

وَصِّل صَوْتَكَ

wassel sotak



إذا كنت راضٍ عن خدماتنا

**فتحدّثنا**

وإن كان غير ذلك

**فتحدّثنا**

## وَصَل صوتك

ضمن الجهود المستمرة لهيئة الصحة بدبي للارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية وتطويرها، أطلقت الهيئة قنوات متعددة للتواصل مع المتعاملين والمجتمع "وصل صوتك" والتي تهدف إلى تعزيز التواصل مع المتعاملين لتحقيق أعلى مستويات السعادة عن الخدمات المقدمة من قبل هيئة الصحة بدبي.

يتم من خلال القنوات المتعددة تلقي شكاوى واقتراحات وملاحظات المتعاملين والمجتمع والتي يتم الاستناد إليها للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة وتطويرها لضمان الالتزام بأفضل الممارسات في مجال تميز الخدمات.

## أبرز قنوات وصل صوتك

### نظام الاقتراحات الإلكتروني الموحد لحكومة دبي

تعد اقتراحات المتعاملين والمجتمع من أهم المدخلات للتعرف على اهتماماتهم واحتياجاتهم؛ وإشراكهم في تطوير خدمات الهيئة.

نظام الاقتراحات الإلكتروني الموحد لحكومة دبي يُعدّ نظاماً إدارياً متكاملًا يستند إلى أفضل الممارسات والمواصفات العالمية للتعامل مع اقتراحات المتعاملين والموظفين والمجتمع بفعالية وكفاءة وفق دليل نظام اقتراحات المتعاملين والموظفين الموحد لحكومة دبي.

**وصل صوتك من خلال الرابط لنظام الاقتراحات الإلكتروني الموحد لحكومة دبي:**

<https://esuggest.dubai.gov.ae/>

### نظام الشكاوى الإلكتروني الموحد لحكومة دبي

تحرص هيئة الصحة بدبي على تلبية تحقيق الاستجابة القصوى لاحتياجات المتعاملين. والذي يضع على عاتق الهيئة ضرورة التعامل مع كافة الشكاوى والملاحظات الواردة وفق أفضل الممارسات والمعايير العالمية.

يتم عبر نظام الشكاوى الموحد لحكومة دبي الاستماع لصوت المتعامل وتلقي الشكاوى وتصنيفها والاستفادة منها في تحسين الخدمات.

**وصل صوتك من خلال الرابط لنظام الشكاوى الإلكتروني الموحد لحكومة دبي:**

<https://ecomplain.dubai.gov.ae/>

## نظام مجلس محمد بن راشد الذكي

مجلس محمد بن راشد يتيح للجميع من مواطنين ومقيمين وزائرين ومحبي إمارة دبي بمختلف فئاتهم بالمساهمة في طرح الأفكار المبتكرة وتقديم الملاحظات التي من شأنها أن تسهم في دفع عجلة النمو والتطور في إمارة دبي، وتعزيز ريادتها في مختلف المجالات منها المجال الصحي.

يوفر المجلس إطار عمل موحد، ومنهجية موثقة وقياسية للتعامل مع مختلف الأفكار والملاحظات بكفاءة، ودراستها ومناقشتها بشكل دقيق، ومتابعة تنفيذ المجدي منها وفق آليات تضمن التحقق من التنفيذ الأمثل لها.

**وصل صوتك من خلال الرابط لنظام مجلس محمد بن راشد الذكي:**

<https://www.mbrmajlis.ae/>

### مركز الاتصال الموحد لهيئة الصحة بدبي (DHA) 800

يُعدّ مركز الاتصال الموحد لهيئة الصحة بدبي وُجهة لتلقي جميع الاستفسارات وملاحظات واقتراحات المتعاملين بالإضافة إلى تقديم الخدمات المتعلقة بالهيئة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

ولضمان تلبية احتياجات المتعاملين يستقبل مركز الاتصال الموحد الاستفسارات ويقدم الخدمات 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع من خلال: الاتصال أو من خلال الدردشة والبريد الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي وواتساب الأعمال.

### وصل صوتك من خلال التواصل مع مركز الاتصال الموحد:

- الاتصال على الرقم: 342 - 800
- من خارج الدولة: 0097142198888
- البريد الإلكتروني: info@dha.gov.ae
- واتساب الأعمال: 800342

## وصل صوتك من خلال القنوات الأخرى:

- البريد الإلكتروني: wasselotak@dha.gov.ae
- قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بهيئة الصحة بدبي.
- التواصل مع برامج البث المباشر بالإذاعة والصحف المحلية.
- الموقع الإلكتروني:  
<https://www.dha.gov.ae/ar/Pages/DHAHome.aspx>
- التطبيق الذكي للهيئة: DHA App.
- الحضور الشخصي لمقر الهيئة أو أحد الفروع أو المراكز أو المؤسسات التابعة لها.

## مؤشر السعادة لقنوات تقديم الخدمة

من أبرز أدوات قياس صوت المتعامل نظام مؤشر السعادة المتوفر من خلال قنوات تقديم الخدمة الرقمية بالإضافة إلى مراكز ومستشفيات الهيئة.

من خلال المؤشر يمكن للمتعالين تحديد مدى سعادتهم عن الخدمات المقدمة وتجربة التعامل المختلفة بالإضافة إلى تزويد الهيئة بملاحظات عن تجربتهم ليتم استخدام صوت المتعامل كأحد مدخلات تحسين تجربة المتعامل للخدمات والقنوات.

## التزامنا تجاهكم:

نلتزم بالرد على شكاويكم في الوقت المحدد (الشكاوى العادية 7 أيام عمل – الشكاوى الحساسة 2 يوم عمل – الشكاوى الطارئة خلال يوم عمل) والرد على اقتراحاتكم خلال 15 يوم عمل.

في حالة عدم رضاكم عن حل الشكاوى يمكنكم رفع تظلم وسيتم الرد عليكم خلال 5 أيام عمل.