

## تقديم الاستفسارات

### وصف الخدمة

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

{c1da060b-d67b-471c-bc92-2d54f6326097}

### إجراءات الخدمة

- يقوم المتعامل بتقديم استفساره عبر أي من القنوات المتاحة
- 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
- في حال عدم توفر الإجابة، يتم التواصل مع الإدارة/ القسم المعني والحصول على الإجابة للاستفسار، والرد على المتعامل خلال 2 يوم عمل
- 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

### المستندات المطلوبة

- المعلومات المطلوبة تتضمن: اسم مقدم الاستفسار/ رقم التواصل مع مقدم الاستفسار أو البريد الإلكتروني/ تفاصيل الاستفسار في حال استخدام البريد الإلكتروني، أو الموقع الإلكتروني، أو الدردشة الإلكترونية، أو مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الاستفسار

### الشروط والمتطلبات

1. تقتصر الاستفسارات المقدمة على تلك المرتبطة بنطاق عمل مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية. أي استفسارات خارج نطاق عمل أو صلاحيات المؤسسة سيتم توجيه المتعاملين إلى الجهات المعنية بالرد عليها
2. تلتزم المؤسسة بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل

### مدة إتمام الخدمة

- مركز الاتصال: فوراً، في حال إمكانية الرد
- مراكز تقديم الخدمة: فوراً، في حال إمكانية الرد
- البريد الإلكتروني: خلال يومي عمل
- الموقع الإلكتروني: خلال يومي عمل
- الدردشة الإلكترونية: فوراً، في حال إمكانية الرد
- مواقع التواصل الاجتماعي: فوراً، في حال إمكانية الرد

### رسوم الخدمة

مجاًناً

### قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني

مراكز تقديم الخدمة

مركز الاتصال

البريد الإلكتروني  
الدردشة الإلكترونية  
مواقع التواصل الاجتماعي

## أماكن تقديم الخدمة

- مركز الاتصال: 8008877
- مواقع تقديم الخدمات المختلفة المنتشرة في أنحاء الدولة والمتوفرة على الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر الروابط التالية:  
[www.ehs.gov.ae/ar/services/health-care-facilities](http://www.ehs.gov.ae/ar/services/health-care-facilities)
- البريد الإلكتروني: [info@ehs.gov.ae](mailto:info@ehs.gov.ae)
- الموقع الإلكتروني للمؤسسة: [www.ehs.gov.ae](http://www.ehs.gov.ae)
- الدردشة الإلكترونية متوفرة عبر الموقع الإلكتروني
- مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة

## الدعم

[info@ehs.gov.ae](mailto:info@ehs.gov.ae)

## الجمهور المستهدف

- الخدمة متاحة لكافة فئات المتعاملين

## الإدارة

إدارة سعادة المتعاملين

## القطاع

القطاع المالي والخدمات المساندة

## الخدمة الرئيسية

رعاية المتعاملين

## رمز الخدمة

400-35-003-000

## نوع الخدمة

إجرائية

## فئة الخدمة

فرعية

## تصنيف الخدمة

