



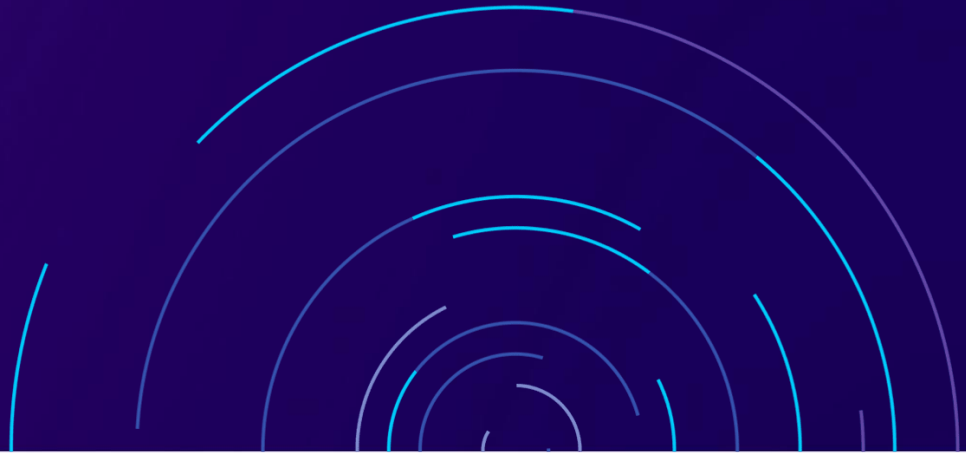
هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

# الدليل الإرشادي لخدمة

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

على منصة

متصل  
mutasil



## شكاوى التداخلات اللاسلكية

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.

# شكاوى التداخلات اللاسلكية

## جدول المحتويات

٣	جدول المحتويات
٤	مقدمة مختصرة عن خدمة شكاوى التداخلات اللاسلكية
٤	قنوات تقديم الخدمة
٥	التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط
٥	اتفاقيات مستوى الخدمة
٥	الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم
٥	شروط الحصول على الخدمة
٦	الخطوات
٧	دليل مستخدم النظام
١٣	مصطلحات وتعريف
١٣	الأسئلة الشائعة
١٤	الشكاوى والطلبات

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### مقدمة مختصرة عن خدمة شكاوى التداخلات اللاسلكية

#### وصف الخدمة

تتيح خدمة شكاوى التداخلات اللاسلكية للجهات المرخصة لاستخدام الطيف الترددي من تقديم شكوى في حال التعرض لتداخلات لاسلكية خارجية.

#### 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 (٧٤) في ٥/٣/١٤٢٢هـ ولانحته التنفيذية الصادرة بالقرار الوزاري رقم (١١) في ١٧ / ٥ / ١٤٢٣هـ 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 (٧٤) في ٥/٣/١٤٢٢هـ، والمعدل بقرار مجلس الوزراء ذي الرقم (١٣٣) في ٢٤/٥/١٤٢٤هـ، 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 شكاوى التداخلات اللاسلكية شاملاً:

- الجهات المرخصة لاستخدام الطيف الترددي.

#### قنوات تقديم الخدمة

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

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط

• نظام الاتصالات ([Link](#))

• اللائحة التنفيذية ([Link](#))

### اتفاقيات مستوى الخدمة

لا يوجد اتفاقية مستوى الخدمة.

### الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

• توفير تقرير مفصل للحالة وتعبئة الحقول المطلوبة حسب المتطلبات الفنية المذكورة بالموقع.

### شروط الحصول على الخدمة

• ان يكون مقدم الطلب من الجهات المرخصة لاستخدام الطيف الترددي

• أن يكون محتوى الشكاوى واقع ضمن اختصاص هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### الخطوات

