



2019



შინაარსი CONTENT

დავით თაბაგარის ფოტო | Photo by DaviT Tabagari

01 ვახტანგ გომელაური | VAKHTANG GOMELAURI1

02 „112“-ის და „ერთობლივი ოპერაციების ცენტრის“
ბაერთიანება | MERGER OF 112 AND JOINT OPERATIONS CENTER
.....2-3

03 როგორ შეაფასებდით 112-ის მუშაობას? | YOUR
ASSESSMENT OF 112 PERFORMANCE4-6

04 ინფრასტრუქტურული განვითარება და სამუ-
შაო პირობების გაუმჯობესება | INFRASTRUCTURE DEVELOP-
MENT AND IMPROVING WORK ENVIRONMENT 7

05 პროექტები | PROJECTS8-12

06 ახალი სერვისები და არსებულის გაუმჯობე-
სება | INTRODUCING NEW SERVICES AND REFINING THE EXISTING
ONES13

07 ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლა |
FIGHT AGAINST DOMESTIC VIOLENCE.....14

08 სასწავლო ცენტრი | TRAINING CENTER.....15

09 ყოველწლიური ღონისძიებები | ANNUAL EVENTS
.....16-17

10 ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმები
| MEMORANDA OF UNDERSTANDING18

11 საერთაშორისო თანამშრომლობა | INTERNATIONAL
COOPERATION19

12 სოციალური პასუხისმგებლობა | SOCIAL RESPONSIBILITY
.....20

13 შიდა კომუნიკაცია | INTERNAL COMMUNICATION21

14 ერთობლივი ოპერაციების ცენტრი | JOINT OPERA-
TIONS CENTER22-23

15 სამომავლო გეგმები | FUTURE PLANS24

16 სტატისტიკა | STATISTICS24

ვახტანგ გომელაური
შიდახან საქმეთა მინისტრი

VAKHTANG GOMELAURI
MINISTER OF INTERNAL AFFAIRS

01



”

შინაგან საქმეთა სამინისტროს სისტემური განახლების ფარგლებში, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ერთობლივი ოპერაციების ცენტრისა და სსიპ „112“-ის გაერთიანება და მათი სსიპ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ად გარდაქმნა. საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკა ცხადყოფს, რომ ამ ტიპის ცენტრების ერთ მძლავრ სტრუქტურულ ერთეულად ინტეგრაცია კიდევ უფრო ეფექტიანს ხდის კრიზისული და გადაუდებელი სიტუაციების დროს მოსახლეობისთვის მიწოდებულ სერვისებს, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების ინსტრუმენტებს, დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლისა და პრევენციის მეთოდებს.

ახალი ინტეგრირებული ცენტრის ფუნქციები იქნება არა მხოლოდ თითოეული მოქალაქის საჭიროებებზე მორგებული ოპერატიული და გადაუდებელი დახმარების მიწოდება, არამედ, ასევე, საპოლიციო ძალების საინფორმაციო მხარდაჭერა, ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლა, საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცება, უსაფრთხო და დაცულ გარემოზე ზრუნვა, რაც შესაძლებელი გახდება თანამედროვე ტექნოლოგიების მაქსიმალური დანერგვით.

მომავალი წლების სამოქმედო გეგმის გათვალისწინებით, ღრმად ვარდარწმუნებული ვარ, რომ გადაუდებელი დახმარების ნომრის - „112“-ის როლი, როგორც გასული წლების განმავლობაში, მომავალშიც განსაკუთრებული იქნება, არამხოლოდ საზოგადოებრივ ცხოვრებაში, არამედ ქვეყნის უსაფრთხოების განმტკიცებაშიც.“

„Within the frames of System Update of Ministry of Internal Affairs of Georgia, merging Joint Operations Center and LEPL 112 and transforming these two entities into Public Safety Command Center 112, is of utmost importance. The best international practices have displayed that integrating centers similar to the Joint Operations Center and 112 into one structural unit raises the efficiency of fight against crime, prevention and services provided during crises and emergencies.

A new integrated center, along with providing operative and urgent assistance, will also focus on informative assistance to police forces, fighting against domestic violence, enhancing road safety, fostering a safe environment through modern technologies.

Taking next year’s action plan into consideration, I am deeply convinced that the role of single emergency number – 112 in reinforcing the Country’s security will be as special and important as it has been in the last couple of years.“





02

შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების პარტიის ცენტრი 112 „112“-ის და „ერთობლივი ოპერაციების ცენტრის“ გაერთიანება

LEPL PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER 112 OF THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS MERGING OF THE LEPL - 112 AND THE JOINT OPERATIONS CENTER

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს სისტემური განახლების ფარგლებში მიმდინარეობს რეფორმა, რომლის მიზანია, საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით, მაქსიმალური კოორდინაციისა და ინციდენტებზე ოპერატიული რეაგირების გაუმჯობესების მიზნით, შინაგან საქმეთა სამინისტროს სტრუქტურული დანაყოფების - „ერთობლივი ოპერაციების ცენტრისა“ და სსიპ „112“-ის გაერთიანება სსიპ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრად „112“.

აღნიშნული სსიპ-ი განახორციელებს გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული და ეფექტიანი მართვისათვის შესაბამის სატელეფონო მომსახურებას, აგრეთვე 24-საათიან უწყვეტ ვიდეომეთვალყურეობას ქვეყნის მასშტაბით დანაშაულის ჩადენის, დანაშაულის მცდელობის ფაქტის, სამართალდარღვევის დაფიქსირების ადმინისტრირებისა და აგრეთვე საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცების მიზნით.

მთავრობა აქტიურად გააგრძელებს მუშაობას თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვის მიზნით. განსაკუთრებული ყურადღება დაეთმობა ეროვნული ვიდეოსამეთვალყურეო და ანალიტიკური სისტემების განვითარებას.

Within the frames of the System Update of the Ministry of Internal Affairs of Georgia, the reform is underway, which aims to merge structural subdivision of MIA – "Joint Operations Center" and LEPL "112" to form Public Safety Command Center 112. The mentioned reform is based on international experience and will contribute to maximum coordination and refined operative response to incidents.

The newly created entity will provide relevant telephone services for ensuring efficient management and operative response to emergencies, in addition to 24/7 uninterrupted video surveillance throughout the country to prevent crime, attempts of crime, administering offenses and promoting road safety.

The Government of Georgia will carry on the endeavours for introducing modern technologies. Special attention will be paid to the development of national video surveillance and analytical systems.

✓ საერთაშორისო გამოცდილებისა და არსებული პრაქტიკის გათვალისწინება

აღნიშნული ინტეგრირებული მართვის მოდელი აპრობირებულია საერთაშორისო დონეზე, კერძოდ მექსიკაში, ბრაზილიაში, კატარსა და ამერიკის შეერთებულ შტატებში (ნიუ იორკი და ვილმინგტონი).

✓ BASING REFORM ON INTERNATIONAL EXPERIENCE AND BEST PRACTICES

The above mentioned integrated management model is widely approved worldwide – in Mexico, Brazil, Qatar and the United States of America (New York and Wilmington).

✓ დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის გაუმჯობესება

ცენტრში შემოსული დანაშაულთან დაკავშირებული ინფორმაციის დამუშავება, აღრიცხვა, ანალიზი და პრევენცია.

✓ ADVANCING FIGHT AGAINST CRIME

Processing, registering and analyzing crime-related information received by the Center to prevent crime.

✓ საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცება

სატელეფონო ზარებისა და ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემიდან მიღებული ინფორმაციის ერთიან სივრცეში თავმოყრა, საშუალებას მოგვცემს კომპლექსურად გავანალიზოთ შემოსული ინფორმაცია და საგზაო უსაფრთხოების მიმართულელებით ეფექტური სამუშაოები განვახორციელოთ.

✓ REINFORCING OF ROAD SAFETY

Unifying incoming calls and information received via video-surveillance systems will create the possibility for in-depth analysis of data and performing efficient activities regarding road safety.

✓ ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ეფექტური ბრძოლა

ოჯახური ძალადობის შესახებ შემოსული ინფორმაციის დამუშავება და ანალიზი. ოჯახური ძალადობის შემთხვევების ელექტრონული მონიტორინგი.

✓ EFFICIENT FIGHT AGAINST DOMESTIC VIOLENCE

Processing and analyzing incoming information about domestic violence, electronic monitoring of domestic violence cases.

✓ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების ინტეგრირებული მართვის სისტემის შექმნა

ორი ცენტრის გაერთიანებით მივიღებთ გაძლიერებულ სტრუქტურულ ერთეულს, რომელიც მუდმივად უზრუნველყოფს ინოვაციური და მაღალტექნოლოგიური სერ-

✓ CREATION OF AN INTEGRATED PUBLIC SAFETY MANAGEMENT SYSTEM

Merging two Centers will result in an enhanced structural unit, which will focus on implementing innovative and high-tech services, thus enabling the provision of refined and diverse services.

ვისების დანერგვას, რაც საშუალებას მოგვცემს გაუმჯობესებული და მრავალფეროვანი მომსახურება შევთავაზოთ მოქალაქეებს.

ინფორმაციის ერთიან სივრცეში თავმოყრით, საგანგებო სიტუაციების დროს მართვა იქნება უფრო ეფექტური. მას გააძლიერებს ორი სამსახურის გაერთიანებით მიღებული ტექნოლოგიური და საინფორმაციო მხარდაჭერა.

Aggregating information in one space, unifying technologies, and informative support will make emergency management more efficient.

✓ **კრიზისული სიტუაციების ეფექტური პრევენცია / მართვა**

ცენტრების გაერთიანებით მივიღებთ კრიზისული და სტიქიური მოვლენების ერთიან და ეფექტურ მართვის პლატფორმას. ინტეგრირებული მართვის მოდელი და ინფორმაციის ერთიან სივრცეში თავმოყრა, საშუალებას მოგვცემს გლობალურად დაგინახოთ კრიზისული სიტუაცია, გავანალიზოთ მოსალოდნელი შედეგები და დავსახოთ გადაჭრის გზები.

✓ **EFFECTIVE PREVENTION / MANAGEMENT OF CRISIS SITUATIONS**

The merger of the two Centers creates a unified and efficient platform for managing crises and natural disasters. Integrated management model and aggregation of information in one space enable viewing crises on a larger scale, analyzing expected results and identifying solutions.

✓ **მონაცემთა ეფექტური დამუშავება და ანალიზი**

საგანგებო სიტუაციებისა და სხვადასხვა შინაარსის დანაშაულის შესახებ ცენტრში შემოსული ინფორმაცია დამუშავდება და ანალიზისა და შემდგომი სტატისტიკური მონაცემების საფუძველზე დაიგეგმება შესასრულებელი სამუშაოები როგორც საგზაო უსაფრთხოების, ასევე დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის ფარგლებში.

✓ **EFFICIENT DATA PROCESSING AND ANALYSIS**

Emergency and crime-related information will be processed. Based on the analysis and statistical data, a work plan will be elaborated in the field of road safety and crime prevention.

✓ **კერძო დასაქმებულთა სამინისტროს კონტროლი**

გაერთიანების შედეგად ახალი სსიპ - საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“, უზრუნველყოფს კერძო დაცვითი სამსახურის კონტროლს და სტანდარტებთან შესაბამისობის დადგენას, რაც გამოირიცხავს პრაქტიკაში არსებულ ინტერესთა კონფლიქტს დაცვის პოლიციის დეპარტამენტთან და კერძო დაცვითი სამსახურის განმხორციელებელ სუბიექტებს შორის.

✓ **CONTROL OF PRIVATE SECURITY SERVICE PROVIDERS**

As a result of the merger, a new entity – Public Safety Command Center 112 will control private security providing businesses and ensure their compliance with the standards. This will eliminate conflict of interest between MIA LEPL Security Police and private security companies.



საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი



PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER



03

როგორ შეაფასებთ 112-ის მუშაობას? YOUR ASSESSMENT OF 112 PERFORMANCE?

” მიმდინარე წლის განმავლობაში საქართველოს 112-თან მუშაობა ჩემთვის ძალიან სასიამოვნო იყო. ეს ორგანიზაცია, უკვე რამდენიმე წლის მანძილზე, EENA-ს (ევროპის საგანგებო ნომრის ასოციაცია) მნიშვნელოვანი პარტნიორია და ჩვენთვის სასიამოვნოა იმის ცოდნა, რომ შეგვიძლია დავეყრდნოთ საქართველოს 112-ს, იქნება ეს ქართული დეველოპმენტის აქტიური მონაწილეობა ჩვენ მიერ ორგანიზებულ ღონისძიებებში, თუ მათი წვლილი ჩვენ მიერ გამოცემულ დოკუმენტებში. ამგვარი აქტიური ჩართულობით, საქართველოს 112 მნიშვნელოვან როლს თამაშობს კოლეგა საგანგებო სამსახურებს შორის თავისი საუკეთესო პრაქტიკის გაზიარებაში და ამავდროულად თავადაც იღებს ინსპირაციას უცხოელი კოლეგებისგან.

ერთიანი გადაუდებელი ნომრის - 112-ის დანერგვა საქართველოში და ამ ორგანიზაციის მიერ გაწეული ძალისხმევა, რომ გაზრდილიყო ცნობიერება 112-ის შესახებ და მაქსიმალურად მისაწვდომი ყოფილიყო მოსახლეობისთვის, თვალსაჩინო ილუსტრაციაა იმისა, რომ საქართველოს 112 მუშაობს ხალხის უსაფრთხოებისთვის. გისურვებთ წარმატებებს!

დემეტრიოს პიროს
EENA-ს პრეზიდენტი



It has been great to work with 112 Georgia this year. For many years, the organisation has been an important partner to EENA and we are always pleased to count on the active participation of a delegation from 112 Georgia in the events we are organising and the documents we are publishing. By doing so, this organisation contributes to the sharing of best practices among emergency services, and can get inspired from what is done abroad. The successful introduction of the single emergency number 112 in the past years in Georgia, as well as all the efforts to make this service known and accessible to the population are notable illustrations of the commitment of 112 Georgia to make people safer and we wish all the success for the continuation of these efforts.

DEMETRIOS PYRROS
President of EENA

” ჩემი 112-თან თანამშრომლობის ხანგრძლივი გამოცდილება მაძლევს იმის თქმის საშუალებას, რომ ეს სამსახური 24 საათიან რეჟიმში მალალი პროფესიონალიზმით ხრუნავს ადამიანების სიცოცხლის, ჯანმრთელობისა და მათი სხვა უფლებების დაცვაზე. სამსახური მუდმივად ორიენტირებულია პროგრესზე და სერვისის გაუმჯობესებაზე.

დასაფასებელია ცნობიერების ამაღლების მიმართულებით სამსახურის მიერ გაწეული ძალისხმევა.

112, რომელიც წარმოადგენს შინაგან საქმეთა სამინისტროს დანაყოფს, დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლაში და დანაშაულისაგან გამოწვეული შედეგების თავიდან აცილებაში, დახმარებას უწევს არა მხოლოდ ამ სამინისტროს, არამედ ყველა საგანმრთლებელ სამსახურს (მათ შორის სახელმწიფო ინსპექტორის სამსახურს) და საქართველოში მცხოვრებ თითოეულ მოქალაქეს. 112-ში შემოსულ შეტყობინებებზე ოპერატიული რეაგირებით შესაძლებელი ხდება ძალიან ბევრი მძიმე შედეგის თავიდან აცილება.

112-მა, თავისი გამოცდილებითა და ელექტრონული სერვისებით, მნიშვნელოვანი წვლილი შეიტანა სახელმწიფო ინსპექტორის სამსახურის საგანმრთლებელ მიმართულების ჩამოყალიბებისა და განვითარების პროცესში, რისთვისაც მინდა დიდი მადლობა გადავუხადო სამსახურს და მის ხელმძღვანელს.“

ლონდა თოლორაია
სახელმწიფო ინსპექტორი



Having had the pleasure of working with 112 for a long period, I am confident to say that 112 works 24/7 protecting people's lives, health, and other rights. This entity is focused on progress and service improvement. The efforts, made by 112 to raise the awareness, need special recognition. 112, an entity under the Ministry of Internal Affairs of Georgia, plays an important role in fighting against and preventing the outcomes of the crime and supports not only the Ministry of Internal Affairs but also all the investigative units (including State Inspector Service) and each citizen of Georgia. By providing timely response to calls incoming in 112, a lot of fatal outcomes have been avoided. 112, through its experience and electronic services, has made a significant contribution to the establishment and development of the investigative direction of Inspector's Service. For this, I would like to express gratitude towards 112 and its management.

LONDA TOLORAIA
State Inspector

” შინაგანსაქმეთა სამინისტროს ოპერატიული მართვის ცენტრ „112“-ში შემოსული შეტყობინებების ძალიან მნიშვნელოვანი ნაწილი ხანძრებს და სხვადასხვა სახის სამაშველო ოპერაციის ჩატარების საჭიროებას ეხება. ჩვენი სამსახური მთავარი მორეაგირე უწყებაა ქვეყანაში საგანგებო სიტუაციების დროს. მეხანძრე-მაშველების საქმიანობის სფერო სცდება ადრე არსებულ ვიწრო სტანდარტებს და მოიცავს ისეთი მნიშვნელოვანი ტექნოგენური საფრთხეების დროულ აღკვეთასაც, რაც რეაგირების გარეშე შეიძლება ეროვნული დონის მასშტაბურ საშიშროებად გადაიქცეს. 112-თან კოორდინირებული თანამშრომლობის გარეშე, ჩვენთვის შეუძლებელი იქნება დროული რეაგირება მოგახდინოთ მოქალაქეების ყოველდღიურ გამოწვევებზე და დავებნართ ვეღვან და ვეღვა სიტუაციაში, როდესაც საფრთხე ექმნება მათ სიცოცხლეს, ჯანმრთელობას და ქონებას. სწორედ ამიტომ, სისტემის გამართული მუშაობა სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახურისთვის და ჩვენი მოქალაქეების მშვიდობიანი ცხოვრებისთვის.

ასევე აღნიშნის ღირსია, რომ უცხოელი ტურისტები, განსაკუთრებით ისინი, ვინც ექსტრემალური ტურიზმით არიან გატაცებულნი, ყოველთვის უურადლებას აქცევენ გადაუდებელი დახმარების ნომერს. ტურისტულად აქტიურ პერიოდებში ხშირია შემთხვევები, როცა 112-ის და საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახურის ერთობლივი ძალისხმევით ხდება ტურისტებისთვის დროული დახმარების აღმოჩენა.

ძალიან მნიშვნელოვანია, რომ ოპერატიული მართვის ცენტრში შემოსული ყველა გამოძახება უმოკლეს დროში გადაეცემა ჩვენს სამსახურს, რასაც ადასტურებს მეხანძრე-მაშველების მყისიერი რეაგირება თითოეულ საგანგებო სიტუაციაზე. ასეთი კოორდინირებული მუშაობა კი ჩვენს სისტემას კიდევ უფრო აძლიერებს, რაც პირდაპირ აისახება მოქალაქეების უსაფრთხოებაზე.“

თაიშარაზ მღებრიშვილი

საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახურის უფროსი



A significant number of 112 calls are requesting the assistance of fire and rescue teams. Emergency Management Service is the lead entity in providing a relevant response during emergencies. Occupation of firefighters and rescuers goes beyond the previously accepted narrow understanding and covers the elimination of technogenic disasters, which, without relevant response, could potentially transform into a nation-wide large-scale disaster. Without coordinated cooperation with 112, it will be impossible to provide timely response to the everyday challenges that our citizens face, to protect their lives, health and property. Hence, the smooth operation of the system is crucially important both for EMS and for the safety of our citizens. It is noteworthy, that tourists, especially enthusiasts of extreme tourism, pay special attention to the emergency number. During high seasons we have had numerous cases when tourists were provided with timely assistance with the joint effort of 112 and EMS. It is extremely important that 112 immediately passes on the information about the incident to our units. Such a level of coordination advances our system and has a direct impact on the safety of our citizens.

TEIMURAZ MGBERISHVILI

Head of Emergency Management Service

” ვფიქრობ, რომ 112 საქართველოში ერთ-ერთი ყველაზე საპასუხისმგებლო და წარმატებული სამსახურია.

112-მა შეძლო ქვეყანაში თანამედროვე, ეფექტიანი სისტემის ჩამოყალიბება და მისი სწორად მართვა. ჩემთვის, როგორც საგანგებო სიტუაციების კოორდინაციისა და გადაუდებელი დახმარების ცენტრის დირექტორისთვის, სამუშაო პროცესში კრიტიკულად მნიშვნელოვანი და გადამწყვეტი კომპონენტი - ოპერატიულობაა. ჩვენი თანამშრომლობის მანძილზე კი 112 საუკეთესო მაგალითია ოპერატიულობისა და კოლეგიალურობის.

მოხარული ვარ, რომ ასევე მოგვეცა შესაძლებლობა, ერთობლივი სამუშაო გაგვეწია საქართველოში "ProQA"-ს უმნიშვნელოვანესი პროგრამის დანერგვაში.

მეურა, რომ ერთად, სახელმწიფოსა და ჩვენს მოქალაქეებს კიდევ უფრო ძლიერ, გამართულ სისტემას შევუქმნით!“

ავთანდილ თალაკვაძე

საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტროს სსიპ საგანგებო სიტუაციების კოორდინაციისა და გადაუდებელი დახმარების ცენტრის დირექტორი



112 is one of the most successful entities in the country, but it also carries a huge responsibility. 112 was able to establish and manage a modern, efficient system in the country. As Director of Emergency Situations Coordination and Urgent Assistance Center, I value timely response. Throughout our cooperation 112 has proved to be exemplary both in timely response and collegiality. I am glad that our Center, together with 112, was engaged in the process of implementing ProQA software in Georgia. I believe, that together we will provide our State and our citizens with a stronger and more efficient system!

AVTANDIL TALAKVADZE

Director of LEPL - Emergency Situations Coordination And Urgent Assistance Center of the Ministry of Internally Displaced Persons From the Occupied Territories, Labour, Health and Social Affairs of Georgia



”

112 ჩემთვის არის იმედი!

112 არის სიმშვიდე!

112 არის ერთგული დასაყრდენი!

112-ის სამსახური რომ გამართულად მუშაობს, ამაზე საუბარიც უხერხულია. ეს სტრუქტურა არის ერთ-ერთი პირველთაგანი, რომელმაც აჩვენა მაღალი ხარისხი თავდაუზოგავი შრომისა და არაერთი ადამიანის სიცოცხლე იხსნა საფრთხისგან. გარდა სტრუქტურული საშუალებისა, არანაკლებ აღსანიშნავია ის საინფორმაციო ხასიათის ღონისძიებანი, რასაც აღნიშნული სამსახური ატარებს. სწორედ გატარებული საინფორმაციო კამპანიების შედეგად განახორციელეს ზარი, სახლში მარტო მყოფმა ჩემმა 11 წლის ტყუპებმა, დავით და ნიკოლოზ ტალახაძეებმა, როდესაც ბებო ცუდად გახდა. დავითის მიერ განხორციელებული ზარი შეფასდა და ჩვენთვის სრულიად მოულოდნელად, იგი გახდა 2019 წლის „112-ის გმირი“.

„112-ის გმირის“ ტიტულს დავითი ისე ამაყად ატარებს და ისეთი ემოციებით უზიარებენ სხვებს თავის ემოციებს ჩემი შვილები, რომ ზუსტად ვიცი, ამ თაობას არ დასჭირდება კარნახი, როდის და რა შემთხვევაში მიმართოს 112-ს, საიდანაც აუცილებლად ექნება შესაბამისი დახმარება.

მადლობა „112“-ს, იმისთვის რომ არსებობს და მადლობა მის თითოეულ თანამშრომელს, რომელთა მოთმინებისა და პროფესიონალიზმის წინაშე მე პირადად ქედს ვიხრი.“

თეა კიკაძე

„112-ის გმირი“ ბავშვის მშობელი, ქ. ბორჯომი



For me, 112 is a hope! 112 is serenity!

There is no doubt about the high quality of 112 performance. This is one of the first entities that displayed devotion and a high standard of performance, which saved numerous lives.

I want to underline the informative events organized by 112. Thanks to these campaigns my 11 years old twins – David and Nikoloz knew exactly what to do when their grandmother got chest pain and there was nobody at home except for them. Surprisingly for us, for this call, David was awarded the 112 Hero title.

David is more than proud to be the holder of this title. After visiting 112 Tbilisi Center, my sons were so thrilled and full of positive emotions, I am confident that this generation will know exactly when and how to contact emergency number, knowing they can always count on 112. I would like to express gratitude towards 112 and bow before each employee for their patience and professionalism.

THEA KIKADZE

Parent of “Hero of 112”, Borjomi



112 არის ქვეყნისთვის ძალიან მნიშვნელოვანი სამსახური, როდესაც მძიმე და გადაუდებელი შემთხვევა გვაქვს, პირველ რიგში, სწორედ მათ ვუკავშირდებით. მინდა აღვნიშნო, რომ ამ სამსახურის მუშაობას, პირადად მე და ჩემ გარშემოც ძალიან ბევრი ადამიანი დადებითად ვაფასებთ.

112-ის ოპერატორები, 24 საათის განმავლობაში მზად არიან უპასუხონ ჩვენს ზარებს და დაგვეხმარონ.

გავიხსენებ ერთ შემთხვევას, როდესაც სხვა ადამიანის დასახმარებლად დავრეკე 112-ზე. ჩემთვის სრულიად მოულოდნელად, რამდენიმე თვეში დამიკავშირდა 112-ის წარმომადგენელი და შემატყობინა, რომ ჩემ მიერ განხორციელებული ზარით სხვა ადამიანის სიცოცხლის გადარჩენისთვის 112 მაჯილდოვებდა ზუგდიდის „საუკეთესო მოქალაქის“ სიგელით, რომელიც საზეიმო ვითარებაში გადმომცა იმ ოპერატორმა, ვინც ჩემი შეტყობინება მიიღო.

მადლობა 112-ს ოპერატიულობისთვის და ჩემი მოქალაქეობრივი პოზიციის დაფიქსირებისთვის.“

კეთევან ჯოლოხავა

„საუკეთესო მოქალაქე“, ქ. ზუგდიდი

”

112 is a very important entity for our country. Whenever we find ourselves in an emergency, the first entity we contact is 112. I want to point out that personally I, and I believe a vast majority around me, positively evaluate the performance of 112. Call Takers are ready to answer our calls and arrange emergency assistance 24/7.

I want to recall one story when I called 112 to help a friend. In a couple of months 112 representative contacts to let me know that I will be awarded the “Outstanding Citizen” award for making the call and saving the life. It is especially touching that I received my award from the Call Taker who handled my call.

I want to express gratitude for a timely response and for allowing me to express my opinion about 112 in the annual report.

KETEVAN JOLOKHAVA

“Outstanding Citizen”, Zugdidi



ინფრასტრუქტურული განვითარება და სამუშაო აირობების გაუმჯობესება

04

INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT AND IMPROVING WORK ENVIRONMENT

სახელმწიფო პოლიტიკა

- უესტების ენაზე მოსაუბრე ოპერატორებს გაეზარდათ ხელფასები 800-დან 940 ლარამდე.
- თვის საუკეთესო ოპერატორები და დისპეტჩერები წახალისდნენ ფულადი ჯილდოთი.

WAGE POLICY

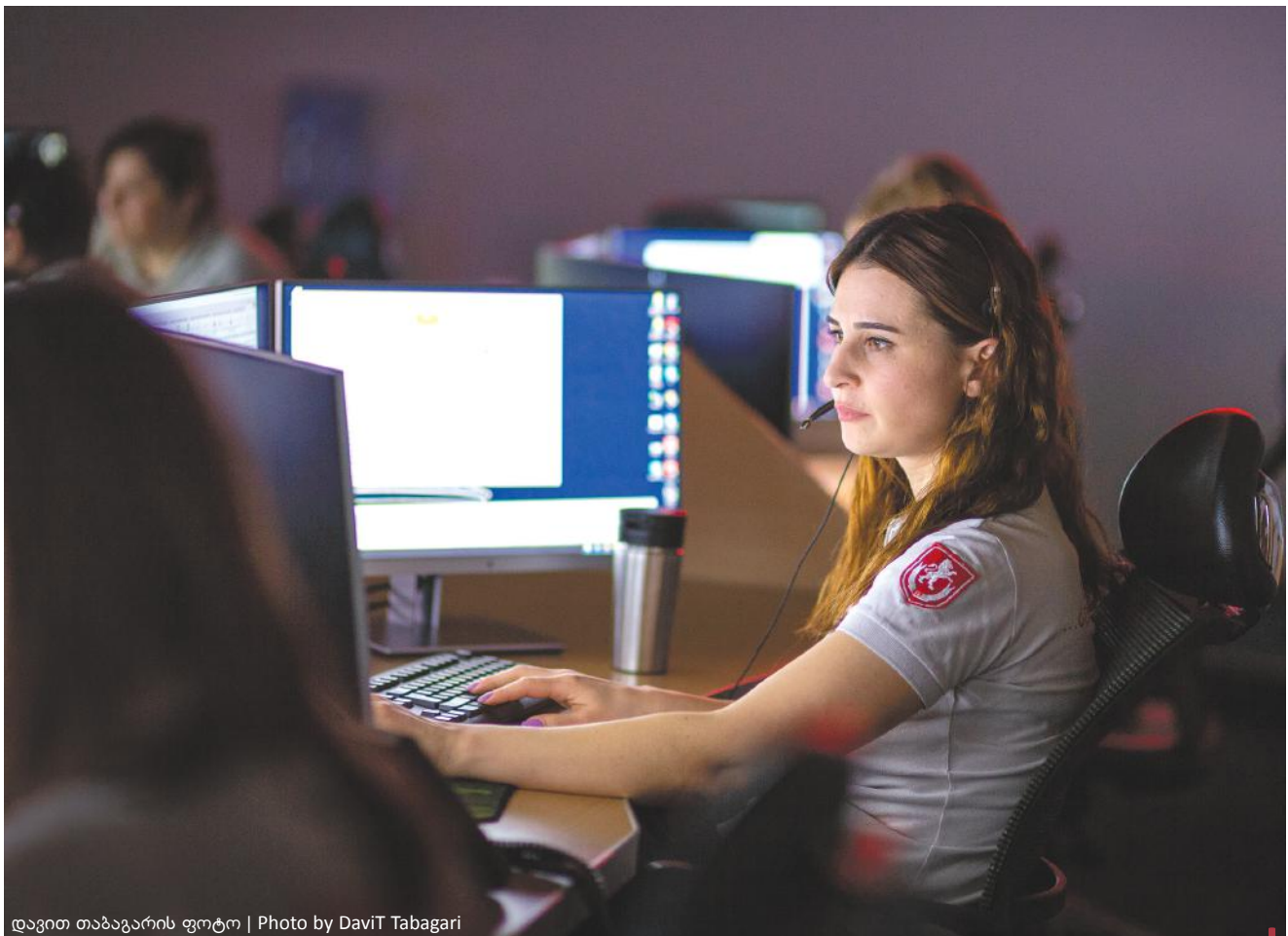
- Salary of Sign Language Call Taker was increased from 800 GEL to 940 GEL.
- The best Call Takers and Dispatchers of the months were awarded bonuses.

სამუშაო გარემოს გაუმჯობესება

- დისპეტჩერებისათვის გამოიყო ცალკე სამუშაო სივრცე.
- გაუმჯობესდა გათბობისა და გაგრილების სისტემა თბილისის ქოლ-ცენტრში.
- სეზონური მისხედვით განახლდა უნიფორმები, რომლებიც გადაეცათ, როგორც ქოლ-ცენტრის ოპერატორებს, ასევე ევაკუატორით მომსახურების სერვისისა და სასწავლო ცენტრის თანამშრომლებს.

IMPROVEMENT OF WORK ENVIRONMENT

- Separate workspace was allocated for dispatchers.
- The HVAC system was improved in Tbilisi Call Center.
- Call takers, employees of a Training Center and Breakdown Services received new uniforms for all seasons.



დავით თაბაგარის ფოტო | Photo by Davit Tabagari



05

პროექტები PROJECTS



112-ში ამერიკული პროგრამა ProQA დანიშნება 112 IMPLEMENTED AMERICAN PRODUCT – PROQA

ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განსაზღვრელი პროგრამა ProQA, რომელიც საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისი პროტოკოლების საფუძველზე ოპერირებს, 112-ში დაინერგა. პროგრამას მინიმუმამდე დაჰყავს საქმის პრიორიტეტის განსაზღვრისა და რეაგირებისას ადამიანური შეცდომების რისკი. განსაკუთრებულად რთული შემთხვევებისთვის კი პროგრამა ავტომატურად აგენერირებს პირველადი დახმარების ინსტრუქციებს. აღნიშნული მითითებები ძალიან მნიშვნელოვანია ბრიგადის შემთხვევის ადგილზე მისვლამდე.

მიმდინარე წლის 1 ივლისიდან 112-ში 66 ტრენინგი ჩატარდა სახანძრო, სამედიცინო და საპოლიციო პროტოკოლების და პროგრამული უზრუნველყოფის მიმართულებით. გადამზადება გაიარეს როგორც ოპერატორებმა და დისპეტჩერებმა, ასევე 112-ის სხვა სამსახურების წარმომადგენლებმა. მიმდინარე წლის 12 დეკემბერს კი 112-მა მიიღო პირველი ზარი სახანძრო მიმართულებით.

პროგრამის მთავარი უპირატესობები:

- ამარტივებს ინფორმაციის დამუშავების პროცესს, რადგან ძირითადი შეკითხვები ზარის ინიციატორის მისამართით ლოგიკური თანმიმდევრობით ისმება. კითხვები პროგრამულად არსებობს და გამოდის უკრანზე წინა კითხვაზე პასუხის მონიშვნის შემდეგ მყისიერად;
- სწორად და შეუცდომლად განსაზღვრავს ინციდენტის პრიორიტეტებს, რადგან პასუხების მიხედვით, ადამიანის მონაწილეობის გარეშე ავტომატურად აფასებს შემთხვევის სიმწვავეს ყველა შემთხვევაში;
- პროგრამა აგენერირებს საქმის შესაბამის პირველადი დახმარების ინსტრუქციებს. აღნიშნული ინსტრუქციების მიზანია ოპერატორმა ინიციატორს გაუწიოს კონსულტაცია და თავიდან აარიდოს ფატალური შედეგი ბრიგადა-ეკიპაჟების ინციდენტის ადგილზე მისვლამდე.

სისტემა არსებობს 25 წელზე მეტია, 50-მდე ქვეყანაშია დანერგილი და სამი პროტოკოლისგან შედგება - საპოლიციო, სახანძრო / სამაშველო და სასწრაფო სამედიცინო.

საქართველოში სისტემის გამოყენება დაიწყო 12 დეკემბრიდან სახანძრო / სამაშველო პროტოკოლით და მომდევნო წლის გაზაფხულზე, საპოლიციო და სასწრაფო სამედიცინო პროტოკოლებიც სრულად იქნება ამოქმედებული.

112 has introduced incident type and case priority determining software ProQA, which works based on international standards compliant Medical, Fire and Police protocols. The software minimizes the inaccuracy during determining case priority, as well as a chance of human error during defining a relevant response. For particularly complex cases, the software generates first aid instructions, which can save a patient's life before the arrival of the emergency crews.

Since July 1st, 2019, a total of 66 trainings were held in Fire, Medical, Police protocols, and ProQA Software. The trainings were attended by not only Call Takers and Dispatchers but also by the representatives of other Units of 112. On December 12th, 2019, 112 received very first call using FPDS protocols and ProQA Software.

Main Advantages Of The Software

- Simplifies information processing as the key questions are input in a logical sequence. New questions are immediately displayed on the screen upon answering the previous question;
- While handling any call, software defines the case priority with high precision and automatically determines the severity of the incident;
- The software generates case-relevant first aid instructions. Instructions aim to guide the caller to avoid fatalities on the incident site before the arrival of the emergency crews.

The system has existed for more than 25 years. It is being used in up to 50 countries and consists of three protocols – Police, Fire, and Medical.

In Georgia the system was launched on December 12th with fire protocol. Police and medical protocols will be fully launched by spring 2020.

მოქალაქეებს უფრო მაღალი ხარისხის სერვისს. ცენტრის მუშაობის ხარისხი, გამოძახების საერთაშორისო სტანდარტების გამოყენებით მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდება.

Citizens will be offered higher quality service. Application of international standards in call handling will significantly raise the quality of the services delivered by the Center.

მობილური აპლიკაცია - 112GEORGIA MOBILE APPLICATION - 112GEORGIA

აპლიკაციის გაუმჯობესების მიზნით მუდმივად ხდება ახალი ფუნქციონალის დამატება.

- აპლიკაციის რჩევების ჩანართში პერიოდულად იდება სხვადასხვა საკითხთან დაკავშირებული სასარგებლო ინფორმაცია. დაემატა ოჯახში ძალადობის ჩანართი, რომელიც მოქალაქეებს აცნობს ძალადობის ფორმებსა და მსხვერპლთა დახმარების სერვისების შესახებ ინფორმაციას.
 - აგრეთვე დაემატა ახალი კომპონენტი „თამბაქოს კონტროლი“. აღნიშნულ კომპონენტში დაინტერესებულ პირს შესაძლებლობა აქვს, მოიძიოს ინფორმაცია, როგორც თამბაქოს კონტროლის შესახებ კანონის თაობაზე, ასევე თუ როგორ მოვიქცეთ, როდესაც ვხედავთ კანონდარღვევას, რა მავნე გავლენა აქვს თამბაქოს ჯანმრთელობაზე და როგორ დავანებოთ მოწვევას თავი.
- აღნიშნული ინფორმაცია ქართულ, ინგლისურ და რუსულ ენებზეა ხელმისაწვდომი.
- მიმდინარეობს ინფორმაციის განახლება ბუნებრივი და სხვა კატასტროფების დროს მომზადებისა და რეაგირების თაობაზე.

With the aim of further refining the application, new features are continuously added to the application.

- "Useful Information" feature of the application gets periodically updated with interesting information about various topics. Recently, the application was enriched with information about domestic violence, which assists citizens in identifying different forms of violence and provides them with information about victim assistance services.
- Also, a new component on tobacco control was added, which informs users about the law on tobacco control, what to do if one witnesses violation of said law, what are the negative impacts of tobacco on a person's health and how to quit smoking. The information is available in Georgian, English and Russian languages.
- The information on preparing for and responding to the natural and man-made disasters is being updated.



მულტიფუნქციური რუკა MULTIFUNCTIONAL MAP



ინოვაციური და თანამედროვე ციფრული პროდუქტი ოპერატორებსა და დისპეტჩერებს შესაძლებლობას აძლევს რეალურ დროში დაინახონ არსებული მონაცემები, რუსურსი (ბრიგადა/ეკიპაჟების განლაგება/გადაადგილება/სტატუსი), რუკა საშუალებას იძლევა გაანალიზდეს არსებული ცხელი ზონები, ტრაფიკი, რაც ეხმარება ბრიგადა/ეკიპაჟების სწორ მენეჯმენტში.

An innovative and state-of-the-art digital product enables the Call Takers and Dispatchers to view existing data and resources (location of brigades/crews, track movement, status) in real-time. Furthermore, the map allows for analyzing hotspots and traffic, which simplifies the management of brigades/crews.

2020 წლიდან რუკა მოგვცემს საშუალებას შეიქმნას საქართველოს მასშტაბით არსებული ვითარების სრული ხედეა, ცხელი კერების (მეწეურსაში, ავარიული, ვირუსების გავრცელების და სხვ.) დროულად აღმოჩენის, მონაცემების ეფექტური ანალიზისა და სტატისტიკის წარმოების შესაძლებლობა.

From 2020, the map will enable the creation of a complete overview of the situation throughout Georgia, timely detection of hotspots (areas prone to landslide, road traffic incidents, virus dissemination, etc.), efficient analysis of the data and statistics.

რუკა უკვე მოიცავს 64 000-ზე მეტ ინფრასტრუქტურულ ობიექტს, რაც ასევე სასარგებლო იქნება კატასტროფების პრევენციისა და შემდგომი რეაგირების დაგეგმვის ეფექტურობის ამაღლებისათვის.

The map covers more than 64,000 infrastructure facilities. This data is especially important for preventing disasters and raising the efficiency of planning the relevant response.



სტუმრად 112-ში VISITING 112

2019 წლის ივლისიდან, „112“ თბილისის ცენტრში მოქალაქეებს „ღია კარის“ დღეზე მასპინძლობს. პროექტი, მოქალაქეთა ინფორმირებულობისა და ცნობიერების ამაღლების, გამჭვირვალე და ანგარიშვალდებული სახელმწიფო სერვისის განვითარების ხელშეწყობის მიზნით, 112-სა და მოქალაქეებს შორის ახალსაკომუნიკაციო არხს წარმოადგენს. მოქალაქეებს საშუალება აქვთ, „112“-ის ხელმძღვანელ პირებს მათთვის საინტერესო საკითხების შესახებ თავად დაუსვან კითხვები. შეხვედრაზე სტუმრები, ოპერატორებისა და დისპეტჩერების მუშაობის სპეციფიკას ეცნობიან, ასევე, პრევენტაციის სახით, მიმდინარე და სამომავლო გეგმების შესახებ დეტალურ ინფორმაციას იღებენ.

აღნიშნული ღონისძიება 2019 წელს უკვე 4-ჯერ ჩატარდა და მომდევნო წელსაც გაგრძელდება. თითოეულ მოქალაქეს, მარტივი რეგისტრაციის შემდეგ, საშუალება აქვს ეწვიოს „112“-ის თბილისის ცენტრს. 112 მუდამ მზად არის უპასუხოს მოქალაქეების მიერ დასმულ შეკითხვებს და მიაწოდოს მათ ინფორმაცია ცენტრის სამუშაო სპეციფიკისა და ოპერატორთან თანამშრომლობის თაობაზე.



Since July 2019 112 Tbilisi Center has been hosting citizens at the Doors Open Day. The project is a new communication channel between 112 and the citizens, aiming to raise awareness among the public and fostering transparent and accountable public services. During the visits, citizens have the opportunity to ask the high officials of 112 questions about issues of their interest. Guests are made familiar with the work of Call Takers and Dispatchers and are informed about ongoing projects and plans.

Said event has been held four times in 2019 and will continue next year. Upon completing a simple registration, each citizen has an opportunity to visit 112 Tbilisi Center. 112 is always ready to respond to questions asked by the citizens and provide the public with information about how 112 works and how to cooperate with the Call Taker when reporting the incident.

ღია კარის დღე 112-ში DOORS OPEN DAY AT 112

112-ისა და საქართველოს წითელი ჯვრის საზოგადოების ერთობლივი პროექტის ფარგლებში, 112-ის თბილისის ცენტრმა 2019 წელს, ღია კარის დღეზე, სტუდენტებს 5-ჯერ უმასპინძლა. პროექტი გასულ წელს გაფორმებული მემორანდუმის ფარგლებში ხორციელდებოდა. ეს თანამშრომლობა მომავალ წელსაც გაგრძელდება და არაერთ ახალგაზრდას მისცემს შესაძლებლობას აიმაღლოს ცოდნა და უნარები გადაუდებელი დახმარების მიწოდების შესახებ.

შეხვედრებზე სტუდენტები იღებენ ინფორმაციას 112-ის შესახებ და საქართველოს წითელი ჯვრის საზოგადოების წარმომადგენლის მიერ პირველი გადაუდებელი დახმარების შესახებ საბაზისო კურსი უტარდებათ.

პროექტის მიზანია ახალგაზრდების ინფორმირება გადაუდებელი შემთხვევებისას ქცევის წესების შესახებ. სტუდენტები, კურსზე მიღებული ცოდნის შედეგად, გადაუდებელი შემთხვევების დროს, სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ჯგუფის მისვლამდე, დამოუკიდებლად შეძლებენ ახლოობლებისთვის საჭირო დახმარების აღმოჩენას.



In 2019, within the frames of a joint project of 112 and Georgian Red Cross Society, 112 Tbilisi Center has hosted 5 Doors Open Day event for university students. The project was implemented within the frames of the Memorandum of Understanding signed last year. The cooperation will continue next year and will provide youth with the opportunity to improve their knowledge and skills in providing emergency aid.

During the meetings, students are informed about 112 and the representative of Georgian Red Cross Society conducts a basic course on providing emergency aid.

The project aims to inform the youth about the rules of conduct during emergencies. Upon completing the course, attendees will be able to independently provide necessary assistance to the patients before the arrival of an ambulance.



112-ის სწავლების გაზრდა მოზარდებში

RAISING AWARENESS ABOUT 112 AMONG JUVENILES

საქართველოს განათლების, მეცნიერების, კულტურისა და სპორტის სამინისტროს სსიპ საგანმანათლებლო დაწესებულების მანდატურის სამსახურთან თანამშრომლობით მიმდინარე წელს, 112-ის შესახებ მომზადებული 500 000 ცალი საინფორმაციო ფლაერი დარიგდა საქართველოს მასშტაბით, ყველა საჯარო სკოლაში.

In cooperation with the LEPL Office of Resource Officers of the Educational Institutions of Ministry of Education, Science, Culture and Sports of Georgia, in 2019, 500,000 information flyers about 112 Georgia were disseminated in all public schools throughout the country.

2019 წელს, 112-ს პროექტის - „მოზარდებში გადაუდებელი დახმარების ნომრის ცნობადობის გაზრდა“ ფარგლებში, საჯარო და კერძო სკოლების 2000-მდე მოსწავლე ესტუმრა.

In 2019, within the frames of "Raising Awareness about Emergency Number among the Juveniles" project, up to 1,500 school students visited 112.

შეხვედრებზე მოსწავლეებს ნომრის სწორად გამოყენების შესახებ, ყველა საჭირო ინფორმაცია მიეწოდათ.

During the meetings, the representatives of 112 provide school students will all necessary information about using emergency number correctly.

მოზარდები ასევე გაეცნენ ყველაზე მნიშვნელოვან ინფორმაციას, თუ რას ნიშნავს არამიზნობრივი ზარი და ცრუ გამოძახება და რა სანქციებია გათვალისწინებული მათი განხორციელების დროს.

In addition, school students are made familiar with what is considered as a non-emergency and false call and the types of sanctions envisaged for making non-emergency and false calls.



ბლოგი BLOG

2019 წელს, 112-ის ოფიციალურ Facebook გვერდზე, გამოქვეყნდა 7 ბლოგი, რომელიც თემატიკის მიხედვით იყოფა ორ ნაწილად - 112 გისმენთ და 112 გირჩევთ.

In 2019, 112 official Facebook page featured 7 blog-posts in two major categories: "112Listening" and "112Recommending".

#112გისმენთ: ბლოგი მოიცავს განსაკუთრებული შემთხვევების შესახებ ისტორიებს, რომლის საშუალებითაც მოსახლეობას ვუზიარებთ ინფორმაციას, იმ სირთულეების თაობაზე, რომელთან გამკლავებაც ოპერატორებს ყოველდღიურად უწევთ.

#112Listening: Blogs under this category tell special stories that display the difficulties the Call Takers face daily.

#112გირჩევთ: ბლოგების ამ კატეგორიაში ერთიანდება სასარგებლო რჩევები როგორ მოვიქცეთ და რა უნდა ვიცოდეთ ბუნებრივი კატასტროფების, საგზაო უსაფრთხოების თაობაზე - შესაბამისი რეკომენდაციებით.

#112Recommending: Blogs under this category share useful tips on how to act during natural disasters, as well as recommendations regarding road safety.

2019 წელს, ბლოგებს 140.000 ადამიანი გაეცნო. აღსანიშნავია, რომ საანგარიშო პერიოდში გაიზარდა 112-ის ფეისბუქის გვერდის გამომწერთა რაოდენობაც და 61.000-ს გადააჭარბა.

In 2019, blog-posts reached a total of 140.000 Facebook users. It is notable that during the reporting period, the number of 112 Facebook page followers increased significantly and exceeded 61.000.



უცხოენოვანი ზარების ეფექტური მართვა

EFFICIENT MANAGEMENT OF FOREIGN-LANGUAGE CALLS

- 112-ის სამუშაო ელექტრონულ პროგრამაში (ERC Phone) 2019 წლის I კვარტალში, დაემატა უცხოენოვანი ზარების გადამისამართების ახალი ფუნქციონალი, რამაც უფრო მოქნილი გახადა უცხოენოვანი მომხმარებლის მომსახურება.
- საანგარიშო პერიოდში 61.895 ზარი გადამისამართდა და გაეწია შესაბამის ენაზე მომსახურება. აქედან, 53.458 ზარი იყო რუსულენოვანი, დანარჩენი ინგლისურენოვანი.
- ამერიკის საელჩოსთან თანამშრომლობითა და PH International-ის ორგანიზებით, 2019 წელს, ინგლისურ ენაში სპეციალურად მათთვის შექმნილი პროგრამით, 112-ის 64 ინგლისურენოვანი ოპერატორი გადაზადდა, პროგრამა დაფუძნებულია გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული და მაღალი ხარისხით მართვის საჭიროებებზე.

112-ისა და შინაგან საქმეთა სამინისტროს გადაუდებელი დახმარების (საპოლიციო და საგანგებო/სამაშველო დახმარების) სერვისების თაობაზე მოქალაქეთა კმაყოფილების ხარისხის შეფასებისა და მომსახურების შემდგომი გაუმჯობესების მიზნით, 2019 წლის ოქტომბრიდან, 112-მა მომხმარებელთა გამოკითხვა დაიწყო. გამოკითხვა ხორციელდება სამი სხვადასხვა არხის საშუალებით - სატელეფონო, ვებგვერდი (www.112.ge) და მობილური აპლიკაცია (112Georgia).

სატელეფონო გამოკითხვით სამ თვეში ერთხელ 4.500-მდე მოქალაქის გამოკითხვა ხორციელდება. ვებგვერდსა და მობილურ აპლიკაციაში მსურველებს, მუდმივად აქვთ საშუალება დააფიქსირონ საკუთარი აზრი.

მოქალაქეთა განწყობისა და მათი შეხედულებების შესწავლა გამოკითხვის შედეგების ანალიზის საფუძველზე, 112-ს ეხმარება მომსახურების გაუმჯობესებაში.

საანგარიშო პერიოდში გამოკითხული მოქალაქეების უდიდესმა ნაწილმა (96%) აღნიშნა, რომ 112-თან დაკავშირება შეუფერხებლად შეძლო და დროული რეაგირება მიიღო. 112-ის ოპერატორის მომსახურების ხარისხით კმაყოფილება გამოთქვა გამოკითხულთა დიდმა ნაწილმა (95%), უკმაყოფილო ან მეტნაკლებად კმაყოფილია - მხოლოდ 5%.



დავით თაბაგარის ფოტო | Photo by Davit Tabagari

- In the first quarter of 2019, a foreign-language call forwarding feature was added to an internal software of 112 (ERC Phone). This addition made servicing foreign-language speaking customers more flexible.
- During the reporting period, 61,895 calls were redirected and serviced in the appropriate language. 53,458 out of total calls were Russian-speaking, the remaining – English-speaking.
- In 2019, in collaboration with the US Embassy and organized by PH International, 64 English-speaking Call Takers were retrained in the English language with the specially elaborated program, which is focused on enhancing the quality of emergency assistance.

საზოგადოებრივი აზრის კვლევა PUBLIC OPINION RESEARCH

Since October 2019, intending to assess customer satisfaction with the services provided by 112 and MIA emergency services (Police and Fire/Rescue), 112 launched a public survey. The survey is conducted through three different channels – telephone, a website (www.112.gov.ge) and a mobile application (112 Georgia).

The telephone survey takes place once in every three months, covering up to 4.500 citizens. Users of the website and the mobile application can express their opinion on the quality of services at any time.

Studying the attitude and opinion of citizens based on the results of the survey will contribute to improving the services.

During the reporting period, the vast majority of the respondents (96%) reported that they faced no trouble contacting 112 and that they received a timely response to their emergencies. A large portion of the respondents (95%) expressed satisfaction with the quality of service provided by 112 Call Takers. Only 5% of the responders were dissatisfied, or partly satisfied.





ახალი სერვისები და არსებულს გაუმჯობესება

INTRODUCING NEW SERVICES AND REFINING THE EXISTING ONES

06

დაცვის პოლიციის ელექტრონული მართვის გაუმჯობესების მიზნით, 112-ის მიერ შეიქმნა ერთიანი დისპეტჩერიზაციის პროგრამული უზრუნველყოფა. პროგრამა მოიცავს ოპერატიული რეაგირების ჯგუფებისთვის დაცვის ობიექტებამდე მისვლის ახალ GPS პროგრამასაც, რომლის საშუალებითაც ოპერატიული რეაგირების ჯგუფების გადაადგილების დრო მაქსიმალურად შემცირდება;



კერძო დაცვითი კომპანიებისთვის შეიქმნა ელექტრონული პორტალი. პროექტის ფარგლებში, კერძო დაცვითი კომპანიებს, რეგისტრაციისათვის საჭირო ყველა დოკუმენტისა და მათი დაცვის ქვეშ მყოფი ობიექტების შესახებ ინფორმაციის ელექტრონულად მიწოდების, ამ ინფორმაციის ონლაინ განახლების შესაძლებლობა მიეცემათ.

პორტალი ამოქმედდება შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელებისთანავე;

დაინერგა ევაკუატორებით მომსახურების პროცესში პასუხისმგებლობის დაზღვევა, რომლის ფარგლებშიც მოხდება ავტოსატრანსპორტო საშუალების ევაკუატორზე ჩატვირთვის, გადმოტვირთვის და გადაყვანის პროცესში მიყენებული ზიანის ანაზღაურება;



საპოლიციო გამოძახებების შემცირების მიზნით დაიხვეწა საპოლიციო გამოძახების ტიპები, კერძოდ, სადაზღვევო კომპანიები თვითონ გადიან ისეთ ავტოსაგზაო შემთხვევებზე, რომელიც მხოლოდ დაფიქსირებას საჭიროებს, რამაც გამოათავისუფლა და დაზოგა საპოლიციო რესურსები.

2019 წლის აპრილიდან დღემდე ასეთი გამოძახებების რაოდენობამ შეადგინა - 300;



დაინერგა 112-ის ე.წ. - „სამედიცინო ჭრონიკების“ მონიტორინგის სისტემა, რომლის საფუძველზეც პასუხისმგებელ მომიჯნავე სამსახურებს მუდმივად უზავნებათ შესაბამისი ინფორმაცია მათთან ამბულატორიული ვიზიტების განხორციელების მიზნით;



Callback - გადარეკვის სერვისი - 112-ში უსიბზარათოდ შემოსულ ზარებზე ჩაირთო ავტომობასუხის სერვისი, რამაც დღის განმავლობაში ზარების რაოდენობა 500-ით შემცირა;

• დაინერგა უკუზარის სერვისი, უპასუხოდ დარჩენილ ზარებზე რეაგირების მიზნით, რაც საშუალოდ წლის განმავლობაში შეადგენს 13.000 ზარს.

In order to improve the electronic management of the Security Police, 112 has developed a unified dispatching software, which includes a new GPS program for security units to reach to the facilities under their protection. This will minimize the time required to get to the facility;



An electronic portal was created for private security companies. As part of the project, the private security companies will be able to online submit and update all the documents required for registration, as well as information about facilities under their protection.

The portal will be launched as soon as the relevant legislative changes are in place;

The liability in the process of breakdown service has been insured. Damage incurred during loading, unloading, and transportation of the vehicle by the breakdown service, will be compensated;



Since April 2019, with the aim of reducing police-related calls, mild car accidents that only require to be registered, are only responded by the insurance companies instead of Patrol Police units. This has freed up a significant amount of police resources.

From April 2019 to date the number of similar calls has totaled 300;



The so-called "Frequent Medical Callers" monitoring system was introduced. The system will identify frequent callers and information about them will be submitted to the relevant partner entities, who will subsequently plan outpatient visits;



Auto answering service was introduced for the calls incoming in 112 from the mobile phones with no SIM cards. This has decreased the number of daily calls by 500;

• Callback service was introduced with the aim of responding to missed calls, which on average totals 13.000.





07

ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლა FIGHT AGAINST DOMESTIC VIOLENCE

1. 2018 წლის მაისიდან დღემდე, შინაგან საქმეთა სამინისტროს ადამიანის უფლებათა დაცვისა და გამოძიების ხარისხის მონიტორინგის დეპარტამენტთან აქტიური თანამშრომლობის საფუძველზე, ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახურმა დახვეწა ამ სახის შეტყობინებების დამუშავებისა და გადაცემის საშუალებები და უოველთვიურად აგზავნის ანგარიშს ოჯახში ძალადობის ფაქტებთან დაკავშირებით. თანამშრომლობის შედეგად დაიხვეწა განმეორებითი შემთხვევების იდენტიფიცირების შესაძლებლობები.

2. საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს ადამიანის უფლებათა დაცვის დეპარტამენტის, ერთობლივი ოპერაციების ცენტრის და გაეროს ქალთა ორგანიზაციის ურთიერთთანამშრომლობითა და ფინანსური მხარდაჭერით ხორციელდება ოჯახში ძალადობის ელექტრონული მონიტორინგის სისტემის დანერგვა, რაც ითვალისწინებს ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვას მოძალადეებისგან, მათი სპეციალური მოწყობილობით (სამაჯური) აღჭურვის გზით. მიმდინარე წლის 28-31 მაისს, უცხოელმა ექსპერტებმა ელექტრონული პროგრამის (Attenti) შემსწავლელი ტრენინგი ჩაატარეს. აღნიშნული უზრუნველყო ელექტრონული მონიტორინგის სისტემის პროვაიდერმა კომპანიამ (Ltd. NGT Group). ტრენინგში მონაწილეობა მიიღეს შინაგან საქმეთა სამინისტროს პასუხისმგებელი უწყებების თანამშრომლებმა, მათ შორის ოპერატორების 16-მა კანდიდატმა.

ოჯახში ძალადობის ელექტრონული მონიტორინგის სისტემა სრულად ამოქმედდება შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელებისთანავე.

3. პოლონეთის საგარეო საქმეთა სამინისტროს დაფინანსებით პოლონური ორგანიზაცია HumanDoc, შინაგან საქმეთა სამინისტროს ადამიანის უფლებათა დაცვის დეპარტამენტთან და ორგანიზაცია „ძღექ“-თან ერთად ახორციელებს ორწლიან პროექტს „საქართველოში ოჯახში ძალადობის პრევენციის, მსხვერპლთა დაცვისა და მოძალადე პირების თერაპიის პროგრამის გაძლიერება 2019-2020“. პროექტი უოველწლიურად 112-ის 100-მდე ოპერატორის გადამზადებას ითვალისწინებს.

2019 წელს, ტრენინგის თემები იყო: ოჯახში ძალადობა და სექსუალური შევიწროება - სამართლებრივი ასპექტები და იდენტიფიცირების ინსტრუმენტები, სტრესის მართვა და ეფექტური კომუნიკაცია.

1. Since May 2018 to date, with active cooperation with the Department of Human Rights Protection and Investigation Quality Monitoring of the Ministry of Internal Affairs, the Analysis and Project Management Unit of 112 has refined the processing and reporting of domestic violence-related calls and submits the relevant reports monthly. Cooperation has refined the means of identifying recurring cases.

2. With cooperation between the Department of Human Rights Protection and Investigation Quality Monitoring of the Ministry of Internal Affairs, Joint Operations Center and UN Women and the financial support of the latter, the electronic monitoring system of domestic violence is being implemented. This project envisages the protection of victims of domestic violence by placing special ankle bracelets on the abusers. Training on the electronic program (Attenti) took place on May 28-31st; the event was organized by the electronic monitoring system provider company (Ltd NGT Group) and was led by foreign experts. The training was attended by the employees of the responsible entities of the Ministry of Internal Affairs, including 16 future operators. The Electronic Domestic Violence Monitoring System will become fully operational as soon as the relevant legislative amendments are implemented.

3. Polish organization HumanDoc in cooperation with the Department of Human Rights Protection and Investigation Quality Monitoring of the Ministry of Internal Affairs, organization Anti-Violence Network Georgia and with the financial support of Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Poland is implementing “Strengthening Program on Domestic Violence Prevention, Victim Protection and Therapy for Abusers in Georgia 2019-2020” project. This two-year project envisages training up to 100 operators each year. The training topics in 2019 covered: Domestic Violence and Sexual Harassment - Legal Aspects and Identification Tools; Stress Management and Customer Service.



სასწავლო ცენტრი
პროფესიული მომსახურებისა და გადამზადების პროგრამა

TRAINING CENTER
VOCATIONAL AND RETRAINING PROGRAM

08

- საქართველოს შინაგან საქმეთა მინისტრის 2019 წლის 26 ივლისის N1/345 ბრძანებით დამტკიცდა საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ - „112“-ის ოპერატორთა და დისპეტჩერთა შერჩევა/მომზადების წესი და სასწავლო მოდულები.
- 112-ის მიზანია, შექმნას ოპერატორების მომზადების პროგრამა, რომელიც უზრუნველყოფს კვალიფიციური კადრების მომზადებას გადაუდებელი დახმარების ქოლ-ცენტრის ოპერატორის პოზიციისთვის. აგრეთვე - უზრუნველყოფს მომსახურების სფეროში საკონტაქტო ცენტრის დისტანციური მომსახურების სპეციალისტის, როგორც მომსახურების სფეროს კონკურენტუნარიანი კადრის მომზადებას.
- მიმდინარე წლის ნოემბრის თვეში 112-მა გაიარა რეგისტრაცია საქართველოს განათლების, მეცნიერების, კულტურისა და სპორტის სამინისტროს სსიპ განათლების მართვის საინფორმაციო სისტემაში და წარადგინა ოფიციალური განაცხადი 112-ის სასწავლო ცენტრისთვის პროფესიული მომზადების პროგრამის განხორციელებისთვის უფლების მინიჭების თაობაზე.
- სსიპ 112-ს მიენიჭა სახელმწიფოს მიერ აღიარებული ოფიციალური დადასტურება (პროფესიული განათლების დამატარებელი სერტიფიკატი) პროფესიული მომზადების პროგრამის - „საკონტაქტო ცენტრის დისტანციური მომსახურების სპეციალისტი“ - განხორციელების თაობაზე.
- აშშ-ის საელჩოს თავდაცვის სფეროში თანამშრომლობის სამსახურმა „USEUCOM's Overseas Humanitarian, Disaster, and Civic Aid (OHDACA)“ პროგრამის ფარგლებში სსიპ „112“-ის სასწავლო ცენტრს გადასცა კომპიუტერული ტექნიკა.
- Decree #1/345 of July 26th, 2019 of Minister of Interior of Georgia approved the rules of recruiting and training Call Takers and Dispatchers of 112.
- 112 aims to create a training program that ensures highly qualified personnel for emergency call taking. Furthermore, the mentioned program will provide a competitive staff, highly qualified remote communication specialist that can serve at any call center.
- Accordingly, in November of the current year the LEPL "112" was registered in the LEPL Education Management Information System of the Ministry of Education, Science, Culture and Sport of Georgia and submitted the official application for eligibility for vocational training program for the "112" Training Center.
- 112 was granted official recognition by the State (Certificate of Vocational Education) for implementing the vocational training program – "Remote Communication Specialist".
- The Defense Cooperation Office of the Embassy of the US in Georgia awarded the Training Center of 112 Georgia with computers within the frame of "USEUCOM's Overseas Humanitarian, Disaster, and Civic Aid (OHDACA)" program.

112-ის ადამიანური რესურსების მართვისა და განვითარების სამსახურის სასწავლო ცენტრი მუდმივად ზრუნავს არსებული კადრების კვალიფიკაციის ამაღლებასა და ოპერატორობის კანდიდატების პროფესიულ მომზადებაზე, ასევე უზრუნველყოფს მომიჯნავე სამსახურების თანამშრომელთათვის მიზნობრივი ტრენინგების ორგანიზებასა და ჩატარებას.

2019 წელს 112-ის სასწავლო ცენტრის მიერ გადამზადდა 772 მსმენელი. მათ შორის 112-ის ოპერატორი/დისპეტჩერი - 645, მომიჯნავე სამსახურებისა და სხვადასხვა უწყების თანამშრომელი კი - 127. ტრენინგების თემატიკას წარმოადგენდა „ზარის მართვა“ და „ეფექტური კომუნიკაციის როლი მომსახურების სფეროში“.

The Training Center of Human Resources Management and Development Unit of 112 organizes and conducts trainings for partner entities in addition to providing constant capacity building trainings for existing employees and newly recruited staff.

Based on the data of 2019, the Training Center of 112 has trained 772 attendees. 645 out of the total number were 112 Call Takers and Dispatchers, the remaining 127 – employees of partner entities. The trainings covered call handling techniques, customer service.





09

ყოველწლიური ღონისძიებები ANNUAL EVENTS

11 თებერვალი - 112-ის დღე

11 თებერვალი 112-ის დღედ, ევროსაბჭოს გადაწყვეტილებით, 2009 წელს გამოცხადდა. ევროპის მასშტაბით ყოველწლიურად იმართება ამ დღისადმი მიძღვნილი ღონისძიებები, რომელთა მიზანს მოსახლეობაში 112-ის ცნობადობის გაზრდა წარმოადგენს.

წელს საქართველოს 112-მა, აღნიშნულ დღესთან დაკავშირებით, ცნობადობის გაზრდის კვირეული გამოაცხადა. კვირეულის ფარგლებში სკოლებში ინტერაქტიული გაკვეთილები, უნივერსიტეტებში კი, საჯარო ლექციები ჩატარდა. კვირეულის ბოლოს საზოგადოებრივი თავშეყრის ადგილებში 112-ის მობილური აპლიკაციის შესახებ საინფორმაციო კამპანია განხორციელდა.

საქართველოს დამოუკიდებლობის დღე

შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“-მა ქ. ზუგდიდში, სახეიმი ღონისძიებაზე მოსახლეობას გაუზიარა ცოდნა, როგორ ხდებოდა გადაუდებელ სიტუაციებზე რეაგირება XIX-XX საუკუნეებში და დღეს როგორ მუშაობს და დაკავშირების რა არხებს სთავაზობს 112 მოქალაქეებს. აღნიშნული ინფორმაცია ეტაპობრივად განთავსდა 112-ის ფეისბუქის ოფიციალურ გვერდზე. ასევე, მოსახლეობას მიეწოდა ინფორმაცია ქვეყნის მასშტაბით ერთიანი ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის მართვისა და საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოების კუთხით განხორციელებული მნიშვნელოვანი პროექტების შესახებ.

ქალაქ ზუგდიდში, 112-ის მიერ, უკვე მეორედ დაჯილდოვდნენ მოქალაქეები, რომლებმაც სამეგრელოს რეგიონიდან მიზნობრივად დარეკეს 112-ზე, გამოიჩინეს მაღალი მოქალაქეობრივი პასუხისმგებლობა და გადაარჩინეს სხვისი სიცოცხლე. „საუკეთესო მოქალაქის“ ნომინაციაში, სპეციალური ჯილდო, 112-ის სწორედ იმ ოპერატორებმა გადასცეს, რომლებმაც აღნიშნული ზარები მიიღეს.

პოლიციის დღე - 31 მაისი

პოლიციის დღეზე შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“-მა სტუმრებს წარუდგინა როგორც საბავშვო, ასევე, თანამედროვე ტექნოლოგიებზე აგებული პროექტები.

ბავშვებისთვის ღონისძიებაზე წარმოდგენილი იყო „კოსმოსური ხომალდი“ - 112-ის შენობის მსგავსი მინი-კონსტრუქცია, სადაც მოზარდებს შეეძლოთ, ცენტრის ოპერატორების დახმარებით, სპეციალურად მათთვის შექმნილი კომპიუტერული თამაშები ეთამაშათ.

ღონისძიების ფარგლებში, 112-მა მობილური აპლიკაცია წარმოადგინა. თითოეულ სტუმარს საშუალება ჰქონდა, ადგილზე გაცნობოდა აპლიკაციის ფუნქციებს.

ბავშვთა დაცვის საერთაშორისო დღე

2019 წელს უკვე მეოთხედ, შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“-მა, 4 მოზარდს „112-ის გმირის“ წოდება მიანიჭა. ასევე, იმ 5 ბავშვს რომლებმაც ყველაზე მძიმე და გადამწყვეტ წუთებში სხვა ადამიანების გადასარჩენად, გადაუდებელი დახმარების ნომერზე დროულად დარეკეს, მაძღვრობის სიგელები გადასცა.

პროექტი „112-ის გმირი“ 2016 წლიდან ხორციელდება. პროექტის ფარგლებში, ყოველ წელს ჯილდოვდება ყველა ის მოზარდი, რომელმაც მაღალი მოქალაქეობრივი პასუხისმგებლობა გამოიჩინა და კარგად იცის, თუ როგორ უნდა მოიქცეს გადაუდებელ შემთხვევებში.

FEBRUARY 11th - DAY OF THE 112

February 11 was declared as 112 Day in 2009 with the decision of the European Council. Events dedicated to 112 Day are conducted throughout Europe on an annual basis. The aim of the events is awareness-raising about 112.

In 2019, in celebration of 112 Day, 112 Georgia declared Awareness Raising Week. Within the frames of the week, 112 representatives conducted interactive lessons at schools and public lectures at the universities. At the end of the week, three major shopping malls in Tbilisi hosted information campaigns about 112 mobile application.

INDEPENDENCE DAY

As part of the grand celebration of the 100th year of Georgian independence taking place in Zugdidi, 112 Georgia informed the population about emergency response in XIX-XX centuries, how this process is handled nowadays and what the means of contacting 112 are. Mentioned information was shared via the 112 Official Facebook page. Furthermore, citizens were informed about processes carried out in the field of video-surveillance system management and road safety.

For the second time, 112 has awarded residents of Zugdidi, who called 112 and displayed high civic consciousness while cooperating with the Call Taker and saved lives. "Outstanding Citizen" awards were delivered to the winners by the Call Takers who handled their calls.

POLICE DAY - MAY 31th

During the celebration of Police Day on May 31st, 112 Georgia presented projects tailored to children, as well as modern technology-oriented projects.

112 presented the "Spaceship", which is the replica of the 112 Tbilisi call center. Upon entering the Spaceship, children were able to play computer games designed specifically for them.

Within the frames of the event, 112 also presented mobile application. Each guest was made familiar with the features of the application.

INTERNATIONAL CHILDREN'S DAY

In 2019, for the fourth time, 112 awarded four children as "Heroes of 112". Besides, five more children, who dialed the emergency number in the most decisive minutes and saved lives, were awarded the Certificates of Appreciation.

Project "Hero of 112" has been implemented since 2016 with the initiative of MIA LEPL 112. Within the frames of the project, every year 112 awards children who demonstrate civil consciousness and are well aware of how to act during emergencies.





11 თებერვალი – 112-ის დღე
FEBRUARY 11th - DAY OF THE 112



ღამოუკიდებლობის დღე
INDEPENDENCE DAY



პოლიციის დღე – 31 მაისი
POLICE DAY - MAY 31th



გავხვთა დაცვის საერთაშორისო დღე
INTERNATIONAL CHILDREN'S DAY





10

2019 წელს გაფორმებული უკეთიკეთიანაპერკოვლოვის კეპერკანღეუეუეი

MEMORANDA OF UNDERSTANDING SIGNED IN 2019

#1

შინღან სექმეღა სამინისტროს სსიბ „112“-სა დღ სექრღეღოს რკინიღზას შორის ურღთიერღთანამშრომღობის მემორანდუმის ფარღლებში სამღზავრო მატარებლებში 112-ის საინფორმაციო ორენღვანი ფღღაერები განღავსდღ. აღნიშნული ზეღს შუღუჭობს, მოჭღლაჭეების ინფორმირებუღობის გზრღდას სექრღეღოში მოჭმედი გღღაუდებელი დღხმარების ნომრის შესახებ. მღზავრებს ფღღაერის საშუღლებით მიეჭოღღათ ინფორმაციღ, თუ როგორ დღ რღ დროს უნდღ დარკონ 112-ზე.

Within the frames of the Memorandum of Understanding between 112 and Georgian Railway, 112 bilingual flyers were distributed in passenger trains. This campaign will raise awareness about the emergency number among the people. Flyers will inform passengers about how and when to contact 112.

#2

სექრღეღოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდღნ დეღნიღღა, შრომის, ჯღნმრღთეღობისა დღ სოციღღური დღცვის სამინისტროს სსიბ „სღღანგებო სიტუაციების კოორღინაციისა დღ გღღაუდებელი დღხმარების ცენტრს“ შორის.

Memorandum of Understanding was signed between 112 and Emergency Situations Coordination and Urgent Assistance Center of Ministry of Internally Displaced Persons from Occupied Territories, Labour, Health and Social Affairs of Georgia.

#3

სექრღეღოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდღნ დეღნიღღა, შრომის, ჯღნმრღთეღობისა დღ სოციღღური დღცვის სამინისტროს შრომის პირობების ინსპექტირების დეპღრტამენტს შორის.

Memorandum of Understanding was signed between 112 and the Department of Labour Inspection of the Ministry of Internally Displaced Persons from Occupied Territories, Labour, Health and Social Affairs of Georgia.





საერთაშორისო თანამშრომლობა INTERNATIONAL COOPERATION

11



ევროპის საგანგებო ნომრის ასოციაცია - EENA EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION - EENA

2019 წლის 10-12 აპრილს, 112-ის წარმომადგენლები, ხორვატიაში, კერძოდ ქ. დუბროვნიკში გამართულ ევროპის საგანგებო ნომრის ასოციაციის (EENA) ყოველწლიურ კონფერენციას დაესწრნენ. კონფერენციას 60-მდე ქვეყნის გადაუდებელი დახმარების სფეროს წარმომადგენელი ესწრებოდა. საქართველოს 112-ის წარმომადგენლებმა სხვადასხვა ქვეყნის წარმომადგენლებს გამოცდილებისა და სამომავლო პროექტების შესახებ შეხვედრეები გაუზიარეს და სამომავლო თანამშრომლობის საკითხები განიხილეს.

On April 10-12, 2019 the representatives of the "112", attended the annual conference of the European Emergency Number Association (EENA) in Dubrovnik, Croatia. The conference gathered the representatives of the emergency field from about 60 countries. The representatives of the 112 Georgia shared their views on experiences and future projects with representatives of different countries and discussed issues for future cooperation.

სხვადასხვა ქვეყნის დელეგაციის სტუმრად 112-ში VISITS OF DELEGATIONS FROM DIFFERENT COUNTRIES TO THE 112

2019 წელს, „112“-ის თბილისის ცენტრს 20-მდე ქვეყნის დელეგაცია ესტუმრა. ასევე, ცენტრმა უმასპინძლა გაეროში მუდმივ წარმომადგენლებს, ახალგაზრდა გლობალურ ლიდერებს, ევროკავშირის ექსპერტებს, ევროპის საგანგებო ნომრის ასოციაციის (EENA) წარმომადგენლებს და ა.შ.

In 2019 the delegations of about 20 countries visited the "112" Tbilisi Center. The Center also hosted young global leaders, EU experts, permanent representatives to the UN, representatives of the EENA (European Emergency Number Association) etc.

სტუმრები, შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“-ისა და ერთობლივი ოპერაციების ცენტრის მუშაობას გაეცნენ და განხორციელებული და დაგეგმილი პროექტების შესახებ დეტალური ინფორმაცია მიიღეს. ასევე, ქვეყნის მასშტაბით ერთიანი ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის მართვისა და საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოების კუთხით განხორციელებულ მნიშვნელოვან პროცესებს გაეცნენ.

The visitors received detailed information on the implemented and planned projects of the LEPL "112" and the Joint Operations Center of the Ministry of Internal Affairs, as well as got acquainted with the important processes in the field of unified video surveillance system and road traffic safety.

ევრონავიგატორი 2019 EURONAVIGATOR 2019

2019 წელს, პირველად შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“-ის დირექტორი ავთანდილ ჩიტაძე, 112-ის პროექტების მენეჯერი სალომე ჩუხუა და ერთობლივი ოპერაციების ცენტრის დირექტორის მოადგილე ნიკა გელაშვილი გერმანიაში ქ. ბერლინში გამართულ ყოველწლიურ კონფერენციას - Euro Navigator დაესწრნენ.

In 2019 Mr. Avtandil Chitadze, Director of the LEPL "112" of the Ministry of Internal Affairs, Ms. Salome Chukhua, the 112 Project Manager and Mr. Nika Gelashvili, Deputy Director of the Joint Operations Center attended the annual conference - Euro Navigator in Berlin, Germany.

კონფერენციის ძირითადი განსახილველი საკითხები იყო ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა ProQA, ასევე გადაუდებელი შემთხვევების მართვისადმი სისტემატიზირებული მიდგომის აუცილებლობა, ჰკვიანი კამერების როლი გადაუდებელი შემთხვევების ეფექტურად მართვისთვის და ე.წ. ცხელი წერტილების განსაზღვრის მნიშვნელობა გადაუდებელი სიტუაციების მართვის მეტი ეფექტურობისთვის.

Key issues discussed at the conference were ProQA - incident types and case priorities program, as well as the need for a systematic approach to emergency management, the role of smart cameras for efficient emergency management and the importance of defining hotspots for greater efficiency in emergency management.

იქიდან გამომდინარე, რომ საქართველო ProQA-ს დანერგვის პროცესშია, განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი იყო პროგრამის მომხმარებელი სხვა ქვეყნების წარმომადგენლების გაცნობა, რომლებმაც 112-ის წარმომადგენლებს გაუზიარეს თავიანთი გამოცდილება და პროგრამის დანერგვით გამოწვეული სავარაუდო შედეგები.

Given that Georgia is in the process of implementing the ProQA, it was particularly important to familiarize with the representatives of other countries, that are already using this program. They shared their experience and the expected results.

ზემოაღნიშნული ღონისძიება ყოველწლიურად იმართება. კონფერენციები ეწყობა ევროპაში, აზიაში, ახლო აღმოსავლეთში, ავსტრალიასა და ამერიკაში.

The above event is held annually. During the year conferences are held in Europe, Asia, the Middle East, Australia and America.





12

სოციალური პასუხისმგებლობა SOCIAL RESPONSIBILITY



დედა მიწის დღე - 112-ის ტყე
EARTH DAY - 112 FOREST



დაუნის
სინდრომის
მსოფლიო
დღე
მარტი

#ბრავინდატოვოვიღამ
#LeaveNoOneBehind

WORLD DOWN SYNDROME DAY



WORLD RUN
05.05.2019



პლაზმა:
სისხლის Xგაფი და რაზუსი
სისხლის საერთო ანალზისი
ჰეპატიტი B, C
აღვ ინფექცია (თიფსი)
სიფილისი
უ ა ვ ს ო დ ი
მისამართი: დიდუბის რაიონი, ლავალიანის 2/6
(მ. იაშვილის ალინების ქუჩა)
ტელ: 577 60 37 60
facebook: სისხლის ბანკი (blood bank)
www.blood.com.ge



საახალწლო ნაძვის ხე CHRISTMAS TREE

112-მა თბილისის „SOS ბავშვთა სოფლის“ აღსაზრდელებსა და თანამშრომლების შვილებს საახალწლო ღონისძიებაზე უმასპინძლა.

112 hosted the children from “SOS Children’s Village” and children of 112 employees.

შედეგების კომუნიკაცია INTERNAL COMMUNICATION

13

სამოტივაციო დაფა - თვეში ერთხელ, ანალიტიკოსების მიერ, დამუშავებული ინფორმაციის საფუძველზე, შესრულებული სამუშაოს მიხედვით ვლინდება:

- თვის საუკეთესო დისპეტჩერი
- თვის საუკეთესო ჯგუფი
- თვის საუკეთესო ოპერატორი

Board of Recognition - once a month, based on the performance, the analysts reveal:

- The Best Dispatcher of the Month
- The Best Group of the Month
- The Best Call Taker of the Month

”

2019 წელი, ჩემი ჯგუფისთვის, კიდევ ერთხელ გახდა წარმატების წელი. ჯგუფის თითოეული წევრის თავდაუზოგავი შრომის შედეგად, წლის ბოლოს ისევ საუკეთესო შედეგი გვაქვს. ჯგუფში უოველთვის არის ერთიანობის, გუნდურობის მუხტი, ვფიქრობ, ამან გადამწყვეტი როლი ითამაშა საბოლოო შედეგის დადგომაში.

ყოველი თვის წარმატების შემდეგ, უფრო დიდი მოტივაცია გვეძლევა და ორიენტირებული ვართ იმაზე, რომ კიდევ უფრო მეტ ადამიანს დავეხმაროთ. როდესაც ვხედავთ მოქალაქეების რაოდენობას, რომლებსაც დახმარება გავუწიეთ, ვხვდებით, რომ შრომა ამაღ ღირდა.

პირველი თვის წარმატება - სიხარული;

მეორე თვე - უფრო დიდი გამოწვევა;

მესამე თვე - თავდაჯერებულობა;

მეოთხე თვე - „ჰველაფერი გამოგვივა“;

მეხუთე თვე - „ჩვენ ეს შევძელით!“

წინ კიდევ ბევრი გამოწვევა გველის, რასაც ვფიქრობ, ისევ გუნდურობით ღირსეულად გავუმკლავდებით.“

ანა ნიშნიანიძე

რუსთავის IV ჯგუფის კოორდინატორი

”

2019 has once again become a year of success for my group. As a result of the devotion of each member of the group, we once again demonstrated the best result throughout the call center. There is always a spirit of unity and teamwork in the group, which, I believe, has greatly contributed to our success.

After each month's success of being recognized as the best group, our motivation doubles and we fully focus on helping as many people as possible. When we see the number of citizens we have assisted, we realize that all the hard work was worth it.

The success of the first month – happiness;

The second month – bigger challenge;

The third month – self-confidence;

The fourth month – "We can do it!"

The fifth month – "We did it!"

Many other challenges are ahead of us, but our team will face them with dignity.“

ANA NISHNIANIDZE

Rustavi PSAP IV Group Dispatcher



დავით თაბაგარის ფოტო | Photo by Davit Tabagari

14

ერთობლივი ოპერატივის ცენტრი JOINT OPERATIONS CENTER

განხორციელებული და მიმდინარე პროექტები IMPLEMENTED AND ONGOING PROJECTS

» 2019 წელს, ეროვნულ ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემაში ჩაირთო 3083 ვიდეოკამერა, მათ შორის 937 ნომრის ამომცნობი და 2146 ზოგადი ხედვის ვიდეოკამერა. დღეის მდგომარეობით, საქართველოს მასშტაბით სულ ამოქმედებულია **4500** ვიდეოკამერა;

» საშუალო სიჩქარის კონტროლისა და საგზაო მოძრაობის ადმინისტრირების მიზნით, საანგარიშო პერიოდში, საქართველოს საერთაშორისო და შიდასახელმწიფოებრივი მნიშვნელობის გზებზე, ამოქმედდა 124 საშუალო სიჩქარის კონტროლის სექცია, რის საფუძველზეც კონტროლდება 511 კმ. სიგრძის საგზაო მონაკვეთი; დღეის მდგომარეობით, საქართველოს მასშტაბით სულ ამოქმედებულია **216** სიჩქარის კონტროლის სექცია, რის საფუძველზეც ჩამურად კონტროლდება **861** კმ. სიგრძის საგზაო მონაკვეთი;

» 2019 წელს დასრულდა ქვეყნის მასშტაბით **2220** წერტილზე ოპტიკურ-ბოჭკოვანი ქსელის მოწყობა და შესაბამისი სამუშაოების განხორციელება;

» სახალხო დამცველის რეკომენდაციის გათვალისწინებით, 2019 წელს დასრულდა პოლიციის ყველა დეპარტამენტისა და მათი სტრუქტურული ქვედანაყოფების ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემების განახლება;

» ოჯახში ძალადობის პრევენციის მიზნით დაინერგა **ოჯახური ძალადობის ელექტრონული მონიტორინგის** სისტემა, რაც ითვალისწინებს ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვას მოძალადეებისგან, მათი სპეციალური მოწყობილობით (სამაჯური) აღჭურვის გზით. პროექტი სრულად ამოქმედდება შესაბამისი საკანონმდებლო ცვლილებების განხორციელებისთანავე.

» In 2019, 3083 video cameras have been integrated into the national video surveillance system, including 937 number recognition and 2.146 general vision video cameras. As of today, there are **4500** video cameras in operation across Georgia;

» In order to control average speed and traffic management, 124 average speed control sections have been put into operation during the reporting period on the roads of international and domestic importance, controlling 511 km long road section; as of today, a total of **216** speed control sections are operating throughout Georgia, with a total control of **861** km long road section;

» In 2019, fiber optic network installation and related works were completed in **2.220** points across the country;

» According to the Ombudsman's recommendation, the update of video surveillance systems for all police departments and their structural units has been completed in 2019;

» An **electronic domestic violence monitoring system** has been introduced to prevent domestic violence, which provides protection to victims of domestic violence from abusers by placing the special device (bracelet) on the latter. The project will be fully operational as soon as relevant legislative changes are implemented.

ტექნოლოგია და პროგრამული უზრუნველყოფა TECHNOLOGY AND SOFTWARE

» ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის განვითარების მიზნით შესყიდულ იქნა ზოგადი ხედვის ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემა MILSTONE-ის 1100 ლიცენზია;

» ვიდეორჩანაწერების არქივაციის მიზნით, შესყიდულ იქნა ზოგადი ხედვის ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემა MILSTONE-ის 1100 ლიცენზიის 7 სერვერი;

» ნომრის ამომცნობი ვიდეოანალიტიკური პროგრამული უზრუნველყოფისთვის შესყიდულ იქნა 3 წელიწადზე გათვლილი პროგრამული მხარდაჭერა;

» ნომრის ამომცნობი სისტემის სრულფასოვანი ოპერირების მიზნით შესყიდულ იქნა 800 ლიცენზიის 40 სერვერი;

» საზოგადოებრივი უსაფრთხოების გაუმჯობესების მიზნით თბილისის მასშტაბით განსათავსებლად შესყიდულ იქნა 600 ზოგადი ხედვის ვიდეოკამერა;

» To develop the video surveillance system, 1100 licenses for general vision video surveillance system the MILSTONE were purchased;

» For archiving video recordings, 7 servers of 1100 licenses of the general vision video surveillance system the MILSTONE were purchased;

» Program support for 3 years was purchased for number recognition video analytical software;

» 40 servers of 800 licenses were purchased for full operation of the number recognition system;

» 600 general-view video cameras were purchased for Tbilisi to improve public safety;

სტატისტიკა | STATISTICS

2019 წლის 1 იანვრიდან 30 ნოემბრის ჩათვლით საქართველოს მასშტაბით ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის საშუალებით, დაფიქსირებულ ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევებზე გამოწერილ იქნა 1.155.540 საჯარიმო ჭკითარი;

ადმინისტრაციული სამართალდარღვევების 2019-2018 წლების შედარების თვალსაზრისით, მიმდინარე წელს გამოწერილი საჯარიმო ჭკითარების რაოდენობა (1.155.540) 30%-ით აღემატება 2018 წელს გამოწერილ საჯარიმო ჭკითარების რაოდენობას (1.193.367);

ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის ეფექტიანობის გაზომვის თვალსაზრისით, 2019 წელს გამოწერილი ჭკითარების რაოდენობა 17%-ით აღემატება ჯამურად 2014, 2015, 2016, 2017 წლებში გამოწერილი ჭკითარების რაოდენობას (1.291.543);

2019 წლის იანვრიდან, ერთობლივი ოპერაციების ცენტრის ბაზაზე ამოქმედდა პროგრამული უზრუნველყოფა, რომლის საფუძველზეც ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემა ავტომატურ რეჟიმში უზრუნველყოფს იმ ავტოსატრანსპორტო საშუალებების იდენტიფიცირებას და დაჯარიმებას, რომელთაც არ გაუვლიათ პერიოდული ტექნიკური დათვალიერება. საანგარიშო პერიოდში გამოწერილ იქნა 202.971 ჯარიმა;

ძებნილ პირთა დადგენა დაკავების მიზნით, საქართველოს საერთაშორისო აეროპორტებსა და სარფის სასაზღვრო გამშვებ პუნქტზე დამონტაჟებული სახის ამოცნობი ვიდეოანალიტიკური სისტემის მეშვეობით, იდენტიფიცირებულ იქნა 352 ძებნილი პირი;

დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის მიზნით, ცენტრის ბაზაზე დანერგული ძებნილი სანომრე ნიშნის ამოცნობის ანალიტიკური პროგრამული უზრუნველყოფის მეშვეობით ამოცნობილ და დაკავებულ იქნა 862 ძებნილი სატრანსპორტო საშუალება;

დანაშაულის პრევენციის მიზნით გამოვლენილ იქნა 278 შენიღბული ან სხვაგვარად გადაკეთებული სანომრე ნიშანი;

2019 წელს, შემოწმებულ იქნა 2193 ლიცენზირებადი ობიექტის (ვალუტის გადამცვლელი ჩიხურები, ავტოგასამართი სადგურები, აფთიაქები და ახარტული თამაშების ადგილები) გარე ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემა.

From January 1st to November 30th, 2019, on administrative offenses identified via the video-surveillance system, 1,555,540 fines were issued;

In comparison to 2018, the number of fines issued in 2019 (1,555,540) exceeds the number of fines issued in 2018 (1,193,367) by 30%;

For the purpose of measuring the efficiency of the video-surveillance system, the number of fines issued in 2019 exceeds the total number of fines issued in 2014-2017 (1,291,543) by 17%;

Since January 2019, Joint Operations Center has launched a software, which enables the video-surveillance system to identify and issue fines for the vehicle that has failed to undergo periodic technical inspection. A total of 202,971 fines have been issued;

352 wanted individuals have been identified via face recognition analytical software installed at the international airports of Georgia and Sarpi Border Checkpoint;

862 wanted vehicles have been identified and detained via plate number recognition analytical software available at Joint Operations Center;

278 disguised or otherwise modified plate numbers have been identified;

External video-surveillance systems of 2193 licensable establishments (currency exchange points, gas stations, pharmacies and gambling institutions) have been audited in 2019.



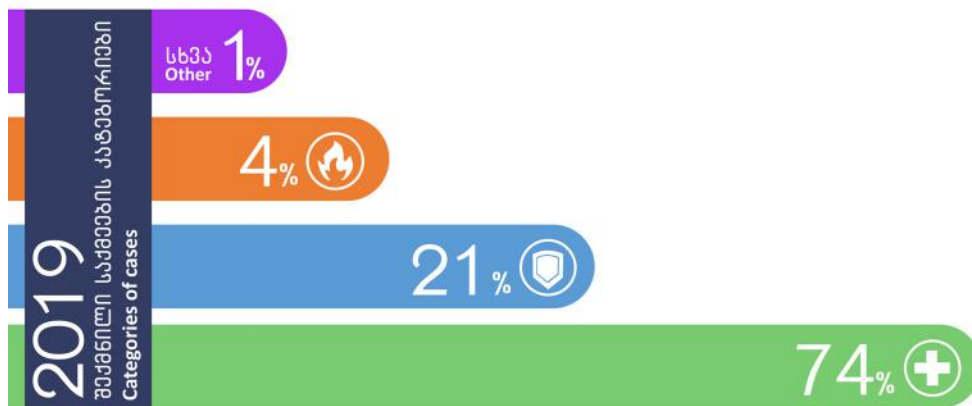
დავით თაბაგარის ფოტო | Photo by Davit Tabagari



15 საოპერატიული გეგმები

FUTURE PLANS

- სერვისების გაუმჯობესება
- კვალიფიკაციის ამაღლება
- დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლა ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის გამოყენებით
- საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცება
- საზოგადოებრივი უსაფრთხოების განმტკიცება
- Improving services
- Capacity building
- Fight against crime by using video surveillance system
- Strengthening road safety
- Strengthening public safety



სტატისტიკა 16

STATISTICS





