112-ის დროით

№47
დეკემბერი-იანვარი, 2017

მოგესალმებით,

გთავაზობთ 2017 წლის ბოლო ნომერს, სადაც გაეცნობით, როგორც ნოემბრის და დეკემბრის თვეების საინტერესო ამბებს, ასევე მთელი წლის მნიშვნელოვან მოვლენებს.

ჩვენი გამოცემის მთავარი მიზანია „112“-ის თითოეული თანამშრომელი ინფორმირებული იყოს დეპარტამენტში განხორციელებული მოვლენებისა, თუ სამომავლო გეგმების შესახებ. ვიმედოვნებთ, რომ ჩვენთან ერთად გატარებული დრო საინტერესო და შედეგიანი იყო.

გილოცავთ 2018 წელს! წარმატებულ წელიწადს გისურვებთ...

პატივისცემით,

ჟურნალის რედაქცია

რედაქტორი ლიკა ალადაშვილი

ნომერზე მუშაობდნენ: სოფო ალექსიძე, სალომე გელუტაშვილი, ნატალია გელაშვილი, ნინო ეკიზაშვილი

დიზაინი თეა კუპრაძე

01 შსს სსიპ „112"-ის ახალი დირექტორი - ნიკა გელაშვილი 83.4

02 112-ის წარმომადგენლები GITI-ის კონფერენციაზე 83.5

03 მოსწავლეები სტუმრად 112-ში 83.6

04 შს სამინისტროს პროექტი - „უსაფრთხოების ათი გაკვეთილი" გრძელდება 83.7

05 112-ის ოპერატორების კანდიდატთა საბაზისო ტრენინგი 83.8-9

06 ისტორია... ..... 83.10-11

07 „ხმა ქართველი ქალისა" 83.12

08 2017 წლის მნიშვნელოვანი მოვლენები 83.14-16

09 ტრენინგები 112-ის სასწავლო ცენტრში 83.17

10 საგანგებო სამსახურების საინტერესო და სახალისო ამბები 83.19

01 შსს სსიპ „112"-ის ახალი დირექტორი - ნიკა გელაშვილი

შსს-ს გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრ „112"-ს ახალი ხელმძღვანელი ჰყავს. ამ თანამდებობაზე ნიკა გელაშვილი დაინიშნა. შს მინისტრის მოადგილემ, ლევან კაკავამ „112"-ის თანამშრომლებს ახალი ხელმძღვანელი პირადად წარუდგინა.

პოლიციის ვიცე-პოლკოვნიკი ნიკა გელაშვილი მიმდინარე წლის 30 იანვრიდან 15 დეკემბრამდე შსს-ს მომსახურების სააგენტოს დირექტორი იყო. 2016 წლის 9 სექტემბრიდან 2017 წლის 30 იანვრამდე იგი საპატრულო პოლიციის დეპარტამენტის სამცხე-ჯავახეთის მთავარი სამმართველოს უფროსის თანამდებობას იკავებდა. 2013-2016 წლებში ნიკა გელაშვილი საპატრულო პოლიციის დეპარტამენტის მცხეთა-მთიანეთის მთავარი სამმართველოს პირველი სამმართველოს უფროსი, ხოლო 2013 წელს კი საპატრულო პოლიციის დეპარტამენტის მცხეთა-მთიანეთის სამმართველოს უფროსის მოადგილე იყო. 2009-2012 წლებში იგი საპატრულო პოლიციის დეპარტამენტის ქვემო ქართლის სამმართველოს მეოთხე განყოფილების (სასაზღვრო-სამიგრაციო კონტროლი „წითელი ხიდი") პატრულ-ინსპექტორად მუშაობდა. ნიკა გელაშვილმა 2008 წელს დაამთავრა ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი, ეკონომიკისა და ბიზნესის ფაკულტეტი.

> „ჩემთვის დიდი პასუხისმგებლობაა ვუხელმძღვანელო ისეთ სტრუქტურას, რომლის გამართული ფუნქციონირება სახელმწიფოებრივი მნიშვნელობისაა. ჩვენ უახლოეს პერიოდში დაგეგმილი გვაქვს განვახორციელოთ ისეთი პროექტები, რომლის შედეგადაც „112"-ის დეპარტამენტი კიდევ უფრო მოქნილი და ეფექტური გახდება და ოპერატიულობის ხარისხი გაუტოლდება ევროპის წამყვან ქვეყნებს."

ნიკა გელაშვილი
შსს სსიპ „112"-ის დირექტორი

02

112-ის წარმომადგენლები GITI-ის კონფერენციაზე

მიმდინარე წლის 16-17 ნოემბერს, შსს-ს „112“-ის დეპარტამენტის თანამშრომლებმა კიბერუსაფრთხოებისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების საკითხებზე გამართულ ყოველწლიურ რეგიონულ კონფერენციაში (GITI) მიიღეს მონაწილეობა.

კონფერენციაზე „112“-ის წარმომადგენელმა დამსწრე საზოგადოებას გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრის ინოვაციური ტექნოლოგიური პროექტები გააცნო, რომლის საშუალებითაც „ახალი თაობის 112“ დღეს საქართველოს მოსახლეობას ემსახურება. ღონისძიებაზე წარმოდგენილი იყო გადაუდებელი დახმარების ერთიანი ნომრის - „112“-ის საინფორმაციო კუთხე.

კონფერენციის მონაწილეები, ორი დღის განმავლობაში, კიბერუსაფრთხოებისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების საკითხებს განიხილავდნენ. მონაწილეებმა წლის განმავლობაში შემუშავებული ინოვაციური IT პროექტები წარმოადგინეს და სხვადასხვა ქვეყნის წარმატებულ გამოცდილებას გაეცნენ, ასევე, კიბერუსაფრთხოების თემებზე ცნობილი ექსპერტების პრეზენტაციები მოისმინეს.

03 მოსწავლეები სტუმრად 112-ში

მიმდინარე წლის ნოემბრის და დეკემბრის თვეში, შინაგან საქმეთა სამინისტროს „112“-ის დეპარტამენტს, საინფორმაციო-საგანმანათლებლო პროექტების - „მოზარდებში გადაუდებელი დახმარების ნომრის ცნობადობის გაზრდა“ და „მართლწესრიგის უზრუნველყოფისა და დანაშაულის პრევენციის პროგრამა საჯარო სკოლებისთვის“ ფარგლებში, 300-მდე სკოლის მოსწავლე ესტუმრა.

კერძოდ, თბილისის #49-ე, #64-ე, #116-ე, #208-ე, #157-ე, #53-ე, #151-ე საჯარო სკოლების, კერძო სკოლა „ათასწლეულის“, სოფელი ლისის, ვახტანგისის, ლემშვენიერისა და ახალსოფლის საჯარო სკოლების მოსწავლეები ესტუმრნენ.

ვიზიტის ფარგლებში, მოსწავლეებმა თბილისისა და ქ. რუსთავის ცენტრები დაათვალიერეს და ოპერატორების მუშაობის სპეციფიკას გაეცნენ. მოზარდებმა, ასევე, პრეზენტაციის და საინფორმაციო ვიდეოს სახით დეტალური ინფორმაცია მიიღეს გადაუდებელი დახმარების ნომრის - „112“-ის შესახებ.

04 შს სამინისტროს პროექტი - „უსაფრთხოების ათი გაკვეთილი" გრძელდება

შინაგან საქმეთა სამინისტრო, განათლებისა და მეცნიერების სამინისტროსთან თანამშრომლობით, საჯარო სკოლებში აგრძელებს პროექტს - „უსაფრთხოების ათი გაკვეთილი".

პროექტის ფარგლებში, „112"-ის, საპატრულო პოლიციისა და საგანგებო სიტუაციების მართვის სააგენტოს 108 თანამშრომელმა შსს-ს აკადემიაში სპეციალური გადამზადების კურსი გაიარა. სწავლების მონაწილეებს შს მინისტრის მოადგილემ, შალვა ხუციშვილმა შესაბამისი სერტიფიკატები გადასცა.

შსს-ს გადამზადებული თანამშრომლები, მთელი ქვეყნის მასშტაბით, საჯარო სკოლების მე-5 კლასის მოსწავლეებს, სასწავლო წლის განმავლობაში, უსაფრთხოების საკითხებზე 10 გაკვეთილს ჩაუტარებენ და საგანგებო სიტუაციების - მიწისძვრის, ხანძრის, წყალდიდობის, ავტოსაგზაო და სხვადასხვა გადაუდებელი შემთხვევის დროს მოქცევის წესებს, ასევე, უსაფრთხოების აუცილებელ ნორმებს შეასწავლიან.

შს სამინისტროს მიერ სპეციალურად ამ პროექტისთვის შექმნილ გზამკვლევში მე-5 კლასის მოსწავლეებისთვის ადაპტირებული სახითაა წარმოდგენილი საგზაო მოძრაობის წესები და საგანგებო სიტუაციების დროს ქცევის ნორმები. სახელმძღვანელო, ასევე, მოიცავს საზოგადოებაში ქცევის წესებსაც, რაც მოზარდის სამოქალაქო ცნობიერების ამაღლებას და მის კანონმორჩილ მოქალაქედ ჩამოყალიბებას ისახავს მიზნად.

პროექტი - „უსაფრთხოების ათი გაკვეთილი", მთელი ქვეყნის მასშტაბით, მეორე წელია ხორციელდება. გრძელვადიანი სასწავლო პროგრამის მიზანია არასრულწლოვანთა შორის დანაშაულის პრევენცია, მართლწესრიგისა და უსაფრთხოების საკითხებზე ცნობიერების ამაღლება.

05 112-ის ოპერატორობის კანდიდატთა საბაზისო ტრენინგი

„112“-ის ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურის სასწავლო ცენტრში გრძელდება ოპერატორობის კანდიდატთა საბაზისო ტრენინგების ციკლი.

აღნიშნული ტრენინგი 2017 წლის 9 ნოემბერს დაიწყო და 30 ნოემბრამდე გაგრძელდა. სასწავლო ცენტრის მიერ უკვე გადამზადდა 4 ჯგუფი.

„112“-ის სასწავლო ცენტრი აგრძელებს უნივერსალ ოპერატორებად ჩამოყალიბების პროექტს და ამ ფაქტორის გათვალისწინებით სატრენინგო ჯგუფი წარმოდგენილი იყო შემდეგი შემადგენლობით: ოპერატორობის კანდიდატები, „112“-ის დისპეტჩერები და „112“-ის შშმ პირების თარჯიმნები.

საბაზისო ტრენინგი მიმდინარეობდა 14 სამუშაო დღის განმავლობაში და მონაწილეებმა შეისწავლეს „112“-ის პროგრამაში მუშაობის ტექნიკა, მართეს სიმულაციურ ზარები და გაეცნენ სატელეფონო კომუნიკაციის მნიშვნელოვან საკითხებს.

ტრენინგზე განხილული ძირითადი თემები იყო: „112“-ის ოპერატორთა ფუნქცია-მოვალეობების გაცნობა და მნიშვნელობის გააზრება, **ERC** ტელეფონისა და **ERC**-112 პროგრამის ძირითადი ფუნქციებისა და მასში მუშაობის სპეციფიკის გაცნობა/პრაქტიკით ცოდნის გამყარება, ზარის მართვისა და შეტყობინების მიღების სტანდარტი, სატელეფონო კომუნიკაციის ძირითადი ასპექტები.

აღნიშნულ ტრენინგს უძღვებოდნენ სასწავლო ცენტრის ტრენერები: ირმა მჭედლიშვილი, ანი ცინცაძე, ლელა მერაბიშვილი.

მიმდინარე წლის დეკემბრის თვეში, ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურის სასწავლო ცენტრში 4 ტრენინგი ჩატარდა.

მობილური აპლიკაციიდან შემოსული შეტყობინების მართვის ტრენინგი (08.12.2017)

ტრენინგის მიზანი იყო „112“-ში მომუშავე ოპერატორთა მიერ მობილური აპლიკაციიდან შემოსული შეტყობინების მართვის სწავლება და შესაბამისი უნარ-ჩვევების გამომუშავება. სულ გადამზადდა 8 სარეზერვო ბაზის ოპერატორი.
ტრენინგს უძღვებოდნენ: დავით ბუშელაშვილი; ოთარ მაისურაძე.

ევაკუატორთან დაკავშირებული შეტყობინების მართვის ტრენინგი (08.12.2017)

ტრენინგის მიზანი იყო სარეზერვო ბაზის ოპერატორთათვის ევაკუატორთან დაკავშირებული შეტყობინების მართვის სწავლება და შესაბამისი უნარ-ჩვევების გამომუშავება. სულ გადამზადდა სარეზერვო ბაზის 8 ოპერატორი.
ტრენინგს უძღვებოდნენ: დავით ბუშელაშვილი; ოთარ მაისურაძე.

ზარის მართვის თავისებურებები
(08.12.2017 - 25.12.2017)

ტრენინგის მიზანი იყო 112-ის ოპერატორების ზარის მართვის ხარისხის გაუმჯობესება, ასევე კომუნიკაციის სპეციფიკის გაცნობა. აუდიალური კომუნიკაციის - ტემბრის ინტონაციის ტექნიკების ინფორმაციის გადაცემა, ინიციატორის ტიპების განსაზღვრა და მათი მართვის სტრატეგიების გაცნობა. პანიკური, ემოციური, აგრესიული ზარების ეფექტურად მართვა.
სულ გადამზადდა 23 ოპერატორი.
ტრენინგს უძღვებოდნენ: ირმა მჭედლიშვილი, ანა ცინცაძე, ლელა მერაბიშვილი.

ტრენინგი „პერიოდული ტექნიკური ინსპექტირების“ პროექტის ფარგლებში
(22.12.2017 - 27.12.2017)

ტრენინგის მიზანია ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სსიპ სახმელეთო ტრანსპორტის სააგენტოს ქოლ-ცენტრის ოპერატორობის კანდიდატების მომზადება სპეციალურ პროგრამაში და შესაბამისი უნარ-ჩვევების გამომუშავება.
სულ გადამზადდა 15 კანდიდატი.
ტრენინგს უძღვებოდნენ: ირმა მჭედლიშვილი, ლელა მერაბიშვილი, დავით ბუშელაშვილი, ოთარ მაისურაძე.

06 ისტორია...

„112“-ში , დაახლოებით, 11 წლის გოგონა რეკავს...

ოპერატორი: - 1-1-2 გისმენთ...

გოგონა აღელვებული ხმით პასუხობს ოპერატორს:

- სასწრაფოს გამოძახება მინდა...

ოპერატორი: რომელი ქალაქიდან გვიკავშირდებით?

...გოგონას ხმა წყდება...

ოპერატორი: მისამართი მითხარით, რომელი ქალაქიდან რეკავთ?

...**გოგონა** კონტაქტზე ისევ გამოვიდა: თბილისიდან.

ოპერატორი: - რა გქვია?

გოგონა: - ნინო.

ოპერატორი: - ნინო, ზუსტი მისამართი უნდა მითხრა, რომ დახმარება დროულად აღმოგიჩინოთ.

გოგონა ტირიოდა - დედა, დედა, შემომხედე! იგი პერიოდულად აღარ უსმენდა ოპერატორს.

„112“-ის ოპერატორისთვის შემთხვევის ზუსტი ადგილმდებარეობის დადგენა ყველაზე მნიშვნელოვანია, რადგან შესაძლოა, ზარი შუა საუბრისას გაითიშოს, ვეღარ მოხდეს მოქალაქესთან დაკავშირება და შესაბამისად, „112“ გადაუდებელი დახმარების ბრიგადებს /ეკიპაჟს საჭირო მისამართზე ვეღარ გაგზავნის.

ზარის ინიციატორის დაბნეულობას ცუდი სმენადობა ემატებოდა. ოპერატორმა მაინც მოახერხა მისამართის ყველა დეტალის გაგება, თუმცა ნინო იმდენად ნერვიულობდა, შესაძლოა, მისამართი არასწორი ყოფილიყო - ის უნდა დაზუსტებულიყო.

ადგილმდებარეობის დადგენის შემდეგ, მეორე ეტაპი შემთხვევის ტიპის განსაზღვრაა, რათა გადაუდებელი დახმარების შესაბამისი ბრიგადების/ეკიპაჟის გაგზავნა მოხდეს მისამართზე.

ოპერატორი: - ნინო, დამეხმარე, რომ დაგეხმარო... გთხოვ, დამშვიდდი და მითხარი, რა ხდება? სასწრაფო გამოსულია და მალე მოვა. დედა ცუდადაა?

გოგონა: - დედიკო, ბებო და ბიძაშვილი ვეღარ ლაპარაკობენ, არ ვიცი, რა სჭირთ... პარალელურად, ისმის პატარა ბავშვის ტირილიც...

ოპერატორი: - უგონოდ არიან?

გოგონა: - არა, გონზე არიან, მაგრამ ვეღარ ლაპარაკობენ... არ ვიცი, რა დაემართათ.

ოპერატორი მაშინვე მიხვდა, რომ შესაძლოა, ადგილი ჰქონოდა CO-თი მოწამვლას და აღელვებულ მოზარდს პირველადი კონსულტაცია გაუწია.

ოპერატორი: - ნინო, ხომ არ იცი გაზის მილს სად აქვს ჩამკეტი?

გოგონა: - კი, ვიცი.

ოპერატორი: - სასწრაფოდ გადაკეტე და ყველა ფანჯარა გამოაღე.

გოგონა: - ახლავე... ნინო ტირიოდა, თუმცა ძალიან კარგად ასრულებდა ოპერატორის მითითებებს.

ოპერატორი: - შენ როგორ გრძნობ თავს?

გოგონა: - მგონი, ცუდად ვარ, ფეხები მეკეცება...

ოპერატორი: - ტელეფონი არ გათიშო, სადარბაზოში გადი და შეეცადე, მეზობელი დამალაპარაკო... შემოსასვლელი კარი ღია დატოვე, მერე ფანჯარასთან დადექი და ღრმად ისუნთქე.

როდესაც თითოეული წამი გადამწყვეტი იყო, ოპერატორს მისამართის დასაზუსტებლად უფრო სანდო წყარო ესაჭიროებოდა, ამიტომაც სთხოვა ნინოს მეზობლისთვის დაეძახა. საბედნიეროდ, მეზობელი სახლში აღმოჩნდა და ოპერატორმა შეძლო მისამართის დაზუსტება.

ოპერატორი: - გთხოვთ, ყურადღებით იყოთ ტელეფონთან, სასწრაფო დახმარების ბრიგადა გზაშია, 5-7 წუთში ადგილზე იქნება.

მეზობელი: - აუცილებლად...

