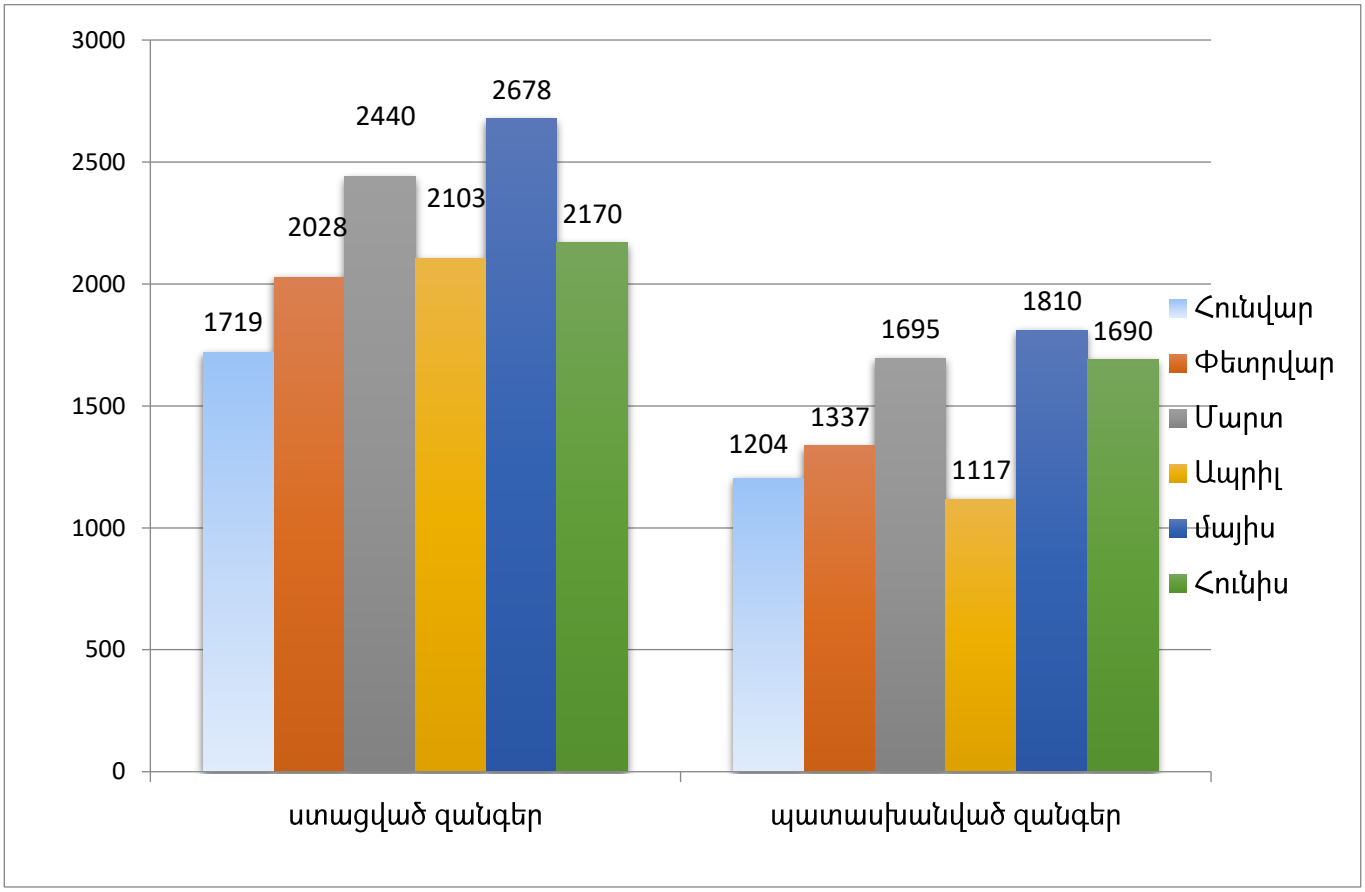
ՀՀ ՊՆ ԹԵԺ ԳԾԻ 2023 ԹՎԱԿԱՆԻ ԱՌԱՋԻՆ ԿԻՍԱՄՅԱԿԻ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Երևան

2023թ.

ՍՏԱՑՎԱԾ ԶԱՆԳԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՔԱՆԱԿԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐ

Գծապատկեր 1. 2023 թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում աշխատանքային ժամերին ՀՀ ՊՆ «թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



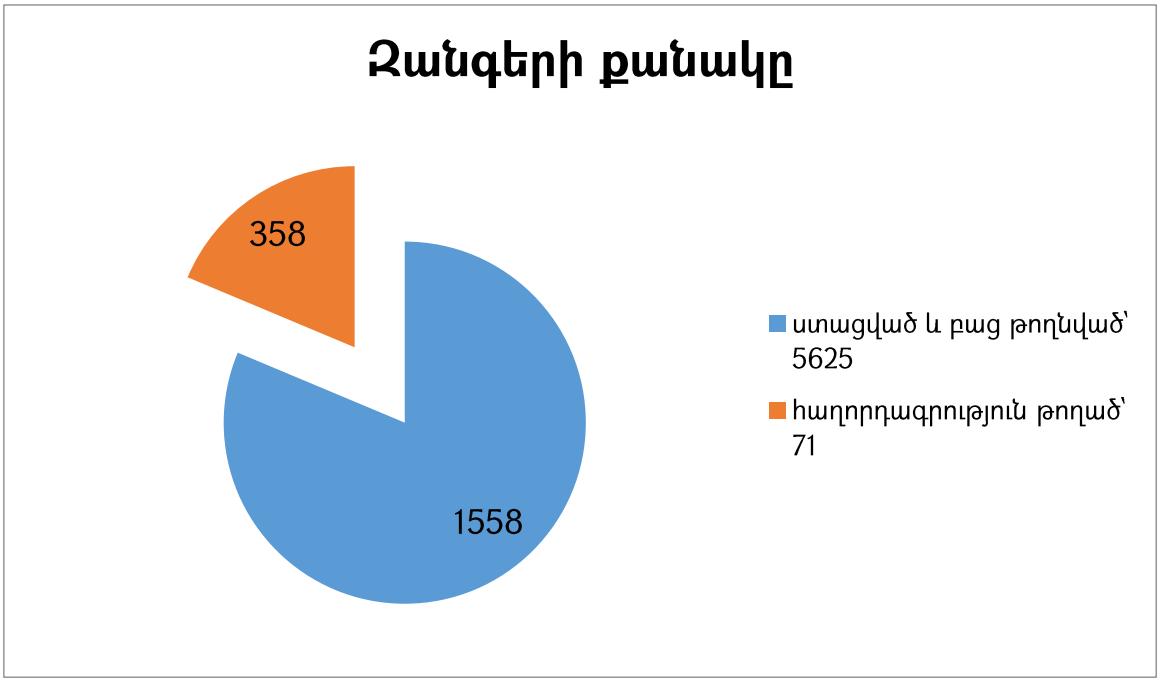
2023թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 13138 զանգ /օրեկան միջինը 100 զանգ/, որից պատասխանվել է 8853-ին /օրեկան միջինը 67 զանգ/ ստացված զանգերի 67.3%-ին: Չպատասխանված զանգերի համեմատաբար բարձր ցուցանիշը պայմանավորված է Թեժ գծի օպերատորների հաստիքներից մեկի թափուր լինելու հանգամանքով:

ՀՀ ՊՆ «թեժ գծի» մշտական հասանելիությունն ապահովելու նպատակով վարվում է նաև ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն[1]:

[1]Ոչ աշխատանքային օրերի և ժամերի համար համակարգնունի հաղորդագրություն թողնելու հնարավորություն: Ստացված հաղորդագրություններնաշխատանքային ժամերի ընթացքում

2-րդ գծապատկերում ներկայացված է ոչ աշխատանքային ժամերին և օրերին ստացված զանգերի թիվը, ինչպես նաև հաղորդագրություն թողած զանգերի քանակը:

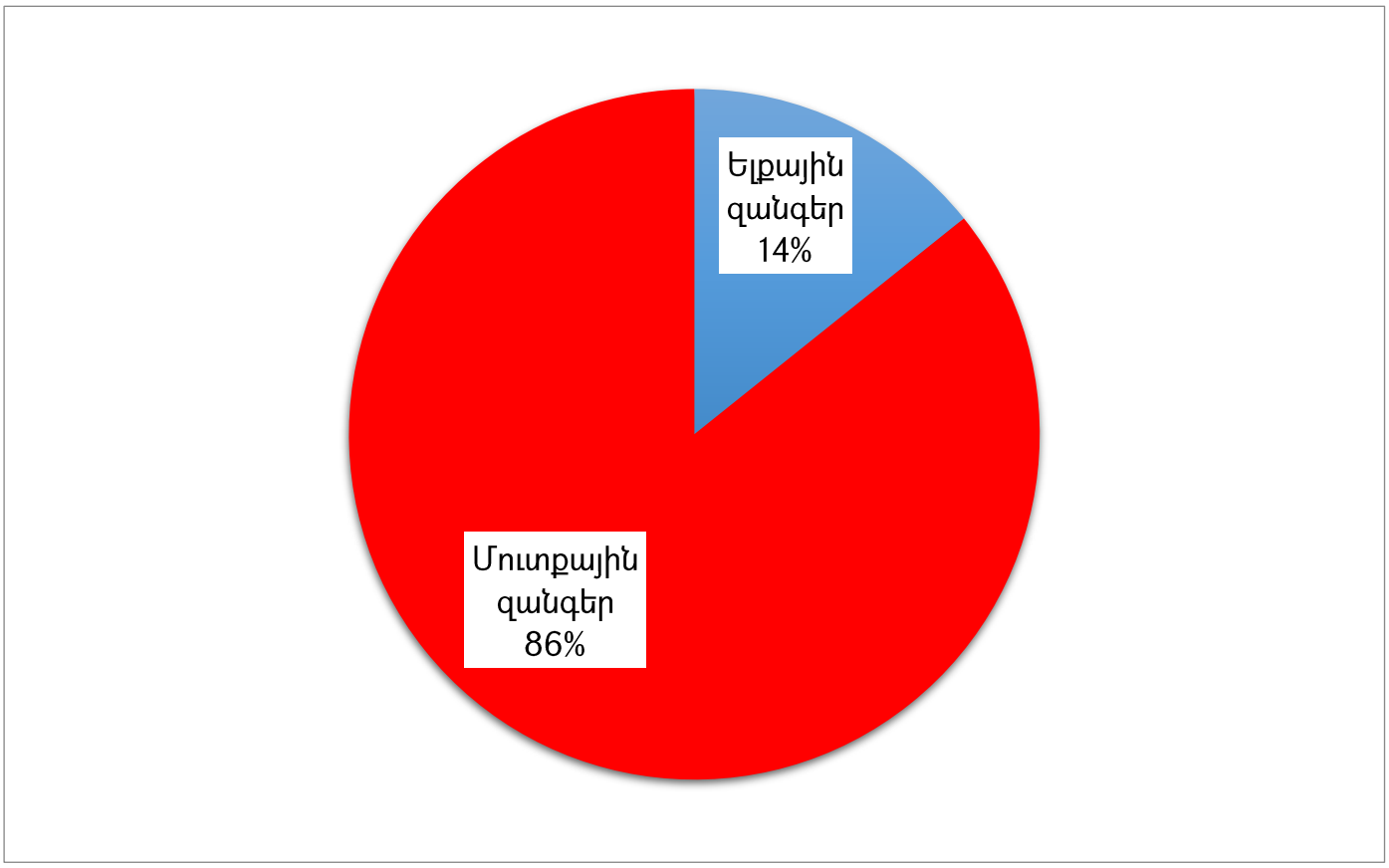
Գծապատկեր 2. 2023թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ՀՀ ՊՆ «թեժ գծով» ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված և բաց թողած զանգերի քանակը, հաղորդագրություն թողած զանգերի քանակ



