



مدة إتمام الخدمة  
الشكاوى العاجلة: 1 يوم عمل  
الشكاوى العادلة: خلال 5 أيام عمل  
الشكاوى المعقدة: خلال 14 يوم عمل

قنوات الدفع  
لا توجد - الخدمة مجانية

الجمهور المستهدف  
كافة فئات المتعاملين

أماكن استلام الخدمة  
الموقع الإلكتروني  
لوزارة الصحة ووقاية  
المجتمع:  
[www.mohap.gov.ae](http://www.mohap.gov.ae)

التطبيق الذكي  
لوزارة الصحة  
ووقاية المجتمع

الخدمات المرتبطة  
لا ترتبط بهذه الخدمة  
بأية خدمات أخرى

باقية الخدمة  
لا ترتبط بهذه  
الخدمة بأي باقة

تفاصيل الاتصال  
البريد الإلكتروني :  
[info@mohap.gov.ae](mailto:info@mohap.gov.ae)  
مركز الاتصال  
800111111

## رسوم الخدمة

مجانية

## أهداف التنمية المستدامة



تقترن الشكاوى والملحوظات على  
تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة  
ووقاية المجتمع.

## ملحوظات

تقترن الشكاوى والملحوظات على  
تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة  
ووقاية المجتمع.

## خدمة تقديم الملاحظات والشكاوى

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم الشكاوى والملحوظات حول مختلف المواضيع المرتبطة بخدمات الوزارة، أو الموظفين، أو أسلوب تقديم الخدمة، أو بيئة العمل أو غيرها. وتكون ناجحة عن عدم الحصول على الخدمة المطلوبة، أو عدم الالتزام بمعايير الخدمة، أو سلوكيات وتصرفات الموظفين، أو عدم تنفي المعاشرة الملائمة وما شابه، وتقوم الوزارة بدراسة هذه الشكاوى وتقديرها واتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوصها.

رمز الخدمة  
110-49-002-000

الخدمة الرئيسية  
رعاية المتعاملين

القطاع  
الخدمات المساعدة

الإدارة المعنية  
سعادة المتعاملين



نوع الخدمة  
من الحكومة إلى الأفراد



خدمة فرعية/تكاملية  
فرعية



تصنيف الخدمة  
إجرائية



## إجراءات الخدمة

يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى أو الملاحظة من خلال إحدى القنوات المتوفرة.

01

02

يتم تحديد جهة الاختصاص والتتأكد من أن المعلومات المقدمة كافية، ويتم التواصل مع مقدم الشكاوى للحصول على مزيد من التفاصيل.

03

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

04

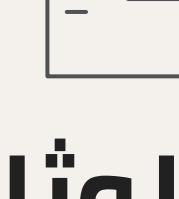
يتم دراسة الشكاوى وإبلاغ المشتكى بالحل المقترن.

05

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

06

في حال عدم رضا المشتكى عن الحل المقترن، فيمكنه عمل تظلم على الشكاوى ويتم تحويلها للجهات الأعلى على مستوى الوزارة.



## الوثائق المطلوبة

يجب توفير المعلومات التالية:

- اسم مقدم الشكاوى / الملاحظة
- رقم التواصل أو البريد الإلكتروني
- نص الشكاوى / الملاحظة مع كافة التفاصيل في حالة استخدام البريد الإلكتروني، أو الموضع الإلكتروني، أو الدردشة الإلكترونية، أو مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الشكاوى



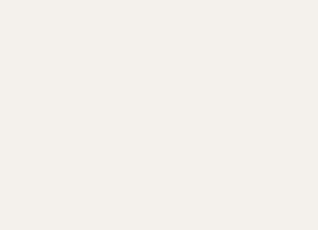
## الشروط والمتطلبات

- تقتصر الشكاوى والملحوظات المقدمة على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع؛ وأية شكاوى أو ملاحظات خارج نطاق عمل أو صلاحيات الوزارة سيتم توجيه المتعاملين للجهات المعنية لتقديم الشكاوى.
- تلتزم الوزارة بالاحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل.

## قنوات تقديم الخدمة

التطبيق الذكي  
لوزارة الصحة ووقاية المجتمع

الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة  
[www.mohap.gov.ae](http://www.mohap.gov.ae)



دليل المستخدم.

## الأسئلة الشائعة

لا توجد.

## المصادر