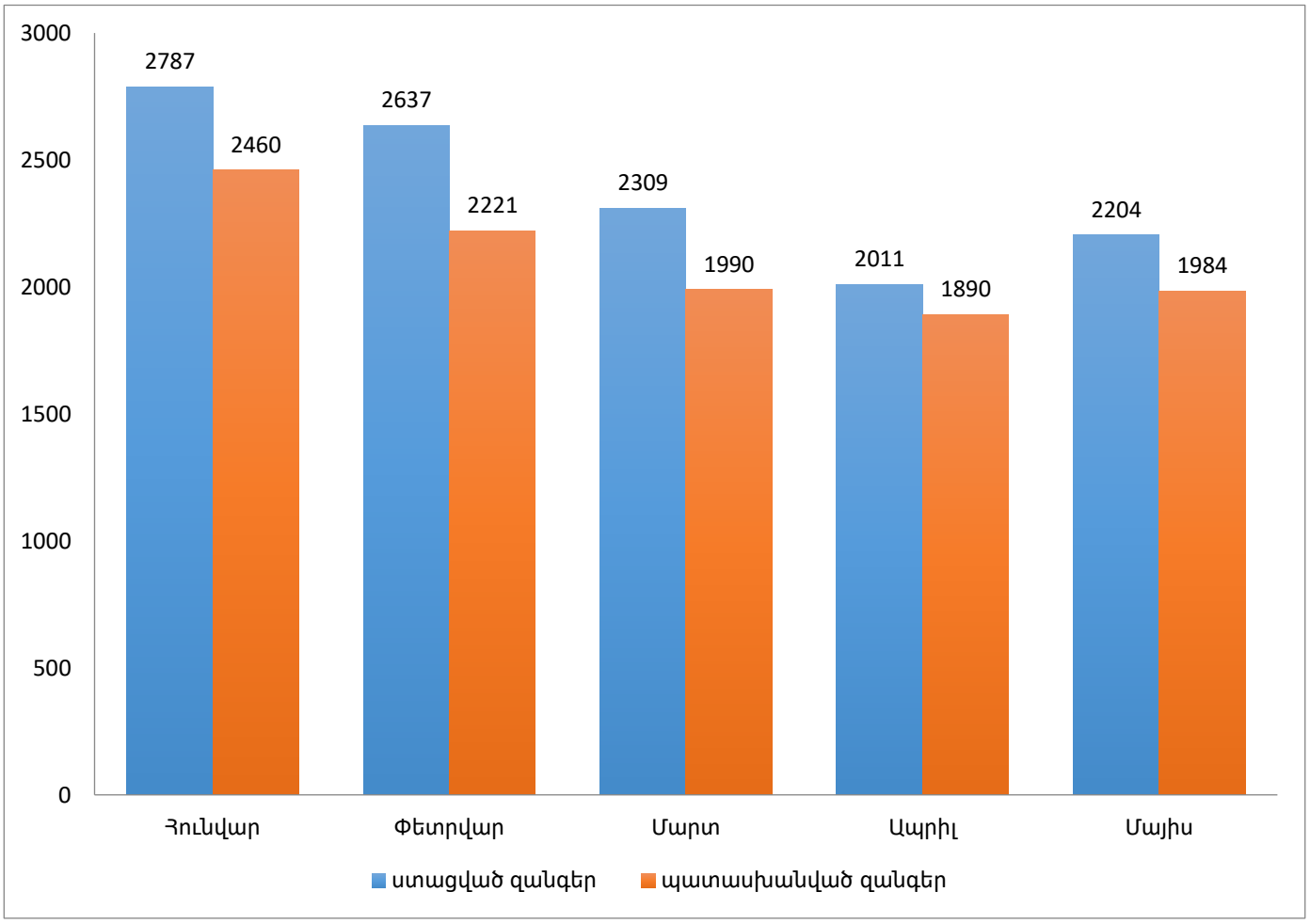
ՀՀ ՊՆ «ԹԵԺ ԳԻԾ»-ի 2024 ԹՎԱԿԱՆԻ 1-ԻՆ ԿԻՍԱՄՅԱԿԻ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Երևան

2024թ.

ՍՏԱՑՎԱԾ ԶԱՆԳԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՔԱՆԱԿԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐ

Գծապատկեր 1. 2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում՝ աշխատանքային ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գիծ»-ով ստացված զանգերի քանակը

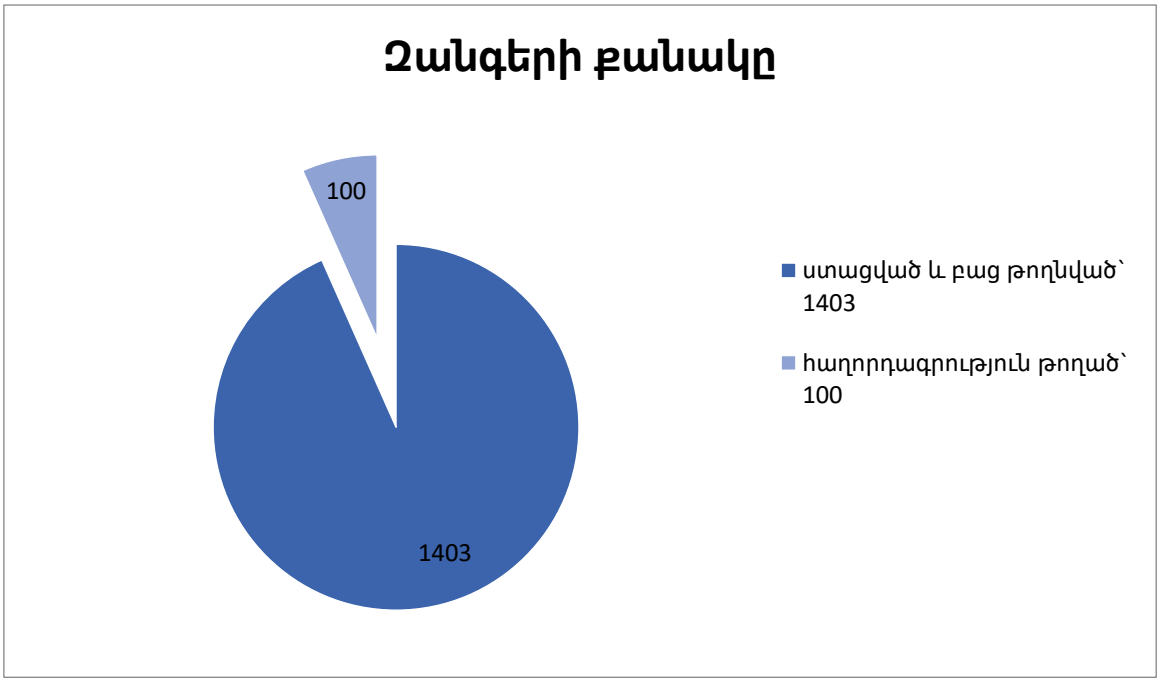


2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում՝ աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 11948 զանգ /օրական՝ միջինը 80 զանգ/, որից պատասխանվել է 10545-ին՝ ստացված զանգերի 88%-ին /օրական միջինը 70 զանգ/:

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

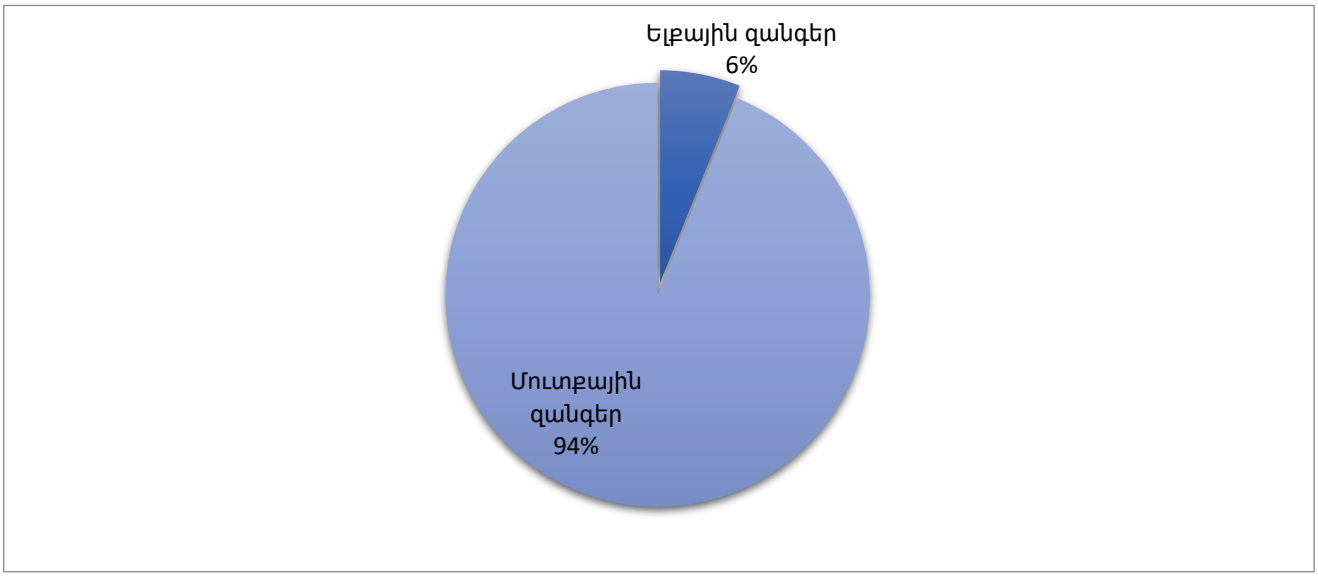
[1] Ոչ աշխատանքային օրերի և ժամերի համար համակարգն ունի հաղորդագրություն թողնելու հնարավորություն: Ստացված հաղորդագրություններն աշխատանքային ժամերի ընթացքում ստուգվում են օպերատորների կողմից, սակայն քաղաքացիները ոչ միշտ են օգտվում հաղորդագրություն թողնելու հնարավորությունից:

Գծապատկեր 2. 2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ՀՀ ՊՆ «Թեժ գիծ»-ով ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված և բաց թողնված զանգերի, ինչպես նաև հաղորդագրություն թողած զանգերի քանակը:



2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում՝ ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին «Թեժ գիծ»-ով ստացվել է 1403 զանգ, և 100-ը՝ ձայնային հաղորդագրություն: ՊՆ մարդու իրավունքների և բարեվարքության կազմակերպման կենտրոնի աշխատակիցները հետադարձ կապ են հաստատել ձայնային հաղորդագրություններ թողած քաղաքացիների հետ՝ խնդիրը պարզելու և լուծում տալու նպատակով:

Գծապատկեր 3. Մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն



2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ստացված զանգերի վերաբերյալ միջին վիճակագրական տվյալները հետևյալն են՝

- Զանգի միջին տևողությունը՝ 00:01:23:
- Զանգի առավելագույն տևողությունը՝ 00:40:45:
- Օպերատորներին միանալու համար սպասման մեջ գտնվելու միջին տևողությունը՝ 00:01:58:
- Օպերատորներին միանալու համար սպասման մեջ գտնվելու առավելագույն տևողությունը՝ 00:06:05:
- Բաց թողնված զանգերի քանակն արտահայտված տոկոսներով՝ 14%[2]:

Ստացված զանգերի բովանդակային դասակարգում

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

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

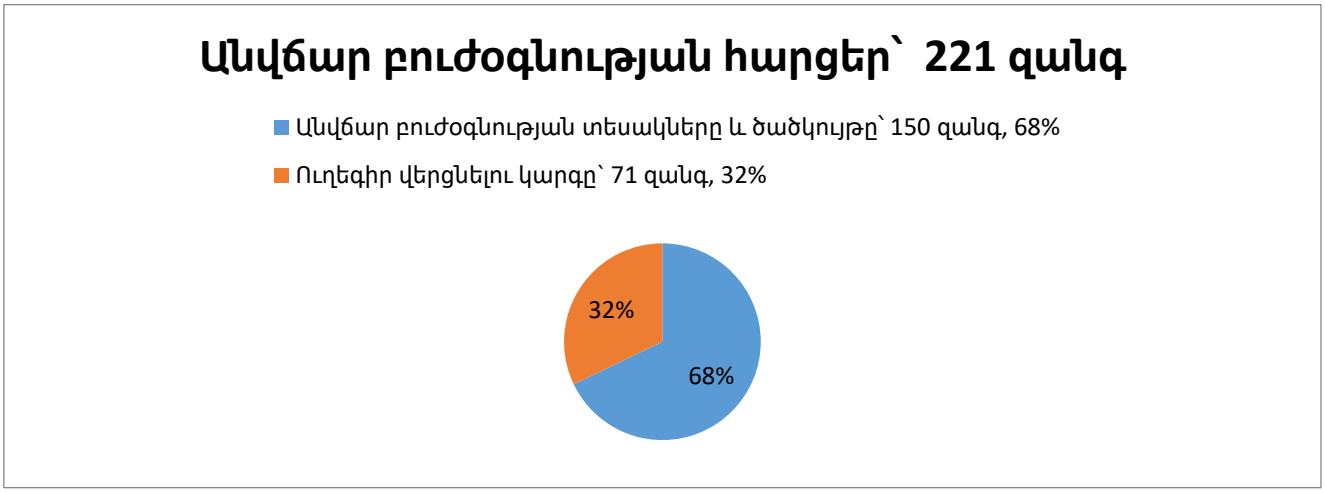
Գծապատկեր 3. Ստացված զանգերի դասակարգումը՝ ըստ բովանդակության

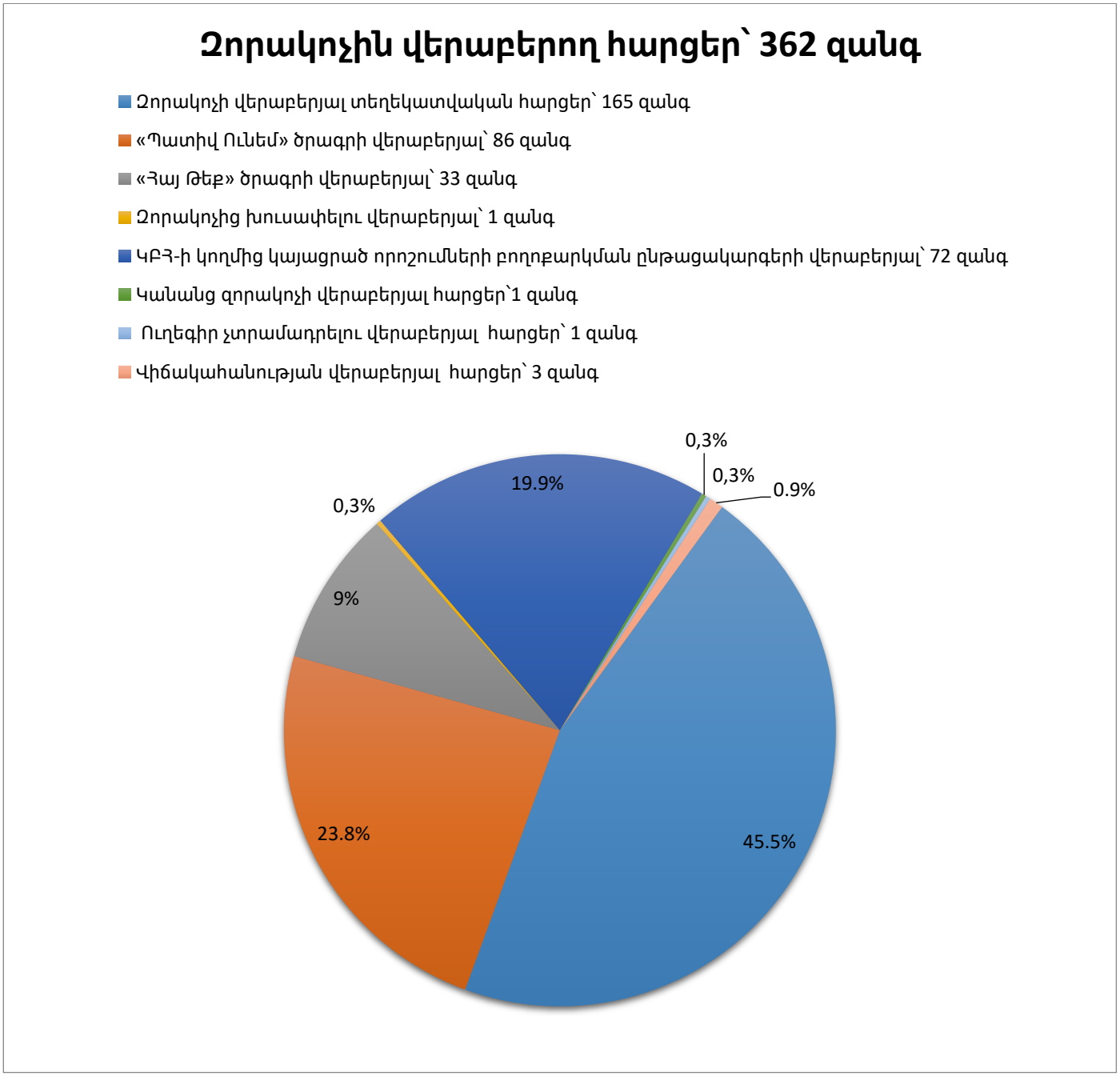
2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ստացված ***խնդրահարույց զանգերի մեծամասնությունը*** վերաբերել է 2023թ. Արցախում տեղի ունեցած

դեպքերին և տեղահանված պայմանագրային զինծառայողների կողմից ներկայացված հարցերին, մասնավորապես՝

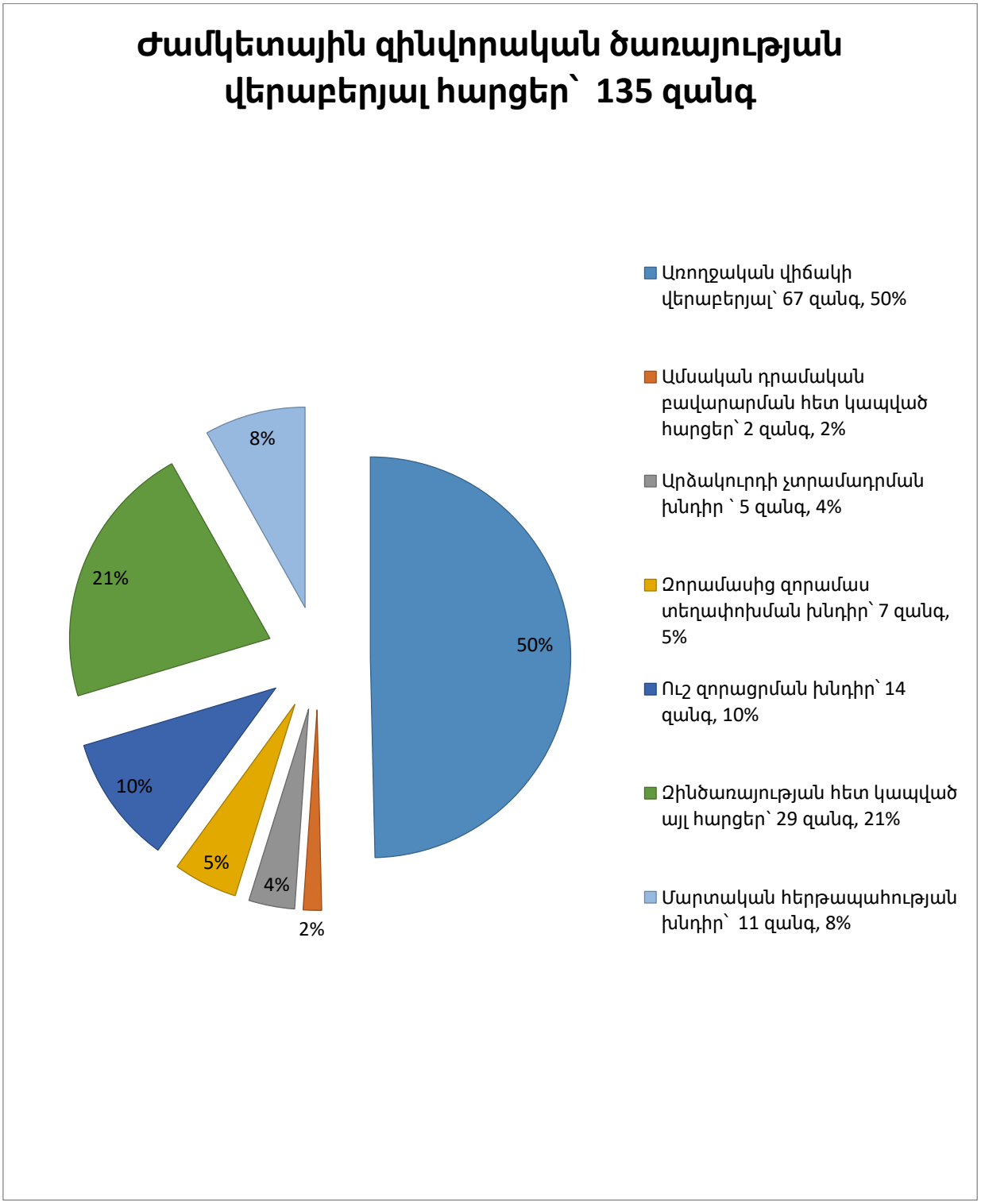
- Արցախից տեղահանված զինհաշմանդամների թոշակների տրամադրման, զոհված ԱՀ զինծառայողների ընտանիքներին ֆինանսական աջակցության վերաբերյալ,
- Արցախից տեղահանված զինծառայողների (անձանց) փաստաթղթերի /անձնական գործ, զինգրքույկ, վկայական/ վերականգնման վերաբերյալ,
- ԱՀ զորակոչային տարիքի քաղաքացիների՝ պարտադիր ժամկետային զինծառայության զորակոչման վերաբերյալ,
- Պահեստազորում հաշվառված զինծառայողների չօգտագործված արձակուրդների և ոչ աշխատանքային օրերին ծառայության ներգրավելու դիմաց փոխհատուցման ժամկետների վերաբերյալ հարցեր:

Ստացված զանգերի դասակարգումը՝ ըստ ենթատեսակների

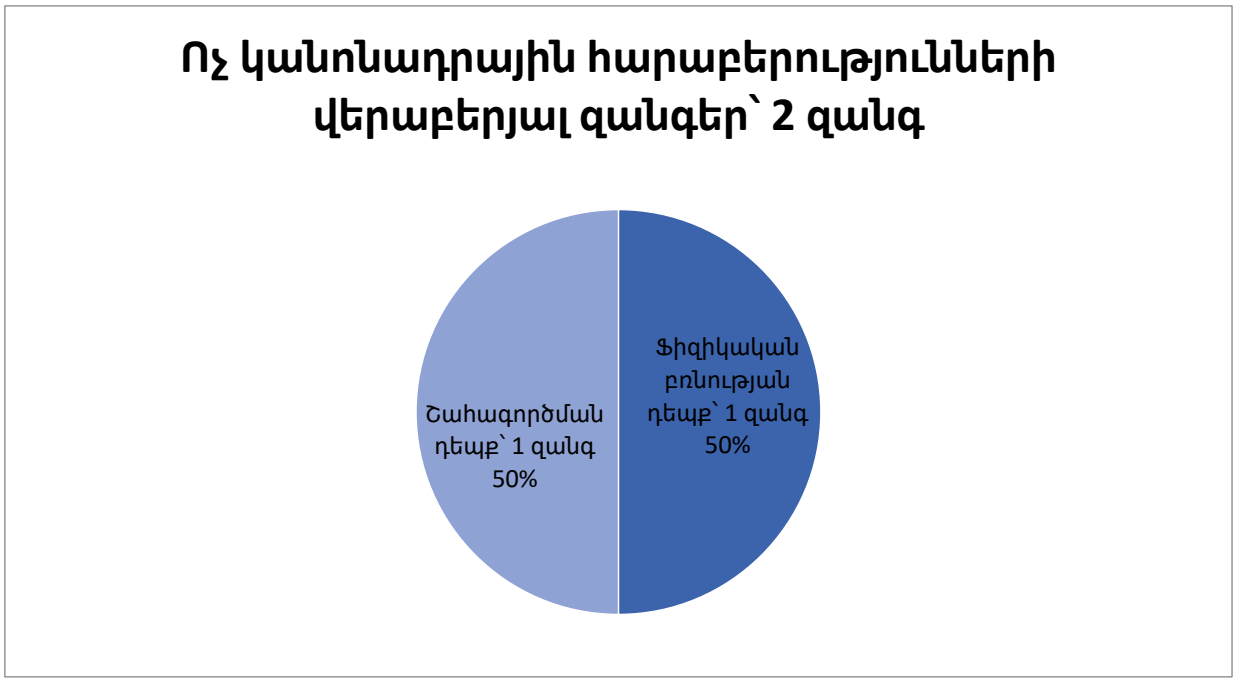




Հաշվետու տարվա ընթացքում զորակոչի վերաբերյալ ստացված զանգերը հիմնականում եղել են տեղեկատվական բնույթի: Զանգերի մեծամասնությունը վերաբերել են ԿԲՀ-ի կայացրած որոշումների բողոքարկման ընթացակարգերին և ‹‹Պատիվ ունեմ›› ծրագրին:



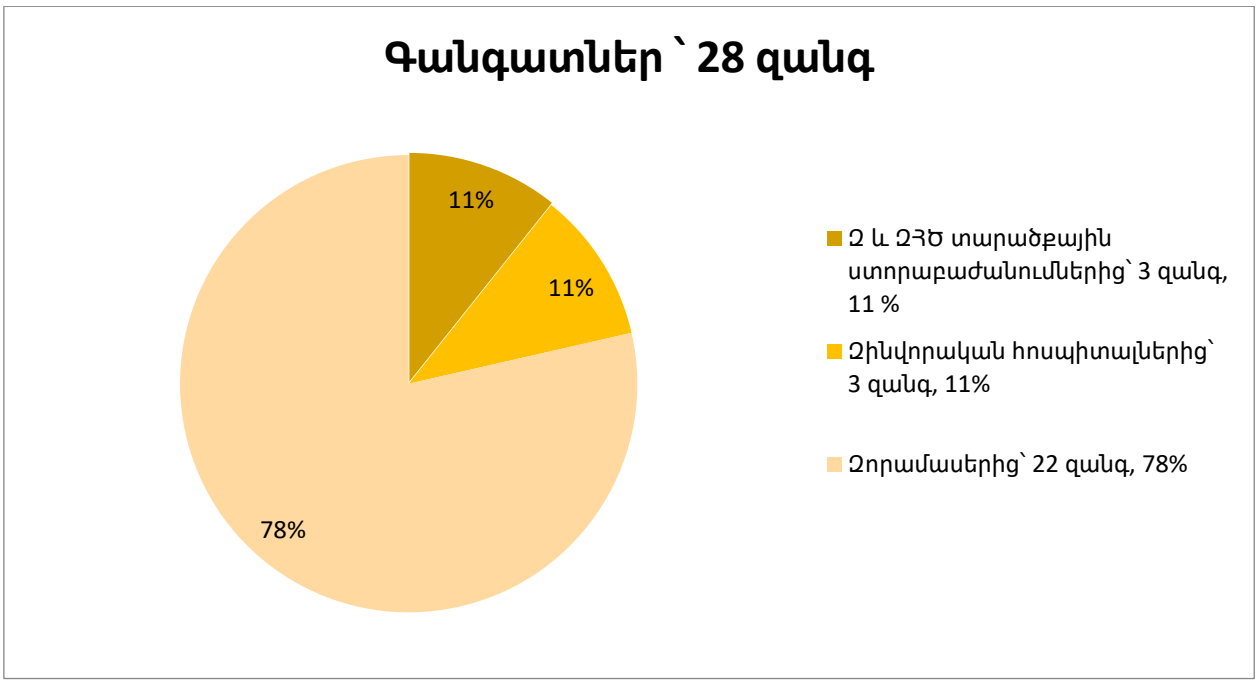
2024թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ՊՆ «Թեժ գիծ»-ով պարտադիր ժամկետային զինծառայողների ժամկետից ուշ արձակման վերաբերյալ ստացվել է 14 զանգ, իսկ մարտական հերթափոխը սահմանված ժամկետներում չկազմակերպելու վերաբերյալ՝ 11 զանգ: Սակայն աշխատանքային կարգով պարզվել է, որ ուշ զորացրման և մարտական հերթափոխի խնդիրները կապված են եղել եղանակային անբարենպաստ պայմանների հետ:



2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ՊՆ «Թեժ գիծ»-ով ոչ կանոնադրային հարաբերությունների վերաբերյալ ստացված զանգերի թիվը նախորդ տարվա համեմատ զգալի նվազել է՝ կազմելով 4 զանգ: Յուրաքանչյուր դեպքի վերաբերյալ ճշգրտումներ են կատարվել, ինչպես աշխատանքային կարգով, այնպես էլ համապատասխան գրություններով:

Գրանցված զանգերը եղել են հետևյալ բնույթի՝

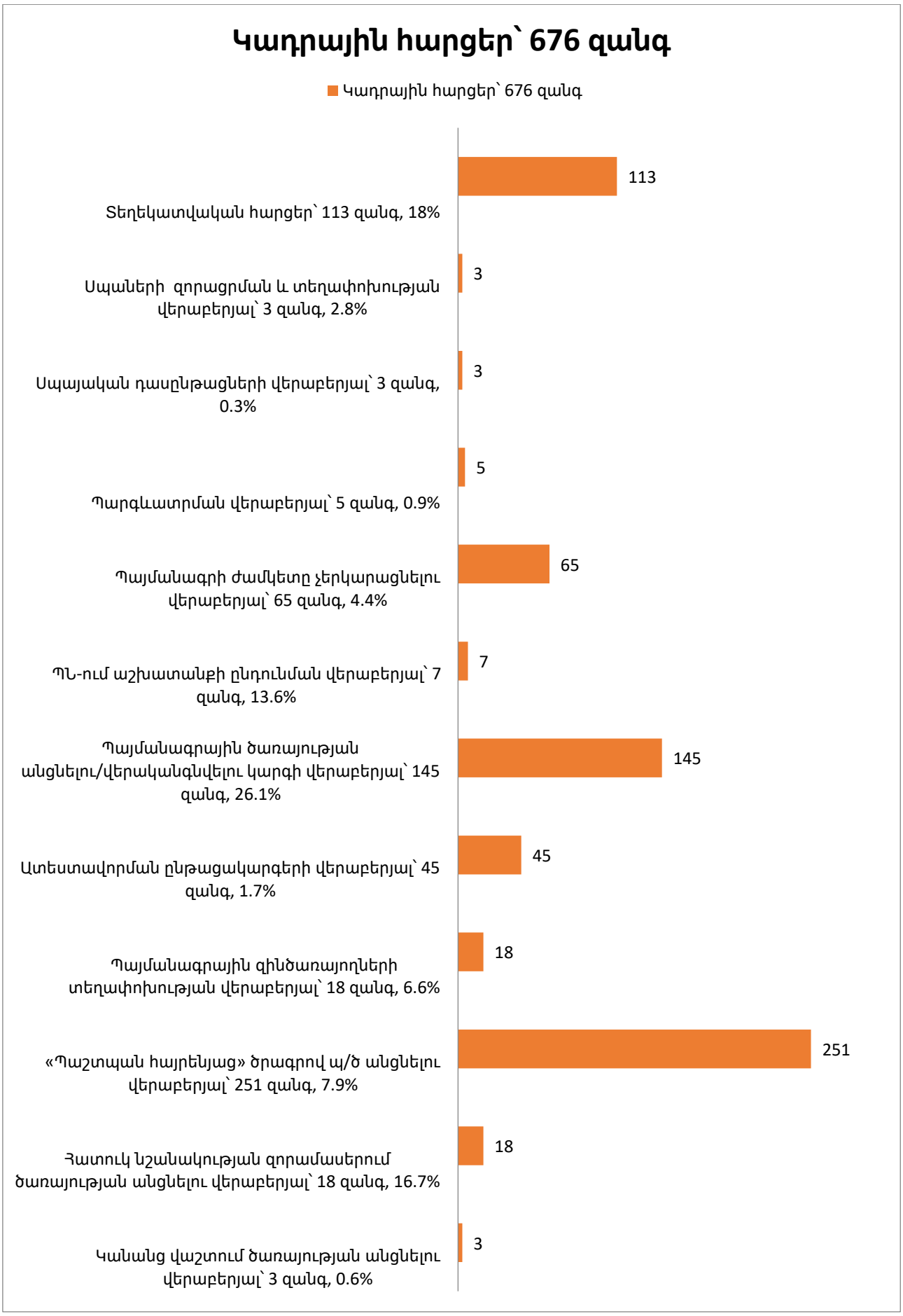
- 1 ֆիզիկական բռնության դեպք, որը չի հիմնավորվել,
- 1 շահագործման դեպք, որի հիման վրա քրեական վարույթ է նախաձեռնվել:



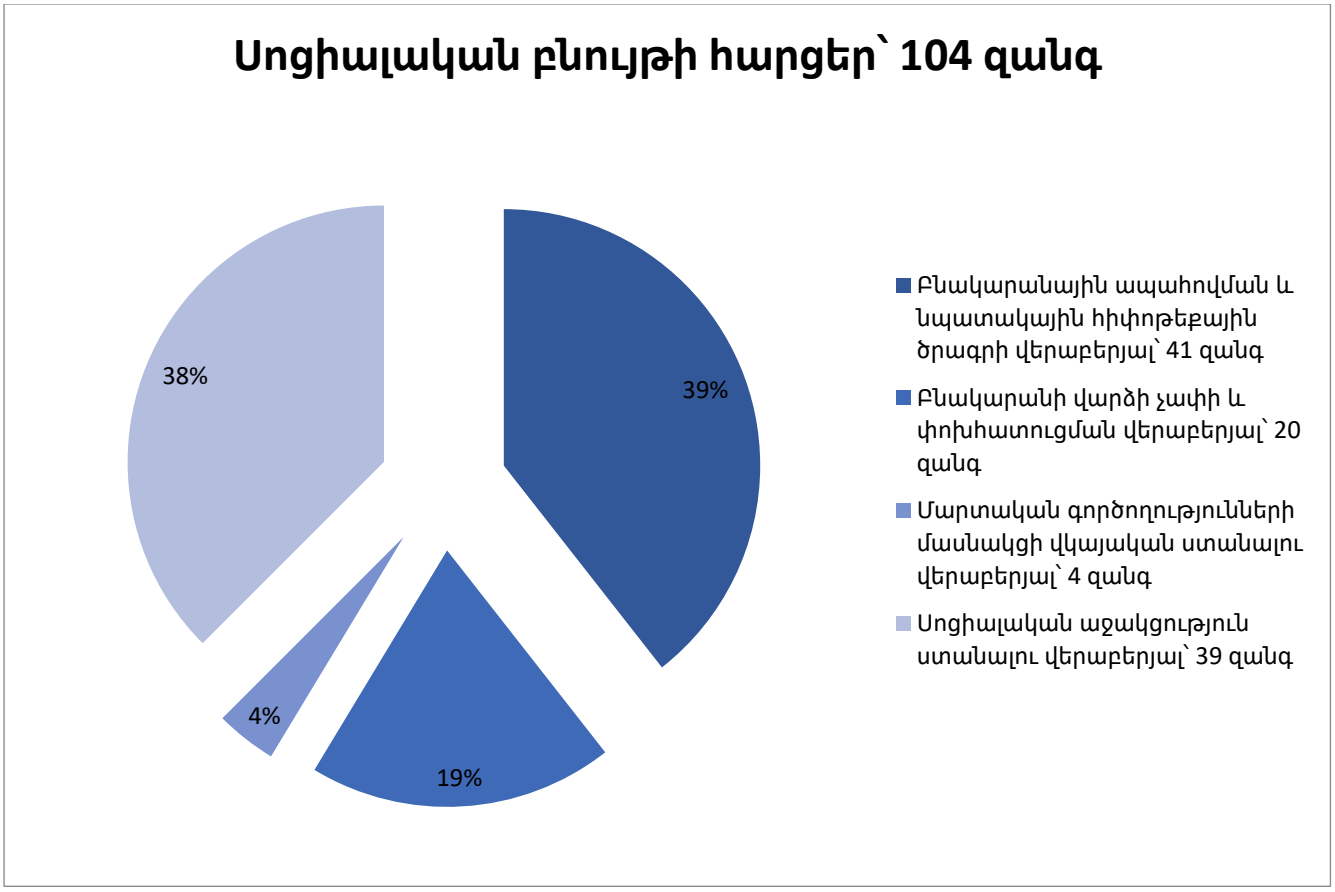
2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ՊՆ «Թեժ գիծ»-ով ստացվել է շուրջ 28 գանգատ: Յուրաքանչյուր դեպք առանձին քննության է ենթարկվել, ըստ անհրաժեշտության գրություններ են ուղարկվել պատասխանատու ստորաբաժանումներ:

Գանգատների մեծ մասը՝ 22 զանգ, վերաբերվել է զորամասերում առկա խնդիրներին՝

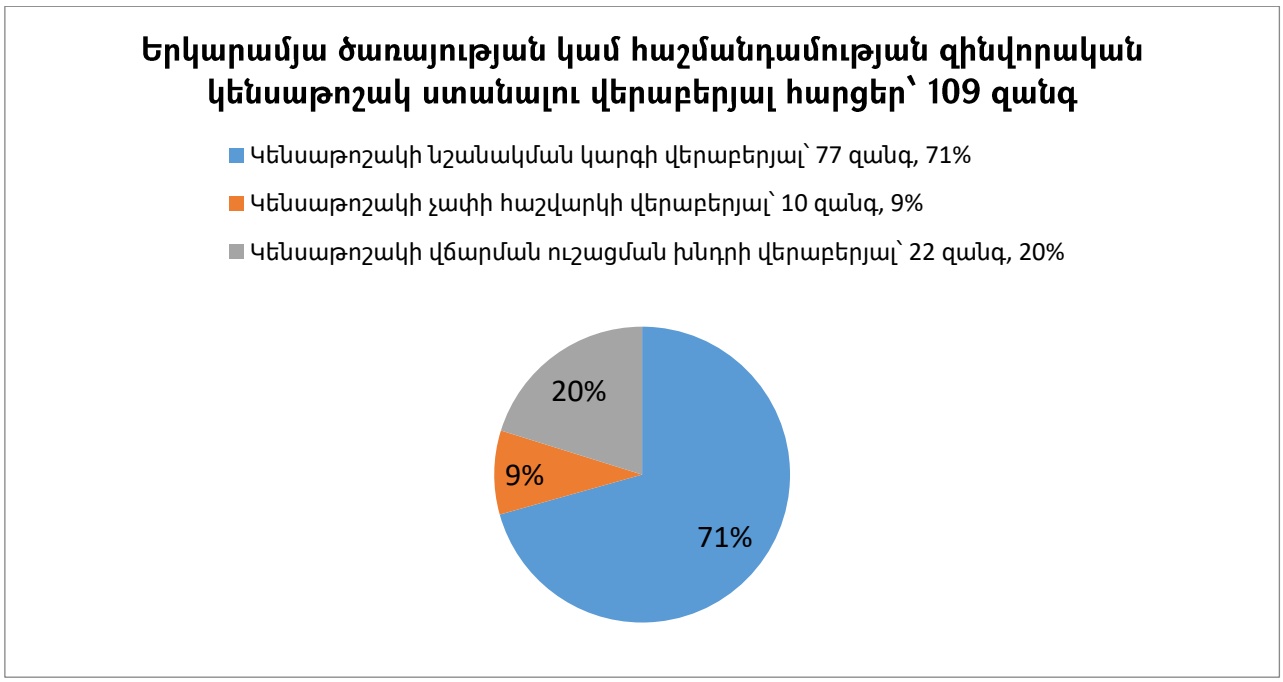
- զորամասերում մարտական հերթապահության սահմանված ժամկետներում հերթափոխ չիրականացնելու և ուշ զորացրման վերաբերյալ,
- զինվորական հոսպիտալներից ու Զ և ԶՀԾ տարածքային ստորաբաժանումների վերաբերյալ գրանցված բողոքները հիմնականում կապված են եղել աշխատակիցների կողմից քաղաքացիների նկատմամբ դրսևորած ոչ պատշաճ վերաբերմունքի հետ: Յուրաքանչյուր դեպքի վերաբերյալ տեղեկացվել է՝ ըստ համապատասխան ստորաբաժանումների: Արդյունքում, խնդիրներին տրվել են լուծումներ:


Կադրային հարցեր՝ 676 զանգ
Կադրային հարցեր՝ 676 զանգ
Տեղեկատվական հարցեր՝ 113 զանգ, 18%
113
Սպաների զորացրման և տեղափոխության վերաբերյալ՝ 3 զանգ, 2.8%
3
Սպայական դասընթացների վերաբերյալ՝ 3 զանգ, 0.3%
3
Պարգևատրման վերաբերյալ՝ 5 զանգ, 0.9%
5
Պայմանագրի ժամկետը չերկարացնելու վերաբերյալ՝ 65 զանգ, 4.4%
65
ՊՆ-ում աշխատանքի ընդունման վերաբերյալ՝ 7 զանգ, 13.6%
7
Պայմանագրային ծառայության անցնելու/վերականգնվելու կարգի վերաբերյալ՝ 145 զանգ, 26.1%
145
Ատեստավորման ընթացակարգերի վերաբերյալ՝ 45 զանգ, 1.7%
45
Պայմանագրային զինծառայողների տեղափոխության վերաբերյալ՝ 18 զանգ, 6.6%
18
«Պաշտպան հայրենյաց» ծրագրով պ/ծ անցնելու վերաբերյալ՝ 251 զանգ, 7.9%
251
Հատուկ նշանակության զորամասերում ծառայության անցնելու վերաբերյալ՝ 18 զանգ, 16.7%
18
Կանանց վաշտում ծառայության անցնելու վերաբերյալ՝ 3 զանգ, 0.6%
3

2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ստացված կադրային հարցերի մեծ մասը վերաբերել են «Պաշտպան հայրենյաց» ծրագրով պայմանագրային ծառայության անցնելու համար ներկայացված զեկուցագրերի ընթացքավորմանը, զինվորական պայմանագրային ծառայության և ծառայության վերականգնման ընթացակարգերին, պայմանագրի ժամկետը չերկարացնելուն:

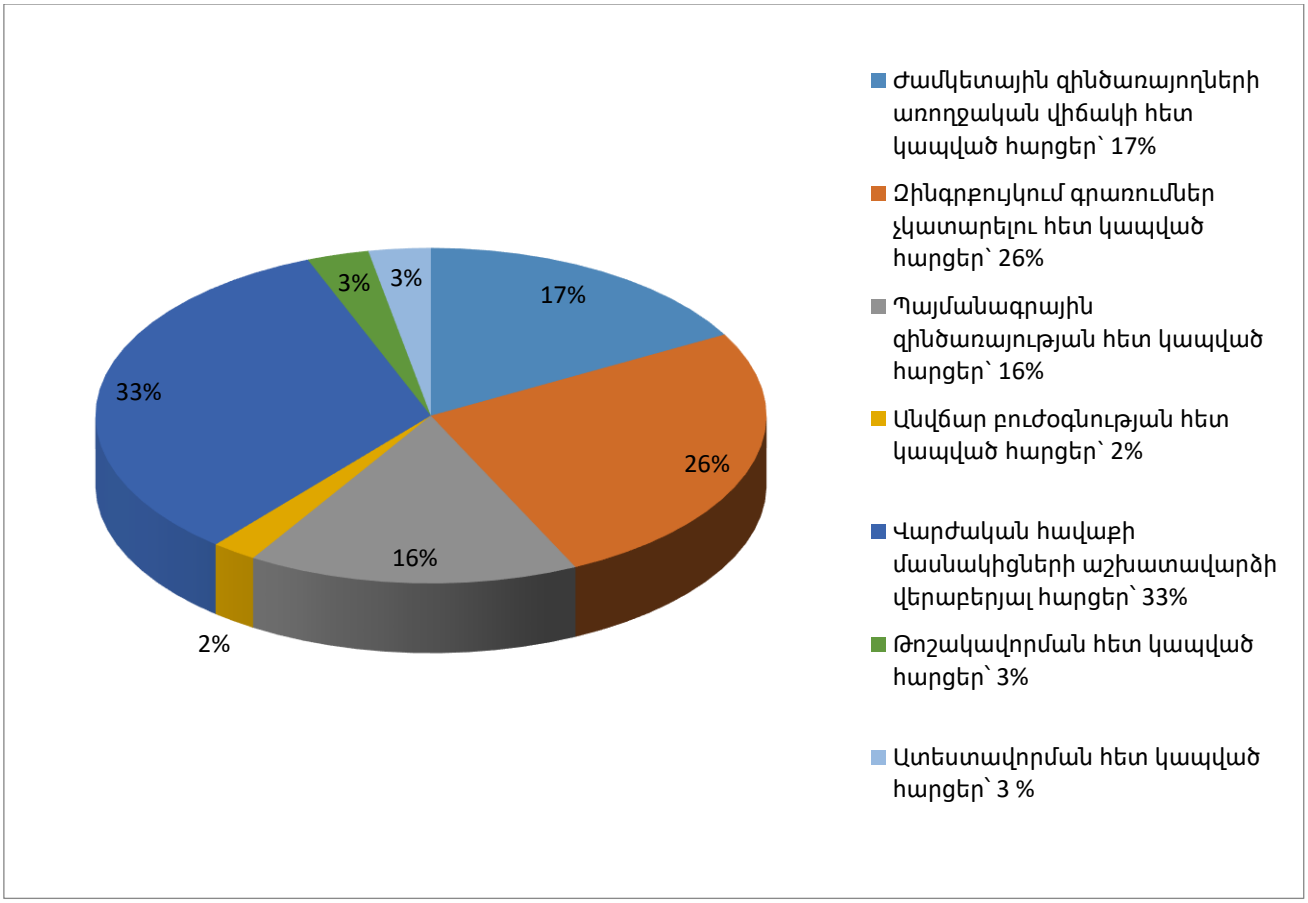


2024 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում զանգեր են ստացվել ՀՀ կառավարության հուլիսի 20 N 1219-Ն որոշման համաձայն՝ զինծառայողներին բնակարանային վարձի փոխատուցման և օգոստոսի 22 N 1091-Ն որոշման համաձայն՝ հիփոթեքային ծրագրով բնակարանի ձեռք բերման ընթացակարգերի վերաբերյալ:



Երկարամյա ծառայության կամ հաշմանդամության զինվորական կենսաթոշակ ստանալու կարգի վերաբերյալ ստացված զանգերը հիմնականում վերաբերել են ԱՀ-ից տեղափոխված զինծառայողների երկարամյա ծառայության և հաշմանդամության զինվորական կենսաթոշակի վերականգնման հարցերին:

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



2024թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում գրանցված խնդրահարույց հարցերի 75%-ը անմիջական լուծում է ստացել ՄԻԲԿԿ-ի միջոցով, իսկ մնացածն աշխատանքային կարգով փոխանցվել է համապատասխան ստորաբաժանումների:

2024թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ՊՆ «Թեժ գիծ»-ով ստացված տեղեկատվական զանգերի մեծամասնությունը վերաբերել է վարժական հավաքների կազմակերպման ընթացակարգերին, տրամադրվող դրամական ապահովման գումարների չափերին և ժամկետներին, պարտադիր ժամկետային զինվորական ծառայության ամառային զորակոչին:

Հաշվետու տարվա 1-ին կիսամյակի ընթացքում բազմաթիվ զանգեր են ստացվել նաև պահեստազորում հաշվառված զինծառայողների կողմից չօգտագործված արձակուրդների, ոչ աշխատանքային օրերին ծառայության ներգրավվելու դիմաց փոխհատուցման ժամկետների վերաբերյալ: