2024

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი - 112

PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER - 112

წლიური ანგარიში | ANNUAL REPORT

112.gov.ge

მიმართული

CONTENT

01 საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" | Public Safety Command Center „112" 1 – 4

02 სტატისტიკა 2024 Statistics of 2024 5

03 საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოება Road Traffic Safety 6

04 ოჯახში ძალადობის ელექტრონული მონიტორინგი | Electronic Monitoring of Domestic Violence 7

05 112-ის საჯარიმო ავტოსადგომი „112" Parking Lots 8

06 112-ის ახალი ადმინისტრაციული შენობა „112" New Administrative Building 8

07 საერთაშორისო თანამშრომლობა International Cooperation 9

08 ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმი Memorandum of cooperation 10

09 სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობა Activities of Structural Units 11–13

10 სასწავლო ცენტრი Training Center 13–14

11 ყოველწლიური ღონისძიებები Annual Events 15–19

12 მოქალაქეთა კმაყოფილების კვლევა Citizen Satisfaction Survey 20

13 საომავლო გეგმები Future Plans 21

01 საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი 112
PUBLIC SAFETY COMMAND CENTER

საქართველოს შინაგან საქმეთა სამინისტროს სსიპ - საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“ მნიშვნელოვან როლს ასრულებს ქვეყანაში საზოგადოებრივი უსაფრთხოების უზრუნველყოფისა და განმტკიცების პროცესში. ცენტრი მუდმივ რეჟიმში ახორციელებს გადაუდებელი დახმარების ოპერატიულ და ეფექტიან მართვას. ასევე, დანაშაულის პრევენციის, დროული რეაგირებისა და საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცების მიზნით, უზრუნველყოფს უწყვეტ ვიდეომეთვალყურეობას ქვეყნის მასშტაბით.

ცენტრის საქმიანობის ძირითადი მიმართულებებია:

გადაუდებელი დახმარების უზრუნველყოფა

112 შეტყობინებებს იღებს საქართველოს მასშტაბით, 24 საათის განმავლობაში და გადასცემს:

- სასწრაფო-სამედიცინო დახმარების ცენტრს;
- პოლიციას;
- სახანძრო-სამაშველო სამსახურს.

112-ის ოპერატორები წარმოადგენენ პირველ დამაკავშირებელ რგოლს გადაუდებელი დახმარების საჭიროების მქონე ადამიანებსა და საგანგებო სამსახურებს შორის.

112-თან დაკავშირების არხები:

ფიქსირებული და მობილური ტელეფონი - 112-ზე ზარის განხორციელება უფასოა და შესაძლებელია მაშინაც კი, თუ ტელეფონი ორმხრივად არის გათიშული ან/და მასში არ არის მოთავსებული სიმ-ბარათი.

სმს და ვიდეოზარის სერვისი - ყრუ და სმენადაქვეითებულ პირებს, გადაუდებელ შემთხვევებში, შესაძლებლობა აქვთ მოკლე ტექსტური შეტყობინებისა და ვიდეოზარის საშუალებით დაუკავშირდნენ 112-ს. სერვისი უფასოა და ხელმისაწვდომია მთელი საქართველოს მასშტაბით, ნებისმიერ დროს.

მობილური აპლიკაცია - 112 GEORGIA - ინოვაციური, თანამედროვე ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული სერვისია, რომლის მთავარ უპირატესობას ინიციატორის ზუსტი ადგილმდებარეობის დადგენის შესაძლებლობა წარმოადგენს.

The Public Safety Command Center "112" of the Ministry of Internal Affairs of Georgia plays anpivotal role in ensuring and strengthening public safety in the country. The center constantly implements swiftand effective management of emergencies. It also provides continuous video surveillance throughout the country for the urpose of crime prevention, timely response and strengthening road safety.

The main directions of the center's activities:

PROVISION OF EMERGENCY ASSISTANCE

112 receives calls from all over Georgia, 24 hours a day, and transmits them to:

- The Medical Emergency Center;
- The Police;
- The Fire and Rescue Service.

112 Call-takers serve as a lifeline in emergency situations connecting people with emergency services.

112 connection channels:

Fixed and mobile phone - placing a call to 112 is free of charge and possible even if there is no available balance and/or if no SIM card inserted in a device.

SMS and video call services - deaf and hard-of-hearing people, in case of emergency, have the opportunity to contact 112 via SMS and video call. The service is free of charge and available throughout Georgia, 24 hours a day.

Mobile application - 112 GEORGIA - is innovative, modern technology-based service, whose main advantage is it's ability to accurately detect the precise location of the initiator.

აპლიკაციის ფუნქციებია:

- ჩუმი განგაში (SOS);
- ოპერატორთან მიმოწერა (ჩატი);
- ზარის განხორციელება;
- ვიდეოზარი - მხოლოდ ყრუ და სმენადაქვეითებულ პირთათვის.

აპლიკაციით სარგებლობისას, GPS სერვისის გააქტიურების შემთხვევაში, ინიციატორს შესაძლებლობა აქვს საუბრის პარალელურად საკუთარი ადგილმდებარეობის განმსაზღვრელი კოორდინატები გადააგზავნოს 112-ში.

2024 წელს, მობილური აპლიკაცია ჩამოტვირთა 13 907-მა ადამიანმა.
შექმნიდან დღემდე, აღნიშნული აპლიკაცია ჩამოტვირთული აქვს 88 500-ზე მეტი მომხმარებელს.

Application functions:

- Silent Alarm (SOS);
- Chat with a call-taker;
- Making a call to "112";
- Video call - only for deaf and hard-of-hearing people.

When using the application, if the GPS service is activated, initiator is able to send location coordinates to 112 during the conversation.

In 2024, the mobile application was downloaded by 13,907 people.
Since its launch, it has been downloaded by more than 88,500 users.

ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემა და ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა ადმინისტრირება

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" მთელი ქვეყნის მასშტაბით უზრუნველყოფს 24-საათიან უწყვეტ ვიდეომეთვალყურეობას რამდენიმე მექანიზმით, კერძოდ:

სახელმწიფო სანომრე ნიშნის ამომცნობი ე.წ. „ჭკვიანი კამერები"

დანაშაულისა და საგზაო მოძრაობის წესების დარღვევის ეფექტიანი პრევენციისა და საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცების მიზნით, ავტომატიზებულ რეჟიმში მოქმედებს ე.წ. „ჭკვიანი" ვიდეოკამერების სისტემა, რომელსაც შესაძლებლობა აქვს ავტომატურად დააფიქსიროს ყველაზე გავრცელებული სამართალდარღვევები, კერძოდ:

- შუქნიშნის წითელ ფერზე გავლა;
- ორმაგი ღერძულა ხაზის გადაკვეთა;
- მუნიციპალური ტრანსპორტის ზოლში მოძრაობა;
- მოძრაობის საწინააღმდეგო მიმართულებით გადაადგილება;
- დაშვებული სიჩქარის გადაჭარბება.

სექციური სიჩქარის კონტროლი

სექციური სიჩქარის კონტროლი უზრუნველყოფს საავტომობილო გზის ერთი წერტილიდან მეორე წერტილამდე ავტოსატრანსპორტო საშუალების საშუალო სიჩქარის განსაზღვრას.

VIDEO SURVEILLANCE SYSTEM AND ADMINISTRATION OF ADMINISTRATIVE VIOLATIONS

The Public Safety Command Center "112" provides 24/7 continuous video surveillance across the country through several mechanisms, namely:

State license plate recognition so-called „smart cameras"

To effectively prevent crime and traffic violations while enhancing road safety, a "smart" video surveillance system operates in an automated mode. this system is capable of automatically detect the five most common violations, namely:

- Running a red traffic light
- Crossing a double line;
- Driving in a Bus lane;
- Driving in the opposite direction of traffic;
- Exceeding the speed limit.

Sectional speed control

Sectional speed control ensures the detection of a vehicle's average speed between two points on the road.

ზოგადი ხედვის ვიდეოკამერები

იმ ლოკაციებზე, სადაც ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა მრავალფეროვნებისა და სიმრავლის გამო შეუძლებელია ე.წ. „ჭკვიანი" ვიდეოკამერის მიერ ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა დიფერენციაცია, მათი ფიქსაცია ხორციელდება 112-ის ოპერატორების მიერ ზოგადი ხედვის ვედეოკამერების გამოყენებით.

General vision video cameras

In locations characterized by diversity and high frequency of administrative violations, it is impossible to differentiate violations using so-called "smart" video cameras. In such cases, administrative violations are detected by 112 operators using general vision video cameras.

