



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الطاقة

آلية التعامل مع الملاحظات / الشكاوى

تلتزم وزارة الطاقة بتقديم خدمات ذات جودة تلائم احتياجات وتوقعات المتعاملين. ولتعزيز حق المتعاملين بالتقدم بالملاحظة (الشكاوى)، والتي تعتبرها ومرجعاً للتغذية الراجعة وإسباً في تطوير الخدمات .

إن هذه الآلية تبرز مدى اهتمام الوزارة بمعالجة الملاحظات /الشكاوى بكفاءة وفعالية وبشكل سريع وعادل من خلال نظام "بوابة حكومي" تقوم وزارة الطاقة بالتعامل مع الشكاوى المتعلقة بالخدمات / او الميثاق بناءً على نظام حكومي/ الموقع الالكتروني / استطلاعات الرأي :

الإجراءات المتبعة:

- تقديم الملاحظة عبر نظام حكومي MY GOV.
- يتم ارسال رسالة نصية الى مقدم الملاحظة توضح تاريخ ورقم الملاحظة.(حيث تلتزم وزارة الطاقة بمعالجة ما نسبته 70% من الملاحظات / الشكاوى الواردة خلال 5 أيام عمل كحد أقصى).
- ارسال الملاحظة الى جهة الاختصاص بالوزارة لمتابعة الملاحظة.
- الرد على مقدم الملاحظة وارسال رسالة بالانتهاء من حل الملاحظة .
- كما يمكن تقديم الملاحظة / الشكاوى عبر الموقع الالكتروني / قنوات التواصل / او عن طريق مركز الاتصال/ الاستقبال بمبني الوزارة.

الآن يمكنك تقديم ملاحظتك / مقترحاتك باستخدام أي من الوسائل التالية:



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الطاقة

آلية التعامل مع الملاحظات / الشكاوى



800 66367



02 619 0000



02 619 0001



أوقات العمل
(من 7:30 صباحاً -
إلى 2:30 ظهراً)



ص.ب: 59
أبوظبي
الإمارات العربية المتحدة



info@moenr.gov.ae



@UAE_Moenr



MinistryofEnergy



UAEMOENR



uae_moenr



www.moenr.gov.ae



Ministry of Energy