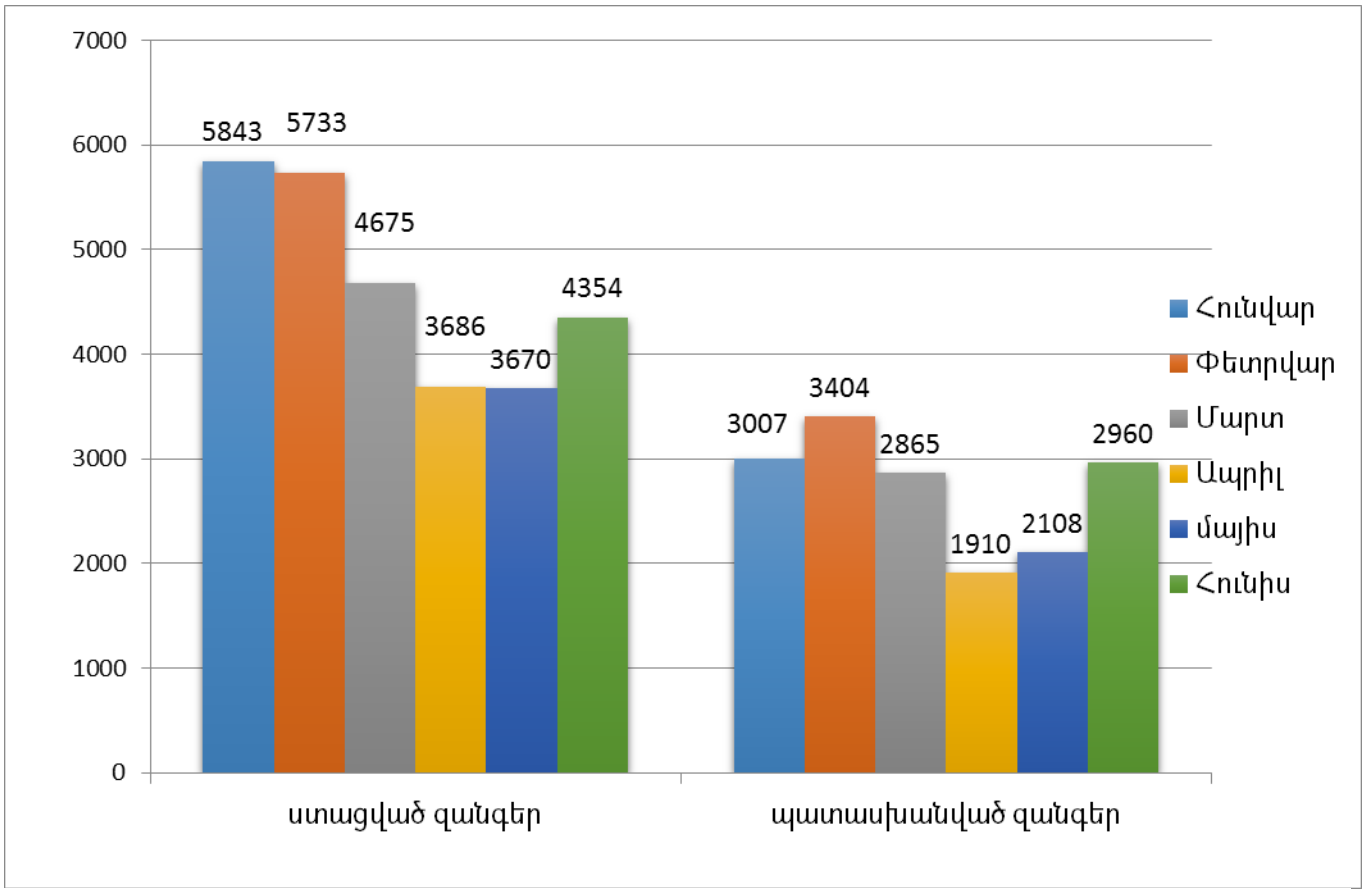
ՀՀ ՊՆ ԹԵԺ ԳԾԻ 2022 ԹՎԱԿԱՆԻ ԱՌԱՋԻՆ ԿԻՍԱՄՅԱԿԻ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Երևան

2022թ.

ՍՏԱՑՎԱԾ ԶԱՆԳԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ ՔԱՆԱԿԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐ

Գծապատկեր 1. 2022 թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում աշխատանքային ժամերին ՀՀ ՊՆ «թեժ գծով» ստացված զանգերի քանակը



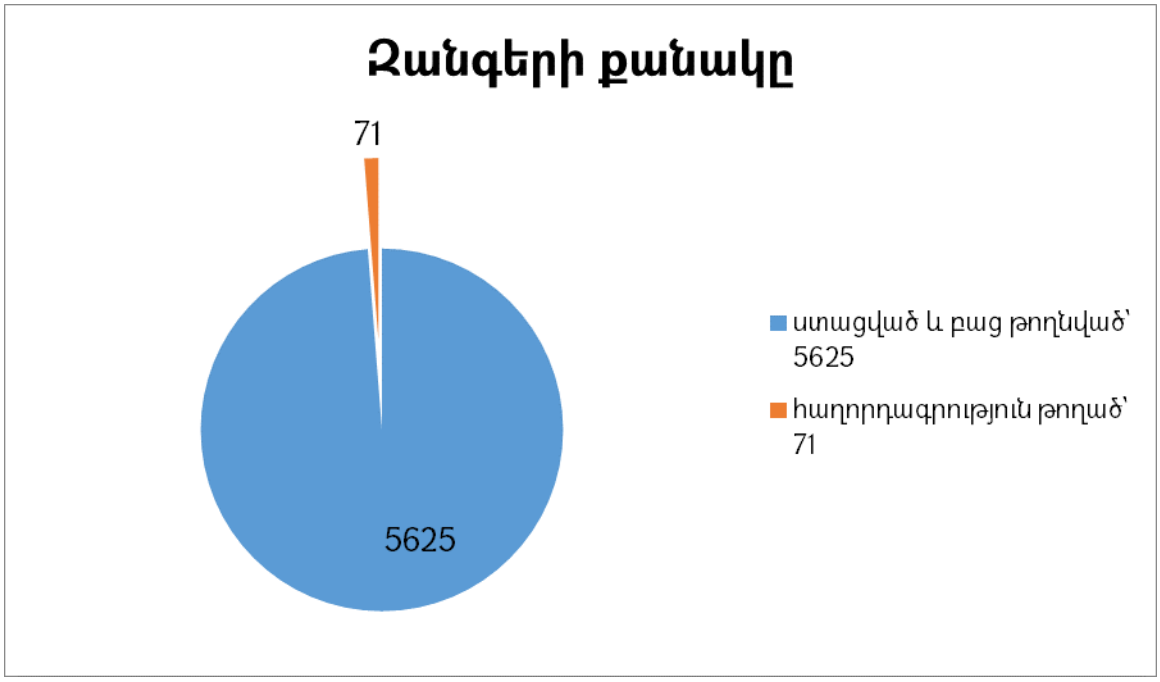
2022թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում աշխատանքային ժամերին ընդհանուր առմամբ ստացվել է 27949 զանգ /օրեկան միջինը 211 զանգ/, որից պատասխանվել է 16254-ին /օրեկան միջինը 123 զանգ/ ստացված զանգերի 58%-ին: Չպատասխանված զանգերի համեմատաբար բարձր ցուցանիշը պայմանավորված է Թեժ գծի օպերատորների հաստիքներից մեկի թափուր 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 համակարգն ունի հաղորդագրություն թողնելու հնարավորություն: Ստացված հաղորդագրություններն աշխատանքային ժամերի ընթացքում ստուգվում ենօպերատորների կողմից, սակայն, քաղաքացիները խուսափում են օգտվել հաղորդագրություն թողնելու հնարավորությունից:

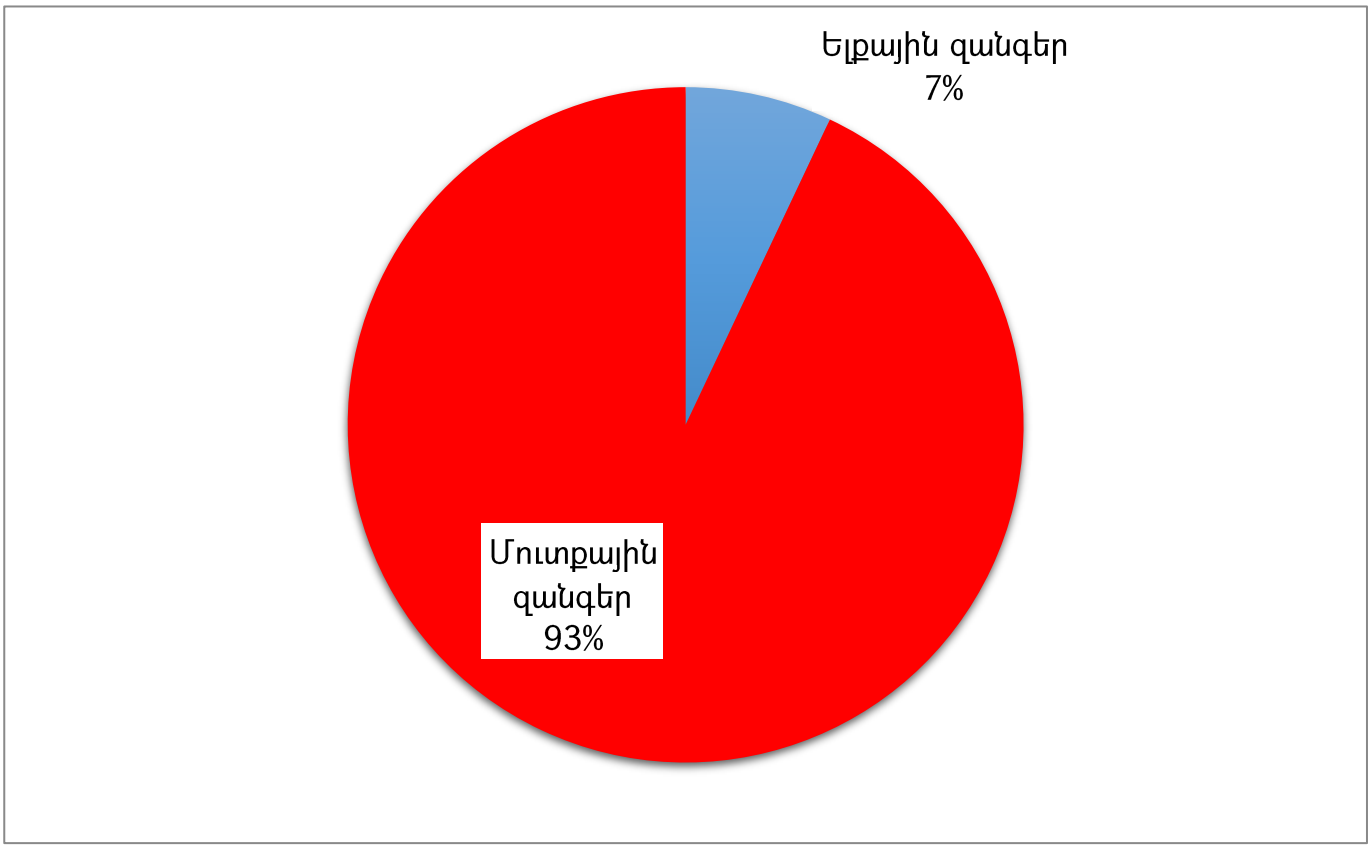
2-րդ գծապատկերում ներկայացված է ոչ աշխատանքային ժամերին և օրերին ստացված զանգերի թիվը, ինչպես նաև հաղորդագրություն թողած զանգերի քանակը:

Գծապատկեր 2. 2022թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ՀՀ ՊՆ «թեժ գծով» ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին ստացված և բաց թողած զանգերի քանակը, հաղորդագրություն թողած զանգերի քանակը



2022 թվականի 1-ին կիսամյակի ընթացքում ոչ աշխատանքային օրերին և ժամերին Թեժ գծով ստացվել է 5625 զանգ, որից 71-ը թողել է ձայնային հաղորդագրություն: ՊՆ մարդու իրավունքների և բարեվարքության կազմակերպման կենտրոնի աշխատակիցները ձայնային հաղորդագրություններ թողած քաղաքացիների հետ հետադարձ կապ են հաստատում և փորձում հնարավորինս սեղմ ժամեկտում խնդրին լուծում տալ:

Գծապատկեր 3. Մուտքային և ելքային զանգերի վերաբերյալ վիճակագրություն



2022թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ստացված զանգերի վերաբերյալ միջին վիճակագրական տվյալները հետևյալն են՝

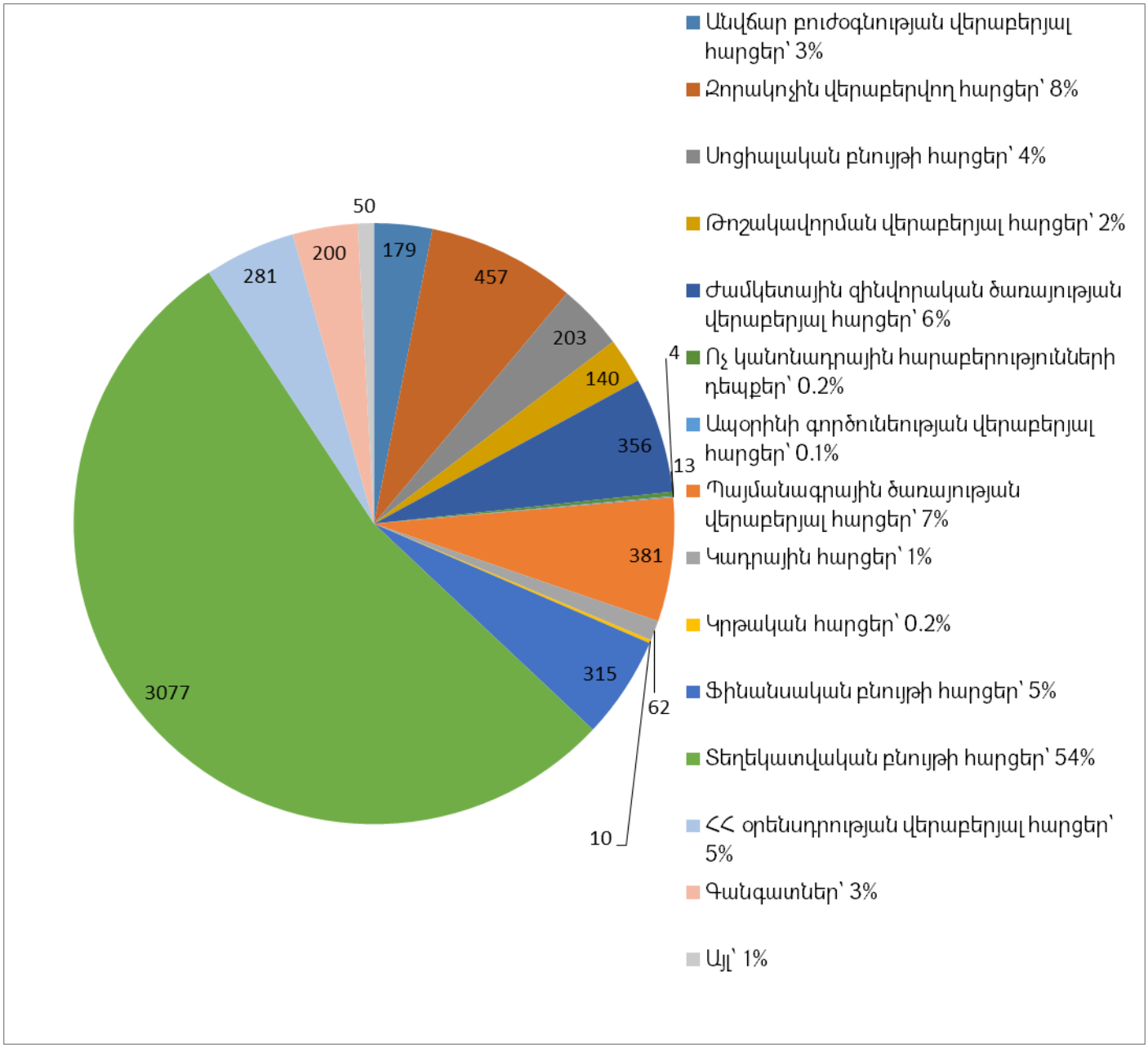
- Զանգերի միջին տևողությունը՝ 00:04:21
- Զանգի առավելագույն տևողությունը՝ 00:55:41
- Օպերատորներին միանալու համար սպասելու միջին տևողությունը՝ 00:01:58
- Բաց թողնված զանգերի քանակը արտահայտված տոկոսներով՝ 42%[2]:

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

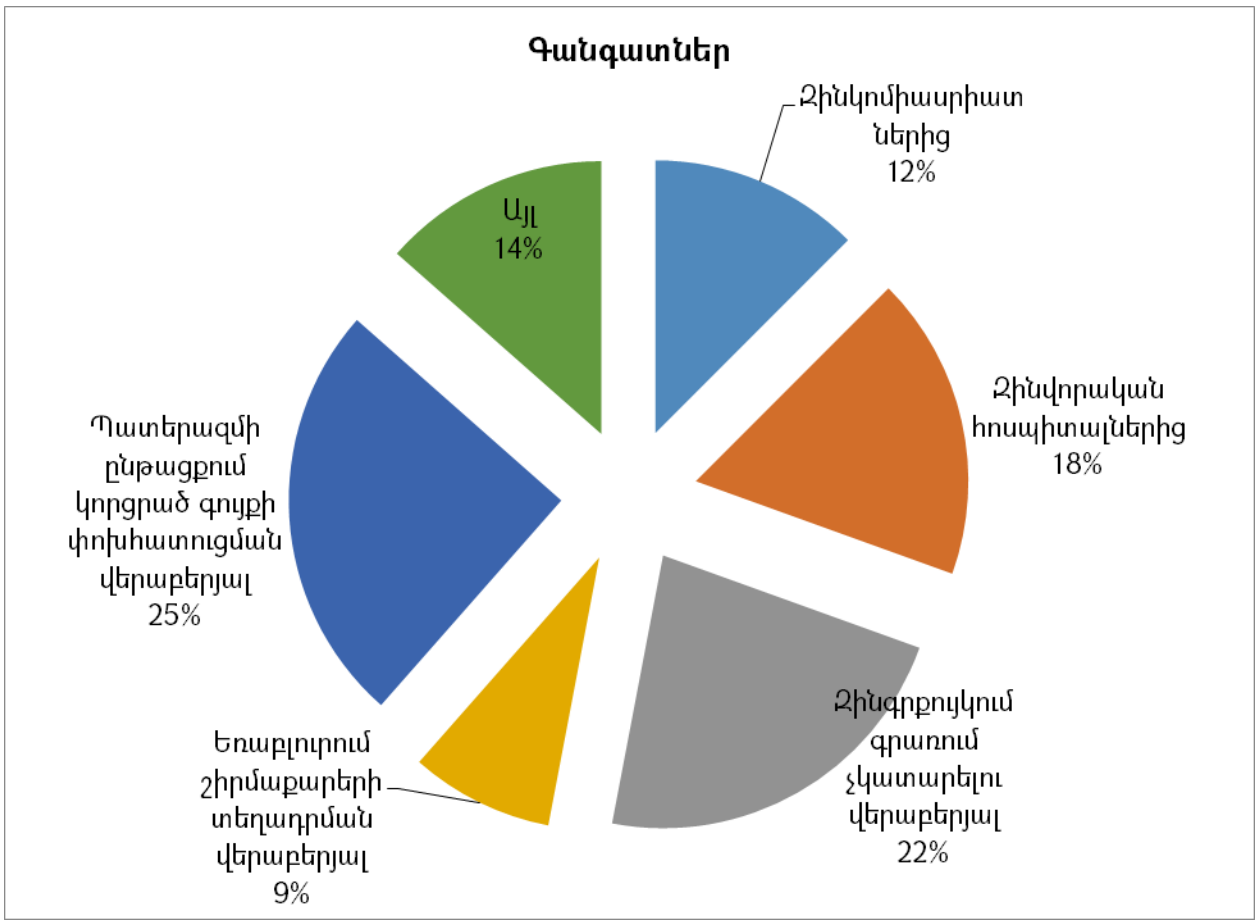
Ստացված զանգերի բովանդակային դասակարգում

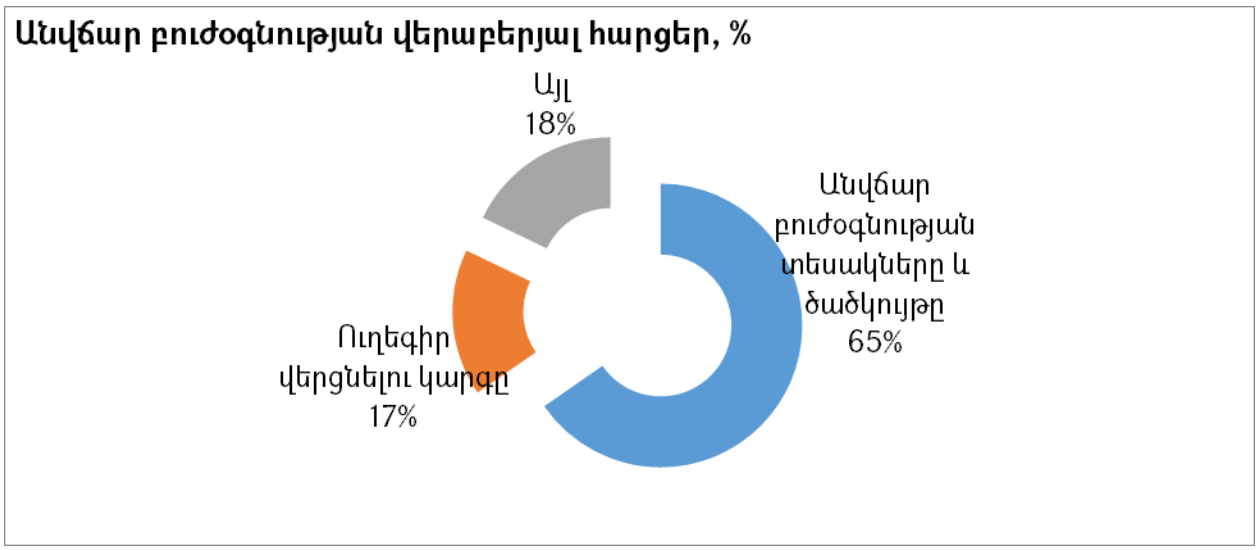
«Թեժ գծի» օպերատորները զանգը ստանալուց անմիջապես հետո այն դասակարգում են ըստ հարցի/խնդրի տեսակի: Ստացված զանգերի բովանդակության վերաբերյալ գծապատկերը ներկայացված է ստորև[3]:

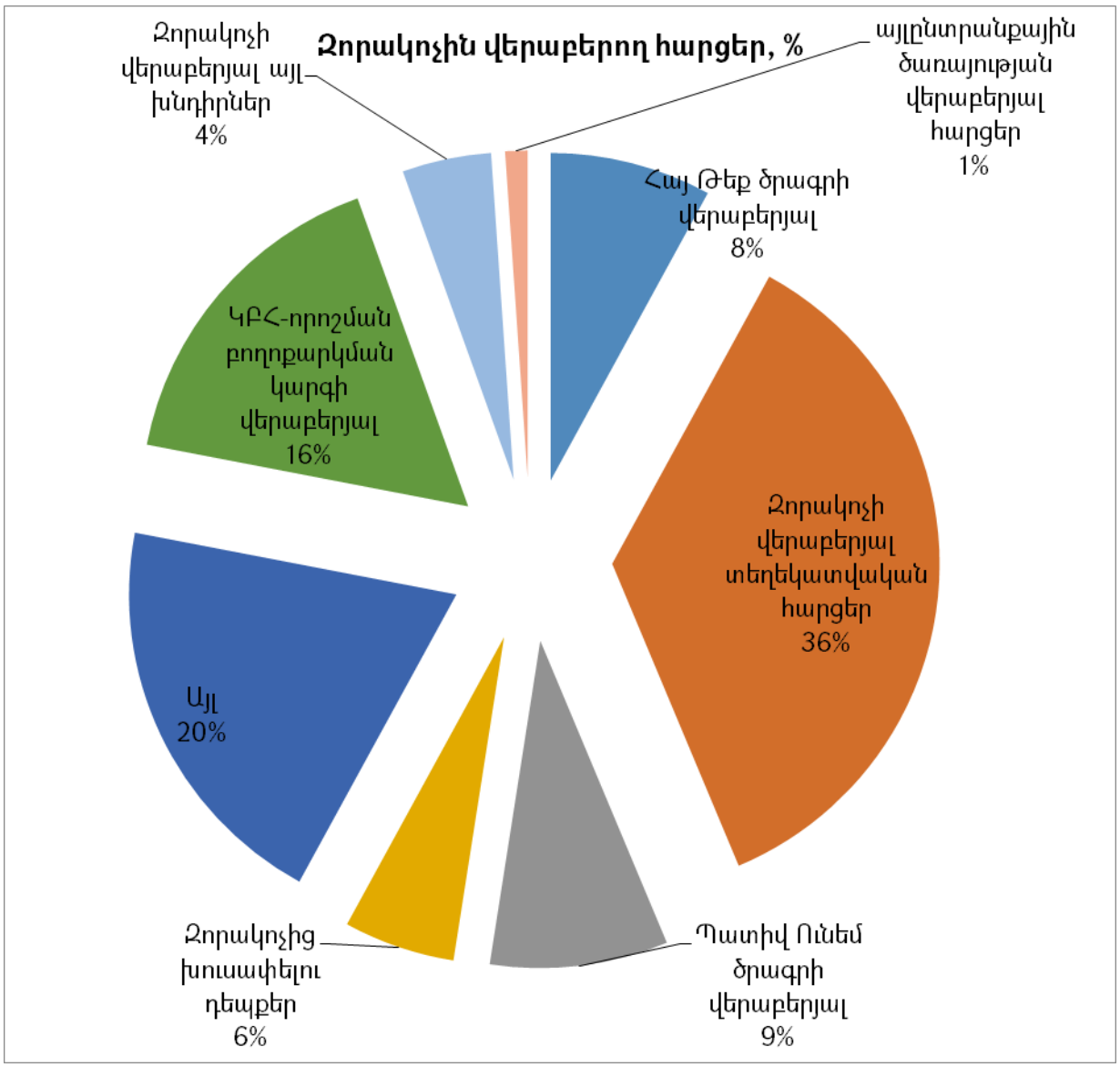
Գծապատկեր 3. Ստացված զանգերի դասակարգումն՝ ըստ խնդրի բովանդակության

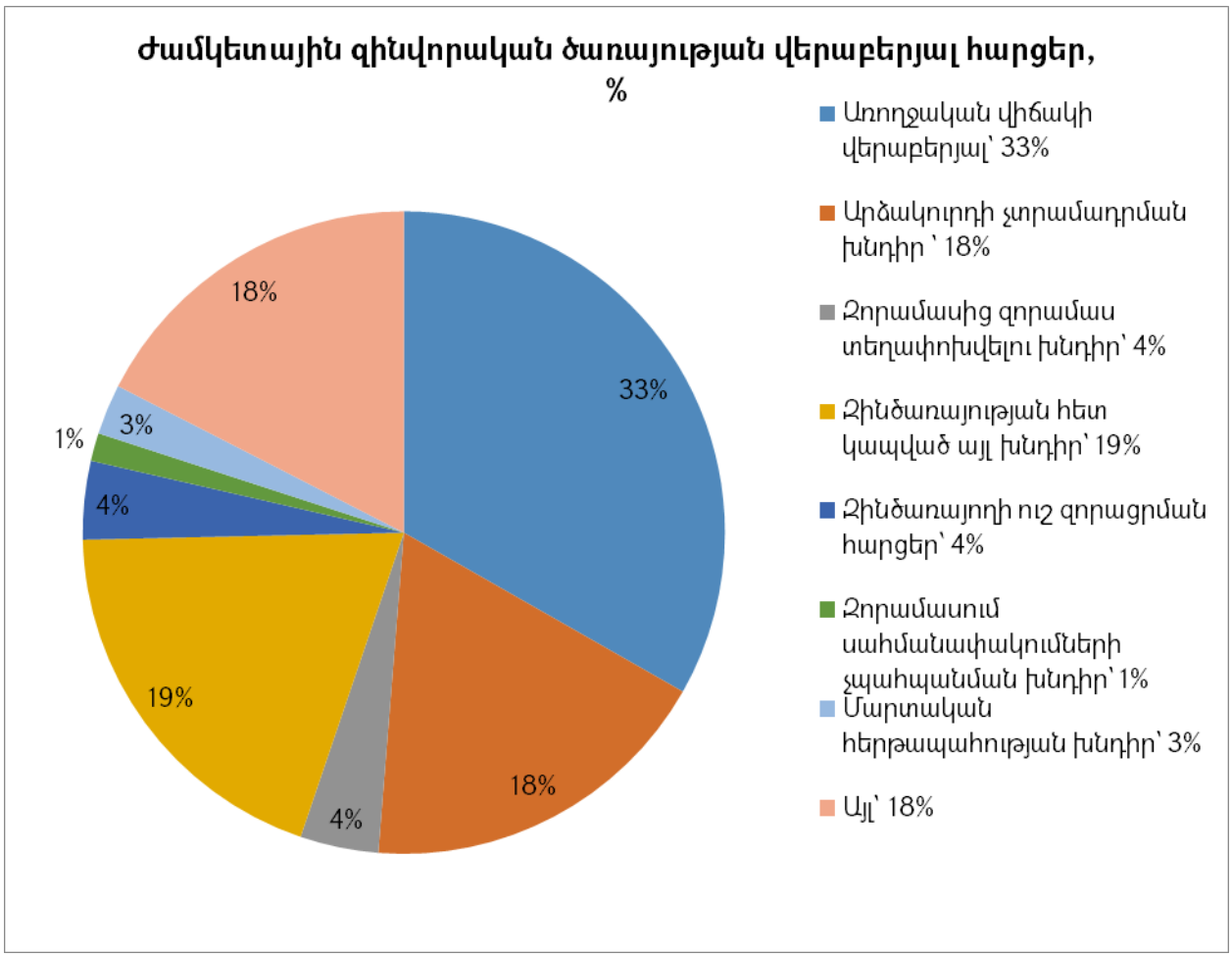


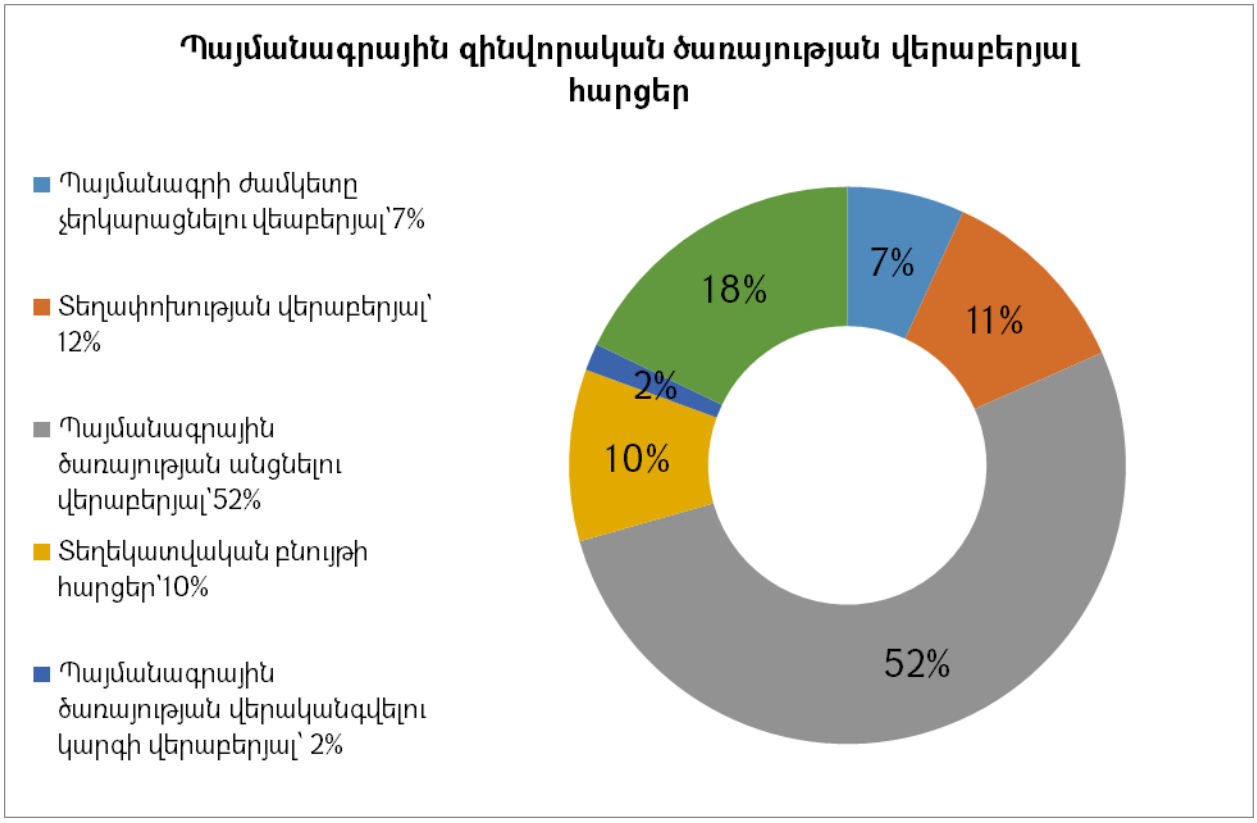
[3] Տվյալները վերլուծելիս պետք է նշել, որ գրանցված և ստացված զանգերի թվերն անհավասար են: Սա հիմնականում պայմանավորված է այն հանգամանքով, որ քաղաքացիները միևնույն հարցով մի քանի անգամ են զանգահարում ՀՀ ՊՆ «թեժ գիծ»:

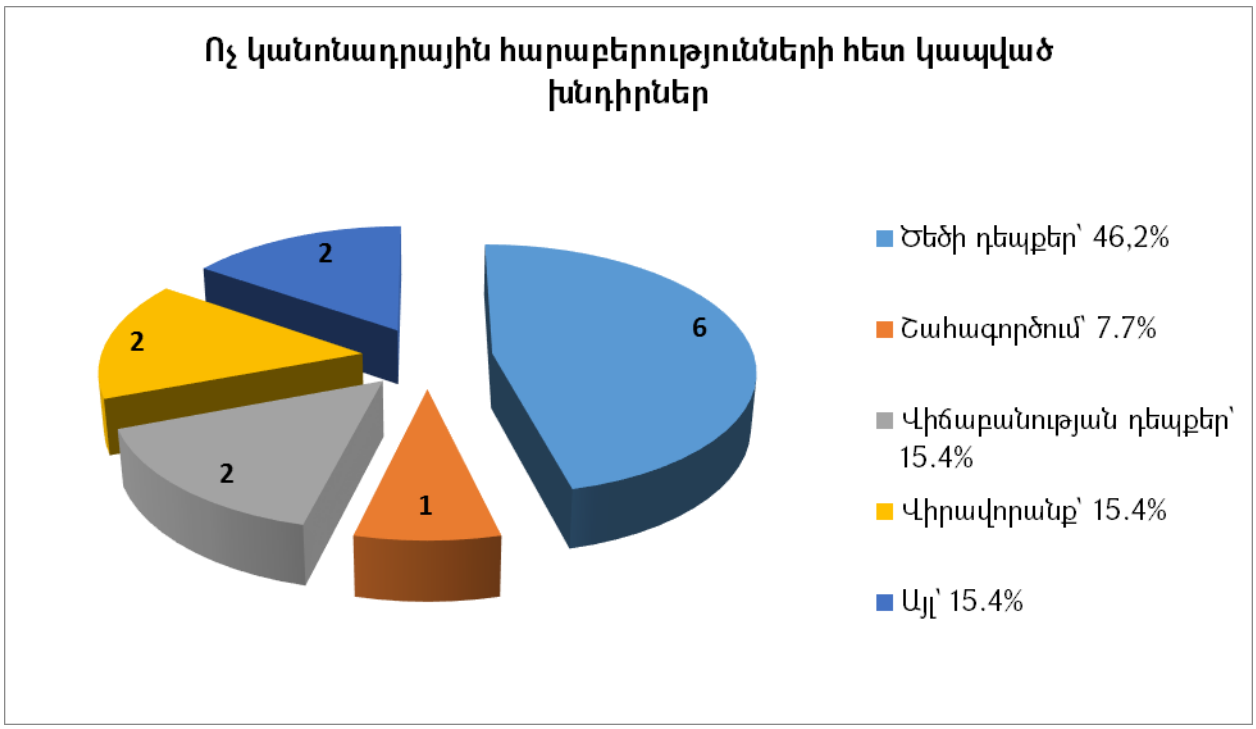

Գանգատներ
Զինկոմիասրիատներից 12%
Զինվորական հոսպիտալներից 18%
Զինգրքույկում գրառում չկատարելու վերաբերյալ 22%
Եռաբլուրում շիրմաքարերի տեղադրման վերաբերյալ 9%
Պատերազմի ընթացքում կորցրած գույքի փոխհատուցման վերաբերյալ 25%
Այլ 14%

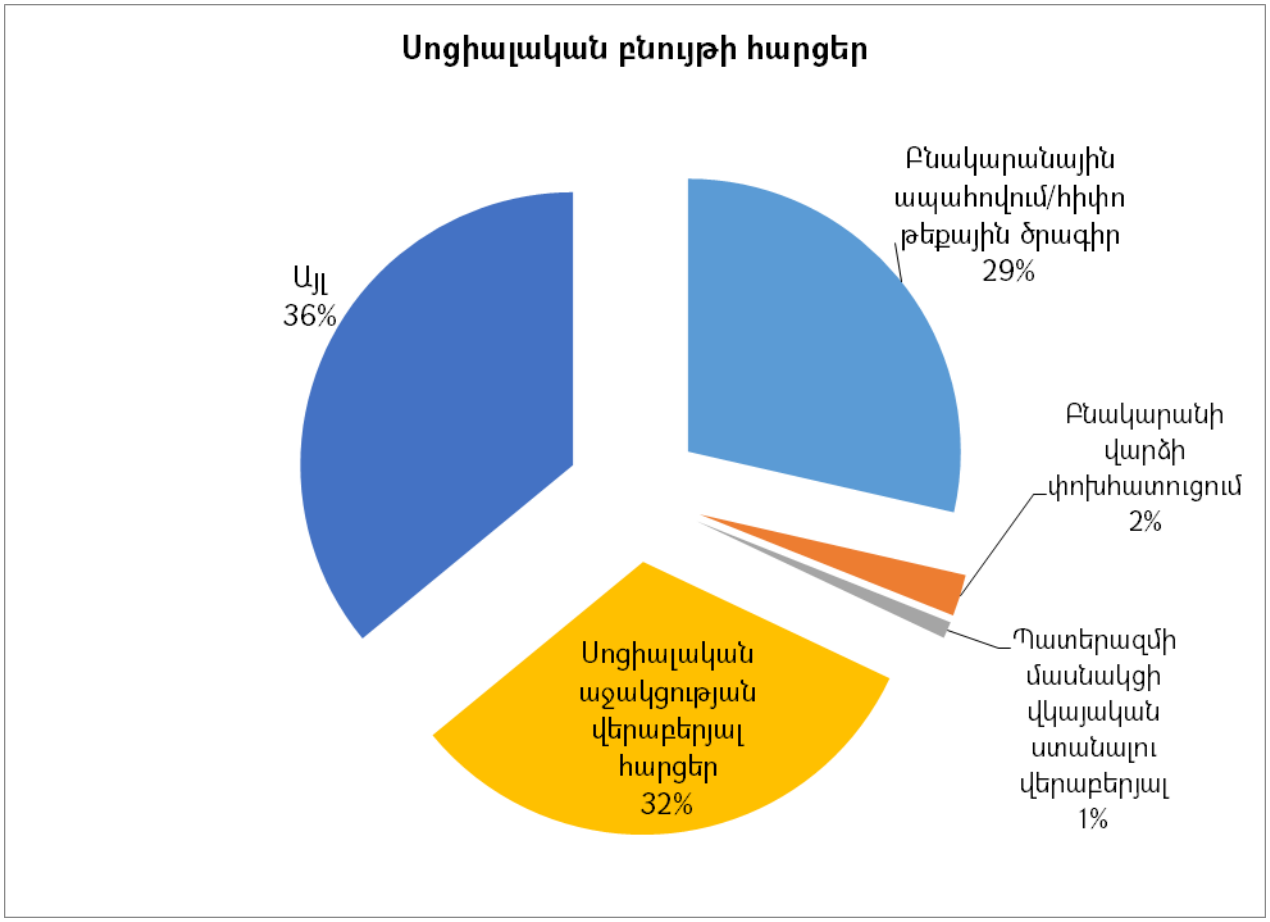

Անվճար բուժօգնության վերաբերյալ հարցեր, %
Անվճար բուժօգնության տեսակները և ծածկույթը 65%
Ուղեգիր վերցնելու կարգը 17%
Այլ 18%


Զորակոչին վերաբերող հարցեր, %
Զորակոչի վերաբերյալ այլ խնդիրներ 4%
այլընտրանքային ծառայության վերաբերյալ հարցեր 1%
Հայ Թեք ծրագրի վերաբերյալ 8%
ԿԲՀ-որոշման բողոքարկման կարգի վերաբերյալ 16%
Զորակոչի վերաբերյալ տեղեկատվական հարցեր 36%
Այլ 20%
Զորակոչից խուսափելու դեպքեր 6%
Պատիվ Ունեմ ծրագրի վերաբերյալ 9%


Ժամկետային զինվորական ծառայության վերաբերյալ հարցեր, %
Առողջական վիճակի վերաբերյալ՝ 33%
Արձակուրդի չտրամադրման խնդիր ՝ 18%
Զորամասից զորամաս տեղափոխվելու խնդիր՝ 4%
Զինծառայության հետ կապված այլ խնդիր՝ 19%
Զինծառայողի ուշ զորացրման հարցեր՝ 4%
Զորամասում սահմանափակումների չպահպանման խնդիր՝ 1%
Մարտական հերթապահության խնդիր՝ 3%
Այլ՝ 18%
33%
18%
4%
19%
1%
3%
4%
18%

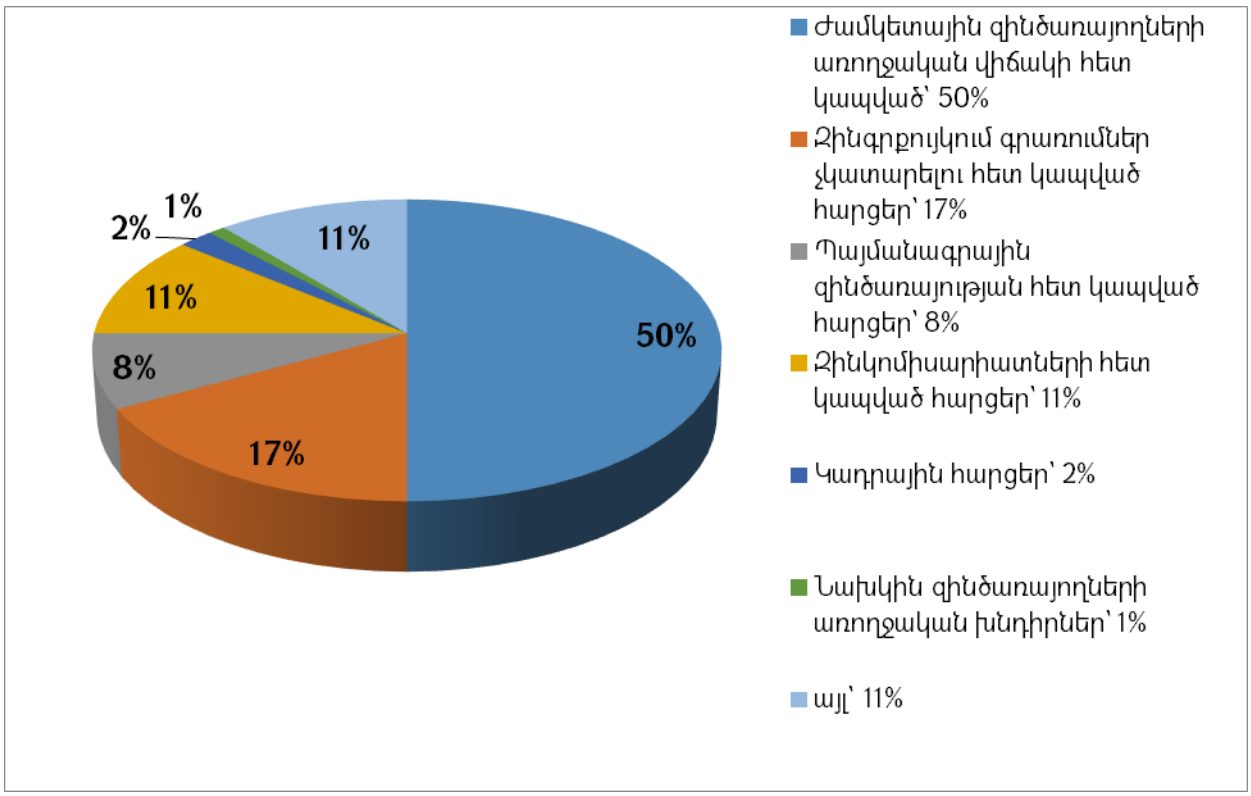

Պայմանագրային զինվորական ծառայության վերաբերյալ հարցեր
Պայմանագրի ժամկետը չերկարացնելու վեաբերյալ՝7%
Տեղափոխության վերաբերյալ՝ 12%
Պայմանագրային ծառայության անցնելու վերաբերյալ՝52%
Տեղեկատվական բնույթի հարցեր՝10%
Պայմանագրային ծառայության վերականգվելու կարգի վերաբերյալ՝ 2%
7%
11%
52%
10%
2%
18%


Ոչ կանոնադրային հարաբերությունների հետ կապված խնդիրներ
6
1
2
2
2
Ծեծի դեպքեր՝ 46,2%
Շահագործում՝ 7.7%
Վիճաբանության դեպքեր՝ 15.4%
Վիրավորանք՝ 15.4%
Այլ՝ 15.4%


Սոցիալական բնույթի հարցեր
Բնակարանային ապահովում/հիփոթեքային ծրագիր 29%
Բնակարանի վարձի փոխհատուցում 2%
Պատերազմի մասնակցի վկայական ստանալու վերաբերյալ 1%
Սոցիալական աջակցության վերաբերյալ հարցեր 32%
Այլ 36%

2022թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում գրանցված խնդրահարույց հարցերի 53%-ը անմիջական լուծում է ստացել ՄԻԲԿԿ-ի միջոցով, իսկ մնացածը աշխատանքային կարգով փոխանցվել է համապատասխան ստորաբաժանումներին:

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



2022թ. 1-ին կիսամյակի ընթացքում ավելացել են ժամկետային ծառայության ընթացքում պայմանագրային ծառայության անցնելու ցանկություն հայտնած զինծառայողների թիվը, որը կարծում ենք դրական առաջընթաց է զինվորական ծառայության գրավչության բարձրացման համատեքստում: