



## تقديم الاستفسارات

### عن الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم استفساراتهم وأسئلتهم حول مختلف المواضيع المرتبطة بنطاق عمل الوزارة، كالخدمات ومواقع تقديمها، وحالة المعاملات، أو الاستفسارات العامة حول الوزارة وأنشطتها ومهامها وغيرها، وتقوم الوزارة بالرد والإجابة على هذه الاستفسارات

### إجراءات الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم استفساره عبر أي من القنوات المتاحة
- في حال استلام الاستفسار عبر أي من القنوات المباشرة (مركز الاتصال/ مراكز الخدمة/ الدردشة الإلكترونية)، فإنه يتم الرد على الاستفسار بشكل مباشر في حال توفرت الإجابة
- في حال عدم توفر الإجابة، يتم التواصل مع الإدارة/ القسم المعني والحصول على الإجابة للاستفسار، والرد على المتعامل خلال 2 يوم عمل
- في حال استلام الاستفسار عبر أي من القنوات الأخرى (الموقع الإلكتروني/ البريد الإلكتروني/ مواقع التواصل الاجتماعي)، فإنه يتم الرد على استفسار المتعامل خلال 2 يوم عمل

### المستندات المطلوبة

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

### الشروط والمتطلبات

1. تقتصر الاستفسارات المقدمة على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع؛ وأية استفسارات خارج نطاق عمل أو صلاحيات الوزارة سيتم توجيه المتعاملين للجهات المعنية للرد عليها
2. تلتزم الوزارة بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل

### مدة إتمام الخدمة

- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع: خلال يومي عمل.
- التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع: خلال يومي عمل.
- بوابة الامارات العربية المتحدة المركزية لملاحظاتك واقتراحاتك واستفساراتك: خلال يومي عمل.
- الدردشة الإلكترونية : فوراً، في حال توفر الرد.
- مواقع التواصل الاجتماعي: فوراً، في حال توفر الرد.
- البريد الإلكتروني: خلال يوم عمل.
- مركز الاتصال: فوراً، في حال توفر الرد.
- مراكز سعادة المتعاملين: فوراً، في حال توفر الرد.

### رسوم الخدمة

### قنوات تقديم الخدمة

### أماكن استلام الخدمة

- الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع: [www.mohap.gov.ae](http://www.mohap.gov.ae)
- التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع
- البريد الإلكتروني: [info@mohap.gov.ae](mailto:info@mohap.gov.ae)

## الدعم

- البريد الإلكتروني: [info@mohap.gov.ae](mailto:info@mohap.gov.ae)
- مركز الاتصال: 80011111

## قنوات الدفع

- لا يوجد - الخدمة مجانية

## الجمهور المستهدف

- الخدمة متاحة لكافة فئات المتعاملين

## المصادر

- [دليل المستخدم](#)
- [الرسم التوضيحي - خدمة تقديم الاستفسارات - PDF 536 KB.pdf](#)

## الادارة

سعادة المتعاملين

## القطاع

الخدمات المساندة

## الخدمة الرئيسية

رعاية المتعاملين

## رمز الخدمة

110-49-003-000

## تصنيف الخدمة

معلوماتية

## 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

## عدد المستخدمين

138

## عدد المعاملات

106

## ملاحظات

تقتصر الاستفسارات على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع

## أهداف التنمية المستدامة

الصحة الجيدة والرفاه