-1-2  
Vilnius

Auditas atliktas, vykdant 2011-02-03 pavedimą Nr. P-40-1

Auditą atliko valstybinių auditorių grupė:

Ingyda Česnakevičiūtė (grupės vadovė)

Almutė Juzėnienė

Elena Mikalajūnienė

Živilė Kindurytė (nuo 2011-07-11)

Loreta Tomickytė-Šajaukienė (nuo 2011-07-11)

Auditas pradėtas 2011-02-03

Auditas baigtas 2012-02-08

Su valstybinio audito ataskaita galima susipažinti

Valstybės kontrolės interneto puslapyje

adresu [www.vkontrole.lt](http://www.vkontrole.lt)

## SANTRAUKA

Bendrasis Europos skubios pagalbos telefono numeris 112 veikia visose 27-iose Europos Sąjungos valstybėse narėse. Tai vienintelis numeris, kuriuo paskambinus nelaimės atveju bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje galima nemokamai išsikviesti pagalbos tarnybas: greitąją medicinos pagalbą, ugniagesius gelbėtojus ir policiją. Lietuvos Respublikos Vyriausybė 1997 m., atsižvelgdama į Europos Sąjungos Tarybos 1991 m. liepos 29 d. sprendimą Nr. 91/396EEC „Dėl vienodo telefono numerio avarijos atvejais Europoje įvedimo“, pritarė tam, kad būtų įsteigtas pagalbos centras iš priešgaisrinės gelbėjimo, policijos, greitosios medicinos pagalbos ir kitų pagalbos tarnybų operatyvaus valdymo padalinių, ir pavedė Vidaus reikalų ministerijai koordinuoti pagalbos centro įsteigimą ir jo veiklos organizavimą. Vadovaujantis Vyriausybės 2004 m. nutarimu, trumpieji pagalbos numeriai (viešuosiuose fiksuotojo telefono ryšio tinkluose – 01, 02, 03, viešuosiuose judriojo telefono ryšio tinkluose – 101, 011, 102, 022, 103, 033) turi būti keičiami į bendrąjį pagalbos telefono numerį 112. Ryšių reguliavimo tarnybos pateiktais duomenimis, 2010 m. visais pagalbos skambučių numeriais skambinta apie 4,6 mln. kartų, iš jų 112 numeriu – apie 2,5 mln.

Bendrasis pagalbos centras prie Vidaus reikalų ministerijos buvo įsteigtas 2003 m. Po metų (2004 m.) priimtas Bendrojo pagalbos centro įstatymas. Nuo 2006 m. liepos 1 d. Bendrojo pagalbos centro steigėjo funkcijos iš Vidaus reikalų ministerijos perduotos Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie VRM. 2004-2005 m. vykdytas BPC bandomasis projektas Vilniaus mieste. 2008 m. apsispręsta, kad Lietuvoje veiks keturi BPC regioniniai padaliniai (Vilniuje, Klaipėdoje, Šiauliuose, Alytuje), kurie perims pagalbos tarnybų atliekamas atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų (išskyrus policiją) valdymo funkcijas. BPC centralizuotai vykdys šias funkcijas visoje Lietuvos teritorijoje ir kiekvienas skambinantysis bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 galės išsikviesti visas reikalingas pagalbos tarnybas.

Nuo Bendrojo pagalbos centro įsteigimo praėjo daugiau negu aštuoneri metai. 2011 m. liepos 1 d. centre dirbo 207 darbuotojai. Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūrai kurti ir plėsti iki minėtos datos panaudota daugiau negu 76 mln. Lt. Tačiau atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, pagalbos tarnybų operatyvaus pajėgų valdymo ir veiksmų koordinavimo sistema iki šiol nebaigta kurti. Bendrasis pagalbos centras vykdo ne visas Bendrojo pagalbos centro įstatymu jam pavestas funkcijas. Siekdami išsiaiškinti priežastis, vertinome Bendrojo pagalbos centro veiklai reikalingos infrastruktūros kūrimą ir plėtrą ir Bendrojo pagalbos centro veiklos organizavimą.