რამდენიმე წუთში, სასწრაფო დახმარების ბრიგადასთან ერთად, ადგილზე მივიდა გადაუდებელი დახმარების ყველა ბრიგადა/ეკიპაჟი. ოთხივე მოქალაქეს ადგილზე გაეწია შესაბამისი დახმარება. დღეს ნინო კარგად გრძნობს თავს, დედიკოსთან, ბებიასთან და 7 წლის ბიძაშვილთან ერთად.

რომ არა ოპერატორის პროფესიონალიზმი, ოპერატიულობა და პირველადი დახმარებისათვის აუცილებელი რეკომენდაციები...

რამდენიმე წამის შემდეგ ოპერატორმა ახალი ზარი მიიღო...

ოპერატორი: - 1-1-2 გისმენთ.

მოქალაქე: - სტამბოლის მიმართულებით ფრენების განრიგი მითხარით, რა.

ოპერატორი: - ბატონო, თქვენ 112-ზე მხოლოდ მაშინ უნდა დარეკოთ, როდესაც პოლიციის, სახანძრო-სამაშველოს და სასწრაფო სამედიცინო ბრიგადის გამოძახება გჭირდებათ.

მოქალაქე: - ვიცი, მაგრამ ფრენების განრიგი არ იცით??

„112"-ის ქოლ-ცენტრში ყოველ 4 წამში ერთხელ, საქართველოს სხვადასხვა წერტილიდან ახალი ზარი შედის.

მნიშვნელოვანია, რომ ყველამ, ვინც 112-ზე რეკავს და ვისაც გადაუდებელი დახმარება სჭირდება, სწორად მიაწოდოს ოპერატორს ინფორმაცია შემთხვევის ადგილმდებარეობის შესახებ.

დაგვეხმარეთ, რომ დაგეხმაროთ!

07 „ხმა ქართველი ქალისა"

ქალთა მიმართ ძალადობის კვირეულის ფარგლებში, საქართველოს პრეზიდენტის და პირველი ლედის სახელით, პრეზიდენტის სასახლეში მიღება გაიმართა, რომელსაც შსს სსიპ „112"-ის ოპერატორებიც ესწრებოდნენ.

საქართველოს პრეზიდენტმა ქალთა მიმართ ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლის 16 დღიანი კამპანია შეაჯამა და აღნიშნა, რომ დღეს ქართული საზოგადოების წინაშე დგას არა მხოლოდ ფემიციდის, არამედ სელექციური აბორტის, ადრეული ქორწინების და სწავლების ხელმისაწვდომობის შეზღუდვის პრობლემები.

გიორგი მარგველაშვილმა ქალთა მიმართ ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლის საქმეში შეტანილი წვლილისათვის პოლიციელები ღირსების ორდენით დააჯილდოვა.

2017

08 2017 წლის მნიშვნელოვანი მოვლენები

11 თებერვალი, გადაუდებელი დახმარების ნომრის -112-ის დღეა

2009 წლიდან ევროკავშირის გადაწყვეტილებით 11 თებერვალი 112-ის დღედ აღინიშნება. აღნიშნული დღის მიზანია ნომრის ცნობადობის გაზრდა. საქართველოს 112 აღნიშნულ დღეს 2013 წლიდან აქტიურად აღნიშნავს.

2017 წელს, შსს-ს „112"-ის დეპარტამენტმა, სპეციალურად ამ დღისთვის, „გადაუდებელი დახმარების ნომრის ცნობადობის გაზრდის" კვირეული გამოაცხადა, რომლის ფარგლებშიც სხვადასხვა სახის საინფორმაციო კამპანია განახორციელა.

„112"-ს ფეისბუქის ოფიციალურ გვერდზე გამოცხადდა „ცნობადობის გაზრდის კვირეული", რომლის ფარგლებშიც მოსახლეობას მიეწოდა მნიშვნელოვანი და საინტერესო ინფორმაცია გადაუდებელი დახმარების ნომრის შესახებ.

ასევე, აღნიშნული კვირეულის ფარგლებში „112"-ს კავკასიის ფრანგული სკოლის 100-მდე მოსწავლე ესტუმრა. სკოლის მოსწავლეებს ჩაუტარდათ პრეზენტაციები და სამსახურის მუშაობის სპეციფიკის შესახებ სრული ინფორმაცია მიიღეს.

„112"-ის დაარსებიდან დღემდე, არაგადაუდებელ შემთხვევებთან დაკავშირებული შეტყობინებები 1.351.087-ით შემცირდა, რისთვისაც „112"-მა მოქალაქეებს გააზრებული ქმედებისთვის მადლობა გადაუხადა.

911-თან თანამშრომლობა

საქართველოს 112 მჭიდროდ თანამშრომლობს ევროპის სხვადასხვა ქვეყნის საგანგებო ნომრებთან, თუმცა ამერიკაში მოქმედი გადაუდებელი დახმარების სისტემის მუშაობის 40 წელზე მეტი ხნის გამოცდილების გაზიარება დეპარტამენტისთვის პრიორიტეტს წარმოადგენდა.

სწორედ ამ მიზნით, 2017 წლის ზაფხულში, 911-სა და საქართველოს 112-ს შორის მჭიდრო თანამშრომლობას ჩაეყარა საფუძველი. ნიუ-იორკში, სამუშაო ვიზიტით მყოფ 112-ის წარმომადგენლებს, შესაძლებლობა ჰქონდათ უშუალოდ გაცნობოდნენ სამუშაო პროცესს და გაეზიარებინათ მათი გამოცდილება.

ორმხრივი თანამშრომლობა 112-ის დეპარტამენტს ხელს შეუწყობს კიდევ უფრო ხარისხიანი და მომხმარებელზე ორიენტირებული სერვისი შეთავაზოს საქართველოს ტერიტორიაზე მყოფ ნებისმიერ პირს.

სხვადასხვა ქვეყნის დელეგაცია სტუმრად 112-ში

შინაგან საქმეთა სამინისტროს „112"-ის დეპარტამენტს 2017 წელს 16 ქვეყნის დელეგაცია ესტუმრა.

სხვადასხვა ქვეყნის წარმომადგენლებისთვის საინტერესოა საქართველოს „112"-ის მიერ დანერგილი სერვისებისა და ქოლ-ცენტრის მუშაობის სპეციფიკის გაცნობა.

ვიზიტების ფარგლებში, „112"-ის წარმომადგენელი დელეგაციის წევრებს აწვდის ინფორმაციას განხორციელებული სამუშაოებისა და სამომავლო გეგმების შესახებ. სტუმრებს საშუალება ეძლევათ დაკვირდნენ ზარის მიღებისა და შეტყობინების დამუშავების პროცესს.

„112-ის გმირები“

2017 წლის 1 ივნისს, ბავშვთა დაცვის საერთაშორისო დღეს, შინაგან საქმეთა სამინისტროს „112“-ის დეპარტამენტში პროექტის - „112-ის გმირი“ დაჯილდოების ცერემონია გაიმართა. 4 მოზარდს „112-ის გმირის“ წოდება მიენიჭა, 16-ს კი მადლობის სიგელი გადაეცა.

დაჯილდოების ცერემონიის შემდეგ, მოზარდებმა „112-ის მომავლის ოპერატორებთან“ ერთად ცენტრი დაათვალიერეს და პირადად შეხვდნენ იმ ოპერატორებს, რომლებიც მათ ყველაზე მძიმე წუთებში დაეხმარნენ.

პროექტი „112-ის გმირი“ 2016 წლიდან ხორციელდება. პროექტის ფარგლებში, ყოველი წლის 1 ივნისს ჯილდოვდება ყველა ის მოზარდი, რომელმაც კარგად იცის, თუ როგორ უნდა მოიქცეს გადაუდებელ შემთხვევებში.

სკოლის მოსწავლეები სტუმრად 112-ში

ჩვენთვის მნიშვნელოვანია, მოზარდებს მივაწოდოთ ინფორმაცია როგორ და რა დროს უნდა დარეკონ „112“-ზე. სწორედ ამიტომ „112“ ახორციელებს პროექტს „მოზარდებში გადაუდებელი დახმარების ნომრის ცნობადობის გაზრდა“. 2017 წელს, პროექტის ფარგლებში, „112“-ის თბილისისა და რუსთავის ცენტრებს საჯარო და კერძო სკოლების 1000-მდე მოსწავლე ესტუმრა.
ასევე, 2017 წელს, „112“-ის დეპარტამენტი, აქტიურად იყო ჩართული შინაგან საქმეთა სამინისტროს საინფორმაციო-საგანმანათლებლო პროექტებში - „უსაფრთხოების 10 გაკვეთილი“ და „მართლწესრიგის უზრუნველყოფისა და დანაშაულის პრევენციის პროგრამა საჯარო სკოლებისთვის“. აღნიშნული პროექტების ფარგლებში 2000-მდე ბავშვს მივაწოდეთ ინფორმაცია ქვეყანაში მოქმედი გადაუდებელი დახმარების ნომრის შესახებ.

