



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

الدليل الإرشادي لخدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

على منصة

متصل
mutasil



الدليل الإرشادي شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

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	جدول المحتويات
4	مقدمة مختصرة عن خدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية
5	قنوات تقديم الخدمة
5	التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط
5	اتفاقيات مستوى الخدمة
5	الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم
5	شروط الحصول على الخدمة
6	الخطوات
7	دليل مستخدم النظام
15	مصطلحات وتعريف
16	الأسئلة الشائعة

مقدمة مختصرة عن خدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

وصف الخدمة

تتيح خدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية للمستفيد تقديم شكوى في حال التعرض للموجات الكهرومغناطيسية

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.

نطاق هذا الدليل الإرشادي

يخاطب هذا الدليل الإرشادي كل من يريد الوصول الى خدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية شاملاً:

- الأفراد

الدليل الإرشادي شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

قنوات تقديم الخدمة

- منصة متصل ([Link](#))
- موقع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية الإلكتروني ([Link](#))

التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط

- نظام الاتصالات ([Link](#))
- اللائحة التنفيذية ([Link](#))
- تنظيمات التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية ([Link](#))

اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة بمدة لا تزيد عن 30 يوما

الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

- الوكالة الشرعية من المستفيد الأساسي (وذلك في حال رغبته بتوكيل مستفيد آخر لتقديم بلاغ نيابة عنه)

شروط الحصول على الخدمة

- ان يكون مقدم الطلب مسجلا مسبقا في نفاذ
- أن يكون محتوى الشكوى واقع ضمن اختصاص هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

الخطوات

خطوات طلب خدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

- 1 تسجيل الدخول إلى بوابة متصل
- 2 الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد
- 3 اختيار شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية من قائمة الخدمات
- 4 تعبئة نموذج تقديم الشكوى
- 5 تقييم الخدمة

دليل مستخدم النظام

أولاً: آلية الوصول الى خدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

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"

The screenshot shows the mutasil website interface. At the top, there is a navigation bar with 'تسجيل خروج' (Logout), 'En' (Language), 'تواصل معنا' (Contact Us), and a home icon. The main header includes the mutasil logo and 'الأفراد' (Individuals). Below the header, there is a search bar and a navigation menu with items like 'المزيد +' (More), 'التصاريح (2)' (Licenses (2)), 'البلاغات (2)' (Reports (2)), 'الإستعلامات (5)' (Inquiries (5)), and 'كافة الخدمات (13)' (All Services (13)). The 'كافة الخدمات (13)' item is highlighted with a blue arrow and the number 5. Below the navigation menu, there are three service cards: 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للطيف الترددي' (Interactive map of the national frequency plan), 'بلاغات البنية التحتية' (Infrastructure reports), and 'أرقامى' (Numbers). The 'أرقامى' card includes a description: 'تتيح الخدمة للمستخدم الاستعلام و الاطلاع على تفاصيل أرقام الهاتف وشرائح البيانات المسجلة برقم الهوية' (The service allows the user to inquire and view details of phone numbers and data packages registered with the national ID number).

6. اختر "شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية"

7. اختر "بدء الخدمة"

The screenshot shows the mutasil website dashboard with the following sections:

- حاسبة المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات**: يتيح هذه الخدمة للمستخدم من احتساب المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات للترددات المطلوبة من قبله.
- تصعيد شكاوى الاتصالات**: تتيح الخدمة للمستخدم تصعيد الشكاوى لدى الهيئة في حال إغلاق الشكاوى من قبل مقدم الخدمة دون معالجة أو مرور 5 أيام دون حل.
- الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للتيف الترددي**: تتيح هذه الخدمة للمستخدم من استعراض الخطة الوطنية للتيف الترددي في خريطة تفاعلية.
- شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية**: الإبلاغ عن رقم محدد يقوم به المتكرر مع المستخدم بهدف الإبلاغ سواء كان ذلك عبر مكالمات أو رسائل نصية SMS.
- أرقام**: تتيح الخدمة للمستخدم الاستعلام و الاطلاع على تفاصيل أرقام الهاتف وشرائح البيانات المسجلة برقم الهوية.
- رأيك يصنع الفارق**: شارك برأيك في تقييم متصل للمساعدة في تطوير الخدمة المقدمة للعموم.

Navigation buttons: تسجيل, En, تواصل معنا, براد.

Service categories: الخدمات الإلكترونية, إدارة بيانات الحساب, لوحة المعلومات.

Buttons: ابدأ الخدمة, تعرف أكثر, ابدأ الإستبيان.

ثانياً: آلية تقديم شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

1. اختر "نعم" (في حال كان تقديم البلاغ بموجب وكالة او اختر) "لا" (في حال كان تقديم البلاغ لنفسك)
2. قم بتعبئة معلومات الشكوى

- اختيار المنطقة من القائمة
- اختيار المحافظة من القائمة
- كتابة وصف لموقع البرج
- اختيار مقدم الخدمة من القائمة
- ادخال رقم البرج

→ عودة لوصف الخدمة تقديم شكوى جديدة

معلومات الشاكي

بموجب وكالة: نعم لا ؟

1

معلومات الشكوى

المحافظة*:	الاختار---	المنطقة*:	الاختار---
موقع البرج*:			
رقم البرج:		مقدم الخدمة:	لا اعلم

- إضافة مرفقات عن طريق الضغط على زر اختيار ملف (صورة الهوية، صورة من خارطة الموقع، معلومات فنية للبرج، تقرير قياسات ميدانية للبرج، أخرى)

المرفقات

نوع المرفق*

اختار

اختار الملف*

لم يتم اختيار أي ملف

اختار ملف

اقصى حجم للملف : MB 40
الملفات المسموحه : .bmp , .gif , .jpg , .jpeg , .png , .doc , .docx , .pdf , .tif , .xls , .xlsx , .wav , .mp3 , .msg , .shp

رفع الملف إلغاء

3. اضغط "ارسال الطلب للهيئة"

وصف الشكوى:

مرفقات الطلب

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



إرسال الطلب للهيئة

3

مصطلحات وتعريف

نظام الاتصالات ولائحته 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
يعبر عما يحدث عندما يكون الشخص خاضعا لتأثير مجال التردد الراديوي أو تيار الملامسة.	التعرض
هو مجال متغير من حيث الزمان والمكان، ومرتبب بالقوى الكهربائية والمغناطيسية الموجودة على الشحنات الكهربائية كما هو موصوف في معادلات "ماكسويل"، وتتحدد خصائصه في أي لحظة عن طريق متجهات المجال الكهربائي (E) والمغناطيسي (H).	المجال الكهرومغناطيسي

الأسئلة الشائعة

1. ماهي الفئات المستهدفة من خدمة شكوى التعرض للمجالات

الكهرومغناطيسية؟

تستهدف خدمة شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية الأفراد فقط.

2. هل تؤثر محطات الارسال على صحة الانسان؟

لم يثبت حتى الآن أن التعرض للموجات الصادرة من محطات الإرسال التي تقع ضمن الضوابط المعتمدة تؤدي إلى أضرار صحية سلبية؛ نظرا لكونها تقع ضمن الحدود الآمنة. ويمكنكم زيارة موقع الهيئة للاطلاع على الكتيب الذي أصدرته الهيئة بعنوان (الحقائق والمفاهيم الخاطئة حول الموجات اللاسلكية الصادرة عن الهواتف المتنقلة والمحطات القاعدية اللاسلكية) والذي يجيب عن الاستفسارات حول هذا الموضوع من خلال الرابط التالي:

https://www.citc.gov.sa/ar/mediacenter/publicationsandbrochures/Documents/_PR_PRN_021A.pdf

3. ما هي الوثيقة المعتمدة اتي يتم من خلالها التأكد من أن القياسات الميدانية

تقع ضمن الحدود الآمنة؟

يتم التأكد من القياسات المعتمدة من خلال مقارنة النتائج الميدانية مع وثيقة "تنظيمات التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية"، حيث يمكن الاطلاع على وثيقة من خلال الرابط التالي:

["اعتماد وثيقة "تنظيمات التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية" \(citc.gov.sa\)"](https://www.citc.gov.sa)

يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة
19966



@CST_KSA



@CSTwithU

