



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



المملكة العربية السعودية  
وزارة الداخلية  
(٢٧٢)  
إمارة منطقة القصيم  
(٠٠٤)

الوكالة للمساعدة للشؤون التنموية  
الإدارة العامة لتنسيق ومتابعة المشاريع والخدمات  
إدارة تنسيق ومتابعة الخدمات

رقم سجل الإمارة ٧٠٠٠٨٧٥١٥٨

م / استقبال بلاغات وشكاوي المواطنين عبر منصات الهيئة الإلكترونية.

## (( تعميم للمحافظات والمراكز المرتبطة وكافة الإدارات الحكومية بالمنطقة وأمين عام الغرفة لتجارية الصناعية بالمنطقة ))

معالي /

سعادة /

المكرم /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :-

نشير لكتاب مدير عام الفروع بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات المكلف رقم  
١٤٤٢/٦٣٣/ن ش وتاريخ ١٤٤٢/٢/٤ هـ المرفق نسخة منه المتضمن الاستفادة من  
المنصة الالكترونية المعدة لاستقبال كافة البلاغات والشكاوي على خدمات الاتصالات  
وتقنية المعلومات والتي تخدم القطاع الحكومي وقطاع الأفراد وتوجيه المواطنين  
والمقيمين بالمنطقة لتقديم كافة الطلبات عبر الموقع الالكتروني لهيئة الاتصالات وتقنية  
المعلومات (<https://www.citc.gov.sa/ar/services/pages/default.aspx>)  
تجنباً لإرسال الخطابات الورقية والتعاون مع مقدمي الخدمة لحل البلاغات الواردة  
بطريقة إلكترونية تمكن من حصرها ومتابعتها وإبلاغ مقدم البلاغات والشكاوي  
بالإجراءات المتخذة بخصوصها بكل شفافية ووضوح.  
نرغب الاطلاع والإحاطة بذلك. والسلام عليكم ، ، ،

د. فيصل بن مشعل بن سعود بن عبدالعزيز

أمير منطقة القصيم  
٢/٢٦

ع.س (٤٩٩٠)

www.alqassim.gov.sa

الغرفة التجارية الصناعية بمنطقة القصيم

رقم الوارد : 2878

التاريخ : 20-10-2020 م

1442/03/03 هـ

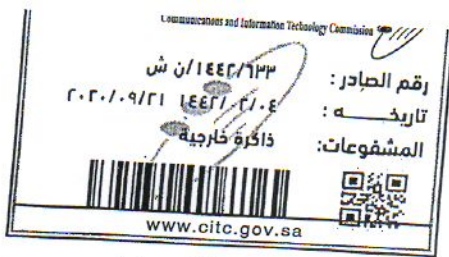
المرفقات : 2

نوع المرفق : القصيم

الجهة : إمارة منطقة

القصيم

www.qcc.org.sa



الموضوع: الإحاطة بمنصات الهيئة الإلكترونية  
لإستقبال بلاغات وشكاوى المواطنين.

سلمه الله

سعادة وكيل إمارة منطقة القصيم المساعد للشؤون التنموية  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نفيد سعادتكم بأن منظومة الاتصالات وتقنية المعلومات تحرص على نشر خدمات الاتصالات والتقنيات الحديثة في كافة مناطق المملكة؛ وتعمل على تطوير وتحسين تجربة المستخدمين من خلال استحداث العديد من أدوات القياس التي تساهم في ضمان جودة الخدمات المقدمة عبر التقنيات المختلفة، إضافة إلى تطوير منصات إلكترونية تتيح تسجيل طلبات توفير خدمات الاتصالات وبلاغات تدني جودة الخدمة أو الشكاوى على مقدمي الخدمة، وذلك لحصر وتحليل الطلبات والبلاغات ودراستها والعمل على معالجتها، وهذا بدوره يساعد في تحقيق رؤية المملكة لمبادرة التحول الرقمي والذي من خلاله يرفع من معدلات الرفاهية للمواطن وتسهيل حياتهم المعيشية.

