

Տարեկան Հաշվետվություն

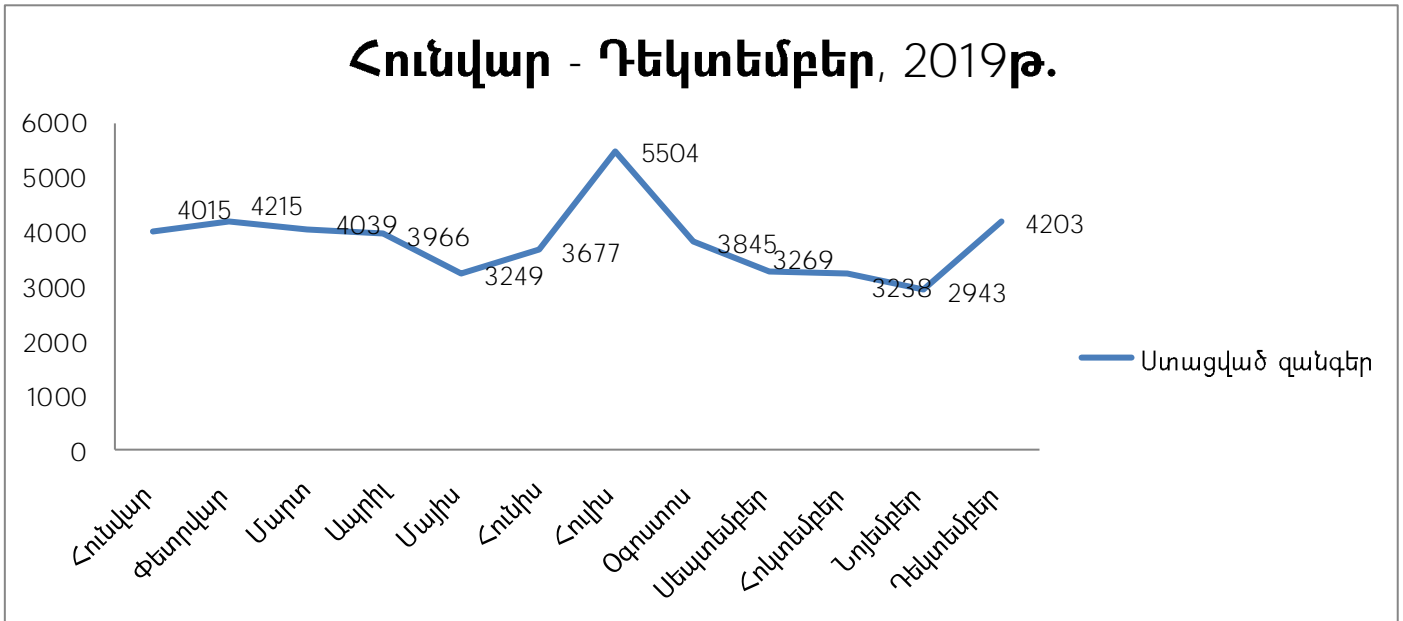
2019 թվականին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված
զանգերի վերաբերյալ



ՀՀ ՊՆ ՄԱՐԴՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲԱՐԵՎԱՐՔՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ

Ստացված զանգերի մասին քանակական տվյալներ

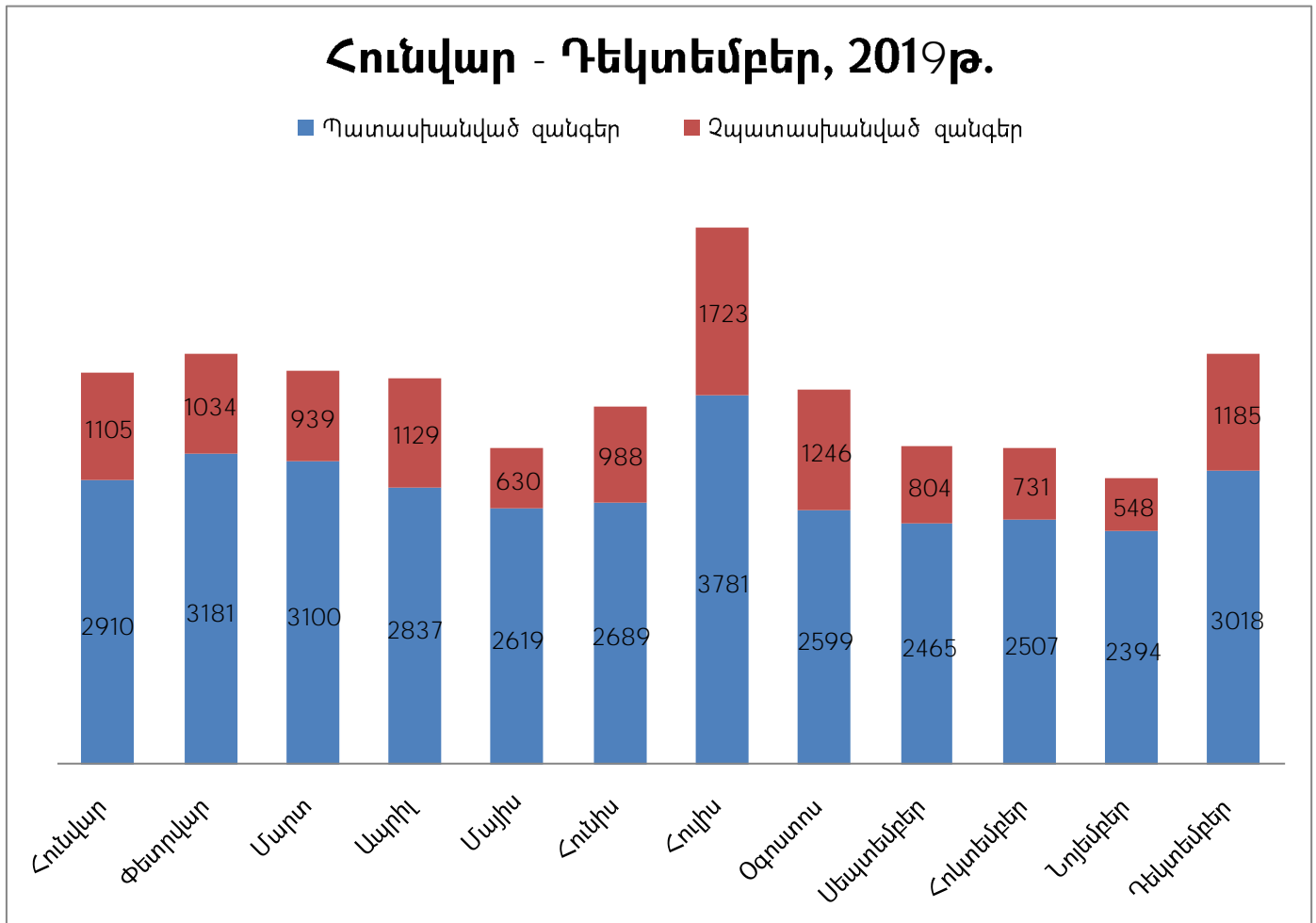
Դիագրամ 1. 2019թ. աշխատանքային ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը
 2019թ. աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 46 163 զանգ,



որից պատասխանվել է 34 100-ին՝ ստացված զանգերի 74%-ին¹: 2019թ.-ին ստացված զանգերի թիվը մոտ 12%-ով գերազանցում է 2018թ. գրանցված ցուցանիշը²: Չպատասխանված զանգերի թիվը պայմանավորված է զանգերի թվի զգալի աճով, ինչպես նաև առկա ռեսուրսների հետ կապված տեխնիկական խնդիրներով: Ստացված զանգերի և արդյունավետության միջև կապն առավել ակնհայտ է դառնում 2-րդ դիագրամից, որտեղ ներկայացված է պատասխանված և բաց թողնված զանգերի թվային տարբերությունն ըստ ամիսների: Տարեսկզբից ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերը ամսական տատանվում էին 4000-ից 4200-ի շուրջ: Զանգերի թվի մեջ նշանակալի աճ է գրանցվել հունիսի վերջից, երբ օրական ստացված զանգերի թիվը հասել է 200-ի շեմը: Աճը շարունակվել է մինչև հուլիս ամիսը, իսկ ամառվա զորակոչից հետո սկսվել է կայունացման պրոցեսը (Տե՛ս Դիագրամ 1):

¹ «Չպատասխանված զանգեր» եզրույթը վերաբերում է այն կատեգորիային, որոնց օպերատորներն այդ պահին չեն պատասխանել համակարգի ծանրաբեռնվածության պատճառով (բոլոր օպերատորները կապի մեջ են եղել):

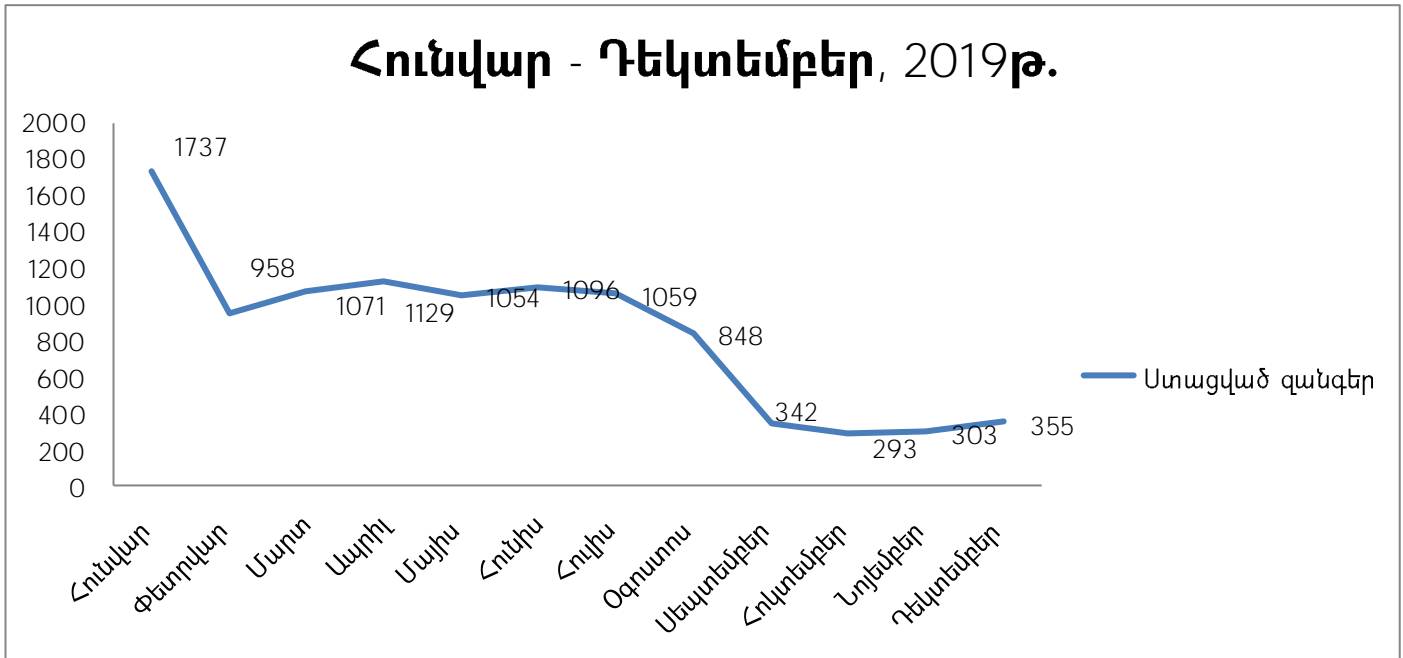
² 2018թ. ընդհանուր առմամբ գրանցվել էր 41 125 զանգ:



ՀՀ ՊՆ «ԹԵԺ գծի» մշտական հասանելիությունն ապահովելու նպատակով վարվում է նաև ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն³: Ոչ աշխատանքային ժամերին ստացված զանգերը գրանցվում են բազայում, որոնց անդրադարձ է կատարվում արդեն աշխատանքային ժամերին: 2019թ.-ին ոչ աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 10 245 զանգ՝ ընդհանուր ստացված զանգերի 18%-ը: Ոչ աշխատանքային ժամերին ստացված զանգերի քանակն ըստ ամիսների ներկայացված է 3-րդ դիագրամում:

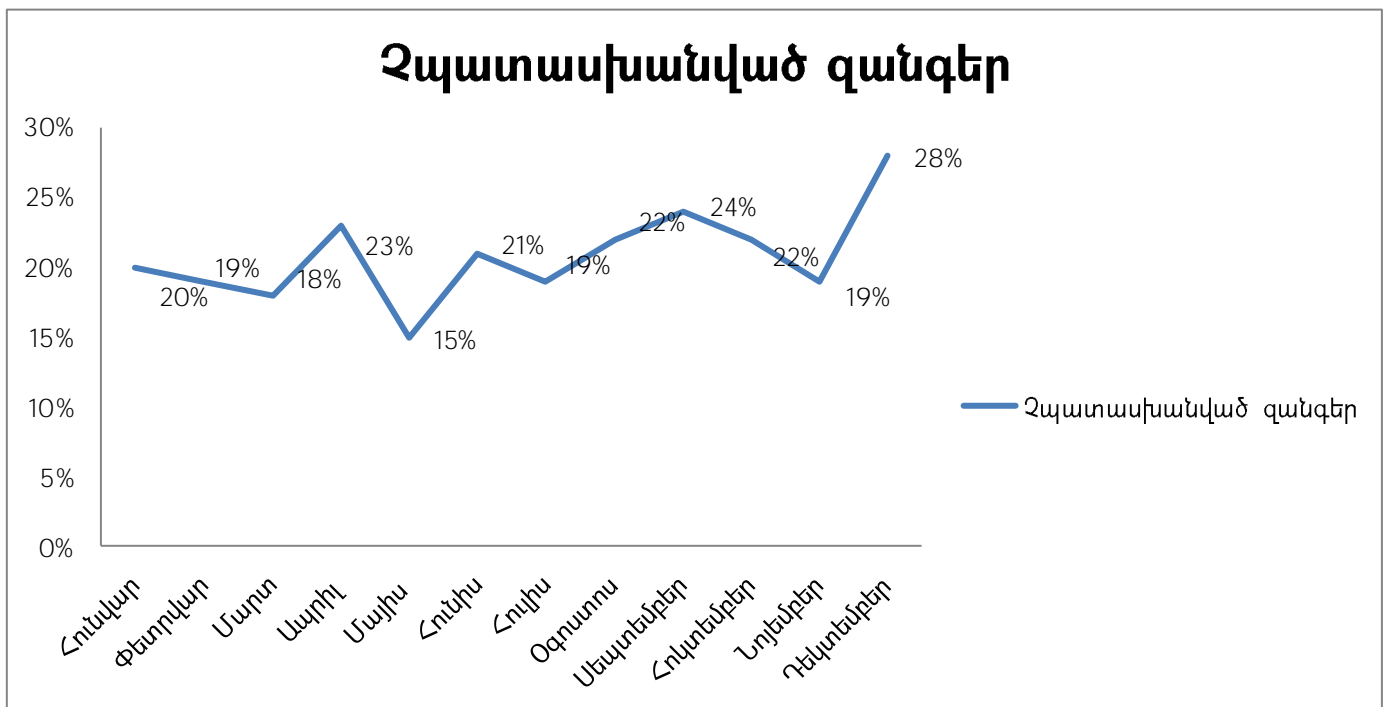
³ Ոչ աշխատանքային օրերի և ժամերի համար համակարգը նախատեսում է հաղորդագրություն թողնելու հնարավորություն: Ստացված հաղորդագրություններն աշխատանքային ժամերի ընթացքում ստուգվում են օպերատորների կողմից, սակայն, որպես կանոն, քաղաքացիները խուսափում են հաղորդագրություն թողնելու հնարավորությունից:

Դիագրամ 3. 2019թ. ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



1-ին և 4-րդ դիագրամների դիսամիկայի մեջ առկա է որոշակի նմանություն, որտեղ ցուցադրված է ըստ ամիսների բաց թողնված զանգերի քանակը՝ արտահայտված տոկոսներով (պատկերված է ստորև՝ տե՛ս դիագրամ 4):

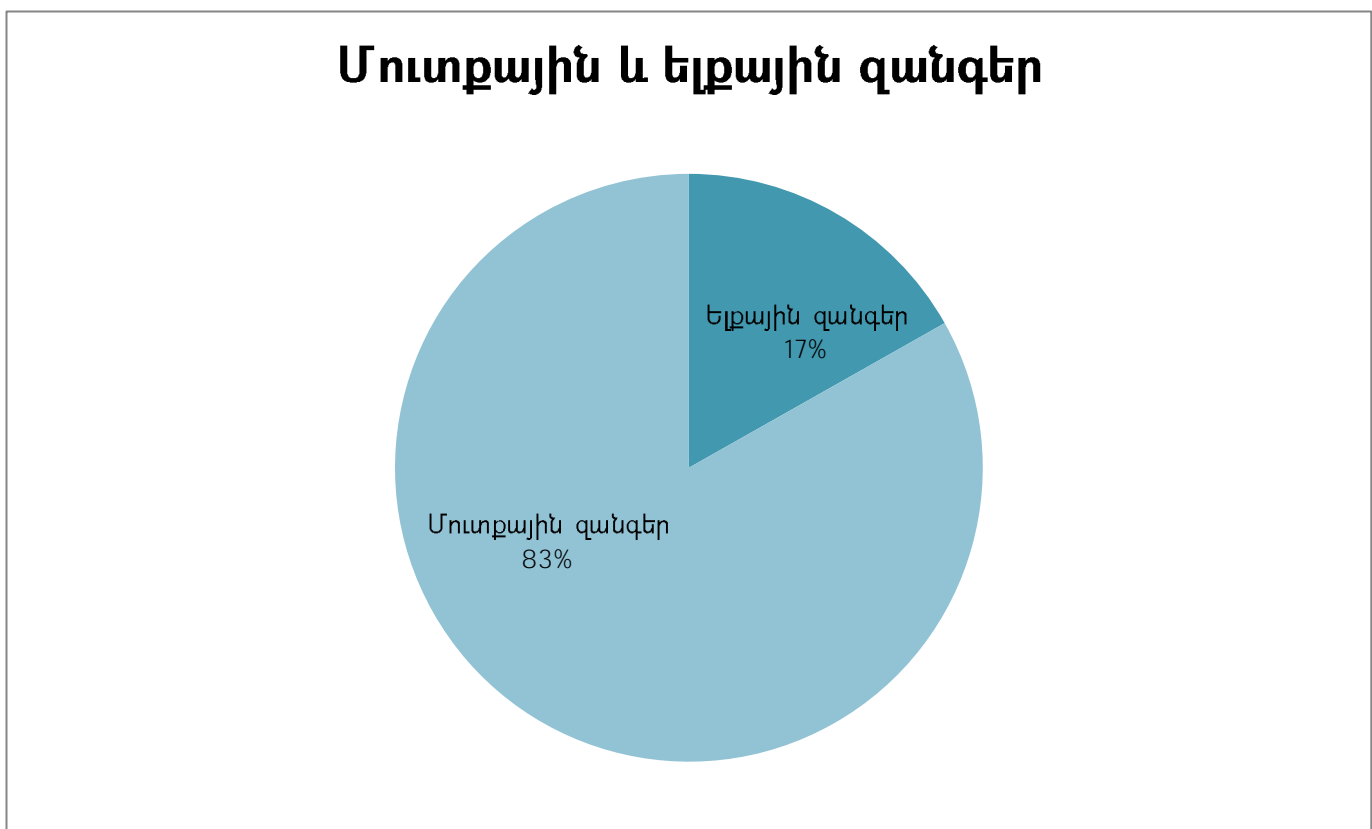
Դիագրամ 4. 2019թ. ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



Լրացուցիչ վիճակագրություն ստացված զանգերի վերաբերյալ

2019թ. պատասխանված զանգերից 22 770-ը՝ պատասխանված զանգերի մոտ 67%-ը, պատասխանվել է զանգը ստացած առաջին օպերատորի կողմից: Հարկ է նշել, որ «թեժ գծի» աշխատակիցների կողմից կատարված ելքային զանգերը չեն ներառվում վերը ներկայացված դիագրամում: Զանգերի մասին ավելի հստակ պատկերացում կազմելու համար ստորև ներկայացվում է «թեժ գծի» ծրագրով կատարված մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ քանակական հարաբերությունը (*Տե՛ս Դիագրամ 5*), որտեղ հաշվարկված չեն ներքին կամ քաղաքային հեռախոսակապի միջոցով կատարված զանգերը: 2019թ. կատարված «թեժ գծի» զանգերի 17%-ը եղել են ելքային, այսինքն՝ կատարվել են թեժ գծի աշխատակիցների կողմից:

Դիագրամ 5. Մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն



2019թ. ընթացքում ստացված զանգերի վերաբերյալ միջին վիճակագրական տվյալները հետևյալն են՝

- Զանգերի միջին տևողությունը՝ 00:03:41
- Զանգի առավելագույն տևողությունը՝ 01:05:06
- Օպերատորներին միանալու համար սպասելու միջին տևողությունը՝ 00:01:01
- Բաց թողնված զանգերի քանակը արտահայտված տոկոսներով՝ 21%⁴

Ստացված զանգերի բովանդակային դասակարգում

«Թեժ գծի» օպերատորները զանգը ստանալուց անմիջապես հետո այն դասակարգում են ըստ հարցի/խնդրի տեսակի: Ստացված զանգերի բովանդակության վերաբերյալ դիագրամը ներկայացված է ստորև⁵ (Տե՛ս դիագրամ 6):

2019թ.-ին գերակշռում են տեղեկատվական/խորհրդատվական բնույթի (32%) հարցերը (ՀՀ օրենքների վերաբերյալ մեկնաբանությունների (4%), կոնտակտային տվյալների (8%), դիմումների ընթացքի վերաբերյալ տեղեկատվության (5%), և այլ տեղեկատվության տրամադրում (15%)):

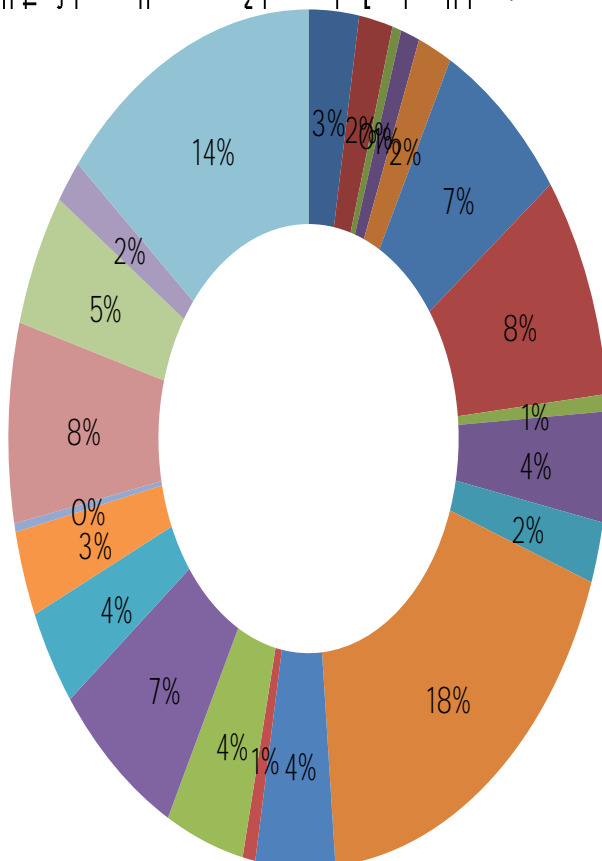
Հաջորդ կատեգորիան պարտադիր ժամկետային զինձառայողների վերաբերյալ հարցերն ու բողոքներն են (20%): Քաղաքացիները հիմնականում բողոքում են ժամկետային զինձառայողների առողջական վիճակի հետ կապված խնդիրներից, զինձառայողներին զորամասից այլ զորամաս տեղափոխելու խնդիրներից, զորամասերում անհրաժեշտ պարագաներ չտրամադրելու, արձակուրդային գումարները չփոխանցելու, ճանապարհաձախսը չփոխհատուցելու, սննդի որակի և այլնի վերաբերյալ:

⁴ «Չպատասխանացված զանգեր» եզրույթը վերաբերում է այն կատեգորիային, որոնց օպերատորներն այդ պահին չեն պատասխանել համակարգի ծանրաբեռնվածության պատճառով (բոլոր օպերատորները կապի մեջ են եղել):

⁵ 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»:

Հունվար - Դեկտեմբեր, 2018թ.

- Անվճար բուժօգնության վերաբերյալ հարցեր/խնդիրներ՝ 3%
- Իրավախախտման տարրեր պարունակող խնդիրներ՝ 2%
- Առաջարկություններ և շնորհակալություններ՝ 1%
- ԿԲՀ կողմից կայացրած որոշումների հետ կապված խնդիրներ՝ 1%
- Հարցեր «Պատիվ ունեմ» ծրագրի վերաբերյալ՝ 2%
- Զորակոչին վերաբերող այլ հարցեր/խնդիրներ՝ 7%
- Թոշակավորման հետ կապված խնդիրներ՝ 8%
- Բնակարանային ապահովման հետ կապված խնդիրներ՝ 1%
- Սոցիալական բնույթի այլ հարցեր/խնդիրներ՝ 4%
- Ժամկետային զինծառայողների առողջական վիճակի հետ կապված խնդիրներ՝ 2%
- Ժամկետային զինվորական ծառայության հետ կապված այլ խնդիրներ՝ 18%
- Կադրային հարցեր՝ 4%
- Կրթական ոլորտին վերաբերող հարցեր՝ 1%
- ՀՀ օրենքների վերաբերյալ մեկնաբանությունների տրամադրում՝ 4%
- Պայմանագրային զինծառայության հետ կապված հարցեր՝ 7%
- Ֆինանսական բնույթի հարցեր/խնդիրներ՝ 3%
- Զինկոմիսարիատների հետ կապված խնդիրներ՝ 3%
- Զինգրքույկում գրառում չկատարելու խնդիր՝ 1%



Համեմատության համար՝ կադրային սպաների (4%) և պայմանագրային զինծառայողների (7%) վերաբերյալ ստացված հարցերն ու բողոքներն համեմատաբար ավելի քիչ են: Գանգատները վերաբերում են աշխատավարձի, պարգևատրումների, արձակուրդի, տեղափոխումների և ծառայությունից արձակվելու վերաբերյալ հարցերին և խնդիրներին:

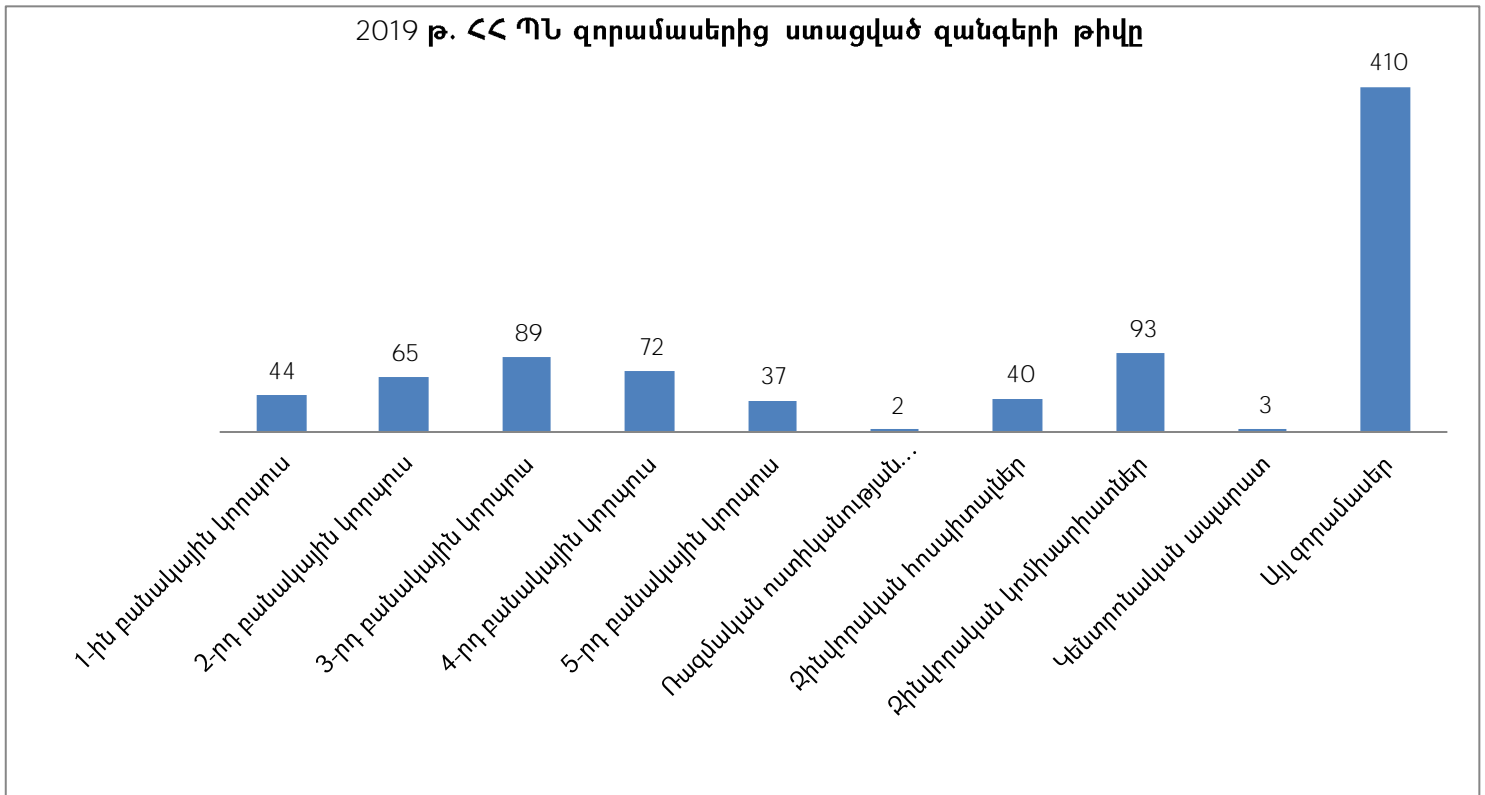
2019թ.-ին՝ հիմնականում հունվար, հուլիս և օգոստոս ամիսներին գրանցվել են բազմաթիվ զանգեր զորակոչի կազմակերպման և ընթացքի վերաբերյալ (10%): Հարցերը հիմնականում վերաբերել են ԿԲՀ կողմից կայացրած որոշումներին, «Պատիվ ունեն» ծրագրերին, ինչպես նաև զորակոչի ընթացքի և կազմակերպման վերաբերյալ այլ հարցերին:

2019թ.-ին ՀՀ ՊՆ «թեժ գծի» աշխատանքի արդյունքում բազմաթիվ դեպքեր են աշխատանքային կարգով փոխանցվել են ՊՆ ՌՌ, որոնց հիման վրա նյութեր են նախապատրաստվել: Իրավախախտման տարրեր պարունակող զանգերը կազմել են պատասխանված զանգերի ընդհանուր թվի 2%-ը, սակայն գրանցվել են նաև դեպքեր, երբ իրավախախտման վերաբերյալ կասկածներն առաջացել են «թեժ գծի» օպերատորների կողմից գործի ընթացքավորումից հետո:

Սոցիալական բնույթի հարցերը կազմում են ընդհանուր զանգերի թվի 13%-ը, որոնք վերաբերվում են թոշակների տրամադրմանը և բնակարանային ապահովման հարցերին:

Ստացված զանգերի դասակարգումն ըստ զորամասերի ներկայացված է առաջին հավելվածում: Ստորև ներկայացված աղյուսակում զորամասերը դասակարգված են ի սկզբանե «թեժ գծին» տրամադրված բազայի հիման վրա: Ուստի, վիճակագրական անճշտություններից խուսափելու նպատակով 2019թ. զորամասերի հետ կապված փոփոխությունները /լուծարում, միացում և այլն/ հաշվի չեն առնվել:

Հավելված 1. Ստացված զանգերի դասակարգումն ըստ զորամասերի



2019 թ. ՊՆ Զինվորական կոմիսարիատներից ստացված զանգերի թիվը

