112

2020

წლიური ანგარიში | ANNUAL REPORT

112

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი
PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER

შინაარსი | CONTENT

01 ვახტანგ გომელაური - შს მინისტრი | VAKHTANG GOMELAURI - MINISTER OF INTERNAL AFFAIRS 1

02 გიორგი არსოშვილი - 112-ის დირექტორი | GIORGI ARSOSHVILI - DIRECTOR OF 112 2

03 საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი 112 -ის შესახებ | ABOUT PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER 112 3

04 112-ის მუშაობა პანდემიის პერიოდში და განხორციელებული აქტივობები | 112 PERFORMANCE AND ACTIVITIES DURING THE PANDEMIC 4-5

05 ერთიანი სამთავრობო ცხელი ხაზი 144 | UNIFIED GOVERNMENT HOTLINE 144 6

06 ვიზიტები 112-ში | VISITES IN 112 7-9

07 საგზაო უსაფრთხოება | ROAD SAFETY 10

08 ელექტრონული მონიტორინგის ცენტრი | ELECTRONIC MONITORING CENTER 11

09 ამერიკული პროგრამა ProQa | AMERICAN SOFTWARE ProQA 12

10 სასწავლო ცენტრი | TRAINING CENTER 13

რედაქტორი **ლიკა ალადაშვილი**
სარედაქციო ჯგუფი: **თეა კუპრაძე; სალომე გელუტაშვილი**

Editor **LIKA ALADASHVILI**
Editorial group: **TEA KUPRADZE; SALOME GELUTASHVILI**

01

ვახტანგ გომელაური

შინაგან საქმეთა მინისტრი

VAKHTANG GOMELAURI

Minister Of Internal Affairs

„2020 წელი ნამდვილად იყო მოულოდნელი და რთული გამოწვევების წელი.

მსოფლიო ახალი Covid-19-ის პანდემიის წინაშე სულ სხვა რეალობაში აღმოჩნდა. ამ მხრივ არც საქართველო იყო გამონაკლისი. პანდემიამ მთლიანად შეცვალა საქართველოს მთავრობის დღის წესრიგი, შესაბამისად, ჩვენიც. შინაგან საქმეთა სამინისტროს დიდი გუნდი, ყველა დეპარტამენტის შემადგენლობით, მთელი წლის განმავლობაში საგანგებო რეჟიმში მუშაობდა. შექმნილი ვითარებიდან გამომდინარე, მთავრობასთან კოორდინირებულად, 24-საათიან რეჟიმში ასრულებდა საკოორდინაციო საბჭოს მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებს.”

„2020 was a year of unexpected and difficult challenges.

The world faced a completely different reality in the form of the novel COVID-19 pandemic. Georgia was no exception in this regard. The pandemic completely changed the agenda of the Georgian government, therefore, shifting our agenda as well. A large team from the Ministry of the Interior, including all the subordinated departments, operated in emergency mode throughout the year. The Ministry of Interior was implementing the decisions made by the Coordination Council 24/7, in close coordination with the government of Georgia.”

02

გიორგი არსოშვილი

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ის დირექტორი

GIORGI ARSOSHVILI

DIRECTOR OF PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER „112"

„საქართველოში, კოვიდ ვირუსის პირველი შემთხვევის დაფიქსირებიდან, 112-ს მნიშვნელოვანი ფუნქცია დაემატა და მუშაობის საგანგებო რეჟიმზე გადავიდა.

2020 წლის ანგარიშში, დეტალურად არის წარმოდგენილი ყველა ის ეტაპი, რაც შინაგან საქმეთა სამინისტროს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-მა, პანდემიასთან მართვის პროცესში განახორციელა.

ერთად დგომითა და ბრძოლით ყველა რთული გამოწვევის დამარცხებაა შესაძლებელი. 112-ის გუნდი, 2020 წლის რთულ გამოწვევას, სწორედ გუნდური და თავდაუზოგავი შრომით გაუმკლავდა.

მინდა მადლობა გადავუხადო 112-ის თითოეულ თანამშრომელს, განსაკუთრებით კი ჭოლ-ცენტრის თანამშრომლებს, რომლებიც საგანგებო რეჟიმში, შესვენების გარეშე მუშაობდნენ, რათა თითოეულ მოქალაქეს მიეღო შესაბამისი დახმარება."

„ As the first COVID-19 case confirmed in Georgia, 112 commenced operating with the intensified workload."This 2020 report will walk you through every stage of how Public Safety Command Center 112 battled against the global pandemic."With unity, we can overcome any challenge. 112 team coped with the major crisis of 2020 with teamwork and devotion."I would like to express gratitude towards each employee of 112, especially the call-takers, who performed impeccably under excessive workload to ensure that no person remained without assistance."

03

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის შესახებ

ABOUT PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER „112“

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს სისტემური განახლების ფარგლებში, საერთაშორისო პრაქტიკის გათვალისწინებით, მაქსიმალური კოორდინაციისა და ინციდენტებზე ოპერატიული რეაგირების გაუმჯობესების მიზნით, სსიპ „112“ და ერთობლივი ოპერაციების ცენტრი გაერთიანდა და შეიქმნა საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“.

