



VIEŠOJI ĮSTAIGA KAUNO MIESTO GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS STOTIS

Viešoji įstaiga. Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 235042580.
Pramonės pr. 33, 51271 Kaunas, tel. (8 37) 40 86 79, faks. (8 37) 45 27 52, el. p. kaunogmp@greitojipagalba.lt, <http://www.greitojipagalba.lt>.
Atsisk. sąsk. LT63 4010 0425 0082 5603 Luminor Bank AS Lietuvos skyrius

Lietuvos Respublikos finansų ministerijai

2023-04- Nr. IVS-

Kopija

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijai

DĖL „KARŠTOSIOS LINIJOS 1808" VEIKLOS IR FINANSAVIMO

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2022 m. gegužės 19 d. įsakymu Nr. V-981 „Dėl paslaugų teikimo „Karštojoje linijoje 1808“ tvarkos aprašo patvirtinimo“, patvirtintu paslaugų teikimo „Karštojoje linijoje 1808“ tvarkos aprašo 2 punktu VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stočiai pavesta organizuoti „Karštosios linijos 1808“ paslaugų teikimą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2022 m. kovo 16 d. nutarimo Nr. 224 „Dėl laikinosios apsaugos Lietuvos Respublikoje užsieniečiams suteikimo“ 3.4.1.3 punktu VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis nurodyta kaip duomenų gavėjas užsieniečių identifikavimo, apgyvendinimo, maitinimo ir humanitarinės pagalbos teikimo tikslais.

Planuojant tęsti „Karštosios linijos 1808“ veiklą teikiame „Karštosios linijos 1808“ asignavimų poreikį 2023 metų II ketvirčiui, įvertinus veiklos apimtį ir lėšų pagrįstumą, suderinus su Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija.

Poreikio apskaičiavimas pateiktas žemiau pridedamoje lentelėje.

Nuo 2022 m. kovo mėn., esant nepaprastajai padėčiai visoje Lietuvoje Rusijai pradėjus karą prieš Ukrainą, Karštoji linija 1808 aktyviai dirba klausimais, susijusiais su karo pabėgėliais iš Ukrainos.

2022-09-12 Vyriausybės posėdžio metu nuspręsta, kad 1808 karštoji linija, kartu su Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei Pabėgėlių priėmimo centru toliau koordinuos atvykstančių ukrainiečių apgyvendinimą, seks situaciją ir esant reikalui aktyvuos rezervines ukrainiečių apgyvendinimo vietas. Tuo pačiu seks informaciją apie savivaldybių suteiktus būstus ukrainiečių apgyvendinimui, koordinuos apgyvendinimą jose.

Taip pat „Karštoji linija 1808“ iki šiol konsultuoja asmenis su vakcinacija nuo COVID-19 susijusiais klausimais.

Siekiant, kad „Karštojoje linijoje 1808“ efektyviai vyktų procesai ir būtų užtikrintos pavestos funkcijos, nekiltų komunikacinių problemų yra įsteigta ir planuojama, kad Karštojoje linijoje 1808 turi dirbti **40,5 etato darbuotojų**, iš jų: karštosios linijos vadovas - 1 etatas, karštosios linijos pamainos koordinatorius - 3 etatai, karštosios linijos koordinatorius - 5 etatai, karštosios linijos operatorius - 30 etatų, informacinių sistemų saugos specialistas - 1 etatas, duomenų apsaugos pareigūnas - 0,5 etatas.



Karštosios linijos pamainos koordinatorių (3 etatai) atliekamas darbas:

- komunikacija su operatoriais - mėnesinė audito apžvalga, dažniausiai pasikartojančių klaidų aptarimas, teikiamos rekomendacijos, organizuojami mokymai;
- vidinės metodinės medžiagos pildymas, taisymas pagal pasikeitusius teisės aktus;
- komunikacija su įstaigos personalo, IT skyriumi;
- karštosios linijos darbuotojų darbo laiko sutikrinimas, jiems nesant - darbų perskirstymas;
- karštosios linijos koordinatorių darbo kontrolė, tarnybinių pranešimų registravimas dėl telefonijos sutrikimų, sprendimai dėl rezervinių telefonų įjungimo dėl ryšio sutrikimų, interneto ryšio problemų ir kt.

Karštosios linijos koordinatorių (5 etatai, iš jų 3 etatai dirba tiesiogiai karštojoje linijoje, 2 etatai atlieka administracinį darbą) atliekamas darbas:

- bendravimas su karštosios operatoriais jiems iškilusiems klausimams darbo dienos eigoje, jų darbo kontrolė;
- pokalbių auditas ir atgalinis ryšys po audito bei vidinis problemų sprendimas (pokalbių pataisa);
- komunikacija elektroniniais laiškais (užklausomis, atsakymų į jas paruošimas ir kt.), komunikacijos telefonu su PPC ir Alytaus registracijos centrais;
- einamosios darbo dienos naujų ir antrinio apgyvendinimo anketų skirstymas;
- komandų sudarymas, specialiųjų darbų paskyrimas sekančiais dienai ir kt.
- administracinis darbas - personalo (priėmimai, atleidimai, perkėlimai ir kt.), buhalterinės apskaitos (darbo užmokesčio ir darbo laiko apskaita, finansavimo gavimo ir panaudojimo apskaita, mokėjimų ir atsiskaitymų apskaita, ataskaitų sudarymas ir teikimas ir kt.), viešųjų pirkimų, informacinės sistemos aptarnavimas, kontrolės, ūkio (ir kt.)

Karštosios linijos pamainos koordinatorių ir koordinatorių etatų poreikio apskaičiavimas:

Karštoji linija 1808 dirba 7 dienas per savaitę, 12 valandų per dieną.

Vienos pamainos trukmė – 12 valandų.

Kiekvieną dieną pamainoje (12 val.) dirba karštosios linijos pamainos koordinatorius – 1 etatas ir karštosios linijos koordinatorius 1 etatas.

Vienai koordinatorių **darbo vietai** užpildyti vidutiniškai reikia 2,75 darbuotojų etatų, kad kiekvieną dieną pamainoje būtų vienas karštosios linijos pamainos koordinatorius ir vienas karštosios linijos koordinatorius. Žemiau lentelėje pateikiamas skaičiavimas:

Mėnesio vidutinis darbo dienų skaičius (val.)	30
Vienos pamainos trukmė	12
Per mėnesį vidutiniškai reikia užpildyti darbo valandų + kasmetinių atostogų, mokymosi atostogų ar ligos atvejui vidutiniškai reikalingas valandų kiekis vienam etatui (val.)	360+80=440 val.
Pagal LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2022-11-11 įsakymą A1-744 "Dėl metinių vidutinių mėnesio darbo dienų ir vidutinio mėnesio darbo valandų skaičiaus 2023 metams" patvirtinto darbo laiko kalendoriaus darbo vidutinis valandų skaičius vienam etatui (val.)	160
Reikalingas darbuotojų etatų skaičius užtikrinti vienai darbo vietai (vidutiniškai)	2.75 (440 val. / 160 val. = 2.75 etato)

Vadovaujantis Ekstremalių situacijų valdymo informacinės sistemos (toliau – ESVIS) nuostatais ir ESVIS saugos dokumentais GMPS yra privalomas Saugos įgaliotinio funkcijos užtikrinimas. Šios funkcijos užtikrinimui buvo įsteigtas **informacinių sistemų saugos specialisto 1 etatas**.

Vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) GMPS yra

privalomos Duomenų apsaugos pareigūno funkcijos. Daugėjant ESVIS fizinių asmenų duomenų, fiziniai asmenys nuolat teikia įvairius prašymus, susijusius su jų asmens duomenimis, esančiais ESVIS, todėl GMPS savo vidaus ištekliais negali užtikrinti šios funkcijos savalaikį ir kokybišką įgyvendinimą. Šios funkcijos užtikrinimui buvo įsteigtas **duomenų apsaugos pareigūno 0,5 etatas**.

Karštosios linijos operatoriaus (30 etatų) atliekamas darbas:

Kiekvieną dieną reikalingas karštosios linijos operatorių skaičius, užtikrinti priskirtas funkcijas yra **12 darbo vietų** (kad užimti 12 darbo vietų, reikalinga 30 etatų karštosios linijos 1808 operatorių etatų).

Karštoji linija 1808 per dieną (pamainą) aptarnauja apie 500 skambučių, iš kurių nuo 50 iki 100 įeinančių skambučių ir apie 400-450 išeinančių skambučių. Vidutinė įeinančio skambučio trukmė apie 5 minutes.