„112-ის კოსმოსური ხომალდი“

„112-ის კოსმოსური ხომალდი“ არის ინოვაციური პროექტი, რომლის ფარგლებშიც შეიქმნა „112“-ის შენობის იდენტური მინი კონსტრუქცია, სადაც ფუტურისტული იმიჯის მქონე ოპერატორები ბავშვებს სპეციალურად მათთვის შექმნილ კომპიუტერულ თამაშებს ათამაშებენ. თამაშებში გამარჯვებული ბავშვები ხდებიან „112-ის კოსმოსური ხომალდის წევრები“ და ჯილდოვდებიან სპეციალური საშვით, რომლითაც შესაძლებლობა აქვთ ეწვიონ ნამდვილ „112“-ს. ქოლ-ცენტრში ვიზიტისას, მათ აქვთ შესაძლებლობა თავად ნახონ, თუ როგორ ეხმარებიან ოპერატორები გადაუდებელ სიტუაციაში მყოფ ადამიანებს.
პროექტის მიზანია, თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით, ბავშვებმა ისწავლონ, თუ როდის უნდა დარეკონ „112“-ზე და ზოგადად, როგორ უნდა მოიქცნენ გადაუდებელ შემთხვევებში.

2017 წელს აღნიშნული პროექტით „112“ არა ერთხელ იყო წარმოდგენილი როგორც თბილისში, ასევე საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში, რის შედეგადაც ათასობით ბავშვს მიეწოდა ინფორმაცია ქვეყანაში მოქმედი გადაუდებელი დახმარების ნომრის შესახებ:

- 2017 წლის 2 აპრილი; თბილისი „112-ის კოსმოსური ხომალდი“ ნატო-ს დღეებზე
- 2017 წლის 26 მაისი, თელავი „112-ის კოსმოსური ხომალდი“ საქართველოს დამოუკიდებლობის დღისადმი მიძღვნილ ღონისძიებაზე.
- 2017 წლის 30 ივნისი, ქ. ახალციხე „112-ის კოსმოსური ხომალდი“ შალვა ახალციხელის ხსენების დღისადმი მიძღვნილ სახალხო დღესასწაულზე.
- 2017 წლის 12 აგვისტო, ქ. ბათუმი „112-ის კოსმოსური ხომალდი“ იმიტირებულ უსაფრთხო ქალაქში - „ეს ჩემი ქალაქია“.
- 2017 წლის 30 სექტემბერი, სოფელი დუისი „112-ის კოსმოსური ხომალდი“ პანკისობის სახალხო დღესასწაულზე.
- 2017 წლის 1 ოქტომბერი, ქ. ახმეტა „112-ის კოსმოსური ხომალდი“ ბიძინა ჩოლოყაშვილის ხსენების დღესთან დაკავშირებით გამართულ სახალხო დღესასწაულზე.
- 2017 წლის 15 ოქტომბერი, ქ. გორი „112-ის კოსმოსური ხომალდი“ „გორის დღეები 2017“-ზე.

პოლიციელის დღე

2017 წლის 31 მაისს, შინაგან საქმეთა სამინისტრომ პოლიციელის პროფესიული დღე აღნიშნა. საზეიმო ღონისძიება შს სამინისტროს ადმინისტრაციული შენობის მიმდებარე ტერიტორიაზე გაიმართა. აღნიშნულ ღონისძიებაზე შინაგან საქმეთა სამინისტროს „112“-ის დეპარტამენტი მეორედ წარსდგა.

სოციალური პასუხისმგებლობა

- **112-ში უნიკალური ჯიშის 112 ხე დაირგო**

2017 წლის 12 მარტს, შს სამინისტროს „112“-ის დეპარტამენტის ტერიტორიაზე 112 უნიკალური ჯიშის ხე დაირგო.

საქართველო-ჩინეთის დიპლომატიური ურთიერთობების 25 წლისთავთან დაკავშირებით, საქართველოში პირველად, ჩინური სახალხო დღესასწაული, ნერგების ფესტივალი გაიმართა. სწორედ, აღნიშნული დღესასწაულის ფარგლებში „112“-ში სიმბოლურად 112 ხე დაირგო.

- **112 უანგარო დონორთა აქციაში ჩაერთო**

2017 წლის 20 მარტს, შსს-ს „112“-ის დეპარტამენტის თანამშრომლებმა მონაწილეობა მიიღეს უანგარო დონორთა აქციაში - „თქვენ დღეს სიცოცხლე გადაარჩინეთ“. „112“-ის წარმომადგენლებმა ჰემატოლოგიისა და ტრანსფუზიოლოგიის ინსტიტუტის სისხლის ბანკის დახმარებით, სისხლის საჭიროების მქონე პაციენტებისთვის სისხლი გაიღეს.

09 ტრენინგები 112-ის სასწავლო ცენტრში (2017წ)

2017 წელს, „112“-ის ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურის სასწავლო ცენტრის მიერ სულ ჩატარდა 15 ტრენინგი:

- ანალიზზე დაფუძნებული პოლიციის პროექტის ფარგლებში, ახალი ელექტრონული პროგრამის შესწავლა რეგიონის დისპეტჩერებისათვის
- მობილური აპლიკაციიდან შემოსული შეტყობინების მართვის თავისებურებები
- ოპერატორთა კვალიფიკაციის ასამაღლებელი ტრენინგი
- ევაკუატორთან დაკავშირებული შეტყობინების მართვა
- შშმ პირებისაგან შემოსული SMS შეტყობინების მართვა
- საბაზისო ტრენინგი
- ოპერატორობის კანდიდატთა დისპეტჩერად გადამზადების ტრენინგი
- ფრაზების მნიშვნელობა ზარის მართვის დროს
- მეტყველების თავისებურებები და მათი როლი ზარის მართვის დროს
- საპატრულო და სამედიცინო სადისპეტჩერო საქმიანობის შესწავლა
- ზარის მართვის თავისებურებები
- ზარის მართვის ტრენინგი
- საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სსიპ სახმელეთო ტრანსპორტის სააგენტოს „პერიოდული ტექნიკური ინსპექტირების“ პროექტის ფარგლებში ოპერატორთა მომზადება
- ტრენინგი-სტრესის მართვა
- ოპერატორთა დისპეტჩერად გადამზადების ტრენინგი (უნივერსალი ოპერატორი)

ერთი წლის განმავლობაში სულ გადამზადდა:

23 დისპეტჩერი

166 ოპერატორი და ჟესტების ენის სპეციალისტი

25 ოპერატორი სარეზერვო ბაზისთვის

14 კოორდინატორი და კოორდინატორის თანაშემწე

43 კანდიდატი

ეს საინტერესოა...

10 საგანგებო სამსახურების საინტერესო და სახალისო ამბები

დიდ ბრიტანეთში, სამხრეთ იორკშირის საგრაფოში, ნარკოტიკული საშუალებით ვაჭრობისა და ძარცვის ბრალდებით სამართალდამცავები ეჭვმიტანილებს დიდი ხნის განმავლობაში ეძებდნენ. ბოლოს პოლიციელებმა ცნობილ ანიმაციურ სერიალ „სიმფსონებში“ გამოყენებულ ხრიკს მიმართეს: ყალბი კომპანიის სახელით, ეჭვმიტანილების საცხოვრებელ მისამართებზე, მისალოცი ბარათები გააგზავნეს, რომლებზეც გამოსახული იყო შამპანური, პუდინგები და სხვა საახალწლო ტკბილეული ტექსტით - „კალათა საჩუქრად გადმოგეცემათ იმ შემთხვევაში, თუ ზუსტად შეგვატყობინებთ საჩუქრის ბინაზე მოტანის თქვენთვის სასურველ ზუსტ დროს!“

ძებნილ დამნაშავეთაგან 21 წამოეგო „კომპანიის“ ანკეტაზე და პოლიციელებს საჩუქრის ადგილზე მიტანის ზუსტი დრო მისწერეს. სასაჩუქრე კალათები მივიდა სასურველ დროს, სასურველ მისამართებზე, თუმცა კურიერების ნაცვლად დამნაშავეებს კართან პოლიციელები დახვდნენ.

წყარო: www.ru.tsn.ua

სასწრაფო-სამედიცინო დახმარების სამსახურში შეტყობინება შევიდა - პაციენტს ვირთხამ უკბინა და დახმარებას ითხოვდა. ადგილზე მისულ ბრიგადას კარი ღია დახვდა. პაციენტი საწოლიდან გამოეხმაურათ - ვირთხამ მუცელზე მიკბინა და ფეხზე ვერ ვდგებიო. შეშფოთებულმა ექიმებმა პაციენტს ნაკბენის ჩვენება სთხოვეს, მაგრამ ნაკბენის კვალს ვერსად წააწყდნენ. ქალბატონმა თავადაც დაიხედა მუცელზე და დანანებით თქვა, - ეტყობა, სიზმარში მიკბინა და მე კი ნამდვილი მეგონაო!

წყარო: www.kvirispalitra.ge

სტოკჰოლმის ერთ-ერთ დაწესებულებაში სახანძრო სამსახურმა სასწავლო განგაში მოაწყო. მეხანძრეები კმაყოფილი დარჩნენ შედეგით - ორგანიზაციის 160-მა თანამშრომელმა სპეციალური სიგნალიდან 3 წუთსა და 10 წამში დატოვა შენობა. თუმცა კმაყოფილებამ დიდხანს ვერ გასტანა - განგაშიდან ერთი საათის შემდეგ გაისმა სიგნალი, რომელიც სამუშაო დროის გასვლას აუწყებდა თანამშრომლებს. ორგანიზაციის კოლექტივმა გააუმჯობესა რეკორდი და შენობა 2 წუთში დატოვა.

წყარო: www.fireman.ru

გილოცავთ ახალ წელს!

112

www.112.gov.ge
www.facebook.com/112.ge