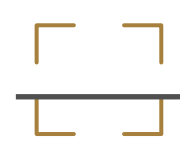




## خدمة المتعاملين - تقديم الملاحظات والشكاوي



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.



رمز الخدمة  
110-49-002-000



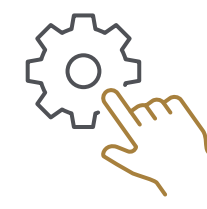
الخدمة الرئيسية  
رعاية المتعاملين



القطاعات  
الخدمات المساندة



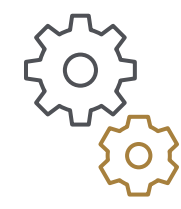
الإدارة المعنية  
إدارة سعادة  
المتعاملين



نوع الخدمة  
من الحكومة إلى الأفراد



خدمة فرعية/تكميلية  
فرعية



تصنيف الخدمة  
إجرائية



## إجراءات الخدمة

01 يقوم المتعامل بتقديم الشكاوي أو الملاحظة من خلال إحدى القنوات المتوفرة.

02 يتم تحديد جهة الاختصاص والتأكد من أن المعلومات المقدمة كافية، ويتم التواصل مع مقدم الشكاوي للحصول على مزيد من التفاصيل.

03 يتم التأكد من صحة الشكاوي وإبلاغ المتعامل باستلام شكواه وتحويل الشكاوي إلى جهة الاختصاص.

04 يتم دراسة الشكاوي وإبلاغ المشتكي بالحل المقترح.

05 في حال موافقة المتعامل على الحل، يتم إغلاق الشكاوي واتخاذ الإجراء قصير الأمد المناسب والإجراء بعيد المدى لضمان عدم تكرار الشكاوي.

06 في حال عدم رضا المشتكي عن الحل المقترح، فيمكنه عمل تظلم على الشكاوي ويتم تحويلها للجهات الأعلى على مستوى الوزارة.

### مدة إتمام الخدمة

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



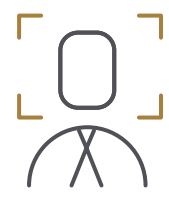
### قنوات الدفع

لا توجد - الخدمة مجانية



### الجمهور المستهدف

كافة فئات المتعاملين



### أماكن استلام الخدمة

الموقع الإلكتروني  
وزارة الصحة ووقاية المجتمع:  
www.mohap.gov.ae



### التطبيق الذكي

وزارة الصحة  
ووقاية المجتمع

### الخدمات المرتبطة

لا ترتبط هذه الخدمة  
بأية خدمات أخرى



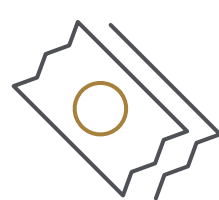
### باقة الخدمة

لا ترتبط هذه  
الخدمة بأي باقة



### تفاصيل الاتصال

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



## رسوم الخدمة

مجانياً

## أهداف التنمية المستدامة



الصحة الجيدة  
والرفاه



## ملاحظات

تقتصر الشكاوي والملاحظات على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع.



## الوثائق 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

- 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.
- تلتزم الوزارة بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل.

## قنوات تقديم الخدمة

التطبيق الذكي

وزارة الصحة ووقاية المجتمع



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



## المصادر

- دليل المستخدم.

## الأسئلة الشائعة

لا توجد.