



الدليل الارشادي قنوات العناية بالعملاء

1. تسجيل الدخول

يمكنكم تسجيل الدخول إلى بوابة خدمات NCNP باستخدام نفاذ.
لتسجيل الدخول:

1. اذهب إلى بوابة الخدمات من خلال الروابط التالي:

<https://ncnp.gov.sa/ar>

2. في أعلى الصفحة، اختر نوع الخدمة التي تريدها **قتوات العناية بالعملاء**



3. في صفحة تسجيل الدخول، أدخل رقم الهوية الوطنية، ثم اختر التالي.

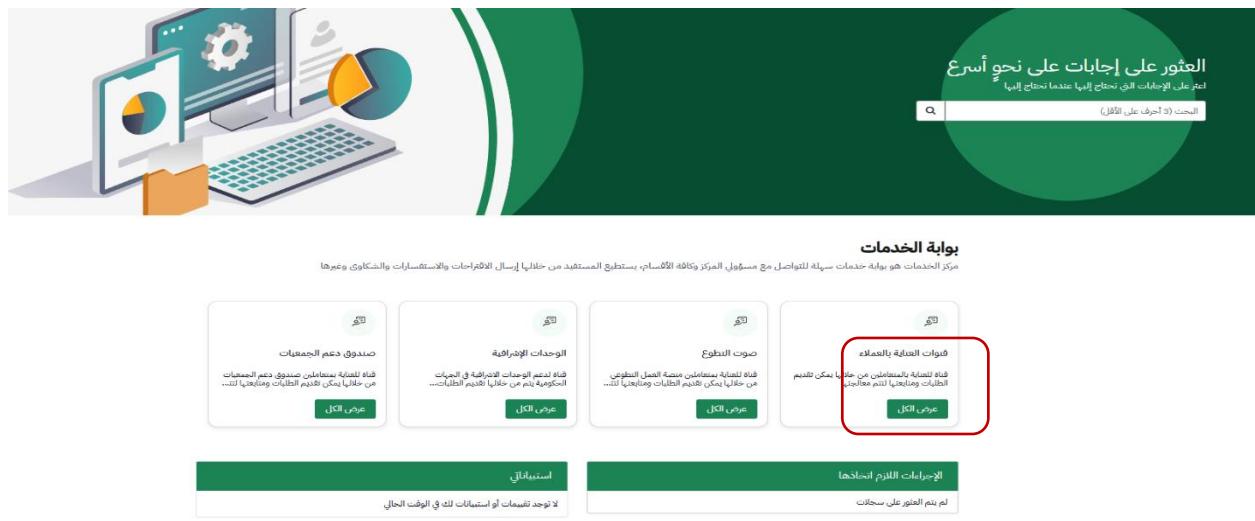
عند اختيار التالي، سيظهر الرقم الخاص بالنفاذ. قم بإدخال الرقم إلى تطبيق نفاذ وسيتم تسجيل الدخول تلقائياً.
بإمكان العميل أيضاً الدخول المباشر للخدمات عن طريق الرابط التالي:



2. بوابة الخدمات

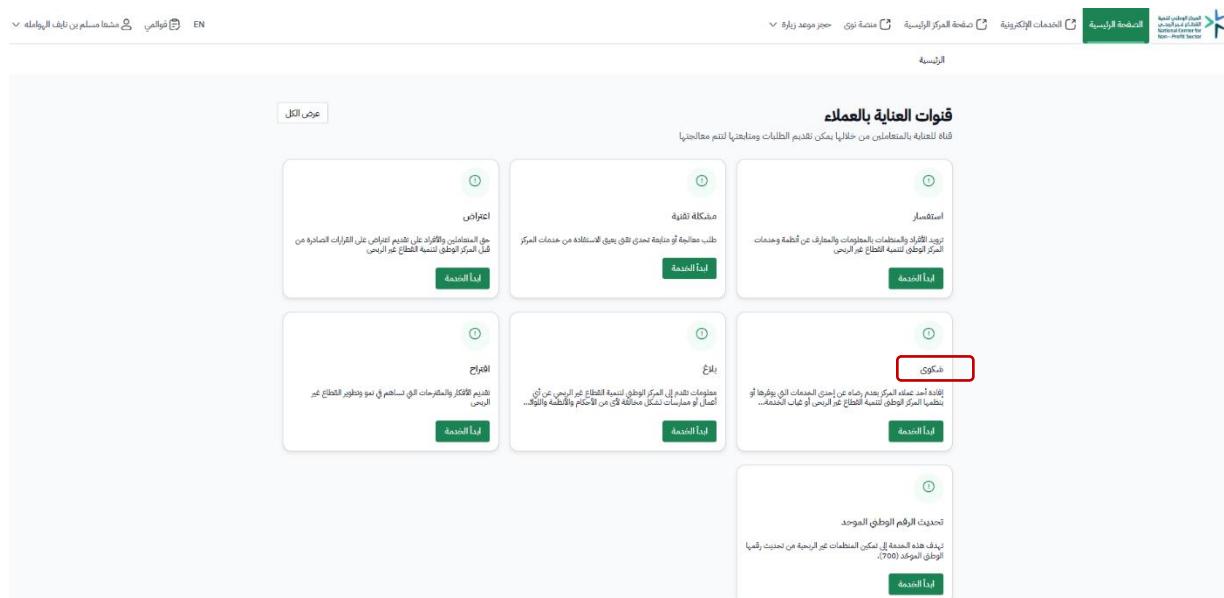
من خلال بوابة الخدمات، يمكن لعملاء NCNP رفع حالات بالطلبات أو الاستئلاة أو الشكاوى التي ي يريدون تقديمها ليتم معالجتها. بعد رفع الحالات، يمكن للعميل الاطلاع على جميع الحالات المرفوعة وعرض تفاصيل وتحديثات كل حالة والتواصل مع موظفي الدعم بخصوص الحالات

اختر ابدأ الخدمة في مربع الخدمة التي تريدها، وسيتم توجيهك لصفحة تسجيل الدخول.



3. قنوات العناية بالعملاء

في مربع الخدمة التي تريدها على سبيل المثال شكوى ، اختر ابدأ الخدمة.



في نموذج الخدمة، قم بملء الحقول الإلزامية المميزة بعلامة النجمة الحمراء (*):

- المنطقه (إجباري)
- التصنيف الرئيسي للطلب (إجباري)
- نوع الطلب الفرعى(إجباري)
- الاقرار على نموذج الشكاوى الكيدية(إجباري)
- رقم الترخيص (اختيارى)
- الوصف (إجباري)
- ثم اختر إرسال

قنوات العناية بالعملاء

قناة للعناية بالمعاملين من خلالها يمكن تقديم الطلبات ومتبعتها لتم معالجتها

فرد

المنطقه*

-- بلا --

* التصنيف الرئيسي للطلب

شكوى

* نوع الطلب الفرعى

* أقر وأوافق على ما ورد في نموذج الشكاوى الكيدية

رقم الترخيص

ملاحظة:

يمكناك

* نوع الطلب الفرعى

* أقر وأوافق على ما ورد في نموذج الشكاوى الكيدية

رقم الترخيص

إضافة

* الوصف

الصور

إضافة مرفقات

و الملفات

المتعلقة

بالحالة

قبل

إرسالها

إرسال

من خلال

إضافة مرفقات

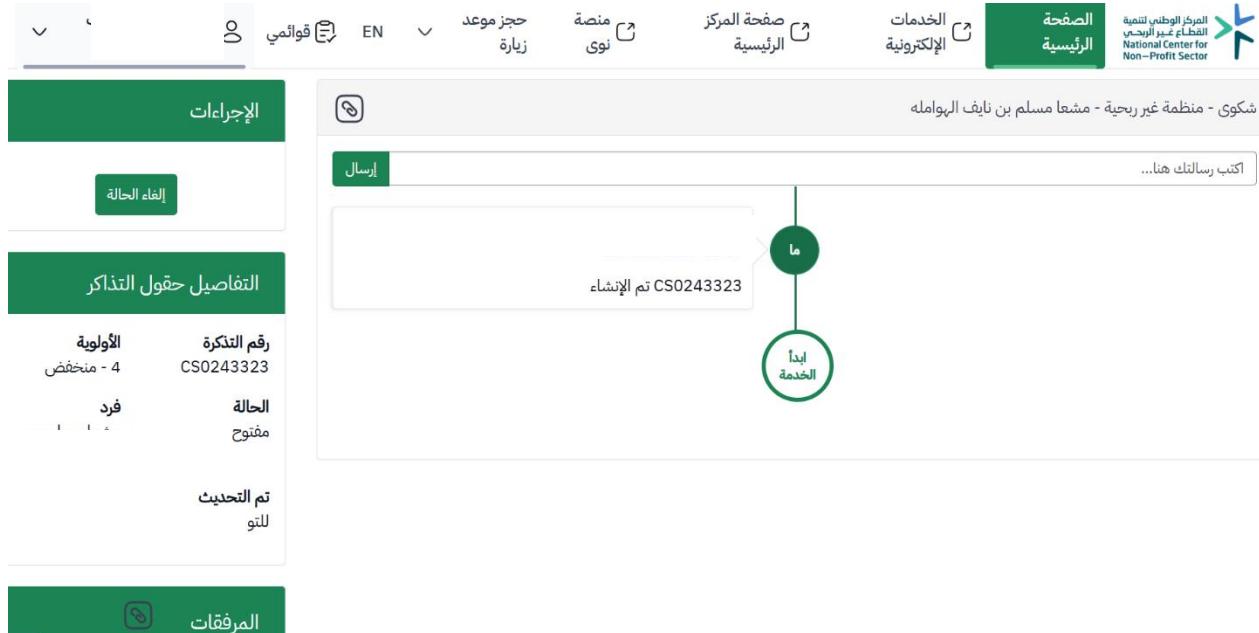
اختيار

إضافة

مرفقات

في أسفل صفحة النموذج.

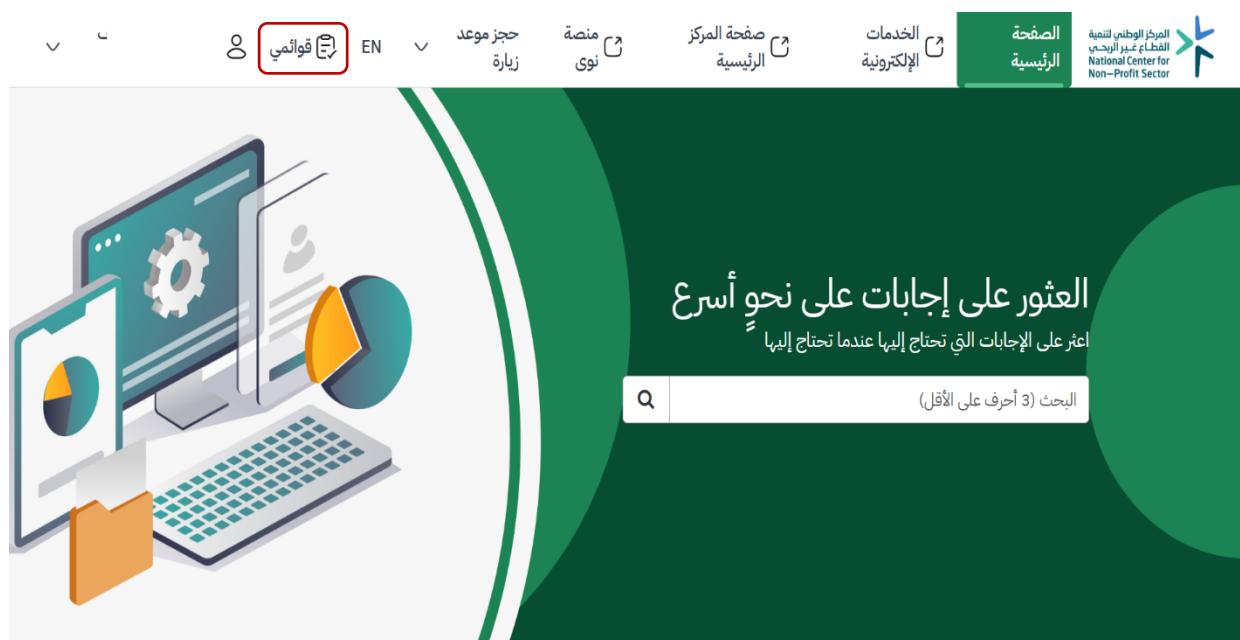
بعد إرسال الطلب ستظهر الصورة أدناه



4. عرض تفاصيل الحالات:

يمكنك الوصول إلى صفحة الحالات التي رفعتها لعرض تفاصيل كل حالة والتحديثات الخاصة بها. لعرض تفاصيل الحالات:

1. في الصفحة الرئيسية، اختر قوائمه.



2. في قسم قوائمه في يمين الصفحة، اختر حالي، ثم اختر الحالة التي تريدها لعرض تفاصيلها.

| الحالات | | | | | | | الصفحة الرئيسية | |
|------------|------------------------|--------------|------------------|--------|--------|--|-----------------|--------------------------|
| الحالة | تم التحديث | ال الأولوية | المجموعة الإسناد | القطاع | المنتج | الوصف المختصر | رقم التذكرة | الخدمات الإلكترونية |
| مفتوح | 2025-11-25 10:35:26 | - 4 منخفض | - | - | - | شكوى - منظمة غير ربحية - | CS0243323 | الإجراءات اللازم اتخاذها |
| مغلق | 2025-10-19 10:41:12 | - 4 منخفض | - | - | - | استفسار - خدمة الموافقة على تنفيذ النشاط - | CS0234081 | الحالات |
| تم الإلغاء | 2025-09-14 17:01:39 | - 4 منخفض | - | - | - | مشكلة تقنية - التسجيل - | CS0219929 | مهام الحالة الخاصة بي |

5. التواصل مع موظفي الدعم:

يمكنك إضافة التعليقات إلى حالتك المفتوحة للتواصل مع موظف الدعم المسند إلى الحالة وإبلاغه بأي تفاصيل إضافية أو طلب التحديثات.

الإضافة التعليقات:

في صفحة الحالة التي تريدها، أدخل تعليقاتك في مربع التعليقات ، ثم اختر إرسال.

الإجراءات

إلغاء الحالة

التفاصيل حقول التذاكر

الأولوية
فرد

رقم التذكرة
CS0243323

الحالة
مفتوح

تم التحديث
للنيو

إرسال

أكتب رسالتك هنا...

ملاحظات :

- يمكنك رؤية جميع التحديات وتعليقات موظف الدعم في أسفل مربع التعليقات .
- في حال كانت حالة التذكرة "تم الحل" ، سيظهر لكم في إجراءات التذكرة خيار قبول الحل ليتم إغلاقها تلقائياً، أو رفض الحل ليتم إعادة فتح التذكرة والمتابعة عليها.
- بعد إغلاق الحالة، يمكنك الإجابة على استبيان لقياس مستوى رضاك عن الخدمة.
- يتم إرسال الاستبيان على البريد الإلكتروني، ويمكنك رؤية جميع استبياناتك في قسم استبياناتي في الصفحة الرئيسية.

The screenshot shows a service ticket and a satisfaction survey. The ticket details are as follows:

| الأولوية | رقم التذكرة |
|-----------|-------------|
| 4 - منخفض | CS0243323 |
| الفرد | الحالة |
| | تم الحل |

Below the ticket, a note says: "تم التحديث قبل 7 من الدقائق".

The satisfaction survey section shows two buttons: "قبول الحل" (Accept Solution) and "رفض الحل" (Reject Solution). The "Accept Solution" button is highlighted with a red box.

At the top right of the page, there is a navigation bar with the following items: "الصفحة الرئيسية" (Home Page), "الخدمات الإلكترونية" (Electronic Services), "منصة نوى" (Noua Platform), "زيارة الموقع" (Visit the site), "جزء من" (Part of), and "الخطاب غير الربحية" (Non-Profit Organization Letterhead). The "صفحة الرئيسية" item is highlighted with a green box.

On the right side of the page, there is a sidebar with the following text: "شكوى - منظمة غير ربحية" (Complaint - Non-Profit Organization), "فريق العناية بالعملاء" (Customer Care Team), "10:42:16 2025-11-25" (Timestamp), "تعليقات إضافية" (Additional comments), and "سيتم إغلاق لغرض التجربة" (Will be closed for testing).

At the bottom of the satisfaction survey section, there is a circular diagram with three nodes: "ما" (What) at the top, "الخدمة" (Service) at the bottom, and "ابدا" (Edu) on the right. A dashed line connects "ما" and "الخدمة".

6. استبيان لقياس مستوى رضاك عن الخدمة.

آلية التقييم الخاصة باستبيان قياس مستوى رضاكم عن الخدمة هي كالتالي:
بعد الضغط على "بدء الاستخدام" سيظهر لكم الاستبيان كما هو موضح في الصورة، ومن ثم يمكنكم اختيار التقييم المناسب، وبعد ذلك الضغط على أيقونة الإرسال لإتمام العملية



استبيان الرضا عن خدمة العملاء

الاستبيان في إشارة إلى CSO243323
 شکوی - منظمة غير ربحية - منسقاً مسلماً بناءً على طلب البوصلة
 ساعدنا على إجراء التحسين من خلال إجراء استبيان الرضا القصير المتعلق بحالتك الأخيرة

بدء الاستخدام

[الصفحة الرئيسية](#) < [استبياناتي](#) < [استبيان الرضا عن خدمة العملاء](#)

استبيان الرضا عن خدمة العملاء

*** تشير إلى "مطلوب"**

*** ما مدى رضاك عن الحل المقدم لك ؟**

راضٍ تماماً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ تماماً

*** ما مدى رضاك عن الوقت المستغرق لمعالجة التذكرة ؟**

راضٍ تماماً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ تماماً

*** ما مدى احتمالية ان توصي بخدماتنا؟ (اوضى بشدة - 10 ، لا اوضى بشدة - 1)**

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

إرسل

حفظ

القائمة