



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

# الدليل الإرشادي لخدمة استعلام عن مخالفة

على منصة

متصل  
mutasil



# الدليل الإرشادي استعلام عن مخالفة

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 استعلام عن مخالفة ونطاق الدليل
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
13	مصطلحات وتعريف
14	الأسئلة الشائعة

## مقدمة مختصرة عن خدمة استعلام عن مخالفة ونطاق الدليل

### وصف الخدمة

تتيح خدمة استعلام عن مخالفة للمستفيد إمكانية الاستعلام عن المخالفات المقيدة ضده والاطلاع على تفاصيلها والرد على استفسارات الهيئة بخصوصها خلال المدة المحددة بالإشعار.

### 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 استعلام عن مخالفة شاملاً:

- الأفراد
- قطاع الأعمال

## قنوات تقديم الخدمة

- منصة متصل ([Link](#))

## التنظيمات والوثائق ذات العلاقة مع الروابط

- نظام الاتصالات ([Link](#))
- اللائحة التنفيذية ([Link](#))
- قواعد لجان النظر ([Link](#))
- تنظيم هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ([Link](#))
- منصة تنظيمات الهيئة ([Link](#))

## اتفاقيات مستوى الخدمة

يتم تقديم الخدمة بشكل لحظي بمجرد طلب الخدمة

## الوثائق والمعلومات المطلوبة لتقديم الخدمة من المستخدم

- رقم الهوية/رقم السجل التجاري/رقم المنشأة
- رقم المخالفة

## شروط الحصول على الخدمة

- استلام إشعار بقرار من الهيئة بالمخالفة

## الخطوات

### خطوات طلب خدمة استعلام عن مخالفة

- 1 البدء بخدمة الاستعلام عن مخالفة في منصة متصل وتسجيل الدخول عبر النفاذ الوطني
- 2 تعبئة نموذج الاستعلام عن مخالفة
- 3 الإطلاع على المخالفات وحالتها
- 4 الرد على إشعار المخالفة (في حال ورود اشعار)
- 5 تقييم الخدمة

## دليل مستخدم النظام

### أولاً: آلية الوصول الى خدمة استعلام عن مخالفة

1. الدخول على رابط منصة متصل اضغط [هنا](#)
2. اختر "الأفراد" إذا كنت تريد الخدمة كفرد او اختر "منشآت الأعمال" إذا كنت تريد الخدمة كمنشأة أعمال



## 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 list of services: 'كافة الخدمات (10)', 'الإستعلامات (5)', 'الشكاوي (2)', and 'البلاغات (3)'. Below this, there 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 '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' and 'English'. The main content area features a green banner with the text 'مرحباً بك عزيزي عميل/ هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، في خدمة النفاذ الوطني الموحد' (Welcome to our national unified service, Communications, Space & Technology Commission). Below the banner, there is a 'تطبيق نفاذ' (Nafath App) button. The app description states: 'الرجاء إدخال رقم بطاقة الأذوال/الإقامة، ثم اضغط دخول.' (Please enter your national ID/Residence Card number, then click Login). There are also buttons for 'تسجيل الدخول' (Login) and 'تحميل تطبيق نفاذ' (Download Nafath App). The app is available on the AppGallery, Google Play, and the App Store.

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 'كافة الخدمات (13)' item is highlighted with a blue arrow and the number 5. Below the menu, there are three main service cards: 'الخريطة التفاعلية للخطة الوطنية للطيف الترددي', 'بلاغات البنية التحتية', and 'أرقامى'. The 'أرقامى' card is highlighted with a blue arrow and the number 5. On the right side, there is a user profile section with the name 'أحمد علي محمد خالد' and a list of services including 'الخدمات الإلكترونية', 'إدارة بيانات الحساب', and 'المعلومات الشخصية'.

6. اختر "استعلام عن مخالفة"

7. اختر "بدء الخدمة"



## ثانياً: آلية الاستعلام عن المخالفة

1. املأ الخانات الفارغة بالبيانات المطلوبة ثم اضغط "ارسال"

متصل mutasil منشآت الأعمال

تسجيل خروج | En | تواصل معنا |

شركة الكفاءات العالية  
للاتصالات المحدوده  
أحمد علي محمد خالد  
الرئيسية  
متابعة طلباتي  
الخدمات الإلكترونية  
إدارة بيانات الحساب  
< تعديل رقم السجل التجاري  
لوحة المعلومات

عودة لوصف الخدمة →  
**خدمة المخالفات**

بيانات المخالفة

رقم المخالفة \*:  
رقم الهوية/رقم السجل/رقم المنشأة \*:  
ادخل الرمز \*:  
zC5R

ارسال

2. ستظهر لك المخالفة ومرحلتها الحالية كما بالمثل ادناه

3. لعرض تفاصيل الطلب اضغط على "تفاصيل الطلب"

متصل mutasil منشآت الأعمال

تسجيل خروج | En | تواصل معنا |

شركة الكفاءات العالية  
للاتصالات المحدوده  
أحمد علي محمد خالد  
الرئيسية  
متابعة طلباتي  
الخدمات الإلكترونية  
إدارة بيانات الحساب  
< تعديل رقم السجل التجاري  
لوحة المعلومات  
إدارة بيانات الجهة  
إدارة الحسابات

عودة لوصف الخدمة →  
**خدمة المخالفات**

بطاقات  
المرحلة الحالية: تم سداد القاتورة والأغلاق

19-06-2023 التاريخ: رقم الطلب: 44114844

تبلغ بالقرار | قرار اللجنة

سير الاجراء | **تفاصيل الطلب**

رد المخالف

رد المخالف \*  
وبإحالتها إلى اللجنة واجهت المنسوبة إليها المخالفة بموجب الإشعار الإلكتروني رقم (44114844/ل ن) وتاريخ 1444/12/01هـ ومرفقاته، وقد أجايت المنسوبة إليها عبر نظام المخالفات الإلكتروني بتاريخ 1444/12/01هـ (dsdw)

4. ستظهر لك جميع التفاصيل مثل (رد المخالف إن وجد وتاريخ البلاغ .....إلخ)
5. لمعرفة سير الاجراء اضغط على "سير الاجراء"
6. ستظهر لك عملية سير الاجراء كاملة منذ إنشاء البلاغ حتى تاريخه

## 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
تتيح الخدمة للمستخدمين إمكانية الاستعلام عن المخالفات المقيدة ضده والاطلاع على تفاصيلها والرد على استفسارات الهيئة بخصوصها خلال المدة المحددة بالإشعار.	خدمة استعلام عن مخالفة
لجنة النظر في مخالفات الاتصالات وتقنية المعلومات	اللجنة المختصة
أمانة للجان النظر في مخالفات أحكام النظام	الأمانة
الجهة المختصة بالادعاء بالمخالفات أمام لجان النظر في مخالفات أحكام النظام	جهة الادعاء
الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتم الادعاء ضده أمام لجان النظر؛ لقاء مخالفته لأحكام النظام	المنسوبة إليه المخالفة
قواعد وإجراءات عمل لجان النظر في مخالفات أحكام نظام الاتصالات وتقنية المعلومات	القواعد والإجراءات

## الأسئلة الشائعة

### 1. من هي الجهة التي تقرر مخالفات قطاع الاتصالات؟

تقوم إدارة المخالفات في هيئة الاتصالات والتقنية والفضاء بادعاء المخالفات ويصدر قرار وجود العقوبة من عدمه من قبل لجنة النظر بالمخالفات

### 2. أين أجد الأنظمة والوثائق المتعلقة باللجنة؟

اضغط هنا للوصول إلى الأنظمة والوثائق المتعلقة باللجنة في موقع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

### 3. ما هي أنواع المخالفات المستعلم عنها والعقوبات المترتب عليها؟

المادة رقم 26 و 27 من نظام الاتصالات وتقنية المعلومات ( اضغط هنا للوصول إلى نظام الاتصالات وتقنية المعلومات في موقع هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية)

### 4. ماهي المدة المحددة للرد على إشعار لجنة النظر بمخالفات قطاع الاتصالات؟

وفقا لما يتم تحديده في الإشعار الصادر عن اللجنة

### 5. هل يحق للجنة إصدار قرارها في حال عدم الرد على المخالفة؟

يحق للجنة أن تصدر قرارها في حال عدم الرد من الشخص / الجهة المنسوبة له المخالفة على الإشعار المبلغ له بشأن تلك المخالفة

### 6. ماهي المدة المتاحة للتظلم على القرار الصادر من اللجنة؟

يجوز التظلم أمام ديوان المظالم خلال (30) يوما من تاريخ التبليغ بقرار اللجنة

# يمكنك التواصل معنا عبر قنوات التواصل التالية



البريد الإلكتروني  
info@cst.gov.sa



مركز العناية بعملاء الهيئة  
19966



@CST\_KSA



@CSTwithU

