تقديم الملاحظات والشكاوي

عن الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم الشكاوى 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 الشكاوى وتقييمها واتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوصها

إجراءات الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم الشكوى أو الملاحظة من خلال إحدى القنوات المتوفرة.
- يتم تحديد جهة الاختصاص والتأكد من أن المعلومات المقدمة كافية، ويتم التواصل مع مقدم الشكوى للحصول على مزيد من التفاصيل.
- يتم التأكد من صحة الشكوى وإبلاغ المتعامل باستلام شكواه وتحويل الشكوى إلى جهة الاختصاص.
- يتم دراسة الشكوى وإبلاغ المشتكي بالحل المقترح.
- في حال موافقة المتعامل على الحل، يتم إغلاق الشكوى واتخاذ الإجراء قصير الأمد المناسب والإجراء بعيد المدى لضمان عدم تكرار الشكوى.
- في حال عدم رضا المشتكي عن الحل المقترح، فيمكنه عمل تظلم على الشكوى ويتم تحويلها للجهات الأعلى على مستوى الوزارة.

المستندات المطلوبة

- يجب توفير المعلومات التالية: اسم مقدم الشكوى / الملاحظةرقم التواصل أو البريد الإلكترونينص الشكوى/ الملاحظة مع كافة التفاصيل في حالة استخدام البريد الإلكتروني، أو الموقع الإلكتروني، أو الدردشة الإلكترونية، أو مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الشكوى

الشروط والمتطلبات

1. تقتصر الشكاوى والملاحظات 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 الشكوى.
2. تلتزم الوزارة بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل.

مدة إتمام الخدمة

- الشكوى العاجلة : 1 يوم عمل
  الشكوى العادية : خلال 5 أيام عمل
  الشكوى المعقدة : خلال 14 يوم عمل

رسوم الخدمة

قنوات تقديم الخدمة

أماكن استلام الخدمة

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

- التطبيق الذكي لوزارة الصحة ووقاية المجتمع
- البريد الإلكتروني: info@mohap.gov.ae

الدعم

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

قنوات الدفع

- لا يوجد – الخدمة مجانية

الجمهور المستهدف

- كافة فئات المتعاملين

المصادر

- دليل المستخدم
- الرسم التوضيحي - خدمة تقديم الملاحظات والشكاوى - PDF 536 KB.pdf

الادارة

سعادة المتعاملين

القطاع

الخدمات المساندة

الخدمة الرئيسية

رعاية المتعاملين

رمز الخدمة

110-49-002-000

تصنيف الخدمة

إجرائية

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

ملاحظات

تقتصر الشكاوى والملاحظات على تلك المرتبطة بنطاق عمل وزارة الصحة ووقاية المجتمع

أهداف التنمية المستدامة

الصحة الجيدة والرفاه