



خدمة المتعاملين – تقديم الملاحظات والشكاوي

عن الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم الشكاوي والملاحظات حول مختلف المواضيع المرتبطة بخدمات الوزارة، أو الموظفين، أو أسلوب تقديم الخدمة، أو بيئة العمل أو غيرها. وتكون ناجمة عن عدم الحصول على الخدمة المطلوبة، أو عدم الالتزام بمعايير الخدمة، أو سلوكيات وتصرفات الموظفين، أو عدم تلقي المعاملة الملائمة وما شابه، وتقوم الوزارة بدراسة هذه الشكاوي وتقييمها واتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوصها

إجراءات الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الشكاوي أو الملاحظة من خلال إحدى القنوات المتوفرة.
- يتم تحديد جهة الاختصاص والتأكد من أن المعلومات المقدمة كافية، ويتم التواصل مع مقدم الشكاوي للحصول على مزيد من التفاصيل.
- يتم التأكد من صحة الشكاوي وإبلاغ المتعامل باستلام شكواه وتحويل الشكاوي إلى جهة الاختصاص.
- يتم دراسة الشكاوي وإبلاغ المشتكي بالحل المقترح.
- في حال موافقة المتعامل على الحل، يتم إغلاق الشكاوي واتخاذ الإجراء قصير الأمد المناسب والإجراء بعيد المدى لضمان عدم تكرار الشكاوي.
- في حال عدم رضا المشتكي عن الحل المقترح، فيمكنه عمل تظلم على الشكاوي ويتم تحويلها للجهات الأعلى على مستوى الوزارة.

المستندات المطلوبة

- يجب توفير المعلومات التالية: اسم مقدم الشكاوي / الملاحظة رقم التواصل أو البريد الإلكتروني نص الشكاوي/ الملاحظة مع كافة التفاصيل في حالة استخدام البريد الإلكتروني، أو الموقع الإلكتروني، أو الدردشة الإلكترونية، أو مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الشكاوي

الشروط والمتطلبات

1. تقتصر الشكاوي والملاحظات المقدمة على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع؛ وأية شكاوي أو ملاحظات خارج نطاق عمل أو صلاحيات الوزارة سيتم توجيه المتعاملين للجهات المعنية لتقديم الشكاوي.
2. تلتزم الوزارة بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل.

مدة إتمام الخدمة

- الشكاوي العاجلة : 1 يوم عمل
- الشكاوي العادية : خلال 5 أيام عمل
- الشكاوي المعقدة : خلال 14 يوم عمل

رسوم الخدمة

قنوات تقديم الخدمة

أماكن استلام الخدمة

- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع: www.mohap.gov.ae

- التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع
- البريد الإلكتروني: info@mohap.gov.ae

الدعم

- البريد الإلكتروني: info@mohap.gov.ae
- مركز الاتصال: 80011111

قنوات الدفع

- لا يوجد - الخدمة مجانية

الجمهور المستهدف

- كافة فئات المتعاملين

المصادر

- [دليل المستخدم](#)
- [رسم توضيحي - خدمة تقديم الملاحظات والشكاوى.pdf](#)

الادارة

سعادة المتعاملين

القطاع

الخدمات المساندة

الخدمة الرئيسية

رعاية المتعاملين

رمز الخدمة

110-49-002-000

تصنيف الخدمة

إجرائية

نوع الخدمة الفرعية

فرعية

نوع الخدمة

من الحكومة إلى الأعمال - من الحكومة إلى الأفراد

الخدمات المرتبطة

• لا ترتبط هذه الخدمة بأية خدمات أخرى

باقة الخدمة

لا ترتبط هذه الخدمة بأية باقة

ملاحظات

تقتصر الشكاوى والملاحظات على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع
يتم قبول الختم الرقمي الفعال للوثائق للجهات الحكومية والشركات.

أهداف التنمية المستدامة

الصحة الجيدة والرفاه