1. Ukrainos piliečių, atvykstančių dėl aktyvių karo veiksmų į Lietuvos Respubliką, pirminio apgyvendinimo paieškas. Tokių asmenų per parą šiuo metu į Lietuvą atvyksta **apie 40-50. Vienam atvejui išspręsti tenka atlikti vidutiniškai 10-15 skambučių.** Į šį skaičių įeina bendravimas su ukrainiečiais, būsto davėjais ir pavežėjais.

2. Ukrainos piliečių antrinio apgyvendinimo paieškos, pasibaigus sutarčiai sudarytai su panaudos davėju arba paramos davėjui išskeldinant Ukrainiečius, nesudarius sutarties. Ukrainos piliečių, esančių ir gyvenančių Lietuvoje šiuo metu yra 68 918 asmenys.

2.1. Antrinis apgyvendinimas šiuo metu užima didžiąją visų apgyvendinimų skaičių, o panaudos davėjų, besinaudojančių kompensacija nedidelis skaičius, šiuo metu apie 4000 panaudos davėjų. Vadinasi likusieji Ukrainos piliečiai, apgyvendinti privačiuose būstuose yra nesudarę sutarčių ir yra išskeldinami bet kuriuo metu – šiais atvejais Karštoji linija 1808 rūpinasi tolimesniu apgyvendinimu. **Vienam atvejui išspręsti tenka atlikti vidutiniškai 10-15 skambučių.**

2.2. Sudariusių sutartį panaudos davėjų su Ukrainos piliečiais sutarčių termino tikslios statistikos neturime, tačiau Socialinės ir darbo ministerijos Paramos būstui vadovės teigimu sutarčių terminas svyruoja nuo 6 mėnesių iki neterminuotų sutarčių.

3. Asmenų, galinčių padėti pavežėjimo klausimais Ukrainos piliečius Lietuvos Respublikos teritorijos ribose atvykus naujiems į Lietuvos Respubliką arba perkelti iš vieno būsto į kitą;

4. Atgalinio ryšio gavimas iš seniau nei 3 mėnesių panaudos davėjų – gaunate atgalinį ryšį randami papildomi privatūs būstai tolimesniam Ukrainos piliečių apgyvendinimui.

5. „Palantir“ sistemoje esančių duomenų peržiūra ir tikslinimas - anketų dublikatų tikrinimas bei tikslinimas, neteisingai anketose suvestų telefonų numerių ir būstų adresų taisymas, ukrainiečiams siūlomų būstų kokybės įvertinimas, remiantis būstų šeimininkų pateikta informacija.

6. Įeinančių skambučių aptarnavimas ir atvykstančių Ukrainos piliečių konsultavimas įvairiomis temomis susijusiomis su apgyvendinimu, išmokomis, sveikatos priežiūros klausimais ukrainiečių/rusų/anglų kalbomis.

7. Laiškų, gaunamų į elektroninį paštą mes@stipruskartu.lt atsakinėjimas lietuvių, ukrainiečių, anglų bei rusų kalbomis;

8. Komunikacija elektroniniu paštu pagalbaua@1808.lt - bendravimas ir su ukrainiečiais, ir su būstų suteikėjais, ir su pavežėjais - kontaktų tikslinimas, informacijos gavimas, kai nepavyksta susisiekti skambučiu, be to, tai ir komunikacijos būdas su negirdinčiais, panaudos sutarčių siuntimas.

9. Lietuvos piliečių konsultavimas karo pabėgėlių klausimais, susijusiais su panaudos davėjo kompensacijomis, išmokomis, sveikatos priežiūros klausimais ukrainiečių/rusų/anglų kalbomis.

10. Lietuvos piliečių konsultavimas norint suteikti nefinansinę ar finansinę paramą Ukrainai ar jos piliečiams, atvykusiems į Lietuvą.

11. pasiūlymų, pastebėjimų teikimas ir bendrosios situacijos apžvalga dalyvaujant susitikimuose Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vidaus reikalų ministerija, teritoriniais Migracijos departamento skyriais ir kt.

12. Taip pat aptarnaujami konsultacinio pobūdžio skambučiai bei laiškai info@1808.lt, susiję su COVID-19 vakcinacijos klausimais. Dažniausiai užduodami klausimai yra apie vakcinacijos terminus, algoritmus, vakcinacijos vietas ir registraciją, ES sertifikato klausimai, kurios šalys jo reikalauja ir kt.