## Audito išvados

1. Dėl bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įvedimo planavimo trūkumų neužtikrintas nuoseklus Bendrojo pagalbos centro veiklai būtinos infrastruktūros kūrimas ir plėtra, todėl:

1.1. iki šiol nebaigtas daugiau nei dešimtmetį vykstantis atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus funkcijų optimizavimas ir šias funkcijas vykdo ne tik tam tikslui įsteigtas Bendrasis pagalbos centras, bet ir pagalbos tarnybos: policija, priešgaisrinės gelbėjimo ir greitosios medicinos pagalbos tarnybos (1.1 skyrius; 1.3.1 poskyris);

1.2. sveikatos apsaugos ministro įsakymais planuojama tolesnė greitosios medicinos pagalbos tarnybų pertvarka nesiejama su Bendrojo pagalbos centro įstatymo įgyvendinimu, nors dubliuojamos Bendrojo pagalbos centro ir greitosios medicinos pagalbos tarnybų atliekamos atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus, operatyvaus pajėgų valdymo funkcijos (1.1 skyrius; 1.3.1 poskyris).

2. Vidaus reikalų ministerija, kuriai pavesta atlikti Vyriausybės patvirtintos Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos stebėseną ir koordinuoti jos įgyvendinimą, ir Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos, kuriam pavesta pagal kompetenciją organizuoti ir koordinuoti bendrojo pagalbos telefono numerio 112 įdiegimą, neužtikrino, kad programos uždaviniai būtų įgyvendinami efektyviai:

2.1. Bendrojo pagalbos centro informacinė sistema buvo kuriama, nesilaikant Vyriausybės patvirtintų Valstybės informacinių sistemų steigimo ir įteisinimo taisyklių, todėl:

2.1.1. neužtikrinta, kad informacinė sistema atitiktų Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programoje nustatytą Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos modelį, kuris pripažintas patikimiausiu ir saugiausiu (1.3 skyrius);

2.1.2. nepasiektas pagalbos tarnybų ir Bendrojo pagalbos centro informacinių sistemų suderinamumas ir integracija, nes pagalbos tarnybos neturėjo informacijos apie Bendrojo pagalbos centro diegiamus programinius sprendimus (1.3.4 poskyris);

2.1.3. sukurta ir eksploatuojama sistema (posistemės) neįteisinta, nors duomenys kitoms institucijoms kompiuteriniu būdu teikiami (1.3.4 poskyris);

2.2. Bendrojo pagalbos centro Klaipėdos padalinyje sukurtoje informacinėje sistemoje naudojamos ne visos įdiegtos funkcijos, reikalingos Bendrojo pagalbos centro veiklai vykdyti, nes kuriant šią sistemą nebuvo tinkamai tam pasirengta (1.3.7 poskyris);

2.3. Bendrasis pagalbos centras neefektyviai naudojo valstybės biudžeto lėšas:

2.3.1. Klaipėdos padalinio patalpų nuomai ir įrangai įsigyti, nes nuomojamų patalpų poreikis nepakankamai pagrįstas, o dalis patalpų ir įrengtų kompiuterizuotų operatoriaus darbo vietų nenaudojamos. Tinkamai nepagrindus patalpų ir darbo vietų poreikio gali būti neefektyviai

naudojamos lėšos aprūpinant patalpomis ir įranga kitus Bendrojo pagalbos centro regioninius padalinius (1.3.2 ir 1.3.3 poskyriai);

2.3.2. pirkdamas techninę ir programinę įrangą, neatskyrė pirkimo objekto dalių, kaip rekomendavo VšĮ Centrinė projektų valdymo agentūra, todėl dalį techninės įrangos, skirtos Klaipėdos padaliniui, įsigijo žymiai didesnėmis kainomis nei buvo šios įrangos gamintojo atstovo Lietuvoje rekomenduojamos mažmeninės pardavimo kainos (1.3.6 poskyris).

3. Vidaus reikalų ministerija Vyriausybei teikė nepakankamą informaciją, kuri reikalinga sprendimams dėl Bendrojo pagalbos centro veiklai būtinos infrastruktūros kūrimo ir plėtros priimti (1.2 skyrius).

4. Bendrojo pagalbos centro darbuotojų pareigybės steigiamos nepakankamai pagrindus jų poreikį pavestoms funkcijoms vykdyti, todėl ateityje gali būti neefektyviai naudojamos valstybės biudžeto lėšos šioms pareigybėms išlaikyti (2.1 skyrius).

5. Bendrasis pagalbos centras nepakankamai kontroliavo sutarčių sudarymą ir vykdymą, nes:

5.1. sutartyse, nesivadovaujant Viešojo pirkimo–pardavimo sutarčių kainos ir kainodaros taisyklių nustatymo metodika, visoms Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos techninės ir programinės įrangos aptarnavimo paslaugoms pirkti nustatė fiksuotą kainą, todėl už visas paslaugas buvo apmokama nepriklausomai nuo suteiktų paslaugų apimties (2.2 skyrius);

5.2. viešųjų ryšių operatoriams kompensavo vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidas, neįsitikinęs jų pagrįstumu (2.3 skyrius);

5.3. priėmė licencijų diegimo darbus, neįsitikinęs jų tinkamumu (1.3.5 poskyris).

