



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

# الدليل الإرشادي لخدمة بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

على منصة

متصل  
mutasil



# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

تم إعداد هذا الدليل الإرشادي لأغراض التوعية والتثقيف فحسب، ومحتواه قابل للتعديل في أي وقت، وهو لا يعتبر بأي حال من الأحوال ملزماً الهيئة للاتصالات 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>
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>
6	<u>الخطوات</u>
7	<u>دليل مستخدم النظام</u>
14	<u>مصطلحات وتعريف</u>
15	<u>الأسئلة الشائعة</u>

## مقدمة مختصرة عن خدمة بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

### وصف الخدمة

هي خدمة تتيح للمستخدمين إشعار الهيئة بعدم تجاوب مقدم الخدمة في فتح تذكرة شكوى عبر أحد قنواته.

### 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 والمستثمرين.

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.

# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

## نطاق هذا الدليل الإرشادي

يخاطب هذا الدليل الإرشادي كل من يريد الوصول الى خدمة بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة 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](#))
- تنظيم هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ([Link](#))
- منصة تنظيمات الهيئة ([Link](#))
- تنظيمات حماية حقوق مستخدمي خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وشروط تقديم الخدمات ([Link](#))

## اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة بشكل لحظي

# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

• لا يوجد

شروط الحصول على الخدمة

• لا يوجد

الخطوات

خطوات طلب خدمة بلاغات البنية التحتية

- 1 لبدء بخدمه بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة في منصة متصل تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني
- 2 تعبئة نموذج البلاغ
- 3 ارسال البلاغ للهيئة
- 4 ارسال البلاغ للهيئة

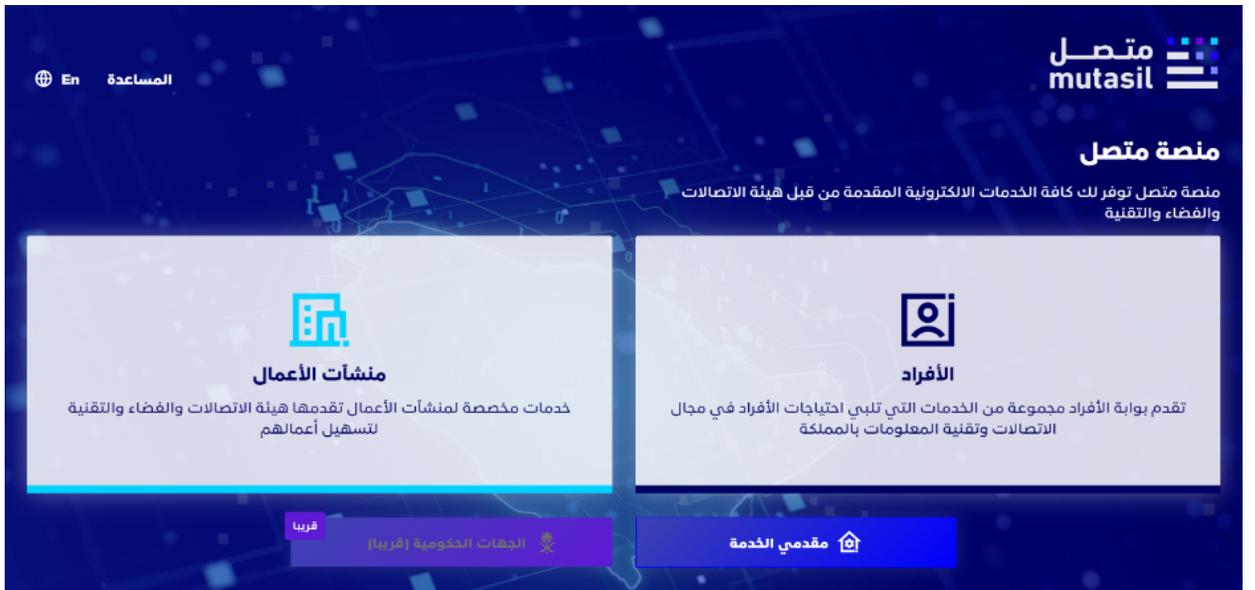
# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

## دليل مستخدم النظام

أولاً: آلية الوصول الى خدمة بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

1. الدخول على رابط منصة متصل اضغط [هنا](#)

2. اختر "الأفراد"



# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

3. اختر "تسجيل الدخول"

The screenshot shows the mutasil website interface. In the top navigation bar, the 'تسجيل الدخول' (Login) button is highlighted with a red box. The main content area features a search bar and a navigation menu with categories like 'البلاغات (3)', 'الشكاوى (2)', 'الإستعلامات (5)', and 'كافة الخدمات (10)'. Below the navigation, there are three service cards: 'حاسبة المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات', 'تصعيد شكاوى الاتصالات', and 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للترددى'. A sidebar on the right contains a user profile section and a 'تسجيل الدخول' button.

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

The screenshot shows the Nafath app login screen. At the top, there is a header with 'VISION رؤية 2030 نفاذ'. Below the header, there is a green banner with the text 'مرحباً بك عزيزي عميل/ هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، في خدمة النفاذ الوطني الموحد'. The main content area features a large green button labeled 'تطبيق نفاذ'. Below this, there is a section for 'رقم بطاقة الأحوال/الإقامة' with a search bar and a 'تسجيل الدخول' button. At the bottom, there are links to download the app from the AppGallery, Google Play, and the App Store.

# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

5. اختر "الخدمات الإلكترونية"

The screenshot shows the mutasil website interface. At the top, there is a navigation bar with the mutasil logo and the text 'الأفراد'. Below the navigation bar, there is a search bar and a menu with items like 'التصاريح (2)', 'البلاغات (2)', 'الإستعلامات (5)', and 'كافة الخدمات (13)'. The 'الخدمات الإلكترونية' (E-services) menu item is highlighted with a blue arrow and the number 5. Below the menu, there are three main service categories: 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للطيف الترددي', 'بلاغات البنية التحتية', and 'أرقام'. The 'أرقام' category is further detailed with text: 'تتيح الخدمة للمستخدم الاستعلام و الاطلاع على تفاصيل أرقام الهاتف وشرائح البيانات المسجلة برقم الهوية'.

6. اختر " بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة "

7. اختر "بدء الخدمة"

# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

  
**استعلام عن مخالفة**  
تتيح للمستخدم الاستعلام عن المخالفات المسجلة على المستخدم والاطلاع على تفاصيلها...

  
**بلاغات البنية التحتية**  
تتيح الخدمة للمستخدم تقديم بلاغ لرصد الاضرار المتعلقة بالبنية التحتية للاتصالات

  
**تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية**  
تتيح الخدمة للمستخدم تسجيل طلب اختبار خدمات الاتصالات الثابتة لجمع وتحليل الطلبات المقدمة ومواءمتها مع الخطط المستقبلية

  
**بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة**

[بدء الخدمة](#) [تعرف أكثر](#)

6

7

↑

# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

## ثانياً: آلية بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

1. تعبئة بيانات المبلغ عليه (مقدم الخدمة)
  - اختر "بلاغ عام" من قائمة نوع البلاغ الرئيسي
  - اختر "عدم قبول مقدم الخدمة تسجيل شكوى للمستخدم" من قائمة نوع البلاغ الفرعي
  - اختر مقدم الخدمة من القائمة
  - كتابة وصف للبلاغ
2. اضغط "التالي"

**1. بيانات المبلغ عليه**

صفة المستفيد\*  أعمال  أفراد  جهة حكومية

القطاع\*  اتصالات  بلاغ عام

نوع البلاغ الرئيسي\*  اتصالات  بلاغ عام

نوع البلاغ الفرعي\*  عدم قبول مقدم الخدمة تسجيل شكوى للمستخدم  بلاغ عام

مقدم الخدمة\*  مقدم الخدمة  بلاغ عام

موبايلي\*  موبايلي  بلاغ عام

وصف البلاغ\*

التالي

2

# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

3. تعبئة تفاصيل البلاغ

- اختر من القائمة القناة المستخدمة التي لم تستطع تقديم الشكوى من خلالها
- اختر من القائمة رقم الخدمة الذي لم تستطع فتح شكوى عليه لدى مقدم الخدمة

4. اضغط "التالي"

## 2. تفاصيل البلاغ

القناة المستخدمة التي لم تستطع تقديم الشكوى من خلالها \*

رقم الخدمة الذي لم تستطع فتح شكوى عليه لدى مقدم الخدمة \*

التالي

4

5. إضافة المرفقات (ان وجد)

6. اضغط "ارسال الطلب"

٨

### 3. المرفقات

اختر الملفات المرفقه:

مرفقات

الملفات المسموحة: bmp, gif, jpg, jpeg, png, pdf, tif

+

ارسال الطلب ✓



## مصطلحات وتعريف

نظام الاتصالات ولأحته 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
كل إرسال أو استقبال -بين الأشخاص أو الأشياء- للعلامات أو الإشارات أو النصوص أو الصور أو الأصوات أو المعلومات أو البيانات، مهما كانت طبيعتها، بوساطة النظم والأجهزة السلكية أو اللاسلكية	الاتصالات
تعبير المستخدم عن عدم رضاه عن مقدم الخدمة و/أو عن أي مسألة تتعلق بوحدة أو أكثر من خدماته، والتي يتم التعبير عنها من قبل المستخدم من خلال إرسالها لهذا الغرض من خلال إحدى القنوات المتاحة للشكاوى	الشكوى

# الدليل الإرشادي بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

## الأسئلة الشائعة

### 1. ما هو الفرق بين بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

#### والشكوى المصعدة؟

الشكوى: وجود خلاف أو نزاع بين المستفيد ومقدم الخدمة حول إحدى خدمات الاتصالات المرخصة من الهيئة ويتطلب على المستفيد أن يتوجه لمقدم الخدمة أولاً عبر الوسائل المتاحة من قبل مقدم الخدمة، وفي حال انطباق شروط التصعيد (يمكنكم العودة إلى خدمة تصعيد شكاوى الاتصالات)، فيمكن للمستفيد بأن يقوم بتصعيد الشكوى إلى الهيئة.

البلاغ: بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة هي خدمة تتيح للمستخدمين من اشعار الهيئة بعدم تجاوب مقدم الخدمة في فتح تذكرة شكوى عبر أحد قنواته.

### 2. كيف أتواصل مع الهيئة؟

يمكنكم التواصل مع الهيئة عبر حساباتها الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي، أو الرقم الموحد 19966

### 3. ماهي المدة النظامية التي يجوز للمستفيد التقديم خلالها بشكوى إلى مقدم

#### الخدمة؟

يجب على المستفيد تقديم الشكوى إلى مقدم الخدمة خلال مدة (60) يوم من تاريخ صدور الفاتورة أو من تاريخ الواقعة محل الشكوى.

# يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني  
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة  
19966



@CST\_KSA



@CSTwithU

