

2020 წლის წლიური ანგარიში პროგრამების შესახებ

პროგრამის დასახელება და პროგრამული კოდი: საგანგებო და გადაუდებელი დახმარების ეფექტური სისტემის ფუნქციონირება (30 08)

განმახორციელებელი - სსიპ – საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“

ათასი ლარი

პროგრამული კოდი	დასახელება	წლიური სახელმწიფო ბიუჯეტით დამტკიცებული მოცულობა	წლიური სახელმწიფო ბიუჯეტის დაზუსტებული გეგმით გათვალისწინებული მოცულობა	წლიური საკასო შესრულება	საკასო შესრულების % წლიურ დაზუსტებულ გეგმასთან მიმართებაში	საკუთარი სახსრებიდან მიმართული თანხები (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)
30 08	საგანგებო და გადაუდებელი დახმარების ეფექტიანი სისტემის ფუნქციონირება					17 820

საანგარიშო პერიოდში, პროგრამის ფარგლებში განხორციელებული ღონისძიებების მოკლე აღწერა:

- მიღებული იქნა საგანგებო სიტუაციების და გადაუდებელი აუცილებლობის შესახებ 6 935 000 შეტყობინება, რომელიც დამუშავდა შესაბამისი მომიჯნავე სამსახურების მიერ და გაწეულ იქნა კოორდინირებული მუშაობა სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის კომპეტენციის ფარგლებში;
- ჩატარდა გადაუდებელ შემთხვევათა მენეჯერის პროგრამის - „ProQA“ საპოლიციო მიმართულების პროტოკოლების 8, სახანძრო მიმართულების პროტოკოლების 2, სამედიცინო პროტოკოლების 19, განმეორებით სამედიცინო პროტოკოლების 10; პროგრამული უზრუნველყოფის 13 და ხარისხის მართვის 1 ტრენინგი. გამოსწორდა რამდენიმე ტექნიკური ხარვეზი;
- სსიპ - საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის სასწავლო ცენტრის მიერ გადამზადდა: „112“-ის საბაზისო ტრენინგი - 259 მონაწილე; „112“-ში დასანიშნი კანდიდატების 3 დღიანი გადამზადების პროგრამულ ნაწილში - 99 მონაწილე; ადმინისტრაციის თანამშრომლები (პროგრამული ნაწილი) - 15 თანამშრომელი; დისპეტჩერების ოპერატორებად გადამზადების პროგრამულ ნაწილში - 22 მონაწილე; კოორდინატორების ტრენინგში (მოტივაცია და გუნდურობა) - 20 მონაწილე; ლიცენზირებული დაწესებულების შემოწმების სამმართველოს თანამშრომლების გადამზადების პროგრამულ ნაწილში (ეფექტური კომუნიკაცია) - 15 მონაწილე; ვიდეომეთვალყურეობისა და ელექტრონული მართვის სამმართველოს ელექტრონული მონიტორინგის განყოფილების და ადმინისტრაციის თანამშრომლები (ეფექტური კომუნიკაციის ტრენინგი) - 22 მონაწილე; ვიდეომეთვალყურეობისა და ელექტრონული მართვის სამმართველოს ელექტრონული მონიტორინგის განყოფილების თანამშრომლები

(სამართლებრივი ტრენინგი) - 7 მონაწილე; სამინისტროს საპატრულო პოლიციის დეპარტამენტის ქ. თბილისის მთავარი სამმართველოს თანამშრომლების გადამზადების პროგრამულ ნაწილში (ERC პროგრამა) - 5 მონაწილე; მთავრობის ერთიანი ცხელი ხაზი (144) - სერვის პლიუსის გადამზადების პროგრამულ ნაწილში - 339 მონაწილე; ოჯახის ექიმების გადამზადების პროგრამულ ნაწილში - 1 015 მონაწილე; საგანგებო სიტუაციების მართვის სამსახურის (მაშველი) - დისპეტჩერიზაციის შემსწავლელ ტრენინგში - 20 მონაწილე; ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს სსიპ სახმელეთო ტრანსპორტის სააგენტოს თანამშრომლების გადამზადების პროგრამულ ნაწილში (სერვის პლიუსი) - 19 მონაწილე; საქართველოს ოკუპირებული ტერიტორიებიდან დევნილთა, შრომის, ჯანმრთელობისა და სოციალური დაცვის სამინისტრო (სერვის პლიუსი) - 45 მონაწილე;

- „112“-ის მონაცემთა ბაზაში არსებული ინფორმაციის სწრაფად და მარტივად მოძიების მიზნით, შეიქმნა მნიშვნელოვანი ბერკეტი - საძიებო გვერდი, რომლის საშუალებითაც შესაძლებელია ბაზაში არსებული მონაცემების სხვადასხვა ჭრილში მოძიება;
- გაწეულ იქნა ევაკუატორით მომსახურეობის სერვისი, როგორც საპატრულო პოლიციისთვის, ასევე სხვადასხვა იურიდიული და ფიზიკური პირებისთვის;
- ამოქმედდა სამთავრობო ერთიანი ცხელი ხაზი 144, რომლის ტექნიკური მხარდაჭერა, კადრების რეკრუტირება და პროგრამული უზრუნველყოფა მთლიანად განხორციელდა საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-მა;
- „112“ - ში COVID 19 - ის შესაძლო შემთხვევებთან დაკავშირებით შემოსული შეტყობინებების შესახებ სტატისტიკური მონაცემების წარმოების მიზნით, განხორციელდა საჭირო პროგრამული ცვლილებები;
- COVID-19 პანდემიასთან დაკავშირებული ზარების მართვის მიზნით, სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ში ოპერატორთა რაოდენობა გაიზარდა 115 %-ით, სულ დაემატა - 230 ოპერატორი;
- გადაუდებელი შემთხვევისას შეუფერხებლად დაკავშირებისთვის, სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“ დაიყო სამ არხად, კერძოდ: 112 - სასწრაფო სამედიცინო გადაუდებელი დახმარება, 112-1 - პოლიცია და სახანძრო/სამაშველო სამსახური, 112-2 - COVID 19 და ვირუსული სიმპტომები;
- COVID-19 პანდემიის პერიოდში მოეწყო ალტერნატიული ქოლ-ცენტრი ქ. თბილისში, კერძოდ შინაგან საქმეთა სამინისტროს ადმინისტრაციულ შენობაში (გ. გულუას ქ №10);
- ახალი კორონა ვირუსის საწინააღმდეგო ღონისძიებებში ჩართული მოსამსახურეებისთვის საანგარიშო პერიოდში შეძენილ იქნა სამედიცინო ნიღბები, სამედიცინო სათვალეები და სხვადასხვა სადეზინფექციო საშუალებები;
- 2020 წელს, „StopCov ფონდის“ ფარგლებში გათვალისწინებული ასიგნებებიდან, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-სთვის გამოყოფილი იქნა - 2,580.00 ლარი, რომელიც მოხმარდა სასერვერო და ქსელური ინფრასტრუქტურის განახლებას ალტერნატიული ქოლ-ცენტრის ინვენტარითა და ტექნიკური საშუალებებით აღჭურვას;
- სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ში შემოსული გარკვეული გამოძახებების, ოჯახის ექიმებთან გადამისამართების, მათ მიერ სამედიცინო ინფორმაციის სრულად ასახვის და ყოველივე ამის შესახებ სტატისტიკური მონაცემების წარმოების მიზნით, განხორციელდა საჭირო პროგრამული ცვლილებები; 72 სამედიცინო კლინიკაში გაიმართა პროგრამული უზრუნველყოფა, აწყობილ იქნა ქსელური კავშირი და განხორციელდა პერსონალის გადამზადება.