აღნიშნული სსიპ-ი ახორციელებს გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული და ეფექტიანი მართვისათვის შესაბამის სატელეფონო მომსახურებას, აგრეთვე, 24-საათიან უწყვეტ ვიდეომეთვალყურეობას მთელი ქვეყნის მასშტაბით სამართალდარღვევის, დანაშაულისა და დანაშაულის მცდელობის ფაქტების დაფიქსირების ადმინისტრირებისა და საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცების მიზნით. ცენტრის საქმიანობის ძირითადი მიმართულებებია:

- ✓ დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლის გაუმჯობესება
- ✓ საგზაო უსაფრთხოების ეფექტიანი მართვა
- ✓ ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ეფექტიანი ბრძოლა
- ✓ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების ინტეგრირებული მართვის სისტემის შექმნა
- ✓ კრიზისული სიტუაციების ეფექტიანი პრევენცია/მართვა
- ✓ მონაცემთა ეფექტიანი დამუშავება/ანალიზი
- ✓ კერძო დაცვითი საქმიანობის კონტროლი.

As part of the “System Update” of the Ministry of Internal Affairs of Georgia and considering the international practice, LEPL 112 and Joint Operations Center (JOC) were merged to form Public Safety Command Center “112”.

The merger aimed to provide higher quality coordination and to elevate the level of the operative response to emergencies.

Public Safety Command Center “112” serves as a single emergency number and responds to emergency calls via its two PSAPs.

Additionally, the entity ensures 24/7 non-interrupted video surveillance throughout the country. Video surveillance provides an efficient instrument to administer crime, crime attempts, and offenses and strengthens road safety. Areas of competence of Public Safety Command Center 112 include:

- ✓ Advanced fight against the crime
- ✓ Efficient management of road safety
- ✓ Combat against domestic violence
- ✓ Creation of the Public Safety integrated system
- ✓ Effective crisis prevention/management
- ✓ Data processing and analysis
- ✓ Control of private security services

04 112-ის მუშაობა პანდემიის პერიოდში და განხორციელებული აქტივობები

112 Performance and Activities During the Pandemic

შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“ აქტიურად არის ჩართული კორონავირუსის მართვის პროცესში და განსაკუთრებულ რეჟიმში მუშაობს, რათა თითოეულმა მოქალაქემ დროული და მაღალკვალიფიციური მომსახურება მიიღოს.

112-ს, კორონავირუსის მართვის პროცესში, მნიშვნელოვანი ფუნქცია დაემატა. ვირუსის დადასტურების შემთხვევაში, მოქალაქეს შეუძლია დარეკოს 112-ზე.

ვირუსთან დაკავშირებული შეტყობინებები, ჯანდაცვის პროტოკოლის მიხედვით, ოპერატორების მხრიდან კლასიფიცირდება და მწვავე შემთხვევები - სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრს, ხოლო არა მწვავე გამოძახებები - ოჯახის ექიმებს გადაეცემათ.

აღნიშნულის ფარგლებში, 112-მა, 72 სამედიცინო კლინიკაში გამართა პროგრამული უზრუნველყოფა, აწყობილ იქნა ქსელური კავშირი და განხორციელდა პერსონალის გადამზადება.

კერძო დაზღვევის მქონე პაციენტების სამართავად, 112-მა, 14 სადაზღვევო კომპანიაში გამართა პროგრამული უზრუნველყოფა, აწყობილ იქნა ქსელური კავშირი და განხორციელდა პერსონალის გადამზადება. თუ 112-ს უკავშირდება კერძო დაზღვევის მქონე პაციენტი, ინფორმაცია პროგრამულად გადაეცემა შესაბამის სადაზღვევო კომპანიას, შემდგომი მონიტორინგისთვის.

