

ადმინისტრაციული ორგანოს საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიში

დანართი №1

წლიური ანგარიში მხარჯავი დანესებულების პროგრამების და ქვეპროგრამების შესახებ

შსს სსიპ „112“ (30 06)

მხარჯავი დანესებულების დასახელება, პროგრამული კოდი

1. სახელმწიფო ბიუჯეტის პრიორიტეტი, რომლის ფარგლებშიც ხორციელდება პროგრამა თავდაცვა, საზოგადოებრივი წესრიგი და უსაფრთხოება

1.1 პროგრამის დასახელება და პროგრამული კოდი¹ საგანგებო და გადაუდებელი დახმარების ეფექტური სისტემის ფუნქციონირება (30 06)

განმახორციელებელი - შსს სსიპ „112“

ათასი ლარი

პროგრამული კოდი	დასახელება	წლიური სახელმწიფო ბიუჯეტით დამტკიცებული მოცულობა	წლიური სახელმწიფო ბიუჯეტის დაზუსტებული გეგმით გათვალისწინებული მოცულობა	წლიური საკასო შესრულება	საკასო შესრულების % წლიურ დაზუსტებულ გეგმასთან მიმართებაში	საკუთარი სახსრებიდან მიმართული თანხები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)
30 06	საგანგებო და გადაუდებელი დახმარების ეფექტური სისტემის ფუნქციონირება					11 112,2

¹ იესება იმდენ პროგრამაზე, რამდენ პროგრამასაც მოიცავს მხარჯავი დანესებულების ბიუჯეტი წლიური ბიუჯეტის კანონით.

საანგარიშო პერიოდში, პროგრამის ფარგლებში განხორციელებული ღონისძიებების მოკლე აღწერა

- მიღებული იქნა საგანგებო სიტუაციების და გადაუდებელი აუცილებლობის შესახებ შეტყობინებები, რომელებიც დამუშავებულ იქნა შესაბამისი მომიჯნავე სამსახურების მიერ და განეულ იქნა კოორდინირებული მუშაობა 112 -ის კომპეტენციის ფარგლებში;
- ამოქმედდა 112-ის მობილური აპლიკაცია, რომელსაც უკვე ყავს 18952 მომხმარებელი;
- სამუშაო პირობების გაუმჯობესებისა და ეფექტურობის გაზრდის მიზნით ექსპლუატაციაში შევიდა ახალი ადმინისტრაციული შენობა;
- ქოლ-ცენტრში სამუშაო პირობების გაუმჯობესების მიზნით დაიწყო მოძველებული ტექნიკის განახლების პროცესი;
- დასრულდა თბილისის ქოლცენტრის შენობის სარეკონსტრუქციო-სარემონტო სამუშაოები;
- დადებული ხელშეკრულების შესაბამისად განეულ იქნა ევაკუატორით მომსახურების სერვისი, როგორც საპატრულო პოლიციისთვის, ასევე სხვადასხვა იურიდიულ და ფიზიკური პირებისთვის;
- შემუშავდა შსს სსიპ 112-ის 2018 – 2022 წლების სტრატეგიული დოკუმენტი;
- შემუშავდა და დამტკიცდა საგანგებო და კრიზისული სიტუაციების სამოქმედო გეგმის დოკუმენტი;
- 112-ის მომსახურების გაუმჯობესებისა და ხარისხის მართვის მიზნით, შემუშავდა და დამტკიცდა მომსახურებისა და ქცევის სტანდარტები;
- შემუშავდა და განხორციელდა საზოგადოებასთან, მედიასა და საზოგადოებრივ ორგანიზაციებთან ურთიერთობის სტრატეგია;
- მომზადდა შეხვედრების, ღონისძიებებისა და სიახლეების თაობაზე პრეს-რელიზები, ფეისბუქზე და ვებგვერდზე განთავსდა ინფორმაციები, დაიბეჭდა სხვადასხვა პრომო და საინფორმაციო მასალა;
- დამუშავდა „112“-ის მიერ განხორციელებული საქმიანობის შესახებ ინფორმაცია, გაანალიზდა სამუშაო პროცესი და აღნიშნულის საფუძველზე მომზადდა შესაბამისი რეკომენდაციები;
- შემუშავდა ადამიანური რესურსების მართვისა და ანგარიშგების სისტემის ოპერატიული სამსახურის მართვის მოდულის პირველი სამუშაო ვერსია (ელ.პორტალი);
- 112-ის სასწავლო ცენტრის მიერ განხორციელდა 839 მსმენელის მომზადება/გადამზადება, მათ შორის: 645 - პატრულ ინსპექტორი/ოცმეთაური, 30 - კრიმინალური პოლიციის თანამშრომელი, 77 -

ქოლ ცენტრის მოქმედი ოპერატორი, 60 - ქოლ ცენტრი ოპერატორობის კანდიდატი, 12 - თბილისის სასწრაფო სამედიცინო ცენტრის თანამშრომელი, 15 - საპატრულო პოლიციის ერთიანი მომსახურების ცენტრის თანამშრომელი;

- საქართველოს წითელ ჯვართან ერთად დაიწყო ახალი პროექტის განხორციელება, რომლის ფარგლებშიც სტუდენტებისთვის პერიოდულად იმართებოდა პირველი გადაუდებელი დახმარების ტრენინგები ;
- 112-სა და სსიპ „განათლების მართვის საინფორმაციო სისტემა“ (EMIS) შორის გაფორმდა მემორანდუმი, რომლის ფარგლებშიც სკოლების მართვის საინფორმაციო სისტემის (eSchool) დახმარებით 112-ის ოპერატორს საშუალება აქვს ისეთი შემთხვევის დროს, როცა დაზარალებული ბავშვია და არ იცის მისამართი, მაგრამ იცის სკოლის სახელწოდება, ოპერატიულად დაადგინოს მისი საცხოვრებელი მისამართი და მშობლების საკონტაქტო ინფორმაცია;
- შეიქმალა სამუშაო გრაფიკი, რაც გულისხმობს 10 კალენდარულ დღეში 7 სამუშაო დღის ნაცვლად 6 სამუშაო დღეს;
- შეიქმალა სახელფასო პოლიტიკა, ყველა თანამშრომლისთვის დანამატი კატეგორიების ნაცვლად თანაბრად გადანაწილდა;
- შეიქმნა ინგლისურენოვანი და რუსულენოვანი ჯგუფები, რითაც გაუმჯობესდა უცხოენოვანი ინიციატორების მომსახურების სერვისი;
- 112-ში, თბილისის სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის ბრიგადებისთვისა და საპატრულო პოლიციის ეკიპაჟებისთვის ელექტრონული მართვის სისტემა შეიქმნა, რომელიც ონლაინ რეჟიმში პლანშეტების მეშვეობით გადაეცემათ ინფორმაცია ბრიგადებს/ეკიპაჟებს;
- განხორციელდა არაერთი ღონისძიება და შეხვედრა რეგიონებში არამიზნობრივი ზარების შესამცირებლად. 2000 მოსწავლეს, 400 სტუდენტსა და 150 მასწავლებელს ჩაუტარდათ პრევენტციები;
- 2018 წლის მაისიდან დღემდე **ადამიანის უფლებათა დაცვის დეპარტამენტთან** თანამშრომლობით, მომზადდა და გაიგზავნა **შვიდი ანგარიში** ოჯახური ძალადობის თაქტებთან დაკავშირებით;
- სტატისტიკური მონაცემების უკეთ დამუშავების მიზნით 112-ის სამუშაო ბაზაში დაემატა რამდენიმე ახალი ფუნქციონალი. დამუშავდა ოჯახში ძალადობის საქმეების ანალიზის, სტატისტიკისა და პრევენციის საკითხები;
- „112“-ი ქალთა მიმართ ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლის 16 დღიან კამპანიას შეუერთდა. კამპანიის ფარგლებში, შინაგან საქმეთა სამინისტროს ადამიანის უფლებათა დაცვის დეპარტამენტთან ერთად, კახეთში, შიდა ქართლსა და ქვემო ქართლში საინფორმაციო შეხვედრები ჩატარდა;
- სსიპ 112-მა 30-მდე ქვეყნის დელეგაციას უმასპინძლა;

- საანგარიშო პერიოდში სსიპ 112-მა მონაწილეობა მიიღო ღონორთა საკოორდინაციო სამსახურში;
- შიდა კომუნიკაციის გაუმჯობესების მიზნით განახორციელა რამდენიმე ღონისძიება: საქმიანობის ანგარიში ოპერატორებს წელიწადში ორჯერ, სამოტივაციო დაფა და ჟურნალი 112-ის დროით.

დაგეგმილი საბოლოო შედეგები²

- მოსახლეობის უზრუნველყოფა მაღალი დონის და მარტივად ხელმისაწვდომი გადაუდებელი დახმარებით;
- მომიჯნავე სამსახურებთან კოორდინირებული მუშაობა, ურთიერთთანამშრომლობით და ინფორმაციის დროული გაცვლით მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება;
- არსებული სერვისების (გადაუდებელ შემთხვევათა სტატისტიკის აღმრიცხველი ერთიანი პროგრამა, მობილური აპლიკაცია, ევაკუატორის სერვისით მომსახურება) შენარჩუნება და (გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრთან კომუნიკაციის ახალი არხების (eCall, GPS Tracker და სხვა) დამატება და გაუმჯობესება;
- 112-ის შიდა კომუნიკაციისა და საქმიანობის გამართვა;
- ბიზნეს პროცესების მონიტორინგი 112-ის ყველა სამსახურისათვის;
- ინციდენტებზე რეაგირების დროის შემცირება და რისკების დროულად შეფასება;
- ცნობიერების ამაღლება და საზოგადოებასთან ურთიერთობა;

მიღწეული საბოლოო შედეგები³

- სსიპ „112“-ის გაუმჯობესებული მომსახურება;
- შემცირებული არამიზნობრივი ზარები;
- დამატებული კომუნიკაციის ახალი არხები გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრთან (მობილური აპლიკაცია, eCall);
- შემუშავებული ანალიზის დოკუმენტები და პროექტები;

² პროგრამის ფარგლებში დაგეგმილი საბოლოო შედეგები შეესაბამება წლიური ბიუჯეტის კანონის პროგრამული ბიუჯეტის დანართში შესაბამისი პროგრამის ფარგლებში განსაზღვრულ მოსალოდნელ საბოლოო შედეგებს.

³ იესება დაგეგმილი საბოლოო შედეგების ფაქტობრივი შესრულება საანგარიშო პერიოდისთვის, ხოლო თუ დაგეგმილი საბოლოო შედეგი მიიღწევა საანგარიშო პერიოდის შემდგომ, იესება დაგეგმილი საბოლოო შედეგის პროგრესი საანგარიშო პერიოდისთვის.

- შექმნილი მონაცემთა მიმოცვლის მოდული;

დაგეგმილი საბოლოო შედეგის შეფასების ინდიკატორი⁴

1. **საბაზისო მაჩვენებელი** - სსიპ „112“ საქართველოს ნებისმიერი წერტილიდან, 24 საათის განმავლობაში შემოსულ გადაუდებელი დახმარების შესახებ ზარებს პასუხობს. საჭირო გადაუდებელი დახმარების მიმღები მოქალაქეებიდან 100% უზრუნველყოფილია მაღალი ხარისხის მომსახურებით;

მიზნობრივი მაჩვენებელი - შენარჩუნებული არსებული მაჩვენებელი;

2. **საბაზისო მაჩვენებელი** - სერვისის მიღების გამარტივების მიზნით დაკავშირების ალტერნატიული არხების დამატება;

მიზნობრივი მაჩვენებელი - სსიპ „112“ - ში შემოსულ შეტყობინებებში მობილური აპლიკაციით შემოსული შეტყობინებების წილის ზრდა;

3. **საბაზისო მაჩვენებელი** - სსიპ „112“ -ის საქმიანობასთან დაკავშირებით მოსახლეობის ცნობადობის ამაღლება;

მიზნობრივი მაჩვენებელი - მოსახლეობის ცნობადობის ზრდა, რაც გამოიხატება დადებითი იმიჯის შექმნით, სოციალური აქტივობის ზრდით, ბლოგის წარმოებით, საინფორმაციო კამპანიების განხორციელებითა და სხვადასხვა პრეს-რელიზის, პრომო და საინფორმაციო მასალის გამოქვეყნებით;

4. **საბაზისო მაჩვენებელი** - არამიზნობრივი ზარების შემცირება სსიპ „112“-ში;

მიზნობრივი მაჩვენებელი - არამიზნობრივად შემოსული ზარების შემცირება 4% ით;

⁴ დაგეგმილი საბოლოო შედეგის ინდიკატორი შეესაბამება წლიური ბიუჯეტის კანონის პროგრამული ბიუჯეტის დანართში შესაბამისი პროგრამის ფარგლებში განსაზღვრულ საბოლოო შედეგის შეფასების ინდიკატორებს (მათ შორის, საბაზისო და მიზნობრივი მაჩვენებლები).

მიღწეული საბოლოო შედეგის შეფასების ინდიკატორი⁵

1. სსიპ „112“ -ის გაუმჯობესებული მომსახურება;
2. შემცირებული არამიზნობრივი ზარები;
3. დამატებული და გაუმჯობესებული კომუნიკაციის ახალი არხები გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრთან;

ცდომილების მაჩვენებელი (%/აღწერა) და განმარტება დაგეგმილ და მიღწეულ საბოლოო შედეგებს შორის არსებულ განსხვავებებზე⁶

- მობილური აპლიკაციის გამოყენებით ცრუ ზარების განხორციელება;
- მოსახლეობის მხრიდან დაბალი მიმღებლობა;

⁵ იესება საანგარიშო პერიოდისთვის მიღწეული შედეგის შეფასების ფაქტობრივი შესრულების მაჩვენებელი;

⁶ იესება ასეთის არსებობის შემთხვევაში