

ՏԱՐԵԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

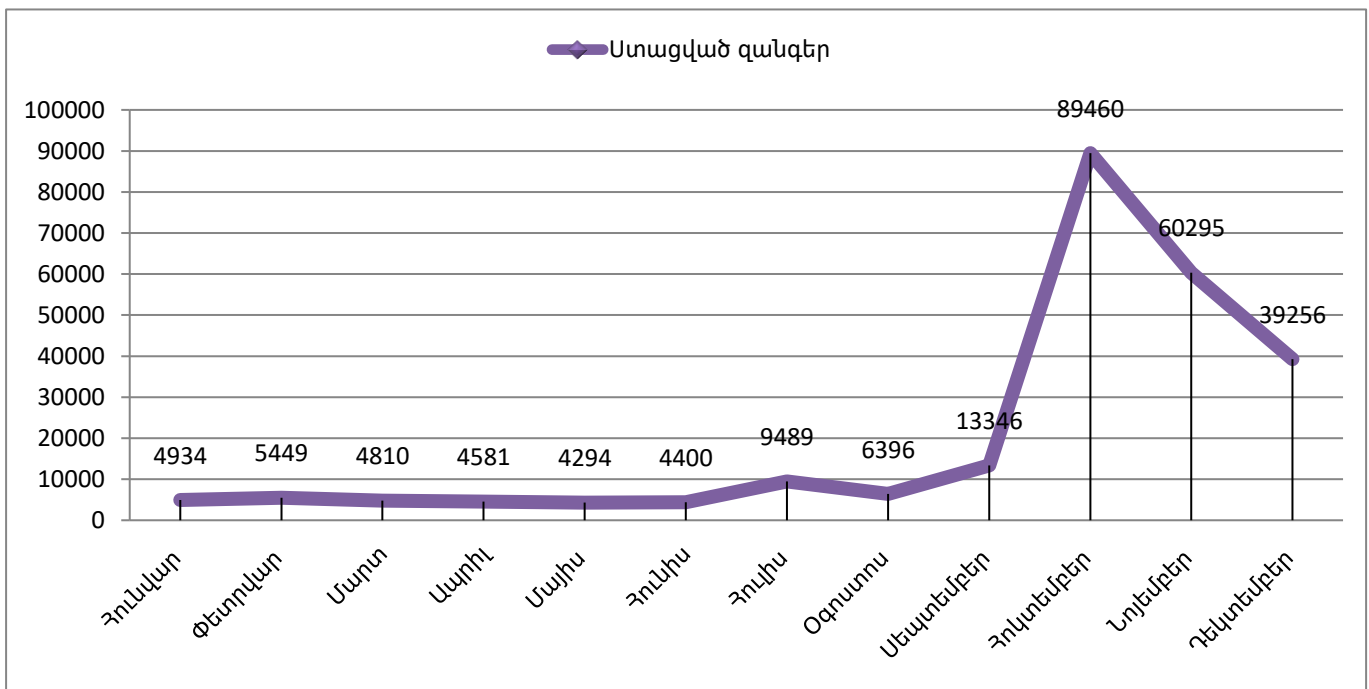
ՀՀ ՊՆ թեժ գծի 2020 թ. գործունեության վերաբերյալ



ՀՀ ՊՆ ՄԱՐԴՈՒ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԻ ԵՎ ԲԱՐԵՎԱՐՔՈՒԹՅԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆ
Երևան

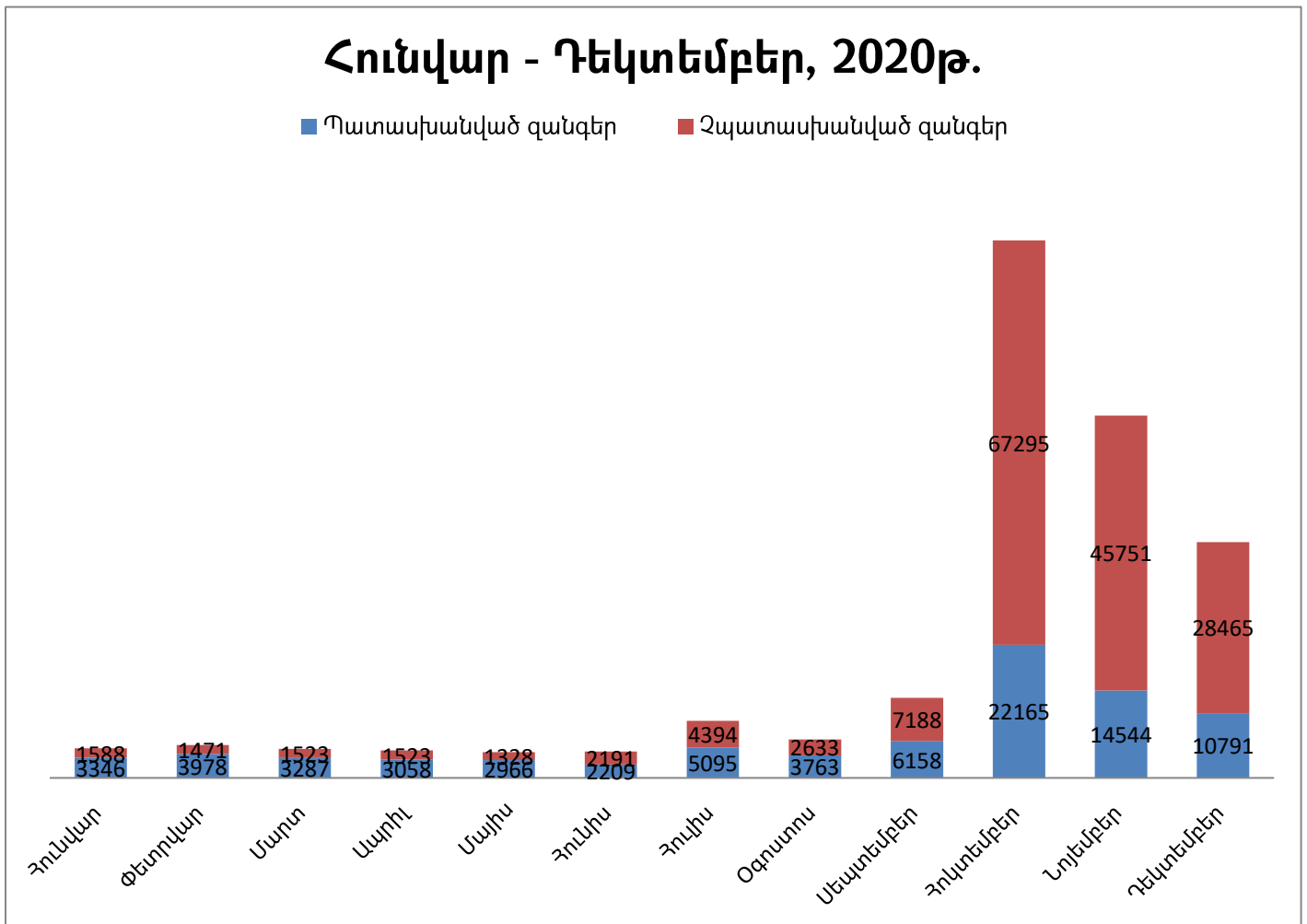
Ստացված զանգերի մասին քանակական տվյալներ

Գծապատկեր 1. 2020թ. աշխատանքային ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված



2020 թվականի ընթացքում աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 246710 զանգ, որից պատասխանվել է 81 360-ին՝ ստացված զանգերի 33%-ին¹: Չպատասխանված զանգերի թիվը պայմանավորված է տեխնիկական խնդիրներով («Թեժ գծում» միաժամանակ գործում է ընդամենը 3 համակարգիչ, իսկ պատերազմի ընթացքում ավելացվել է թեժ գծի ևս երկու հեռախոսագիծ): Ստացված զանգերի և արդյունավետության միջև կապն առավել ակնհայտ է դառնում 2-րդ գծապատկերից, որտեղ ներկայացված է պատասխանված և բաց թողնված զանգերի թվային տարբերությունն ըստ ամիսների: Տարեսկզբին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերն ամսական տատանվում էին 4200-ի շուրջ: Զանգերի նշանակալի աճ է գրանցվել 2020թ.հուլիս ամսին՝ կապված հուլիսյան մարտերի հետ և սեպտեմբեր-դեկտեմբեր ամիսներին, երբ օրական ստացված զանգերի թիվը հասել էր 3500-ի շեմը: (Տե՛ս Գծապատկեր 4):

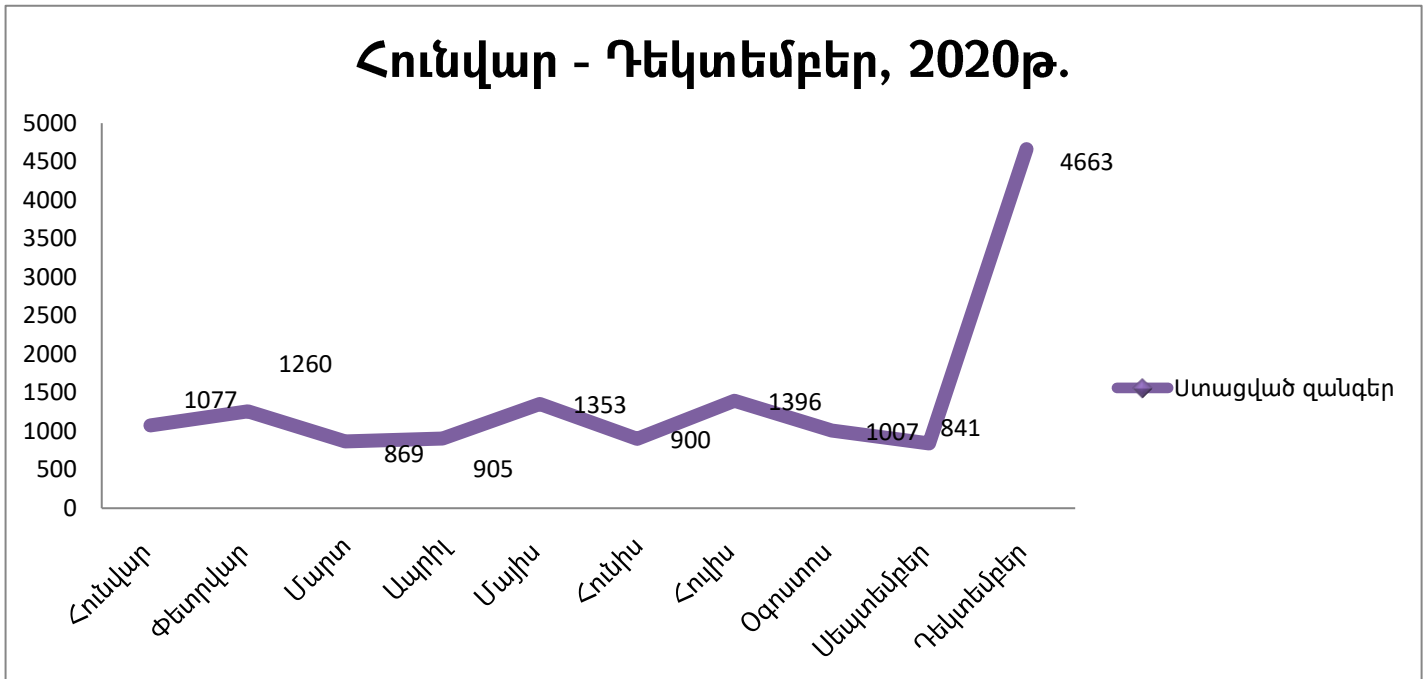
¹ «Չպատասխանված զանգեր» եզրույթը վերաբերում է այն կատեգորիային, որոնց օպերատորներն այդ պահին չեն պատասխանել համակարգի ծանրաբեռնվածության պատճառով (բոլոր օպերատորները կապի մեջ են եղել):



ՀՀ ՊՆ «թեժ գծի» մշտական հասանելիությունն ապահովելու նպատակով վարվում է նաև ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն²: Ոչ աշխատանքային ժամերին ստացված զանգերը գրանցվում են բազայում, որոնց անդրադարձ է կատարվում արդեն աշխատանքային ժամերին: 2020թ.-ի ոչ աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 14 271զանգ՝ ընդհանուր ստացված զանգերի 5,7%-ը: Ոչ աշխատանքային ժամերին ստացված զանգերի քանակն ըստ ամիսների ներկայացված է 3-րդ դիագրամում:

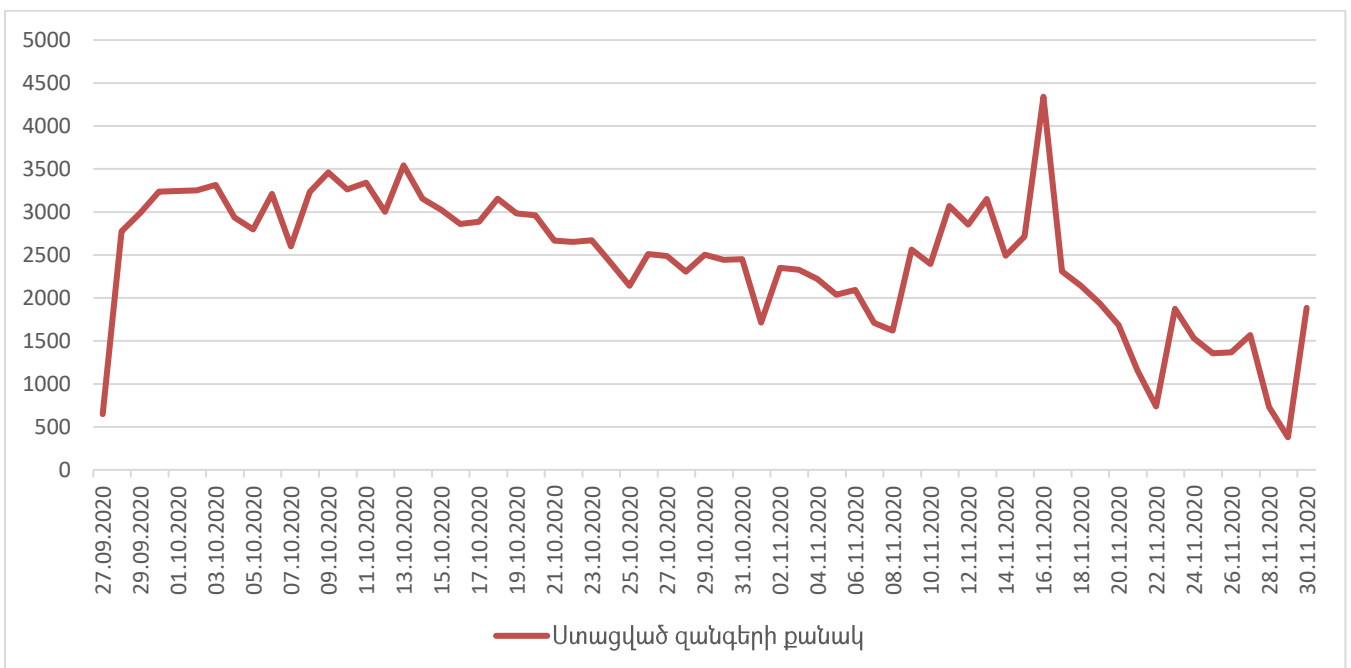
²Ոչ աշխատանքային օրերի և ժամերի համար համակարգը նախատեսում է հաղորդագրություն թողնելու հնարավորություն: Ստացված հաղորդագրություններն աշխատանքային ժամերի ընթացքում ստուգվում են օպերատորների կողմից, սակայն, որպես կանոն, քաղաքացիները խուսափում են հաղորդագրություն թողնելու հնարավորությունից:

Գծապատկեր 3. 2020թ. ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ՀՀ ՊՆ «Թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



Գծապատկերում բացակայում են հոկտեմբեր և նոյեմբեր ամսվա տվյալները, քանի որ 2020թ. սեպտեմբերի 27-ից մինչև դեկտեմբերի 1-ը Թեժ գիծն աշխատել է 24-ժամյա ռեժիմով:

Գծապատկեր 4. Ստացված զանգերը պատերազմական գործողությունների ընթացքում՝ 27.09.2020-01.12.2020թթ.



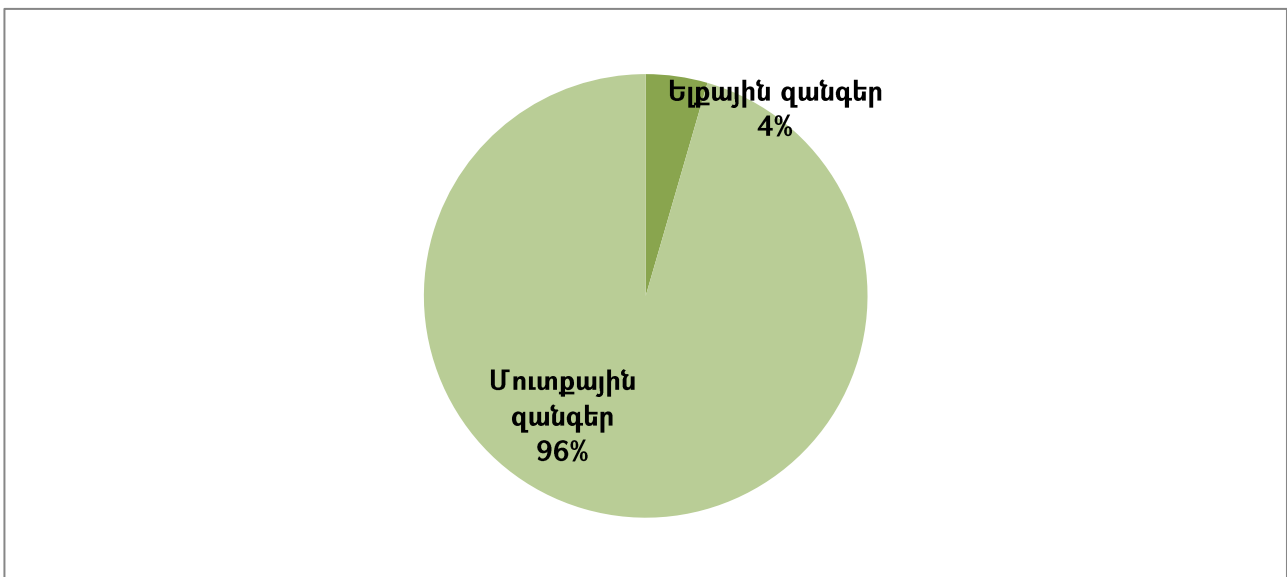
Ինչպես արդեն նշեցինք, Երկրում տիրող ռազմական գործողություններով պայմանավորված ՊՆ «Թեժ գիծ» ծառայությունը, 2020թ. սեպտեմբերի 27-ից մինչև դեկտեմբերի 1-ը գործել է շուրջօրյա ռեժիմով: Այդ ժամանակաշրջանում «Թեժ գիծ»-ը ստացել է 161293 զանգ³, որից պատասխանվել է 40000-ը:

- ❖ Զանգերի միջին տևողությունը եղել է 11ր. 48վ.,
- ❖ Առավելագույն տևողությունը՝ 1 Ժ. 38ր.,
- ❖ Օպերատորներին միանալու համար սպասման միջին տևողությունը՝ 4ր. 19վ.:

Հաշվի առնելով զանգերի քանակը՝ ավելացվել էր թեժ գծի ևս երկու հեռախոսագիծ և մեկ քաղաքային հեռախոսահամար:

Հարկ է նշել, որ «թեժ գծի» աշխատակիցների կողմից կատարված ելքային զանգերը չեն ներառվում վերը ներկայացված գծապատկերում: Զանգերի մասին ավելի հստակ պատկերացում կազմելու համար ստորև ներկայացվում է «թեժ գծի» ծրագրով կատարված մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ քանակական հարաբերությունը (*Տե՛ս Գծապատկեր 5*), որտեղ հաշվարկված չեն ներքին կամ քաղաքային հեռախոսակապի միջոցով կատարված զանգերը: 2020թ. կատարված «թեժ գծի» զանգերի 4%-ը եղել են ելքային, այսինքն՝ կատարվել են թեժ գծի աշխատակիցների կողմից:

Գծապատկեր 5. Մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն



³Համեմատության կարգով նշենք, որ 2019թ. «Թեժ գիծ»-ը ընդհանուր առմամբ ստացել էր 46163 զանգ, որից պատասխանվել էր 34100:

- Զանգերի միջին տևողությունը՝ 00:03:41
- Զանգի առավելագույն տևողությունը՝ 01:05:06
- Օպերատորներին միանալու համար սպասելու միջին տևողությունը՝ 00:01:01

2020թ. ընթացքում ստացված զանգերի վերաբերյալ միջին վիճակագրական տվյալները հետևյալն են՝

- Չանգերի միջին տևողությունը՝ 00:09:12
- Չանգի առավելագույն տևողությունը՝ 01:38:19
- Օպերատորներին միանալու համար սպասելու միջին տևողությունը՝ 00:04:00
- Բաց թողնված զանգերի քանակը արտահայտված տոկոսներով՝ 67%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 գծապատկեր 6):

2020թ.-ին գերակշռել են տեղեկատվական/խորհրդատվական բնույթի հարցերը (22%), ժամկետային զինձառայության վերաբերյալ հարցերը (10%), պայմանագրային զինվորական ծառայության հարցեր (8%), թոշակավորման հետ կապված հարցեր (8%), և այլ տեղեկատվության տրամադրում (20%):

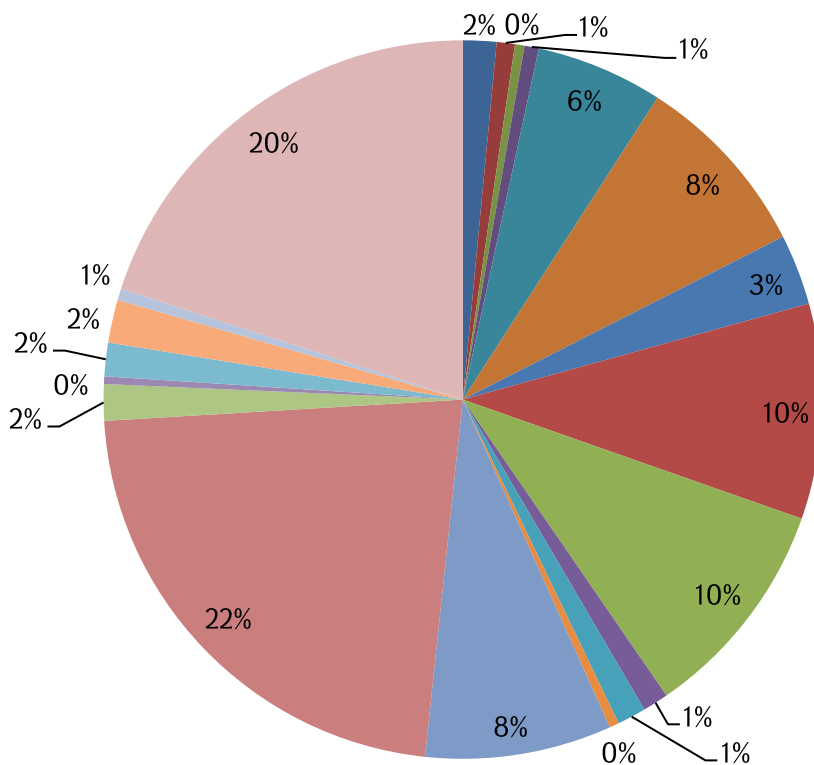
Հաջորդ կատեգորիան պարտադիր ժամկետային զինձառայողներին տրամադրող արձակուրդների վերաբերյալ հարցերն ու բողոքներն են (10%): Քաղաքացիները հիմնականում բողոքում են ժամկետային արձակուրդներ չտրամադրելու խնդիրներից, ժամկետային զինձառայողներին Արցախի Հանրապետությունից ՀՀ այլ զորամաս տեղափոխելու, զորամասերում անհրաժեշտ պարագաներ չտրամադրելուն 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):

⁵Տվյալները 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, 2020թ.

- Անվճար բուժօգնության վերաբերյալ հարցեր/խնդիրներ՝ 2%
- Իրավախախտման տարրեր պարունակող խնդիրներ՝ 1%
- Առաջարկություններ և շնորհակալություններ՝ 1%
- Հարցեր «Պատիվ ունեմ» ծրագրի վերաբերյալ՝ 1%
- Թոշակավորման հետ կապված խնդիրներ՝ 8%
- Սոցիալական բնույթի հարցեր/խնդիրներ՝ 11%
- Ժամկետային զինծառայողների արձակուրդների հետ կապված խնդիրներ՝ 10%
- Ժամկետային զինվորական ծառայության հետ կապված այլ խնդիրներ՝ 10%
- Կադրային հարցեր՝ 1%
- Կրթական ոլորտին վերաբերող հարցեր՝ 1%
- ՀՀ օրենքների վերաբերյալ մեկնաբանությունների տրամադրում՝ 1%
- Պայմանագրային զինծառայության հետ կապված հարցեր՝ 8%
- Ֆինանսական բնույթի հարցեր/խնդիրներ՝ 22%
- Զինկոմիսարիատների հետ կապված խնդիրներ՝ 2%
- Զինգրքույկում գրառում չկատարելու խնդիր՝ 0.5%
- Կոնտակտային տվյալների հարցում՝ 2%
- Դիմումների ընթացքի վերաբերյալ հարցեր՝ 2%
- Պաշտպանության նախարարի և ԳՇ պետի մոտ ընդունելության կարգ՝ 1%
- Տեղեկատվական բնույթի այլ հարցեր՝ 20%



Համեմատության համար՝ կադրային սպաների (1%) և պայմանագրային զինծառայողների /սպայական, ենթասպայական և շարքային կազմ/ (8%) վերաբերյալ ստացված հարցերն ու բողոքներն համեմատաբար ավելի քիչ են: Գանգատները վերաբերում են աշխատավարձի, պարգևատրումների, արձակուրդի, տեղափոխումների և ծառայությունից արձակվելու վերաբերյալ հարցերին և խնդիրներին:

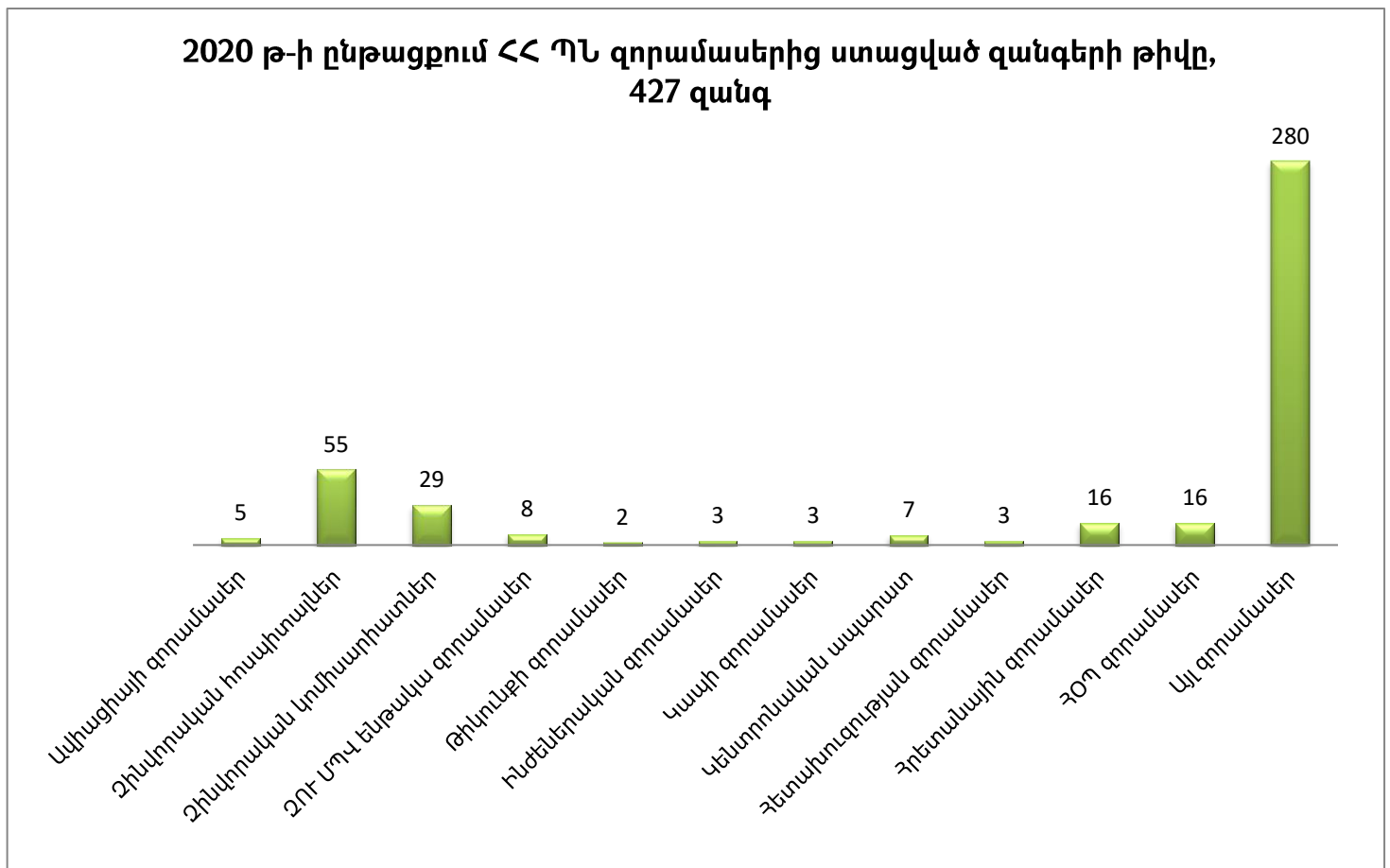
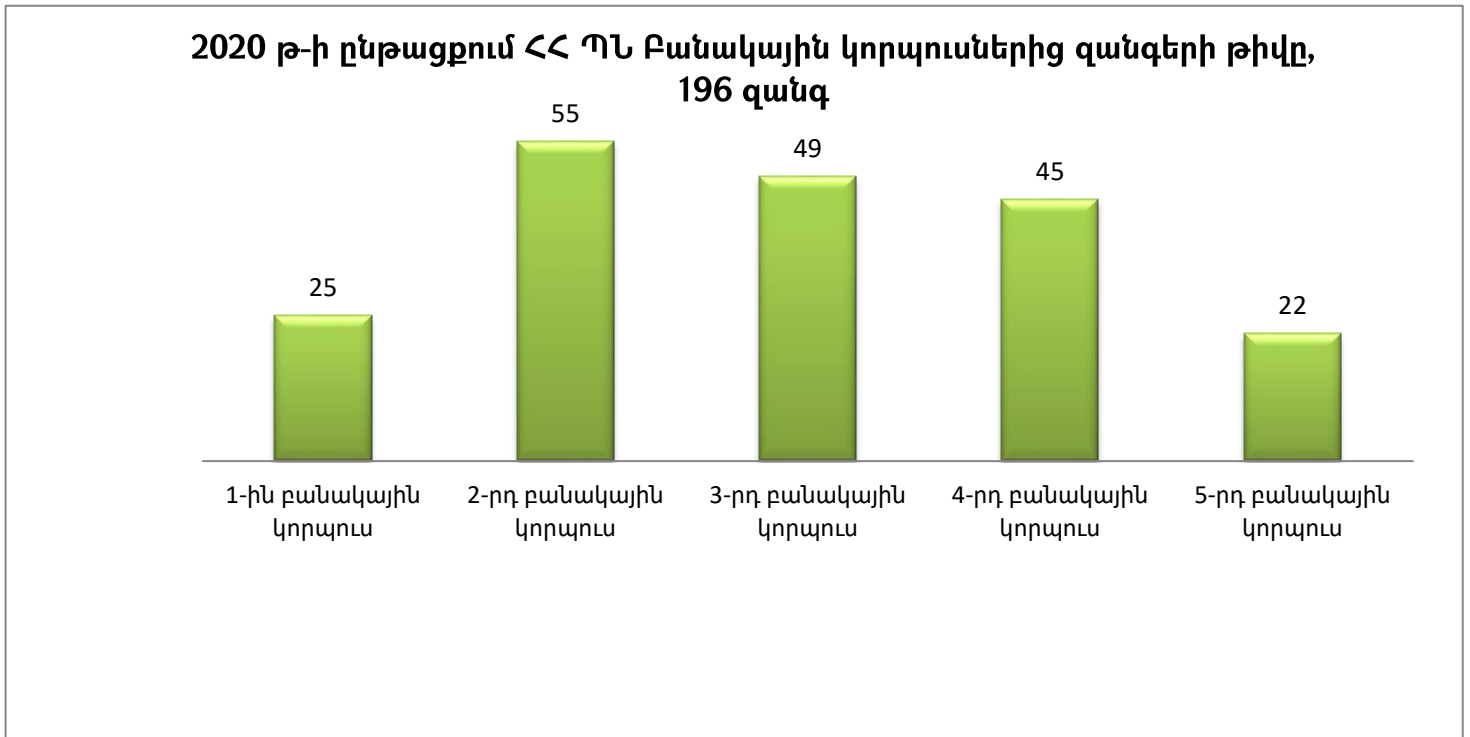
2020թ.-ի ընթացքում՝ հիմնականում հունվար, հունիս ամիսներին գրանցվել են բազմաթիվ զանգեր զորակոչի կազմակերպման և ընթացքի վերաբերյալ (1%): Հարցերը հիմնականում վերաբերել են ԿԲՀ կողմից կայացրած որոշումներին, «Պատիվ ունեմ» ծրագրին, ինչպես նաև զորակոչի կազմակերպման ընթացքին:

2020թ.-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:

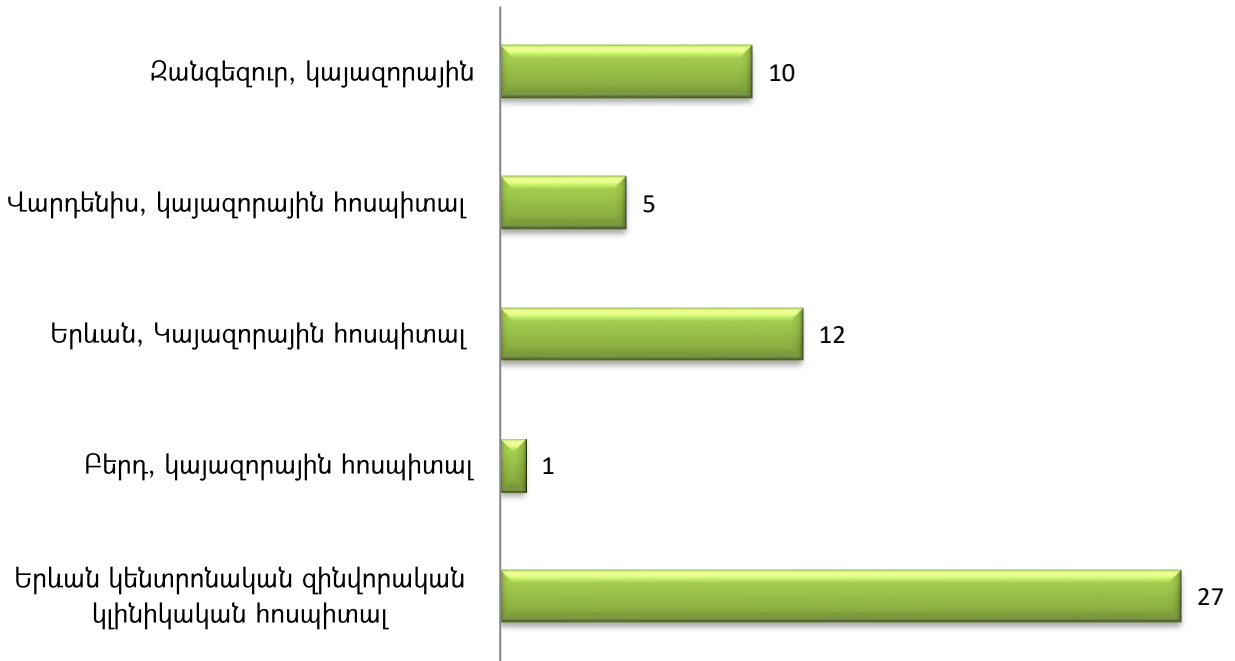
Սոցիալական բնույթի հարցերը կազմում են ընդհանուր զանգերի թվի 11%-ը, որոնք վերաբերվում են ռազմական գործողությունների հետևանքով վիրավորված, գերության մեջ հայտնված կամ գտնվելու վայրն անհայտ, զոհված զինծառայողների ընտանիքներին տրամադրվող սոցիալական աջակցության ծրագրերին, ինչպես նաև թոշակների տրամադրմանը և 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 2020թ. զորամասերի հետ կապված փոփոխությունները /լուծարում, միացում և այլն/ հաշվի չեն առնվել:

Հավելված 1. Ստացված զանգերի դասակարգումն ըստ գործառնասերի



2020 թ-ի ընթացքում ՊՆ Ջինվորական հոսպիտալներից ստացված զանգերի թիվը, 55 զանգ



2020 թ-ի ընթացքում ՊՆ Ջինվորական կոմիսարիատներից ստացված զանգերի թիվը, 31 զանգ