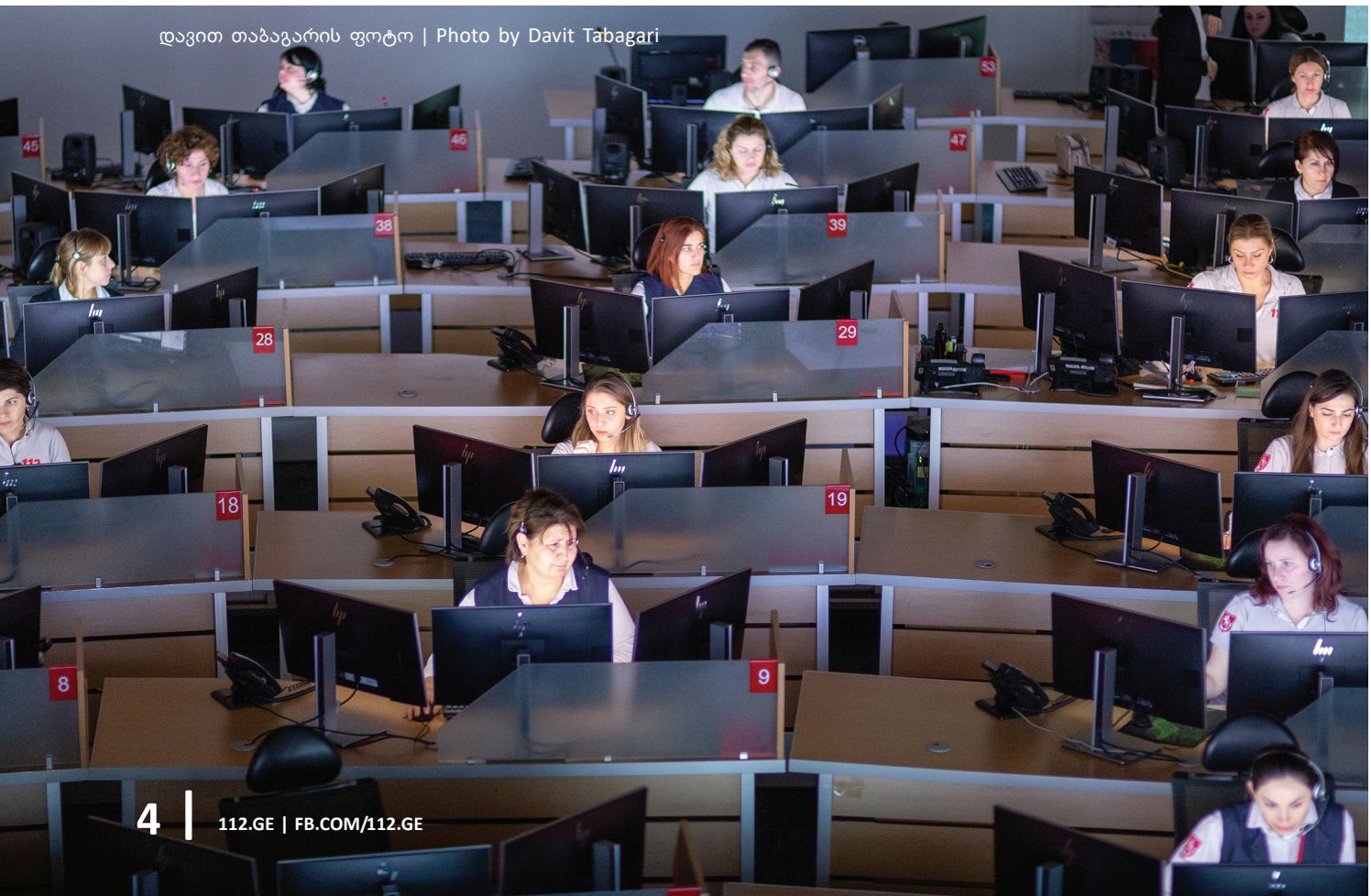
Public Safety Command Center 112 is actively engaged in the process of novel COVID-19 management. 112 operates with an increased workload to ensure timely and high-quality assistance to the citizens of Georgia.

During this global pandemic, 112 has acquired a special significance. Any citizen with virus-related symptoms can address 112.

Calls reporting virus symptoms are handled following the protocols of the Ministry of IDPs from the Occupied Territories, Labour, Health and Social Affairs of Georgia. Call-takers classify incoming calls based on the severity of the case. Critical cases are passed down to the emergency ambulance center, while mild cases are transferred to the GPs.

For ensuring successful communication, 112 set up the software and network infrastructure in 72 clinics and trained the relevant staff.

For managing patients with private insurance, 112 additionally set up the software and network infrastructure in 14 insurance companies, and the relevant staff were trained. In case the caller uses private insurance, information about the patient is transferred to the insurance company for further monitoring purposes.



დავით თაბაგარის ფოტო | Photo by Davit Tabagari

გადაუდებელი შემთხვევისას, შეუფერხებლად დაკავშირებისთვის 112 დაიყო სამ არხად, კერძოდ:

- ✓112 - სასწრაფო სამედიცინო გადაუდებელი დახმარება
- ✓12-1 - პოლიცია და სახანძრო/სამაშველო სამსახური
- ✓12-2 - COVID 19 და ვირუსული სიმპტომები

To ensure smooth connection, 112 was divided into three channels:

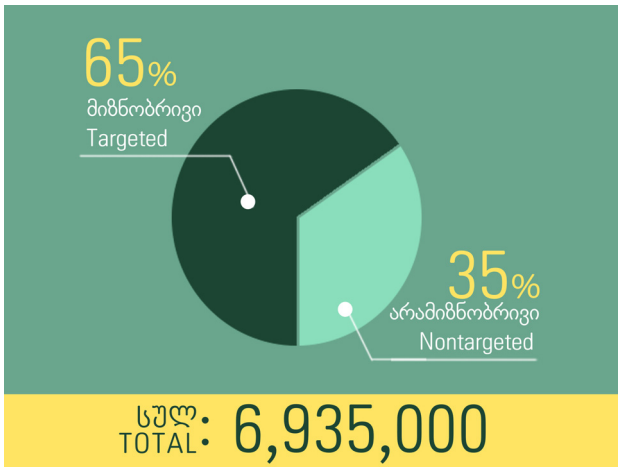
- ✓ 112 – Emergency medical assistance
- ✓ 112-1 – Police and Fire/Rescue teams
- ✓ 112-2 – COVID-19 and viral symptoms

სტატისტიკა | STATISTICS

2019-თან შედარებით, 2020 წელს შემოსული ზარების რაოდენობა **46%**-ით გაიზარდა და რაოდენობამ **7,000,000**-ს მიაღწია.

