



112

2018

50-ე სიუჟეტური გამოცემა

რედაქტორი **ლიკა ალადაშვილი**
დიზაინი **თეა კუპრაძე**



შინაარსი

დავით თაბაგარის ფოტო

01 ნია გულაშვილი /112-ის დირექტორი 83.4

02 საშაო ვირობაის გაუმჯობესება და ინფრასტრუქტურული განვითარება 83.6

03 პროექტები 83.7-9

04 ყოვალფიური ღონისძიებები 83.10-12

05 სარტაშორისო თანამშრომლობა 83.13

06 შიდა კომუნიკაცია 83.14

07 სოციალური პასუხისმგებლობა 83.14

08 2018 წლის მნიშვნელოვანი ღონისძიებები და გამოკანონებები 83.15

09 სამომავლო გეგმები 83.16-18



01 ნიკა გელაშვილი

შინაგან საქმეთა სამინისტროს
სსიპ „112“-ის დირექტორი

”

ერთი წლის წინ, როდესაც შინაგან საქმეთა სამინისტროს გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრი „112“-ის დირექტორის პოზიციაზე დავინიშნე, ჩემთვის ეს იყო კიდევ ერთი ძალიან მნიშვნელოვანი გამოწვევა - ვყოფილიყავი ხალხის სამსახურში.

უდიდესი პასუხისმგებლობაა ხელმძღვანელობდეს 112-ს, რომელიც არის ერთადერთი დამაკავშირებელი რგოლი ყველაზე მძიმე წუთებში მყოფ მოქალაქეებსა და საგანგებო სამსახურებს შორის. ჩვენ შეცდომების დაშვების უფლება არ გვაქვს, ჩვენ ვემსახურებით თითოეულ ადამიანს, მაშინ როცა მათ ყველაზე მეტად სჭირდებათ დახმარება.

მოხარული ვარ, წარმოგიდგინოთ 2018 წლის ანგარიში. ერთი წლის განმავლობაში, ჩემს გუნდთან ერთად ძალიან ბევრი ცვლილება განვახორციელეთ. ბევრი საინტერესო და მოსახლეობისთვის საჭირო პროექტი დავწერეთ.

ჩვენ გვაქვს თითოეული ადამიანის წინაშე ვალდებულება, უზრუნველვყოთ მათი დახმარება და ხარისხიანი სერვისის შეთავაზება. სწორედ ამიტომ უურნალი, რომელიც ჩვენთვის არის 50-ე საიუბილეო გამოცემა, სპეციალურად დაეთმო წლიურ ანგარიშს, რათა შეგვეჯამებინა 2018 წელი და მოგვეწოდებინა ინფორმაცია, განხორციელებული პროექტების, ღონისძიებებისა და სამომავლო გეგმების შესახებ.

2018 წელს, რამდენიმე მნიშვნელოვანი მიმართულება და პრიორიტეტი დავისახეთ. პირველ რიგში თითოეული თანამშრომლისთვის სამუშაო პირობების გაუმჯობესება, ვფიქრობ ეს წარმატებით განვახორციელეთ, როგორც სამუშაო სტანდარტის დახვეწით, ასევე ინფრასტრუქტურული განვითარებით.

2018 წელს, შევქმენით ანალიზისა და პროექტების მართვის სამსახური. ნამდვილად წარმატებული იყო ამ სამსახურის ჩამოყალიბება. ერთი წლის განმავლობაში ჩვენ 10-მდე პროექტი განვახორციელეთ და სამომავლოდაც ძალიან მნიშვნელოვან პროექტების განხორციელებას გვგეგმავთ. ვრცლად ინფორმა-

ციას პროექტების შესახებ, შეგიძლიათ უურნალის შემდეგ გვერდებზე გაეცნოთ.

ცნობადობის გაზრდა, ასევე ერთ-ერთი პრიორიტეტია ჩვენთვის. 2018 წელს, სკოლის 2000-მდე მოსწავლეს შევხვდით და დეტალური ინფორმაცია მივაწოდეთ ქვეყანაში მოქმედი გადაუდებელი დახმარების ნომრის შესახებ. ასევე, აქტიურად ვთანამშრომლობთ სტუდენტებთან. ყოველ თვე მათთვის ღია კარის დღეს ვმართავთ 112-ის ცენტრში.