6. Dėl kokybės kontrolės sistemos trūkumų ne visais atvejais kokybiškai atliekamos Bendrajam pagalbos centrui pavestos funkcijos ir neišnaudojamos visos galimybės veiklai tobulinti (2.4.1 ir 2.4.2 poskyriai).

## **Rekomendacijos**

### **Lietuvos Respublikos Vyriausybei:**

1. Siekiant, kad būtų sukurta Bendrojo pagalbos centro veiklai būtina infrastruktūra ir tam tikslui taupiai ir efektyviai naudojamos valstybės biudžeto lėšos, priimti sprendimus, kurie užtikrintų, kad:

1.1. Bendrajam pagalbos centrui būtų perduotos visų pagalbos tarnybų atsakymo į pagalbos skambučius ir reagavimo į pagalbos prašymus ir operatyvaus priešgaisrinių gelbėjimo ir greitosios medicinos pagalbos tarnybų pajėgų valdymo funkcijos (1.1 išvada);

1.2. sprendimai dėl greitosios medicinos pagalbos tarnybų pertvarkos ir pertvarkos planai būtų derinami su Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtra (1.2 išvada);

2. Siekiant, kad valstybės biudžeto lėšos, skirtos vietos nustatymo įrangos įsigijimo, įdiegimo (pritaikymo), atnaujinimo ir veikimo palaikymo išlaidoms viešiesiems ryšių operatoriams kompensuoti, būtų naudojamos efektyviai, priimti sprendimą dėl šių išlaidų pagrįstumo vertinimo funkcijos pavedimo institucijai, kompetentingai elektroninių ryšių srityje, tikslingumo (5.2. išvada).

**Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijai:**

3. Siekiant Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros plėtros programos tikslo ir rezultatyvaus šios programos įgyvendinimo, Vidaus reikalų ministerijai, kaip Programos koordinatoriui:

3.1. įvertinti ataskaitoje nurodytus Bendrojo pagalbos telefono numerio 112 paslaugų infrastruktūros kūrimo trūkumus ir nustatyti priemones, būtinas šios programos tikslui pasiekti (1, 2 išvados);

3.2. kaupti, analizuoti ir apibendrinti informaciją apie infrastruktūros, būtinos Bendrojo pagalbos centro veiklai vykdyti, kūrimo ir plėtros eigą, rezultatus, panaudotas lėšas ir teikti ją Vyriausybei (3 išvada).

**Priešgaisrinės ir gelbėjimo apsaugos departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos:**

4. Siekiant efektyviau organizuoti departamentui pavaldaus Bendrojo pagalbos centro veiklą:

4.1. įvertinti darbuotojų pareigybių, reikalingų Bendrajam pagalbos centrui pavestoms funkcijoms vykdyti, poreikį ir atitinkamai patikslinti sprendimus dėl operatorių darbo vietų sukūrimo kiekviename regioniniame padalinyje (4 išvada);

4.2. nustatyti specialius reikalavimus Bendrojo pagalbos centro patalpų įrengimui ir, vadovaujantis jais, patikslinti regioniniams padaliniais reikalingą patalpų poreikį (2.3.1 išvada);

4.3. priimti sprendimus dėl Klaipėdos padalinyje nenaudojamų patalpų ir įrengtose darbo vietose nenaudojamos įrangos (2.3.1 išvada);

4.4. nustatyti priemones, užtikrinančias Bendrojo pagalbos centro sutarčių sudarymo bei vykdymo kontrolę ir kokybišką pavestų funkcijų vykdymą (2.3, 5 ir 6 išvados).

**Bendrajam pagalbos centrui:**

5. Siekiant efektyviai ir taupiai naudoti Bendrojo pagalbos centro veiklai skirtas valstybės biudžeto lėšas ir kokybiškai atlikti pavestas funkcijas, nustatyti priemones, kurias užtikrintų:

5.1. sutarčių sudarymo ir vykdymo kontrolę (5 išvada);

---

5.2. rezultatyviai veikiančią vykdomų funkcijų kokybės kontrolės sistemą (6 išvada);

5.3. sutartyse numatytą sukurtos Bendrojo pagalbos centro informacinės sistemos Klaipėdos padalinyje funkcionalumą (2.2 išvada).

Lietuvos Respublikos Ministro Pirmininko tarnyba, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas ir Bendrasis pagalbos centras pateikė rekomendacijų įgyvendinimo planą (žr. 6 priedą).