

# Տարեկան Հաշվետվություն

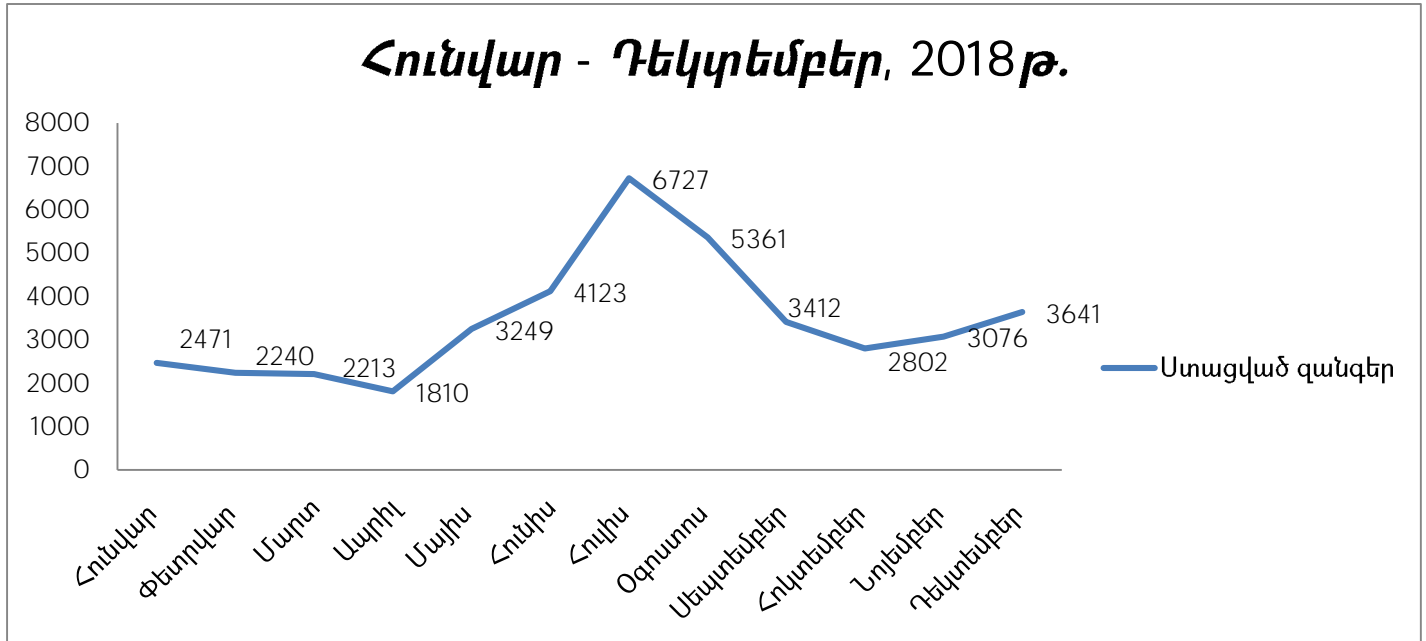
2018 թվականին ՀՀ ՊՆ «ԹԵԺ գծով» ստացված  
զանգերի վերաբերյալ



ՀՀ ՊՆ ՄԱՐԴՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲԱՐԵՎԱՐՔՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ  
Երևան  
Դեկտեմբեր, 2018

