



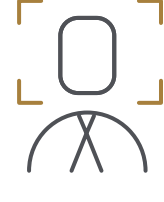
**مدة إتمام الخدمة**  
الشكوى العاجلة: 1 يوم عمل  
الشكوى العادية: خلال 5 أيام عمل  
الشكوى المعقدة: خلال 14 يوم عمل



**قنوات الدفع**  
لا توجد - الخدمة مجانية



**الجمهور المستهدف**  
الخدمة متاحة لكافة فئات المتعاملين



**أماكن استلام الخدمة**  
الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة ووقاية المجتمع:  
www.mohap.gov.ae  
التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع.



**الخدمات المرتبطة**  
لا ترتبط هذه الخدمة بأية خدمات أخرى



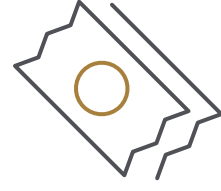
**باقة الخدمة**  
لا ترتبط هذه الخدمة بأي باقة



**تفاصيل الاتصال**  
البريد الإلكتروني  
info@mohap.gov.ae  
مركز الاتصال  
80011111



**رسوم الخدمة**  
مجاناً



**أهداف التنمية المستدامة**



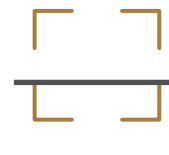
**ملاحظات**

تقتصر الاستفسارات على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع.

## خدمة المتعاملين - الاستفسارات



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.



**رمز الخدمة**  
110-49-003-000



**الخدمة الرئيسية**  
رعاية المتعاملين



**القنوات**  
الخدمات المساندة



**الإدارة المعنية**  
إدارة سعادة المتعاملين



**نوع الخدمة**  
من الحكومة إلى الأعمال  
من الحكومة إلى الأفراد



**خدمة فرعية/تكميلية**  
فرعية



**تصنيف الخدمة**  
معلوماتية



## إجراءات الخدمة

01 يقوم المتعامل بتقديم استفساره عبر أي من القنوات المتاحة.

02 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.

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

04 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.



## الوثائق المطلوبة

- 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

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

## قنوات تقديم الخدمة

التطبيق الذكي  
لوزارة الصحة ووقاية المجتمع



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



## المصادر

- دليل المستخدم

## الأسئلة الشائعة

لا توجد.