

Հավելված 12
ՀՀ առողջապահության
նախարարի 2026 թվականի
սեպտեմբեր « 14 » - ի N 5277 - Ա հրամանի

«Հավելված 14
ՀՀ առողջապահության
նախարարի 2018 թվականի
հոկտեմբերի 03 - ի N 2525 - Ա հրամանի

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

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույն կանոնադրությամբ սահմանվում են Հայաստանի Հանրապետության առողջապահության նախարարության (այսուհետ՝ նախարարություն) «Քաղաքացիների դիմում-բողոքների արագ արձագանքման բաժնի» (այսուհետ՝ բաժին) գործունեության նպատակները, խնդիրները, գործառույթները, կառուցվածքն ու կազմը:

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

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

2. 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:

3. ԲԱԺՆԻ ԿԱԶՄԸ

5. Բաժինը բաղկացած է՝

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

4. 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 ստորաբաժանումների և գործակալությունների 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 վերհանում,

5) նախարարի կամ նախարարի հանձնարարությամբ՝ տեղակալների կամ նրանց անհնարինության դեպքում բժշկական օգնության քաղաքականության վարչության պետի մոտ քաղաքացիների ընդունելության կազմակերպում և ընդունելության արդյունքում բաժնին տրված հանձնարարականների կատարման ապահովում,

6) «Թեժ գիծ» ծառայության աշխատանքների իրականացման ընթացքում վերհանված 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:»: