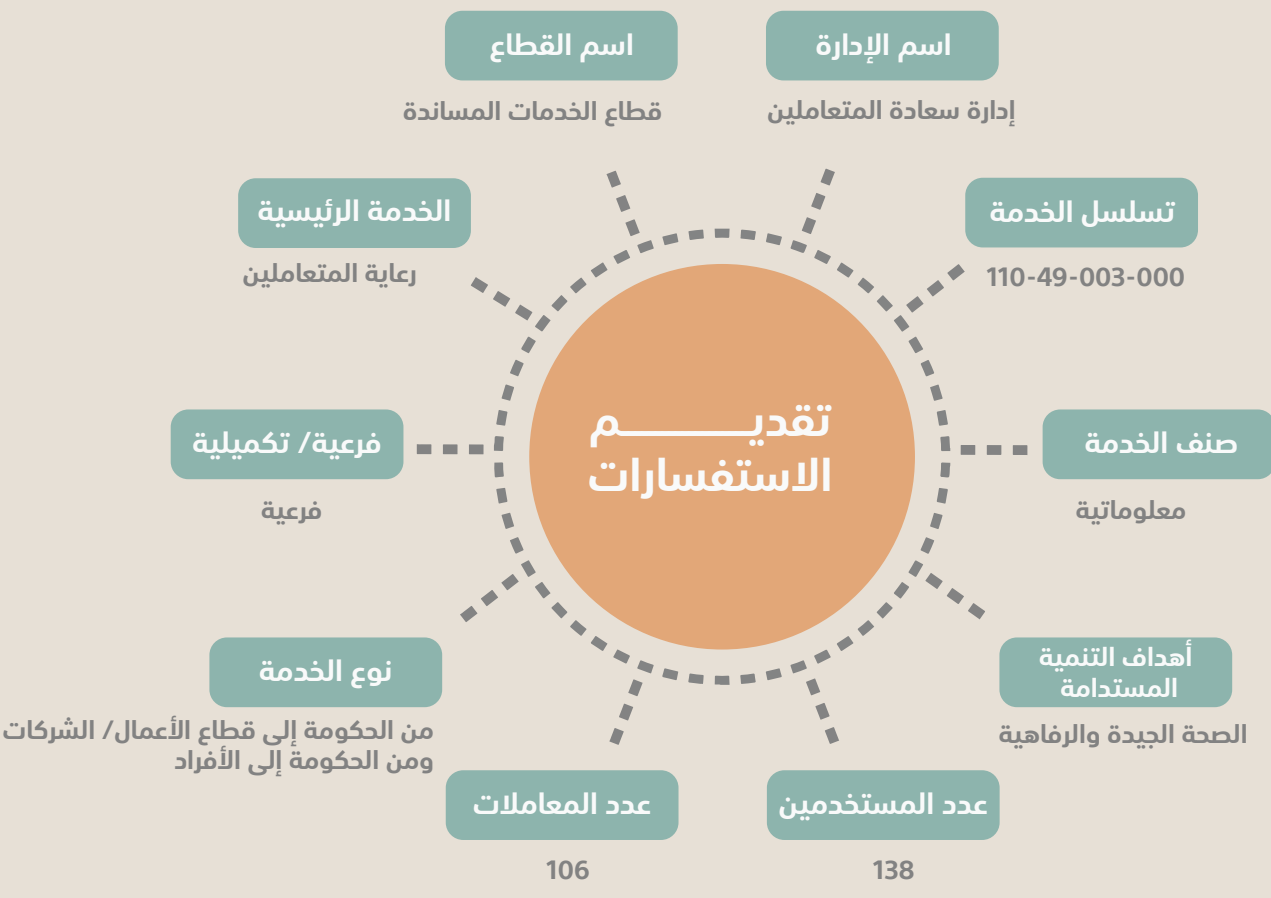


تقديم الاستفسارات



وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم استفساراتهم وأسئلتهم حول مختلف المواضيع المرتبطة بنطاق عمل الوزارة، بما في ذلك الخدمات المقدمة ومواقع تقديم الخدمة أو حالة المعاملات أو استفسارات عامة حول الوزارة وأنشطتها ومهامها وغيرها، بحيث تقوم الوزارة بالرد والإجابة على هذه الاستفسارات.



الفئة المستهدفة

الخدمة متاحة لكافة فئات المتعاملين.