#### خطوات طلب خدمة شكاوى التداخلات

1 تسجيل الدخول إلى بوابة متصل

2 الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد

3 اختيار شكاوى التداخلات

4 تعبئة نموذج تقديم الشكاوى

5 تقييم الخدمة

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### دليل مستخدم النظام

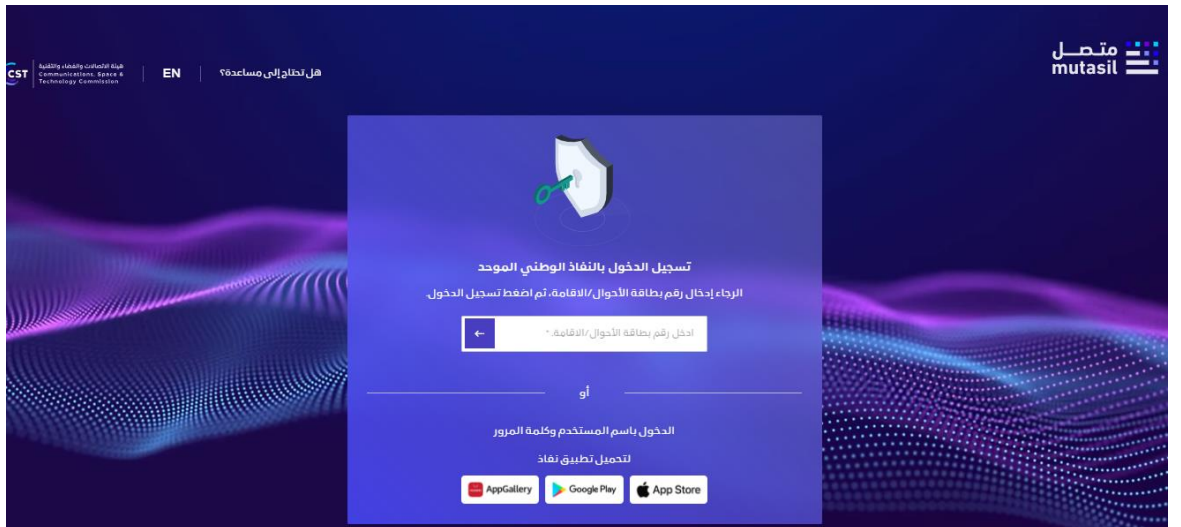
#### أولاً: آلية الوصول الى خدمة شكاوى التداخلات

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

٢. اختر "مقدمي الخدمة"

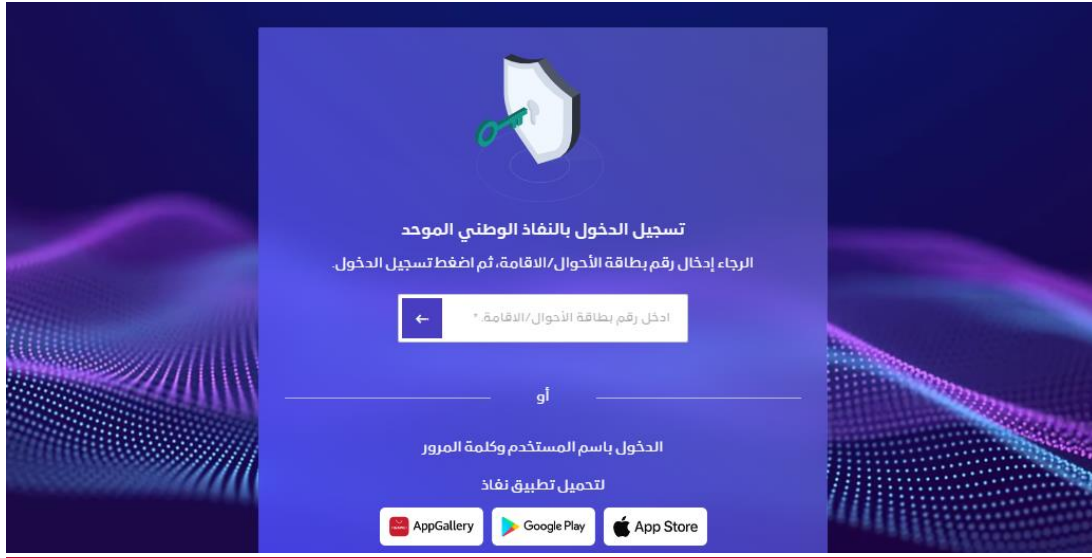


٣. اختر "تسجيل الدخول بالنفاذ الوطني الموحد"

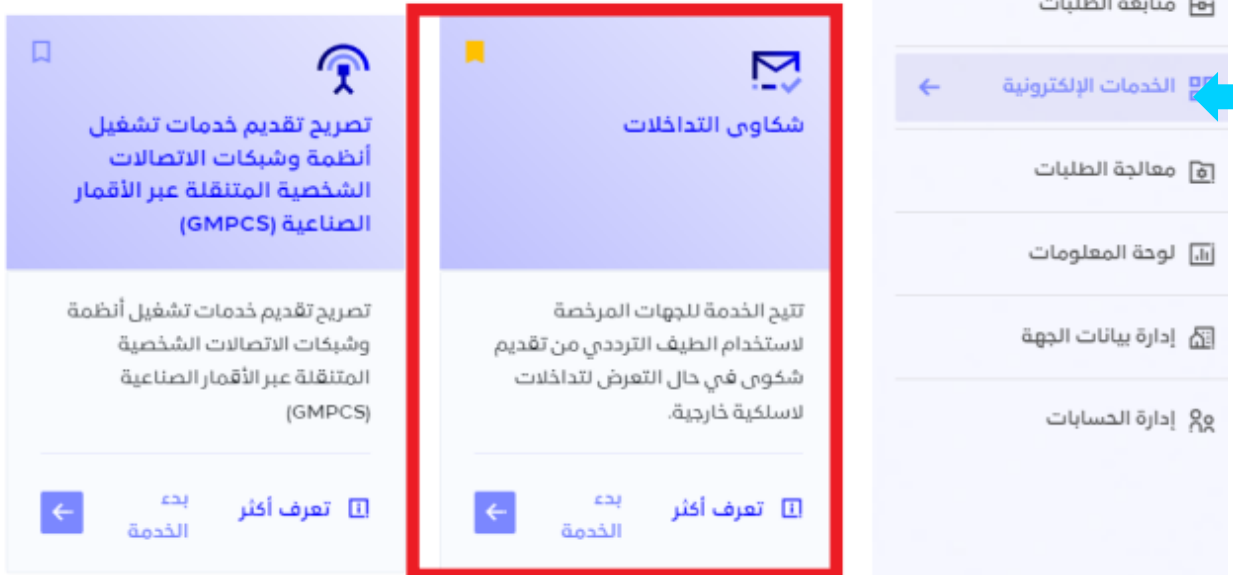


## شكاوى التداخلات اللاسلكية

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



٥. اختر "الخدمات الإلكترونية"





## شكاوى التداخلات اللاسلكية

٦. اختر "شكاوى التداخلات"

The screenshot shows the Mutasil app interface. On the right side, there is a vertical menu with several options: 'متابعة الطلبات' (Track Requests), 'الخدمات الإلكترونية' (Electronic Services), 'معالجة الطلبات' (Process Requests), 'لوحة المعلومات' (Information Dashboard), 'إدارة بيانات الجهة' (Manage Agency Data), and 'إدارة الحسابات' (Manage Accounts). The 'الخدمات الإلكترونية' option is highlighted with a blue arrow labeled '6'. Below this menu, there are two main content cards. The left card is titled 'تصريح تقديم خدمات تشغيل أنظمة وشبكات الاتصالات الشخصية المتنقلة عبر الأقمار الصناعية (GMPCS)' (License for providing services for operating communication systems and networks for mobile personal satellite communication (GMPCS)). The right card is titled 'شكاوى التداخلات' (Complaints) and is highlighted with a red box. Below the 'شكاوى التداخلات' card, there are two buttons: 'تعرف أكثر' (Learn More) and 'بدء الخدمة' (Start Service).

٧. اختر "بدء الخدمة"

This screenshot is identical to the one above, showing the same app interface. The 'الخدمات الإلكترونية' option in the right-hand menu is highlighted with a blue arrow labeled '6'. The 'شكاوى التداخلات' card is highlighted with a red box. Below this card, the 'بدء الخدمة' (Start Service) button is highlighted with a blue arrow labeled '7'.

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### ثانياً: آلية تقديم شكاوى التداخلات

١. قم بتعبئة معلومات الشكاوى حسب الحقول ادناه.

#### تقديم شكاوى التداخلات

* نوع الرخصة	* رقم الرخصة
اختر نوع الرخصة	رقم الرخصة ..
* معرف الموقع	* التردد المتأثر ميجا هيرتز
معرف الموقع ..	التردد المتأثر ميجا هيرتز ..
	* التردد المقاس ميجا هيرتز
	التردد المقاس ميجا هيرتز ..

• ادخال احداثيات البرج او تحديد الموقع على الخريطة



\* المدينة  
الرياض

\* المنطقة  
الرياض

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### ● إضافة المرفقات المطلوبة

رخصة تخصيص الترددات \*

+

الملفات المسموحة: pdf, jpg, png, xls, xlsx, doc, docx

معايير الأداء \*

+

الملفات المسموحة: pdf, jpg, png, xls, xlsx, doc, docx

صورة من محل الإشارة للطيف الترددي \*

+

الملفات المسموحة: pdf, jpg, png, xls, xlsx, doc, docx

### ● اختيار نوع التداخل.

صورة من محل الإشارة للطيف الترددي \*

اختار نوع التداخل

+

IMT

Microwave Link

Satellite

Tetra

SpillOver

IMT

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

- تعبئة الحقول الخاصة بنوع التداخل "كمثال IMT"

نوع التداخل *	IMT
نوع التقنية *	نوع التقنية
مستوى إشارة التداخل *	مستوى إشارة التداخل...
قطاع الهوائي (Sector) *	
الاتجاه *	الاتجاه...
النوع الإلكتروني (E-UTRAN) *	النوع الإلكتروني (E-UTRAN)...
النوع ميكروبي (M-UTRAN) *	النوع ميكروبي (M-UTRAN)...
الارتفاع *	الارتفاع...
مستوى الاستقطاب *	الاستقطاب
مفعلة بالمعدات *	? مشكلة بالمعدات
تاريخ بداية التداخل *	تاريخ بداية التداخل...
وقت الحدوث *	وقت الحدوث
طبيعة التداخل *	طبيعة التداخل

- ٢. إضافة مرفقات داعمة للشكوى (إن وجد) ثم ارسال.

المرفقات الداعمة للشكوى

+

الملفات المسموعة: mp3, wav, ogg, pdf, zip, rar



## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### مصطلحات وتعريف

أنظمة الهيئة	نظام الاتصالات ولائحته التنفيذية، تنظيم هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وأي لائحة تنفيذية أو وثيقة تنظيمية معتمدة لها علاقة بعمل الهيئة
مقدم الخدمة	كل من يرخص له بتقديم خدمة اتصالات عامة أو تشغيل شبكة اتصالات تستخدم لتقديم مثل تلك الخدمة
منصة متصل	منصة متصل توفر لك كافة الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
مستخدمي الطيف الترددي	هي الجهات المرخصة من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية لاستخدام الطيف الترددي

### الأسئلة الشائعة

١. ما هي الجهات التي يسمح لها بتقديم شكاوى تداخلات اللاسلكية؟

هي الجهات المرخصة من قبل الهيئة لاستخدام الطيف الترددي.

٢. ما هي أسباب رفض شكاوى التداخلات اللاسلكية؟

أسباب رفض شكاوى التداخلات اللاسلكية:

- نقص معلومات مهمة بالتقرير الفني.
- تاريخ البيانات المرفوعة قديم.
- وجود شكاوى أخرى لا تزال مفتوحة بنفس الموقع ولنفس الجهة المتأثرة.
- عدم استيفاء الشروط المطلوبة للشكاوى.

## شكاوى التداخلات اللاسلكية

### الشكاوى والطلبات

هذا القسم يحتوي على التصنيفات الرئيسية والفرعية الخاصة بالخدمة لاستخدامها في خدمة (البلاغ التقني او الاستفسارات والمقترحات) عندما يقوم المستخدم بتقديم بلاغ جديد او استفسار فيقوم باختيار الخدمة والتصنيف الرئيسي والفرعي و ذلك لسهولة التواصل و حل المشكلة

التصنيف الفرعي	التصنيف الرئيسي
<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يمكن ارفاق ملفات داعمة</li> <li>- خطأ في حفظ البيانات</li> <li>- خطأ تقني عام</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم القدرة على تقديم طلب</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يوجد تحديث على الطلب</li> <li>- لا يتم ارسال اشعارات بالتحديث</li> <li>- اخرى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- متابعة طلب سابق</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- استفسار عن تقديم شكوى جديدة</li> <li>- استفسار عن شكوى حالية</li> <li>- استفسار عن الوقت المستغرق للخدمة</li> <li>- اخرى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- استفسار عن خدمة</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يوجد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إضافة مقترح</li> </ul>

## يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني

[info@cst.gov.sa](mailto:info@cst.gov.sa)



مركز العناية بعملاء الهيئة

١٩٩٦٦



[@CST\\_KSA](https://twitter.com/CST_KSA)



[@CSTwithU](https://twitter.com/CSTwithU)