2023 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին Թեժ գծով ստացվել է 1558 զանգ, որից 358-ը թողել է ձայնային հաղորդագրություն: ՊՆ մարդու իրավունքների և բարեվարքության կազմակերպման կենտրոնի աշխատակիցները ձայնային հաղորդագրություններ թողած քաղաքացիների հետ հետադարձ կապ են հաստատել և փորձել հնարավոր սեղմ ժամեկտում խնդրին լուծում տալ:

ստուգվում են օպերատորների կողմից, սակայն, քաղաքացիները խուսափում են օգտվել հաղորդագրություն թողնելու հնարավորությունից:

Գծապատկեր 3. Մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն



2023թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ստացված զանգերի վերաբերյալ միջին վիճակագրական տվյալները հետևյալն են՝

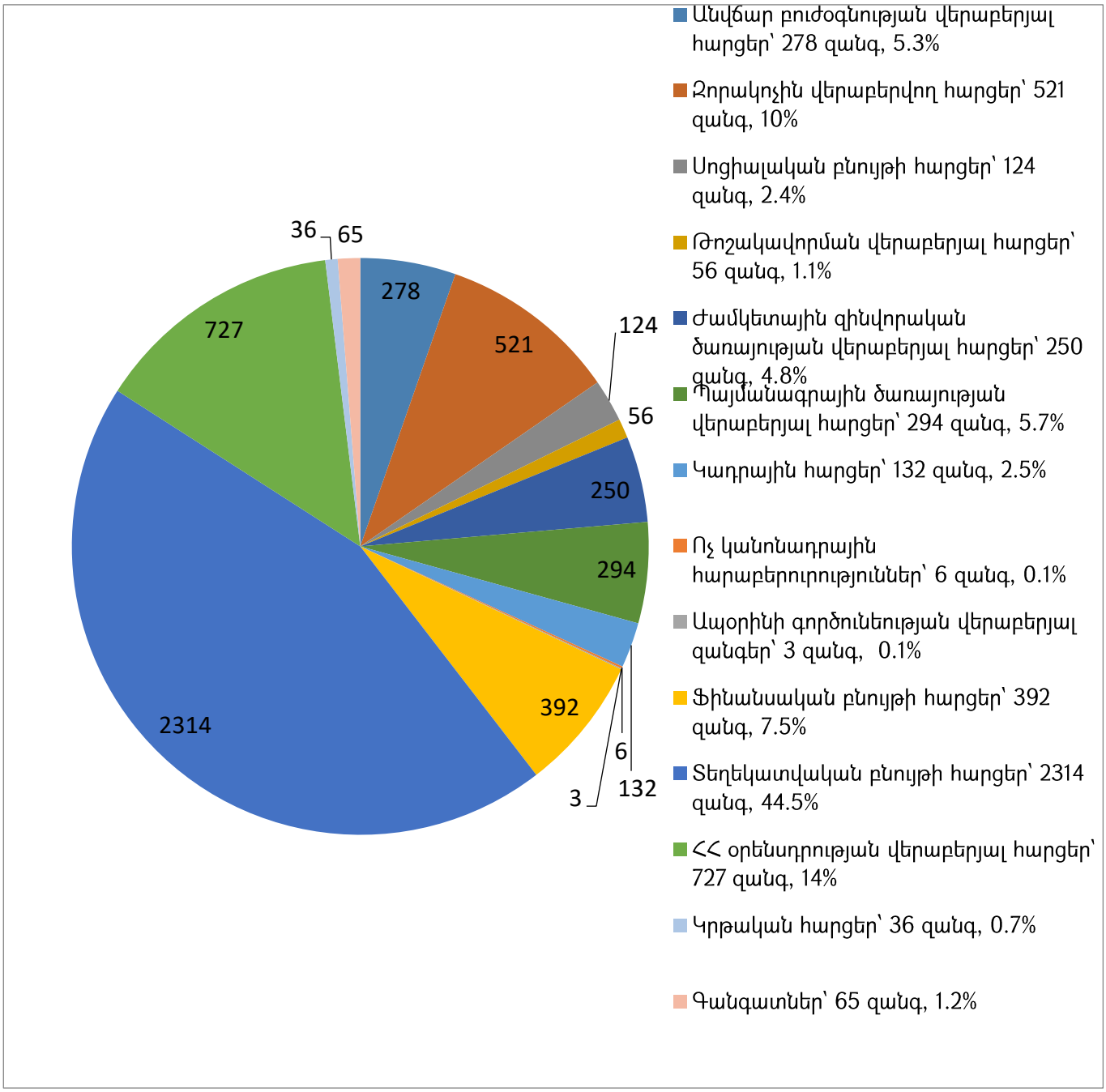
- Զանգերի միջին տևողությունը՝ 00:04:21
- Զանգի առավելագույն տևողությունը՝ 00:55:41
- Օպերատորներին միանալու համար սպասելու միջին տևողությունը՝ 00:01:58
- Բաց թողնված զանգերի քանակը արտահայտված տոկոսներով՝ 32.7%[2]:

[2] «Չպատասխանված զանգեր» եզրույթը վերաբերում է այն կատեգորիային, որոնց օպերատորներն այդ պահին չեն պատասխանել համակարգի ծանրաբեռնվածության պատճառով (բոլոր օպերատորները կապի մեջ են եղել):

