



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

# الدليل الإرشادي لخدمة تسجيل طلب توفير الألياف

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 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>
4	<u>مقدمة مختصرة عن خدمة تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية</u>
5	<u>قنوات تقديم الخدمة</u>
5	<u>التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط</u>
5	<u>اتفاقيات مستوى الخدمة</u>
5	<u>الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم</u>
5	<u>شروط الحصول على الخدمة</u>
6	<u>الخطوات</u>
7	<u>دليل مستخدم النظام</u>
13	<u>مصطلحات وتعريف</u>
14	<u>الأسئلة الشائعة</u>

## مقدمة مختصرة عن خدمة تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية

### وصف الخدمة

تتيح الخدمة للمستخدم تسجيل طلب احتياج خدمات الاتصالات الثابتة لجمع وتحليل الطلبات المقدمة ومواءمتها مع الخطط المستقبلية لمقدمي الخدمة.

### 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 تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية شاملاً:

- 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](#))

## اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تسجيل الطلب بشكل لحظي

## الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

- لا يوجد

## شروط الحصول على الخدمة

- ان يكون مقدم الطلب مسجلا مسبقا في نفاذ

## الخطوات

### خطوات طلب خدمة تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية

- 1 البدء بخدمة تسجيل طلب توفير خدمات اتصالات في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني
- 2 تحديد احداثيات الموقع
- 3 وفقا لحالة توفر الخدمة في الموقع المحدد يتم اتاحة الخيارات التالية:  
1. إظهار نتائج التغطية المتوفرة في الموقع المحدد وتحديد مقدمي الخدمة  
2. توجيه المستفيد إلى موقع مقدم الخدمة لتقديم شكوى مباشرة في حال وجود تغطية في الموقع المحدد ووجود تحديات في الحصول على الخدمة  
3. تسجيل طلب احتياج خدمات الاتصالات في حال عدم توفر التغطية المطلوبة من جميع مقدمي الخدمة في الموقع المحدد
- 5 تقييم الخدمة

## دليل مستخدم النظام

### أولاً: آلية الوصول الى خدمة تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية

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

2. اختر "الأفراد"



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 several service categories: 'كافة الخدمات (10)', 'الإستعلامات (5)', 'الشكاوي (2)', and 'البلاغات (3)'. Below these are three service cards: 'حاسبة المقابل المالي لترخيص استخدام الترددات' (Financial calculator for frequency license), 'تصعيد شكاوي الاتصالات' (Complaint escalation), and 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للترددات' (Interactive map of the national frequency plan). A sidebar on the right contains a user profile section and a 'الخدمات الإلكترونية' (E-services) 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 (نفاذ) application login page. The header includes the 'VISION 2030 نفاذ' logo and the language 'English'. The main heading reads 'مرحباً بك عزيزي عميل/ هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، في خدمة النفاذ الوطني الموحد' (Welcome to our national unified service, dear customer/communications, space and technology authority). Below this is a 'تطبيق نفاذ' (Nafath App) section with a shield icon and a 'رقم بطاقة الأحوال/الإقامة' (ID card/residence permit number) input field. A 'تسجيل الدخول' (Login) button is present. At the bottom, there are links to download the app from the AppGallery, Google Play, and App Store, along with a note: 'الرجاء إدخال رقم بطاقة الأحوال/الإقامة، ثم اضغط دخول' (Please enter your ID card/residence permit number, then click login).

5. اختر "الخدمات الإلكترونية"

The screenshot shows the user interface of the mutasil website. At the top, there is a navigation bar with the mutasil logo and the text 'الأفراد'. Below this, there is a search bar and a navigation menu with items like 'تسجيل خروج', 'En', 'تواصل معنا', and a home icon. The main content area is titled 'الخدمات الإلكترونية' and features a search bar and a list of service categories: 'المزيد +', 'التصاريح (2)', 'البلاغات (2)', 'الإستعلامات (5)', and 'كافة الخدمات (13)'. A blue arrow points to the 'الخدمات الإلكترونية' menu item, which is highlighted in blue. Below the menu, there are three service cards: 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للطيف الترددي', 'بلاغات البنية التحتية', and 'أرقام'. The right sidebar shows the user's profile 'أحمد علي محمد خالد' and a list of services including 'الخدمات الإلكترونية', 'إدارة بيانات الحساب', and 'المعلومات'.

6. اختر "تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية"

7. اختر "بدء الخدمة"

The screenshot shows the mutasil website interface. The top navigation bar includes 'تسجيل' (Registration), 'En', 'تواصل معنا' (Contact Us), and a notification bell. The main content area features several service categories:

- شكوى التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية** (Complaint about electromagnetic exposure): Offering service to report exposure to electromagnetic fields.
- بلاغات الأزعاج** (Complaints about disturbance): Reporting disturbance from a specific number or repeated harassment via SMS.
- أرقام** (Numbers): Providing service details for users and contact numbers for registration and service.
- أزيك يصنع الفارق** (Your difference makes a difference): Encouraging user participation in service improvement.
- استعلام عن مخالفة** (Inquiry about violation): Reporting violations of service terms.
- بلاغات البنية التحتية** (Infrastructure complaints): Reporting infrastructure issues for monitoring and maintenance.
- تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية** (Fiber optic service request): The highlighted section with a blue arrow labeled '6' pointing to the registration button. Below it are 'بدء الخدمة' (Start service) and 'تعرف أكثر' (Learn more) buttons.
- بلاغ عدم فتح تذكرة دعم** (Report of support ticket not opening): Reporting issues with support tickets.

## ثانياً: آلية تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية

1. عند بيانات الاستعلام اختر "يوجد لوحة معدنية لديك" (في حال توفر اللوحة المعدنية قم بتعبئة رقم اللوحة)
2. عند بيانات الموقع قم بتحديد الموقع المراد تسجيل طلب الألياف الضوئية بشأنه من خلال الضغط على الخريطة
3. اضغط "تحقق"

