



# الدليل الإرشادي 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 قنوات العناية بالعملاء



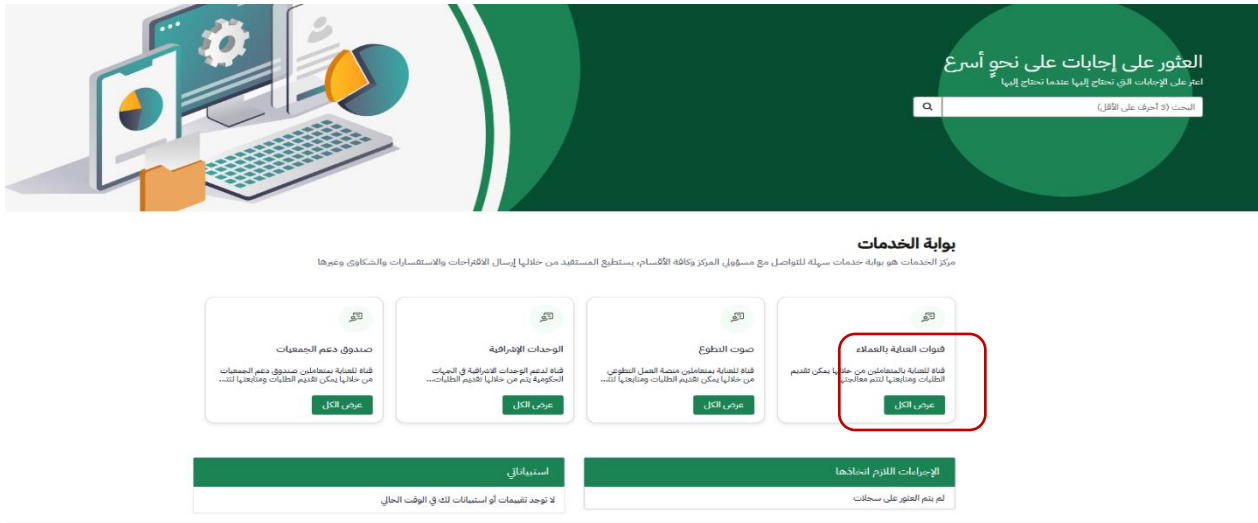
3. في صفحة تسجيل الدخول، أدخل رقم الهوية الوطنية، ثم اختر التالي.

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:



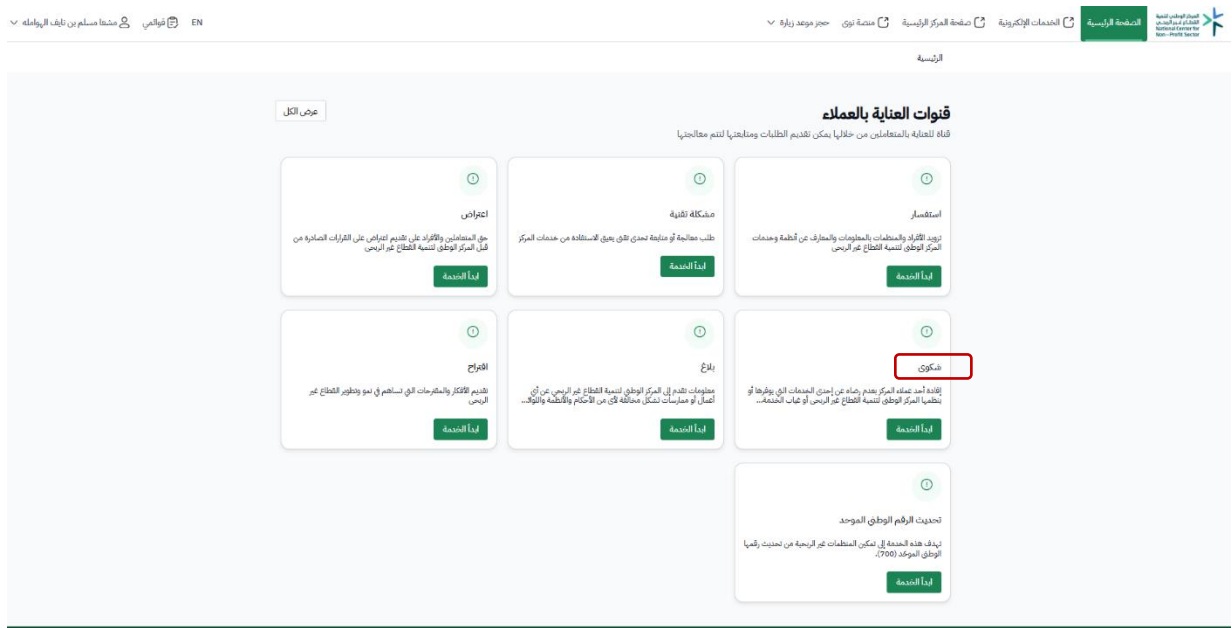
## 2. بوابة الخدمات

من خلال بوابة الخدمات، يمكن لعملاء NCNP رفع حالات بالطلبات أو الاسئلة أو الشكاوى التي يريدون تقديمها ليتم معالجتها. بعد رفع الحالات، يمكن للعميل الطالع 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 (\*):

- المنطقة (إجباري)
  - التصنيف الرئيسي للطلب (إجباري)
  - نوع الطلب الفرعي (إجباري)
  - الاقرار على نموذج الشكاوى الكيدية (إجباري)
  - رقم الترخيص (إختياري)
  - الوصف (إجباري)
- ثم اختر إرسال

EN

حجز موعد زيارة

منصة نوى

صفحة المركز الرئيسية

الخدمات الإلكترونية

الصفحة الرئيسية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
National Center for Non-Profit Sector

### قنوات العناية بالعملاء

قناة للعناية بالمتعاملين من خلالها يمكن تقديم الطلبات ومتابعتها لتتم معالجتها

فرد

د

المنطقة\*

-- بلا --

التصنيف الرئيسي للطلب\*

شكاوى

نوع الطلب الفرعي\*

☐ أقر و أوافق على ما ورد في نموذج الشكاوى الكيدية

رقم الترخيص

نوع الطلب الفرعي\*

☐ أقر و أوافق على ما ورد في نموذج الشكاوى الكيدية

رقم الترخيص

الوصف\*

إرسال

إضافة مرفقات

#### ملاحظة:

يمكنك إضافة الصور والملفات المتعلقة بالحالة قبل إرسالها من خلال اختيار إضافة مرفقات

في أسفل صفحة النموذج.

بعد ارسال الطلب ستظهر الصورة ادناه

المرکز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
National Center for Non-Profit Sector

الصفحة الرئيسية

الخدمات الإلكترونية

صفحة المركز الرئيسية

منصة نوى

حجز موعد زيارة

EN

قوائم

الإجراءات

إلغاء الحالة

التفاصيل حقول التذاكر

رقم التذكرة CS0243323

الأولوية 4 - منخفض

الحالة مفتوح

تم التحديث للتو

المرفقات

شكوى - منظمة غير ربحية - مشعا مسلم بن نايف الهوامله

إرسال

أكتب رسالتك هنا...

ما

أبدأ الخدمة

CS0243323 تم الإنشاء

## 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 قوائم.

المرکز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
National Center for Non-Profit Sector

الصفحة الرئيسية

الخدمات الإلكترونية

صفحة المركز الرئيسية

منصة نوى

حجز موعد زيارة

EN

قوائم

العثور على إجابات على نحو أسرع

اغثر على الإجابات التي تحتاج إليها عندما تحتاج إليها

البحث (3 أحرف على الأقل)

Q

2. في قسم قوائم في يمين الصفحة، اختر حالتها، ثم اختر الحالة التي تريدها لعرض تفاصيلها.

EN

قوائم

حجز موعد

منصة

صفحة المركز الرئيسية

الخدمات الإلكترونية

الصفحة الرئيسية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
National Center for Non-Profit Sector

قوائم

جميع الحالات

الإجراءات اللازمة اتخاذها

حالاتي

مهام الحالة الخاصة بي

حالاتي

رقم التذكرة	الوصف المختصر	مجموعة الإسناد	القطاع	المنتج	الأولوية	الحالة	تم التحديث
CS0243323	شكوى - منظمة غير ربحية -				4 - منخفض	مفتوح	2025-11-25 10:35:26
CS0234081	استفسار - خدمة الموافقة على تنفيذ النشاط -				4 - منخفض	مغلق	2025-10-19 10:41:12
CS0219929	مشكلة تقنية - التسجيل -				4 - منخفض	تم الإلغاء	2025-09-14 17:01:39

## 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.

لإضافة التعليقات :

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

EN

قوائم

حجز موعد

منصة

صفحة المركز الرئيسية

الخدمات الإلكترونية

الصفحة الرئيسية

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي  
National Center for Non-Profit Sector

الإجراءات

إلغاء الحالة

التفاصيل حقول التذاكر

رقم التذكرة  
CS0243323

الأولوية  
4 - منخفض

الحالة  
مفتوح

فرد

تم التحديث للتو

المرفقات

شكوى - منظمة غير ربحية -

إرسال

اكتب رسالتك هنا...

ما

أبدأ الخدمة

10:35:25 2025-11-25

تم إنشاء CS0243323

## ملاحظات :

- يمكنك رؤية جميع التحديثات وتعليقات موظف الدعم في أسفل مربع التعليقات .
  - في حال كانت حالة التذكرة "تم الحل"، سيظهر لكم في إجراءات التذكرة خيار قبول الحل ليتم إغلاقها تلقائيًا، 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 displays the website of the National Center for Non-Profit Sector. The top navigation bar includes links for 'الرئيسية' (Home), 'الخدمات الإلكترونية' (Electronic Services), 'صفحة المركز الرئيسية' (Center's Main Page), 'منصة نوى' (Nawa Platform), 'حجز موعد زيارة' (Book a Visit), and 'قوائم' (Lists). The main content area is titled 'شكوى - منظمة غير ربحية' (Complaint - Non-Profit Organization). It features a sidebar on the left with 'الإجراءات' (Procedures) and 'التفاصيل حقول التذاكر' (Ticket Fields Details). The 'الإجراءات' section has buttons for 'قبول الحل' (Accept Solution) and 'رفض الحل' (Reject Solution). The 'التفاصيل حقول التذاكر' section shows ticket details: 'رقم التذكرة' (Ticket Number) CS0243323, 'الأولوية' (Priority) 4 - منخفض (Low), 'الحالة' (Status) فرد (Individual), and 'تم التحديث قبل 7 من الدقائق' (Updated 7 minutes ago). The main content area shows a timeline with three steps: 'ابتداء الخدمة' (Start of Service), 'ما' (What), and 'فريق العناية بالعملاء' (Customer Care Team). The 'ما' step is highlighted, showing the ticket number CS0243323 and the text 'تم الإنشاء' (Created). The 'فريق العناية بالعملاء' step shows the date '10:42:16 2025-11-25' and the text 'سيتم الاغلاق لغرض التجربة' (Will be closed for the experiment).

## 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 CS0243323

شكوى - منظمة غير ربحية - مشعا مسلم بن بايف اليوامله

ساعدنا على إجراء التحسين من خلال إجراء استبيان الرضا القصير المتعلق بحالتك الأخيرة

بدء الاستخدام

استبيان الرضا عن خدمة العملاء

\*نشر إلى "مطلوب"

\* ما مدى رضاك عن الحل المقدم لك؟

☐ راض تماما

☐ راضي

☐ محايد

☐ غير راضي

☐ غير راضي تماما

\* ما مدى رضاك عن الوقت المستغرق لمعالجة التذكرة؟

☐ راض تماما

☐ راضي

☐ محايد

☐ غير راضي

☐ غير راضي تماما

\* ما مدى احتمالية ان توصي بخدماتنا؟ (اوصي بشدة - 10 , لا اوصي بشدة - 1)

10 ☐ 9 ☐ 8 ☐ 7 ☐ 6 ☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐

إرسال حفظ

1/1

إلغاء