



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية
Communications, Space &
Technology Commission

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

متصل
mutasil



بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة
مقدم الخدمة

تم إعداد هذا الدليل الإرشادي لأغراض التوعية والتنقيف فحسب، ومحتواه قابل للتعديل في أي وقت، وهو لا يعتبر بأي حال من الأحوال ملزماً للهيئة 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.

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

المحتويات

وصف الخدمة.....	4
نطاق الدليل الإرشادي.....	4
قنوات تقديم الخدمة.....	4
التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط.....	5
اتفاقية مستوى الخدمة.....	5
الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم.....	5
شروط الحصول على الخدمة.....	5
الخطوات.....	6
دليل مستخدم النظام.....	7
ما هو الفرق بين بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة والشكوى المصعدة؟.....	13
كيف اتواصل مع الهيئة؟.....	13
ماهي المدة النظامية التي يجوز للمستخدم التقديم من خلالها بشكوى الى مقدم الخدمة؟.....	13

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

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.

نطاق الدليل الإرشادي

يخاطب هذا الدليل الإرشادي كل من يريد الوصول إلى خدمة بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة شاملاً:

• قطاع الأعمال

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](#))

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

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](#))

اتفاقية مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة بشكل لحظي

الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

- لا يوجد

شروط الحصول على الخدمة

- لا يوجد

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

الخطوات

1 لبدء بخدمة بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة في منصة متصل تسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني

2 الدخول على صفحة الخدمات الإلكترونية

3 تعبئة نموذج البلاغ

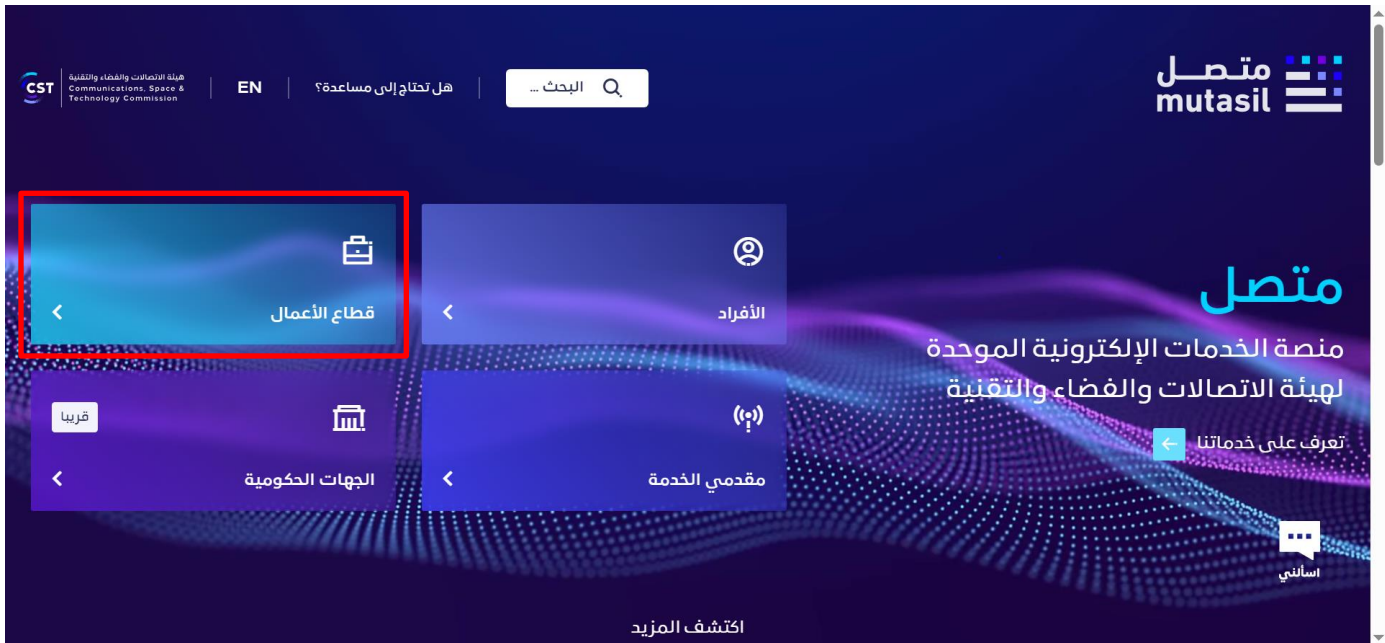
4 ارسال البلاغ للهيئة

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

دليل مستخدم النظام

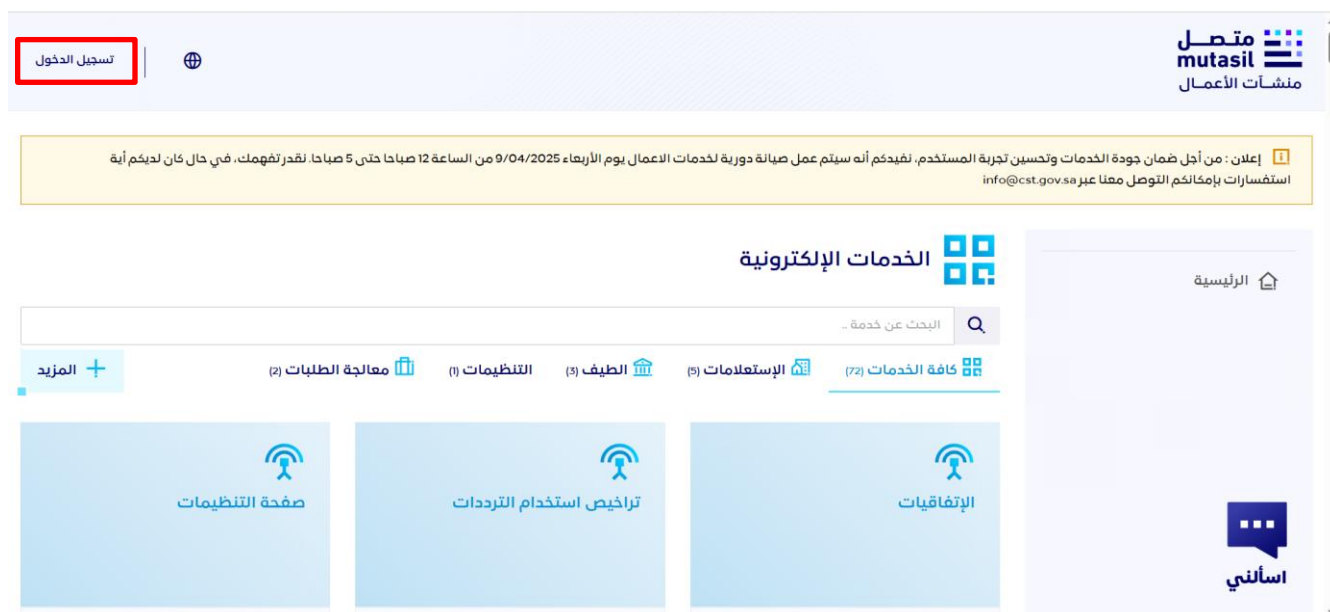
أولاً: آلية الوصول الى خدمة بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة:

1. تسجيل الدخول على رابط منصة متصل
2. اختر " قطاع الاعمال "

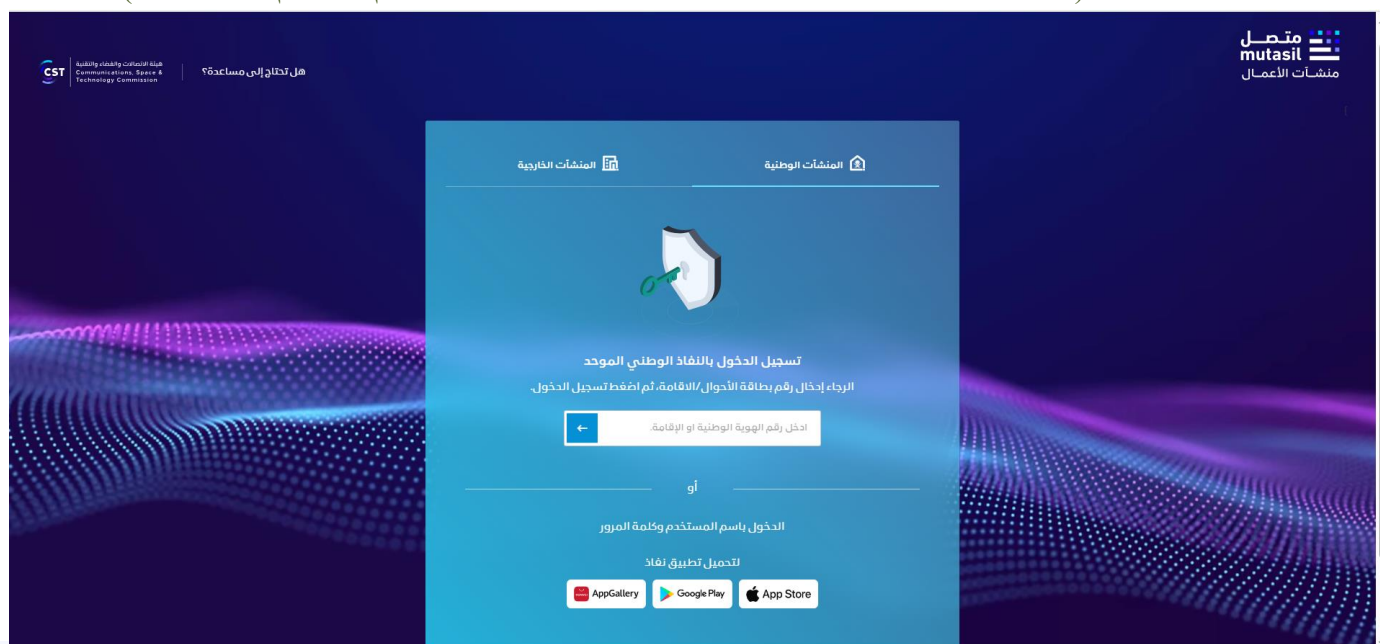


بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

3. اختر "تسجيل الدخول"

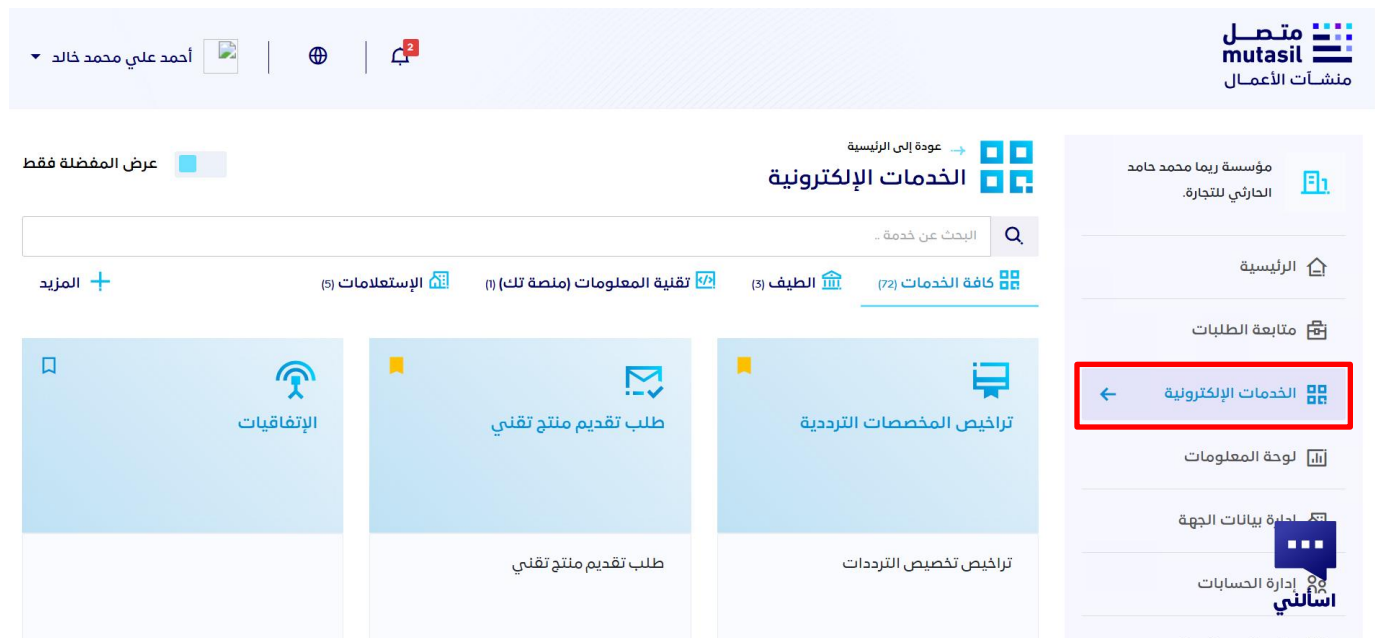


4. تسجيل الدخول عن طريق نفاذ (يمكن تسجيل الدخول عن طريق تطبيق نفاذ او عن طريق التسجيل باسم المستخدم وكلمة المرور)

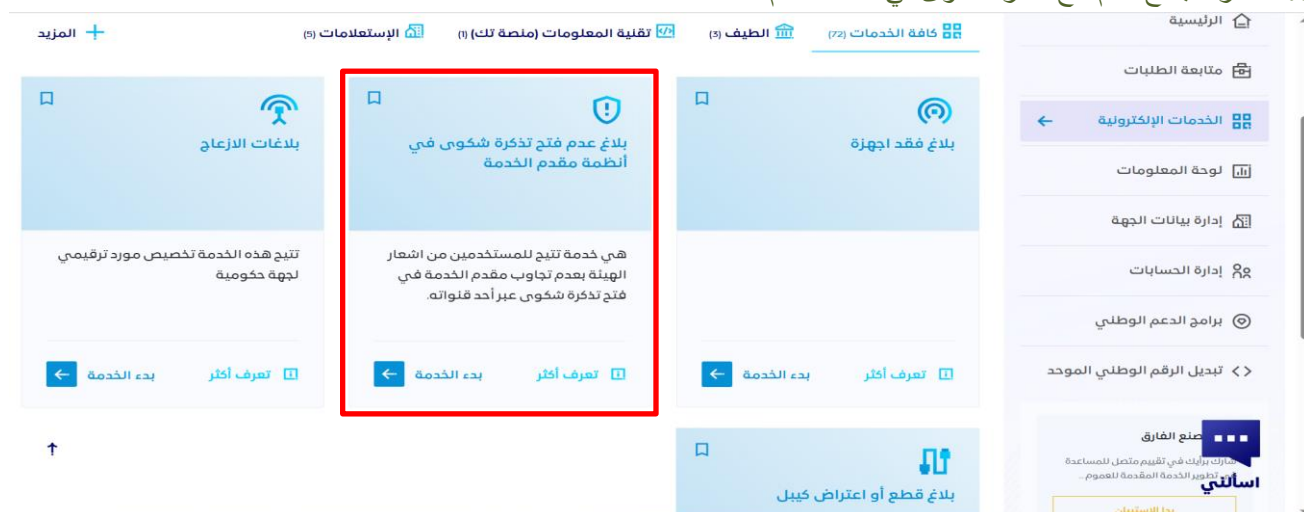


بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

5. اختر الخدمات الإلكترونية



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



7. اختر "بدء الخدمة"

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 البلاغ "
2. اضغط " التالي "

أحمد علي محمد خالد

متصل mutasil منشآت الأعمال

عودة لوصف الخدمة

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

1. بيانات المبلغ عليه

صفة المستفيد * ☐ أفراد ☐ جهة حكومية ☐ مزود خدمة

القطاع * ☐ أعمال ☐ اتصالات

نوع البلاغ الرئيسي *

نوع البلاغ الفرعي *

مقدم الخدمة *

وصف البلاغ *

التالي

مؤسسة ريم محمد حامد الحارثي للتجارة

الرئيسية

متابعة الطلبات

الخدمات الإلكترونية

لوحة المعلومات

إدارة بيانات الجهة

إدارة الحسابات

تسجيل الرقم الوطني الموحد

رايك يصنع الفارق

شارك رأيك في تقييم متصل للمساعدة في تطوير الخدمة المقدمة للعموم -

هذا الإستبيان

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"

أحمد علي محمد خالد

متصل mutasil منشآت الأعمال

مؤسسة ربما محمد حامد
الحارثي للتجارة

الرئيسية
متابعة الطلبات
الخدمات الإلكترونية
لوحة المعلومات
إدارة بيانات الجهة
إدارة الحسابات
تدبير الرقم الوطني الموحد
رأيك يصنع الفارق
شارك برأيك في تقييم متصل
للمساعدة في تطوير الخدمة
المقدمة للمؤم -
بدا الاستبيان

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

1. بيانات المبلغ عليه

2. تفاصيل البلاغ

القناة المستخدمة التي لم تستطع تقديم الشكوى من خلالها *

اختر -

رقم الخدمة الذي لم تستطع فتح شكوى عليه *

اختر -

3. المرفقات

التالي

إرسال الطلب ✓

5. إضافة مرفقات (إن وجد)

6. اضغط "إرسال الطلب"

أحمد علي محمد خالد

متصل mutasil منشآت الأعمال

مؤسسة ربما محمد حامد
الحارثي للتجارة

الرئيسية
متابعة الطلبات
الخدمات الإلكترونية
لوحة المعلومات
إدارة بيانات الجهة
إدارة الحسابات
تدبير الرقم الوطني الموحد
رأيك يصنع الفارق
شارك برأيك في تقييم متصل
للمساعدة في تطوير الخدمة
المقدمة للمؤم -
بدا الاستبيان

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

1. بيانات المبلغ عليه

2. تفاصيل البلاغ

3. المرفقات

اختر الملفات المرفقة:

bmp, gif, jpeg, png, pdf, tiff المسموحة

إرسال الطلب ✓

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

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
الاتصالات	كل إرسال أو استقبال -بين الأشخاص أو الأشياء- للعلامات، أو الإشارات، أو النصوص، أو الصور، أو الأصوات، أو المعلومات، أو البيانات، مهما كانت طبيعتها، بواسطة النظم والأجهزة السلكية أو اللاسلكية
الشكوى	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

بلاغ عدم فتح تذكرة شكوى في أنظمة مقدم الخدمة

الأسئلة الشائعة

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 شكوى 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.

كيف اتواصل مع الهيئة؟

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

ماهي المدة النظامية التي يجوز للمستفيد التقديم من خلالها بشكوى الى مقدم الخدمة؟

يجب على المستفيد تقديم الشكوى الى 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