## Ստացված զանգերի մասին քանակական տվյալներ

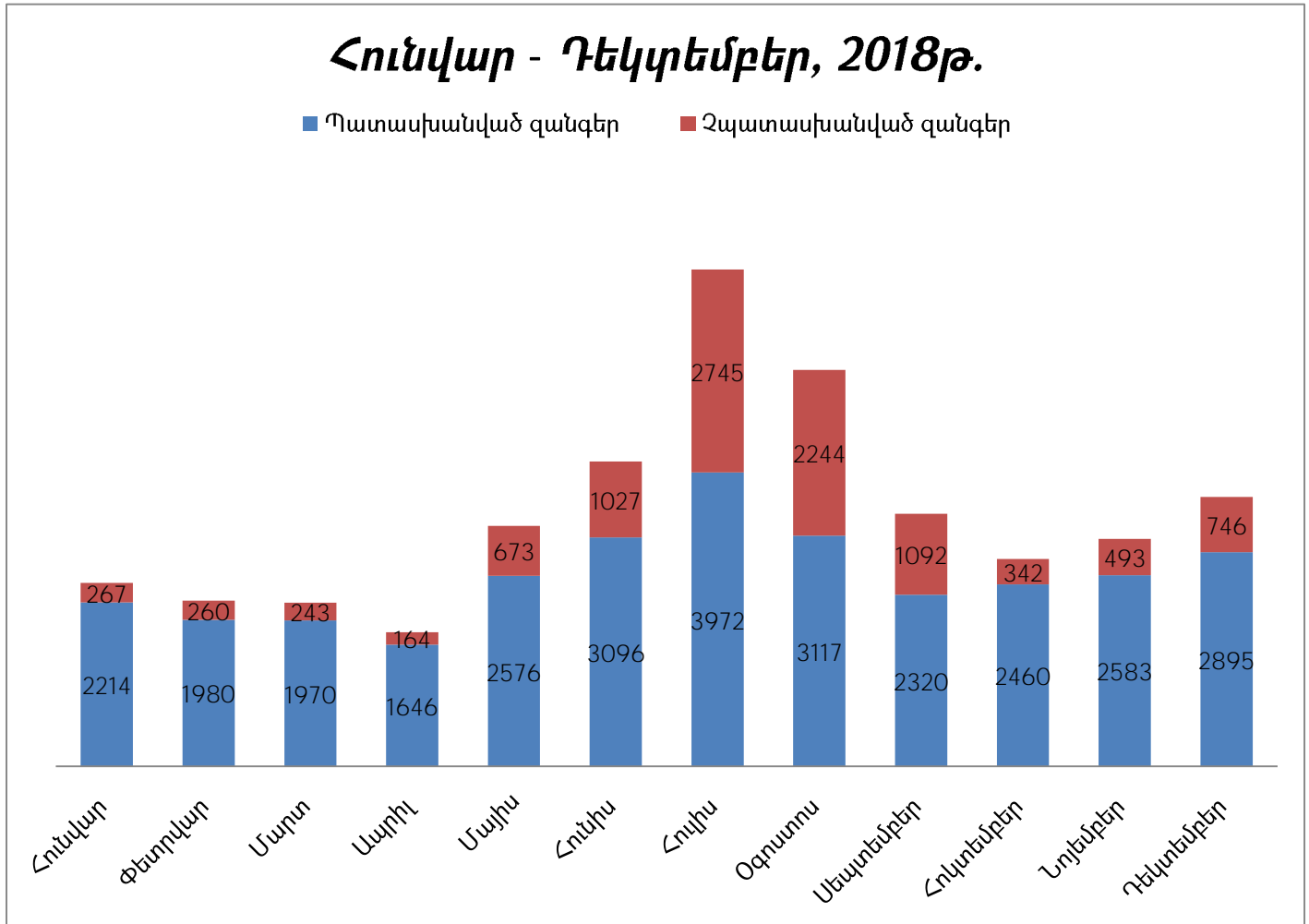
Դիագրամ 1. 2018թ. աշխատանքային ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



2018թ. աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 41 125 զանգ, որից պատասխանվել է 30 829-ին՝ ստացված զանգերի 75%-ին<sup>1</sup>: 2018թ.-ին ստացված զանգերի թիվը մոտ 20%-ով գերազանցում է 2017թ. գրանցված ցուցանիշը<sup>2</sup>: Միևնույն ժամանակ 6%-ով ավելացել է չպատասխանված զանգերի թիվը, որը պայմանավորված է զանգերի թվի զգալի աճով, ինչպես նաև առկա ռեսուրսների հետ կապված տեխնիկական խնդիրներով («Թեժ գծում» միաժամանակ գործում է ընդամենը 3 համակարգիչ, որոնցից մեկը 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 2000-ից 2200-ի շուրջ: Զանգերի թվի մեջ նշանակալի աճ է գրանցվել ս.թ. մայիսի 3-րդ շաբաթվանից սկսած, 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):

