



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

متصل  
mutasil

# دليل المستخدم

خدمة بلاغات بنية تحتية



## خدمة بلاغات بنية تحتية

### وصف



الخدمة مقدمة للمستفيد امكانية اشعار الهيئة برصده لملاحظات حول بنية تحتية تخص مقدمي خدمات الاتصالات والتي قد تتسبب في التأثير على سلامة العموم أو على جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين.

### قنوات تقديم الخدمة



البوابة الإلكترونية  
تطبيق الهواتف الذكية

### رسوم الخدمة



مجانية

### زمن تنفيذ الخدمة



28 يوم عمل

### الفئة المستهدفة



الأفراد

### شروط الحصول على الخدمة



■ أن تكون البنية التحتية الواردة في البلاغ تخص مقدمي خدمات الاتصالات.

### الوثائق المطلوبة



■ إرفاق صورة حديثة للموقع توضح الملاحظات المرصودة على البنية التحتية



خطوات طلب الخدمة

1 البدء بخدمة بلاغات البنية التحتية في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني

1

متصل  
mutasil

2 تحديد تصنيف البلاغ

2

3 تعبئة نموذج تقديم البلاغ وتحديد الرغبة في التواصل لمتابعة حالة معالجة البلاغ

3

4 سيصلك اشعار يتضمن رقم التذكرة ، حيث يمكنك متابعة حالتها عن طريق منصة متصل عبر صفحة متابعة طلباتي

4

5 تقييم الخدمة

5

6

6 في حال تحديد الرغبة بالتواصل، فسيصلك اشعار لتأكيد اكتمال المعالجة واغلاق البلاغ او الاعتراض بارفاق صورة حديثة تثبت عدم اكتمال المعالجة



## الأسئلة الشائعة



## 1. ما هي أنواع بلاغات البنية التحتية؟

- كيبنة اتصالات مفتوحة عرضة للعبث
- غطاء فتحة اتصالات (مانهول) مكسور
- غطاء فتحة اتصالات (مانهول) مكشوف
- وجود كيبيل خدمات اتصالات مكشوف على سطح الأرض
- تمديدات كوابل خاصة ببرج اتصالات تمثل خطر على العامة

## 2. ماهو المقصود بـ غطاء فتحة اتصالات (مانهول) ؟

الغطاء المعدني الذي يتم تغطية البنية التحتية للاتصالات به، وهو مشابه للغطاء المعدني الذي يتم به تغطية فتحات الصرف الصحي في الشوارع

## 3. ماهو المقصود بخانة الرغبة في التواصل؟

اتاحة الخيار للمستفيد أثناء تقديم البلاغ بتحديد رغبته باستمرار التواصل معه لتأكيد اكتمال معالجة البلاغ او الاعتراض بارفاق صورة حديثة للموقع توضح عدم اكتمال المعالجة.

## 4. كيف أتواصل مع الهيئة؟

يمكنكم التواصل عبر القنوات التالية:

- مركز الاتصال لهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية عبر الاتصال على الرقم 19966
- وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالهيئة
- البريد الإلكتروني للهيئة info@cst.gov.sa