სავალდებულო პერიოდული ტექნიკური ინსპექტირების არმქონე ავტომობილების ფიქსაცია

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ის ბაზაზე დანერგილი პროგრამული სერვისის საფუძველზე, ხდება იმ ავტოსატრანსპორტო საშუალებების სანომრე ნიშნების დაფიქსირება, რომელთაც არ გაუვლიათ სავალდებულო პერიოდული ტექნიკური ინსპექტირება.

Detection of vehicles that have not undergone a mandatory periodic technical inspection

Based on the software implemented within the Public Safety Command Center "112", the system detects license plates of vehicles that have not undergone a mandatory periodic technical inspection.

ოჯახში ძალადობის ელექტრონული მონიტორინგი

ელექტრონული მონიტორინგის ცენტრი, საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში, ახორციელებს ელექტრონულ ზედამხედველობას ქალთა მიმართ ან/და ოჯახში ძალადობის პრევენციისა და აღკვეთის მიზნით.

ELECTRONIC MONITORING OF DOMESTIC VIOLENCE

The Electronic Monitoring Center, within its competence, conducts electronic surveillance to prevent and combat violence against women or/and domestic violence.

ლიცენზირებული დაწესებულებების კონტროლი

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" ახორციელებს სხვადასხვა საქმიანობის განმახორციებელი ობიექტების ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის მოქმედი კანონმდებლობით გათვალისწინებულ მოთხოვნებთან შესაბამისობის დადგენას და სალიცენზიო/სანებართვო, ავტორიზაციისა და რეგისტრაციის პირობებს დაქვემდებარებული ობიექტებისთვის ვიდეომეთვალყურეობის დამონტაჟების აქტის გაცემას. ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის განთავსების ვალდებულებას ექვემდებარებიან შემდეგი ტიპის ობიექტები:

- აზარტული დაწესებულებები;
- მიკროსაფინანსო ორგანიზაციები და სესხის გამცემი სუბიექტები;
- ვალუტის გადამცვლელი პუნქტები;
- ვირტუალური აქტივის მომსახურების პროვაიდერები;
- აფთიაქები;
- ავტოგასამართი, აირგასამართი და აირსავსები საკომპრესორო სადგურები;

CONTROL OF LICENSED ESTABLISHMENT

The Public Safety Command Center 112 oversees the inspection of outdoor video surveillance systems of the licensed institutions to ensure compliance with the requirements set by current legislation. It also ssues certificates of video surveillance installation for facilities subject to licensing, permitting, authorization, and registration requirements.

The following types of establishments are subject to regulation:

- Gambling establishments;
- Microfinance organizations and Lending entities;
- Currency exchange offices;
- Virtual asset service providers;
- Pharmacies;
- Car service stations, gas stations and gas compressor stations;

- კერძო/საჯარო საგანმანათლებლო დაწესებულებები;
- სტაციონარული სამედიცინო დაწესებულებები;
- სიგარაბარები; სავაჭრო ცენტრები; ბაზრები/ბაზრობები;
- საბითუმო/საცალო ვაჭრობის ობიექტები;
- განთავსების საშუალებებით უზრუნველყოფის ობიექტები;
- საკვებით და სასმელებით მომსახურების ობიექტები.

კერძო დაცვითი საქმიანობის კონტროლი

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" კერძო დაცვითი საქმიანობის კონტროლის მიზნით ამოწმებს დაცვითი ორგანიზაციის, მისი საქმიანობისა და მცველის შესაბამისობას კანონის მოთხოვნებთან. დარღვევის გამოვლენის შემთხვევაში აკისრებს პასუხისმგებლობას ორგანიზაციას, ფიზიკურ ან/და იურიდიულ პირს.

დაცვითი საქმიანობის კონტროლი ვრცელდება მთელი ქვეყნის მასშტაბით და მიზნად ისახავს კერძო დაცვითი ორგანიზაციის საქმიანობის საქართველოს კანონმდებლობასთან შესაბამისობის უზრუნველყოფას, საქმიანობის უხარვეზო და შეუფერხებელ წარმართვას, კერძო დაცვით ორგანიზაციათა, დამკვეთთა და მოქალაქეთა კანონიერი უფლებების დაცვა-უსაფრთხოებას კერძო დაცვითი საქმიანობის მართლზომიერი წარმართვის ფარგლებში.
დღეის მდგომარეობით, ბაზარზე ოპერირებს 41 კერძო დაცვითი ორგანიზაცია.

ევაკუატორით გადაადგილების სერვისი

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112", თანამედროვე ტექნიკითა და აღჭურვილობით უზრუნველყოფს ევაკუატორებით გადაადგილების სერვისს, რაც შესაძლებლობას აძლევს ნებისმიერ მოქალაქეს 112-ში ზარის განხორციელებით შეუფერხებლად ისარგებლოს აღნიშნული სერვისით.

- Private/public educational institutions;
- Inpatient medical institutions;
- Cigar Bars; Shopping centers; Markets/Bazaars;
- Wholesale/retail trade facilities;
- Establishments with accommodation facilities;
- Food and beverage service facilities.

CONTROL OF PRIVATE SECURITY ACTIVITIES

The Public Safety Command Center "112", for the purpose of overseeing private security services, verifies the compliance of security organizations, their activities, and guards with legal requirements and accordingly imposes liability on the organization, individual, and/or legal entity in case of a violation.

Control of security activities applies to private security organizations nationwide and aims to ensure their compliance with Georgian legislation and the safe and uninterrupted execution of their activities. It also seeks to protect the legal rights of private security organizations, their clients, and citizens within the framework of lawful private security activities.

Currently, 41 private security organizations are operating in the market.

TOWING SERVICE

The Public Safety Command Center 112 provides towing services using modern equipment enabling any citizen to seamlessly access the service by calling 112.

02 სტატისტიკა 2024
STATISTICS 2024

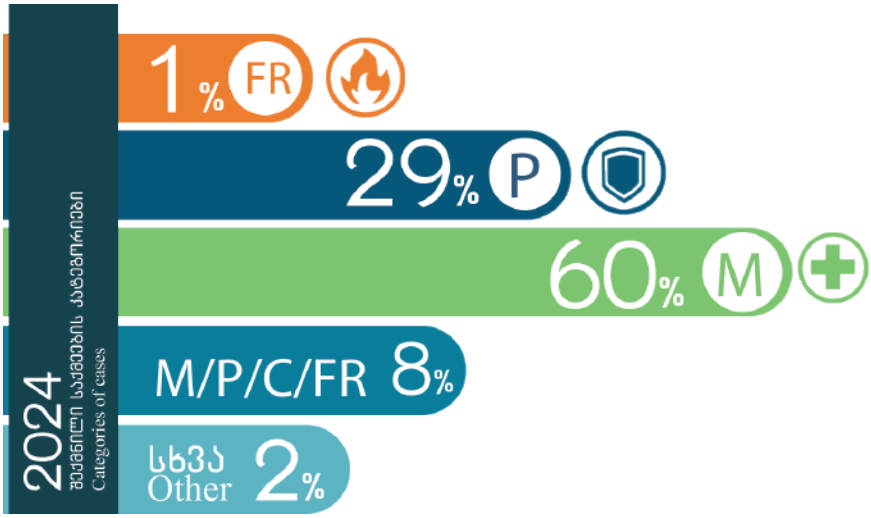
2024 წელს:

- საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112“-ის ოპერატორებმა **3.700.000**-ზე მეტი ზარი მიიღეს.
- შეიქმნა **1.840.207** საქმე.

in 2024:

- Public Safety Command Center "112" call takers received more than **3.700.000** calls.
- **1.840.207** cases were created.

3.770.513
მიღებული ზარი
ANSWERED CALLS



1.840.207
შექმნილი საქმე
CREATED CASES

03 საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოება
ROAD TRAFFIC SAFETY

თანამედროვე ტექნოლოგიების დანერგვითა და განვითარებით, 112 მუდმივად ზრუნავს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების განმტკიცებაზე. ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემების გამოყენება ცენტრის ერთ-ერთ პრიორიტეტულ მიმართულებას წარმოადგენს.

2024 წელს, საქართველოს მასშტაბით დამონტაჟდა 955 ვიდეოკამერა. მათ შორის - 129 ნომრის ამომცნობი და 826 ზოგადი ხედვის კამერა.

საქართველოს საერთაშორისო და შიდა სახელმწიფოებრივი მნიშვნელობის გზებზე 2024 წელს ამოქმედდა სიჩქარის კონტროლის 56 სექცია, რის საფუძველზეც კონტროლდება 169 კმ. საგზაო მონაკვეთი.

2024 წლის მონაცემებით, საქართველოს მასშტაბით სულ დამონტაჟებულია 8334 ვიდეოკამერა, მათ შორის 2429 ნომრის ამომცნობი და 5905 ზოგადი ხედვის ვიდეოკამერა. ჯამურად ამოქმედებულია 620 სიჩქარის კონტროლის სექცია, კონტროლდება 2157 კმ. სიგრძის საგზაო მონაკვეთი, მათ შორის:

- დასავლეთის მიმართულებით ცენტრალური მაგისტრალის 70%;
- სამხრეთის მიმართულებით ცენტრალური მაგისტრალის 52%;
- აღმოსავლეთის მიმართულებით ცენტრალური მაგისტრალის 48%;
- ჩრდილოეთის მიმართულებით ცენტრალური მაგისტრალის 23%.

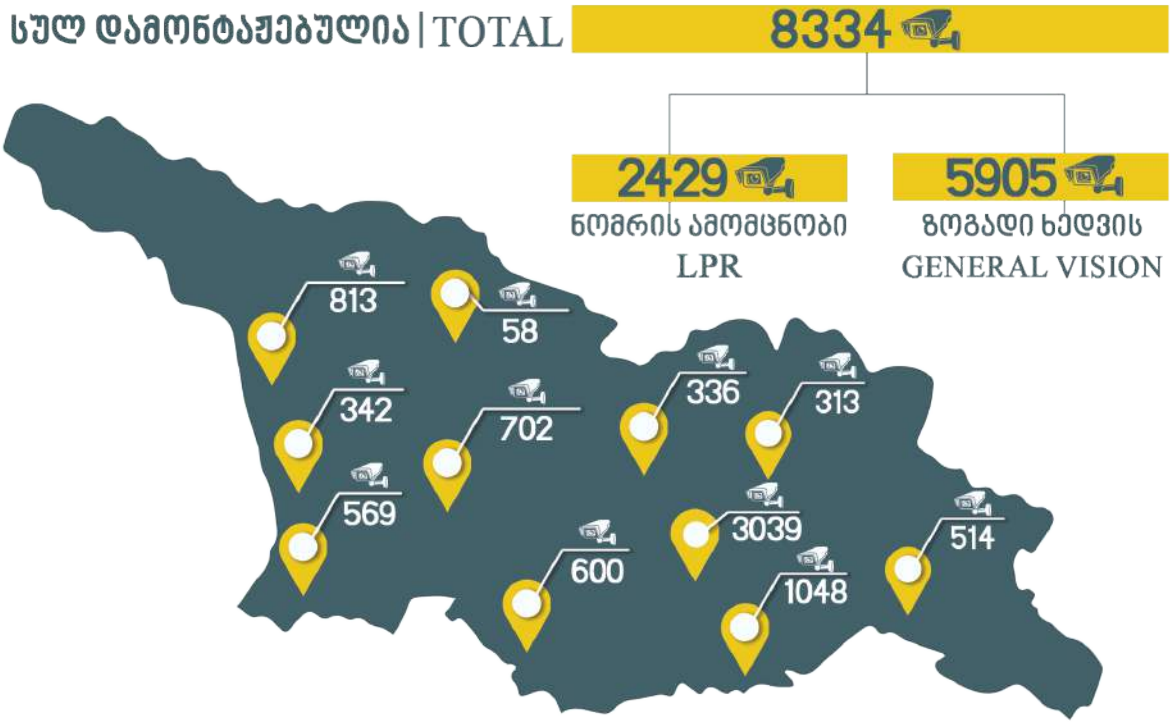
By implementing and advancing modern technologies, 112 remains committed to strengthening public safety. The utilization of video surveillance systems is one of the center's top priorities.

In 2024, 955 video cameras were installed across Georgia, including 129 license plate recognition (LPR) cameras and 826 general vision cameras.

In 2024, 56 speed control sections were activated on international and domestic roads of Georgia, covering a total of 169 km of roadway.

As of 2024, a total of 8,334 video cameras have been installed across Georgia, including 2,429 license plate recognition cameras and 5,905 general vision cameras. Additionally, 620 speed control sections have been activated, to monitor of 2,157 km of roadway, including:

- 70% of the central highway in the western direction;
- 52% of the central highway in the southern direction;
- 48% of the central highway in the eastern direction;
- 23% of the central highway in the northern direction;



04 ოჯახში ძალადობის ელექტრონული მონიტორინგი
ELECTRONIC MONITORING OF DOMESTIC VIOLENCE

ქალთა მიმართ და ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლა შინაგან საქმეთა სამინისტროს ერთ-ერთი მთავარი პრიორიტეტია, რომლის ფარგლებშიც აქტიურად გამოიყენება თანამედროვე ტექნოლოგიები.

2020 წლიდან საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ში ფუნქციონირებს ელექტრონული მონიტორინგის ცენტრი, რომელიც 24-საათიან რეჟიმში უზრუნველყოფს „ქალთა მიმართ ძალადობის ან/და ოჯახში ძალადობის აღკვეთის, ძალადობის მსხვერპლთა დაცვისა და დახმარების შესახებ" საქართველოს კანონით გათვალისწინებულ ელექტრონულ ზედამხედველობას.

2024 წელს, ელექტრონული ზედამხედველობა დაუწესდა 89 პირს, საიდანაც 81 შემთხვევა დაკანონდა სასამართლოს მიერ.

2020 წლიდან დღემდე, ელექტრონული ზედამხედველობა დაწესდა 232 პირის მიმართ, საიდანაც 212 შემთხვევაში სასამართლომ ძალაში დატოვა ელექტრონული მონიტორინგის განხორციელების გადაწყვეტილება.

Combating violence against women and domestic violence is one of the key priority for the Ministry of Internal Affairs, where modern technologies are actively utilized.

Since 2020, an Electronic Monitoring Center has been operating within the Public Safety Command Center "112", providing 24-hour electronic surveillance in accordance with the Law of Georgia "On the Elimination of Violence Against Women and/or Domestic Violence, Protection, and Assistance to Victims of Such Violence".

In 2024, electronic monitoring was imposed on 89 individuals, of which 81 cases were approved by the court.

Since 2020, electronic surveillance has been imposed on a total of 232 individuals, of which 212 cases were approved by the court.

05 112-ის საჯარიმო ავტოსადგომი
112 PARKING LOTS

112-ის საჯარიმო ავტოსადგომები განთავსებულია თბილისში, ორ ლოკაციაზე. ორივე ავტოსადგომზე მოქალაქეებს შეუძლიათ ისარგებლონ „ერთი ფანჯრის" პრინციპით, დაფარონ ჯარიმის შესაბამისი თანხა ან მიიღონ ინფორმაცია:

- ავტოსატრანსპორტო საშუალების სადგომზე დგომის ჯარიმის ოდენობის თაობაზე;
- საჯარიმო სადგომიდან გაყვანის პროცედურების თაობაზე;
- კერძო თუ იურიდიულ პირთათვის დავალიანების ოდენობის შესახებ.

2024 წელს საჯარიმო ავტოსადგომებზე შემოვიდა 7163 ავტოსატრანსპორტო საშუალება. მათ შორის ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის სტატუსით 3515, ხოლო ნივთიერი მტკიცებულების სტატუსით - 3648 ერთეული.

2024 წლის 31 დეკემბრის მდგომარეობით, 112-ის საჯარიმო ავტოსადგომზე განთავსებულია 1383 სატრანსპორტო საშუალება. მათ შორის ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის სტატუსით 695, ხოლო ნივთიერი მტკიცებულების სტატუსით - 688 ერთეული.

მიმდინარეობს ახალი საჯარიმო სადგომის მოწყობა ნატახტარში.

112 parking lots are available at two locations in Tbilisi. At both parking lots, citizens can use the bnestop shop' principle to pay the corresponding fine or obtain information about:

- The amount of the fee for a vehicle parking in the parking lot;
- The process for removing a vehicle from the parking lot;
- The amount of debt owed to private individuals or legal entities.

In 2024, a total of 7,163 vehicles were parked in the parking lots, including 3,515 with administrative offense status and 3,648 classified as material evidence.

As of December 31, 2024, 1383 vehicles are located in the parking lot of 112, including 695 with administrative offense status, and 688 with material evidence status.

A new parking lot is being constructed in Natakhtari.

06 112-ის ახალი ადმინისტრაციული შენობა
112's NEW ADMINISTRATIVE BUILDING

თბილისში, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ის ადმინისტრაციული შენობის მიმდებარედ, მიმდინარეობს ახალი ადმინისტრაციული ობიექტისა და ავტოსადგომის მშენებლობა. თანამედროვე სტანდარტების შესაბამისი შენობა ადაპტირდება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის, სრულად აღიჭურვება შესაბამისი ინვენტარითა და ტექნოლოგიებით და უზრუნველყოფს კომფორტულ სამუშაო გარემოს.

A new administrative building and parking lot are under construction in Tbilisi, adjacent to the administrative building of the Public Safety Command Center 112. The building, designed to meet modern standards, will be fully adapted for people with disabilities, equipped with appropriate equipment and technology, and will provide a comfortable working environment.

07 საერთაშორისო თანამშრომლობა
INTERNATIONAL COOPERATION

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" წლის განმავლობაში სხვადასხვა ქვეყნის არაერთ დელეგაციას მასპინძლობს.

2024 წელს, 112-მა საქართველოში ოფიციალური ვიზიტით მყოფ თურქეთის რესპუბლიკის პარლამენტის ეროვნული თავდაცვის კომიტეტის თავმჯდომარეს უმასპინძლა. საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი 112-ის დირექტორმა დელეგაციის წევრებს ცენტრის საქმიანობის ძირითადი მიმართულებები გააცნო.

სტუმრები ადგილზე გაეცნენ გადაუდებელი დახმარების ოპერატიული მართვის, ასევე, საგზაო მოძრაობის უსაფრთხოების უზრუნველყოფისთვის მოქმედი ვიდეომეთვალყურეობის სისტემისა და ოჯახში ძალადობის წინააღმდეგ ბრძოლის მიზნით დანერგილ ელექტრონული მონიტორინგის სისტემას.

2024 წელს, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ს ვიზიტით ეწვივნენ სხვადასხვა ქვეყნების დელეგაციები. სტუმრებს 112-ის დირექტორმა და სხვა ხელმძღვანელმა პირებმა უმასპინძლეს. დელეგაციის წევრებმა დეტალური ინფორმაცია მიიღეს ცენტრის მუშაობის ძირითადი მიმართულებების შესახებ. ვიზიტები საერთაშორისო თანამშრომლობის გაღრმავებასა და გამოცდილების გაზიარებას ემსახურებოდა.

The Public Safety Command Center "112" hosts numerous delegations from various countries throughout the year.

IIn 2024, 112 welcomed the Chairman of the National Defense Committee of the Parliament of the Republic of Turkey, who was on an official visit to Georgia. The Director of the Public Safety Command Center 112, Giorgi Arsoshvili, briefed the delegation members on the center's key areas of operation.

The guests got acquainted with the operative management of emergency assistance, as well as the video surveillance system designed to ensure road safety and the electronic monitoring system implemented to effectively combat domestic violence.

Additionally, in 2024, the Public Safety Command Center 112 received delegations from various countries. The visitors were hosted by the Director of 112 and other senior officials, who provided them with detailed insights into the center's main areas of activity. These visits aimed to strengthen international cooperation and facilitate the exchange of expertise.

08 ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმი
MEMORANDUM OF UNDERSTANDING

2024 წლის 1 აპრილს, შინაგან საქმეთა სამინისტროს საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ისა და შპს „საქართველოს აეროპორტების გაერთიანების" დირექტორებმა ურთიერთთანამშრომლობის მემორანდუმს მოაწერეს ხელი.

მემორანდუმის გაფორმების მიზანს მხარეებს შორის თანამშრომლობის გაღრმავება წარმოადგენს.

თანამშრომლობის ფარგლებში, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ის სასწავლო ცენტრის მიერ შპს „საქართველოს აეროპორტების გაერთიანების" თანამშრომლებს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისა და კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით შესაბამისი სწავლება ჩაუტარდათ.

მემორანდუმის ფარგლებში საქართველოს აეროპორტების გაერთიანების 100 თანამშრომელი გადამზადდა, რომელთაც შესაბამისი სერტიფიკატები გადაეცათ.

On April 1, 2024, the Director of the Public Safety Command Center “112” of the Ministry of Internal Affairs and the Director of “United Airports of Georgia” LLC signed a Memorandum of Understanding.

The purpose of signing the memorandum was to strengthen cooperation between the parties.

As part of the collaboration, training center of Public Safety Command Center “112” conducted the specialized training to “United Airports of Georgia” LLC emploees aiming the enhance service quality and to improve their quallification.

Under the memorandum, 100 employees of United Airports of Georgia successfully completed the training program and were awarded relevant certificates.

09 სტრუქტურული ერთეულების საქმიანობა
ACTIVITIES OF STRUCTURAL UNITS

სასამართლო განჩინების აღსრულება

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" მნიშვნელოვან როლს ასრულებს დანაშაულის წინააღმდეგ ბრძოლაში. 112-ის ვიდეო-აუდიო ჩანაწერების განყოფილება, კომპეტენციის ფარგლებში, შესაბამისი მომართვის საფუძველზე ამუშავებს და უფლებამოსილ პირებზე გასცემს გადაუდებელი დახმარების ერთიან ნომერზე შემოსული შეტყობინებების შესახებ ინფორმაციას, გზებსა და შენობების გარე პერიმეტრებზე, შსს ტერიტორიული ორგანოების ადმინისტრაციული შენობების შიდა და გარე პერიმეტრებზე დამონტაჟებული ვიდეო-სამეთვალყურეო კამერებისა და შსს საპატრულო პოლიციის დეპარტამენტის სამხრე-ვიდეო კამერების ჩანაწერებს. ამ გზით ცენტრი დახმარებას უწევს ყველა საგამოძიებო უწყებას მტკიცებულებების მოპოვების პროცესში.

2024 წელს კომპიუტერულ სისტემაში დაცული ინფორმაციის გამოთხოვის მიზნით, 112-ში წარმოდგენილი სასამართლო განჩინებების რაოდენობამ 2857 შეადგინა.

EXECUTION OF COURT RULINGS

The Public Safety Command Center "112" plays a essential role in combating against crime. In acordance with its mandate, the 112 Video-Audio Recordings Unit processes and provides authorized entities, upon appropriate request, with information and audio recordings of communications received through the unified emergency telephone number. Simultaneously, it provides recordings from video surveillance cameras installed on roads, the external perimeters of buildings, and the internal and external perimeters of administrative buildings of the territorial bodies of the Ministry of Internal Affairs. Concurrently, it issues footage from body cameras used by the Patrol Police Department of the Ministry of Internal Affairs. Through these efforts, the Center supports investigative agencies in the process of obtaining evidence.

In 2024, a total of 2,857 court rulings fwere submitted and executed to 112.

საჯარო ინფორმაცია

2024 წელს, 112-ის მიერ საჯარო ინფორმაციის 910 მოთხოვნა დამუშავდა. მათგან ნახევარზე მეტი (483) დაკმაყოფილდა, ნაწილს უარი სამართლებრივი საფუძვლის არარსებობის გამო ეთქვა, ხოლო ნაწილი კი შემდგომი რეაგირებისათვის გადაგზავნილ იქნა შესაბამის დანაყოფებში.

PUBLIC INFORMATION

In 2024, 112 processed a total of 910 public information requests. More than half (483) were granted, while others were either declined due to the absence of legal grounds or referred to the relevant units for further consideration.

კერძო დაცვითი საქმიანობის შემოწმება

- კერძო დაცვითი საქმიანობის ფარგლებში, 112-ის უფლებამოსილი პირების მიერ, 2024 წელს თბილისსა და რეგიონებში შემოწმებულ იქნა 793 დაცვის ობიექტი. შემოწმების შედეგად შედგა 9 ადმინისტრაციული სამართალდარღვევის ოქმი.

- კერძო დაცვითი საქმიანობის კონტროლის გაუმჯობესების მიზნით, აქტიურად მიმდინარეობს მუშაობა ახალ პროგრამულ უზრუნველყოფაზე, რომელიც საგრძნობლად გაამარტივებს და გააუმჯობესებს კერძო დაცვითი საქმიანობის შემოწმების სისტემას. პროგრამული უზრუნველყოფის ექსპლუატაციაში ჩაშვება 2025 წელს იგეგმება.

INSPECTION OF PRIVATE SECURITY ACTIVITIES

- Within the framework of private security activities, 793 security facilities were inspected by authorized personnel of 112 in Tbilisi and various regions of the country in 2024. As a result 9 Administrative Offense Report were issued.

- To enhance control over private security activities, active efforts are underway to develop new software that will significantly streamline and improve the verification system for private security operations. The software is scheduled to be implemented in 2025.

ლიცენზირებული დაწესებულებების შემოწმება

ლიცენზირებული დაწესებულებების შემოწმების ფარგლებში, 2024 წელს, გეგმური და არაგეგმური წესით, ცენტრის მიერ 987 ობიექტის ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის შემოწმება განხორციელდა, გაიცა 873 დამონტაჟების აქტი, 114 ობიექტის ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემა კი, კანონმდებლობით დადგენილ ნორმებთან შეუსაბამოს გამო - დახარვეზდა.

INSPECTION OF LICENSED INSTITUTIONS

In 2024, the Center carried out scheduled and unscheduled inspections of video surveillance systems at 987 facilities, issued 873 installation certificates, and the video surveillance systems of 114 facilities were disabled due to non-compliance with the norms established by law.

ინფორმაციული ტექნოლოგიები

ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარებისა და ტექნიკური დახმარების სამმართველოს ერთ-ერთი მთავარი ფუნქციაა ქოლ-ცენტრის გამართულად მუშაობისა და ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემების დანერგვის უზრუნველყოფა.

2024 წლის განმავლობაში ამ მიმართულებით განხორციელდა შემდეგი აქტივობები:

- განახლდა 112-ის ქოლ-ცენტრის სერვერული ინფრასტრუქტურა;
- შემუშავებულ იქნა შინაგან საქმეთა სამინისტროს სისტემაში შემავალი 12 ობიექტის ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის პროექტი;
- მომზადდა 78 საჯარო სკოლის ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის პროექტი;
- განახლდა 112-ის საჯარიმო სადგომების ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემა და მომზადდა პროექტი ახალი საჯარიმო სადგომის ვიდეოსამეთვალყურეო სისტემის დამონტაჟებისთვის;
- 112-ში ვიდეოსისტემებისთვის დამატებით ახალი სასერვერო სივრცე მოეწყო;
- საქართველოს სხვადასხვა რეგიონის ტერიტორიაზე განთავსდა ვიდეომეთვალყურეობის 532 სპეციალური საგზაო ნიშანი.

INFORMATION TECHNOLOGY

The primary function of the Information Technology Development and Technical Support Division is to ensure the uninterrupted operation of the call center, as well as the implementation and efficient functioning of video surveillance systems.

In 2024, the following activities were undertaken in this regard:

- The server infrastructure of the 112 call center was upgraded;
- A video surveillance system project developed for 12 facilities within the Ministry of Internal Affairs;
- A video surveillance system project was prepared for 78 public schools;
- The video surveillance systems of 112 Parking Lots were updated, and a project was designed for the installation of a video surveillance system for a new Parking Lot;
- An additional server for video systems was installed at the Center of 112;
- A total of 532 video surveillance road signs were installed in various regions of Georgia.

10 სასწავლო ცენტრი
THE TRAINING CENTER

112-ის სასწავლო ცენტრი მუდმივად ზრუნავს, როგორც მოქმედი კადრების კვალიფიკაციის ამაღლებასა და ოპერატორობის კანდიდატების პროფესიულ მომზადებაზე, ასევე უზრუნველყოფს მომიჯნავე სამსახურების თანამშრომელთათვის ტრენინგ-კურსების ორგანიზებასა და ჩატარებას.

2021 წელს, 112-ში დაინერგა საერთაშორისო ISO 21001:2018 სტანდარტი - „საგანმანათლებლო დაწესებულების მენეჯმენტ სისტემის ხარისხი", რაც უზრუნველყოფს სასწავლო ცენტრის მიერ ჩატარებული ტრენინგების ხარისხის ამაღლებას, სასწავლო პროცესში ახალი მიდგომების დანერგვასა და კონკურენტუნარიანობას, რაც პოზიტიურ გავლენას იქონიებს მომავალი ოპერატორების მომზადება/გადამზადების პროცესზე და დადებითად აისახება ქოლ-ცენტრის მომსახურების ხარისხზე.

სასწავლო ცენტრს, პროფესიული მომზადების პროგრამის ფარგლებში, შესაძლებლობა აქვს ქოლ-ცენტრის ოპერატორების მომზადების სერვისი შესთავაზოს ნებისმიერ დაინტერესებულ მხარეს, როგორც სახელმწიფო, ასევე კერძო ორგანიზაციებს. პროგრამის წარმატებით დასრულების შემთხვევაში, კურსდამთავრებულებს გადაეცემათ სახელმწიფოს მიერ აღიარებული სერტიფიკატები.

The 112 Training Center is committed to enhancing the qualifications of current staff, providing professional training for call-taker candidates, and organizing specialized training courses on various topics for employees of related divisions.

In 2021, the international ISO 21001:2018 standard, "Quality Management System of an Educational Institution", was Implemented at 112. This ensures the improvement of training quality conducted by the Training Center, the introduction of innovative approaches to the training process and competitiveness. These improvements will have a positive impact on the training/retraining process of future call-takers, ultimately enhancing the quality of call center service.

Within the framework of the professional training program, the Training Center offers call center call-taker training services to any interested party, including both state and private organizations. Graduates who successfully complete the program will be awarded state-recognized certificates.

2024 წლის განმავლობაში, 112-ის სასწავლო ცენტრის მიერ გადამზადდა 800-ზე მეტი პირი, მათ შორის საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ის, მისი მომიჯნავე სამსახურების, „საქართველოს აეროპორტების გაერთიანებისა" და ქ.თბილისის მუნიციპალიტეტის მერიის სსიპ „ცხოველთა მონიტორინგის სააგენტოს" თანამშრომლები, შემდეგი მიმართულებებით:

- 112-ში მისაღებ კანდიდატთა საბაზისო ტრენინგი;
- საქართველოს პოლიციის ეთიკის კოდექსი, დისციპლინური წესდება და შრომის შინაგანაწესი;
- პირველადი სამედიცინო გადაუდებელი დახმარების შემსწავლელი კურსი;
- 112-ის თანამშრომელთა გადამზადება სტრესისა და ემოციების მართვის მიმართულებით;
- ეფექტური კომუნიკაციის როლი მომსახურების სფეროში;
- სუიციდის მართვა;
- შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა უფლებები და კომუნკაციის სტანდარტი და ა.შ.

In 2024, the 112 Training Center trained over 800 individuals, including employees of the Public Safety Command Center "112," its related divisions, the "United Airports of Georgia," and the Tbilisi Municipality City Hall - LEPL "Animal Monitoring Agency ", in the following areas:

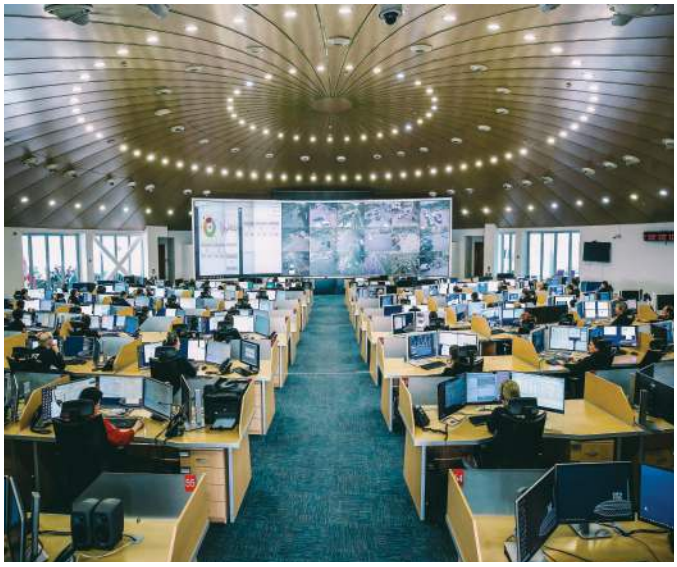
- Basic training for candidates applying to 112;
- Disciplinary Regulations, Internal Labor Regulations and Code of Ethics of the Georgian Police;
- First Aid Course;
- Retraining of 112 employees in stress and emotion management;
- The role of effective communication in the service sector;
- Suicide management;
- Rights of persons with disabilities and communication standards, etc.

11 ყოველწლიური ღონისძიებები
ANNUAL EVENTS

112-ის დღე | 112 DAY

2009 წლიდან, ევროკომისიის, ევროპარლამენტისა და ევროსაბჭოს გადაწყვეტილებით, 11 თებერვალი მსოფლიოს 80-ზე მეტ ქვეყანაში 112-ის დღედ აღინიშნება. ამ დღეს, საქართველოს 112 ხალხმრავალ ადგილებში სხვადასხვა სახის აქტივობას ახორციელებს. იმართება შეხვედრები სკოლებსა და უნივერსიტეტებში, ტარდება საინფორმაციო კამპანიები სოციალურ მედიაში, სატელევიზიო და რადიო გადაცემებში. აღნიშნული აქტივობები მიზნად ისახავს 112-ის შესახებ ცნობადობის გაზრდას.

Since 2009, by the decision of the European Commission, the European Parliament and the European Council, February 11 has been celebrated as “112” Day in more than 80 countries worldwide. On this day, 112 of Georgia carries out various activities in crowded places. Meetings are held in schools and universities and information campaigns are held through social media, television and radio programs. These initiatives aim to increase public awareness of “112”.



პოლიციელის დღე | POLICEMAN'S DAY

პოლიციელის დღესთან დაკავშირებით, 112-ის თანამშრომლები, „განსაკუთრებული დამსახურებისთვის" შინაგან საქმეთა სამინისტროს მედალიონებით დაჯილდოვდნენ.

On the occasion of Policeman's Day, “112” employees were awarded with the Ministry of Internal Affairs medallions for "Special Merit".

იამზე მუმლაძე | IAMZE MUMLADZE

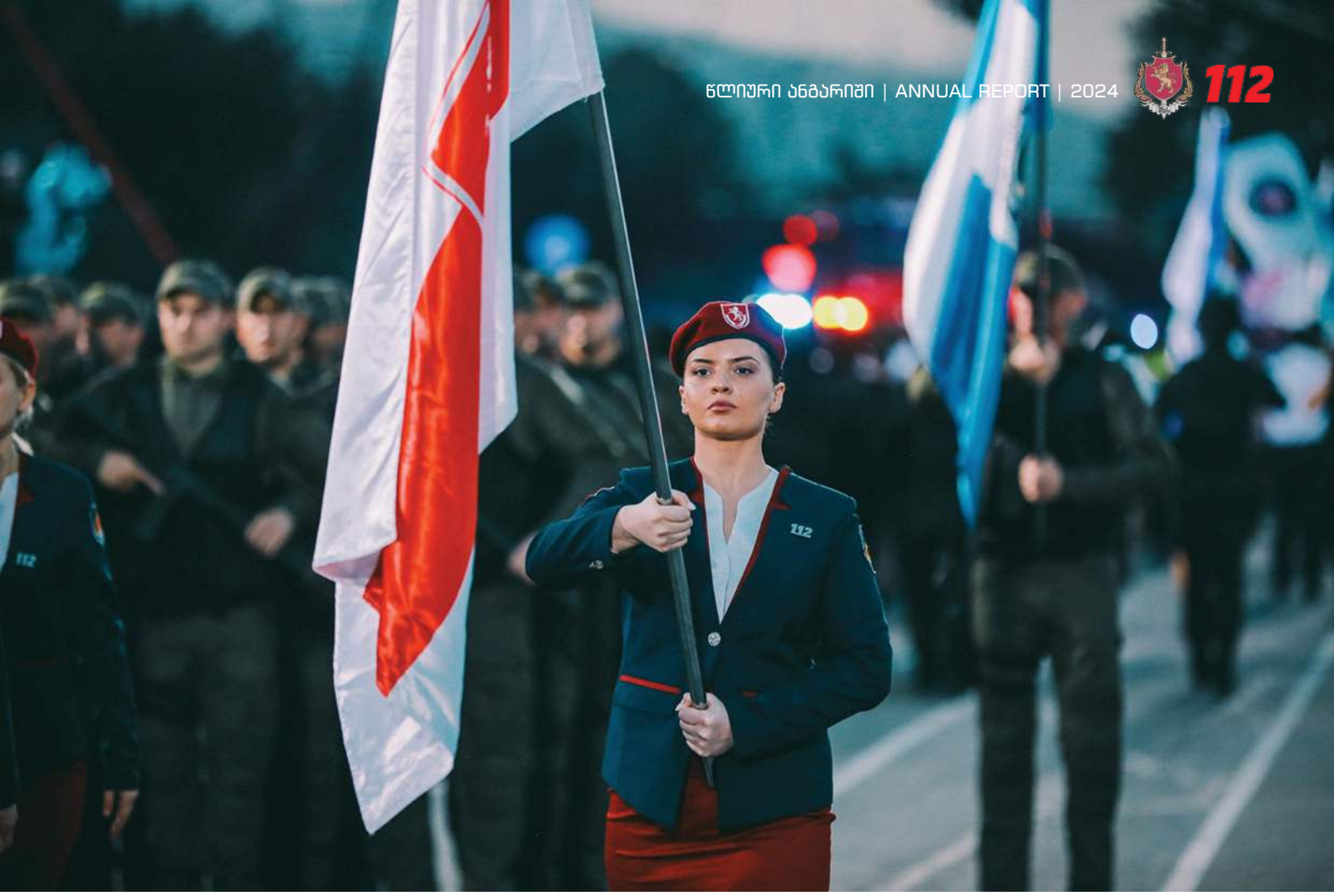
112-ის ოპერატიული მართვის სამმართველოს რუსთავის ცენტრის კოორდინატორის თანაშემწე

The assistant coordinator of the Rustavi Center of the Operational Management Division of the Public Safety Command Center "112"

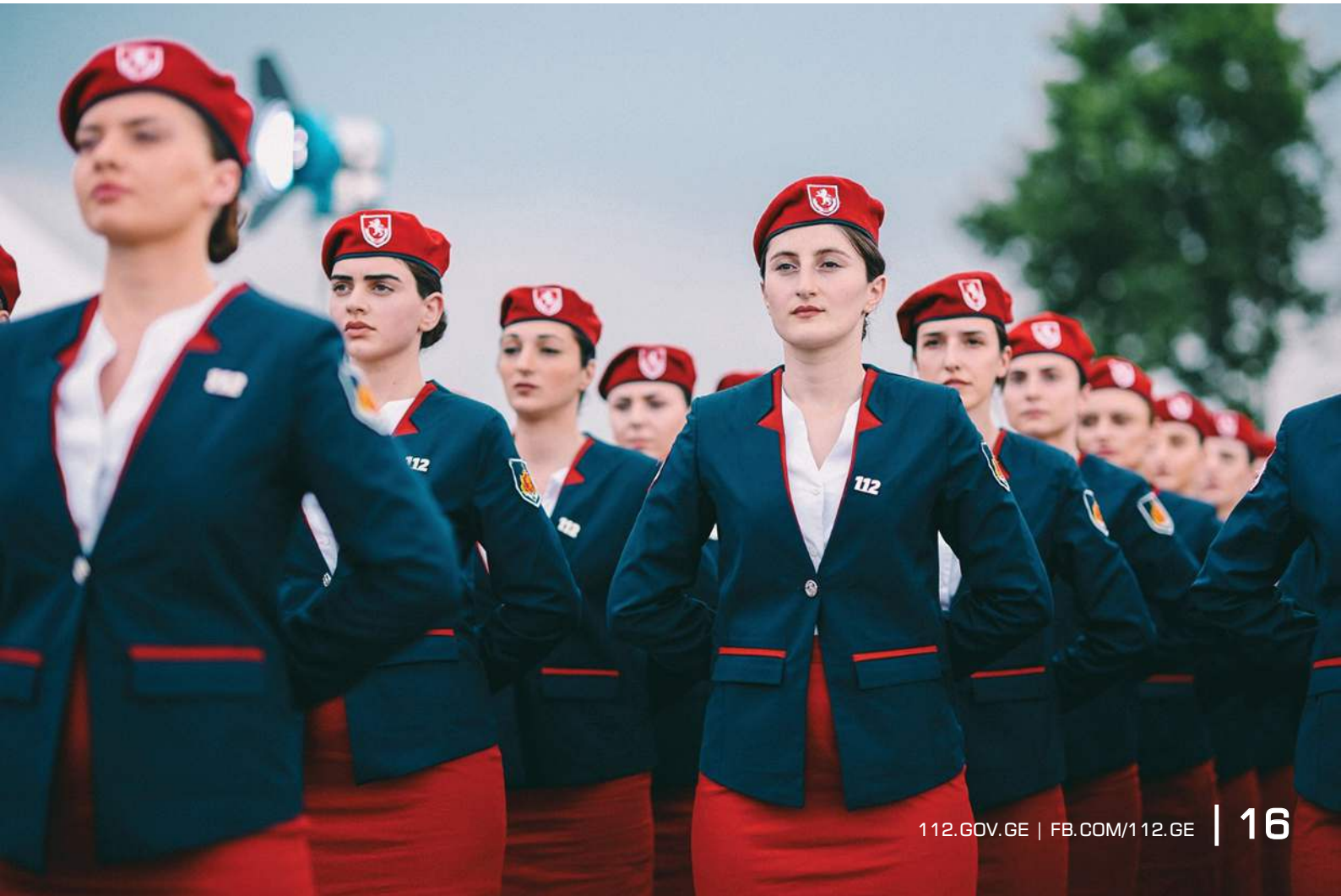
ნატო ჩიტიშვილი | NATO CHITISHVILI

112-ის ოპერატიული მართვის სამმართველოს თბილისის ცენტრის უფროსი სპეციალისტი, პოლიციის რიგითი

The senior specialist of the Tbilisi Center of the Operational Management Division of the Public Safety Command Center "112", police officer



პოლიციელის დღე 2024
POLICEMAN'S DAY 2024



საქართველოს დამოუკიდებლობის დღე | INDEPENDENCE DAY OF GEORGIA

შინაგან საქმეთა სამინისტროს ორგანიზებით გორში საქართველოს დამოუკიდებლობის დღესთან დაკავშირებით საზეიმო ღონისძიება გაიმართა, სადაც სხვადასხვა დანაყოფმა საინფორმაციო სტენდები და საგამოფენო სივრცეები წარმოადგინა.

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ის სივრცეში, მოზარდებმა მიიღეს მონაწილეობა სპეციალურად მათთვის შექმნილ თამაშებში, რაც მიზნად ცნობიერების ამაღლებას ისახავდა.

გამარჯვებულ ბავშვებს სპეციალური სამახსოვრო პრიზები გადაეცათ.

ღონისძიებაზე მოსულ სტუმრებს საშუალება ჰქონდათ საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრის „სიცოცხლის ზარის" სტენდთან, „112-ის გმირი" ბავშვების მიერ ცენტრში განხორციელებული რეალური ზარებისთვის მოესმინათ.

დამოუკიდებლობის დღისადმი მიძღვნილ ღონისძიებაზე, საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ის მიერ, დაჯილდოვდნენ შიდა ქართლის მხარეში მცხოვრები მოქალაქეები, რომლებმაც მაღალი მოქალაქეობრივი პასუხისმგებლობა გამოიჩინეს და სხვა ადამიანების სიცოცხლე გადაარჩინეს.

A festive event was held in Gori, organized by the Ministry of Internal Affairs, to celebrate Georgia's Independence Day. Various units presented informational stands and exhibition spaces.

In the space of the Public Safety Command Center - "112", teenagers participated in games specially designed for them, through which they learned how to behave in emergency situations.

The winner children were awarded special commemorative prizes.

Guests attending the event had the opportunity to listen to real calls made by the "112 Hero" children at the "Call of Life" stand of the Public Safety Command Center.

At the event dedicated to Independence Day, the Public Safety Command Center "112" awarded citizens living in the Shida Kartli region who demonstrated high civil responsibility and saved the lives of others.

მოზარდებში გადაუდებელი დახმარების ნომრის ცნობადობის გაზრდა
RAISING AWARENESS OF THE EMERGENCY NUMBER AMONG ADOLESCENTS

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112"-ს პროექტის „მოზარდებში გადაუდებელი დახმარების ნომრის ცნობადობის გაზრდა" ფარგლებში, 2024 წელს 4000-ზე მეტი მოსწავლე ესტუმრა. 112-ის წარმომადგენლებმა მოზარდებს ინფორმაცია მიაწოდეს იმის შესახებ, თუ რას ნიშნავს გადაუდებელი შემთხვევა, სად უნდა დარეკო ასეთი შემთხვევების დროს და როგორ ითანამშრომლო ოპერატორთან.

მოსწავლეებს განემარტათ გადაუდებელი დახმარების ნომერზე არამიზნობრივი და ცრუ შეტყობინებების განხორციელების შედეგები და ის სანქციები, რაც კანონით არის გათვალისწინებული ასეთ შემთხვევებში.

The Public Safety Command Center "112" welcomed over 4,000 students in 2024 as part of the project "Raising Awareness of the Emergency Number Among Adolescents." Representatives of "112" provided adolescents with information about what an emergency means, where to call in such situations, and how to cooperate with the call-taker.

The pupils were also explained the consequences of making inappropriate and false calls to the emergency number and the legal sanctions applicable in such cases.

მართა ჭანგურია
MARTHA CHANTURIA

ელენე უგიაშვილი
ELENE UTIASHVILI

ბარბარე ციმინტია
BARBARE TSIMINTIA

ნია კახიშვილი
NIA KAKHISHVILI

„112"-ის გმირი | „HERO OF 112"

ბავშვთა დაცვის საერთაშორისო დღესთან დაკავშირებით 112-მა, 4 მოზარდს „112-ის გმირის" წოდება მიანიჭა. მოზარდებმა ყველაზე მძიმე და გადამწყვეტ წუთებში ადამიანების გადასარჩენად, გადაუდებელი დახმარების ნომერზე დროულად დარეკეს, სწორად ითანამშრომლეს ოპერატორთან და სხვისი სიცოცხლე გადაარჩინეს.

ნია კახიშვილი, 13 წლის - ნიას ბაბუას გულზე ოპერაცია ახალი გაკეთებული ჰქონდა, როდესაც ისევ გულმკერდის არეში ტკივილმა შეაწუხა. მძიმე ემოციური ფონის მიუხედავად, გოგონა არ დაიბნა, 112-ში დარეკა, ოპერატორს დაუსახელა ზუსტი მისამართი, დაწვრილებით აღუწერა ბაბუას ჯანმრთელობის მდგომარეობა და სასწრაფო-სამედიცინო დახმარება გამოიძახა.

მართა ჭანტურია, 9 წლის - მართამ 112-ში ბებიის დასახმარებლად ქ. რუსთავიდან დარეკა. მძიმე ემოციური მდგომარეობის მიუხედავად, ოპერატორს დეტალურად აუხსნა მისამართიც და ბებიის მდგომარეობაც და სასწრაფო-სამედიცინო დახმარება გამოიძახა.

ელენე უტიაშვილი, 13 წლის - ელენე დედასთან ერთად მარტო იმყოფებოდა სახლში, რა დროსაც ქალბატონმა გონება დაკარგა. გოგონა არ დაიბნა, დარეკა 112-ში, ოპერატორს სრული სიზუსტით მიაწოდა ინფორმაცია საცხოვრებელი მისამართისა და დედის ჯანმრთელობის მდგომარეობის შესახებ და სასწრაფო-სამედიცინო დახმარება გამოიძახა.

ბარბარე ციმინტია, 8 წლის - ბარბარემ 112-ში დედის დასახმარებლად დარეკა. ოპერატორს, პირველ რიგში, მისამართის შესახებ მიაწოდა სრული ინფორმაცია. ასევე, ზედმიწევნით ზუსტად აუხსნა დედის ჯანმრთელობის მდგომარეობა და მის დასახმარებლად სასწრაფო-სამედიცინო დახმარება გამოიძახა.

On the occasion of International Children's Day, the Public Safety Command Center "112" awarded four children with the title of "Hero of 112." In critical situations, these children promptly dialed the emergency number, effectively cooperated with the call-taker, and successfully saved lives.

NIA KAKHISHVILI, 13 years old - Nia's grandfather had recently undergone heart surgery when he suddenly experienced chest pain again. Despite the highly emotional situation, the girl remained calm, dialed 112, provided the call-taker with the exact address, accurately described her grandfather's health condition, and requested emergency medical assistance.

MARTHA CHANTURIA, 9 years old - Marta called 112 from the city of Rustavi to seek help for her grandmother. Despite the emotionally challenging situation, she calmly provided the call -taker with a detailed address, accurately described her grandmother's condition, and requested emergency medical assistance.

ELENE UTIASHVILI, 13 years old - Elene was home alone with her mother when her mother suddenly lost consciousness. Without panicking, she called 112, accurately provided their residential address and details about her mother's medical condition, and asked for emergency medical assistance.

BARBARE TSIMINTIA, 8 years old - Barbare called "112" to help her mother. First of all, she provided the call-taker with complete information about her address. She described her mother's health condition in detail and requested medical assistance.

პროექტი „112-ის გმირი" 2016 წლიდან, ხორციელდება. პროექტის ფარგლებში, ყოველ წელს ჯილდოვდებიან მოზარდები, რომლებმაც მაღალი მოქალაქეობრივი პასუხისმგებლობა გამოიჩინეს და კარგად იციან, თუ როგორ უნდა მოიქცნენ გადაუდებელ შემთხვევებში.

The project "Hero of 112" has been implemented since 2016. Within frame- work of the project, children who have demonstrated a high sense of civic responsibility and have a strong understanding of how to act in emergency situations are recognized and awarded annually.

12 მოქალაქეთა კმაყოფილების კვლევა
CITIZEN SATISFACTION SURVEY

საზოგადოებრივი უსაფრთხოების მართვის ცენტრი „112" მუდმივად ზრუნავს მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებასა და მოსახლეობისთვის უკეთესი სერვისის შეთავაზებაზე.

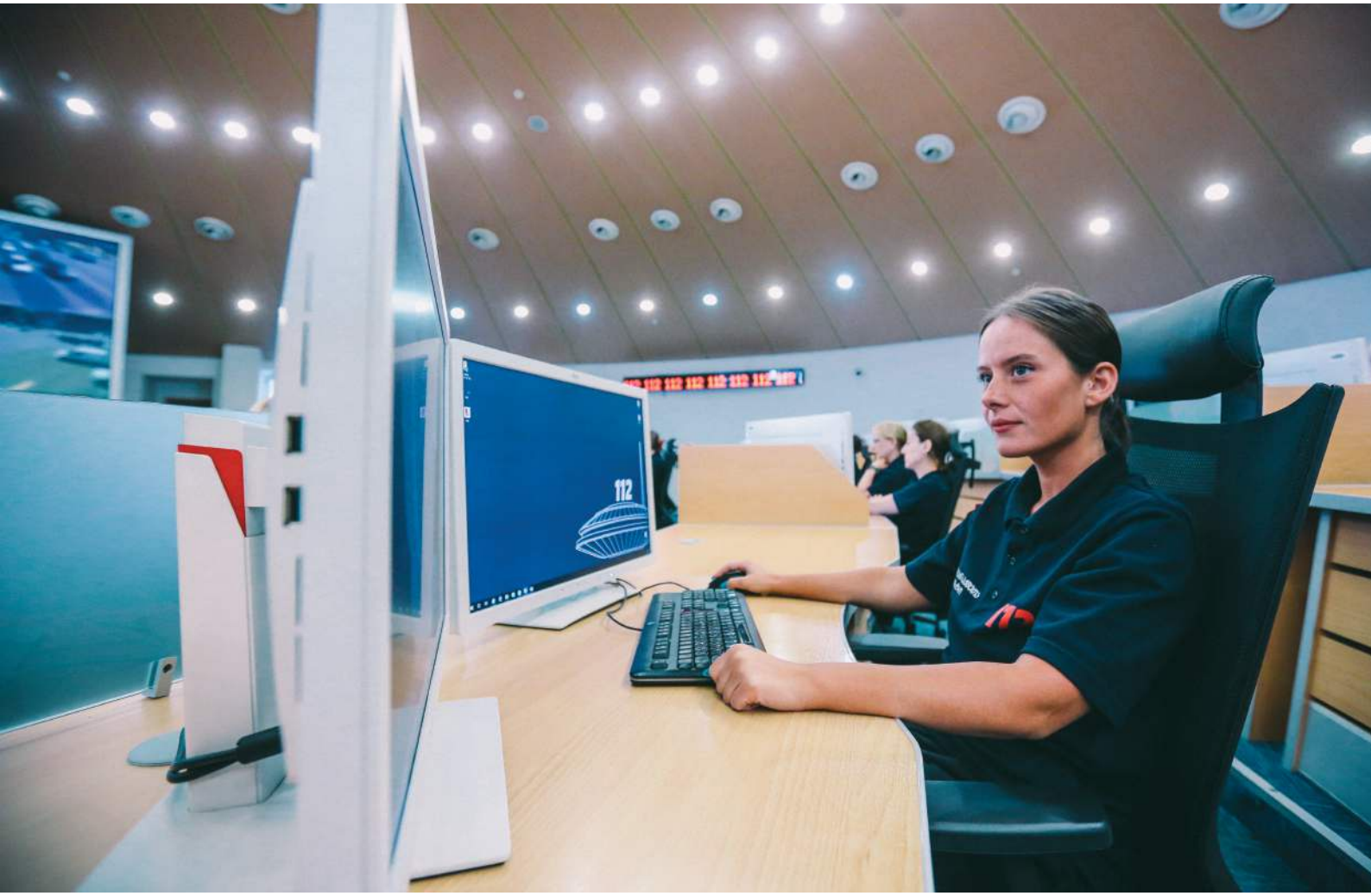
ცენტრის ოფიციალურ ვებგვერდზე (112.gov.ge) განთავსებული კითხვარის მეშვეობით, ნებისმიერ მსურველს შეუძლია მონაწილეობა მიიღოს გამოკითხვაში და დააფიქსიროს საკუთარი მოსაზრება 112-ის მომსახურებასთან დაკავშირებით.

2024 წელს გამოკითხულთა კმაყოფილების მაჩვენებელი 94%-ს შეადგენს.

The Public Safety Command Center "112" continuously strives to improve the service quality and provide better assistance to the population.

Through the questionnaire posted on the center's official website (112.gov.ge), anyone can participate in the survey and share their opinion regarding the "112" service.

In 2024, the satisfaction rate of respondents was 94%.



13 საერთაშორისო გეგმები
FUTURE PLANS

სამართლებრივი აქტების პროექტების ინიცირება, რაც უზრუნველყოფს არსებული სერვისების დახვეწასა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებას.	Initiation of projects of legal acts, which will ensure the refinement of existing services and improvement of service quality.
საუკეთესო საერთაშორისო პრაქტიკის შესწავლა/ანალიზი და დანერგვა, არსებული სერვისებისა და პრაქტიკის ევროპულ სტანდარტებთან მაქსიმალური ჰარმონიზაციის მიზნით.	Conducting a comprehensive study and analysis of best international practices to effectively harmonize existing services and practices with European standards.
თანამშრომელთა კვალიფიკაციის ამაღლებისა და პროფესიული უნარ-ჩვევების გაუმჯობესების მიზნით, სხვადასხვა ტრენინგისა და სასწავლო მოდულის განხორციელება.	Implementing diverse training and learning modules to enhance employees' qualifications and professional skills.
მოქალაქეთა საჭიროებებზე ორიენტირებული სხვადასხვა ელექტრონული სერვისის დანერგვა, მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესებისა და გამარტივების მიზნით.	Implementing various electronic services tailored to citizens' needs to enhance and simplify service quality.
112-ის საოპერაციო პროგრამული უზრუნველყოფა „ERC Phone"-ის განვითარება, თანამშრომლების საჭიროებებზე მორგებისა და არსებულ გამოწვევებზე ეფექტიანი რეაგირების მიზნით.	Developing the "112" software 'ERC Phone' to meet employees' needs and effectively address existing challenges.
დამატებით საშუალო სიჩქარის კონტროლის სექციების მოწყობა, საერთაშორისო და შიდა სახელმწიფოებრივ გზებზე, საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცებისა და ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა ადმინისტრირების მიზნით.	Set up of additional average speed control sections on international and domestic roads to enhance road safety and enforce administrative regulations.
სახელმწიფო სანომრე ნიშნის ამომცნობი ვიდეოანალიტიკური პროგრამის ახალი მოდულების დანერგვა, რაც ხელს შეუწყობს საგზაო უსაფრთხოების განმტკიცებას და ადმინისტრაციულ სამართალდარღვევათა ადმინისტრირებას.	Implementation of new modules of the state license plate recognition video analytics program, to strengthen road safety and enforce administrative violations.
საზოგადოებრივი ცნობიერების ამაღლებისა და არამიზნობრივი ზარების შემცირების მიზნით სხვადასხვა საინფორმაციო კამპანიის განხორციელება - შესაბამისი სამიზნე ჯგუფებისთვის, მათ შორის ეთნიკური უმცირესობებისთვის.	Execution of various information campaigns to raise public awareness and reduce non-emergency calls among relevant target groups, including ethnic minorities.
ინფრასტრუქტურული პროექტების განხორციელება, თანამშრომელთა სამუშაო პირობების გაუმჯობესებისა და ვიზიტორთა მიერ კომფორტულ გარემოში სხვადასხვა სახის მომსახურების მიღების მიზნით.	Implementation of infrastructure projects to improve the working conditions of employees and provide visitors with various services in a comfortable environment.

112.gov.ge

112