მნიშვნელოვანი წინსვლა გვაქვს საერთაშორისო თანამშრომლობის მხრივ, წელს პირველად 112-ის მიერ დონორთა საკოორდინაციო შეხვედრა ჩატარდა. ჩვენთვის უმნიშვნელოვანესია საერთაშორისო ორგანიზაციებთან თანამშრომლობა და მათი მხარდაჭერა. ასევე, სხვადასხვა ქვეყნის 30-მდე დელეგაციას გუმასპინძლეთ, მათ შორის იყვნენ დიპლომატიური კორპუსის წარმომადგენლები.

შინაგანსაქმეთა სამინისტროს სსიპ „112“-ის, 2018-2022 წლების განვითარების სტრატეგიისა და სამოქმედო გეგმის მიხედვით, რომელიც ხელმისაწვდომია ნებისმიერი დაინტერესებული პირისთვის და განთავსებულია ჩვენს ვებგვერდზე, ჩვენ ძალიან საინტერესო 2019 წელი გველის. მოქალაქეებს მნიშვნელოვან სიახლეებს ვპირდებით.

გისურვებთ, 2019 წელი ყოფილიყო წარმატებებისა და წინსვლის წელიწადი.





02 ავთენტიკ ჩიხაქია

112-ის დირექტორის
მოადგილე - საშუალო
პირობების გაუმჯობესებასა
და ინფრასტრუქტურულ
განვითარებაზე:

”

2018 წელს, სამუშაო პირობების გაუმჯობესება იყო ჩვენი ერთ-ერთი მთავარი პრიორიტეტი. ვფიქრობ, რომ ბევრი სასიკეთო სიახლე დავნერგეთ და უკვე არსებულ სამუშაო სტანდარტში მნიშვნელოვანი ცვლილებები განვახორციელეთ. 2018 წლის ბოლოს, სიამაყით აღვნიშნავ, რომ სამუშაო პირობები 112-ში გაუმჯობესდა.

კერძოდ, შეიცვალა ოპერატორთა ცვლასში მუშაობის გრაფიკი, რაც გულისხმობს 10 კალენდარულ დღეში 7 სამუშაო დღის ნაცვლად 6 სამუშაო დღეს. ასევე, აღსანიშნავია, რომ ორსული თანამშრომლები გავათავისუფლეთ ღამის მორიგეობებიდან.

შეიცვალა სახელფასო პოლიტიკა, რაც გულისხმობს დანამატის ყველა თანამშრომლისათვის თანაბრად დარიცხვას ნაცვლად კატეგორიების შესაბამისად დარიცხვისა; ორივე ცენტრის თანამშრომლებისთვის შევიძინეთ ინდივიდუალური ურსასმენები, ახალი კომპიუტერები და 2019 წელს, ჩვენს ოპერატორებსა და დისპეტჩერებს უკვე ახალი უნიფორმებიც გადაეცემათ.

112-ის სასწავლო ცენტრის მიერ, კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით, ოპერატორთა შიდა გადამზადება გავააქტიურეთ. 2019 წელსაც უკვე დაგეგმილია სპეციალური სასწავლო კურსები ოპერატორ/დისპეტჩერებისთვის.

ჩვენთვის ძალიან მნიშვნელოვანია თითოეულ თანამშრომელს სასიამოვნო სამუშაო გარემოში უწყვედეს მუშაობა. 2018 წლის მარტის თვეში, დავასრულეთ ადმინისტრაციული შენობის მშენებლობა, სადაც ადმინისტრაციის თანამშრომლები განთავსდნენ. დღეს, მათთვის თანამედროვე სტანდარტებით აგებულ შენობაში, კომფორტული სამუშაო გარემოა შექმნილი.

2018 წლის 10 ოქტომბერს დავასრულეთ თბილისის ქოლ-ცენტრის რეკონსტრუქცია; ოპერატორები და დისპეტჩერები დღეს უკვე კომფორტულ გარემოში აგრძელებენ მუშაობას. ჩვენ გავი-

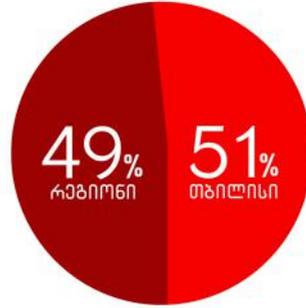
თვალისწინეთ მათი მოთხოვნები და აღნიშნულის შესაბამისად განვახორციელეთ რეკონსტრუქცია.