წინა წელთან შედარებით, 2020 წელს, მიზნობრივი ზარების რაოდენობა **74%**-ით, არამიზნობრივი ზარებისა კი **-12%**-ით გაიზარდა.

Compared to 2019, in 2020 the number of incoming calls increased by 46%, reaching 7,000,000. Compared to the previous year, in 2020, the number of emergency calls increased by 74%, while the number of non-emergency calls increased by 12%.



ზარების მკვეთრი მატება პანდემიამ განაპირობა. პანდემიამდე, „112"-ის ოპერატორები 24 საათის განმავლობაში **14 000**-მდე ზარს პასუხობდნენ. პანდემიის დროს კი დღეში საშუალოდ **19 000**-მდე ზარი შემოდიოდა.

სწორედ ამიტომ, 112-ში ოპერატორთა რაოდენობა გაიზარდა **115%**-ით - დაემატა 230 ოპერატორი, ამ ეტაპზე მათი ჯამური რაოდენობაა **443**.

The dramatic increase in the call volume was caused by the pandemic. Prior to the pandemic, 112 call-takers handled up to 14,000 calls in 24 hours. During the pandemic, the number increased to 19,000.

In response to such load, 112 increased the number of call-takers by 115%, adding a total of 230 call-takers. As of today, the total number of call-takers is 443.

პანდემიასთან დაკავშირებული გადატვირთვის გამო, საჭირო გახდა და განახლდა სასერვერო და ქსელური ინფრა-სტრუქტურაც.

Due to the increased workload, 112 also updated the server and network infrastructure.

05 ერთიანი სამთავრობო ცხელი ხაზი
UNIFIED GOVERMENT HOTLINE
144

პანდემიასთან დაკავშირებით გაზრდილი მომართვიანობის გამო საჭირო გახდა ალტერნატიული სატელეფონო ხაზის, ე.წ. ცხელი ხაზის ამოქმედება. 112-მა არსებულ ინფრასტრუქტურაზე მოაწყო და 2020 წლის 30 მარტს ექსპლუატაციაში გაუშვა ერთიანი სამთავრობო ცხელი ხაზი - 144;

გადაუდებელი აუცილებლობიდან გამომდინარე, ცხელი ხაზების ინფრასტრუქტურა თბილისის მასშტაბით 3 სხვადასხვა ადგილას მოეწყო. მოქალაქეები კორონავირუსთან დაკავშირებით, მთავრობის მიერ გაცემული რეკომენდაციებისა და სხვადასხვა რეგულაციის შესახებ, ინფორმაციას მარტივად და ოპერატიულად ცხელი ხაზის საშუალებით იღებენ.

Due to the increased number of calls related to the pandemic, an alternative call center was set up. The Unified Government Hotline 144 was set up using 112 infrastructure and was launched on March 30, 2020.

The hotline infrastructure was arranged at three different locations throughout Tbilisi. Citizens receive information about coronavirus, government recommendations, and various regulations efficiently and promptly through the aforementioned hotline.

06

ვიზიტები 112-ში
VISITES IN 112

112-ს ჯანმრთელობის მსოფლიო ორგანიზაციის ევროპის რეგიონული დირექტორი ესტუმრა

2020 წლის 19 დეკემბერს, შინაგან საქმეთა მინისტრის მოადგილემ, გიორგი ბუთხუზმა და 112-ის დირექტორმა, გიორგი არსოშვილმა, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112"-ში, ჯანდაცვის მსოფლიო ორგანიზაციის ევროპის რეგიონულ დირექტორს - ჰანს კლუგეს და ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის მოვალეობის შემსრულებელს - ეკატერინე ტიკარაძეს უმასპინძლეს. შეხვედრას, ასევე, ესწრებოდა ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრის პირველი მოადგილე - თამარ გაბუნია.

სტუმრებმა ქოლ-ცენტრი დაათვალიერეს, 112-ის მუშაობის სპეციფიკას გაეცნენ და მიიღეს ინფორმაცია თუ რა პროცესი მიმდინარეობს მოქალაქის მიერ 112-ზე დარეკვიდან შესაბამის სამსახურებთან გადამისამართებამდე.

შეხვედრაზე მხარეებმა ის ფუნქციები განიხილეს, რომელიც პანდემიის დროს დაემატა 112-ის ცენტრს.

შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" აქტიურად არის ჩართული კორონავირუსის მართვის პროცესში და განსაკუთრებულ რეჟიმში მუშაობს, რათა თითოეულმა მოქალაქემ დროული და მაღალკვალიფიციური მომსახურება მიიღოს.

აღსანიშნავია, რომ ჯანდაცვის მსოფლიო ორგანიზაციის ევროპის რეგიონულმა დირექტორმა - ჰანს კლუგემ დადებითად შეაფასა 112-ის მუშაობა და ის აქტივობები, რომელიც 112-მა კორონავირუსის ეფექტურად მართვისთვის შეიმუშავა.

REGIONAL DIRECTOR FOR EUROPE AT THE WORLD HEALTH ORGANIZATION VISITED 112

On December 19, 2020, Deputy Minister of Interior – Giorgi Butkhuzi and the Director of 112 – Giorgi Arsoshvili hosted the Regional Director for Europe at the World Health Organization Hans Kluge and the Acting Minister of IDPs from the Occupied Territories, Labour, Health and Social Affairs of Georgia – Ekaterine Tikaradze at Public Safety Command Center 112. The meeting was also attended by the First Deputy Minister of IDPs from the Occupied Territories, Labour, Health and Social Affairs of Georgia – Tamar Gabunia.

Guests were made familiar with the operation of 112 and the business process which precedes the emergency assistance. Furthermore, guests were informed about the additional tasks 112 assigned to as part of the endeavors for eliminating the pandemic.

Public Safety Command Center 112 is actively engaged in the COVID-19 management process. 112 operates with increased workload to ensure timely and high-quality assistance to the citizens of Georgia.

Mr. Kluge positively assessed the operation of and the activities undertaken by 112 for efficient management of COVID-19.

შს მინისტრმა ეკატერინე ტიკარაძესთან ერთად 112-ში სამუშაო შეხვედრა გამართა

2020 წლის 4 დეკემბერს, შინაგან საქმეთა მინისტრმა ვახტანგ გომელაურმა კორონავირუსის მართვის პროცესთან დაკავშირებით ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის მინისტრ - ეკატერინე ტიკარაძესთან 112-ში სამუშაო შეხვედრა გამართა.

შინაგან საქმეთა სამინისტროს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112"-ში მინისტრები პანდემიის პირობებში სამუშაო პროცესს გაეცნენ.

112 აქტიურად არის ჩართული კორონავირუსის მართვის პროცესში და განსაკუთრებულ რეჟიმში მუშაობს, რათა თითოეულმა მოქალაქემ დროული და მაღალკვალიფიციური მომსახურება მიიღოს.

MINISTER OF INTERIOR CONDUCTED A MEETING WITH EKATERINE TIKARADZE

On December 4, 2020, Interior Minister Vakhtang Gomelauri conducted a meeting with the Minister of IDPs from the Occupied Territories, Labour, Health, and Social Affairs of Georgia – Ekaterine Tikaradze. The meeting focused on pandemic management.

Ministers visited Public Safety Command Center 112 and were made familiar with the operation of 112 during the pandemic.

Public Safety Command Center 112 is actively engaged in the process of novel COVID-19 management. 112 operates with an increased workload to ensure timely and high-quality assistance to the citizens of Georgia.

During his visit to 112, Minister of Interior – Vakhtang Gomelauri noted that unlike the regular workdays, the number of call-takers has tripled during the pandemic. 300 call-takers serve the citizens of Georgia 24/7. According to Mr. Gomelauri, 112 plans to expand the number of call-

112-ში სტუმრობისას შს მინისტრმა ვახტანგ გომელაურმა განაცხადა, რომ ჩვეულებრივი სამუშაო დღეებისგან განსხვავებით პანდემიის პერიოდში ოპერატორების გასამმაგებული რაოდენობა მუშაობს, 24 საათის განმავლობაში ცვლაში 300 ოპერატორია. მისივე თქმით, უახლოეს ერთ კვირაში 150-მდე ოპერატორის დამატებაა დაგეგმილი, რაც შეამცირებს გადაუდებელი დახმარების ნომრის გადატვირთულობას და მოქალაქეები უფრო მყისიერ მომსახურებას მიიღებენ. იგეგმება აპარატურის შესყიდვაც, რათა კიდევ უფრო გაძლიერდეს 112-ის სერვერები.

112-ს, კორონავირუსის მართვის პროცესში, მნიშვნელოვანი ფუნქცია დაემატა. თითოეულ მოქალაქეს კორონავირუსისთვის დამახასიათებელი სიმპტომებისა და ვირუსის დადასტურების შემთხვევაში შეუძლია დარეკოს 112-ზე. ვირუსთან დაკავშირებული შეტყობინებები კი, ჯანდაცვის პროტოკოლის მიხედვით, ოპერატორების მხრიდან კლასიფიცირდება და მწვავე შემთხვევები - სასწრაფო სამედიცინო დახმარების ცენტრს, ხოლო არა მწვავე გამოძახებები - ოჯახის ექიმებს გადაეცემა.“ დღეს დავიწყეთ კიდევ ერთი დამატებითი ღონისძიება, რომელიც არ დაიწყება მხოლოდ 112-ის მონახულებით, ჩვენ გავაგრძელებთ ასევე კომუნიკაციას როგორც სასტუმროში და თქვენ იცით, რომ ყოველდღიურ რეჟიმში გვაქვს ჩვენ საავადმყოფოების წარმომადგენლებთან და კლინიკის ხელმძღვანელებთან შეხვედრები. ეს შეხვედრები გაგრძელდება იმისათვის, რომ ის არსებული ხარვეზები, რომლითაც სასწრაფოს ექიმებს ექმნებათ შეფერხება, რომ პაციენტების დროული ჰოსპიტალიზაცია მოახდინონ, აუცილებლად იქნეს აღმოფხვრილი“, - განაცხადა ეკატერინე ტიკარაძემ.