- სასერვერო და ქსელური ინფრასტრუქტურის გაძლიერების მიზნით, სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-მა შეიძინა და განაახლა სასერვერო და ქსელური ინფრასტრუქტურა;
- ზარის ინიციატორის ლოკაციის დაფიქსირების მიზნით, მიმდინარეობდა მუშაობა AML სისტემის დანერგვაზე Android და iOS მომხმარებლებისთვის;
- მიმდინარეობდა მუშაობა სამინისტროს სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-სა და სსიპ - დაცვის პოლიციის დეპარტამენტთან შეთანხმებით განხორციელებულ განგაშის სიგნალის მიღების სერვისსა და eCall-ის პროექტის საპილოტე რეჟიმში გაშვების თაობაზე;
- მიმდინარეობდა მუშაობა ადრეული გაფრთხილების სისტემის დანერგვაზე;
- საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ის ტექნიკური დახმარებით, განხორციელდა დროებითი მოთავსების იზოლატორების ვიდეოკამერებით აღჭურვა;
- 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;
- სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის ვიდეომეთვალყურეობისა და ელექტრონული მართვის სამმართველოს ელექტრონული მონიტორინგის განყოფილების თანამშრომელთათვის ონლაინ რეჟიმში ჩატარდა „ოჯახში ძალადობის მონიტორინგის სისტემის ტრენინგი საერთაშორისო კომპანია “Attenti“-ს ტრენინგების მიერ;
- სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრ „112“-ს ეწვია ესპანეთის შინაგან საქმეთა სამინისტროს სამოქალაქო გვარდიის გენერალური დირექტორი თანმხლებ პირებთან ერთად, ასევე, საქართველოში საფრანგეთის რესპუბლიკის საელჩოს შიდა უსაფრთხოების ატაშე და გერმანიის ფედერაციული რესპუბლიკის რაინლანდ-პფალცის პოლიციის აკადემიის სტუდენტები.

დაგეგმილი საბოლოო შედეგები

- გაუმჯობესებული არსებული და დანერგილი ახალი სერვისები;
- შესყიდული და დანერგილი გადაუდებელ შემთხვევათა მენეჯერის პროგრამა;
- შესყიდული და დანერგილი ადრეული გაფრთხილების სისტემა;
- დანერგილი AML სისტემა Android და iOS მომხმარებლებისთვის.

მიღწეული საბოლოო შედეგები

- მოსახლეობა უზრუნველყოფილია მაღალი დონის და მარტივად ხელმისაწვდომი გადაუდებელი დახმარებით;
- ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა “ProQA“ სამუშაო რეჟიმში ჩაეშვა (სახანძრო / სამაშველო პროტოკოლი);

დაგეგმილი და მიღწეული საბოლოო შედეგების შეფასების ინდიკატორები

1. **დაგეგმილი საბაზისო მაჩვენებელი** - სსიპ „112“ ორიენტირებულია მუდმივი პროგრესისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისაკენ, რაც დამოკიდებულია ახალი სტანდარტებისა და ტექნოლოგიების დანერგვაზე. დღეისათვის სამინისტროს სსიპ „112“-ში ლოკაციის დადგენა შესაძლებელია სამი საკომუნიკაციო არხის მეშვეობით: ფიქსირებული, მობილური ტელეფონით და მობილური აპლიკაციის საშუალებით, საიდანაც ყოველდღიურად 16 445 ზარი შემოდის, შემოსული შეტყობინებებიდან საშუალოდ იქმნება 5 580 საქმე სხვადასხვა სამსახურების რეაგირების შედეგად (სასწრაფო, სახანძრო, პატრული, კრიმინალური, ევაკუატორი, ცხოველთა მონიტორინგი) საქართველოს მასშტაბით. შექმნილია 112 მობილური აპლიკაცია, სადაც დღეის მდგომარეობით 25 060 მომხმარებელია რეგისტრირებული. ყოველდღიურად მობილური აპლიკაციიდან საშუალოდ 2-3 შეტყობინება შემოდის “SOS” ღილაკის, „SMS“ და “Chat” ფუნქციის საშუალებით. აპლიკაცია ადაპტირდა მხედველობის არმქონე პირებისათვის. აპლიკაციაში დაემატა სასარგებლო ინფორმაციის ორი ჩანართი „ოჯახში ძალადობა“ და „თამბაქოს კონტროლი“. აპლიკაცია მუდმივად საჭიროებს იდენტიფიცირებული ხარვეზების საფუძველზე პროგრამულ გაუმჯობესებას. სსიპ „112“ ყრუ და სმენადაქვეითებულ პირებს, სთავაზობს SMS და ვიდეო ზარის სერვისს. თვის განმავლობაში ვიდეო ზარის შეტყობინებებიდან სხვადასხვა სამსახურების მიერ რეაგირება ხდება საშუალოდ 9 საქმეზე სმენადაქვეითებული პირების დასახმარებლად. სსიპ „112“- ში ფუნქციონირებს ევაკუატორით მომსახურების სერვისის ცენტრი, რომელიც შემდეგ სერვისებს ახორციელებს: სისხლის და ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა შემთხვევებში ავტო-სატრანსპორტო საშუალებების ევაკუაცია და დაცულ საჯარიმო ავტოსადგომზე გადაყვანა, კერძო და იურიდიული პირების ევაკუატორით მომსახურება (ტრანსპორტირება და სადგომზე გადაყვანა). საშუალოდ ყოველდღიურად 83 შემთხვევა ფიქსირდებოდა ადმინისტრაციული, 39 სისხლის სამართალდარღვევით. ყოველდღიურად ევაკუატორზე მოთხოვნის საშუალოდ 45 შემთხვევა ფიქსირდებოდა. სსიპ „112“-სა და დაცვის პოლიციასთან შეთანხმებით აეწყო განგაშის სიგნალის მიღების სერვისი და საპილოტე რეჟიმში მიმდინარეობს eCall-ის პროექტი. eCall არის მოწყობილობა, რომელიც მონტაჟდება ავტოსატრანსპორტო საშუალებაში და ავტოსაგზაო შემთხვევისას ავტომატურად აგზავნის განგაშის სიგნალს 112-ში, რაც ამავდროულად წარმოადგენს სსიპ „112“-თან დაკავშირების ალტერნატიულ არხს. სამსახურეობრივი ბიზნეს პროცესების გასაანალიზებლად შეიქმნა ანალიტიკური პორტალი, რომელსაც ემატება სსიპ 112-ში არსებული სამსახურების მოდულები. საპილოტე რეჟიმში არის გაშვებული მულტი-ფუნქციური რუკა. მიმდინარეობს თითოეულ სამსახურთან KPI ინდიკატორების შეთანხმება. შემუშავებულია ადმინისტრაციულ თანამშრომელთა შეფასების სისტემა და ინტეგრირებულია პორტალზე. მიმდინარეობს მუშაობა ტრანსნაციონალური ნომრების ბაზის შექმნაზე, რაც გულისხმობს, რომ უცხო ქვეყნის მოქალაქე მარტივად დაუკავშირდება რეზიდენტი ქვეყნის 112-ს;

დაგეგმილი მიზნობრივი მაჩვენებელი - შენარჩუნებული არსებული სერვისები (გადაუდებელ შემთხვევათა სტატისტიკის აღმრიცხველი ერთიანი პროგრამა, მობილური აპლიკაცია, ევაკუატორის სერვისით მომსახურება) და გაუმჯობესებული გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის ცენტრთან კომუნიკაციის არხები. eCall-ის დანერგვის გზით შემცირებული გადაუდებელ შემთხვევაზე რეაგირების დრო, სიკვდილიანობა და მძიმე დაზიანებების რაოდენობა. მიღებული შესაბამისი რეგულაციები აღნიშნული მოწყობილობის ავტომობილებში დამონტაჟების სავალდებულოობაზე. ტრანსნაციონალური ნომრების ბაზის საშუალებით საქართველოს 112-ის

შესვლა ტრანსნაციონალური ნომრების ბაზაში, სხვა ქვეყნების 112-ის ცენტრების პირდაპირი წვდომა საქართველოს 112-ში დარეკვის საშუალებით და პირიქით;

მიღწეული საბოლოო შედეგის შეფასების ინდიკატორი - 2020 წელს დაგეგმილიდან განხორციელდა: სსიპ-საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის მიერ შენარჩუნებულია, გაუმჯობესებულია არსებული და დანერგილია ახალი სერვისები;

ცდომილების მაჩვენებელი (%/აღწერა) და განმარტება დაგეგმილ და მიღწეულ საბოლოო შედეგებს შორის არსებულ განსხვავებებზე - პროექტი eCall -ის განხორციელება და ზარის მართვის პროგრამის ERC 2.0-ის სამუშაო რეჟიმში ჩაშვება გამოცხადებული COVID-19 პანდემიიდან გამომდინარე დროებით შეჩერებულია.

2. დაგეგმილი საბაზისო მაჩვენებელი - სსიპ 112-ს ეფექტური ფუნქციონირებისათვის ინციდენტის პრიორიტეტიზაციის პრობლემა ერთ-ერთ მნიშვნელოვან გამოწვევას წარმოადგენს, რაც საშუალებას არ იძლევა, ობიექტურად მოხდეს გადაუდებელი შემთხვევების პრიორიტეტიზაცია. ყოველდღიურად საშუალოდ 2 713 მაღალი პრიორიტეტის, 1 413 საშუალო პრიორიტეტის და 1 381 დაბალი პრიორიტეტის საქმეები იქმნება, თუმცა მაღალია პრიორიტეტის განსაზღვრისას ცდომილების ალბათობა, რასაც შედეგად მოსდევს სასწრაფოს ბრიგადების არარაციონალური დატვირთვა. მაღალპრიორიტეტულ შემთხვევებში გაზრდილია რეაგირების დრო;

დაგეგმილი მიზნობრივი მაჩვენებელი - დანერგილი ინციდენტის ტიპებისა და პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა ProQA-ს. სსიპ „112“-ის მიერ შესყიდული და დანერგილი შესაბამისი პროგრამული უზრუნველყოფა. შესაბამისად დახვეწილი ზარის მართვის და პრიორიტეტების განსაზღვრის პროცესი. დანერგილი აღნიშნული პროგრამა და პროტოკოლები, შემცირებული პრიორიტეტების განსაზღვრის ცდომილება, შესაძლებლობას იძლევა გავცეთ სატელეფონო ინსტრუქციები შესაბამისი ბრიგადების ადგილზე მისვლამდე;

მიღწეული საბოლოო შედეგის შეფასების ინდიკატორი - 2020 წელს დაგეგმილიდან განხორციელდა: ინციდენტის ტიპებისა და საქმის პრიორიტეტების განმსაზღვრელი პროგრამა “ProQA“-ს სამუშაო რეჟიმში ჩაშვება (სახანძრო / სამაშველო პროტოკოლი);

3. დაგეგმილი საბაზისო მაჩვენებელი - მასშტაბური კრიზისული სიტუაციის დროს არ არსებობს ერთიანი ეფექტური შეტყობინების სისტემა, რომელიც მოახდენს მოქალაქეთა ინფორმირებას არსებული თუ მოსალოდნელი საფრთხეების შესახებ. რაც თავის მხრივ, მოქალაქეთა ადრეული ევაკუაციისთვის გადაუდებელ აუცილებლობას წარმოადგენს;

დაგეგმილი მიზნობრივი მაჩვენებელი - დანერგილი SMS შეტყობინებების სისტემა, რომელიც სახიფათო ტერიტორიაზე მყოფ აბონენტებს შეატყობინებს მომხდარი ან პოტენციური საფრთხის შესახებ;

მიღწეული საბოლოო შედეგის შეფასების ინდიკატორი - 2020 წელს დაგეგმილიდან განხორციელდა: მიმდინარეობდა მუშაობა ადრეული გაფრთხილების სისტემის დანერგვაზე.

4. დაგეგმილი საბაზისო მაჩვენებელი - დღეს არსებული მდგომარეობით, თუ მოქალაქე 112-ში ახორციელებს სტანდარტულ ზარს და არ იყენებს 112-ის მობილურ აპლიკაციას, ვერ ხდება შემთხვევის ადგილმდებარეობის დადგენა, რაც ზრდის მისამართის მიღების დროს, შესაბამისად, იზრდება შემთხვევაზე რეაგირების დროც;

დაგეგმილი მიზნობრივი მაჩვენებელი - დანერგილი AML სისტემა (გადაუდებელი შემთხვევის დროს Android და iOS სისტემების მქონე მობილური ტელეფონებიდან 112-ის აკრეფისას ქოლ-ცენტრში მომხმარებლების ზუსტი ლოკაცია გამოგზავნის შესაძლებლობა), რაც შეამცირებს რეაგირების დროს;

მიღწეული საბოლოო შედეგის შეფასების ინდიკატორი - 2020 წელს დაგეგმილიდან: Android და iOS მომხმარებლებისთვის AML სისტემის დანერგვა ვერ მოხერხდა;

ცდომილების მაჩვენებელი (%/აღწერა) და განმარტება დაგეგმილ და მიღწეულ საბოლოო შედეგებს შორის არსებულ განსხვავებებზე - Android და iOS მომხმარებლებისთვის AML სისტემის დანერგვის პროექტის განხორციელებას უზრუნველყოფს სახელმწიფო უსაფრთხოების სამსახურის საჯარო სამართლის იურიდიული პირი - საქართველოს ოპერატიულ-ტექნიკური სააგენტო.