ძალიან მნიშვნელოვანი პროექტები გვაქვს დაგეგმილი, კერძოდ გადაუდებელი დახმარების ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა (ProQA), მულტიფუნქციური რუკა და eCall სერვისი. აღნიშნული პროექტების შესახებ დეტალურ ინფორმაციას შეგიძლიათ შემდეგ გვერდებზე გაეცნოთ.

წინ დიდი გამოწვევები გვაქვს და ვიმედოვნებ, რომ 2019 წელიც წარმატებული იქნება გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრისა და ჩვენი თითოეული თანამშრომლისთვის.



6.000.000-მდე
შემოსული ზარი



სტატისტიკა
2018



03 პროექტები

შინაგან საქმეთა სამინისტროს გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრმა, 2018 წელს, რამდენიმე მნიშვნელოვანი პროექტი განახორციელა.



2018 წლის 11 თებერვალს, 112-მა მოქალაქეებს ინოვაციური, თანამედროვე ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული სერვისი - მობილური აპლიკაცია შესთავაზა.

მობილური აპლიკაცია მოქალაქესა და 112-ის ოპერატორს შორის უმოკლეს დროში კავშირის დამყარებისა და ადგილმდებარეობის დაუყოვნებლივ განსაზღვრის შესაძლებლობას იძლევა. აპლიკაცია უფასოა. გააჩნია IOS-ისა და Android-ის პლატფორმების მხარდაჭერა და ხელმისაწვდომია, როგორც ქართულ, ასევე ინგლისურ და რუსულ ენებზე.

აპლიკაციის მნიშვნელოვანი ფუნქციებია:

- ჩუმი განგაში (SOS) - ისეთ სიტუაციებში, როდესაც მოქალაქეს არ შეუძლია საუბარი;
- ოპერატორთან მიმოწერა (ჩატი) - აღნიშნული ფუნქციის გამოყენება შესაძლებელია ისეთ შემთხვევებში, როდესაც მოქალაქეს არ შეუძლია დარეკვა, მაგრამ საშუალება აქვს, ჩატის საშუალებით, ოპერატორის მიერ დასმულ შეკითხვებს უპასუხოს;
- ზარის განხორციელება - აპლიკაციის საშუალებით შესაძლებელია ზარის განხორციელება 112-ში და პარალელურად ადგილმდებარეობის განმსაზღვრელი კოორდინატების გაგზავნა.

2018 წელს, მობილური აპლიკაცია გახმოვანდა უსინათლო ადამიანებისთვის.

2019 წელს იგეგმება:

- რეგისტრაციის ველში სისხლის ჯგუფისა და ქრონიკული დაავადებების მითითების ჩამატება.
- დაავადებათა კონტროლის სამსახურთან თანამშრომლობით „თამბაქოს კონტროლის“ თემაზე ინფორმაციის დამატება.
- გაეროს ქალთა ორგანიზაციასთან თანამშრომლობით ოჯახში ძალადობის შესახებ ინფორმაციის დამატება.



მოსწავლეების
უსაფრთხოების
უზრუნველყოფა

2018 წლის მარტში გაფორმდა ურთიერთანამშრომლობის მემორანდუმი განათლების სამინისტროს სსიპ განათლების მართვის საინფორმაციო სისტემასთან (EMIS).

112-ის ოპერატორს შესაძლებლობა აქვს, გადაუდებელი შემთხვევის დროს, სკოლების მართვის საინფორმაციო სისტემა - eSchool-ის საშუალებით, ოპერატიულად დაადგინოს დაზარალებული ბავშვის სახელით, გვართა და სკოლის მონაცემით მისი საცხოვრებელი მისამართი და მშობლების საკონტაქტო ინფორმაცია. აღნიშნული სიახლე განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ისეთი შემთხვევების დროს, როდესაც მოსწავლემ ზუსტად არ იცის საკუთარი მისამართი, მაგრამ იცის თავისი სკოლის სახელწოდება და ნომერი.

აღნიშნული პროექტი დანერგილია მხოლოდ საქართველოში და ამ უპირატესობის გამო წარდგენილია ევროპის საგანგებო ნომრის (EENA) ყოველწლიურ დაჯილდოებაზე (10-12 აპრილი 2019 წ.).

ელექტრონული
პარტიზის სისხმა

112-ში, თბილისის სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრის ბრიგადებისთვისა და საპატრულო პოლიციის ეკიპაჟებისთვის ელექტრონული მართვის სისტემა შეიქმნა, რაც გულისხმობს 112-სა და მომიჯნავე სამსახურებს შორის ინფორმაციის ელექტრონული სახით მიმოცვლას.

მთავარი უპირატესობები:

- ინფორმაციის გადაცემის სისწრაფე
- ვერბალური კომუნიკაციის დროის შემცირება
- დამატებითი ინფორმაციის რეალურ დროში ასახვის შესაძლებლობა
- უკუკავშირის დახვეწილი მექანიზმი
- საშედეგო ფორმის ელექტრონულად შევსების საშუალება
- გამარტივებული დისპეტჩერიზაცია
- პროგრამულად კონტროლირებადი სრული პროცესი

ათასწლეულის გამოწვევის ფონდის მხარდაჭერით, შეიქმნა ანალიზის დოკუმენტი, პროფესიული სტანდარტი და სასწავლო პროგრამა ქოლ-ცენტრის ოპერატორებისთვის.

პროექტის ფარგლებში შექმნილი დოკუმენტები არამარტო 112-ს, არამედ იმ ნებისმიერ უწყებას და ორგანიზაციას გამოადგება, რომელსაც სურს ქოლ-ცენტრის გამართვა, ან არსებული ქოლ-ცენტრის თანამშრომლების გადამზადება სტანდარტების შესაბამისად.

უახლოეს მომავალში, 112-ის მიერ შემუშავებული პროგრამა საშულებას მისცემს ადამიანებს პროფესიული გადამზადება გაიარონ 112-ის სასწავლო ცენტრში და დაეუფლონ სხვადასხვა სფეროში ოპერატორის პოზიციას.

ოპერატორის პროფესიის პოპულარიზაციის მიზნით შეიქმნა 112-ის ბლოგი - „112 გისმენთ“ და მომზადდა ვიდეო რგოლი.



112-ის ადამიანური რესურსების მართვისა და განვითარების სამსახურის სასწავლო ცენტრი 2015 წლიდან ფუნქციონირებს. ცენტრი მუდმივად ზრუნავს 112-ის თანამშრომლების კვალიფიკაციის ამაღლებაზე, ასევე მომიჯნავე სამსახურებს და სხვა ორგანიზაციებსაც უწევს ამ მიმართულე-ბით მომსახურებას.

**2018 წელს, სასწავლო ცენტრის მიერ
17 სასწავლო კურსი ჩატარდა,
მონაწილეების რაოდენობა - 90**

2018 წლის ივლისიდან, 112-ის თბილისის ცენტრში, საქართველოს წითელი ჯვრის საზოგადოებასთან ერთად ღია კარის დღე იმართება. თვეში ერთხელ, დაინტერესებულ სტუდენტებს პირველი გადამუშავებული დახმარების შესახებ საბაზისო კურსი უტარდებათ.



**ჩატარდა 5 ღია კარის დღე და გადამზადდა
100 სტუდენტი**

აღნიშნულის ფარგლებში, საქართველოს წითელი ჯვრის საზოგადოებასთან ურთიერთანამშრომლობის მემორანდუმში გაფორმდა, რომლის საფუძველზეც, ერთობლივი ღია კარის დღეები გაგრძელდება.





112-ში წელიწადში 6 მილიონამდე ზარი შემოდის, მათ შორის არის ისეთი განსაკუთრებული შემთხვევები, როდესაც რომ არა ოპერატორის პროფესიონალიზმი - ფატალურად დამთავრდებოდა შემთხვევა. სწორედ ასეთი განსაკუთრებული შემთხვევების შესახებ იწერება ბლოგი და თავსდება 112-ის ფეისბუქის ოფიციალურ გვერდზე.

ბლოგის მიზანია, არა მარტო განსაკუთრებული შემთხვევების შესახებ მივაწოდოთ საზოგადოებას ინფორმაცია, არამედ გავაცნოთ, თუ რა სირთულეებთან უწევთ ოპერატორებს ყოველდღიურად გამკლავება, როგორ ხდება ადამიანების დახმარება და როგორი მნიშვნელოვანია იყო 112-ის ოპერატორი / დისპეტჩერი.

2018 წელს, 6 ისტორია გამოვაქვეყნეთ. აღსანიშნავია, რომ ბლოგმა მკითხველის დიდი დაინტერესება გამოიწვია და დადებითი დამოკიდებულება გაჩნდა, ზოგადად 112-ისა და ოპერატორების მიმართ.

- 112-ის ბლოგერია ნათია გოგოლაშვილი.
- ბლოგი ფეისბუქის გვერდზე 50 000-მდე ადამიანმა ნახა...
- ბლოგი ხორციელდება ათასწლეულის გამოწვევის ფონდის მხარდაჭერით.



2018 წელს, 112-ის თბილისისა და რუსთავის ცენტრებს, საჯარო და კერძო სკოლების 1500-მდე მოსწავლე ესტუმრა. მოხარდებმა, დეტალური ინფორმაცია მიიღეს გადაუდებელი დახმარების ნომრის შესახებ.

112-ის წარმომადგენლებმა, შიდა ქართლისა და კახეთის რეგიონების, 6 ქალაქში კერძოდ გორი, ხაშური, თელავი, საგარეჯო, სიღნაღი უვარელი, 400-მდე სკოლის მოსწავლეს მიაწოდეს ინფორმაცია გადაუდებელი დახმარების ნომრის შესახებ.

ასევე, საინფორმაციო შეხვედრები გაიმართა, სხვადასხვა სკოლის 130-მდე უსაფრთხოებაზე პასუხისმგებელ პირთან. რათა, მათ კიდევ უფრო ეფექტურად მიაწოდონ ბავშვებს ინფორმაცია გადაუდებელი შემთხვევების დროს ქცევის წესების შესახებ.

2000-მდე ინფორმირებული მოსწავლე

2018 წელს, 112-ის ბიზნეს პროცესების მონიტორინგის, ხარისხის კონტროლის, მონაცემების სტანდარტიზებისა და ურთიერთმიმოცვლის გაუმჯობესების მიზნით, შეიქმნა 112-ის პორტალი, რომელიც აერთიანებს შემდეგ მოდულებს:

- პროექტების მართვა
- HR
- ინსპექტირება
- ოპერატიული მართვა
- შიდა შეფასება
- ტრენინგები
- ონლაინ სტატისტიკა



112 აქტიურად თანამშრომლობს Erasmus-თან და საინფორმაციო შეხვედრებს ატარებს, როგორც ქართველი სტუდენტებისთვის, რომლებიც ევროპაში სასწავლებლად მიემგზავრებიან, ასევე უცხოელი სტუდენტებისთვის, რომლებიც საქართველოში სასწავლებლად იმყოფებიან.



■ 2018 წლის მაისიდან დღემდე ადამიანის უფლებათა დაცვის დეპარტამენტთან თანამშრომლობით, მომზადდა და გაიგზავნა შვიდი ანგარიში ოჯახური ძალადობის ფაქტებთან დაკავშირებით. დამუშავდა ოჯახში ძალადობის საქმეების ანალიზის, სტატისტიკისა და პრევენციის საკითხები.



■ გაეროს ქალთა ფონდთან თანამშრომლობით 112-ის მობილურ აპლიკაციაში „სასარგებლო ინფორმაციის ნაწილში“ ჩაემატება ინფორმაცია ოჯახში ძალადობის ფორმებსა და ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დახმარებისთვის არსებული სერვისების მიწოდებაზე.

■ 2018 წელს, 112 ქალთა მიმართ ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლის 16 დღიან კამპანიას შეუერთდა. კამპანიის ფარგლებში, შინაგან საქმეთა სამინისტროს ადამიანის უფლებათა დაცვის დეპარტამენტთან ერთად, კახეთში, შიდა და ქვემო ქართლში საინფორმაციო შეხვედრები ჩატარდა.



04 ყოველწლიური ლონისძიება

2009 წლის თებერვალში, ევროკომისიამ, ევროპარლამენტმა და ევროსაბჭომ 11 თებერვალი 112-ის დღედ გამოაცხადეს.

11 თებერვალს, როგორც საქართველო, ასევე მსოფლიოს 80-ზე მეტი ქვეყანა, მათ შორის ევროკავშირის წევრი სახელმწიფოები, 112-ის დღეს აღნიშნავს. ამ დღის აღნიშვნის მიზანს მოსახლეობაში 112-ის ცნობადობის გაზრდა წარმოადგენს. ყოველწლიურად საქართველოს 112 აღნიშნულ დღეს სხვადასხვა სახის საინფორმაციო კამპანიას ატარებს.

2018 წელს, საქართველოს 112-მა, 5-9 თებერვალი ცნობადობის გაზრდის კვირეულად გამოაცხადა, რომლის ფარგლებშიც სხვადასხვა სახის სოციალური და საინფორმაციო კამპანია განხორციელდა. მათ შორის სოციალური კამპანია „ერთად შევამციროთ არამიზნობრივი ზარები 112-ში“ სხვადასხვა პროფესიის წარმატებული ადამიანების ჩართულობით.

11 თებერვალი - 112-ის დღე

შინაგან საქმეთა მინისტრი 112-ის დღისადმი მიძღვნილ ღონისძიებას დაესწრო

შინაგან საქმეთა მინისტრი გიორგი გახარია, მოადგილეებთან ერთად 112-ის დღესთან დაკავშირებით, გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრის რუსთავის ქოლ-ცენტრს ეწვია. ღონისძიებაზე 112-მა ინოვაციური და თანამედროვე ტექნოლოგიებზე აგებული პროექტი - „112-ის მოზილური აპლიკაცია“ წარმოადგინა.

ღონისძიების ფარგლებში, შინაგან საქმეთა მინისტრმა 112-ის თანამშრომლებს სამსახურებრივი მოვალეობის სანიმუშოდ შესრულებისა და 112-ის ეფექტურ მუშაობაში შეტანილი წვლილისთვის მადლობის სიტყვები გადასცა.



26 მაისი

2018 წლის 26 მაისს, ქ. ზუგდიდში, საქართველოს დემოკრატიული რესპუბლიკის 100 წლის იუბილისადმი მიძღვნილ ერთიან საზეიმო ღონისძიებაზე, 112-მასტუმრებს წარუდგინა საბავშვო და თანამედროვე ტექნოლოგიებზე აგებული პროექტები.

მოზარდებისთვის ღონისძიებაზე წარმოდგენილი იყო 112-ის საბავშვო პროექტი - „კოსმოსური ხომალდი“. ჩატარდა ინტერაქტიული პრეზენტაციებიც და ბავშვებს სიმბოლურად გადაეცათ სერტიფიკატები.

ღონისძიების ფარგლებში, 112-მა მობილური აპლიკაციაც წარმოადგინა.

ღონისძიებაზე დაჯილდოვდნენ ის მოქალაქეები, რომლებმაც სამეგრელოს რეგიონიდან მიზნობრივად დარეკეს 112-ზე, გამოიჩინეს მაღალი მოქალაქეობრივი პასუხისმგებლობა და გადაარჩინეს სხვისი სიცოცხლე. „საუკეთესო მოქალაქის“ ნომინაციაში, 112-ის დირექტორმა ნიკა გელაშვილმა 3 ადამიანი დააჯილდოვა.





112-ის გვირი ბავშვები

2018 წელს უკვე მესამედ, 112-მა 4 მოზარდს „112-ის გვირის“ წოდება მიანიჭა, რვა ბავშვს კი მადლობის სიგელი გადასცა. ამ ბავშვებმა ყველაზე მძიმე და გადამწვეტ წუთებში გონიერება გამოიჩინეს და სხვა ადამიანების გადასარჩენად, გადაუდებელი დახმარების ნომერზე დროულად დარეკეს.

გვირების შესახებ მომზადდა ვიდეოები, რომლებიც 112-ის ფეისბუქის ოფიციალურ გვერდზე განთავსდა.

აღნიშნული ვიდეოები 600 000-მდე ადამიანმა ნახა, 2000-მდე ადამიანმა კი პირად გვერდზე გააზიარა.

პროექტის ფარგლებში, ყოველი წლის 1 ივნისს ჯილდოვდება ყველა ის მოზარდი, რომელმაც კარგად იცის, თუ როგორ უნდა მოიქცეს გადაუდებელ შემთხვევებში.

3 პარტი

შინაგან საქმეთა სამინისტროს „112“-ის თბილისისა და რუსთავის ცენტრებში, ოპერატორებს დედის დღე შვილებმა პირადად მიულოცეს და სპეციალურად მათთვის შექმნილი თაიგულები და მისალოცი ბარათები გადასცეს.

