



## LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 33, LT-01506 Vilnius, tel. (8 5) 266 1400,  
faks. (8 5) 266 1402, el. p. ministerija@sam.lt, http://www.sam.lt.  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188603472

Lietuvos Respublikos finansų ministerijai

2022-12- Nr. (9.3.3 Mr-12) 10-

### DĖL PAPILDOMŲ LĖŠŲ SKYRIMO

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos biudžeto sandaros įstatymo 15 str. 2 dalies 8 punktu, kuris nustato, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės rezervo lėšos naudojamos dėl nepaprastosios padėties atsiradusioms išlaidoms iš dalies apmokėti ir (arba) jos padariniams šalinti ir Lietuvos Respublikos Seimo 2022 m. gruodžio 13 d. nutarimu Nr. XIV-1657 „Dėl nepaprastosios padėties įvedimo, prašo skirti iš Lietuvos Respublikos Vyriausybės rezervo **245 820 eurus** VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stočiai „Karštosios linijos 1808“ (toliau – Karštoji linija) veiklos tęstinumui 2023 m. I ketvirčiui užtikrinti, tęsiant darbus Karštojoje linijoje.

VšĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stočiai pavesta organizuoti Karštosios linijos paslaugų teikimą vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2022 m. gegužės 19 d. įsakymu Nr. V-981 „Dėl paslaugų teikimo „Karštojoje linijoje 1808“ tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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

2022-09-12 Vyriausybės posėdžio metu nuspręsta, kad Karštoji linija, kartu su 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.

Šiuo metu Karštojoje linijoje suplanuota, kad turi dirbti **51 etatas**, iš jų:

- karštosios linijos vadovas – 1 etatas;

karštosios linijos pamainos koordinatorius – 3 etatai. Pamainos koordinatoriai yra atsakingi už visus Karštojoje linijoje 1808 konkrečioje pamainoje vykstančius operacinius procesus;

- karštosios linijos koordinatorius – 5,5 etatai. Koordinatoriai prižiūri ir koordinuoja operatorių darbą, taip pat administruoja visą Karštosios linijos 1808 veiklą (personalo (priėmimai, atleidimai, perkėlimai ir kt.), buhalterinės apskaitos (darbo užmokesčio ir darbo laiko apskaita, finansavimo gavimo ir panaudojimo apskaita ir kt.), viešųjų pirkimų, informacinės sistemos aptarnavimas, kontrolės, ūkio (ir kt.);

- karštosios linijos operatorius – 40 etatų;

- 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 ištekiais negali užtikrinti šios funkcijos savalaikį ir kokybišką įgyvendinimą. Šios funkcijos užtikrinimui buvo įstiegtas duomenų apsaugos pareigūno 0,5 etatas.

Kiekvieną dieną reikalingas operatorių skaičius, užtikrinti priskirtas funkcijas yra **14 darbo vietų (kad užimti 14 darbo vietų, reikalinga 40 etatų Karštosios linijos operatorių etatų).**

Karštosios linijos operatorių darbas (planuojama 40 etatų) pateikiamas žemiau.

Karštoji linija yra pilnai perėmusi „Stiprūs kartu“ 1827 trumpojo numerio skambučius bei darbus:

- Ukrainos piliečių, atvykstančių dėl aktyvių karo veiksmų į Lietuvos Respubliką, apgyvendinimo paieškas;
- asmenų, galinčių padėti pavežėjimo klausimais Ukrainos piliečius Lietuvos Respublikos teritorijos ribose;
- atgalinio ryšio gavimas ir papildomų būstų paieška;
- „Palantir“ sistemoje esančių duomenų peržiūra ir tikslinimas;
- įeinančių skambučių aptarnavimas ir atvykstančių Ukrainos piliečių konsultavimas įvairiomis temomis susijusiomis su apgyvendinimu, išmokomis, sveikatos priežiūros klausimais ukrainiečių/rusų/anglų kalbomis;
- laiškų, gaunamų į elektroninį paštą mes@stipruskartu.lt atsakinėjimas lietuvių, ukrainiečių, anglų bei rusų kalbomis;
- Lietuvos piliečių konsultavimas karo pabėgėlių klausimais;
- Ukrainos piliečių registravimas į autobusų reusus, vykstančius į Ukrainą ir informacijos teikimas;
- pasiūlymų, pastebėjimų teikimas ir bendrosios situacijos apžvalga dalyvaujant kasavaitiniuose susitikimuose Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, Vidaus reikalų ministerija, teritoriniais Migracijos departamento skyriais ir kt.

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

Karštoji linija per dieną (pamainą) aptarnauja apie 750-850 skambučių, iš kurių apie 250 įeinančių skambučių ir apie 500-600 išeinančių skambučių. Vidutinė įeinančio skambučio trukmė (be pasirodymo ir užbaigimo) apie 5 minutes (duomenys parengti remiantis naudojama telefonijos sistema).

Karštosios linijos darbo laikas per mėnesį, kai mėnesyje 30 kalendorinių dienų:

Nr.	Dienų skaičius	Darbo laikas	Valandų skaičius	Viso
1	2	3	4	5=2x4
1.	30 d.	8:00-20:00	12 val.	360 val.

Darbuotojai aptarnaujantys įeinančius skambučius lietuvių kalba:

Karštoji linija sulaukia skambučių susijusių ir nesusijusių su Karštosios linijos teikiamomis paslaugomis lietuvių kalba. Siekiant, kad atsiliepiamų skambučių skaičius būtų optimalus būtina, kad vienu metu dirbtų ne mažiau kaip 4,5 etatai operatorių (įvertinant darbuotojų pertraukas ir higienines pertraukas numatytas Darbo kodekse). Esant mažesniai darbuotojų skaičiui didėja laukimo trukmė, o tai įtakoja, kad skambinantieji neišlaukia, kol atsiliepia darbuotojas.

Darbuotojai aptarnaujantys įeinančius skambučius anglų kalba:

Karštoji linija sulaukia skambučių susijusių ir nesusijusių su Karštosios linijos teikiamomis paslaugomis anglų kalba. Siekiant, kad atsiliepiamų skambučių skaičius būtų optimalus būtina, kad vienu metu dirbtų ne mažiau kaip 1,5 etatų operatorių (įvertinant darbuotojų pertraukas ir higienines pertraukas numatytas Darbo kodekse). Esant mažesniai darbuotojų skaičiui skambučiai šia kalba neaptarnaujami.

Darbuotojai aptarnaujantys įeinančius skambučius rusų ir (ar) ukrainiečių kalba:

Karštoji linija sulaukia skambučių susijusių ir nesusijusių su Karštosios linijos teikiamomis paslaugomis rusų ir (ar) ukrainiečių kalba. Siekiant, kad atsiliepiamų skambučių skaičius būtų optimalus būtina, kad vienu metu dirbtų ne mažiau kaip 4 etatų operatorių (įvertinant darbuotojų

pertraukas ir higienines pertraukas numatytas Darbo kodekse). Esant mažesniai darbuotojų skaičiui skambučiai šia kalba neapstatomi.

Darbuotojai aptarnaujantys paklausimus elektroniniu paštu:

Karštoji linija sulaukia el. laiškų susijusių su Karštosios linijos teikiamomis paslaugomis (Karštosios linijos bendras el. paštas, Karštosios linijos karo pabėgėlių el. paštas, Stiprūs kartu el. paštas), kurių metu interesantai teiraujasi tyrimų, vakcinacijos bei karo pabėgėlių klausimais. Siekiant atsakyti į elektroniniu paštu ateinančių skambučių srautą būtina, kad vienu metu dirbtų ne mažiau kaip 2 etatai operatorių. Esant mažesniai darbuotojų skaičiui didėja atsakymo pateikimo trukmė, o tai įtakoja, kad rašantieji pradeda skambinti ir didina apkrovą darbuotojams dirbantiems su įeinančiais skambučiais. Skambučio metu dažnai problema nėra išsprendžiama, todėl klausimas paliekamas, kol bus išspręstas elektroniniu paštu.

Darbuotojai, dirbantys karo pabėgėlių būsto paieškos klausimais:

Karštoji linija dirba su karo pabėgėlių apgyvendinimo paieška naudojantis Stiprūs kartu informacine sistema. Darbas apima karo pabėgėlių konsultavimą, informacijos teikimą, apgyvendinimo paiešką ne skambučio metu (ieškant tinkamo apgyvendinti būsto, pavėžėjo, kad nuvežti iki būsto ir pan.) bei informacijos tikslinimą (neatitikimų koregavimą) Stiprūs kartu informacinėje sistemoje. Darbuotojai per dieną dirba su 10-15 atvejų vienu metu (duomenys parengti remiantis naudojama telefonijos sistema). Vieno atvejo išsprendimas nuo 3 valandų iki kelių dienų. Prie vieno atvejo vienu metu dirba 2 etatai operatorių (operatorius bendraujantis su karo pabėgėliais rusų arba ukrainiečių kalba ir darbuotojas bendraujantis su būsto savininkais lietuvių kalba).

Šiuo metu VŠĮ Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis su UAB „Sonex Consulting“ yra sudariusi 1023,1 kv. m. negyvenamųjų patalpų nuomos sutartį. 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.

Planuojama, kad Karštosios linijos veikla nuo 2023-01-01 dienos persikels į mažesnes patalpas. Planuojamas patalpų plotas iki 300 kv. m. Į patalpų išlaikymo ir aptarnavimo išlaidas bus įskaičiuoti komunaliniai patarnavimai, švaros, kanceliarinės bei dezinfekcinės priemonės, atsižvelgiant į padidėjusias komunalinių paslaugų (elektros, vandens, šildymo ir kt.) ir kitų prekių kainas.

Į lėšų poreikį įskaičiuotinos ir kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuomos, ryšio ir kitos nenumatytos išlaidos (atsiradus poreikiui negalime finansuoti įstaigos lėšomis ir paimti iš kitos eilutės). Poreikis apskaičiuotas vadovaujantis dabartinėmis paslaugų kainomis.

40 esamų etatų leidžia išlaikyti optimalų skaičių operatorių, dirbančių per dieną linijoje.

**Lėšų poreikis 2023 m. I ketvirčiui yra 245 820 eurų, iš jų: 189 398 eurai darbo užmokesčiui.**

#### Karštosios linijos lėšų poreikis 2023 m. I 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	Kompensacija už nepanaudotas atostogas mėnesiui, Eur	Darbdavio mokami mokesčiai (teminuotos darbo sutartys 2,49%) mėnesiui, Eur	Iš viso su mokesčiais mėnesiui 1 etatui, Eur	Iš viso 2023 m. I ketv., Eur
Karštosios linijos vadovas	1	1 800		185	49	2.034	6 102
Karštosios linijos pamainos koordinatorius	3	1 500		166	41	1.707	15 363

Karštosios linijos koordinatorius	5,5	1 300	125	144	39	1.608	<b>26 532</b>
Karštosios linijos operatorius	40	900	86	100	27	1.113	<b>133 560</b>
Informacinių sistemų saugos specialistas	1	1 850		190	51	2.091	<b>6 273</b>
Duomenų apsaugos pareigūnas	0,5	925		95	25	1.045	<b>1 568</b>
<b>Iš viso darbo užmokesčiui ir socialiniam draudimui:</b>							<b>189 398</b>
<b>2. Patalpų nuoma, išlaikymas ir aptarnavimas</b>							
Pavadinimas	Mėnesių skaičius/ vnt	Patalpų plotas, m <sup>2</sup>	Patalpų nuoma ir išlaikymas už 1 m <sup>2</sup> , Eur	Papildomos priemonės patalpų išlaikymui mėnesiui, vnt. Eur	Iš viso mėnesiui, Eur	<b>Iš viso 2023 m. I ketv., Eur</b>	
Patalpų nuoma, valymo ir komunaliniai patarnavimai	3	300,0	18		5 400	<b>16 200</b>	
Dezinfekcinės, apsaugos, švaros, kanceliarinės priemonės	3			300		<b>900</b>	
<b>Iš viso patalpų nuomai, išlaikymui ir aptarnavimui:</b>							<b>17 100</b>
<b>3. Kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuoma, ryšio ir kitos nenumatytos paslaugos</b>							
Pavadinimas				Mėnesių skaičius / kompl.	1 mėnesiui, kompl. Eur	<b>Iš viso 2023 m. I ketv., Eur</b>	
Kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuoma, ryšio paslaugos				3	12 274	<b>36 822</b>	
Kitos nenumatytos paslaugos				1	2 500	<b>2 500</b>	
<b>Iš viso kontaktų centro programinės ir techninės įrangos nuomai, ryšio ir kitoms nenumatytoms paslaugoms:</b>							<b>39 322</b>
<b>IŠ VISO 2023 M. I KETVIRČIUI:</b>							<b>245 820</b>

Ministerijos kanclerė

Jurgita Grebenkovienė

Rita Banuškevičienė, tel. (8 5) 260 4712, el. p. rita.banuskeviciene@sam.lt