ინფიცირების რაოდენობისა და მოქალაქეთა ტესტირებების ზრდასთან ერთად 112-ის დატვირთვა გაიზარდა. მიმართვიანობის გაზრდის პარალელურად და ზარებზე მოლოდინის დროის შესამცირებლად 112-მა ოპერატორების რაოდენობა გაზარდა, სარეზერვო ცვლები სრულ სამუშაო გრაფიკზე გადაიყვანა და ოპერატორის პოზიციაზე ახალი კადრები დაამატა.

takers by 150 to alleviate the workload of the single emergency number and to offer immediate assistance to the callers. Furthermore, 112 plans to purchase equipment to enhance the servers.

During this global pandemic, 112 has acquired a special significance. Any citizen with virus-related symptoms can address 112. Calls reporting virus symptoms are handled following the protocols of the Ministry of IDPs from the Occupied Territories, Labour, Health and Social Affairs of Georgia. Call-takers classify incoming calls based on the severity of the case. Critical cases are passed down to the emergency ambulance center, while mild cases are transferred to the GPs. “Today we visited 112, but we continue the process of assessing the fight against the pandemic by visiting COVID-hotels and we keep daily communication with the representatives of COVID-hospitals and the Management of the clinics. Such evaluation visits aim to identify the problems with timely hospitalization of patients and eliminate existing flaws.” – Ekaterine Tikaradze stated.

With the increase of confirmed COVID cases and citizen testing, 112 workloads grew. In response to such load, 112 increased the number of call-takers, back-up shifts commenced working full-time and additional call-takers were recruited.

112-ს საქართველოში საფრანგეთის საელჩოს შიდა უსაფრთხოების ატაშე ესტუმრა

2020 წლის 7 ოქტომბერს, შინაგან საქმეთა სამინისტროს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ს, საქართველოში საფრანგეთის რესპუბლიკის საელჩოს შიდა უსაფრთხოების ახლადდანიშნული ატაშე, ერვე ჟამე ესტუმრა და საქართველოში გადაუდებელი დახმარების მართვის სფეროში არსებულ ვითარებას გაეცნო.

112-ის წარმომადგენლებმა, სტუმარს ცენტრის მუშაობის სპეციფიკა გააცნეს და ქვეყნის მასშტაბით ერთიანი ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის მართვისა და საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოების კუთხით განხორციელებული მნიშვნელოვანი პროექტების შესახებ ესაუბრნენ.

ერვე ჟამე, ელექტრონული მონიტორინგის ცენტრის მუშაობასაც გაეცნო, კერძოდ, თუ როგორ ხდება ელექტრონული სამაჯურის მეშვეობით 112-ის მიერ მოძალადის ვირტუალური მონიტორინგი.

INTERNAL SECURITY ATTACHÉ OF THE FRENCH EMBASSY IN GEORGIA VISITED 112

On October 7, 2020, Public Safety Command Center 112 hosted the Internal Security Attaché of the French Embassy in Georgia - Herve Jamet. The newly appointed attaché was made familiar with the emergency management in Georgia.

112 representatives familiarized the guest with the operation of 112, as well as management of the video surveillance system and important measures implemented for elevating road safety.

Herve Jamet also got acquainted with the operation of the Electronic Monitoring Center, in particular, how 112 monitors abusers using the electronic bracelets.

112-ს ესპანეთის შინაგან საქმეთა სამინისტროს წარმომადგენლები ეწვივნენ

2020 წლის 17 სექტემბერს, შინაგან საქმეთა სამინისტროს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ს, საქართველოში ვიზიტის ფარგლებში, ესპანეთის შინაგან საქმეთა სამინისტროს წარმომადგენლები ეწვივნენ.

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრის დირექტორი, გიორგი არსოშვილი ესპანეთის შინაგან საქმეთა სამინისტროს სამოქალაქო გვარდიის გენერალურ დირექტორს, მარია გამეს გამესს შეხვდა და საქართველოში გადაუდებელი დახმარების მართვის სფეროში არსებული ვითარება გააცნო.

სტუმრებმა ქოლ-ცენტრი დაათვალიერეს, ოპერატორებისა და დისპეტჩერების მუშაობის პროცესს დაესწრნენ და დეტალური ინფორმაცია მიიღეს ქვეყნის მასშტაბით ერთიანი ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის მართვისა და საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოების კუთხით განხორციელებული მნიშვნელოვანი პროექტების შესახებ. ესპანეთის შინაგან საქმეთა სამინისტროს წარმომადგენლები ელექტრონული მონიტორინგის ცენტრის მუშაობასაც გაეცნენ, კერძოდ, თუ როგორ ხდება ელექტრონული სამაჯურის მეშვეობით 112-ის მიერ მოძალადის ვირტუალური მონიტორინგი.

REPRESENTATIVES OF MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS OF SPAIN VISITED 112

On September 17, 2020, Public Safety Command Center 112 hosted the representatives of the Ministry of Internal Affairs of Spain.

Director of Public Safety Command Center 112, Giorgi Arsoshvili acquainted the Director-General of Spanish Civil Guard María Gámez Gámez with the operation of 112.

112 representatives familiarized the guests with the performance of call-takers and dispatchers, as well as management of the video surveillance system and important measures implemented for elevating road safety. In addition, representatives of the Ministry of Internal Affairs of Spain got acquainted with the operation of the Electronic Monitoring Center, in particular, how 112 monitors abusers using the electronic bracelets.

07 საგზაო უსაფრთხოება
ROAD SAFETY

შინაგან საქმეთა სამინისტროს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი 112-ის მიერ, საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცების მიზნით, 2020 წელს ქვეყნის მასშტაბით:

- დამონტაჟდა **319** ვიდეოკამერა, საიდანაც **173** არის ზოგადი ხედვის, ხოლო **146** - ნომრის ამომცნობი, ე.წ. „ჭკვიანი“ ვიდეოკამერა
- ამოქმედდა - **54** სექციური რადარი, რომლებიც ფარავს - **291** კმ-ს.

სულ, საქართველოს მასშტაბით დამონტაჟებულია **4786** ვიდეოკამერა. მათ შორის **1751** ნომრის ამომცნობი და **3035** ზოგადი ხედვის ვიდეოკამერა

საშუალო სიჩქარის კონტროლისა და საგზაო მოძრაობის ადმინისტრირების მიზნით, საქართველოს საერთაშორისო და შიდა სახელმწიფოებრივი მნიშვნელობის გზებზე სულ ამოქმედებულია სიჩქარის კონტროლის **270** სექცია და ჯამურად კონტროლდება **1152** კმ. სიგრძის საგზაო მონაკვეთი.

Intending to strengthen road safety countrywide, Public Safety Command Center 112 carried out the following activities:

- 319 CCTV cameras were installed. 173 out of the total are general vision cameras, while the remaining 146 – are License Plate Recognizing (LPR) so-called “Smart” cameras
- 54 sections were put into operation, covering 291 kilometers.

A total of 4,786 cameras operate countrywide. 1,751 out of the total are LPR cameras, while the remaining 3,035 – general vision cameras.

For administering traffic and average speed a total of 270 average speed control sections were installed on the roads of international and domestic importance of Georgia. Sections cover 1,152 kilometers.

08

ელექტრონული მონიტორინგის ცენტრი

ELECTRONIC MONITORING CENTER

2020 წლის პირველი სექტემბრიდან, საქართველოს კანონმდებლობით, ძალაში შევიდა მოძალადის ელექტრონული ზედამხედველობის პროგრამა, რომელსაც ტექნიკურად უზრუნველყოფს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“.

აღნიშნული საკანონმდებლო ცვლილებები მომზადდა გაეროს ქალთა ორგანიზაციასთან - UN WOMEN-თან აქტიური თანამშრომლობით. მიღებული საკანონმდებლო ცვლილებების შედეგად შეიქმნა დამატებითი მექანიზმები ქალთა მიმართ ძალადობისა და ოჯახში ძალადობის მსხვერპლთა დაცვის ეფექტიანობის ასამაღლებლად. კანონის თანახმად, შემაკავებელი ორდერის გამოცემასთან ერთად, შესაძლებელი იქნება მოძალადის მიმართ დაწესდეს ელექტრონული ზედამხედველობა, თუ სახეზეა ძალადობის განმეორების რეალური საფრთხე. მოძალადეს სხეულზე ელექტრონული სამაჯური დაუმაგრდება, რომლის დახმარებითაც მოძალადის მიერ მსხვერპლთან/მსხვერპლის სახლთან, მის სამსახურთან და სხვა ტერიტორიასთან მიახლოების რეალურ დროში კონტროლი მოხდება.

აღნიშნულთან დაკავშირებით, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ში შეიქმნა ელექტრონული მონიტორინგის ცენტრი, რომლის კომპეტენციის ფარგლებშიც დაიწყო „ქალთა მიმართ ძალადობის ან/და ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ“ საქართველოს კანონით გათვალისწინებული ელექტრონული ზედამხედველობის განხორციელება.

ელექტრონული ზედამხედველობის ეფექტურად განსახორციელებლად, „112“-ის თანამშრომლები საერთაშორისო ექსპერტების მიერ გადამზადდნენ. თანამშრომელთათვის ონლაინ რეჟიმში ჩატარდა „ოჯახში ძალადობის მონიტორინგის სისტემის ტრენინგი - საერთაშორისო კომპანია „Attenti“-ს ტრენერების მიერ, ამასთანავე ოჯახური ძალადობის მხარეებთან კომუნიკაციის საჭიროებიდან გამომდინარე განხორციელდა თანამშრომლების ფსიქოლოგიური გადამზადება.

2020 წლის სექტემბრიდან, ოჯახური ძალადობის 6 შემთხვევაში მოხდა ელექტრონული ზედამხედველობისთვის განკუთვნილი მოწყობილობის კომპლექტის გამოყენება;

პროექტი ხორციელდება ევროკავშირისა და გაეროს ქალთა ორგანიზაციის - UN WOMEN-ის აქტიური მონაწილეობითა და მხარდაჭერით. აღსანიშნავია, რომ UN WOMEN-მა შეიძინა და შინაგან საქმეთა სამინისტროს გადასცა 100 ელექტრონული სამაჯური და შესაბამისი ინფრასტრუქტურა.

ოჯახში ძალადობისა და ოჯახური დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლა შინაგან საქმეთა სამინისტროს ერთ-ერთ მთავარ პრიორიტეტს წარმოადგენს და სამინისტროს მხრიდან ეტაპობრივად ამ მიმართულებით არაერთი ღონისძიება ტარდება.

On September 1, 2020, the program on abuser electronic monitoring went into effect based on the legislation of Georgia. Public Safety Command Center 112 technically implemented the aforementioned program.

Legislative amendments were prepared in close cooperation with UN Women. Enforced legislation created an additional mechanism for elevating the efficiency of protecting victims of domestic violence. In addition to the restraining order, the law also allows the electronic monitoring of the abuser if the recurrence of violence is a real threat. An electronic bracelet will be fastened on the abuser’s body. The device will track the abuser’s movement and prevent them from approaching the victim.

To monitor the abuser movement, Public Safety Command Center 112 set up an Electronic Monitoring Center which provides electronic monitoring according to the Law of Georgia on „Prevention of Violence against Women and/or Domestic Violence, Protection and Assistance to Victims of Violence”

For efficient electronic monitoring, 112 employees were trained by international experts. Attenti trainers conducted an online training on “Domestic Violence Monitoring System”. Furthermore, relevant employees underwent psychological training to equip them with the necessary skills to communicate with the victims of domestic violence.

Since September 2020, in six cases of domestic violence, electronic monitoring devices were used.

The project is being implemented with the support of the European Union and UN Women. It is noteworthy that UN Women purchased 100 electronic bracelets and relevant infrastructure for the Ministry of Internal Affairs of Georgia.

Fight against domestic violence is one of the major priorities of the Ministry of Internal Affairs of Georgia and numerous activities are carried out within the Ministry in this direction.

09 ამერიკული პროგრამა ProQa

AMERICAN PROGRAM ProQa

„112“-ში დაინერგა ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა ProQA, რომელიც საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისი პროტოკოლების საფუძველზე ოპერირებს. პროგრამა მაქსიმალურად ამცირებს საქმის პრიორიტეტის განსაზღვრისა და რეაგირებისას ადამიანური შეცდომების რისკს. გარდა ამისა, პროგრამა ავტომატურად აგენერირებს პირველადი დახმარების ინსტრუქციებს, რამაც შესაძლოა შესაბამისი ბრიგადების ადგილზე მისვლამდე საგანგებო სიტუაციაში მყოფ პირს სიცოცხლე შეუნარჩუნოს.

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

ამ ეტაპზე სისტემა გამართულად მუშაობს სახანძრო-სამაშველო პროტოკოლით. მიმდინარეობს მუშაობა საპოლიციო და სასწრაფო სამედიცინო პროტოკოლების დანერგვაზე.

მთელი წლის განმავლობაში ჩატარდა ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა -„ProQA“-ს პროტოკოლების ტრენინგები.

კერძოდ:

საპოლიციო მიმართულებით - 8;

სახანძრო მიმართულებით - 2;

სამედიცინო მიმართულებით - 19;

პროგრამული უზრუნველყოფის მიმართულებით - 13;

ხარისხის მართვის მიმართულებით - 1.

2021 წელს იგეგმება სამედიცინო ProQA-ს ჩაშვება და მისი საშუალებით სამედიცინო ხასიათის გამოძახებების მართვა.

112 has introduced incident type and priority determining software - ProQA, which operates based on the international standard-compliant protocols. The software minimizes the risk of human error in the process of determining incident priority. Furthermore, the software generates first aid instructions which can save the lives of people in an emergency before the emergency crews arrive at the incident location.

The system has been operating for over 25 years and is in use in over 50 countries. The system consists of three protocols: Police, Fire-Rescue and Medical.

Currently, 112 handles fire/rescue calls with FPDS protocols, and the process of implementing MPDS protocols is underway.

Throughout 2020 112 conducted the following training sessions for ProQA implementation:

PPDS Protocols - 8;

FPDS Protocols - 2;

MPDS Protocols - 19;

ProQA software - 13;

Quality Assurance - 1;

In 2021 112 plans to launch MPDS protocols and handle medical calls using Medical ProQA.

სასწავლო ცენტრი
TRAINING CENTER

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის სასწავლო ცენტრი მუდმივად ზრუნავს თანამშრომლების კვალიფიკაციის ამაღლებაზე. ცენტრი მომიჯნავე სამსახურებსაც და სხვა ორგანიზაციებსაც უწევს მომსახურებას.

2020 წელს, სასწავლო ცენტრის ტრენერების მიერ, სხვადასხვა მიმართულებით, როგორც ეფექტიანი კომუნიკაციის, ასევე, პროგრამულ ნაწილში გადამზადდა **459** თანამშრომელი.

ასევე, გადამზადდა მომიჯნავე სამსახურებისა და სხვა ორ-განიზაციების **1456** თანამშრომელი, მათ შორის **1015** ოჯახის ექიმი-პროგრამულ ნაწილში, ხოლო ერთიანი სამთავრობო ცხელი ხაზის - 144-ის **339** თანამშრომელი - პროგრამულ ნაწილსა და ეფექტიან კომუნიკაციაში.

The Training Center of 112 constantly works towards the capacity building of 112 employees. The Training Center also provides services for partner entities and other organizations.

In 2020 the Training center trained 459 employees of 112 in the utilization of 112 CAD system - ERC and effective communication.

Furthermore, 1,456 employees of other entities were trained, including 1,015 GPs in the usage of ERC, 339 employees of Unified Government Hotline 144 in the usage of ERC and effective communication.

112

112.ge

Fb.com/112.ge