

დანართი



საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“-ის
განვითარების სტრატეგია და 2018-2022 წწ. სამოქმედო გეგმა

სარჩევი

ტერმინთა განმარტება.....	3
წინასიტყვაობა	4
1. არსებული მდგომარეობის ანალიზი.....	5
2. განვითარების სტრატეგიის მიზანი, ამოცანები და პრინციპები.....	8
3. განვითარების სტრატეგიული პრიორიტეტები/მიმართულებები	9
4.განვითარების სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის იმპლემენტაცია, მონიტორინგი და შეფასება	18
5. განვითარების სტრატეგიის სამოქმედო გეგმა 2018-2022წწ.....	19

ტერმინთა განმარტება

EENA - „ევროპის ერთიანი საგანგებო ნომრის ასოციაცია“

PSC Europe -ევროპის საზოგადოებრივი უსაფრთხოების კომუნიკაცია

TIEMS- საგანგებო სიტუაციების მართვის საერთაშორისო საზოგადოება

ERC - გადაუდებელი დახმარების შესახებ შემთხვევების სტატისტიკის აღმრიცხველი ერთიანი პროგრამა

„გადაუდებელი დახმარება“ - ძირითადად მოიცავს სამედიცინო, სახანძრო, სამაშველო და საპოლიციო შინაარსის მოქმედებებს, რომლის დროსაც, სსიპ „112“ უზრუნველყოფს შესაბამისი რესურსების ჩართვას.

„გადაუდებელი დახმარების მიღების დრო“ -გულისხმობს ყველაზე კრიტიკულ პერიოდს, გადაუდებელი დახმარების შესახებ შეტყობინების მიღებიდან - პოლიციის, ექიმის, მაშველის, მეხანძრის ან/და სხვა უფლებამოსილი სუბიექტის შემთხვევის ადგილზე მისვლის ჩათვლით, რის შემდეგაც საგანგებო სიტუაციის აღმოსაფხვრელად იწყება პირდაპირი რეაგირება.

ზარის ინიციატორი- „112“-ის მომხმარებელი

არამიზნობრივი ზარი- არაგადაუდებელი შემთხვევების თაობაზე შემოსული ზარი

ზარის მიმღები- ოპერატორი, რომელიც პასუხობს ქოლ-ცენტრში შემოსულ ზარებს

გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრი- „112“-ის ქოლ-ცენტრები თბილისსა და რუსთავში

ProQA - გადაუდებელი დახმარების ინციდენტის ტიპების და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა

წინასიტყვაობა

„112“ არის საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს მმართველობის სფეროში შემავალი საჯარო სამართლის იურიდიული პირი, რომელიც შექმნილია „საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საჯარო სამართლის იურიდიული პირის – „112“-ის შექმნის შესახებ“ საქართველოს კანონის შესაბამისად¹. სსიპ „112“ უზრუნველყოფს გადაუდებელი დახმარების შესახებ შეტყობინებების მიღებას და აღნიშნული შეტყობინებების ეფექტურ მართვას ერთიანი სატელეფონო ნომრის (1-1-2) მეშვეობით.

სსიპ „112“-ის შექმნით, 2012 წლიდან შესაძლებელი გახდა სამი დამოუკიდებელი საგანგებო ნომრის (საპატრულო, სასწრაფო სამედიცინო დახმარება და სახანძრო/სამაშველო) გაერთიანება. აღნიშნული სისტემის ჩამოყალიბებისას, ძირითადი აქცენტი გაკეთდა როგორც ამერიკის შეერთებული შტატების, ისე ევროკავშირის გამოცდილებაზე, რომელიც ითვალისწინებს მოსახლეობისთვის ეფექტური და ხელმისაწვდომი დახმარების აღმოჩენას გადაუდებელ და საგანგებო სიტუაციებში.

იმისათვის, რომ ქვეყნის ტერიტორიაზე, თითოეულმა მოქალაქემ უმოკლეს დროში შეძლოს გადაუდებელი დახმარების მიღება, აუცილებელია სსიპ-ის გამართული და უწყვეტი მუშაობა. სწორედ ამ მიზნით, 2016 წელს ქ. რუსთავში გაიხსნა ახალი ქოლ-ცენტრი, რომელიც თბილისის ქოლ-ცენტრთან ერთად, პარალელურ რეჟიმში იღებს შეტყობინებებს მთელი ქვეყნის მასშტაბით და ამ დროისთვის სრული დატვირთვით მუშაობს. ერთ-ერთ ცენტრში წარმოქმნილი ნებისმიერი სახის ხარვეზის შემთხვევაში, სსიპ „112“ უზრუნველყოფს საგანგებო ნომერთან შეუფერხებლად დაკავშირებას.

გარდა შიდა სამსახურეობრივი პროექტებისა, სსიპ „112“-ი აქტიურად მუშაობს საერთაშორისო თანამშრომლობის გაღრმავების კუთხით, რაც „112“-ის ერთ-ერთ პრიორიტეტს წარმოადგენს. სსიპ „112“-ისთვის მნიშვნელოვანია თანამედროვე და ევროპული სტანდარტების მქონე სამუშაო პროცესის დანერგვა და განვითარება.

სსიპ „112“-ის განვითარების მიზნით, უმნიშვნელოვანესია, საერთაშორისო სტანდარტებით ფუნქციონირება, უახლესი ტექნოლოგიების, საუკეთესო პრაქტიკისა და საერთაშორისო გამოცდილების გაცნობა და გაზიარება, რათა ცენტრმა შეინარჩუნოს საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისი ხარისხი და მუდმივად განვითარდეს. 2013 წელს, „112“ „ევროპის ერთიანი საგანგებო ნომრის ასოციაციის“ (European Emergency Number

¹ <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/1520643%23>

Association - EENA)² სრულუფლებიანი წევრი გახდა. 2015 წელს გახდა გამარჯვებული ნომინაციაში - „საუკეთესო მოქალაქე“, ხოლო 2016 წელს, მსოფლიოს 82 ქვეყანას შორის, რუმინეთთან ერთად წარდგენილი იყო ნომინაციაზე - „საუკეთესო ინოვაცია“ - პროექტით „სმს და ვიდეო ზარი ყრუ და სმენადაქვეითებული პირებისთვის“ და გამარჯვება მოიპოვა.

საერთაშორისო კუთხით ცენტრი მჭიდროდ თანამშრომლობს როგორც ევროკავშირის ფარგლებში არსებულ სხვადასხვა ქვეყნის „112“-თან, ისე ამერიკის შეერთებულ შტატებში მოქმედ „911“-თან. ამ მიზნით სსიპ „112“ 2014 წელს PSC-Europe³ და 2015 წელს TIEMS⁴ წევრი გახდა.

სსიპ „112“ ორიენტირებულია, უფლებამოსილ სამსახურებთან (პოლიცია, სასწრაფო, სამედიცინო დახმარება, სახანძრო/სამაშველო სამსახური) კოორდინირებული მუშაობით, ურთიერთთანამშრომლობითა და ინფორმაციის დროული გაცვლით, უზრუნველყოს მოსახლეობისთვის ხელმისაწვდომი გადაუდებელი დახმარების მიწოდება. გადაუდებელი დახმარების სფერო და შესაბამისად „112“-ის სისტემა, მუდმივად დგას სხვადასხვა პრობლემური საკითხებისა და გამოწვევების წინაშე. მათი აღმოფხვრა კიდევ უფრო გაზრდის ცენტრის მუშაობის ხარისხს, მომსახურების სისწრაფესა და ეფექტურობას.

წინამდებარე დოკუმენტი განსაზღვრავს ორგანიზაციის განვითარების სტრატეგიის მიზანს, სტრატეგიულ მიმართულებებს, გრძელ თუ მოკლევადიან მიზნებსა და ამოცანებს, რომელთა შესასრულებლად საჭირო ღონისძიებების გატარება და არსებულ გამოწვევებთან გამკლავება აუცილებელია სსიპ „112“-ის არსებული რესურსის ოპტიმალური გამოყენებისა და ეფექტური, გამჭვირვალე და ანგარიშვალდებული მართვისათვის.

წინამდებარე განვითარების სტრატეგიული გეგმა შემუშავებულ იქნა სსიპ „112“-ის თითოეული სამსახურის ჩართულობით. იგი არის ცოცხალი დოკუმენტი და შესაბამისად მისი განახლება მოხდება ყოველწლიურად.

დოკუმენტის საფუძველზე შეიქმნა შსს სსიპ „112“-ის სტრატეგიის განხორციელების 2018-2022წწ. სამოქმედო გეგმა, რომელშიც გაწერილია ორგანიზაციის ყველა სამსახურისთვის განსახორციელებელ ღონისძიებათა ნუსხა, ვადების, პასუხისმგებელი პირებისა და დაფინანსების წყაროების მითითებით.

1. არსებული მდგომარეობის ანალიზი

სსიპ „112“-ში გადაუდებელი დახმარების საჭიროების შესახებ შეტყობინებები შემოდის სრულიად საქართველოს მასშტაბით, 24 საათის განმავლობაში. ახლანდელი მონაცემებით, დღე-ღამის მანძილზე საგანგებო ნომერზე დაახლოებით 21 000 ზარი ფიქსირდება. არსებული მონაცემების სტატისტიკური ანალიზის მიხედვით, შემოსული შეტყობინებების 45% არამიზნობრივია. აღსანიშნავია, რომ ეს მაჩვენებელი მნიშვნელოვნადაა შემცირებული გასული წლების სტატისტიკურ მონაცემებთან

² <http://www.eena.org/>

³ <https://www.psc-europe.eu/>

⁴ <http://tiems.info/>

შედარებით (2013 წელს არამიზნობრივი ზარები, შემოსული შეტყობინებების 70%-ს შეადგენდა). ზარების დარჩენილი 55% სხვადასხვა სახის საგანგებო თუ არა საგანგებო სამსახურების ჩართულობას მოითხოვს. გადაუდებელი დახმარების შესახებ ზარების უმეტესი ხვედრითი წილი მოდის შეტყობინებებზე დედაქალაქის მასშტაბით (56%). მათ შორის, დიდი პროცენტული ნაწილი მიეკუთვნება სასწრაფო სამედიცინო კატეგორიის საქმეებს (78,6%).

სსიპ „112“ შეტყობინებებს რამდენიმე არხის მეშვეობით იღებს. კერძოდ: ხმოვანი ზარი, სმს შეტყობინება, ვიდეო ზარი, მობილური აპლიკაცია და სახანძრო დეტექტორი. თავდაპირველად შეტყობინება შემოდის ოპერატორთან, რომელიც განსაზღვრავს გადაუდებელი შემთხვევის ტიპს და ავსებს სარეგისტრაციო ფორმას ERC პროგრამაში. დარეგისტრირებული საქმე პარალელურ რეჟიმში გადაეცემა შესაბამისი (საპატრულო, სასწრაფო სამედიცინო, ან სახანძრო/სამაშველო) დისპეტჩერს, რომელიც უზრუნველყოფს გადაუდებელი დახმარების ბრიგადისთვის ინფორმაციის მიწოდებასა და დანიშნულების ადგილამდე მისვლას.

სსიპ „112“-სთვის მნიშვნელოვანია მუდმივი პროგრესი და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება, რაც დამოკიდებულია ახალი სტანდარტებისა და ტექნოლოგიების დანერგვაზე. სწორედ ეს არის ის მიმართულებები, რომლებზეც ორგანიზაციის ყველა სამსახური უწყვეტ რეჟიმში მუშაობს. ამ ყველაფრის ნათელი მაგალითია ის ცვლილებები, რომლებიც „112“-ში ბოლო პერიოდში დაინერგა. კერძოდ:

-გაუმჯობესდა **ERC პროგრამა** და დაინერგა ახალი ტექნოლოგიები. ინფორმაციის მიმოცვლა მომიჯნავე სამსახურებთან, გადავიდა ახალ საფეხურზე. კერძოდ, ამოქმედდა შეტყობინების ელექტრონულად, ვიზუალურად, პლანშეტების მეშვეობით გადაცემის სისტემა, რამაც სამუშაო პროცესი უფრო სწრაფი და მოქნილი გახადა.

-2017 წლის სექტემბრიდან შეიქმნა და წარმატებით ჩაეშვა წარმოებაში **მობილური აპლიკაცია**, რომელიც ორ ყველაზე მეტად მოხმარებად პლატფორმაზე (IOS და android) დაინერგა. აპლიკაციის გადმოწერა ნებისმიერ მსურველს სრულიად უფასოდ შეუძლია. სისტემა GPS სერვისის მეშვეობით ადგენს მომხმარებლის ადგილმდებარეობას /კოორდინატებს და ავტომატურად, მომხმარებლის სურვილის შემთხვევაში, პირდაპირ „112“-ში აგზავნის. ოპერატორსა და დისპეტჩერს ინიციატორის ადგილმდებარეობა რუკაზე თვალსაჩინო მონიშვნებით ეხსნებათ, რაც აადვილებს არა მხოლოდ ინფორმაციის გადაცემას, არამედ გადაუდებელი დახმარების შესაბამისი ბრიგადის ადგილამდე მისვლის დროსაც.

-საქართველოს მასშტაბით, გადაუდებელი დახმარების შესახებ შემთხვევების სტატისტიკის აღმრიცხველ ერთიან პროგრამას (ERC) დაემატნენ ოპერატორები და ცვლაში მომუშავე თანამშრომლებისთვის შეიქმნა **ცვლების გადანაწილების ოპტიმიზირებული სქემა**, რომელიც ითვალისწინებს გადატვირთულ პერიოდებს დღე-ღამის განმავლობაში (ე.წ. „პიკის საათი“). ამ პროგრამის შედეგად, ოპერატორების და დისპეტჩერების ყველაზე მეტი რაოდენობა სამსახურში მობილიზებულია იმ პერიოდში, როდესაც „112“-ზე ყველაზე მეტი ზარი ხორციელდება.

-განისაზღვრა სამუშაო პროცესის მარგი ქმედების კოეფიციენტები ოპერატორებისთვის. სტატისტიკის აღმრიცხველ ერთიან პროგრამაში, მუდმივად ხორციელდება ამ მონაცემების მონიტორინგი და მიღებული შედეგების დამუშავება, თუმცა ამ ეტაპზე არსებული პროგრამები, არ მოიაზრებს ინსპექტირების სამსახურისათვის აუცილებელი კონტროლის მექანიზმს. შესაბამისად, შესამუშავებელია ისეთი ელექტრონული პროგრამები/პორტალი, რომლებიც გეგმიური შემოწმება-შეფასებისას ინსპექტირების თანამშრომელთა სუბიექტურ ადამიანურ ფაქტორს მინიმუმამდე დაიყვანს და ორიენტირებული იქნება ხარისხის კონტროლზე.

მნიშვნელოვანია, თანამშრომელთა კვალიფიკაციის სისტემატიური ზრდა და განვითარება. ამ ეტაპზე „112“-ის ადამიანური რესურსების შეფასებისა და განვითარების სისტემა საჭიროებს გადახედვას და შესაბამისი აქტივობების ორგანიზებასა და განხორციელებას (ჯანსაღი და მზრუნველი სამუშაო გარემოს შექმნა, Team Building აქტივობები). ასევე, მუშაობის ხარისხის მართვისა და თანამშრომელთა შეფასების გაუმჯობესებისათვის გადასახედია მუშაობის სტანდარტები და მისი შესრულების მონიტორინგი. შეიქმნება ანგარიშგებაზე დაფუძნებული შეფასების სისტემა . ამ მიზნით, მნიშვნელოვანია ინსპექტირების თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლება ტრენინგების გზით და სამსახურის ხარისხის კონტროლისა და მართვის ფუნქციის გაძლიერება. ადამიანური რესურსების მართვის ელექტრონული სისტემა ჯერ კიდევ არ არის დანერგილი ორგანიზაციაში, რაც ართულებს ადამიანური რესურსების ეფექტურ მართვას. საკადრო ადმინისტრირების მიმართულებით პროცედურები საჭიროებს გამარტივებასა და დეცენტრალიზაციას.

სსიპ „112“ ძირითად ბირთვს წარმოადგენენ ოპერატორები და დისპეტჩერები, რომლებიც ყოველწამიერად იღებენ გადაუდებელი დახმარების საჭიროების შესახებ შეტყობინებებს მთელი ქვეყნის მასშტაბით. სამუშაო სპეციფიკიდან გამომდინარე, აუცილებელია მათი კვალიფიკაციისა და უნარების სისტემატიური განვითარება. 2015 წელს ჩამოყალიბდა და 2016 წლის ოქტომბრიდან აქტიურად დაიწყო ფუნქციონირება სსიპ „112“-ის სასწავლო ცენტრმა, რომელიც ოპერატორების შესაბამის გადამზადებას ორი მიმართულებით უზრუნველყოფს: ხორციელდება როგორც საბაზისო, ისე სისტემატიური ხასიათის ტრენინგები. სასწავლო ცენტრმა 2016 წლის ოქტომბრიდან დღემდე გადაამზადა 2969 ადამიანი და შეიმუშავა 17-ზე მეტი სატრენინგო მასალა.

სსიპ „112“-ში გახსნის დღიდან დღემდე არ განხორციელებულა ინფრასტრუქტურის ნაწილობრივი ან სრული რეკონსტრუქცია, რაც აფერხებს უშუალოდ გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრის ეფექტური მუშაობის პროცესს. სწორედ ამ მიზნით აშენდა ახალი ადმინისტრაციული შენობა და იგეგმება ძველი შენობის განახლება.

2014 წლის 15 მაისს სსიპ „112“-ში გაიხსნა ევაკუატორით მომსახურების სერვისის ცენტრი, რომელიც შემდეგ სერვისებს ახორციელებს: სისხლის და ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა შემთხვევებში ავტო-სატრანსპორტო საშუალებების ევაკუაცია და დაცულ საჯარიმო ავტოსადგომზე გადაყვანა, კერძო და იურიდიული პირების ევაკუატორით მომსახურება (ტრანსპორტირება და სადგომზე გადაყვანა). სერვისის

გაუმჯობესებისათვის საჭიროა ბიზნეს-სტრატეგიის შემუშავება და მოგებაზე ორიენტირებულ სერვისზე გადასვლა, ავტოპარკი საჭიროებს განახლებასა და ახალი საჯარიმო ავტოსადგომის მოწყობას, ჩამორთმეული მანქანების რეალიზაციის საკანონმდებლო დონეზე რეგულირებას, აღსრულების მექანიზმების შემუშავებასა და დანერგვას, აღრიცხვის ერთიანი ბაზის შექმნასა და ბილინგის სისტემის გამართვას.

2. განვითარების სტრატეგიის მიზანი, ამოცანები და პრინციპები

შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“ განვითარების სტრატეგიის მთავარი მიზანია ორგანიზაციისა და მომსახურების განვითარების პოლიტიკის შექმნა, სამსახურების მუშაობის ეფექტურობის, გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების გაზრდით საზოგადოებრივი ნდობის ამაღლება და ხელმისაწვდომი გადაუდებელი დახმარების მიწოდების უზრუნველყოფა.

სსიპ „112“-ის განვითარების სტრატეგიის ამოცანებია:

- სამსახურების მუშაობის ეფექტურობის, გამჭვირვალობისა და ანგარიშვალდებულების გაზრდა;
- სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობისა და ინფორმირებულობის/ცნობიერების ამაღლება;
- გადაუდებელი დახმარების პროცესში ჩართულ/მომიჯნავე უწყებებთან ეფექტური კოორდინაცია და ურთიერთთანამშრომლობა;
- საერთაშორისო თანამშრომლობის გაძლიერება;

სსიპ „112“ სტრატეგიით განსაზღვრული პოლიტიკის განხორციელება უნდა ეფუძნებოდეს შემდეგ პრინციპებს/მიდგომებს:

- **კომპლექსური მიდგომა:** გადაუდებელი დახმარების პროცესში ჩართულ/მომიჯნავე უწყებებთან ეფექტური კოორდინაცია და ურთიერთთანამშრომლობა მნიშვნელოვანი პრინციპია სტრატეგიული განვითარებისათვის;
- **ანგარიშგება და კეთილსინდისიერება:** სამსახურების ანგარიშგება და გამჭვირვალობა ხელს შეუწყობს სსიპ „112“-ის გადაუდებელი დახმარების-მომსახურების ხარისხიანი მიწოდების გაუმჯობესებას. შესაბამისად, აქცენტი უნდა გაკეთდეს პასუხისმგებელ უწყებებში პოლიტიკის დაგეგმვისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესების შესახებ ინფორმაციის ხელმისაწვდომობასა და გამჭვირვალობის გაზრდაზე, ანგარიშვალდებულების პრინციპების დანერგვაზე;
- **მტკიცებულებებზე დამყარებული მიდგომა:** სსიპ „112“-ის პოლიტიკა უნდა ეფუძნებოდეს სერვისში არსებული პრობლემების გამომწვევი ფაქტორებისა და რისკების შესწავლას, განხორციელებული ღონისძიებების ანალიზსა და სტრატეგიული დოკუმენტების შესრულების შეფასებას.
- **შედეგზე ორიენტირებული მიდგომა:** სტრატეგიის ფარგლებში დაგეგმილი და განხორციელებული ღონისძიებების დაგეგმვისას დასახული უნდა იყოს

რეალისტური მიზნები და მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული კონკრეტულ ღონისძიებებთან დაკავშირებული საბაზისო/არსებული მონაცემები, რომელიც შემდგომ ღონისძიებების შედეგების შეფასების შესაძლებლობას იძლევა.

- **მომხმარებელზე/მოქალაქეზე ორიენტირებული მიდგომა:** სტრატეგიის განხორციელების მთავარი მიზანია მოქალაქეებისთვის ხელმისაწვდომი და ხარისხიანი სერვისების მიწოდება, შესაბამისად მიდგომაც მოქალაქეებზე ზრუნვასა და მათი უკუკავშირის გათვალისწინებას მოიაზრებს.
- **სამოქალაქო სექტორის ჩართულობა:** სტრატეგიის პოლიტიკის განხორციელება მოითხოვს სამთავრობო, არასამთავრობო და საერთაშორისო ორგანიზაციებს შორის თანამშრომლობას. სამოქალაქო სექტორის მონაწილეობა და ინფორმირებულობა მნიშვნელოვანია არა მხოლოდ სტრატეგიული დოკუმენტების შემუშავებაში, არამედ მათი შესრულებისა და მონიტორინგის, სხვადასხვა ღონისძიებების დაგეგმვისა და განხორციელების პროცესში.
- **ადამიანის უფლებებზე დაფუძნებული მიდგომა:** სტრატეგიის შემუშავების, განხორციელების პროცესში გათვალისწინებული იქნება ადამიანის უფლებები (ინფორმაციის ხელმისაწვდომობა, ჩართულობა და სხვ.).

3. განვითარების სტრატეგიული პრიორიტეტები/მიმართულებები

სსიპ „112“-ის განვითარების სტრატეგიის მტკიცებულებებზე დაფუძნებული ეფექტური პოლიტიკის შექმნის მიზნით, ჩატარებული ანალიზისა და კვლევის საფუძველზე გამოვლინდა შემდეგი პრიორიტეტები:

- ✓ ეფექტიანი და ანგარიშვალდებული ფუნქციონირება
- ✓ მომიჯნავე უწყებებთან ეფექტური კოორდინაცია და საერთაშორისო თანამშრომლობა
- ✓ გადაუდებელი შემთხვევების მენეჯერის სერვისის დანერგვა და განვითარება
- ✓ სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობა და ინფორმირებულობა
- ✓ საჯარო სერვისების ერთიანი ნომრის შემოღება და განვითარება

პრიორიტეტი I. ეფექტიანი და ანგარიშვალდებული ფუნქციონირება

გრძელვადიანი მიზანი: ახალი სერვისების დანერგვის, არსებული პროგრამების განვითარებისა და სამსახურების გაძლიერების გზით სსიპ „112“-ის სამსახურების მუშაობის ეფექტურობისა და ანგარიშვალდებულების გაზრდა.

არსებული მდგომარეობა: სსიპ „112“-ის ბიზნეს პროცესი რამდენიმე საფეხურისგან შედგება. გადაუდებელი დახმარების საჭიროების შემთხვევაში, აუცილებელია თითოეული მათგანის შეუფერხებელი წარმოება და გაუმჯობესება, პრობლემის დროულად და სრულად აღმოფხვრისთვის.

„112“-ის ბიზნეს პროცესის უკეთ წარმართვისთვის, აუცილებელია დღევანდელი საკომუნიკაციო არხების გამრავალფეროვნება და გამარტივება. მიმდინარეობს აქტიური

მუშობა უცხოენოვანი შეტყობინების მიღების პროცესის დახვეწისა და ზარის უწყვეტობის უზრუნველყოფის კუთხით. ამავე მიზნით მიმდინარეობს უცხოენოვანი ოპერატორების ჯგუფის ფორმირება და მათი უნაჩვევების გამოყენებით ეფექტური სისტემის აწყობა.

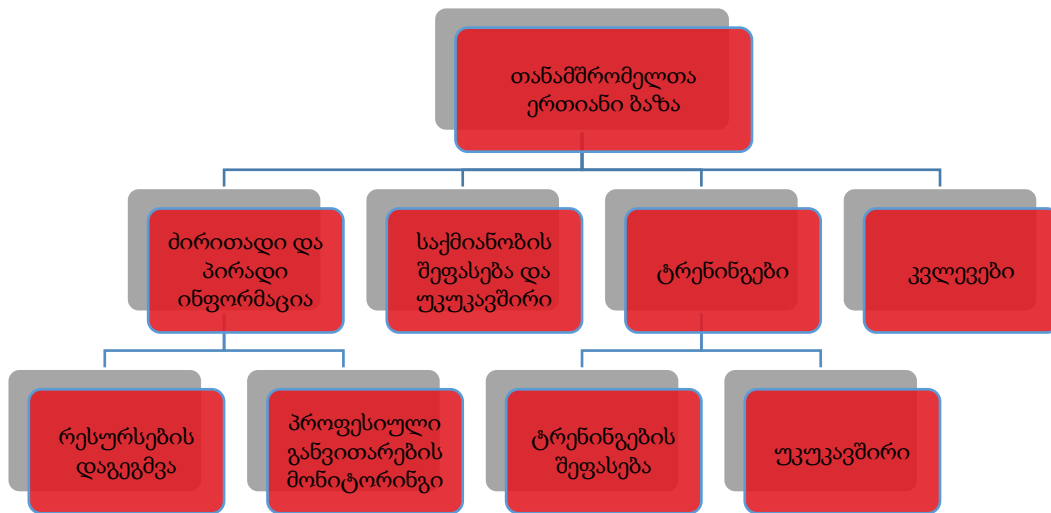
დღეისთვის შსს სსიპ „112“-ში ლოკაციის დადგენა შესაძლებელია ოთხი საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით: ფიქსირებული ტელეფონი, მობილური აპლიკაცია „112 საქართველო“, GPS ტრეკერი, eCall საქართველო. განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, საქართველოს ტერიტორიაზე მოქმედი მობილური ოპერატორების მიერ, შსს სსიპ „112“-ისთვის, როგორც უფლებამოსილი ორგანოსთვის, გეოლოკაციის რეალურ დროში, ავტომატურად განსაზღვრის შესაძლებლობის მინიჭება⁵. ამ მიმართულებით აუცილებელია **მულტიფუნქციური და ცხელი წერტილების რუკის შემუშავება, Google AML⁶ ჩართვა** და სხვა მსგავსი სერვისებისა და პროგრამების განვითარება. ასევე მნიშვნელოვანია უკვე არსებული საკომუნიკაციო არხების გაუმჯობესება და სხვადასხვა მარკეტინგული საშუალებების გამოყენება მათი გავრცელების/დაფარვის (აბონენტების/მოსარგებლების) გაზრდის მიზნით.

სსიპ „112“ არსებული ხარისხის კონტროლის და შეფასების სისტემა, ისევე როგორც სხვა სამუშაო მექანიზმები, არსებული მოთხოვნების ზრდასთან ერთად, საჭიროებისამებრ, მუდმივ განახლებას მოითხოვს. „112“-ის ჩამოყალიბების შემდეგ, საქართველო სხვადასხვა საერთაშორისო ორგანიზაციის წევრი გახდა, ამასთანავე დაიწყო ევროპული /საერთაშორისოდ აღიარებული სტანდარტების დანერგვა, რაც ხარისხის კონტროლის და შეფასების სისტემის გადახედვას გულისხმობს. არსებულ სისტემაში შეფასების მექანიზმების გადახედვა, მოგვცემს საშუალებას სისტემა გავხადოთ უფრო ობიექტური და გამჭვირვალე, რაც ხარისხის მაღალი დონის შენარჩუნებას უზრუნველყოფს.

სსიპ „112“ ეფექტური ფუნქციონირებისთვის აუცილებელია ადამიანური რესურსების ელ-მართვის სისტემის შემუშავება, რაც საშუალებას მოგვცემს როგორც თანამშრომელთა მუშაობის ხარისხის კონტროლისა და ინსპექტირების ეფექტური და გამჭვირვალე მართვის, ასევე ქოუჩინგის და სხვა ახალი ინსტრუმენტების გამოყენების შესაძლებლობას. **ადამიანური რესურსების ერთიან მონაცემთა მენეჯმენტის სისტემა** ითვალისწინებს ერთიან სისტემაში მონაცემთა თავმოყრას, დამუშავებას და ანალიზს. ელექტრონული პორტალის საშუალებით შესაძლებელი იქნება სხვადასხვა ინფორმაციის მიზმა თანამშრომლებზე - ძირითადი და პირადი ინფორმაცია, გავლილი ტრენინგები, საქმიანობის შეფასება, უკუკავშირი და ა.შ. პორტალის საშუალებით ასევე განხორციელდება ტრენინგების შესახებ ინფორმაციის მიღება და დამუშავება. მოხდება ტრენინგების შედეგების შეფასება, თანამშრომელთა კმაყოფილების კვლევების დაგეგმვა და ანალიზი.

⁵ შესაბამისი სამართლებრივი რეგულაცია, გაწერილია საქართველოს კანონში „ელექტრონული კომუნიკაციების შესახებ“ (მუხლი 8⁴ . გეოლოკაციის რეალურ დროში განსაზღვრის სისტემა). აღნიშნული ნორმატიული აქტი, კანონის მიხედვით 2020 წლის 30 მარტიდან უნდა ამოქმედდეს.

⁶ Google AML - გუგლის დახმარების ლოკაციების იდენტიფიცირება



თითოეული ზემოხსენებული კომპონენტისთვის შემუშავდება და დამტკიცდება მოდულები, რომელთა ინტეგრაცია მოხდება პორტალზე ელექტრონულად. სისტემა წარმოადგენს როგორც ხარისხის კონტროლის ეფექტურ მექანიზმს, ასევე კვლევასა და ანალიზზე დაფუძნებული დაგეგმვისა და გადაწყვეტილებების მიღების ოპტიმალურ შესაძლებლობას. სტატისტიკური მოდულების საშუალებით ასევე მოხდება შედეგების მონიტორინგი, მიზეზ-შედეგობრივი კავშირების გამოვლენა და არსებული რესურსების გათვალისწინებით ახალი მიდგომების შემუშავება.

სსიპ „112“ ეფექტური მუშაობისათვის მნიშვნელოვანია უახლესი მოთხოვნების შესაბამისი პროგრამული უზრუნველყოფის შექმნა, რომლის ინტერფეისი მეტად მეგობრული გახდება. პროგრამაში გათვალისწინებული იქნება ისეთი ხელსაწყოები, რომელიც დაეხმარება ოპერატორს და დისპეტჩერს შეტყობინების მართვაში: მითითებები ინციდენტის ტიპის მიხედვით, კონსულტაციები ბრიგადის მისვლამდე, ინციდენტის ტიპების და პრიორიტეტების განმსაზღვრელი მოდული, ლოკაციის განსაზღვრის შესაძლებლობა, ინტერაქტიული რუკა, მანქანური დასწავლის ალგორითმების გამოყენება, ბრიგადების რესურსის ოპტიმალურად გამოყენების რეკომენდაციების შემუშავება.

ორგანიზაციის სპეციფიკიდან გამომდინარე, შსს სსიპ „112“ წარმოადგენს ქვეყნისთვის განსაკუთრებული მნიშვნელობის მქონე სუბიექტს, რომლის უწყვეტი ფუნქციონირება მნიშვნელოვანია ქვეყანაში უსაფრთხოებისა და საზოგადოებრივი წესრიგის შენარჩუნებისთვის. შესაბამისად, აუცილებელია მისი ტექნიკური, ფინანსური და ფიზიკური გარემოს გამართულად ფუნქციონირება და ინფორმაციული აქტივების მთლიანობა.

სტრატეგიის პოლიტიკის, როგორც საბაზისო დოკუმენტის საფუძველზე, „112“ შეიმუშავებს **კრიზისული და არასტანდარტული შემთხვევების მართვის**, ასევე **ინფორმაციული უსაფრთხოების პოლიტიკის** დოკუმენტებს შემდეგი მიმართულებებით: ბიზნეს უწყვეტობა, მომსახურების უწყვეტობა, ფიზიკური უსაფრთხოების გეგმა, მობილური ქოლ-ცენტრის შექმნა, დისტანციურად ზარების მიღების შესაძლებლობის შექმნა (Remote Access), რეგიონალური გადაზღვევის ცენტრის შექმნა (დასავლეთ საქართველო), ზარის მიმღებთა სარეზერვო ჯგუფების გაზრდა.

ამოცანები:

1. „112“-ის სერვისების ხელმისაწვდომობისა და ეფექტურობის გაზრდა;
2. ადამიანური რესურსებისა და გაწეული სერვისების ხარისხის კონტროლის სისტემის ჩამოყალიბება და დანერგვა;
3. კრიზისული და არასტანდარტული შემთხვევების ეფექტური მართვა;

პრიორიტეტი II. მომიჯნავე უწყებებთან ეფექტური კოორდინაცია და საერთაშორისო თანამშრომლობა

გრძელვადიანი მიზანი: გადაუდებელი დახმარების პროცესში ჩართულ მომიჯნავე უწყებებთან ეფექტური კოორდინაციისა და ურთიერთთანამშრომლობის გაღრმავება და საერთაშორისო თანამშრომლობის გაძლიერება.

არსებული მდგომარეობა:

გარდა შიდა სამსახურეობრივი პროექტებისა, სსიპ „112“-ი აქტიურად მუშაობს საერთაშორისო თანამშრომლობის გაღრმავების კუთხით, რაც „112“-ის ერთ-ერთ პრიორიტეტს წარმოადგენს. სსიპ „112“-ისთვის მნიშვნელოვანია თანამედროვე და ევროპული სტანდარტების გათვალისწინებით ეფექტური სამუშაო პროცესის დანერგვა და განვითარება. ამ მიზნით „112“ გეგმავს დონორთა ყოველწლიური საკოორდინაციო შეხვედრების მოწყობას, სადაც ორგანიზაცია დონორებს წარუდგენს პრიორიტეტულ საკითხებზე ანგარიშებს, პრეზენტაციებს და დასახავს თანამშრომლობის სამომავლო გზებს.

საერთაშორისო კუთხით სსიპ „112“ მჭიდროდ თანამშრომლობს, როგორც ევროკავშირის ფარგლებში არსებულ სხვადასხვა ქვეყნის „112“-თან, ისე ამერიკის შეერთებულ შტატებში მოქმედ „911“-თან. ამ მიზნით სსიპ „112“ 2013 წელს EENA, 2014 წელს PSC-Europe⁷ და 2015 წელს TIEMS⁸ წევრი გახდა. ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური აქტიურად მუშაობს როგორც ახალ ორგანიზაციებში გაწევრიანების, ასევე სხვადასხვა საერთაშორისო ღონისძიებებში მონაწილეობისა და სსიპ „112“-ის სერვისების პოპულარიზაციის კუთხით. ერთ-ერთ პრიორიტეტს წარმოადგენს, ასევე საქართველოში მოქმედ საერთაშორისო და არასამთავრობო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა და მათი ჩართულობის უზრუნველყოფა.

სსიპ „112“-ის ეფექტური და გამართული მუშაობისთვის აუცილებელია მომიჯნავე უწყებებთან პროაქტიური კოორდინაცია და თანამშრომლობა. **მომიჯნავე უწყებებს** წარმოადგენენ: საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს საპატრულო პოლიციის დეპარტამენტი, საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს ცენტრალური და რეგიონული კრიმინალური პოლიციის დეპარტამენტები, საქართველოს პრემიერთან არსებული საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახური, საქართველოს შრომის,

⁷ <https://www.psc-europe.eu/>

⁸ <http://tiems.info/>

ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სსიპ საგანგებო სიტუაციების კოორდინაციისა და გადაუდებელი დახმარების ცენტრი, ქ. თბილისის მერიის გადაუდებელი დახმარების ცენტრი და ქ. ბათუმის მერიის შპს „სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრი“.

მომიჯნავე სამსახურები არ არიან სრულად ინფორმირებულნი უფლება-მოვალეობების თაობაზე და არ აქვთ მკვეთრად გამიჯნული სამოქმედო ტერიტორიები, შესაბამისად ვაწყდებით ინტერესთა კონფლიქტს სამსახურებს შორის, რაც უარყოფითად აისახება გადაუდებელი დახმარების აღმოჩენის პროცესზე. საჭიროა მომიჯნავე სამსახურებთან ურთიერთობების გაღრმავება, სამოქმედო ტერიტორიებისა და უფლება-მოვალეობების გამიჯვნა, პროაქტიური თანამშრომლობა და ერთობლივი პროექტების განხორციელება.

გადაუდებელი დახმარების ბრიგადების უფრო რაციონალურად გადანაწილებისა და პროცესის ოპტიმიზაციის მიზნით, სსიპ „112“ აქტიურად მუშაობს არსებული ინციდენტის ტიპებისა და მათი პრიორიტეტების განსაზღვრის მექანიზმის გადარევიკვაზე, რაც მომიჯნავე სამსახურების უშუალო ჩართულობის გარეშე ვერ განხორციელდება. მნიშვნელოვანია მოხდეს აღნიშნული პროცედურების სტანდარტიზაცია, რათა საბოლოოდ განისაზღვროს თითოეული შემთხვევის ტიპი და მომიჯნავე სამსახურების ბრიგადების დანიშნულების ადგილამდე სწრაფად მისასვლელი ავტომატური მარშრუტები. მომიჯნავე სამსახურებთან კოორდინაციის შედეგად, უნდა მოხდეს არსებული მდგომარეობის გაუმჯობესება, რაც ხელს შეუწყობს მათთვის ინფორმაციის სწორი ფორმით გადაცემასა და ინციდენტის ტიპის კონკრეტულ შემთხვევასთან შესაბამისობას. გადაუდებელი დახმარების აღმოჩენისას გამოვლენილ ხარვეზებზე პერიოდული ანგარიშის მიწოდება მომიჯნავე სამსახურის ხელმძღვანელობისთვის დაგეხმარება მოვახდინოთ ბრიგადების არაკვალიფიციური მომსახურების პრევენცია, შევამციროთ განმეორებითი ზარების რაოდენობა და შესაბამისად გავაუმჯობესოთ როგორც 112-ის, ისე მომიჯნავე უწყებების იმიჯიც.

ამოცანები:

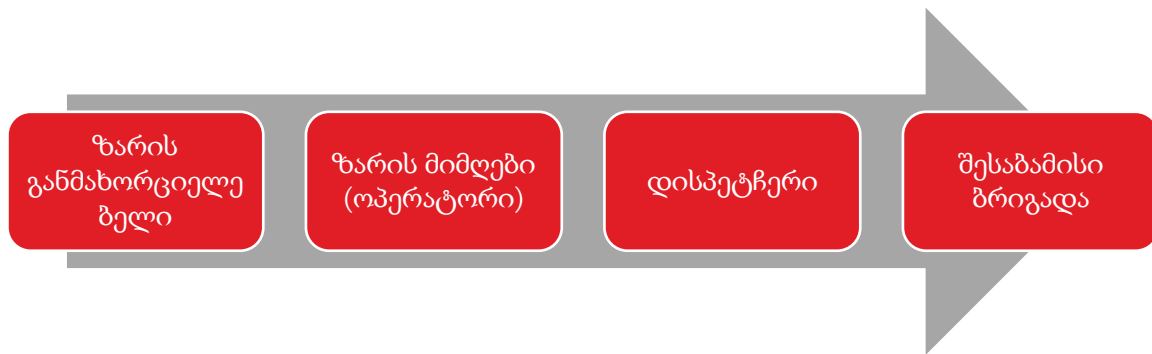
1. პარტნიორ საერთაშორისო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობის გაღრმავება და ახალი პარტნიორების მოძიება;
2. დონორ ორგანიზაციებთან მჭიდრო კოორდინაცია;
3. მომიჯნავე უწყებებთან პროაქტიური თანამშრომლობა;

პრიორიტეტი III. „გადაუდებელი შემთხვევის მენეჯერის“ სერვისის დანერგვა და განვითარება

გრძელვადიანი მიზანი: 112-ის მომსახურების დონის გაუმჯობესება და „გადაუდებელი შემთხვევის მენეჯერის“ სერვისის დანერგვა

⁹ **Emergency case manager** -სსიპ 112 მიერ შემუშავებული პროექტის თანახმად ეს პოზიცია, მოაზრებს როგორც ზარის მიღებას, ისე მის დისპეჩერიზაციას

არსებული მდგომარეობა: შსს სსიპ „112“-ის ადამიანური რესურსების მართვისა და განვითარების სამსახური, საპილოტე რეჟიმში ახორციელებს პროექტს, რაც გულისხმობს ისეთი ადამიანური რესურსის შექმნას, რომელიც კომპეტენტური იქნება შსს სსიპ „112“-ის ბიზნეს პროცესის რამდენიმე ეტაპზე. ამ დროისთვის ბიზნეს პროცესი შემდეგნაირად არის აწყობილი:



აღნიშნული ბიზნეს პროცესი დაკავშირებულია მთელ რიგ გამოწვევებთან, რომელთა მოგვარებაც „112“-ის ერთ-ერთი პრიორიტეტული მიმართულებაა. ამ დროისთვის სსიპ „112“ მუშაობის პროცესში შემდეგ პრობლემებს აწყდება:

1. მაღალ პრიორიტეტულ შემთხვევებში რეაგირების გაზრდილი დრო და შესაბამისი მორეაგირე სამსახურების არარაციონალური დატვირთვა, რაც გამოწვეულია არაგადაუდებელი ზარების დიდი რაოდენობით;
2. სატელეფონო კონსულტაციის (მათ შორის, პირველადი სამედიცინო დახმარების სატელეფონო სერვისის) არარსებობა, როგორც არა გადაუდებელ, ასევე გადაუდებელ შემთხვევებში;
3. საქმის პრიორიტეტების განსაზღვრისას მაღალი ცდომილების ზღვარი;
4. სტრესული სამუშაო გარემო დისპეტჩერებისთვის, რადგან მათ საკუთარ თავზე უწყვეტ ბრიგადების განაწილების პასუხისმგებლობის აღება;
5. სტრესული სამუშაო გარემო ზარის მიმღები ოპერატორებისთვის, რადგან მათ უწყვეტ თავიდან ბოლომდე თავად მართონ ზარი, იკითხონ საჭირო კითხვები და სწორი თანმიმდევრობით. ეს გარემო კი მათ მოტივაციასა და მათ მიერ გაცემულ მომსახურებაზე აისახება;
6. მოქალაქეების უკმაყოფილება „112“-ის მომსახურებით, რადგან ზარის მიმღები მათ ინფორმაციას იღებს თითქმის მექანიკურად, ყოველგვარი თანაგრძნობის გამოხატვის გარეშე;
7. ზემოაღნიშნული გამოწვევები კი იწვევს მოქალაქეებს შორის „112“-ის დაბალ პოპულარობას.

სწორედ აღნიშნულ გამოწვევებზე საპასუხოდ ხორციელდება საპილოტე პროექტი, თუმცა, ამის პარალელურად მუდმივად ხდება საერთაშორისო პრაქტიკის შესწავლა, რათა პროექტი დაიხვეწოს და სრული დატვირთვით ამუშავდეს. გამოიკვეთა, რომ მსოფლიოს 45 ქვეყანაში დანერგილია 25 წლიანი გამოცდილების მქონე ProQA - გადაუდებელი დახმარების ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განსაზღვრელი პროგრამა,

რომელიც, დისპეტჩ-კონსოლებთან¹⁰ ერთად, საშუალებას აძლევს ერთ ადამიანს, მიიღოს ინფორმაცია ინციდენტის შესახებ და პარალელურ რეჟიმში მოახდინოს შესაბამისი სამსახურების დისპეტჩერიზაცია.

„გადაუდებელი შემთხვევის მენეჯერის“ მოდელის საბოლოოდ დანერგვის შედეგად, ბიზნეს პროცესი შემდეგნაირად აეწყო:



შესაბამისი ტექნიკური აღჭურვილობისა და პროგრამული უზრუნველყოფის შექმნა შემდეგ შედეგამდე მიგვიყვანს:

1. ProQA¹¹ იძლევა საშუალებას, რომ ოპერატორმა მოსაუბრეს გაუწიოს სატელეფონო კონსულტაცია. პროგრამა თავად აგენერირებს სიტუაციის შესაბამის ინსტრუქციებს. არაგადაუდებელ შემთხვევებში სატელეფონო კონსულტაციის გაწევა მნიშვნელოვნად შეამცირებს სამედიცინო ბრიგადების დატვირთულობას, რადგან დღეის მონაცემებით, შემოსული ზარების 80% სამედიცინო ხასიათისაა, ამ 80%-დან 60% კი არაგადაუდებელი შემთხვევაა და ბრიგადებს თითოეულ ზარზე რეაგირება უწევთ;
2. გადაუდებელ შემთხვევებში სამედიცინო ბრიგადის ინციდენტის ადგილზე მისვლამდე, პირველადი სამედიცინო დახმარების სატელეფონო კონსულტაციის გაწევის საშუალებით დაზარალებულის მდგომარეობა სულ მცირე არ გაუარესდება და შესაძლოა, გაუმჯობესდეს კიდევ;
3. ProQA-ს ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მახასიათებელია საქმის პრიორიტეტის განსაზღვრის დახვეწილი სისტემა. დეტალური შეკითხვების საშუალებით ProQA დიდი სიზუსტით განსაზღვრავს მდგომარეობის სიმწვავეს და კრიტიკულობას;
4. რადგან ProQA, ინციდენტის შესაბამისად, დეტალურ კითხვებს სწორი თანმიმდევრობით თავად აგენერირებს, ზარზე მოპასუხე გადაუდებელი შემთხვევის მენეჯერს აღარ უწევს ამ ამოცანაზე ფიქრი. მას მხოლოდ ევალება მოცემული შეკითხვების და ინსტრუქციების წაკითხვა მოსაუბრისთვის, რაც მნიშვნელოვნად ამცირებს სტრესს და მოქმედებს მომსახურების ხარისხზე.

გადაუდებელი შემთხვევისას მენეჯერს ექნება შესაბამისი მომზადება და პროგრამული უზრუნველყოფა, რათა ზარის განმახორციელებლის მიმართ იყოს უფრო მზრუნველი და მასთან ხაზზე დარჩეს ინციდენტის ამოწურვამდე. ეს გამოიწვევს „112“-ის სერვისის ხარისხის გაუმჯობესებას, ზარის ინიციატორების კმაყოფილებასა და „112“-ის იმიჯის ზრდას.

¹⁰ დისპეტჩ-კონსოლი - დისპეტჩერიზაციის მოწყობილობა

¹¹ ProQA - გადაუდებელი დახმარების ინციდენტის ტიპების და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა

ამოცანები:

1. პროგრამის თარგმნა/ადაპტირება და დანერგვა
2. ადამიანური რესურსების მომზადება და გადამზადება

პრიორიტეტი IV. სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობა და ინფორმირებულობა

გრძელვადიანი მიზანი: სსიპ „112“-ის სამსახურების მუშაობაში სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობის უზრუნველყოფა და მათი ინფორმირებულობის/ცნობიერების ამაღლება.

არსებული მდგომარეობა: „112“-ის საქმიანობის ერთ-ერთ ძირითად მიმართულებას „112“-ის დანიშნულების და მისი გამოყენების შესახებ მოსახლეობის ინფორმირებულობის დონის გაზრდა და შენარჩუნება წარმოადგენს. მოსახლეობის ნაწილმა არ იცის საგანგებო ნომერი, ის თუ რა სერვისებს აერთიანებს „112“-ი და რომელ კონკრეტულ შემთხვევებში დგება გადაუდებელი დახმარების გამოძახების აუცილებლობა.

მოსახლეობის დიდმა ნაწილმა ზუსტად არ იცის „112“-თან დაკავშირების მოქმედი საკომუნიკაციო არხების არსებობისა და მათი გამოყენების შესახებ. მათ ვინც იცის არხების გამოყენება, „112“-თან დაკავშირებაში ხელს უშლის ხაზის გადატვირთულობა, რაც გამოწვეულია ცრუ და არამიზნობრივი ზარებით. შესაბამისად, პრობლემური სეგმენტის ინფორმირებულობა მოქმედი საკომუნიკაციო არხების არსებობასთან დაკავშირებით „112“-ის მუშაობის ერთ-ერთ მთავარ პრიორიტეტს წარმოადგენს. სსიპ „112“-ი დაკავშირების მოქმედი არხების შესახებ (Mobile App, Ecall, GPS Tracker) ინფორმაციის გავრცელებას გეგმავს საიტის, სოციალური ქსელების, ბანერების, საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლების კამპანიების ჩატარების გზით.

ოპერატორთან სწორი თანამშრომლობისა და საზოგადოების ნდობის ამაღლების მიზნით, სსიპ „112“ გეგმავს ქოლ-ცენტრის ოპერატორების განსაკუთრებული ისტორიების პოპულარიზაციას. „112“-ის ოპერატორებს, თითქმის ყოველდღიურად უწევთ ძალიან რთული და არასტანდარტული ზარების მიღება და ხშირ შემთხვევაში, სწორედ მათ სწრაფ რეაგირებაზეა დამოკიდებული თითოეული მოქალაქის ბედი. ამიტომაც, საჭიროა მოქალაქეებმა იცოდნენ, რა დიდ სირთულეებსა და პასუხისმგებლობას გულისხმობს „112“-ის ოპერატორად მუშაობა.

„112“-ზე ზარის ინიცირების ხელის შეშლელ ფაქტორად, შესაძლოა, მოგვევლინოს სოციალური პასუხისმგებლობის პრობლემა, როდესაც მოქალაქეები მენტალიტეტის, გულგრილობის ან მსგავსი მიზეზების გამო, თავს იკავებენ 112-თან დაკავშირებისგან. მოსახლეობის სოციალური პასუხისმგებლობის გაზრდის მიზნით საჭიროა გარკვეული კამპანიების წარმოება. როგორც პრეტენზიის შემცველი, ისე მადლობის გადახდის მიზნით შემოსული შეტყობინებების სისტემატიზაცია, მუდმივი ანალიზი და შესაბამისი უწყებების

ინფორმირება. „112“ დაგეგმავს და განახორციელებს ღონისძიებებს როგორც დედაქალაქში, ასევე რეგიონებში, სადაც მოეწყობა შეხვედრა ადგილობრივ მოსახლეობასთან, მათ შორის მცირეწლოვნებთან. ინტერაქტიულ შეხვედრაზე მოსახლეობას შესაძლებლობა ექნება დასვას მათთვის საინტერესო, „112“-ის ფუნქციონირებასთან დაკავშირებული შეკითხვები. შეხვედრების დროს დარიგდება საინფორმაციო ფლაერები/ბუკლეტები.

სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობის უზრუნველსაყოფად, აუცილებელია გამართული, მოქნილი და ეფექტური საკომუნიკაციო საშუალებების არსებობა, როგორც ვებ-გვერდის, ასევე სოციალური ქსელების სახით. ქართული სეგმენტიდან გამომდინარე, „112“-ის შემთხვევაში ყურადღება გამახვილდება ორგანიზაციის ვებ-გვერდის განახლებაზე და Facebook-ის ოფიციალური გვერდის საკომუნიკაციო სტრატეგიის განვითარებაზე. ასევე, აუცილებელია სსიპ „112“ სასწავლო ცენტრისა და ევაკუატორით მომსახურების სერვისების ვებ-გვერდების შექმნა, მათი ლინკის მიხედვით არსებულ ოფიციალურ ვებ-გვერდზე.

მოქალაქეთა მაქსიმალური ჩართულობის უზრუნველსაყოფად მნიშვნელოვანია, ვებგვერდს და მობილურ აპლიკაციას დაემატოს ხმოვანი ვერსია, რომლის საშუალებით, უსინათლო და მხედველობადაქვეითებული მოქალაქეები „112“-ის ვებგვერდსა და აპლიკაციაზე მნიშვნელოვანი ინფორმაციის მიღებას შეძლებენ. ვებგვერდისა და მობილური აპლიკაციის ხმოვანი ვერსია მომხმარებლებს სთავაზობს შრიფტის ზომის გაზრდას, ტექსტი კი კურსორის გადატარებისას გახმოვანდება.

ყოველი წლის 11 თებერვალს - გადაუდებელი დახმარების ნომერის დღის აღსანიშნავად მოეწყობა სსიპ „112“ გასული წლის მუშაობის ანგარიშის წარდგენა საზოგადოებისა და საერთაშორისო ორგანიზაციებისათვის.

ამოცანები:

1. „112“-ის ცნობადობისა და მიზნობრიობის გაზრდა;
2. მოსახლეობის/საზოგადოების ნდობის მოპოვება/ამაღლება და მათი სოციალური პასუხისმგებლობის გაზრდა;
3. საზოგადოებრივი უკუკავშირის შესაძლებლობების შექმნა, მათი დამუშავება და შესაბამისი ღონისძიებების დაგეგმვა/განხორციელება;

პრიორიტეტი V. საჯარო სამსახურების ერთიანი ცხელი ხაზის ნომრის¹² შემოღება და განვითარება

გრძელვადიანი მიზანი: საჯარო სამსახურების ცხელი ხაზის ნომრების ერთი ნომრის ქვეშ გაერთიანება და ერთ ფიზიკურ სივრცეში მოქცევა მოსახლეობის ეფექტური ინფორმირების უზრუნველსაყოფად.

არსებული მდგომარეობა: შსს სსიპ „112“-ი შეტყობინებებს მთელი ქვეყნის მასშტაბით, 24 საათის განმავლობაში იღებს. შეტყობინებების უმეტესობა შინაარსობრივად განსხვავდება

¹² **Single Public Service Number**

ერთმანეთისგან და შესაძლოა სცდებოდეს სსიპ „112“-სა და მისი მომიჯნავე სამსახურების კომპეტენციას. „112“-ს უკვე აქვს ქვეყნის სხვა საჯარო სამსახურებთან კოორდინირებისა და ინფორმაციის მიმოცვლის გამოცდილება, რაც რიგ საკითხებში ოპერატიული მართვის სამმართველოს სტანდარტითაა გაწერილი. სსიპ „112“ არ რჩება გულგრილი მოქალაქის პრობლემის მიმართ და რიგ შემთხვევებში, თავად გადასცემს ინფორმაციას შესაბამის უწყებას, ან აწვდის მოქალაქეს საკონტაქტო ინფორმაციას.

„112“-ის ქოლ-ცენტრში ყოველდღიურად, მიზნობრივ ზარებთან ერთად, შემოდის როგორც არამიზნობრივი, ისე არაგადაუდებელი ხასიათის ზარები. ეს იწვევს არსებული საკადრო რესურსის გაუმართლებელ დატვირთვასა და კრიტიკული მიზნობრივი ზარების მომსახურების დროის ზრდას.

საქართველოს მოქალაქეებს ყველა საჯარო დაწესებულებასთან შეუძლიათ დაკავშირება, თუმცა ცნობადობისა და ნომრის სიმარტივის გამო, ხშირად ზარს მაინც „112“-ზე ახორციელებენ. ამ პრობლემის მოსაგვარებლად, სსიპ „112“ მუშაობს **საჯარო სამსახურების ერთიანი ეროვნული ქოლ-ცენტრის შექმნის** იდეაზე, რომელიც თავის თავში გააერთიანებს როგორც გადაუდებელი დახმარების ნომრის „112“ მომსახურებას, ისე ქვეყანაში არსებული საჯარო დაწესებულებების ცხელი ხაზების საკონტაქტო ნომრების გაერთიანების იდეას. ყველა ისეთი ზარი, რომლის შინაარსიც არ მოითხოვს გადაუდებელი დახმარების ბრიგადების ჩართულობას შემოვა დამოუკიდებელ სატელეფონო ნომერზე, სადაც მოქალაქეები შეძლებენ მიიღონ ნებისმიერი სახის ინფორმაცია ან დახმარება მთავრობის მიერ გაწეული და მიმდინარე საჯარო პროგრამების/სერვისების თაობაზე.

საჯარო სამსახურების ერთიანი ცხელი ხაზის ნომერი უზრუნველყოფს ყველა საჯარო სამსახურისთვის რესურსის ოპტიმიზაციას და უშუალოდ „112“-ისთვის, როგორც საგანგებო ნომრისთვის, არამიზნობრივი ზარების რაოდენობის მკვეთრ შემცირებას.

ამოცანები:

1. საჯარო სამსახურების ერთიანი ეროვნული ნომრის შექმნა;
2. ახალი საინფორმაციო ბაზის ფორმირება და პროგრამული უზრუნველყოფა;
3. ადამიანური რესურსების მომზადება და გადამზადება;

4. განვითარების სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის იმპლემენტაცია, მონიტორინგი და შეფასება

სსიპ „112“ განვითარების პოლიტიკის წარმატება დამოკიდებულია არა მხოლოდ სტრატეგიული დოკუმენტების არსებობასა და შემუშავების პროცესზე, არამედ მათი შესრულების ხარისხსა და განხორციელებული ღონისძიებებით მიღწეულ შედეგებზე.

სტრატეგიული დოკუმენტების მონიტორინგი მიზნად ისახავს შეაფასოს სტრატეგიითა და სამოქმედო გეგმით გათვალისწინებული ღონისძიებების იმპლემენტაციის პროცესი, მიღწეული შედეგები, მათი ეფექტიანობა და გამოავლინოს არსებული ხარვეზები. რის საფუძველზეც შემუშავდება შესაბამისი რეკომენდაციები და განახლდება მოცემული დოკუმენტი.

მონიტორინგისა და შეფასების მექანიზმი უნდა მოიცავდეს შემდეგ ორ კომპონენტს: 1) პროგრესის შესახებ კვარტალური ანგარიშები; 2) მონიტორინგისა და შეფასების წლიური ანგარიში.

სამოქმედო გეგმის შესრულებაზე პასუხისმგებელია სსიპ 112 ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური. ამასთან, თითოეულ სამსახურში გამოყოფილია საკონტაქტო პირი, რომელიც სრულად არის ინფორმირებული შესაბამისი სამსახურის სამოქმედო გეგმით დაკისრებული ვალდებულებების შესახებ და პასუხისმგებელია მათი შესრულების თაობაზე წლიური/კვარტალური ანგარიშების მომზადებაზე. სამსახურების მიერ მომზადებული ანგარიშები წარედგინება სსიპ 112 დირექტორს.

5. განვითარების სტრატეგიის სამოქმედო გეგმა 2018-2022წწ.

5. განვითარების სტრატეგიის სამოქმედო გეგმა 2018-2022წწ.

შპს სსიპ 112 განვითარების სტრატეგიის სამოქმედო გეგმა 2018-2022წწ.														
პრიორიტი ტერტი	მიზანი	ამოცანები	ღონისძიება	განხორციელების პერიოდი					ღონისძიების შედეგი	შედეგის ინდიკატორი	პასუხისმგებელი სამსახური	დაფინანსების წყარო		
				2018	2019	2020	2021	2022				სახელმწიფო	დონორი	
ენაბტური, გამჭვირვალე და ანგარიშგაღებულ დონეებში	სსიპ 112-ის სამსახურების მუშაობის ეფექტურობის, გამჭვირვალობისა და ანგარიშგაღებულების გაზრდა ახალი სერვისების დაწერვის, არსებული პროგრამების განვითარებისა და სამსახურების გაძლიერების გზით	სერვისების ხელმისაწვდომობისა და ეფექტურობის გაზრდა	ERC პროგრამის და ERC Phone ფუნქციონალის დახვეწა და განვითარება	✓	✓	✓	✓	✓	ERC პროგრამის ფუნქციები დახვეწილია და უფრო ეფექტურად მუშაობს	გაუმჯობესებული ფუნქციონალის რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო;	✓		
			Mobile App დახვეწა და განვითარება	✓	✓	✓	✓	✓	Mobile App & ERC Phone დახვეწილია და უფრო ეფექტურად მუშაობს	გაუმჯობესებული ფუნქციონალის რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური;	✓		
			კომუნიკაციის არსებული არხების განვითარება (Ecall, GPS Tracker, Air Detector)	✓	✓	✓	✓	✓	კომუნიკაციის არსებული არხები განვითარებულია	Ecall, GPS Tracker, Air Detector ამონიტორების/მომხმარებლების რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓	✓	
			მშპ პირებისთვის SMS & ვიდეო ზარების სერვისის განვითარება	✓	✓	✓			მშპ პირებისთვის SMS & ვიდეო ზარების სერვისი განვითარებულია	მომხმარებლის უკუკავშირი და კმაყოფილების ხარისხის შეფასების დოკუმენტი	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓	✓	
			მობილური აპლიკაციის და ვებ-გვერდის განვითარება	✓	✓				მობილური აპლიკაცია და ვებ-გვერდი განვითარებულია	გამოვანებული აპლიკაციის და ვებ-გვერდის მომხმარებელთა რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓	✓	
			საპატრულო და სასწრაფო ბრიგადების ინფორმაციის ვიზუალურად მიმოცვლის პროგრამის დახვეწა და განვითარება (Police & Emergency App)	✓	✓	✓	✓	✓	საპატრულო და სასწრაფო ბრიგადების ინფორმაციის ვიზუალურად მიმოცვლის პროგრამა დახვეწილია და განვითარებულია	დამატებული ფუნქციონალის რაოდენობა და გაუმჯობესებული აპლიკაცია	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; მომხმარებელთა სამსახური	✓		
			ვებ-გვერდის განვითარების გაძლიერება და დამატებითი შემთხვევის ეფექტური მართვის მიზნით, (Transnational Call Number)	✓					უფრო ქვეყანაში მყოფი საქართველოს მოქალაქის დასახმარებლად Transnational Call Number ხელმისაწვდომია	Transnational Call Number გააქტიურება	ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური;	✓		
			ტექნიკური მხარდაჭერის უზრუნველყოფის, ხარისხის მართვის სტანდარტის დანერგვა (ITIL)	✓	✓	✓			ტექნიკური მხარდაჭერის უზრუნველყოფა, ხარისხის მართვის სტანდარტი დანერგულია	შეფასების დოკუმენტი	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓		
			ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემის დანერგვა	✓	✓	✓	✓		ინფორმაციული უსაფრთხოების მართვის სისტემა დანერგულია	მონიტორინგის ანგარიში	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური;	✓		
			პერსონალური და სხვა მონაცემების დაცვა EU GDPR General Data Protection Regulation მოთხოვნების შესაბამისად	✓	✓	✓	✓	✓	პერსონალური და სხვა მონაცემები ევროკავშირის მოთხოვნების შესაბამისად დაცულია	პროტოკოლის დოკუმენტის შესრულების ანგარიში	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური პერსონალური მონაცემების დაცვის ინსპექტორთან თანამშრომლობით	✓		
			ევაკუაციით მომსახურების სერვის ცენტრის განვითარება	✓	✓				ევაკუაციით მომსახურების სერვის ცენტრი განვითარებულია	სერვისიდან მიღებული შემოსავლი ზრდის მაჩვენებლები	საფინანსო და ლოჯისტიკის სამსახური; ადმინისტრაცია; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓		
			ინსპექტირების სამსახურის ხარისხის კონტროლის სამსახურად რეფორმირება	✓					ხარისხის კონტროლის სამსახური შექმნილია	ცვლილებები დებულებაში (შინაგანაწესში)	ადმინისტრაცია; ინსპექტირების სამსახური	✓		
			მუშაობის სტანდარტის შექმნა და შეფასების სტანდარტის გადახედვა („ბრმა შეფასების“ სტანდარტის დანერგვა)	✓	✓				მუშაობის სტანდარტი შექმნილია და შეფასების სტანდარტი განახლებულია	სამუშაო (პროფესიული) სტანდარტის დოკუმენტი, შეფასების სტანდარტის დოკუმენტი	ოპერატიული მართვის სამმართველო; ადამიანური მართვის სამსახური; ინსპექტირების სამსახური	✓		
			ადამიანური რესურსებისა და სერვისების ხარისხის კონტროლის მენეჯმენტის სისტემის ჩამოყალიბება და დანერგვა	✓	✓	✓			ადამიანური რესურსების ელექტრონული მართვის პროგრამის შექმნა და დანერგვა	ქოუნინგის სისტემა შემუშავებულია და დანერგულია	შექმნილი ელ-პროგრამა/პორტალი	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ადამიანური რესურსების სამსახური; ინსპექტირების სამსახური	✓	
			ქოუნინგის სისტემის შემუშავება და დანერგვა	✓	✓	✓			ქოუნინგის სისტემა შემუშავებულია და დანერგულია	გადამზადებული ქოუნინგის რაოდენობა, ჩატარებული ტრენინგების რაოდენობა, შემუშავებული გაიდლაინების რაოდენობა	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ადამიანური რესურსების სამსახური; 112-ის ტრენინგ ცენტრი; ინსპექტირების სამსახური	✓	✓	
კადრების მუშაობის მარტივების კოეფიციენტი - გაძინების, შეფასების, დაწინაურებისა და კმაყოფილების, მოტივაციის ინდექსის შექმნა KPI HR (Key Performance Indicator)	✓	✓				ადამიანური რესურსების გაძინების, შეფასების, დაწინაურებისა და კმაყოფილების, მოტივაციის ინდექსი შექმნილია	შექმნილი დოკუმენტი; მონიტორინგი და დამუშავება	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ადამიანური რესურსების სამსახური; ინსპექტირების სამსახური	✓					

			პროგრამის ადაპტირება და ქართულ თავისებურებებზე მორგება		✓				ProQA პროგრამა გადათარგმნილი და ადაპტირებულია	გადათარგმნილი და ადაპტირებული პროგრამა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓	✓	
			ადაპტირებული პროგრამის პილოტირება		✓	✓			ProQA -ს ადაპტირებული პროგრამა პილოტირებულია	პილოტში ჩართული ტრენერების რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓	✓	
			პილოტირებისას ოდენობით გრძელვადიანი გამოწვევების და მიღებული უკუკავშირის საფუძველზე პროგრამის განახლება			✓			ProQA პროგრამა განახლებულია	განხორციელებული ცვლილებების რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓	✓	
			მომხმარებელ უწყვეტობა კომუნიკაცია და მათი პროგრამის დანერგვის პროცესში მონაწილეობა		✓	✓			მომხმარებელ უწყვეტობის პროგრამის დანერგვის პროცესში მონაწილეობა უზრუნველყოფილია	შეხვედრებისა და მონაწილეთა რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓	✓	
			ტექნიკური აღჭურვილობების შექმნა და დამონტაჟება		✓	✓			ტექნიკური აღჭურვილობები შექმნილია და დამონტაჟებულია	ტექნიკური აღჭურვილობების რაოდენობა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; საფინანსო და ოლჯისტიკის სამსახური	✓		
		ადაპტირებული პროგრამის რესურსების მოწოდება და გადამზადება	ტრენერების ტრენინგის ჩატარება		✓				ტრენერების ტრენინგი ჩატარებულია	დატრენინგებული ტრენერებისა და ჩატარებული ტრენინგების რაოდენობა, დამსწრეთა სარეგისტრაციო ფურცლები	ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური; 112-ის ტრენინგ ცენტრი;		✓	
			კასკადური ტრენინგების საშუალებით არსებული ოპერატორების გადამზადება და სერტიფიცირება		✓	✓			კასკადური ტრენინგების საშუალებით არსებული ოპერატორები გადამზადებულია	გადამზადებული და სერტიფიცირებული თანამშრომლების რაოდენობა	ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური; 112-ის ტრენინგ ცენტრი;		✓	
			პროექტის ფარგლებში შემუშავებული სასწავლო მოდულების ასახვა და დანერგვა ტრენინგ ცენტრში		✓	✓			სასწავლო მოდულები ასახულია და დანერგულია სასწავლო ცენტრში	სასწავლო მოდულის დოკუმენტი, ამ პროგრამით გადამზადებული მონაწილეების რაოდენობა, ჩატარებული ტრენინგების რაოდენობა	ოპერატიული მართვის სამმართველო; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური; 112-ის ტრენინგ ცენტრი;		✓	
			ვებ-საიტის განახლება	✓	✓	✓	✓	✓	web-page განახლებულია	განახლებული და განხორციელებული ვებ-გვერდი	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓		
			შეხვედრების ორგანიზება და მოწყობა ადგილობრივ მოსახლეობასთან რეგიონებში (სკოლის მოსწავლეები, პროფესიული სასწავლებლები, ადგილობრივი არასამთავრობო ორგანიზაციები, ტურისტული საინფორმაციო ცენტრები)	✓	✓	✓	✓	✓	შეხვედრები ჩატარებულია ადგილობრივ მოსახლეობასთან რეგიონებში	მოწყობილი შეხვედრებისა და დამსწრეთა რაოდენობა; შეხვედრების ამსახველი ფოტო და ვიდეო მასალა და ამ თემაზე გამოქვეყნებული სიახლეები, სტატეიები და ა.შ.	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური;	✓	✓	
		სემინარების და საინფორმაციო შეხვედრების მოწყობა რეგიონული მედიის წარმომადგენლებისათვის	✓	✓	✓	✓	✓	რეგიონული მედიის წარმომადგენლებისათვის ჩატარებულია საინფორმაციო შეხვედრები და სემინარები	სემინარების და შეხვედრების რაოდენობა, დამსწრეთა რაოდენობა, ამ თემაზე გამოქვეყნებული სტატეიების/გადაცემების/სიუჟეტების რაოდენობა	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; საფინანსო და ოლჯისტიკის სამსახური	✓	✓		
		ბროშურების, ტრიპლეტების, ბანერების გამოქვეყნებით ინფორმაციის გავრცელება	✓	✓	✓	✓	✓	ბროშურების, ტრიპლეტების, ბანერების გამოქვეყნებით ინფორმაციის გავრცელება	ბროშურების, ტრიპლეტების, ბანერების რაოდენობა და გავრცელება	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; საფინანსო და ოლჯისტიკის სამსახური	✓	✓		
		ქოლ-ცენტრის ოპერატორების განსაკუთრებული ისტორიების ბლოგი შექმნა და გავრცელება ვებ-გვერდზე და ფეისბუქზე	✓	✓	✓	✓	✓	ქოლ-ცენტრის ოპერატორების განსაკუთრებული ისტორიების ბლოგი შექმნილია და გავრცელებულია ვებ-გვერდზე და ფეისბუქზე	გამოქვეყნებული ისტორიების რაოდენობა, შექმნილი ბლოგის მისამართი, ნახვების რაოდენობა, ლაიქების რაოდენობა	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური;	✓			
		ოპერატორების ისტორიების საერთაშორისო ჰაბის შექმნა და სოციალური მედიის მეშვეობით მონაწილეების გაზიარების მიზნით (optweet, optag)		✓	✓			ოპერატორების ისტორიების საერთაშორისო ჰაბი შექმნილია	პროექტში ჩართული ოპერატორებისა და გამოქვეყნებული ბლოგ-პოსტების რაოდენობა	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; ოპერატიული მართვის სამმართველო	✓			
		საზოგადოებრივი უკუკავშირის შესაძლებლობების შექმნა, დამუშავება და შესაბამისი ღონისძიებების	✓	✓				მობილურ აპლიკაციაზე საზოგადოებრივი უკუკავშირის (Public Feedback) დამატება და მისი დამუშავება	მობილურ აპლიკაციაზე საზოგადოებრივი უკუკავშირის (Public Feedback) დამატებულია	მიღებული უკუკავშირის რაოდენობა და დამატებული ფუნქციონალი	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური;	✓	✓	
112 საქმიანობის შესახებ წლიური ანგარიშების მოწოდება და ფართო პრეზენტაციების მოწყობა. ამ ღონისძიების გაშუქების უზრუნველყოფა	✓	✓	✓	✓	✓	წლიური ანგარიშების თაობაზე პრეზენტაციები ჩატარებულია	წლიური ანგარიშების რაოდენობა, პრეზენტაციები, ჩატარებული ღონისძიების რეგისტრაციის ფურცლები, მედიის მიერ გამოქვეყნებული ინფორმაციის რაოდენობა	ანალიზისა და პროექტების სამსახური, საფინანსო და ოლჯისტიკის სამსახური	✓					

სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობა და ინფორმირებულობა

სსიპ 112-ის სამსახურების მუშაობაში სამოქალაქო საზოგადოების ჩართულობის უზრუნველყოფა და მათი ინფორმირებული ბის(ცნობიერების ამაღლება

		დაგმვა	სოციალური ქსელების საშუალებით საზოგადოებასთან ინტერაქციული და პროაქტიული კომუნიკაციის დანერგვა	✓	✓	✓	✓	✓	მასალები გამოქვეყნებულია სოციალურ ქსელებში	ვიზიტორთა სტატისტიკა	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური;	✓		
საჯარო სამსახურების ერთიანი ცხელი ხაზის შემოღება და განვითარება	საჯარო სამსახურების ერთიანი ცხელი ხაზის შექმნა	საკანონმდებლო რეგულაციების შემუშავება და დამტკიცება				✓			საკანონმდებლო რეგულაციები შემუშავებულია და დამტკიცებულია	დამტკიცებული საკანონმდებლო დოკუმენტები www.matsne.gov.ge-ზე	ადმინისტრაცია; ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური	✓		
		ბიზნეს გეგმის შემუშავება და დამტკიცება							ბიზნეს გეგმა შემუშავებულია და დამტკიცებულია	შემუშავებული ბიზნეს გეგმის და ანალიზის დოკუმენტი	ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური; ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; საფინანსო და ლოჯისტიკის სამსახური	✓		
		შესაბამისი ინფრასტრუქტურის მოწყობა და რეაბილიტაცია				✓	✓		ბილინგვის სისტემა ჩამოყალიბებულია და გამართულია	შესრულებული სამუშაოების დამადასტურებელი დოკუმენტები	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; საფინანსო და ლოჯისტიკის სამსახური	✓	✓	
	ახალი საინფორმაციო ბაზის ფორმირება და პროგრამული უზრუნველყოფა	მთლილ ოპერატორებთან, შესაბამის საჯარო სამსახურებთან და მარეგულირებელ ორგანიზაციასთან კომუნიკაცია					✓		მთლილ ოპერატორებთან და მარეგულირებელ ორგანიზაციასთან თანხმობა მიღებულია	შეხვედრების რაიდენობა და შეხვედრების შედეგები/ოქმები	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური; საფინანსო და ლოჯისტიკის სამსახური; ადმინისტრაცია	✓		
		ცხელი ხაზების არსებული მონაცემების ბაზის გაერთიანება და ახალი საინფორმაციო ბაზის შექმნა				✓	✓	✓	ცხელი ხაზების არსებული მონაცემების ბაზის გაერთიანებულია და ახალი საინფორმაციო ბაზის შექმნილია	შექმნილი საინფორმაციო ბაზის პროგრამა	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური;	✓	✓	
		ტექნიკური აღჭურვილობის შექმნა, ქსელი გამართვა და პროგრამული უზრუნველყოფა					✓	✓	✓	ტექნიკური აღჭურვილობა შექმნილია	სატენდერო და მიღება ჩაბარების სასწავლო პროგრამების დოკუმენტები, გაფორმებული ხელშეკრულებები და ლიცენზიები	ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების სამსახური;	✓	✓
	ადამიანური რესურსების მომზადება და გადამზადება	ადამიანური რესურსების რეკრუტირება						✓	ადამიანური რესურსები შერჩეულია	შერჩეული პირების რაიდენობა	ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური	✓		
		ახალი საინფორმაციო ბაზის გამოყენებისათვის სასწავლო პროგრამების მოდულური შემუშავება					✓	✓	✓	ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურის თაობაზე სასწავლო პროგრამების მოდულური შემუშავებულია	შემუშავებული და დამტკიცებული სასწავლო პროგრამების დოკუმენტები	ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური; 112-ის ტრენინგ ცენტრი	✓	✓
		შერჩეული ოპერატორების დატრენინგება და დასაქმება							✓	შერჩეული ოპერატორები დატრენინგებულია და დასაქმებულია	შერჩეული და წარმატებული ოპერატორები დასაქმებულნი არიან	ადამიანური რესურსების მართვის სამსახური; 112-ის ტრენინგ ცენტრი	✓	