مدة تنفيذ الخدمة

1. مركز الاتصال: فوراً، في حال توفر الرد
2. مراكز تقديم الخدمة: فوراً، في حال توفر الرد
3. البريد الإلكتروني: خلال يوم عمل
4. الموقع الإلكتروني: خلال يومي عمل
5. الدردشة الإلكترونية: فوراً، في حال توفر الرد
6. مواقع التواصل الاجتماعي: فوراً، في حال توفر الرد

الدعم

لا يوجد



قنوات استلام الخدمة

1. مركز الاتصال
2. مراكز تقديم الخدمة
3. البريد الإلكتروني
4. الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع
5. الدردشة الإلكترونية
6. مواقع التواصل الاجتماعي
7. التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع



رسوم الخدمة

مجانباً



الخدمات المرتبطة

لا يرتبط الحصول على الخدمة بأي خدمات أخرى.



الشروط والمتطلبات

تقتصر الاستفسارات المقدمة على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع. أي استفسارات خارج نطاق عمل أو صلاحيات الوزارة سيتم توجيه المتعاملين إلى الجهات المعنية بالرد عليها

تلتزم الوزارة بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل



المستندات المطلوبة

المعلومات المطلوبة تتضمن:

1. اسم مقدم الاستفسار
2. رقم التواصل مع مقدم الاستفسار أو البريد الإلكتروني
3. نص الاستفسار وتفصيله في حال استخدام البريد الإلكتروني، أو الموقع الإلكتروني، أو الدردشة الإلكترونية، أو مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الاستفسار



اماكن تقديم الخدمة

1. مركز الاتصال لوزارة الصحة ووقاية المجتمع: 80011111
2. مواقع تقديم الخدمات المختلفة المنتشرة في أنحاء الدولة والمتوفرة على الموقع الإلكتروني للوزارة عبر الروابط التالية:
<https://www.mohap.gov.ae/ar/aboutus/Pages/CSC/Home.aspx>
3. البريد الإلكتروني: info@mohap.gov.ae
4. الموقع الإلكتروني للوزارة:
<https://ncrm.government.ae/ncrmstorefront/ncrm/ar/?lang=ar>
5. الدردشة الإلكترونية متوفرة عبر الموقع الإلكتروني.
6. مواقع التواصل الاجتماعي للوزارة متوفرة على الرابط التالي:
<https://www.mohap.gov.ae/ar/Pages/Userscaredepartment>
7. التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع



الإجراءات والخطوات

1. يقوم المتعامل بتقديم استفساره عبر أي من القنوات المتاحة.

2. في حال استلام الاستفسار عبر أي من القنوات المباشرة (مركز الاتصال / مراكز سعادة المتعاملين / الدردشة الإلكترونية)، فإنه يتم الرد على الاستفسار بشكل مباشر في حال توفرت الإجابة.

3. في حال عدم توفر الإجابة، يتم التواصل مع الإدارة / القسم المعني والحصول على الإجابة للاستفسار، والرد على المتعامل خلال 2 يوم عمل.

4. 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.



الأسئلة الشائعة

1. هل أستطيع تقديم شكوى على وزارة الصحة ووقاية المجتمع؟

الإجابة: نعم بكل تأكيد، يمكنك تقديم شكوى على وزارة الصحة ووقاية المجتمع، حيث تمتلك الوزارة سياسة واضحة في التعامل مع الشكاوى وإيجاد حلول لها، ويتم مراعاة أقصى درجات الحيادية والموضوعية والسرية. ويمكن تقديم شكوى عبر إحدى القنوات التالية:

- البرنامج الوطني لإدارة علاقات المتعاملين

- البريد الإلكتروني المخصص للاستفسارات info@mohap.gov.ae

- مركز الاتصال المجاني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع 80011111

- مراكز الخدمات المنتشرة في كافة أنحاء الدولة

- منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة

- الدردشة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للوزارة

2. كيف يتم التأكد من الحيادية عند النظر في الشكاوى؟

الإجابة: قامت وزارة الصحة ووقاية المجتمع بتخصيص موظفين مدربين لرعاية المتعاملين، ومهمتهم بشكل رئيسي متابعة متطلبات المتعاملين والتعامل مع الشكاوى والاقتراحات المقدمة من طرفهم، وهؤلاء الموظفين هم مستقلون تماماً عن الجهات المعنية بتقديم الخدمة، كما تأتد وزارة الصحة ووقاية المجتمع نظاماً متكاملاً للتعامل مع الشكاوى من خلال تطبيق متطلبات ونود مواصفة الأيزو 10002:2018 الدولية.



باقة الخدمة

لا ترتبط هذه الخدمة بأي باقة