ونأمل من سعادتكم إحاطة سعادة محافظي ورؤساء المراكز والمسؤولين بالمنطقة بالاستفادة من المنصة الإلكترونية المعدة لاستقبال كافة البلاغات والشكاوى على خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات والتي تخدم (القطاع الحكومي وقطاع الأفراد) وتوجيه المواطنين والمقيمين بالمنطقة لتقديم كافة الطلبات عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات (<https://www.citc.gov.sa/ar/services/Pages/default.aspx>)؛ وتجنب إرسال الخطابات الورقية لمساعدتنا وبالتعاون مع مقدمي الخدمة لحل البلاغات الواردة بطريقة إلكترونية تمكن من حصرها ومتابعتها وإبلاغ مقدم البلاغات والشكاوى بالإجراءات المتخذة بخصوصها بكل شفافية ووضوح، وتجدون برفقه وحدة (USB) تحتوي على عروض انفوجرافيك توضح طريقة الاستفادة من خدمات الهيئة الإلكترونية.

وتقبلوا وافر التحية والتقدير.

مدير عام الضروع المكلف

٢٠٢٠/١٩/٢١

عبدالله بن عمر باعبود

السلامة  
د. محمد بن عبد العزيز  
مدير عام الضروع المكلف





الوكالة المساعدة للشئون التنموية  
الإدارة العامة لتنسيق ومتابعة المشاريع والخدمات  
إدارة تنسيق ومتابعة الخدمات

م / استقبال بلاغات وشكاوي المواطنين عبر منصات الهيئة الإلكترونية.

## (( تعميم للمحافظات والمراكز المرتبطة وكافة الإدارات الحكومية بالمنطقة وأمين عام الغرفة التجارية الصناعية بالمنطقة ))

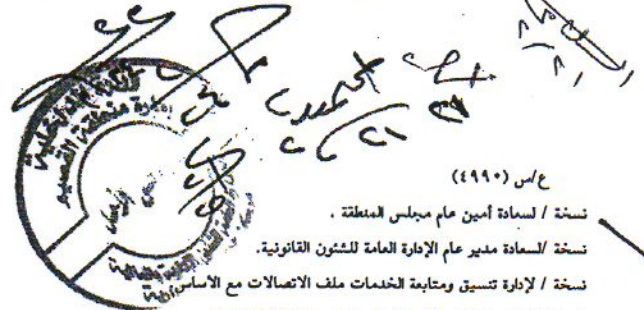
معالي /  
سعادة /  
لمكرم /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :-

نشير لكتاب مدير عام الفروع بهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات المكلف رقم  
١٤٤٢/٦٣٣/ن ش وتاريخ ١٤٤٢/٢/٤ هـ المرفق نسخة منه المتضمن الاستفادة من  
المنصة الإلكترونية المعدة لاستقبال كافة البلاغات والشكاوي على خدمات الاتصالات  
وتقنية المعلومات والتي تخدم القطاع الحكومي وقطاع الأفراد وتوجيه المواطنين  
والمقيمين بالمنطقة لتقديم كافة الطلبات عبر الموقع الإلكتروني لهيئة الاتصالات وتقنية  
المعلومات (<https://www.citc.gov.sa/ar/services/pages/default.aspx>)  
تجنباً لإرسال الخطابات الورقية والتعاون مع مقدمي الخدمة لحل البلاغات الواردة  
بطريقة إلكترونية تمكن من حصرها ومتابعتها وإبلاغ مقدم البلاغات والشكاوي  
بالإجراءات المتخذة بخصوصها بكل شفافية ووضوح.  
نرغب الاطلاع والإحاطة بذلك. والسلام عليكم ، ، ،

د. فيصل بن مشعل بن سعود بن عبدالعزيز

أمير منطقة القصيم



ع/س (٤٩٩٠)  
نسخة / لسادة أمين عام مجلس المنطقة ،  
نسخة / لسادة مدير عام الإدارة العامة للشئون القانونية.  
نسخة / لإدارة تنسيق ومتابعة الخدمات ملف الاتصالات مع الأساسيات  
نسخة / لتسديد القيد رقم ٤٩٩٠ وتاريخ ١٤٤٢/٠٢/١١ هـ.