Nuo 2023 m. sausio 1 d. karštoji linija persikėlė į naujas patalpas. VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis yra sudariusi negyvenamųjų patalpų nuomos sutartį su UAB „Gulbelės valdos“. Planuojamos patalpų nuomos ir išlaikymo išlaidos yra apskaičiuotos vadovaujantis šiuo metu sudarytos sutarties kainomis. Į patalpų išlaikymo ir aptarnavimo išlaidas yra įskaičiuoti komunaliniai patarnavimai, švaros, kanceliarinės bei dezinfekcinės priemonės.

I lėšų poreikį įskaiciuotinos ir kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuomos, ryšio išlaidos Poreikis apskaičiuotas vadovaujantis dabartinėmis sutartinėmis paslaugų kainomis su UAB „Telia Lietuva“.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą informaciją, prašome skirti 170.396 Eur, iš jų 153.596 Eur darbo užmokesčiui „Karštosios linijos 1808“ veiklai 2023 metu II ketvirčiui užtikrinti.

"Karštosios linijos 1808" lėšų poreikis 2023 m. II ketvirčiui

1. Darbo užmokestis ir socialinis draudimas							
Pareigybė	Etatų skaičiaus poreikis	1 etatui darbo užmokestis mėnesiui, Eur	Už darbą švenčių ir poilsio dienomis (vidutiniškai 16 val.) mėnesiui, Eur	Kompens acija už nepanaud otas atostogas mėnesiui/i šeitinės išmokos, Eur	Darbdavi o mokami mokesčiai (teminuot os darbo sutartys 2,49%) mėnesiui, Eur	Iš viso su mokesčiai s mėnesiui 1 etatui, Eur	Iš viso 2023 m. II ketvirčiui, Eur
Karštosios linijos vadovas	1	1.800		185	49	2.034	6.102
Karštosios linijos pamainos koordinatori us	3	1.500		166	41	1.707	15.363
Karštosios linijos koordinatori us	5	1.300	125	144	39	1.608	24.120
Karštosios linijos operatorius	30	900	86	100	27	1.113	100.170
Informacinių sistemų saugos specialistas	1	1.850		190	51	2.091	6.273
Duomenų apsaugos pareigūnas	0,5	925		95	25	1.045	1.568
Iš viso darbo užmokesčiui ir socialiniam draudimui:							153.596

2. Patalpų nuoma, išlaikymas ir aptarnavimas						
Pavadinimas	Mėnesių skaičius/vnt	Patalpų plotas, m ²	Patalpų nuoma ir išlaikymas 1 mėn., Eur	Papildomos priemonės patalpų išlaikymui mėnesiui, vnt Eur	Iš viso mėnesiui, Eur	Iš viso 2023 m. II ketvirčiui, Eur
Patalpų nuoma, valymo ir komunaliniai patarnavimai	3	241,0	3.000		3.000	9.000
Dezinfekcinės, apsaugos, švaros, kanceliarinės priemonės	3			300		900
Iš viso patalpų nuomai, išlaikymui ir aptarnavimui:						9.900
3. Kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuoma, ryšio paslaugos						
Pavadinimas	Mėnesių skaičius / kompl.	1 mėnesiui, kompl. Eur	Iš viso 2023 m. II ketvirčiui, Eur			
Kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuoma, ryšio paslaugos	3	2.300	6.900			
Iš viso kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuomai, ryšio paslaugoms:						6.900
IŠ VISO 2023 M. II KETVIRČIUI:						170.396

Direktorius

Nerijus Mikelionis

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Viešoji įstaiga Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL „KARŠTOSIOS LINIJOS 1808" VEIKLOS IR FINANSAVIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2023-04-26 Nr. ĮVS-82 (1.9)
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	2023-04-26 Nr. 9-12354
Dokumento adresatas (-ai)	Lietuvos Respublikos finansų ministerija, Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Nerijus Mikelionis Direktorius
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-04-26 07:54
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2023-04-26 07:54
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2018-06-12 11:59 - 2023-06-11 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Jūratė Derkach Vyriausiasis buhalteris
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-04-26 07:56
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2023-04-26 07:57
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2019-09-05 10:15 - 2024-09-03 23:59
Parašo paskirtis	Gauto dokumento registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Rasida Krinickienė Vyriausiasis specialistas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2023-04-26 09:16
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	RootCA
Sertifikato galiojimo laikas	2022-09-12 09:18 - 2023-09-12 09:18
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20230425.2
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2023-04-26)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2023-04-26 nuorašą suformavo Rita Banuškevičienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-