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

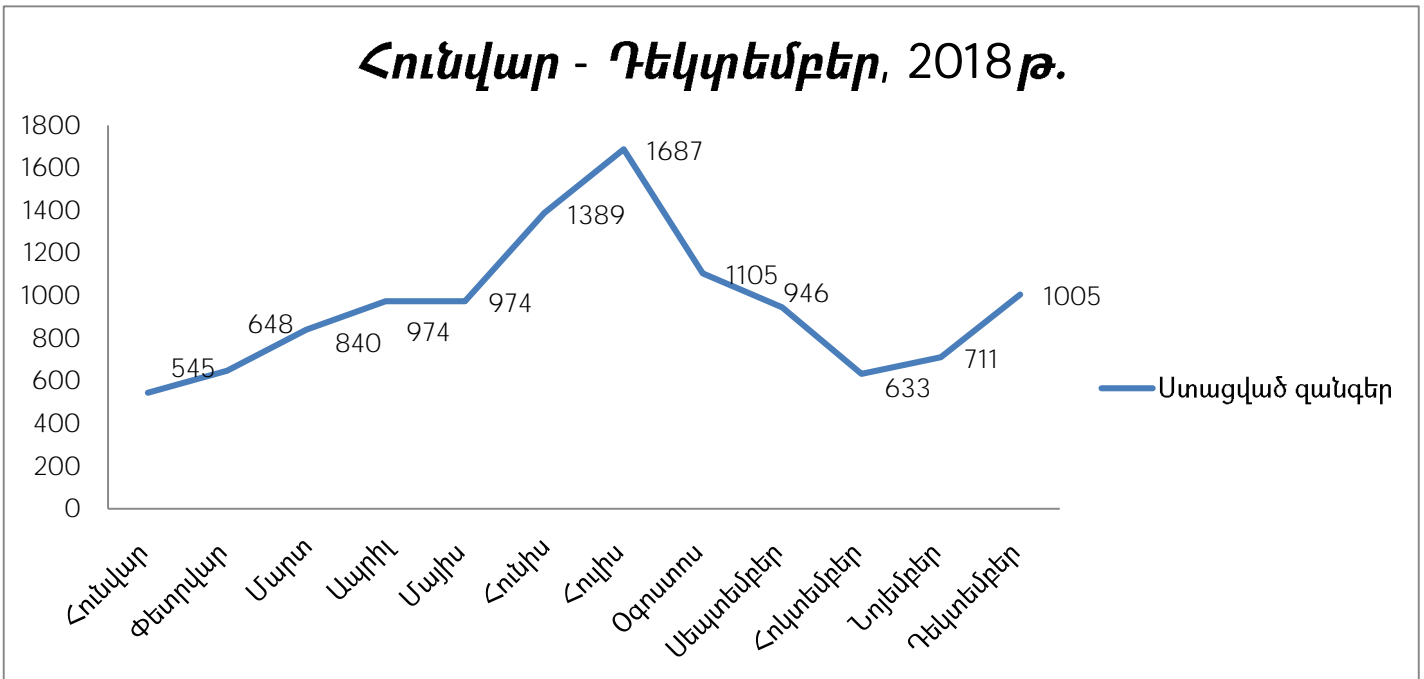
<sup>2</sup> 2017թ. ընդհանուր առմամբ գրանցվել էր 33 439 զանգ:



ՀՀ ՊՆ «թեժ գծի» մշտական հասանելիությունն ապահովելու նպատակով վարվում է նաև ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն<sup>3</sup>: Ոչ աշխատանքային ժամերին ստացված զանգերը գրանցվում են բազայում, որոնց անդրադարձ է կատարվում արդեն աշխատանքային ժամերին: 2018թ.-ին ոչ աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 11 457 զանգ՝ ընդհանուր ստացված զանգերի 22%-ը: Ոչ աշխատանքային ժամերին ստացված զանգերի քանակն ըստ ամիսների ներկայացված է 3-րդ դիագրամում:

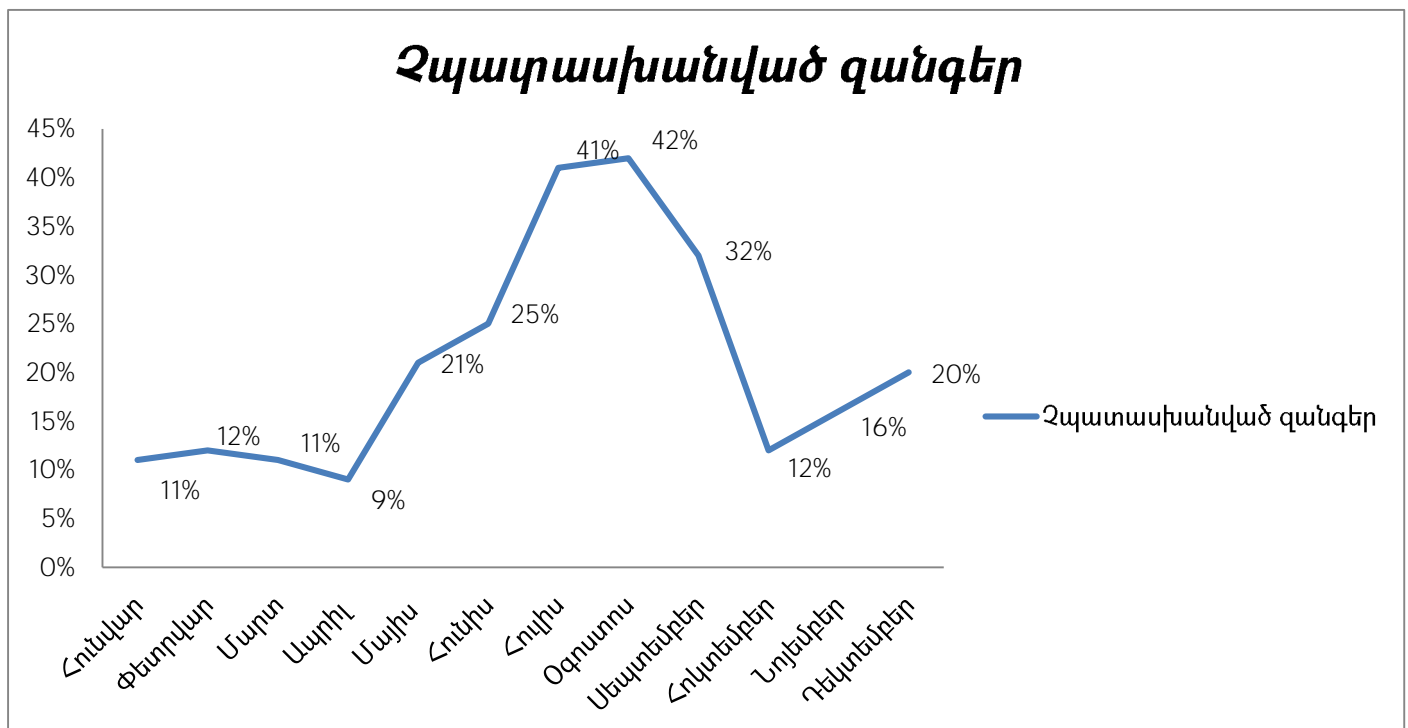
<sup>3</sup> Ոչ աշխատանքային օրերի և ժամերի համար համակարգը նախատեսում է հաղորդագրություն թողնելու հնարավորություն: Ստացված հաղորդագրություններն աշխատանքային ժամերի ընթացքում ստուգվում են օպերատորների կողմից, սակայն, որպես կանոն, քաղաքացիները խուսափում են հաղորդագրություն թողնելու տարբերակից:

Դիագրամ 3. 2018թ. ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



Համեմատելով 1-ին և 3-րդ դիագրամները՝ ակնհայտ է գծագրերի դինամիկայի նմանությունը: Մեկ այլ հոմոլոգ նմանություն կարելի է գտնել 1-ին և 4-րդ դիագրամների միջև, որտեղ ցուցադրված է ըստ ամիսների բաց թողնված զանգերի քանակը՝ արտահայտված տոկոսներով (պատկերված է ստորև՝ *տե՛ս դիագրամ 4*):

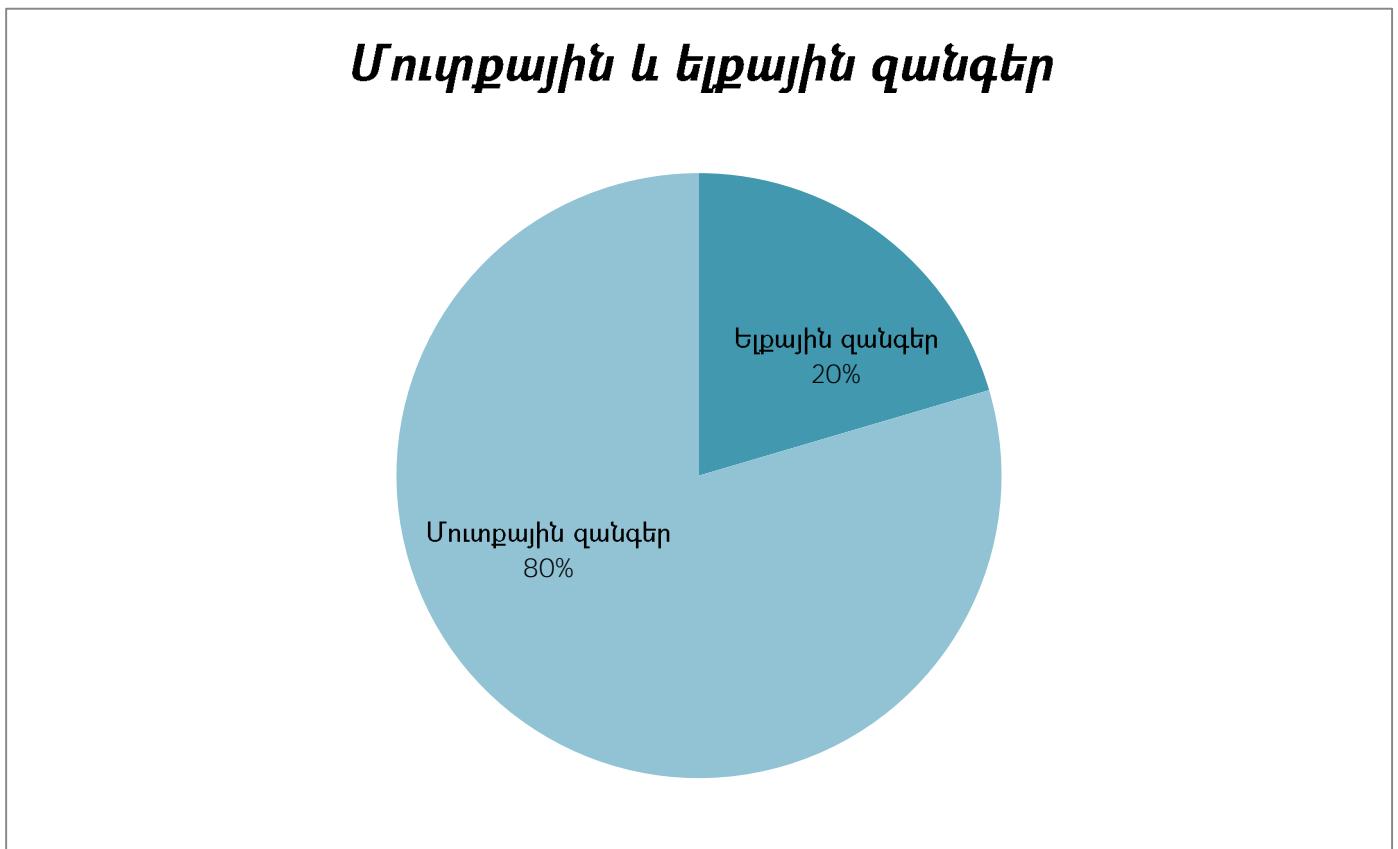
Դիագրամ 4. 2018թ. ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



## Լրացուցիչ վիճակագրություն ստացված զանգերի վերաբերյալ

2018թ. պատասխանված զանգերից 20 061-ը՝ պատասխանված զանգերի մոտ 65%-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: 2018թ. կատարված «թեժ գծի» զանգերի 20%-ը եղել են ելքային, այսինքն՝ կատարվել են թեժ գծի աշխատակիցների կողմից:

Դիագրամ 5. Մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն



2018թ. ընթացքում ստացված զանգերի վերաբերյալ միջին վիճակագրական տվյալները հետևյալն են՝

- Զանգերի միջին տևողությունը՝ 00:04:23
- Զանգի առավելագույն տևողությունը՝ 01:12:17
- Օպերատորներին միանալու համար սպասելու միջին տևողությունը՝ 00:01:05
- Բաց թողնված զանգերի քանակը արտահայտված տոկոսներով՝ 25%<sup>4</sup>

### **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 ստորև<sup>5</sup> (*Տե՛ս դիագրամ 6*):

2018թ.-ին գերակշռում են տեղեկատվական/խորհրդատվական բնույթի (32%) հարցերը (ՀՀ օրենքների վերաբերյալ մեկնաբանությունների (5%), կոնտակտային տվյալների (15%), դիմումների ընթացքի վերաբերյալ տեղեկատվության (3%), ՀՀ պաշտպանության նախարարի և ԳՇ պետի մոտ քաղաքացիների ընդունելության կարգի վերաբերյալ տեղեկատվության (2%) և այլ տեղեկատվության տրամադրում (7%)):

Հաջորդ կատեգորիան պարտադիր ժամկետային գինձառայողների վերաբերյալ հարցերն ու բողոքներն են (15%): Քաղաքացիները հիմնականում բողոքում են ժամկետային գինձառայողների առողջական վիճակի հետ կապված խնդիրներից (8%): Մի շարք գանգատներ են գրանցվել նաև զորամասերում անհրաժեշտ պարագաներ չտրամադրելու, արձակուրդային գումարները չփոխանցելու, ճանապարհաձախսը չփոխհատուցելու, սննդի որակի և այլնի վերաբերյալ (ընդհանուր առմամբ 7%):

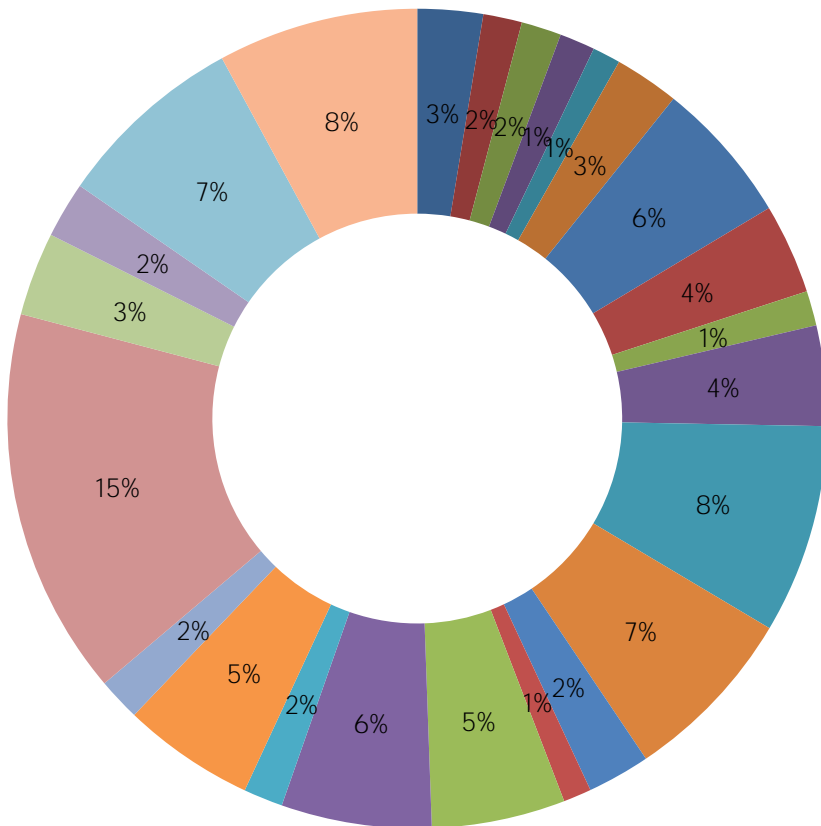
---

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

<sup>5</sup> 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%
- Հանցագործության առերևույթ տարրեր պարունակող խնդիրներ՝ 2%
- Առաջարկություններ և շնորհակալություններ՝ 2%
- ԿԲՀ կողմից կայացրած որոշումների հետ կապված խնդիրներ՝ 1%
- Հարցեր «Ես եմ» ծրագրի վերաբերյալ՝ 1%
- Հարցեր «Պատիվ ունեմ» ծրագրի վերաբերյալ՝ 3%
- Զորակոչին վերաբերող այլ հարցեր/խնդիրներ՝ 6%
- Թոշակավորման հետ կապված խնդիրներ՝ 4%
- Բնակարանային ապահովման հետ կապված խնդիրներ՝ 1%
- Սոցիալական բնույթի այլ հարցեր/խնդիրներ՝ 4%
- Ժամկետային զինծառայողների առողջական վիճակի հետ կապված խնդիրներ՝ 8%
- Ժամկետային զինվորական ծառայության հետ կապված այլ խնդիրներ՝ 7%
- Կադրային հարցեր՝ 2%
- Կրթական ոլորտին վերաբերող հարցեր՝ 1%
- ՀՀ օրենքների վերաբերյալ մեկնաբանությունների տրամադրում՝ 5%
- Պայմանագրային զինծառայության հետ կապված հարցեր՝ 6%
- Ֆինանսական բնույթի հարցեր/խնդիրներ՝ 2%
- Զինկոմիսարիատների հետ կապված խնդիրներ՝ 5%
- Զինգրքույկում գրառում չկատարելու խնդիր՝ 2%
- Կոնտակտային տվյալների հարցում՝ 15%
- Դիմումների ընթացքի վերաբերյալ հարցեր՝ 3%
- Պաշտպանության նախարարի և ԳՇ պետի մոտ ընդունելության կարգ՝ 2%
- Տեղեկատվական բնույթի այլ հարցեր՝ 7%
- Այլ հարցեր/խնդիրներ՝ 8%



Համեմատության համար՝ կադրային սպաների (2%) և պայմանագրային զինծառայողների (6%) վերաբերյալ ստացված հարցերն ու բողոքներն ավելի քիչ են: Գանգատները վերաբերում են աշխատավարձի, արձակուրդի, տեղափոխումների և ծառայությունից արձակվելու վերաբերյալ հարցերին և խնդիրներին:

2018թ.-ին՝ հիմնականում հունվար, հուլիս և օգոստոս ամիսներին գրանցվել են բազմաթիվ զանգեր զորակոչի կազմակերպման և ընթացքի վերաբերյալ (11%): Հարցերը հիմնականում վերաբերել են ԿԲՀ կողմից կայացրած որոշումներին (1%), «Ես եմ» (1%) և «Պատիվ ունեմ» (3%) ծրագրերին, ինչպես նաև զորակոչի ընթացքի և կազմակերպման վերաբերյալ այլ հարցերին (6%): Զորակոչի ընթացքում նաև մի շարք գանգատներ են ստացվել զինկոմիսարիատների աշխատանքից և օպտիմալացման հետևանքով առաջացած խնդիրներից (5%):