### خدمة تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية

#### بيانات الاستعلام

خدمة الألياف الضوئية

يوجد لوحة معدنية لديك

1

#### بيانات الموقع

حدد الموقع على الخريطة \*



2

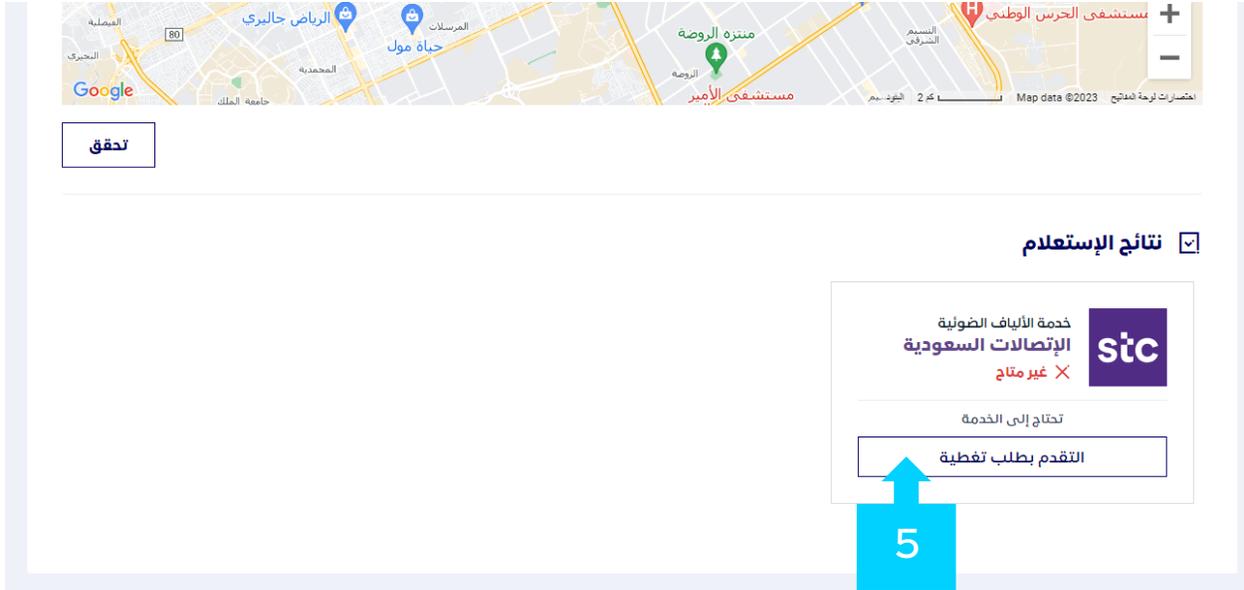
3

تحقق

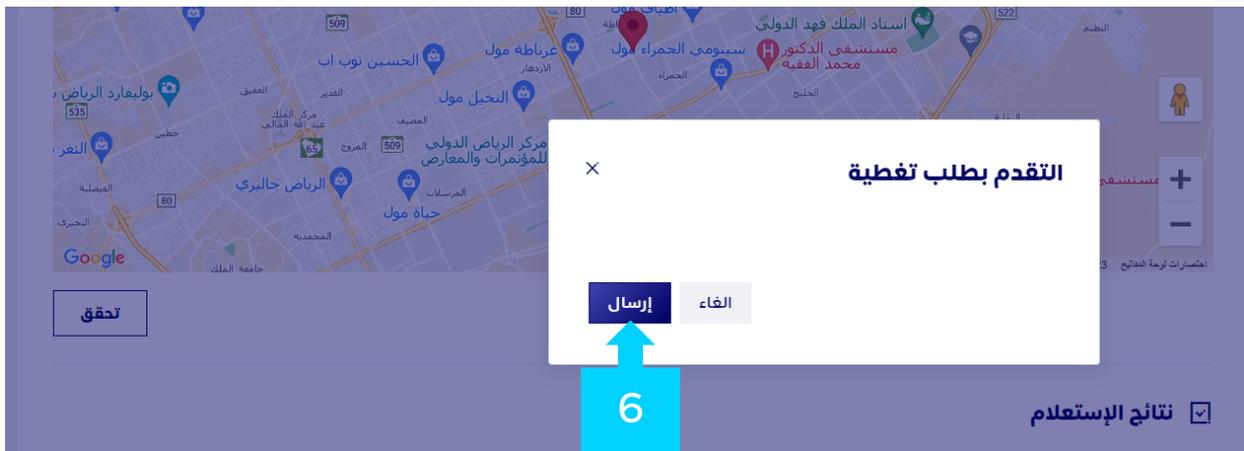
# الدليل الإرشادي تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية

4. ستظهر لك نتائج الاستعلام

5. اضغط "التقديم بطلب تغطية"



6. اضغط "إرسال"



## 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
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 الفئات المستهدفة من خدمة تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية؟

تستهدف خدمة تسجيل طلب توفير الألياف الضوئية الأفراد فقط.

### 2. كيف أتأكد من توفر خدمات الاتصالات لدي؟

من خلال الدخول إلى خدمة تسجيل طلب توفير خدمات الاتصالات واختيار الموقع ونوع خدمة الاتصالات المراد الاستفسار عنها

### 3. كيف يتم تسجيل احتياج توفير خدمات الاتصالات؟

يتم تسجيل احتياج توفير خدمات الاتصالات بعد تحديد إحداثيات الموقع والتحقق من عدم وجود أي تغطية من كافة مقدمي الخدمة، حيث يتم مشاركة الطلبات المسجلة مع كافة مقدمي الخدمة المعنيين بهدف جمع وتحديد مناطق الاحتياج الفعلي والتي يتم استخدامها من قبلهم لدراسة إمكانية تضمينها ضمن خطط مقدمي الخدمة المستقبلية لنشر البنية التحتية للاتصالات

# يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني  
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة  
19966



@CST\_KSA



@CSTwithU

