



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

متصل  
mutasil

# دليل المستخدم

خدمة البلاغات العامة



## خدمة البلاغات العامة

### وصف الخدمة



هي خدمة تتيح للمستخدمين من التقديم على البلاغات للهيئة قاصداً المصلحة العامة، ضد مقدمي الخدمة أو غيرهم للنظر فيه ومعالجته وفقاً لما هو ضمن اختصاصها

قنوات تقديم الخدمة



الموقع الإلكتروني  
تطبيق الجوال

رسوم الخدمة



مجانية

زمن تنفيذ الخدمة



30 يوم عمل

### الجمهور المستهدف



مقدمو الخدمة



القطاع الحكومي



قطاع الأعمال



الأفراد



### شروط الحصول على الخدمة



لا يوجد

### الوثائق المطلوبة



نسخة من أي مستندات مؤيدة للبلاغ المرفوع من قبل مقدم البلاغ يوثق وقوع المخالفة؛ على سبيل المثال: صورة للمخالفة، رابط الموقع الإلكتروني الذي يحتوي على المخالفة



خطوات طلب الخدمة:

1 تسجيل الدخول إلى بوابة متصل

1



**NIC**

مركز المعلومات الوطني  
National Information Center



2

الدخول عبر النفاذ الوطني الموحد

3 اختيار البلاغات العامة من قائمة الخدمات

3



4

اختيار نوع البلاغ



5

تعبئة نموذج تقديم البلاغ



6

تقييم الخدمة





## الأسئلة الشائعة



### 1. ما المقصود بالبلاغ؟

إشعار هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بوجود مخالفة أو تقصير في إحدى الخدمات أو الالتزامات العامة التي تقع ضمن اختصاص الهيئة (ولا تدخل ضمن الشكاوى)، ويتم رفع البلاغ من قبل من تضرر من تلك المخالفة/ التقصير أو غيره ممن شاهدها. مثال: عروض مخالفة، إزعاج.

### 2. كيف أتواصل مع الهيئة؟

يمكنكم التواصل عبر القنوات التالية:

- عبر منصة متصل
- الإبلاغ من خلال تطبيق الهواتف الذكية
- الاتصال على مركز الاتصال لهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية على الرقم 19966
- ويمكنكم التواصل أيضا مع الهيئة عبر وسائل التواصل الاجتماعي

### 3. أريد تقديم بلاغ عن رسالة واردة تتضمن الفوز بجائزة أو خلافه؟

يدخل ذلك في جرائم النصب والاحتيال، والأمن العام (ممثلا في شرطة المناطق) هي الجهة المختصة بتلقي البلاغات والشكاوى في مثل هذه الموضوعات. أو الإبلاغ عنها بإعادة إرسال الرسالة النصية أيا كان مقدم الخدمة التابع له إلى الرقم (330330) علما بأن الخدمة مجانية لجميع عملاء مقدمي خدمات الاتصالات المتنقلة. كما يمكنكم الإبلاغ عن الرسائل الاحتيالية عبر تطبيق (كلنا أمن)، أو من خلال إعادة إرسالها إلى الرقم (330330)

### 4. كيف يمكنني التأكد من صحة الرسائل الدعائية الواردة إلى هاتفي، ما إذا كانت تابعة للشركة المرسلة

#### أو أنها رسائل احتيالي؟

الرسائل الدعائية تحتوي على اسم المرسل (Tag Name) ويليهها - (AD) بعد اسم الجهة المرسلة للدلالة على طبيعة المحتوى الإعلاني لها مثل (XXXX-AD) فيما يكون مصدر معظم رسائل الاحتيال من أرقام مجهولة



هل لديك سؤال أو اقتراح لتطوير متصل؟

يسعدنا تلقي اقتراحاتك من خلال هذه الصفحة أو بمسح QR كود بجوالك





### 5. أريد تقديم بلاغ عن الرسائل الاقترامية ( التي ترد من شركات وتحتوي على إعلانات)؟

يقوم مقدمو الخدمات بتوفير خدمة تمكن المشتركين من رفض استقبال الرسائل القصيرة أو الرسائل متعددة الوسائط من بعض أو جميع العناوين الإلكترونية، وقد تم تخصيص الرموز التالية لإيقاف الرسائل:

الشركة	آلية تفعيل خدمة حجب الرسائل الدعائية
شركة الاتصالات السعودية	لحظر الرسائل الإعلانية بشكل كامل عند إرسال 3311 إلى 900 ولإعادة استقبال الرسائل الإعلانية بشكل كامل إرسال 3322 إلى 900. لحظر الرسائل الإعلانية من مرسل معين أرسل اسم المرسل أو الرقم إلى 801001. لإيقاف الحظر عن الرسائل الإعلانية أرسل اسم المرسل أو الرقم إلى 801002. للاستعلام عن تفاصيل قائمة الحجب: أرسل رسالة فارغة إلى 801001. إلغاء الحظر لجميع الأسماء المحظورة: أرسل DELALL إلى 801002.
شركة زين	لإيقاف استقبال جميع الرسائل الإعلانية أرسل "إيقاف" أو "Stop" إلى الرقم 705000 لإيقاف استقبال الرسائل الإعلانية من مرسل معين أرسل "إيقاف" أو "Stop" مسافة ثم اسم المرسل إلى الرقم 705000 لتفعيل استقبال جميع الرسائل الإعلانية أرسل "تفعيل" أو "Start" إلى الرقم 705000
شركة موبايلي	لإيقاف الرسائل الإعلانية: إرسال كلمة "قف" أو "Stop" إلى الرقم 604445 ولإعادة استقبال الرسائل الإعلانية: إرسال كلمة "استمرار" إلى 604445

وفي حال استمرار الرسائل الاقترامية يمكنكم التقدم بلاغ للهيئة مباشرة عبر التسجيل في موقع الهيئة والدخول على بوابة المستفيد واختيار خدمة بلاغات.



هل لديك سؤال أو اقتراح لتطوير متصل ؟

يسعدنا تلقي اقتراحاتك من خلال هذه الصفحة أو بمسح QR كود بهاتفك المتنقل

