تقديم الملاحظات والشكاوى

وصف الخدمة

تتيح هذه الخدمة للمتعاملين تقديم شكاويهم وملاحظاتهم حول المواضيع المرتبطة بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسة أو العاملين أو أسلوب تقديم الخدمة، أو بيئة العمل أو غيرها، وتكون ناجمة عن عدم الحصول على الخدمة المطلوبة، أو عدم الإلتزام بمعايير الخدمة، أو سلوكيات وتصرفات الموظفين أو عدم تلقي المعاملة الملائمة وما شابه، بحيث تقوم المؤسسة 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 المؤسسة

المستندات المطلوبة

- الهوية الإماراتية سارية المفعول.

الشروط والمتطلبات

1. تُقدم 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.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

مدة إتمام الخدمة

-

الشكوى العاجلة: 1 يوم عمل.
الشكوى العادية: خلال 5 أيام عمل.
الشكوى المعقدة: خلال 15 أيام عمل.

رسوم الخدمة

مجاناً

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني

مراكز تقديم الخدمة

مركز الاتصال

البريد الإلكتروني

الدردشة الإلكترونية

مراكز سعادة المتعاملين

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: Health Care Facilities
- مواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة
- البريد الإلكتروني: info@ehs.gov.ae
- الموقع الإلكتروني للمؤسسة: www.ehs.gov.ae
- الدردشة الإلكترونية متوفرة عبر الموقع الإلكتروني
- مراكز تقديم الخدمة

الجمهور المستهدف

- كافة فئات المجتمع

الإدارة

إدارة سعادة المتعاملين

القطاع

القطاع المالي والخدمات المساندة

الخدمة الرئيسة

خدمة المتعاملين

رمز الخدمة

400-35-002-000

نوع الخدمة

إجرائية

فئة الخدمة

فرعية

تصنيف الخدمة

الصحة الجيدة والرفاهية