

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 الالتزام بمعايير الخدمة، أو سلوكيات وتصرفات الموظفين أو عدم تلقي المعاملة الملائمة وما شابه، بحيث تقوم المؤسسة بدراسة هذه الشكاوى وتقييمها واتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوصها.

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

إجراءات الخدمة

- التسجيل في الخدمات الرقمية، والحصول على اسم المستخدم والرقم السري "إذا لم يكن موجوداً"، وتسجيل الدخول. (في حال استخدام القنوات الرقمية)
- يقوم المتعامل بتقديم الشكاوى أو الملاحظة من خلال إحدى القنوات المتوفرة
- يتم تحديد جهة الاختصاص والتأكد من أن المعلومات المقدمة كافية، ويتم التواصل مع مقدم الشكاوى للحصول على مزيد من التفاصيل
- يتم التأكد من صحة الشكاوى وإبلاغ المتعامل باستلام شكواه وتحويل الشكاوى إلى جهة الاختصاص
- . يتم دراسة الشكاوى وإبلاغ المشتكي بالحل المقترح
- في حال موافقة المتعامل على الحل، يتم إغلاق الشكاوى واتخاذ الإجراء قصير الأمد المناسب والإجراء بعيد المدى لضمان عدم تكرار الشكاوى
- في حال عدم رضا المشتكي عن الحل المقترح، فيمكنه عمل تظلم على الشكاوى ويتم تحويلها للجهات الأعلى على مستوى المؤسسة

المستندات المطلوبة

- توفير المعلومات التالية: اسم مقدم الشكاوى/ الملاحظة رقم التواصل أو البريد الإلكتروني للشكاوى/ الملاحظة وتفاصيلها في حال استخدام البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني، أو الدردشة الإلكترونية، أو مواقع التواصل الاجتماعي لتقديم الشكاوى

الشروط والمتطلبات

- لا يوجد أي شروط أو متطلبات لتقديم الاقتراحات/ الأفكار من قبل المتعاملين.
- تقتصر الشكاوى والملاحظات على تلك المرتبطة بنطاق عمل مؤسسة الإمارات للخدمات الصحية. أي شكاوى أو ملاحظات خارج نطاق عمل أو صلاحيات المؤسسة لن يتم التعامل معها وسيتم توجيه المتعاملين للجهات المعنية
- تلتزم المؤسسة بالحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المتعامل

مدة إتمام الخدمة

- المدة اللازمة للرد على المشتكي بحسب تصنيف الشكاوى:
 - الشكاوى العاجلة: 1 يوم عمل.
 - الشكاوى العادية: خلال 3 أيام عمل.
 - الشكاوى المعقدة: خلال 5 أيام عمل.

رسوم الخدمة

مجاًناً

قنوات تقديم الخدمة

الموقع الإلكتروني

مراكز تقديم الخدمة
مركز الاتصال
البريد الإلكتروني
الدردشة الإلكترونية
مواقع التواصل الإجتماعي

أماكن تقديم الخدمة

- مركز الاتصال: 8008877
- مواقع تقديم الخدمات المختلفة المنتشرة في أنحاء الدولة والمتوفرة على الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر الروابط التالية:
<https://www.ehs.gov.ae/ar/services/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

الجمهور المستهدف

- الخدمة متاحة لكافة فئات المتعاملين.

الإدارة

إدارة سعادة المتعاملين

القطاع

القطاع المالي والخدمات المساندة

الخدمة الرئيسية

رعاية المتعاملين

رمز الخدمة

400-35-002-000

نوع الخدمة

إجرائية

فئة الخدمة

فرعية

تصنيف الخدمة

الصحة الجيدة والرفاهية