2018թ.-ին ՀՀ ՊՆ «թեժ գծի» աշխատանքի արդյունքում բազմաթիվ դեպքեր են ուղարկվել ՊՆ ՌՌ, որոնց հիման վրա նյութեր են նախապատրաստվել: Հանցագործության առերևույթ տարրեր պարունակող զանգերը կազմել են պատասխանված զանգերի ընդհանուր թվի 2%-ը, սակայն գրանցվել են նաև դեպքեր, երբ հանցագործության վերաբերյալ կասկածներն առաջացել են «թեժ գծի» օպերատորների կողմից գործի ընթացքավորումից հետո:

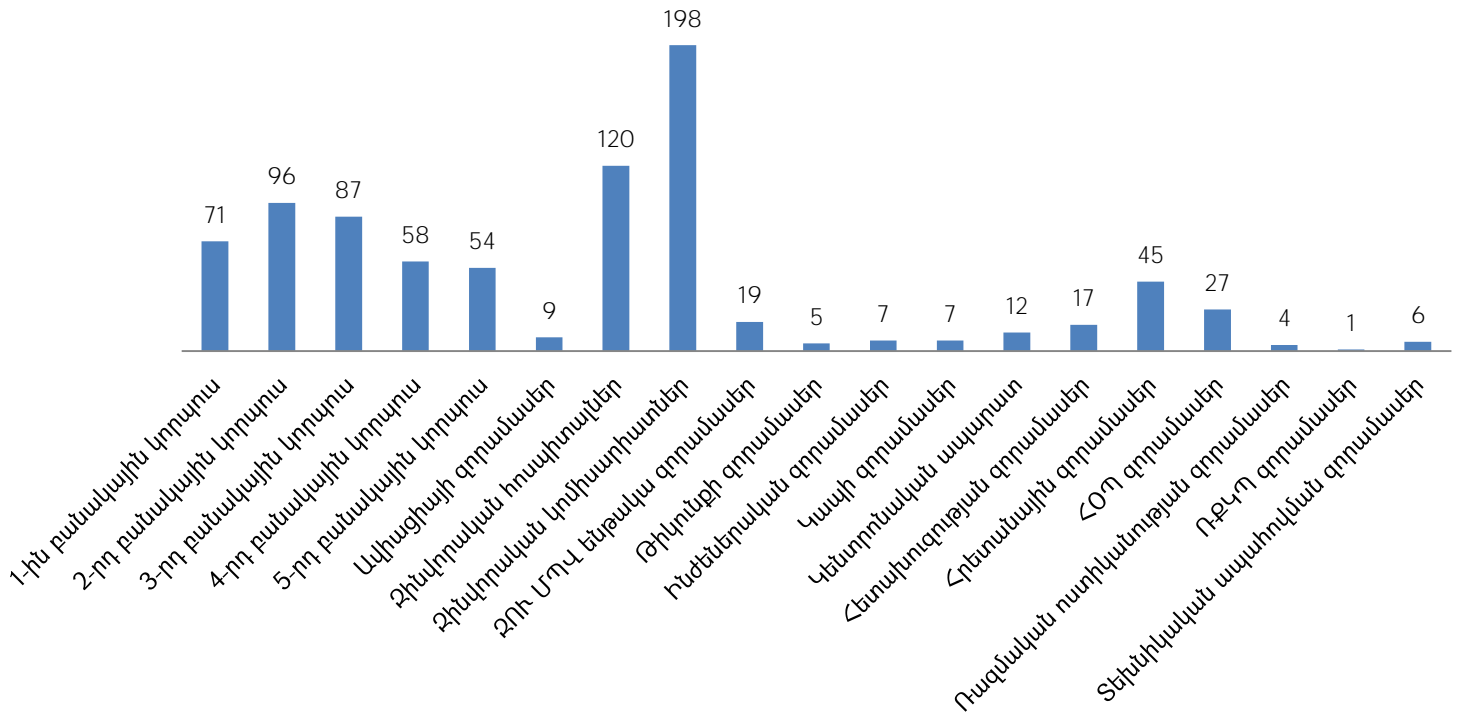
Սոցիալական բնույթի հարցերը կազմում են ընդհանուր զանգերի թվի 9%-ը, որոնցից 4-ը վերաբերել են թոշակների տրամադրմանը, իսկ 1-ը բնակարանային ապահովման հարցերին:

Ստացված զանգերի դասակարգումն ըստ զորամասերի ներկայացված է առաջին հավելվածում: Ստորև ներկայացված աղյուսակում զորամասերը դասակարգված են ի սկզբանե «թեժ գծին» տրամադրված բազայի հիման վրա: Ոստի, վիճակագրական անճշտություններից խուսափելու նպատակով 2018թ. զորամասերի հետ կապված փոփոխությունները /լուծարում, միացում և այլն/ հաշվի չեն առնվել:



**Հավելված 1. Սրացված զանգերի դասակարգումն ըստ զորամասերի**

**2018 թ. ՀՀ ՊՆ զորամասերից սրացված բողոքների թիվը**



<b>ՊՆ 1-ին բանակային կորպուս - 71</b>	
<b>ՊՆ 2-րդ բանակային կորպուս - 96</b>	
<b>ՊՆ 3-րդ բանակային կորպուս - 87</b>	
<b>ՊՆ 4-րդ բանակային կորպուս - 58</b>	
<b>ՊՆ 5-րդ բանակային կորպուս - 54</b>	
<b>ՊՆ Ավիացիայի զորամասեր - 9</b>	
<b>ՊՆ Ջինվորական հոսպիտալներ - 120</b>	
<b>ՊՆ Ջինվորական կոմիսարիատներ - 198</b>	
Աբովյան - Կոտայքի զինկոմիսարիատ	4
Ալավերդի - Թումանյանի զինկոմիսարիատ	1
Ախուրյան - Ախուրյանի	1
Աշոցք - Աշոցքի զինկոմիսարիատ	1
Աշտարակ - Աշտարակի զինկոմիսարիատ	6
Ապարան - Ապարանի զինկոմիսարիատ	1
Արթիկ - Արթիկի զինկոմիսարիատ	1
Արմավիր - Արմավիրի զինկոմիսարիատ	15
Արտաշատ - Արտաշատի զինկոմիսարիատ	15
Բերդ - Տավուշի զինկոմիսարիատ	2
Գավառ - Գավառի զինկոմիսարիատ	2
Գյումրի - Գյումրիի զինկոմիսարիատ	15
Գորիս - Գորիսի զինկոմիսարիատ	3
Դիլիջան - Դիլիջանի զինկոմիսարիատ	1

Եղեգնաձոր – Եղեգնաձորի գինկոմիսարիատ	7
Եղվարդ – Նաիրիի գինկոմիսարիատ	2
Երեւան – Արաբկիրի գինկոմիսարիատ	12
Երեւան – Էրեբունու գինկոմիսարիատ	5
Երևան – Մաշտոցի գինկոմիսարիատ	8
Երեւան – Նոր-Նորքի գինկոմիսարիատ	14
Երեւան – Շահումյանի գինկոմիսարիատ	7
Երեւան – Շենգավիթի գինկոմիսարիատ	6
Էջմիածին – Էջմիածնի գինկոմիսարիատ	7
Թալին – Թալինի գինկոմիսարիատ	1
Իջեւան – Իջեւանի գինկոմիսարիատ	2
Կապան – Կապանի գինկոմիսարիատ	3
Հրազդան – Հրազդանի գինկոմիսարիատ	9
Ճամբարակ – Ճամբարակի գինկոմիսարիատ	1
Մասիս – Մասիսի գինկոմիսարիատ	10
Մարալիկ – Անիի գինկոմիսարիատ	2
Մարտունի – Մարտունու գինկոմիսարիատ	6
Նոյեմբերյան – Նոյեմբերյանի գինկոմիսարիատ	1
Չարենցավան – Չարենցավանի գինկոմիսարիատ	2
Սևան – Սևանի գինկոմիսարիատ	1
Սիսիան – Սիսիանի գինկոմիսարիատ	2
Սպիտակ – Սպիտակի գինկոմիսարիատ	3
Ստեփանավան – Ստեփանավանի գինկոմիսարիատ	2
Վայք – Վայքի գինկոմիսարիատ	1
Վանաձոր – Վանաձորի գինկոմիսարիատ	7
Վարդենիս – Վարդենիսի գինկոմիսարիատ	2

Վեդի – Արարատի գինկոմիսարիատ	6
Տաշիր – Տաշիրի գինկոմիսարիատ	1
<b>ՊՆ ՋՈՒ ՄՊՎ ենթակա զորամասեր – 19</b>	
<b>ՊՆ Թիկունքի զորամասեր – 5</b>	
<b>ՊՆ Ինժեներական զորամասեր – 7</b>	
<b>ՊՆ Հեղախուզության զորամասեր – 17</b>	
<b>ՊՆ Հրեղանային զորամասեր – 45</b>	
<b>ՊՆ ՀՕՊ զորամասեր – 27</b>	
<b>ՊՆ Ռազմական ոստիկանության զորամասեր – 4</b>	
<b>Այլ սպորտաբաժանումներ և ծառայություններ – 514</b>	