



## LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJA

Biudžetinė įstaiga, Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius,  
tel.: (8 5) 271 7154 / 271 7178, faks. (8 5) 271 8551, el. p. bendrasisd@vrm.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188601464

---

Adresatams pagal sąrašą

2019-06-17 Nr. 1D-3092

### DĖL TELEFONO NUMERIO 112 PAVADINIMO IR PASKIRTIES VIEŠINIMO

Informuojame, kad nuo 2019 m. liepos 1 d. įsigalioja Lietuvos Respublikos Seimo priimtas Lietuvos Respublikos bendrojo pagalbos centro įstatymo Nr. IX-2246 2, 10, 15, 16 straipsnių, trečiojo skirsnio ir priedo pakeitimo įstatymas, kuriuo nustatytas Bendrojo pagalbos centro (toliau – Centro) ir visų skubios pagalbos tarnybų operatyvios sąveikos mechanizmas, patikslintos Centro funkcijos, naudojamos sąvokos, Centro pareigūno teisės ir pareigos.

Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad, remiantis šiuo įstatymu, nuo 2019 m. liepos 1 d. telefono numeris 112 turi būti vadinamas *skubiosios pagalbos tarnybų telefono numeriu 112*. Skubiosios pagalbos tarnybomis pakeistame įstatyme yra įvardijamos policija, priešgaisrinės gelbėjimo pajėgos, greitosios medicinos pagalbos tarnyba ir aplinkos apsaugos pajėgos. Jokie kiti viešieji ir privatieji juridiniai asmenys, kurie gali būti pasitelkiami reaguoti į pranešimus apie pagalbos poreikį, įstatyme neminimi. Todėl prašome pasirūpinti, kad rengiant socialinio turinio reklamas ar informaciją, susijusią su telefono numeriu 112 ir jo paskirtimi, būtų naudojamas teisingas numerio 112 pavadinimas ir teisingai nurodomos tarnybos, kurias galima išsikviesti paskambinus minėtu numeriu.

Centras ir pagalbos tarnybos veikia pagal tarpusavio sąveikos sutartis, kuriose nustatyta, kokio pobūdžio pranešimai yra priimami ir perduodami pagalbos tarnyboms. Deja, didelę dalį gaunamų skambučių sudaro ne pagalbos tarnybų kompetencijai priskiriami pagalbos prašymai, o netiksliniai skambučiai. Kaip rodo statistiniai duomenys, tokie skambučiai sudaro apie trečdalį visų atsakytų skambučių. Jie ne tik užima linijas ir trukdo prisiskambinti žmonėms, kuriems tuo metu iš tiesų reikia pagalbos – į netikslinius skambučius atsiliepę operatoriai ir toliau gaišta laiką, bandydami išaiškinti žmonėms, kur reikėtų kreiptis dėl jiems rūpimų klausimų. Be to, dažnai nepagrįstų lūkesčių turintys žmonės, reikalaujami paslaugų, kurių Bendrasis pagalbos centras neteikia, pradeda konfliktuoti, tokiu būdu dar labiau padidindami ir taip operatorių patiriamą įtampą ir neigiamą psichologinį krūvį.

Atsižvelgiant į įsigaliojantį įstatymą, o taip pat į tai, kokią didelę skambučių telefono numeriu 112 dalį sudaro ne skubios pagalbos prašymai, o įvairios užklauskos, neatitinkančios numerio paskirties, prašome reklamos ar informacijos turinį, kad jis neprieštarautų įstatymų nustatytam Centru ir visų skubios pagalbos tarnybų operatyvios sąveikos mechanizmui ir patikslintoms sąvokoms, o taip pat nekeltų visuomenei nepagrįstų lūkesčių, derinti su Centru.

Su Centru turėtų būti derinamas ir numerio 112 logotipo naudojimas. Atkreipiame dėmesį, kad teisingas numerio 112 logotipas turi užrašą „Skubi pagalba“. Senas numerio 112 logotipas su pavadinimu „Bendrasis pagalbos telefono numeris“, kaip netikslus ir klaidinantis visuomenę, turi būti nebenaudojamas ir keičiamas naujuoju.

Dėl reklamos turinio ir telefono numerio 112 logotipo naudojimo Centru galima rašyti elektroniniu paštu [info@112.lt](mailto:info@112.lt), telefonas pasiteiravimui (8 5) 239 1904.

Vidaus reikalų viceministras

Česlovas Mulma