

تقديم الاستفسارات

عن 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/ نص الاستفسار وتفاصيله 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

الأسئلة الشائعة

1. ما هي أوقات عمل مركز الإتصال؟
يعمل مركز الإتصال المؤسسة على مدار 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
2. في حال لم يكن لدى موظف مركز الإتصال أو الدردشة الإلكترونية رداً على إستفساري، ما الفترة المتوقعة للرد على استفساري؟
سيتم الرد على الإستفسارات خلال 2 يوم عمل في حال لم يتمكن موظف الاتصال أو الدردشة الإلكترونية من الرد عليها.

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 الخدمة

مراكز تقديم الخدمة

مركز الاتصال

البريد الإلكتروني

الموقع 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

• البريد الإلكتروني: info@ehs.gov.ae

• الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.ehs.gov.ae

• الدردشة الإلكترونية متوفرة عبر الموقع الإلكتروني

• مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة

قنوات الدفع

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

نوع الخدمة الفرعية

فرعية

تصنيف الخدمة

الصحة الجيدة والرفاهية