



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

دليل الجهات الحكومية التي تستقبل البلاغات والشكاوى

تصنيف الشكوى	
أجهزة كهربائية	محلات قطع غيار
أجهزة إلكترونية	متاجر ملابس واكسسوارات
محلات تجارية	قاعات مناسبات
وكالات سيارات	مخالفات نظام التجارة الإلكترونية
مستلزمات طبية	الدعاية والإعلان
تموينات	اشتراك مياه
مصانع الحبوب والشعير	المقاهي
المطاعم	الشركات الصناعية
ألعاب إلكترونية	المعارض والبازارات
صيدليات	ورش السيارات
اشتراكات مراكز الحمية	متاجر أثاث
لوازم الحفلات	شركات التنظيف
خدمات عامة	مطابخ
شركات مقاولات	خياط ملابس
محلات مواد بناء وديكورات	

من اختصاص (وزارة التجارة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (1900)

أو تحميل تطبيق (بلاغ تجاري) من خلال الرابط: <https://mci.gov.sa/ar/Pages/MobileApps.aspx>

تصنيف الشكوى

المتاجر الإلكترونية

عند الشراء من متجر إلكتروني معتمد في خدمة "معروف"، أو لديه سجل تجاري يمكنك تقديم شكوى لدى وزارة التجارة عبر الرقم ☎ (1900)

أو عبر تطبيق (بلاغ تجاري) من خلال الرابط: <https://mci.gov.sa/ar/Pages/MobileApps.aspx> 

كما بإمكانك التحقق من المتجر الإلكتروني عن طريق رابط خدمة معروف: <https://maroof.sa> 

غير ذلك يمكنك تقديم بلاغ لدى الجهات الأمنية عبر تطبيق كلنا أمن من خلال الرابط التالي: 

<https://play.google.com/store/apps/details?id=sa.gov.moi.securityinform&hl=ar&gl=US>

وللمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: 

<https://cpa.org.sa/guide-book/18/208>

طوارئ الأمانة

تصنيف الشكوى	
صوالين التزيين النسائية	صوالين الحلاقة الرجالية
مغاسل الملابس	الباعة المتجولين والبسطات
مغاسل السيارات	معوقات الطرق
المسالخ	الكوارث الطبيعية
استديو نسائي	مطاعم
المخابز	

من اختصاص (طوارئ الأمانة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (940)، أو تحميل تطبيق (أمانة940)

ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: 

<https://cpa.org.sa/consumer-rights-comprehensive-guide>

شركة المياه الوطنية
National Water Company



شركة المياه الوطنية ومنظم المياه

تصنيف الشكوى
المياه

من اختصاص (شركة المياه الوطنية)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (920001744)، أو من خلال

الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط:  <https://ebranch.nwc.com.sa/Arabic/Pages/WaterReports.aspx>

وفي حال لم يتم التجاوب من قبل شركة المياه الوطنية يمكنك تصعيد الشكوى عبر منظم المياه، من خلال

الرابط: 

<https://www.mewa.gov.sa/WaterRegulator/ar/Complaints/ComplaintsProcedures/Pages/default.aspx>

شركة الكهرباء وهيئة تنظيم الكهرباء والمياه

تصنيف الشكوى
الكهرباء

من اختصاص (شركة الكهرباء)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (933).
 وفي حال لم يتم التجاوب من قبل (شركة الكهرباء) يمكنك تصعيد الشكوى لـ (هيئة تنظيم المياه والكهرباء) عبر
 الرقم ☎ (8001259000).

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

تصنيف الشكوى	
خدمات الاتصالات	خدمات بريدية
	خدمات الإنترنت

من اختصاص (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (19966)،
 أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: 

<https://portalservices.citc.gov.sa/E-Services/Complaint/LandingScreen.aspx>

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

تصنيف الشكوى
تطبيقات التوصيل

من اختصاص (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات) وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (19966).
علماً بأنه يمكنك الاطلاع على قائمة تطبيقات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية المسجلة والمرخصة لدى الهيئة
عن طريق الرابط التالي: [www](https://www.citc.gov.sa/ar/services/licensing/Pages/Deliveryissuedlicenses.aspx)

<https://www.citc.gov.sa/ar/services/licensing/Pages/Deliveryissuedlicenses.aspx>

وزارة النقل

تصنيف الشكوى	
مكاتب التأجير اليومي للسيارات	تطبيقات وشركات النقل
مواقف سيارات	شركات نقل سيارات (بري)
شركات شحن	شركات نقل سيارات (بحري)

من اختصاص (وزارة النقل)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (938) أو من خلال الإيميل:
info@mot.gov.sa

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

تصنيف الشكوى	
مكاتب الاستقدام	خدمة ورعاية التنمية الاجتماعية
تطبيقات العمالة المنزلية	خدمات الجمعيات التعاونية
مخالفات العمل والعمال	تطبيقات العمالة المنزلية
التأمينات الاجتماعية	

من اختصاص (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (19911) أو من خلال الإيميل: info@mol.gov.sa

الهيئة العامة للطيران المدني

تصنيف الشكوى
شركات الطيران

من اختصاص (الهيئة العامة للطيران المدني)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (8001168888) أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: <https://gaca.gov.sa/web/ar-sa/page/occurrence-reporting>

البنك السعودي المركزي ولجان المنازعات

تصنيف الشكوى	
خدمات بنوك	زيادة رسوم الخدمات الإدارية.
جهات تأمين سيارات	شركات تقدير حوادث
جهات استثمار	نظام البيع بالتقسيط
جهات التمويل	جهات التأمين
السيارات (إيجار منتهي بالتملك)	

من اختصاص (البنك المركزي السعودي)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (8001256666)،

أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط:  www.sama.gov.sa/ar-sa/ConsumerProtection/Pages/Complaint.aspx

<https://www.sama.gov.sa/ar-sa/ConsumerProtection/Pages/Complaint.aspx>

كما يحق لك تصعيد الشكوى لدى (لجان الفصل في المخالفات والمنازعات التمويلية)،

على الرقم ☎ (8006120000).

أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط:  <https://dispute.bfc.gov.sa/#/create>.

علماً بأنه يمكنك الاستعلام عن الدعوى من خلال الرابط المباشر:  <https://dispute.bfc.gov.sa/#/view>

وللمزيد من التفاصيل يمكنك الاطلاع على صفحة الموقع الإلكتروني للجان من خلال الرابط التالي 

<http://www.bfc.gov.sa/ar-sa/eServices/Pages/PrimaryFinancing.aspx>

وزارة الصحة

تصنيف الشكوى	
المستوصفات والعيادات	مختبرات طبية
المستشفيات	

من اختصاص (وزارة الصحة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (937).



كلنا أمن

تصنيف الشكوى	
ورش السيارات	اعتراض على حكم قضائي
نصب واحتيال	أفراد
مدارس قيادة	

بإمكانك تقديم بلاغ لدى الجهات الأمنية عبر تطبيق "كلنا أمن" من خلال الرابط: <http://onelink.to/kamnapp> ☎



الهيئة العامة للترفيه

تصنيف الشكوى	
ملاهي "العاب ترفيهية"	تذاكر السينما

اختصاص (الهيئة العامة للترفيه)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (920000123).

وزارة السياحة

تصنيف الشكوى	
الشركات السياحية	مخيمات واستراحات
مكاتب التأشيرات	عقد إيجار سكني
	حجوزات شقق وفنادق مفروشة

من اختصاص (وزارة السياحة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (930).

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

تصنيف الشكوى	
معاهد	مدارس أهلية
	جامعات وكليات أهلية

من اختصاص (المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني-قسم البلاغات)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (0112896664).

وزارة الحج

تصنيف الشكوى	
مكاتب حملات العمرة	مكاتب حملات الحج

من اختصاص (وزارة الحج)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (8004304444).



الهيئة العامة للعقار

تصنيف الشكوى

مكاتب عقار

من اختصاص (الهيئة العامة للعقار)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (8003030099). وفي حال كان لديك استفسار لأحد برامج الإسكان تجد كافة معلوماتها أدناه:

- البناء المستدام: يمكنكم التواصل على الرقم ☎ (920020035).
- إيجار: يمكنكم التواصل على الرقم ☎ (920020035)، وتقديم بلاغ عبر تطبيق (وسطاء عقاريون) أو من خلال الموقع الإلكتروني: www.ejar.sa/ar/node/add/reports
- وافي (البيع على الخارطة): يمكنكم التواصل على الرقم ☎ (920004831).

وللمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: [www.cpa.org.sa/guide-book/24/178](https://cpa.org.sa/guide-book/24/178)

<https://cpa.org.sa/guide-book/24/178>



وزارة الرياضة
Ministry of Sport

وزارة الرياضة

تصنيف الشكوى

نوادي رياضية

من اختصاص (وزارة الرياضة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (920011344)، أو من خلال منصة صوتك على الرابط: www.mos.gov.sa/ar/ourservices/Pages/servicedetails.aspx?ItemID=16

<https://www.mos.gov.sa/ar/ourservices/Pages/servicedetails.aspx?ItemID=16>

الهيئة السعودية للمهندسين

تصنيف الشكوى
مكاتب هندسية

من اختصاص (الهيئة السعودية للمهندسين)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (920020820) ☎.

شركة الغاز

تصنيف الشكوى
شركة الغاز

من اختصاص (شركة الغاز)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (920009911) ☎.

الهيئة العامة للإعلام المرئي والمسموع

تصنيف الشكوى
اشترك قنوات

من اختصاص (الهيئة العامة للإعلام المرئي والمسموع)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (920004242) ☎ أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: <http://www.gcam.gov.sa> 🌐



هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

تصنيف الشكوى
ضريبة القيمة المضافة

من اختصاص (هيئة الزكاة والضريبة والجمارك)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (19993) أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: <https://www.gazt.gov.sa/irj/portal?ume.logon.locale=ar> 

مجلس الضمان الصحي التعاوني

تصنيف الشكوى
جهات تأمين طبي

من اختصاص (مجلس الضمان الصحي التعاوني)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (920001177)، أو من خلال الإيميل: Info@cchi.gov.sa



وزارة التعليم

تصنيف الشكوى
مدارس أهلية

من اختصاص (وزارة التعليم)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (19996) أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: <https://tawasul.moe.gov.sa/Services/Complaint> 

وزارة العدل

تصنيف الشكوى

خلاف تعاقدي

من اختصاص الجهات القضائية، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (1950).

ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: 

<https://cpa.org.sa/guide-book/18/208>



المملكة العربية السعودية
الهيئة العامة للغذاء والدواء

الهيئة العامة للغذاء والدواء

تصنيف الشكوى

منتجات غير مصرح بيعها وصيديات ومخالفات التبغ والادوية

من اختصاص (الهيئة العامة للغذاء والدواء)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (19999)

أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط:  <http://www.sfda.gov.sa/ar/Pages/Inquiries.aspx>



وزارة البيئة والمياه والزراعة

تصنيف الشكوى

متاجر حيوانات أليفة وعيادات بيطرية

من اختصاص (وزارة البيئة والمياه والزراعة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (920011344) أو من خلال تطبيق (صوت: المواطن) من خلال الرابط: 
<http://app.mowe.gov.sa/Molmos/DemandPages/Demand.aspx> أو من خلال الإيميل: Info@cchi.gov.sa

مجلس المنافسة

الهيئة العامة للمنافسة
General Authority for Competition



تصنيف الشكوى

مكافحة الاحتكار

من اختصاص (مجلس المنافسة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (8004400033) أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: <http://www.coc.gov.sa/go/p.vbhtml?lang=ar-sa&page=internal&id=eservices>



هيئة السوق المالية

تصنيف الشكوى
تداول الأموال

من اختصاص (هيئة السوق المالية)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (8002451111) أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: <https://ibusiness.cma.org.sa/ar/IC/Pages/Complaints.aspx> ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: <https://cpa.org.sa/guide-book/22/0>



البنك المركزي السعودي

تصنيف الشكوى
خدمات البنوك

من اختصاص (البنك المركزي السعودي)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (8001256666) أو من خلال الموقع الإلكتروني عن طريق الرابط: <http://www.sama.gov.sa/ar-sa/ConsumerProtection/Pages/Complaint.aspx> ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: <https://cpa.org.sa/guide-book/22/134>

الهيئة العامة للغذاء والدواء

تصنيف الشكوى	
الأجهزة والمنتجات الطبية ومستحضرات التجميل	استقبال بلاغات مخالفات الأغذية والأدوية
مخالفات إعلانات التسويق بادعاءات طبية مضللة	مخالفات مياه الشرب المعبأة في المصانع والمستودعات

من اختصاص (الهيئة العامة للغذاء والدواء)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (19999)  أو من خلال الرابط  : <http://www.sfda.gov.sa/ar/Pages/Inquiries.aspx>

ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك  : <https://cpa.org.sa/consumer-rights-comprehensive-guide>

وزارة البيئة والمياه والزراعة

تصنيف الشكوى	
البلاغات في الشأن النباتي والحيواني متاجر بيع الحيوانات والعيادات البيطرية	المخالفات البيئية، الاحتطاب، الرعي الجائر

من اختصاص (وزارة البيئة والمياه والزراعة)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (8002472220)  أو من خلال تطبيق (صوت المواطن) عن طريق الرابط: <http://app.mowe.gov.sa/Molmos/DemandPages/Demand.aspx>

ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك  : <https://cpa.org.sa/consumer-rights-comprehensive-guide>



المؤسسة العامة للحبوب

تصنيف الشكوى

ارتفاع أسعار الحبوب والشعير

من اختصاص (المؤسسة العامة للحبوب)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (8002472220) أو من خلال
الرابط: [/https://es.sago.gov.sa/Services/Complains/MillsCustomers](https://es.sago.gov.sa/Services/Complains/MillsCustomers) 

ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: 
<https://cpa.org.sa/consumer-rights-comprehensive-guide>

وزارة الشؤون البلدية
والقروية والإسكان
Ministry of Municipal Rural Affairs & Housing



وزارة الإسكان /وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان

تصنيف الشكوى

للشكاوى على مكاتب العقار وجميع المهام والاختصاصات المتعلقة بالإسكان

من اختصاص (وزارة الإسكان)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم ☎ (920005226).

ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك: 
<https://cpa.org.sa/guide-book/24/178>

تصنيف الشكوى

الصحف والمطبوعات ونشر وحقوق المؤلف

من اختصاص (وزارة الاعلام)، وعليه نأمل منكم التواصل على الرقم (0114068888)

أو من خلال الرابط: <https://www.media.gov.sa/ar/contact-info>

ولمعرفة المزيد من حقوقك يسعدنا اطلاعك على الدليل الشامل لحقوق المستهلك:

<https://cpa.org.sa/consumer-rights-comprehensive-guide>