8 პარტი

შინაგან საქმეთა სამინისტროს „112“-ის დირექტორმა ნიკა გელაშვილმა და სოციალური თერაპიის სახლის ბენეფიციარებმა 112-ის ოპერატორებს ქალთა საერთაშორისო დღე მიულოცეს და სპეციალურად მათთვის შექმნილი საჩუქრები გადასცეს. ხელნაკეთი ბლოკნოტები სოციალური თერაპიის სახლის ბენეფიციარმა, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებმა დაამზადეს.



05

საერთაშორისო თანამშრომლობა

2018 წელს, შინაგან საქმეთა სამინისტროს გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრმა 30-მდე ქვეყნის დელეგაციას უმასპინძლა.

112-ის თბილისის ცენტრს სტუმრობდნენ დიპლომატიური კორპუსის წარმომადგენლები, რომლებიც სოციალურ კამპანიაში ჩაერთნენ - „ერთად შევამცირეთ არამიზნობრივი ზარები 112-ში“

დონორთა საკოორდინაციო შეხვედრები

- 8 ივნისი - 112-ის მიერ ორგანიზებული
- 19 ოქტომბერი - EMS-ის მიერ ორგანიზებული შეხვედრა
- 20 ნოემბერი - შინაგან საქმეთა სამინისტროს საერთაშორისო ურთიერთობების დეპარტამენტის მიერ ორგანიზებული

შეხვედრებზე მონაწილეებმა განიხილეს 112-ის მიერ დაგეგმილი პროექტები, საერთო ინტერესისა და სამომავლო თანამშრომლობის საკითხები.

ევროპის საგანგებო ნომრის ასოციაცია - EENA

2018 წელს, საქართველოს 112 ევროპის საგანგებო ნომრის ასოციაციის (EENA) ყოველწლიურ კონფერენციაზე მიწვეული იყო, როგორც ერთ-ერთი სპიკერი ქვეყანა. 112-ის წარმომადგენელმა კონფერენციის მონაწილეებს წარუდგინა პროექტი - „ხელოვნური ინტელექტის გამოყენებით სამედიცინო ბრიგადების დისპეტჩერიზაციის ოპტიმიზაცია“.

2019 წლის, 10-12 აპრილს, ხორვატიაში (დუბროვნიკი) ევროპის საგანგებო ნომრის ყოველწლიური დაჯილდოება გაიმართება.



06

შიდა აორგანიზაცია

საქმიანობის ანგარიშის წარდგენა წელიწადში ორჯერ

მიზანი - თანამშრომელთა ინფორმირებულობა განხორციელებული და დაგეგმილი პროექტებისა და საქმიანობის შესახებ.

კორპორატიული ჟურნალი „112-ის დროით“

ჟურნალი გამოიცემა, ბეჭდური და ელექტრონული სახით. ხელმისაწვდომია, როგორც თანამშრომლებისთვის, ასევე მოქალაქეებისთვის. /50-ე საიუბილეო ნომერი წლიურ ანგარიშს დაეთმო/

სამოტივაციო დაფა

ყველთვიურად, ანალიტიკოსების მიერ, შესრულებული სამუშაოს მიხედვით ვლინდებიან:

- * თვის საუკეთესო დისპეტჩერები
- * თვის საუკეთესო ჯგუფი
- * თვის საუკეთესო ოპერატორი



სოციალური პასუხისმგებლობა 07

- დაუნის სინდრომის მსოფლიო დღე
- დედამიწის დღე
- მსოფლიო რბენა
- სისხლის დონორთა მსოფლიო დღე
- სოლიდარობის ფონდი - 112-ის თანამშრომლები 2014 წლიდან სოლიდარობის ფონდის დონორები არიან.
- საქველმოქმედო გამოფენა გაუიდვა - შინაგან საქმეთა მინისტრის მოადგილემ, ლევან კაკავამ 112-ის დირექტორთან და მოადგილეებთან ერთად, 112-ის თანამშრომელთა ნამუშევრების საქველმოქმედო გამოფენა-გაუიდვაში მიიღო მონაწილეობა. შემოსული თანხით 112 სოციალურად დაუცველ ოჯახს დაეხმარა.



08

2018 წლის მნიშვნელოვანი დოკუმენტები და მემორანდუმები

1. განვითარების სტრატეგია და სამოქმედო გეგმა (2018-2022)
2. კრიზისულ და საგანგებო სიტუაციებში სამოქმედო გეგმა
3. თბილისის მერია (თბილისის სასწრაფო)
4. საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო (რეგიონული სასწრაფო)
5. ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო (ცხელი ხაზის აწეობა)
6. განათლების, მეცნიერების, კულტურისა და სპორტის სამინისტრო (EMIS)
7. საქართველოს წითელი ჯვრის საზოგადოება



სამოთხვლო გეგმები

#1

მულტიფუნქციური
რუკა

რუკა გაამარტივებს არსებულ პროცედურებს. ოპერატორები/დისპეტჩერები შეძლებენ რეალურ დროში დაინახონ არსებული მონაცემები, რესურსი (ბრიგადა/ეკიპაჟების განლაგება/გადაადგილება/სტატუსი), გაანალიზდება არსებული ცხელი ზონები, ტრაფიკი, რაც დაეხმარებათ ბრიგადა/ეკიპაჟების სწორ მენეჯმენტში.

რუკა მოგვცემს საშუალებას შეიქმნას საქართველოს მასშტაბით არსებული ვითარების სრული ხედვა, სივრცული ანალიზის (GIS) საფუძველზე ცხელი კერების (მეწვერ-საშიში, ავარიული, ვირუსების გაგრძელების და სხვა ზონები) დროულად აღმოჩენის, მონაცემების ეფექტური ანალიზისა და სტატისტიკის წარმოების შესაძლებლობა.

- გადაუდებელი შემთხვევის ადგილმდებარეობის დადგენა უმოკლეს პერიოდში
- განახლებული დამისამართება
- ეკიპაჟების/ბრიგადების ეფექტური მენეჯმენტი
- შემთხვევის ადგილების ვიზუალიზაცია პლანშეტებზე
- ცხელი წერტილების იდენტიფიცირება
- კატასტროფის რისკების შემცირება და პრევენცია
- მონაცემების დამუშავება სხვადასხვა მიმართულებით



#2

eCall - უსაფრთხო გზა



eCall - ავტოსაგზაო შემთხვევისას, სატრანსპორტო საშუალებაში წინასწარ ჩამონტაჟებული სისტემის მეშვეობით, გადაუდებელი დახმარების ნომერზე ავტომატური განგაშის სიგნალის გაგზავნა, ზუსტი ადგილმდებარეობის მითითებით.

მიზანი:

შემთხვევაზე რეაგირების დროისა და ლეტალური შედეგების შემცირება.

იგეგმება:

eCall რეგულაციების შემოღება იმ ავტომობილებისთვის, რომლებსაც მგზავრები გადააჭყავს.





გადაუდებელი დახმარების ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა (ProQA) ბევრ ქვეყანაში აღიარებული და აპრობირებული პროგრამული პაკეტიცაა. ეს სისტემა აგებულია გადაუდებელი დახმარების შემთხვევების მართვის მრავალწლიან, სხვადასხვა ქვეყნის გამოცდილებაზე დაყრდნობით.

□ სისტემა არსებობს 25 წელზე მეტია და მისი სამი ძირითადი მოდულის (სასწრაფო სამედიცინო, სახანძრო/სამაშველო და საპოლიციო) ფარგლებში დანერგილი სხვადასხვა პროტოკოლის მეშვეობით, მაქსიმალურად მცირე დროში იღებს სრულყოფილ, ამომწურავ და რეალურად საჭირო ინფორმაციას ზარის ინიციატორისგან გადაუდებელი დახმარების შემთხვევისა და მისი სიმძიმის შესახებ.

□ ProQA უზრუნველყოფს ზარის შედეგად შემოსული ინფორმაციის მაქსიმალურად ეფექტურად დამუშავებას, ამცირებს ოპერატორის/დისპეტჩერის მიერ როგორც უნებურად შეცდომის დაშვების რისკს, ისე პასუხისმგებლობის ხარისხს.

□ უკეთესი სერვისი - გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრის მუშაობის ხარისხი, გამოძახების საერთაშორისო სტანდარტების გამოყენებით მნიშვნელოვნად გაუმჯობესდება.



გადაუდებელი დახმარების ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა

ProQA