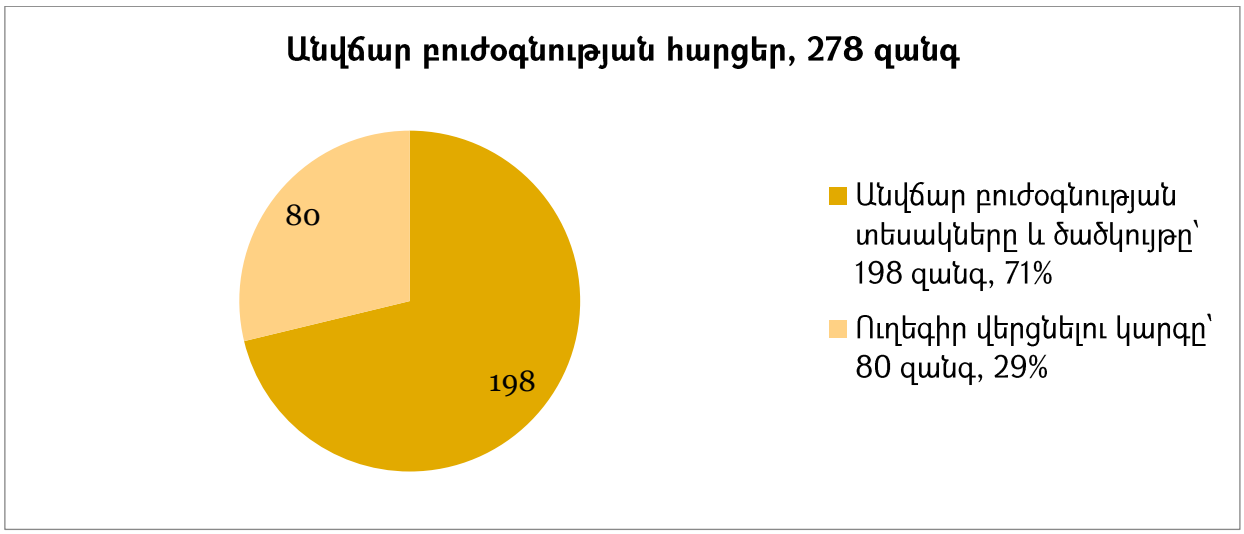
Ստացված զանգերի բովանդակային դասակարգում

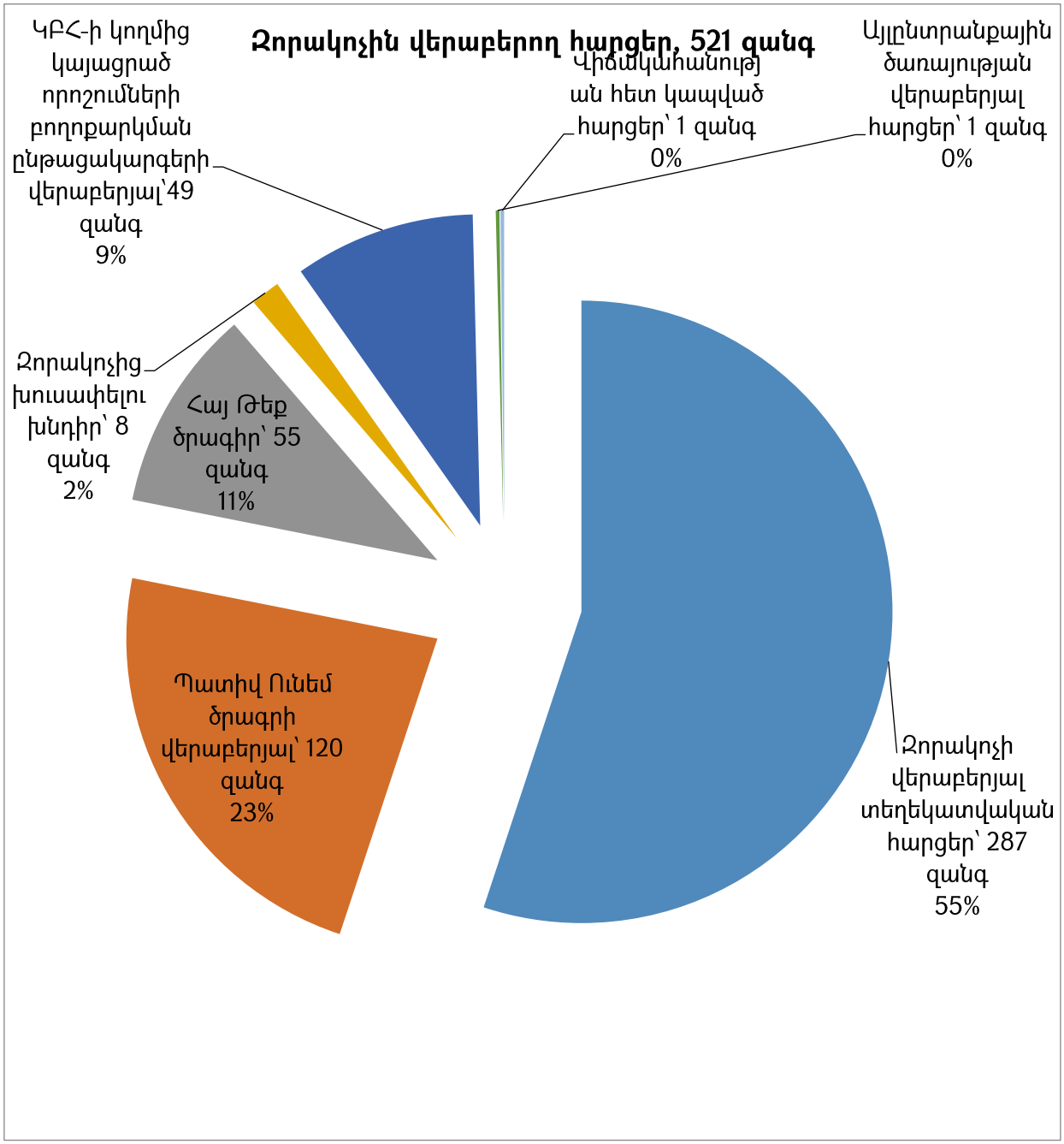
«Թեժ գծի» օպերատորները զանգը ստանալուց անմիջապես հետո այն դասակարգում են ըստ հարցի/խնդրի տեսակի: Ստացված զանգերի բովանդակության վերաբերյալ գծապատկերը ներկայացված է ստորև[3]:

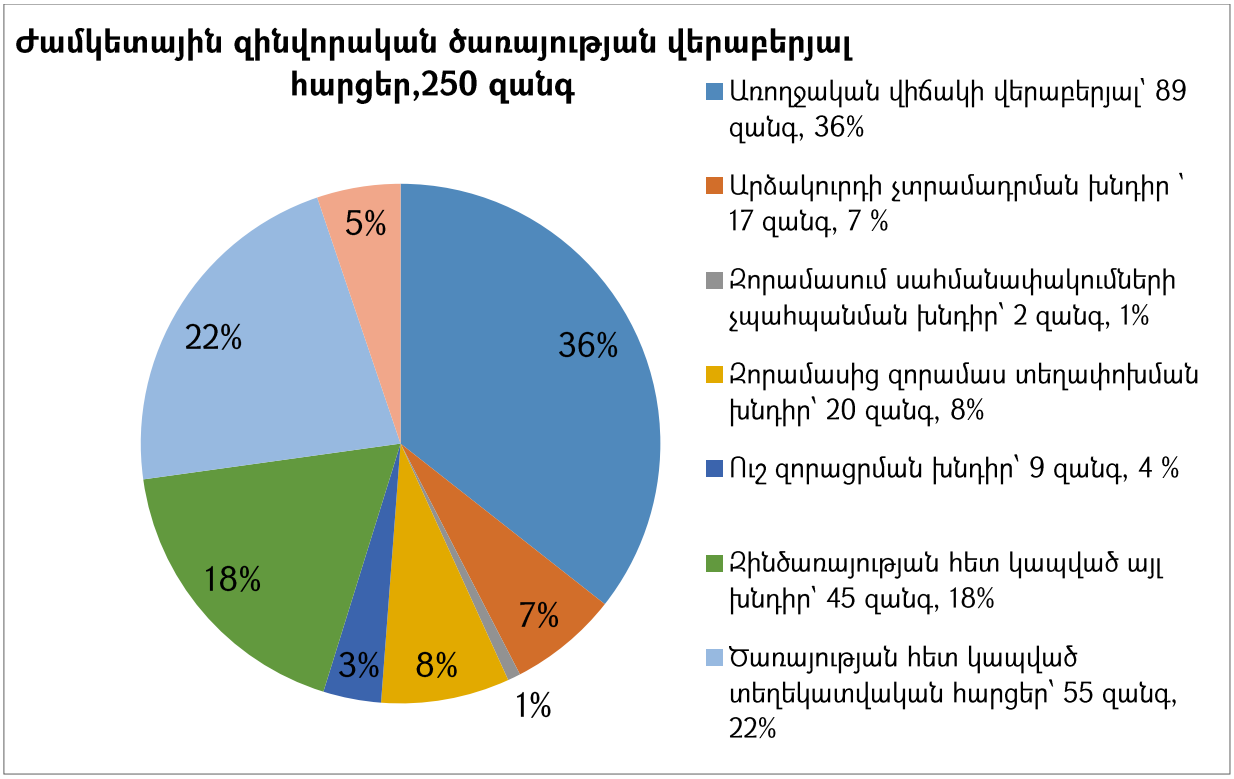
Գծապատկեր 3. Ստացված զանգերի դասակարգումն՝ ըստ խնդրի բովանդակության

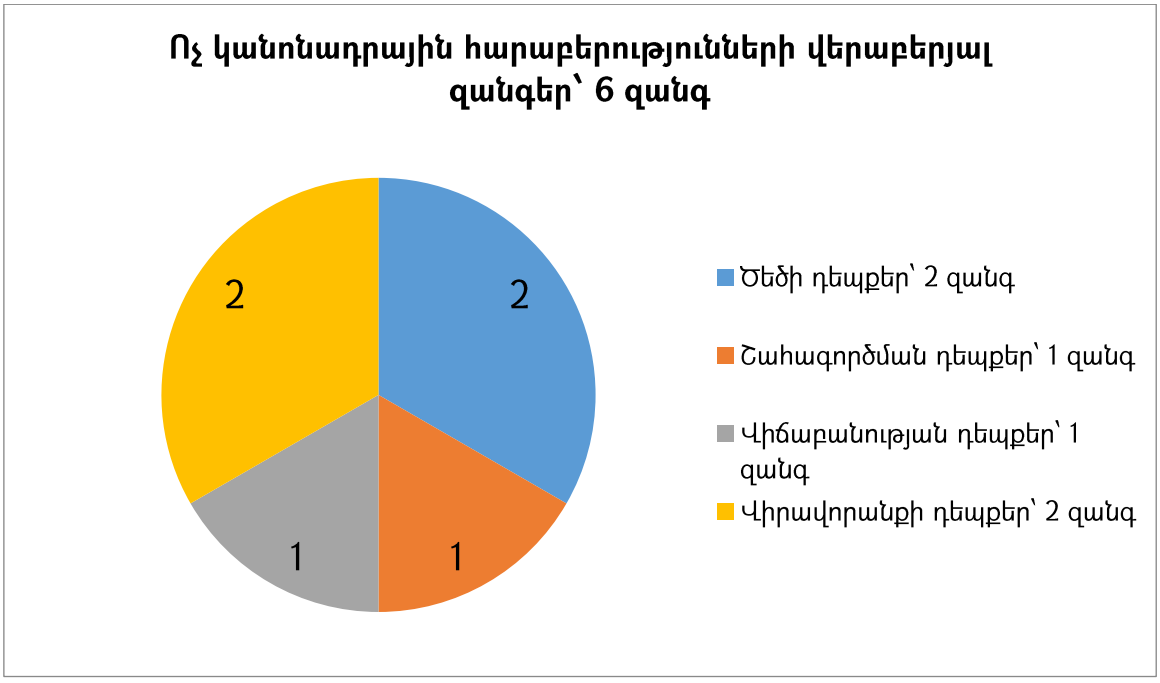


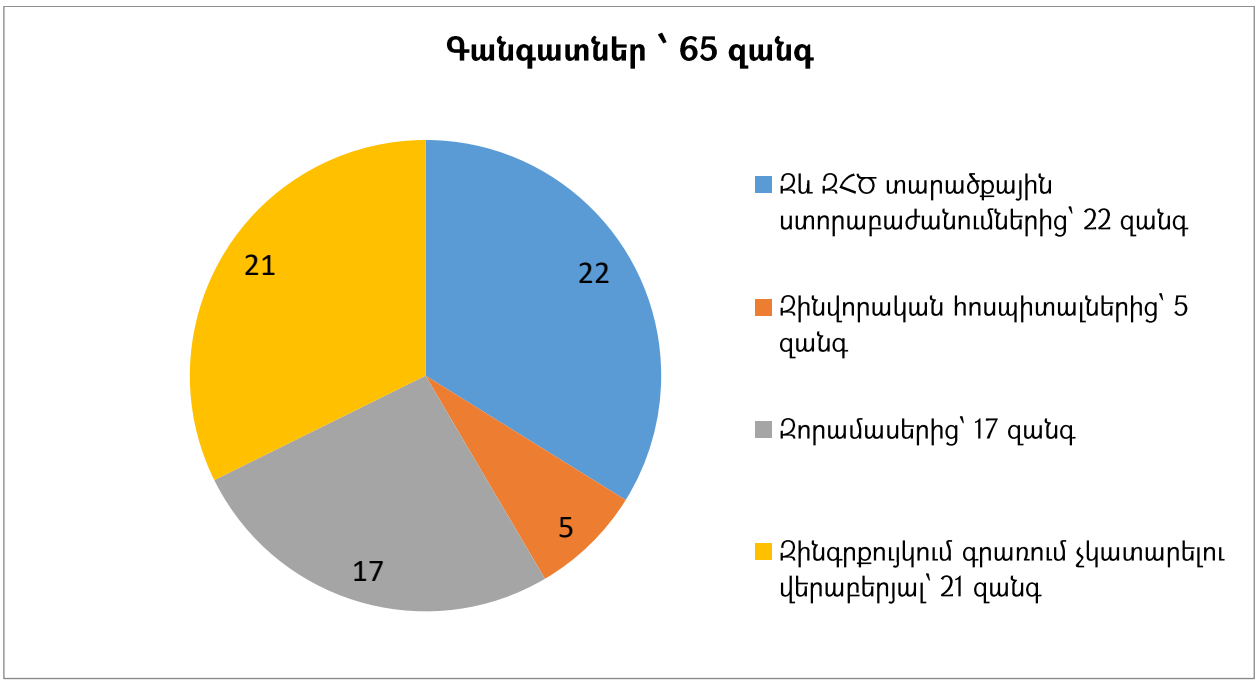
[3] Տվյալները վերլուծելիս պետք է նշել, որ գրանցված և ստացված զանգերի թվերն անհավասար են: Սա հիմնականում պայմանավորված է այն հանգամանքով, որ քաղաքացիները միևնույն հարցով մի քանի անգամ են զանգահարում ՀՀ ՊՆ «թեժ գիծ»:

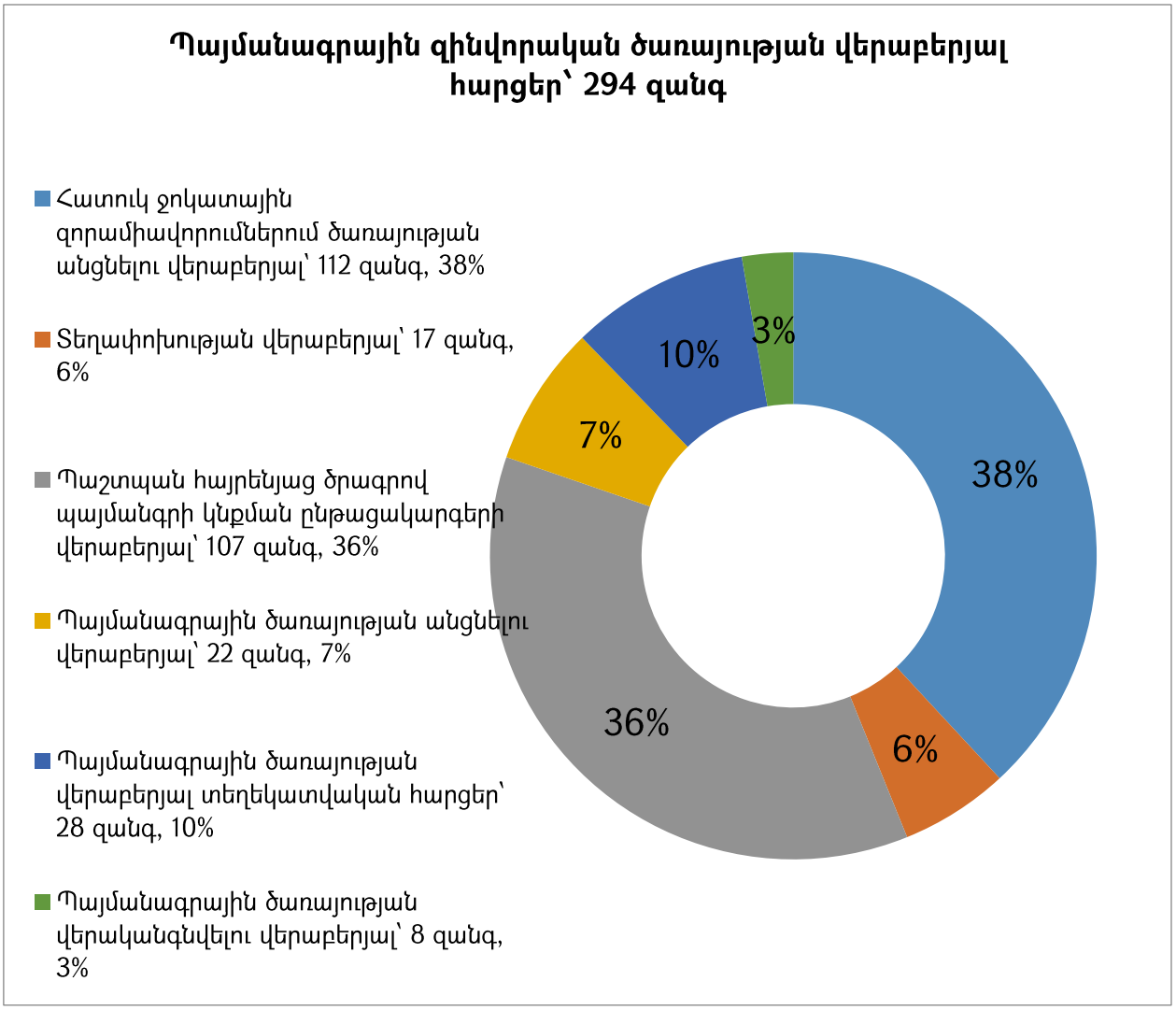

Անվճար բուժօգնության հարցեր, 278 զանգ
80
198
Անվճար բուժօգնության տեսակները և ծածկույթը՝ 198 զանգ, 71%
Ուղեգիր վերցնելու կարգը՝ 80 զանգ, 29%

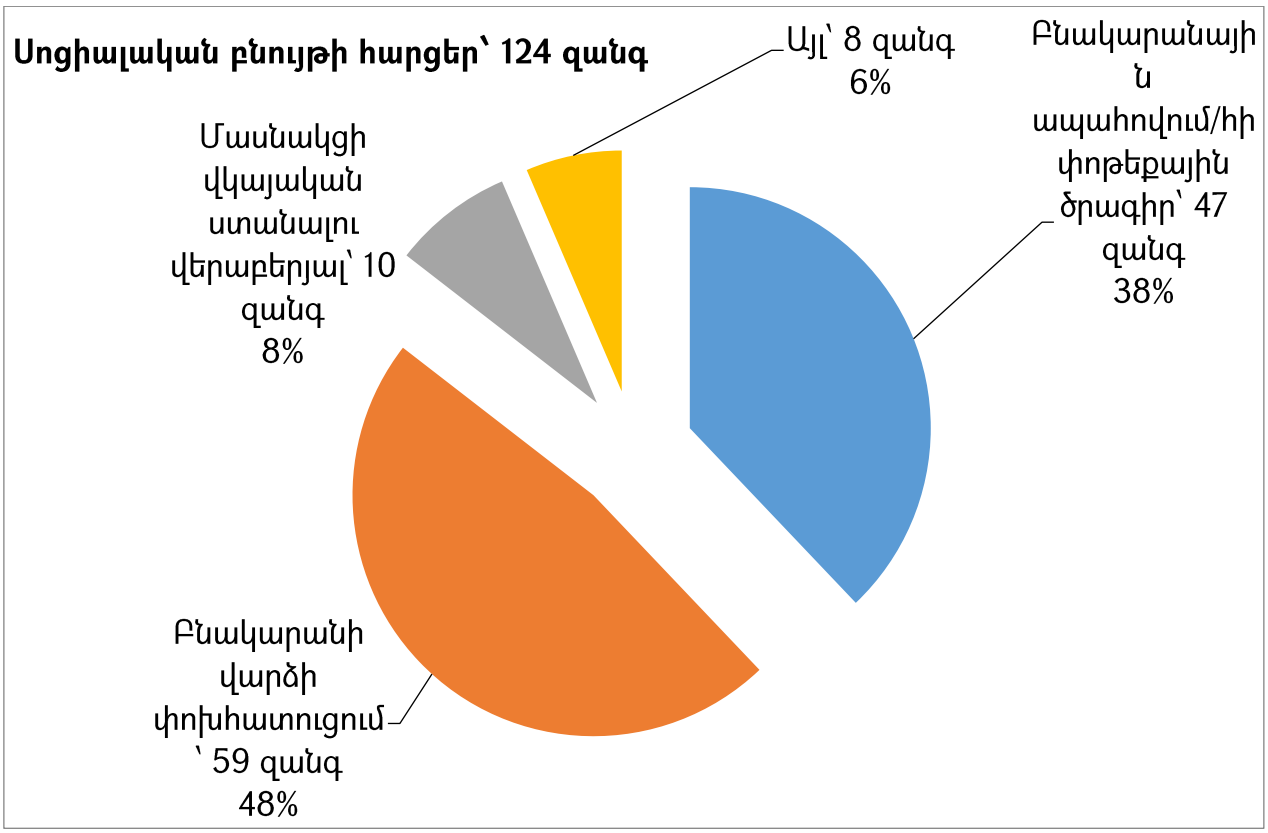

Զորակոչին վերաբերող հարցեր, 521 զանգ
ԿԲՀ-ի կողմից կայացրած որոշումների բողոքարկման ընթացակարգերի վերաբերյալ՝49 զանգ 9%
Վիճակահանության հետ կապված հարցեր՝ 1 զանգ 0%
Այլընտրանքային ծառայության վերաբերյալ հարցեր՝ 1 զանգ 0%
Զորակոչից խուսափելու խնդիր՝ 8 զանգ 2%
Հայ Թեք ծրագիր՝ 55 զանգ 11%
Պատիվ Ունեմ ծրագրի վերաբերյալ՝ 120 զանգ 23%
Զորակոչի վերաբերյալ տեղեկատվական հարցեր՝ 287 զանգ 55%


Ժամկետային զինվորական ծառայության վերաբերյալ հարցեր,250 զանգ
36%
7%
1%
8%
3%
18%
22%
5%
Առողջական վիճակի վերաբերյալ՝ 89 զանգ, 36%
Արձակուրդի չտրամադրման խնդիր ՝ 17 զանգ, 7 %
Զորամասում սահմանափակումների չպահպանման խնդիր՝ 2 զանգ, 1%
Զորամասից զորամաս տեղափոխման խնդիր՝ 20 զանգ, 8%
Ուշ զորացրման խնդիր՝ 9 զանգ, 4 %
Զինծառայության հետ կապված այլ խնդիր՝ 45 զանգ, 18%
Ծառայության հետ կապված տեղեկատվական հարցեր՝ 55 զանգ, 22%


Ոչ կանոնադրային հարաբերությունների վերաբերյալ զանգեր՝ 6 զանգ
2
1
1
2
Ծեծի դեպքեր՝ 2 զանգ
Շահագործման դեպքեր՝ 1 զանգ
Վիճաբանության դեպքեր՝ 1 զանգ
Վիրավորանքի դեպքեր՝ 2 զանգ

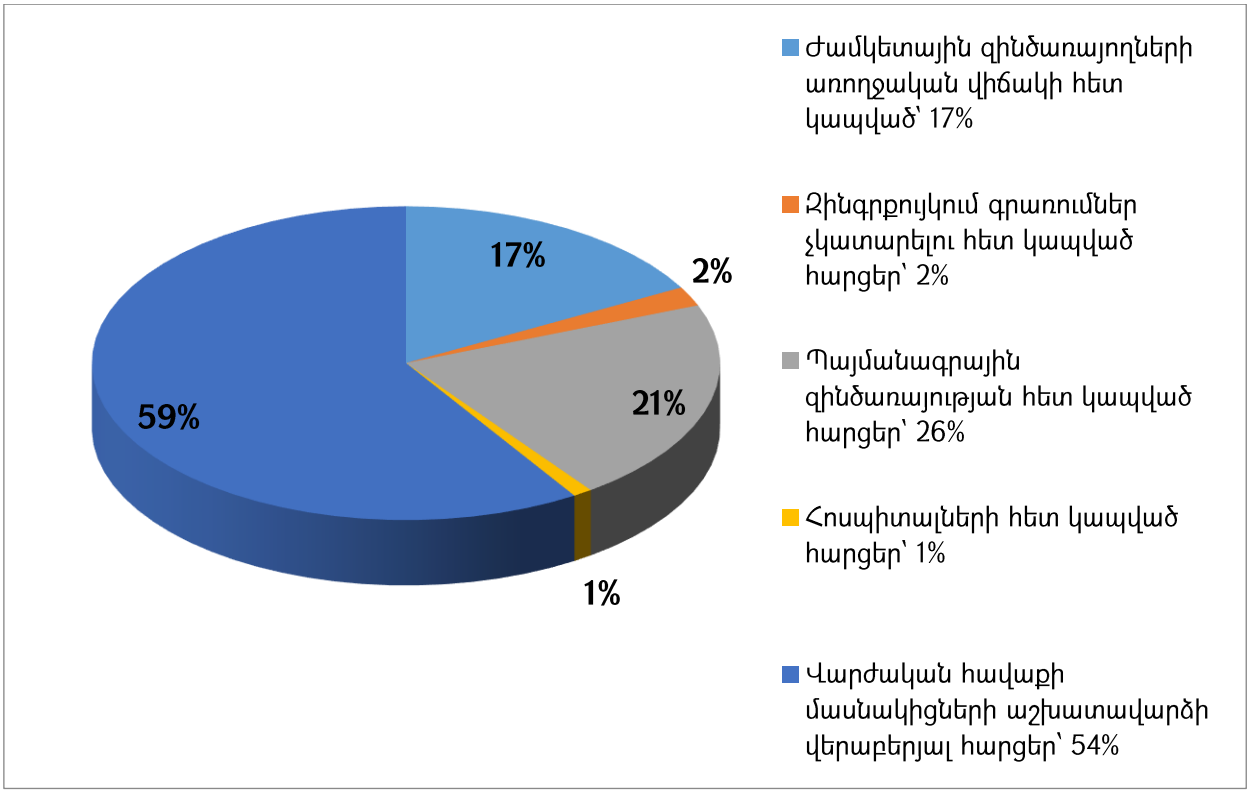

Գանգատներ ՝ 65 զանգ
22
5
17
21
Զև ԶՀԾ տարածքային ստորաբաժանումներից՝ 22 զանգ
Զինվորական հոսպիտալներից՝ 5 զանգ
Զորամասերից՝ 17 զանգ
Զինգրքույկում գրառում չկատարելու վերաբերյալ՝ 21 զանգ


Պայմանագրային զինվորական ծառայության վերաբերյալ հարցեր՝ 294 զանգ
Հատուկ ջոկատային զորամիավորումներում ծառայության անցնելու վերաբերյալ՝ 112 զանգ, 38%
Տեղափոխության վերաբերյալ՝ 17 զանգ, 6%
Պաշտպան հայրենյաց ծրագրով պայմանգրի կնքման ընթացակարգերի վերաբերյալ՝ 107 զանգ, 36%
Պայմանագրային ծառայության անցնելու վերաբերյալ՝ 22 զանգ, 7%
Պայմանագրային ծառայության վերաբերյալ տեղեկատվական հարցեր՝ 28 զանգ, 10%
Պայմանագրային ծառայության վերականգնվելու վերաբերյալ՝ 8 զանգ, 3%
38%
6%
36%
7%
10%
3%



2023թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում գրանցված խնդրահարույց հարցերի 61%-ը անմիջական լուծում է ստացել ՄԻԲԿԿ-ի միջոցով, իսկ մնացածն աշխատանքային կարգով փոխանցվել է համապատասխան ստորաբաժանումներին:

Գծապատկեր 4 . ՄԻԲԿԿ-ի միջոցով լուծում ստացած հարցերը, %



2023թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ավելացել են Պաշտպան հայրենյաց ծրագրով ժամկետային ծառայության ընթացքում պայմանագրային ծառայության անցնելու ցանկություն հայտնած զինծառայողների թիվը, ինչպես նաև հատուկ ջոկատներում ծառայության անցնելու ցանկություն հայտնած զինծառայողների թիվը: