



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

الدليل الإرشادي لخدمة بلاغات البنية التحتية

على منصة

متصل
mutasil



تم إعداد هذا الدليل الإرشادي لأغراض التوعية والتثقيف فحسب، ومحتواه قابل للتعديل في أي وقت، وهو لا يعتبر بأي حال من الأحوال ملزماً الهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ولا يعتبر بأي شكل من الأشكال استشارة قانونية. ولا يمكن الاعتماد عليه كمرجع قانوني بحد ذاته، ولا بد دائماً من الرجوع إلى النصوص الواردة في التشريعات المعمول بها في هذا الشأن. ويتوجب على كل شخص خاضع لتشريعات الاتصالات والفضاء والتقنية أن يتحقق من واجباته والتزاماته القانونية، وهو وحده مسؤول عن الالتزام بالأحكام الواردة في تلك التشريعات. ولن تكون هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية مسؤولة بأي شكل من الأشكال عن أي ضرر أو خسارة يتعرض لها المكلف وتكون ناجمة عن عدم التزامه بالتعليمات والتشريعات السارية.

جدول المحتويات

3	<u>جدول المحتويات</u>
4	<u>مقدمة مختصرة عن خدمة بلاغات البنية التحتية</u>
5	<u>قنوات تقديم الخدمة</u>
5	<u>التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط</u>
5	<u>اتفاقيات مستوى الخدمة</u>
6	<u>الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم</u>
6	<u>شروط الحصول على الخدمة</u>
7	<u>الخطوات</u>
8	<u>دليل مستخدم النظام</u>
15	<u>مصطلحات وتعريف</u>
16	<u>الأسئلة الشائعة</u>

مقدمة مختصرة عن خدمة بلاغات البنية التحتية

وصف الخدمة

تتيح خدمة بلاغات البنية التحتية للمستخدم إمكانية إشعار الهيئة برصده لملاحظات حول بنية تحتية تخص مقدمي الاتصالات والتي قد تتسبب في التأثير على سلامة العموم أو على جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين.

هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الجهة المسؤولة عن تنظيم قطاعات الاتصالات والفضاء والتقنية في المملكة العربية السعودية. ويحدد كل من (نظام الاتصالات) الصادر بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (74) في 5/3/1422هـ ولائحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (11) في 17 / 5 / 1423هـ الإطار القانوني الخاص بتنظيم القطاع. ويتضمن النظام عدداً من الأهداف منها: توفير خدمات اتصالات متطورة وكافية وبأسعار مناسبة، وإيجاد المناخ المناسب لتشجيع المنافسة العادلة، واستخدام الترددات بصورة فعّالة، وتوطين تقنية الاتصالات ومواكبة تقدمها، وتحقيق الوضوح والشفافية في الإجراءات، بالإضافة إلى تحقيق مبادئ المساواة وعدم التمييز، وحماية المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والمستهلكين.

كما يحدد (تنظيم الهيئة)، الصادر بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (74) في 5/3/1422هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (133) في 21/5/1424هـ، مهمات هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية واختصاصاتها، بوصفها منظماً للقطاع يتمتع بالشخصية الاعتبارية، وبالاستقلال المالي والإداري.

نطاق هذا الدليل الإرشادي

يخاطب هذا الدليل الإرشادي كل من يريد الوصول الى خدمة بلاغات البنية التحتية شاملا:

- الأفراد

قنوات تقديم الخدمة

- منصة متصل ([Link](#))
- موقع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية الإلكتروني ([Link](#))
- تطبيق هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لنظام الـ (IOS) ([Link](#))
- تطبيق هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لنظام الـ (Android) ([Link](#))

التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط

- نظام الاتصالات ([Link](#))
- اللائحة التنفيذية ([Link](#))
- وثيقة تنظيمات إدارة مخاطر البنية التحتية للاتصالات ([Link](#))
- قواعد توفير وتنفيذ البنى التحتي للاتصالات وتقنية المعلومات في مناطق التطوير الجديدة ([Link](#))

اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة خلال 28 يوم عمل

الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

- إرفاق صورة حديثة للموقع توضح الملاحظات المرصودة على البنية التحتية

شروط الحصول على الخدمة

- أن تكون البنية التحتية الواردة في البلاغ تخص مقدمي خدمات الاتصالات

الخطوات

خطوات طلب خدمة بلاغات البنية التحتية

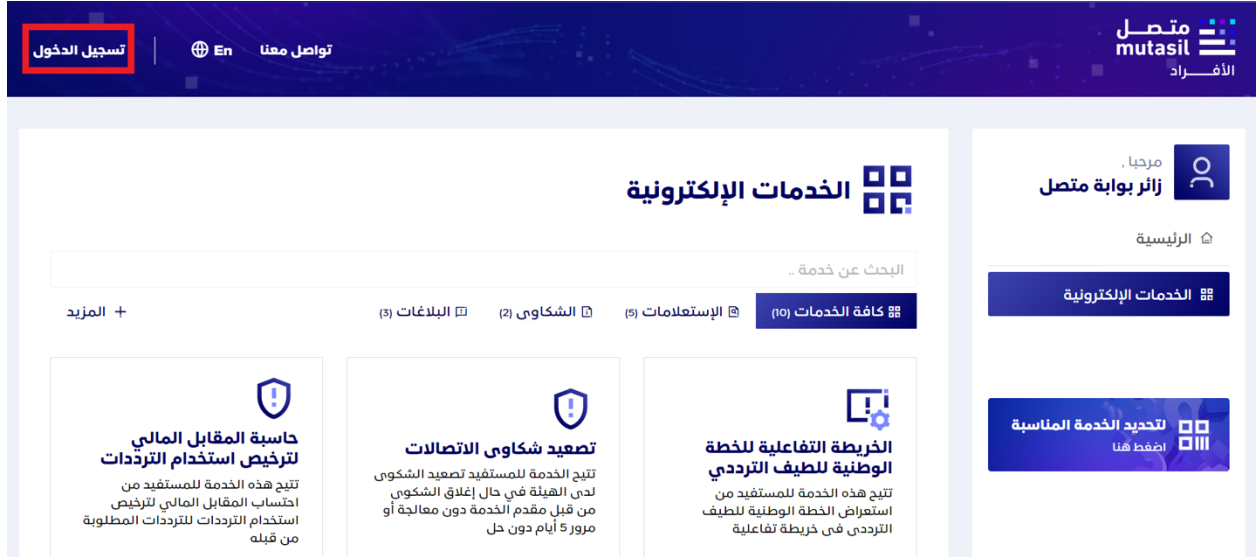
- 1 البدء بخدمة بلاغات البنية التحتية في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النفاذ
- 2 تحديد تصنيف البلاغ
- 3 تعبئة نموذج تقديم البلاغ وتحديد الرغبة في التواصل لمتابعة حالة معالجة البلاغ
- 4 سيصلك اشعار يتضمن رقم التذكرة حيث يمكنك متابعة حالتها عن طريق منصة متصل عبر صفحة متابعة طلباتي
- 5 تقييم الخدمة
- 6 في حال تحديد الرغبة بالتواصل فسيصل اشعار لتأكيد اكتمال المعالجة واغلاق البلاغ أو الاعتراض بارفاق صورة حديثة تثبت عدم اكتمال المعالجة

دليل مستخدم النظام أولاً: آلية الوصول الى خدمة بلاغات البنية التحتية

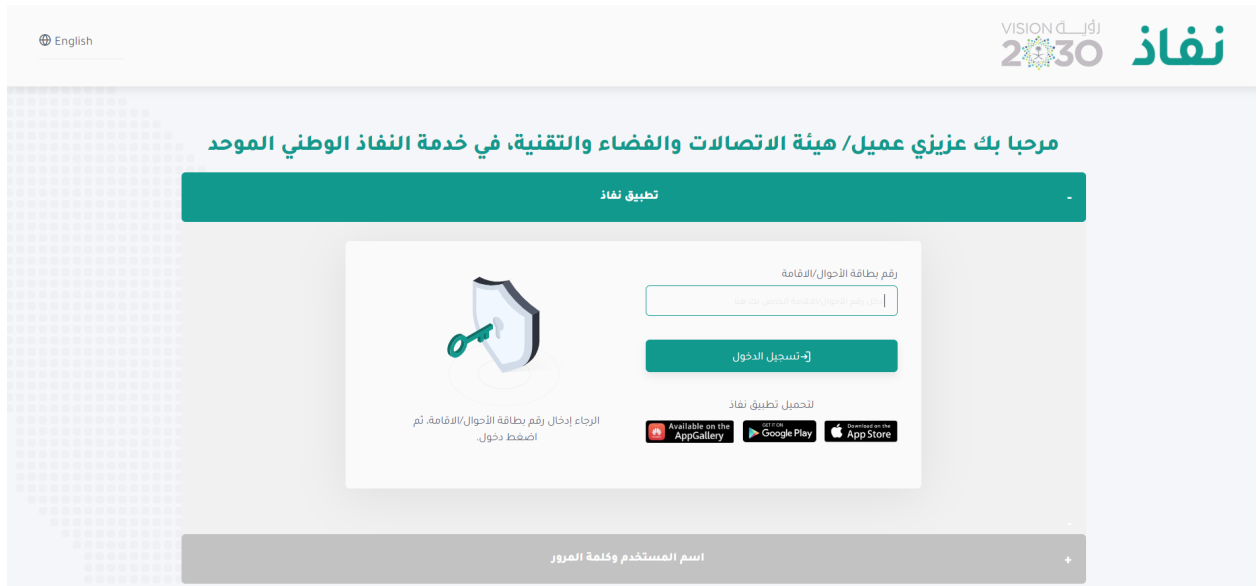
1. الدخول على رابط منصة متصل اضغط [هنا](#)
2. اختر "الأفراد"



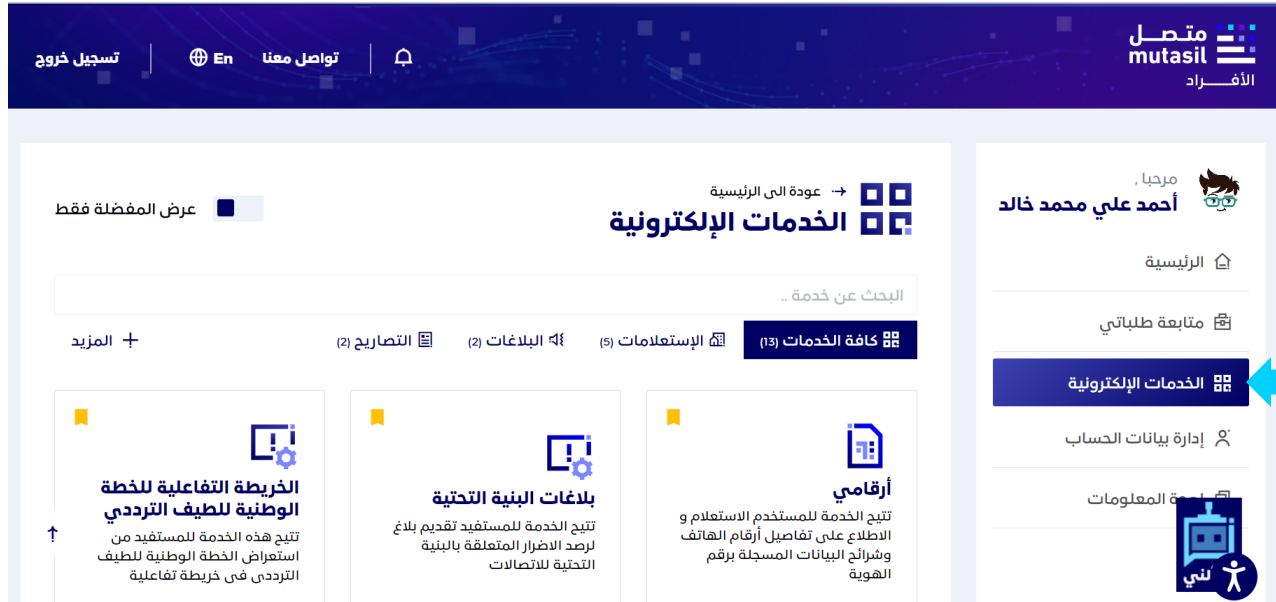
3. اختر "تسجيل الدخول"



4. تسجيل الدخول عن طريق نفاذ (يمكن تسجيل الدخول عن طريق تطبيق نفاذ او عن طريق التسجيل باسم المستخدم وكلمة المرور)

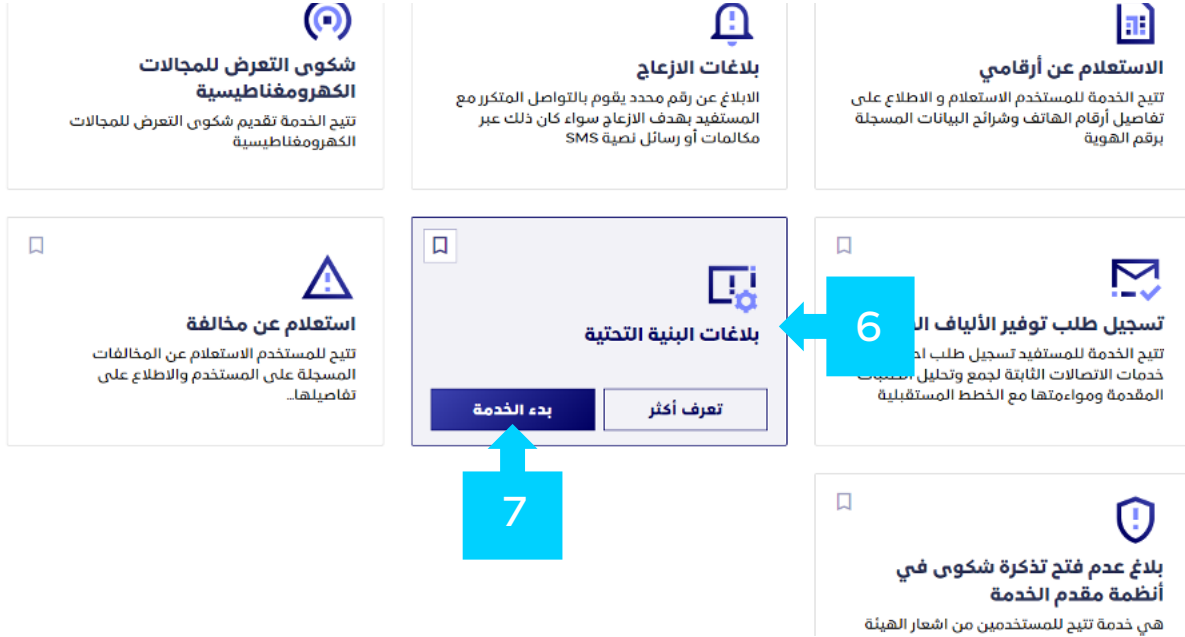


5. اختر "الخدمات الإلكترونية"



6. اختر "بلاغات البنية التحتية"

7. اختر "بدء الخدمة"



ثانياً: آلية تقديم بلاغات البنية التحتية

1. اختر نوع البلاغ
2. اختر رقم الخدمة محل البلاغ
3. اضغط "التالي"

→ عودة لوصف الخدمة

بلاغات بنية

نوع البلاغ *

اختر نوع البلاغ

رقم الخدمة محل البلاغ *

اختر رقم الخدمة محل البلاغ

التالي

أمثلة لبعض بلاغات البنية التحتية



1. ستظهر لك حقول لتعبئتها
2. قم بتعبئة مقدم الخدمة المبلغ عليه
3. اختر المنطقة والمحافضة والشارع
4. قم بتحديد موقع المخالفة على الخريطة
5. قم بتحديد نعم او لا في حال الرغبة بالتواصل

→ عودة لوصف الخدمة

بلاغات بنية

مقدم الخدمة * :

غير معروف

صفة المبلغ عليه * :

مقدم خدمة

نوع البلاغ * :

كينة اتصالات مفتوحة عرضة للعبث

المحافظة * :

اختر---

المنطقة * :

اختر---

الشارع :

موقع المخالفة على الخريطة * :

قم بسحب الخريطة ليكون الموقع المراد تحديده في المتصفح

الرغبة في التواصل * :

نعم ☐ لا ☒ ؟ ☐

9. اضغط "ارسال إلى الهيئة"



الرجية في التواصل * :

☐ نعم ☒ لا ☐ ؟

مرفقات الطلب

الملفات المسموحة: bmp, gif, jpeg, png, doc, docx, pdf, tif, xls, xlsx, wav, mp3, msg, shp



ارسال إلى الهيئة ✓

9

مصطلحات وتعريف

نظام الاتصالات ولأئحته التنفيذية، تنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وأي لائحة تنفيذية أو وثيقة تنظيمية معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة	أنظمة الهيئة
كل من يرخص له بتقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة	مقدم الخدمة
منصة متصل توفر لك كافة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية	منصة متصل
شخص -ذو صفة طبيعية أو اعتبارية- يستخدم خدمات الاتصالات أو تقنية المعلومات أو خدمات ذات علاقة بها -بما فيها منصات المحتوى الرقمي- من خلال مقدم الخدمة	المستخدم
منظومة مادية مستخدمة لتوفير الخدمات ذات العلاقة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بما في ذلك المرافق والشبكات والأجهزة	البنية التحتية
تدوين معلومات المسجل لدى الهيئة	التسجيل

الأسئلة الشائعة

1. ماهي أنواع بلاغات البنية التحتية؟

- كبينة 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. ما هو 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

يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة
19966



@CST_KSA



@CSTwithU

