

ԿԱՆՈՆԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ
ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅԱՆ ԱՌՈՂՋԱԴԱՆՈՒԹՅԱՆ
ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ՔԱՂԱՔԱՑԻՆԵՐԻ ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ԱՐԱԳ
ԱՐՁԱԳԱՆՔՄԱՆ ԲԱԺՆԻ

I. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կանոնադրությամբ սահմանվում են Հայաստանի Հանրապետության առողջապահության նախարարության (այսուհետ՝ նախարարություն) «Քաղաքացիների դիմում-բողոքների արագ արձագանքման բաժնի» (այսուհետ՝ բաժնի) գործունեության նպատակները, խնդիրները, գործառույթները, կառուցվածքն ու կազմը, բաժնի ծառայողների միջև ֆունկցիոնալ պարտականությունների բաշխման կարգը, նրանց իրավունքները, պարտականությունները և պատասխանատվությունը:

2. Բաժնիը նախարարությանն աջակցող մասնագիտական կառուցվածքային ստորաբաժանում է և ենթարկվում է Հայաստանի Հանրապետության առողջապահության նախարարին (այսուհետ՝ նախարար) ու նախարարության գլխավոր քարտուղարին (այսուհետ՝ գլխավոր քարտուղար):

3. Բաժնին իր գործունեության ընթացքում ղեկավարվում է Հայաստանի Հանրապետության Սահմանադրությամբ, Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով և այլ իրավական ակտերով, նախարարության կանոնադրությամբ և սույն կանոնադրությամբ:

II. ԲԱԺՆԻ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐՆ ՈՒ ԽՆԴԻՐՆԵՐԸ

4. Բաժնի նպատակներն են՝

1) պացիենտներին, բուժաշխատողներին իրենց իրավունքների և պարտականությունների մասին իրազեկման միջոցով առողջապահության նախարարության քաղաքականության իրագործմանն աջակցելը,

2) բժշկական օգնություն և սպասարկում իրականացնողների և պացիենտների իրավունքների պաշտպանության նոր գործիքների, առաջարկությունների մշակումը և մասնակցությունը,

3) քաղաքացիների և բուժաշխատողների կողմից ոլորտում բարձրացված խնդիրները, բողոքները և առավել հաճախ տրվող հարցերը, ինչպես նաև թվարկվածների վերաբերյալ հաշվետվությունը նախարարին և գլխավոր քարտուղարին ներկայացնելը,

4) Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված այլ նպատակներ և խնդիրներ:

III. ԲԱԺՆԻ ԿԱԶՄԸ

5. Բաժինը բաղկացած է՝

- 1) բաժնի պետից,
- 2) բաժնի գլխավոր մասնագետներից:

IV. ԲԱԺՆԻ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԸ

6. Բաժնի գործառույթներն ուղղված են սույն կանոնադրությամբ սահմանված նպատակների և խնդիրների իրագործմանը:

7. Բաժինն իր իրավասության շրջանակում իրականացնում է հետևյալ գործառույթները՝

1) քաղաքացիների և կազմակերպությունների կողմից նախարարություն մուտքագրված գրություններին, դիմումների, բողոքների և առաջարկների ուսումնասիրություն և պատասխանի տրամադրում ,

2) համագործակցելով նախարարության կառուցվածքային և առանձնացված ստորաբաժանումների հետ, կազմակերպություններից և քաղաքացիներից ստացված գրությունների, (ինչպես նաև hotline@moh.am էլեկտրոնային հասցեին ուղղված նամակների), դիմում-բողոքների պատասխանների կազմում, պարզաբանում և տեղեկատվության տրամադրում,

3) քաղաքացու կողմից բարձրացված հարցի վերլուծություն, օպերատիվ պարզաբանում, անհրաժեշտ տեղեկատվության տրամադրում, ինչպես նաև ստորաբաժանման լիազորությունների շրջանակում քաղաքացու կողմից ներկայացված խնդրի ուսումնասիրություն,

4) «Թեժ գիծ» ծառայության վարում, հեռախոսազանգերի ֆիքսում, զանգահարողների տվյալների հավաքագրում, բողոքի, գանգատի, դիմումի մուտքագրում բազայում, վիճակագրական վերլուծություն, խնդիրների վերահանում,

5) նախարարին և գլխավոր քարտուղարին ըստ անհրաժեշտության տեղեկատվության տրամադրում քաղաքացիների կողմից ոլորտում բարձրացված խնդիրների, բողոքների և առավել հաճախ տրվող հարցերի վերաբերյալ,

6) «թեժ գիծ» ծառայության աշխատանքների իրականացման ընթացքում վերահանված խնդիրների քննարկում համապատասխան ստորաբաժանումների հետ և դրանց լուծման եղանակների, զարգացումների վերաբերյալ առաջարկությունների ներկայացում նախարարին և գլխավոր քարտուղարին,

7) բժշկական օգնության որակի բարելավմանն ուղղված, առավել հաճախ տրվող և առողջապահության բնագավառում միանշանակ չմեկնաբանվող հարցերի վերաբերյալ առաջարկությունների ներկայացում՝ հետազայում նման տարաբնույթ մեկնաբանությունները բացառելու, այդ թվում նաև պետության կողմից երաշխավորված անվճար և արտոնյալ պայմաններում տրամադրվող բժշկական օգնության և սպասարկման չափորոշիչում ամրագրելու համար,

8) առանձին դեպքերում զանգվածային (կոլեկտիվ) բնույթ կրող, համայնքային, կենսական նշանակություն ունեցող հարցերի լուծմանն ուղղված գրությունների, զեկուցագրերի նախապատրաստում,

9) Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ նախատեսված այլ գործառույթների իրականացում:

V. ԲԱԺՆԻ ԾԱՌԱՅՈՂՆԵՐԻ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԲԱՇԽՈՒՄԸ

8. Բաժնի գործունեությունը ղեկավարում է բաժնի պետը:

9. Բաժնի պետը՝

1) իրականացնում է սույն կանոնադրությամբ և քաղաքացիական ծառայության իր պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառույթները,

2) կազմակերպում, ծրագրում, համակարգում, ղեկավարում և վերահսկում է բաժնի ընթացիկ գործունեությունը,

3) գլխավոր քարտուղարին առաջարկություններ է ներկայացնում բաժնի ծառայողներին խրախուսելու, կարգապահական պատասխանատվության ենթարկելու, վերապատրաստելու մասին,

4) միջոցառումներ է ձեռնարկում բաժնի ծառայողների աշխատանքային և ծառայողական կարգապահությունը ապահովելու, բաժնի ծառայողների մասնագիտական գիտելիքները բարձրացնելու ուղղությամբ,

5) ապահովում է բաժնի համագործակցված աշխատանքը նախարարության կառուցվածքային և առանձնացված ստորաբաժանումների հետ,

6) նախարարի, նրա տեղակալի և գլխավոր քարտուղարի հանձնարարությամբ կատարում է այլ հանձնարարություններ՝ Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրության սահմաններում,

7) սահմանված կարգով իր իրավասության շրջանակում իրականացնում է քաղաքացիների ընդունելություն,

8) գլխավոր քարտուղարին ներկայացնում է առաջարկություններ՝ իր կողմից սպասարկվող ոլորտում առկա խնդիրների, դրանց լուծման եղանակների, միջազգային զարգացումների վերաբերյալ,

9) իրականացնում է այլ լիազորություններ և կրում պարտականություններ՝ համաձայն սույն կանոնադրության և քաղաքացիական ծառայության իր պաշտոնի անձնագրի:

10. Բաժնի գլխավոր մասնագետը՝

1) իրականացնում է սույն կանոնադրությամբ և քաղաքացիական ծառայության իր պաշտոնի անձնագրով նախատեսված գործառույթներ,

2) քաղաքացիական ծառայության իր պաշտոնի անձնագրով նախատեսված դեպքերում բաժնի պետի, բաժնի մյուս աշխատակցի բացակայության ժամանակ փոխարինում է նրանց,

3) կատարում է բաժնի պետի հանձնարարականները,

4) հաշվետու է բաժնի պետին:

VI. ԲԱԺՆԻ ԾԱՌԱՅՈՂԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ

11. Բաժնի ծառայողի իրավունքներն են՝

1) զբաղեցրած պաշտոնում իր իրավունքները և պարտականությունները սահմանող իրավական ակտերին ծանոթանալը,

2) ծառայողական պարտականությունների կատարման համար սահմանված կարգով անհրաժեշտ տեղեկություններ և նյութեր ստանալը,

- 3) ծառայողական քննություն անցկացնել պահանջելը,
- 4) պետական բյուջեի, ինչպես նաև Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ չարգելված այլ միջոցների հաշվին վերապատրաստվելը,
- 5) Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, այլ իրավական ակտերով և սույն կանոնադրությամբ նախատեսված այլ իրավունքներ:

VII. ԲԱԺՆԻ ԾԱՌԱՅՈՂԻ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

12. Բաժնի ծառայողի պարտականություններն են՝

- 1) Հայաստանի Հանրապետության Սահմանադրության, օրենքների և այլ իրավական ակտերի պահանջները կատարելը,
- 2) Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ, սույն կանոնադրությամբ և քաղաքացիական ծառայության իր պաշտոնի անձնագրով իրեն վերապահված պարտականությունները ճշգրիտ և ժամանակին կատարելը,
- 3) վերադաս մարմինների և պաշտոնատար անձանց՝ սահմանված կարգով տված հանձնարարականները և ընդունած որոշումները կատարելը,
- 4) օրենսդրությամբ սահմանված կարգով ընդունված ներքին կարգապահական կանոնները պահպանելը,
- 5) մասնագիտական և ծառայողական պարտականությունների կատարման համար այլ անհրաժեշտ գիտելիքներ ապահովելը,
- 6) Հայաստանի Հանրապետության օրենքներով, այլ իրավական ակտերով ու սույն կանոնադրությամբ նախատեսված այլ պարտականություններ:

VIII. ԲԱԺՆԻ ԾԱՌԱՅՈՂԻ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆԸ

13. Բաժնի ծառայողը Հայաստանի Հանրապետության Սահմանադրության, օրենքների և այլ իրավական ակտերի պահանջները, ինչպես նաև իր պաշտոնեական պարտականությունները չկատարելու կամ ոչ պատշաճ կատարելու համար պատասխանատվություն է կրում Հայաստանի Հանրապետության օրենսդրությամբ սահմանված կարգով: