

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني
لتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



سجل الاستفسارات
والشكاوى

عام 2022 م



0554551870



نسعى جاهدين في جمعية أبنائنا لرعاية الأيتام إلى كسب رضا أصحاب العلاقة ، وولائهم ونعتبره في الجمعية المعيار الذي يحدد مدى التميّز والنجاح المهني، وتعزيز شعور فريق العمل بالراحة والسعادة في ظل سوق العمل الحالي الذي تتنافس فيه المؤسسات بأنواعها لجذب العملاء والاحتفاظ بهم، كما نتبنى السياسات والأساليب التي تركز بشكل رئيسي على خدمة العملاء وكسب رضاهم ، والذي يميّز أفضل المهنيين عن غيرهم، وهو الذي يساهم في نهاية المطاف في تعزيز الصورة الذهنية لذا نهتم في الجمعية بالاستماع إلى الملاحظات ، ودراسة المقترحات ومعالجة الشكاوى وعرضها على مجلس الإدارة وتنفيذ القرار الجماعي المتخذ والرد بشكل عاجل على الأسئلة والاستفسارات على جميع قنوات التواصل والتعامل الصادق وتنفيذ الوعود وتذليل العقبات والتحديات لبناء علاقات جيدة ممتدة ومثمرة .



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستفسارات والاقتراحات الواردة على (حساب التواصل تويتر (أبناؤنا)

م	العام	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	تم الرد	تاريخ الرد	موقع الرد
١	٢٠٢٢	استفسار	طريقة المشاركة في مشروع الاستقطاع الشهري	Loudi	نعم	١٤/٢/٢٠٢٢	حساب تويتر أبناؤنا abnawuna
٢		اقتراح	المشاركة في برنامج عطاء بإحسان	تغريد الصعيدي	نعم	١٨/٣/٢٠٢٢	
٣		استفسار	تقديم مساعدة إعلامية لبرامج الجمعية	ماجد صديق	نعم	٢٦/٣/٢٠٢٢	
٤		استفسار	نوعية الدعم المقدمة لليتم	تهاني	نعم	١/٤/٢٠٢٢	
٥		استفسار	كفالة يتيم الشهرية	Odji23	نعم	١٢/٤/٢٠٢٢	
٦		اقتراح	محاضرة لأبناء الجمعية الجامعيين	محمد اسحاق	نعم	١٩/٤/٢٠٢٢	
٧		استفسار	زيارة أبناء الجمعية	Saha-bsu	نعم	١٩/٤/٢٠٢٢	
٨		استفسار	التحقق من صحة رقم جوال الجمعية	onebeon	نعم	٢٦/٤/٢٠٢٢	
٩		استفسار	المبلغ المتبرع للأيتام	KHALED	نعم	٢٩/٤/٢٠٢٢	
١٠		استفسار	وقف الأيتام في مكة	نبضات	نعم	٢٩/٤/٢٠٢٢	
١١		استفسار	وقف الأيتام في مكة	Sara	نعم	٣٠/٤/٢٠٢٢	
١٢		استفسار	مشروع الاستقطاع الشهري	بشاير	نعم	١/٥/٢٠٢٢	
١٣		استفسار	بطاقة الإهداء	فرهود	نعم	٢/٥/٢٠٢٢	
١٤		استفسار	وقف الأيتام في حدود الحرم	Hessahabdullah	نعم	١١/٥/٢٠٢٢	

الاستفسارات والاقتراحات الواردة على (حساب التواصل تويتر (أبناؤنا)

م	العام	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	تم الرد	تاريخ الرد	موقع الرد
١٤	٢٠٢٢	استفسار	وقف الأيتام في حدود الحرم	Hessahabdullah	نعم	١١/٥/٢٠٢٢	حساب تويتر أبناؤنا abnawuna
١٥		استفسار	تسجيل ام الايتام من محافظة الجموم	فهد	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
١٦		استفسار	وظائف في الجمعية	بوجا	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
١٧		استفسار	إيميل الجمعية	أغراب	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
١٨		استفسار	تقديم خدمة السلال الغذائية ب أسعار مناسبة	روان عابد	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
١٩		استفسار	تقديم خدمة إعلانات برسوم	سعود	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
٢٠		استفسار	طلب مساعدات مالية	عمار محمد	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
٢١		استفسار	طلب مساعدات مالية	أم راشد	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
٢٢		استفسار	اعلان عن تصاميم مدفوعة	المصمم أبو أسلام	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
٢٣		اقتراح	خدمات صوتية للتصاميم موشن جرافيك	خالد الحربي	نعم	١٢/٥/٢٠٢٢	
٢٤		استفسار	إعلان زيادة متابعين	سمر	نعم	٢٠/٥/٢٠٢٢	
٢٥		استفسار	رابط قنوات التواصل الاجتماعية	المدربة / تغريد العبري	نعم	٢١/٥/٢٠٢٢	
٢٦		استفسار	الاسايب المستخدمة لمواجهة الأزمات	وفية	نعم	٢١/٥/٢٠٢٢	
٢٧		استفسار	دور الجمعية في الأزمات	@-nsf7	نعم	٢١/٥/٢٠٢٢	
٢٨	استفسار	الدورات المقدمة لأبناء الجمعية	شهبانة	نعم	٢٩/٥/٢٠٢٢		

الاستفسارات والاقتراحات الواردة على (حساب التواصل تويتر (أبناؤنا)

م	العام	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	تم الرد	تاريخ الرد	موقع الرد
٢٩	٢٠٢٢	استفسار	بشأن وقف الأيتام في مكة	يوسف الجفير	نعم	٣/٦/٢٠٢٢	حساب تويتر أبناؤنا abnawuna
٣٠		اقتراح	دورات تطويرية لأبناء الجمعية	سعود محمد	نعم	٤/٦/٢٠٢٢	
٣١		استفسار	التأكد من صحة رسالة	Aamghrbi	نعم	١٩/٦/٢٠٢٢	
٣٢		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	وبشر الصابرين	نعم	٣٠/٦/٢٠٢٢	
٣٣		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	نورة الحربي	نعم	١/٧/٢٠٢٢	
٣٤		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	عالية	نعم	١/٧/٢٠٢٢	
٣٥		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	حجازية	نعم	١/٧/٢٠٢٢	
٣٦		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	إيلان	نعم	١/٧/٢٠٢٢	
٣٧		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	جوج	نعم	١/٧/٢٠٢٢	
٣٨		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	شيرين	نعم	١/٧/٢٠٢٢	
٣٩		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	اللهم ارزقني	نعم	١/٧/٢٠٢٢	
٤٠		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	بثينة البخاري	نعم	٢/٧/٢٠٢٢	
٤١		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	Smroonh	نعم	٢/٧/٢٠٢٢	
٤٢		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	٢٠١٤	نعم	٢/٧/٢٠٢٢	

الاستفسارات والاقتراحات الواردة على (حساب التواصل تويتر (أبناؤنا)

م	العام	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	تم الرد	تاريخ الرد	موقع الرد
٤٢	٢٠٢٢	اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	٢٠١٤	نعم	٢/٧/٢٠٢٢	حساب تويتر أبناؤنا abnawuna
٤٣		استفسار	استفسار بشأن وقف الأيتام	أبو ثامر	نعم	٣/٧/٢٠٢٢	
٤٤		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	أم الحلوة	نعم	٣/٧/٢٠٢٢	
٤٥		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	أمينة المغربي	نعم	٣/٧/٢٠٢٢	
٤٦		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	jojoz	نعم	٤/٧/٢٠٢٢	
٤٧		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	غدير	نعم	٥/٧/٢٠٢٢	
٤٨		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	fluor	نعم	٥/٧/٢٠٢٢	
٤٩		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	علي مدني	نعم	٥/٧/٢٠٢٢	
٥٠		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	اللهم اغفر له وارحمه	نعم	٧/٧/٢٠٢٢	
٥١		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	عبد الله	نعم	٨/٧/٢٠٢٢	
٥٢		اسفسار	استفسار بشأن التأكد من حسابات الجمعية	لورين	نعم	٨/٧/٢٠٢٢	
٥٣		اسفسار	استفسار بشأن رابط الإهداء	أعوجاج خاصة	نعم	٩/٧/٢٠٢٢	
٥٤		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	وسن الحربي	نعم	٩/٧/٢٠٢٢	
٥٥		اسفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	تغريد	نعم	١٠/٧/٢٠٢٢	
٥٦		استفسار	استفسار تبرع لمشروع تفريج كربة	خواطر	نعم	٢٠/٧/٢٠٢٢	

الاستفسارات والاقتراحات الواردة على (حساب التواصل تويتر (أبناؤنا)

م	العام	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	تم الرد	تاريخ الرد	موقع الرد
٥٧		اقتراح	اقتراح عمل شراكة	محمد سلطان	نعم	١٣/٨/٢٠٢٢	حساب تويتر أبناؤنا abnawuna
٥٨		استفسار	استفسار عن إقامة دورات تعليمية للمستفيدين	دعاء الحربي	نعم	١٦/٩/٢٠٢٢	
٥٩		اقتراح	عروض إعلانية	عاصم حمد	نعم	٢٥/٩/٢٠٢٢	
٦٠		استفسار	استفسار بشأن وقف مكة	ftt	نعم	٤/١٠/٢٠٢٢	
٦١		اقتراح	ارسال سيرة ذاتية	سارا	نعم	٢٠/١٠/٢٠٢٢	
٦٢		استفسار	استفسار بشأن مسابقة أبناؤنا الصيفية	أمنية المغربي	نعم	٢٠/١٠/٢٠٢٢	
٦٣		استفسار	استفسار عن موقع الجمعية	Kalid-748	نعم	٢٢/١٠/٢٠٢٢	
٦٤	٢٠٢٠	استفسار	استفسار حسابات الجمعية البنكية	محمد سلطان	نعم	٢٥/١٠/٢٠٢٢	
٦٥	٢٠٢٠	استفسار	استفسار رسالة من الموقع	أسماء	نعم	٣٠/١٠/٢٠٢٢	
٦٦		استفسار	استفسار عن محتوى رسالة اعلان متجر الجمعية	سعيد الزهراني	نعم	٤/١١/٢٠٢٢	
٦٧		استفسار	استفسار عن مبلغ تم دفعه لحساب الجمعية	hude	نعم	٨/١١/٢٠٢٢	
٦٨		استفسار	استفسار رابط وقف الأيتام	الفارس	نعم	١٥/١١/٢٠٢٢	
٦٩		استفسار	استفسار عن حساب البنكي ورقم للتواصل	زميع	نعم	٢٦/١١/٢٠٢٢	
٧٠		استفسار	استفسار عن الدفع بطريقة ابل بي	srt	نعم	٤/١٢/٢٠٢٢	
٧١		استفسار	تحية السلام	أسماء	نعم	٩/١٢/٢٠٢٢	
٧٢		استفسار	استفسار رابط المتجر الإلكتروني	الغربية	نعم	٢٣/١٢/٢٠٢٢	

نماذج من الاستفسارات الواردة في حساب التواصل (تويتر)



نماذج من الاستفسارات الواردة في حساب التواصل (تويتر)

صدقة لفقيدنا
الأحد، ١ يناير

السلام عليكم
انا حولت مبلغ
ولا وصلت الهدية للشخص
؟؟؟
٣:٠٣ ص

لقد قبلت الطلب

وعليكم السلام ورحمة الله
١:٤٠ م

حياك الله
أبشر بإذن الله تصل في أقرب وقت
تقبل الله
جزاك الله خيرا

زميع
٢٦ نوفمبر، ٢٠٢٢

سلام عليكم هل لديكم واتس يكون
احسن ولا رقم حساب راجحي
[0507463775](https://www.whatsapp.com/channel/0507463775)
١١:٥٧ ص

لقد قبلت الطلب

عليكم السلام ورحمة الله
حياكم الله
نعم يوجد

ساهم
هناك كفالة النبي في الجنة

SA2080000 451608010674186	SA6680000 451608014795664
SA2580000 451608018632558	SA9280000 451608014798882
SA2280000 451608016126520	SA6380000 451608017963350

جمعية أمانة... طريقك للخير

سعيد خبتي الزهراني MBS

السلام عليكم .. هل رقم الواتس أب
هذا تابع لكم؟
١:٣٣ م

وهل رقم الحسابات البنكية التي يطلب
تحويل التبرعات لها مرتبطة في
جمعيتكم فعلا؟
١:٣٥ م

لقد قبلت الطلب

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته
مرحبا بكم
نعم الله يحفظكم ويبارك فيكم
١:٤٠ م - تم الإرسال

الاستفسارات الواردة في الموقع الإلكتروني

م	العام	تاريخ الاضافة	الغرض	عنوان الرسالة	جوال المرسل	اسم المرسل	الرد
١	٢٠٢٢	الجمعة، ٢٢ شعبان ١٤٤٣هـ، ٢٥ مارس ٢٠٢٢ ٠٤:٥٢ م	عام	استفسار بشأن الجمعية (هام)	556592427	فاطمة عادل المنقور	تم الرد
٢		الثلاثاء، ٠٨ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ، ١١ يناير ٢٠٢٢ ١١:٢٤ ص	عام	استفسار	500757120	عنود	تم الرد
٦		الثلاثاء، ٠٨ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ، ١١ يناير ٢٠٢٢ ٠٨:٢٥ ص	عام	استفسار	567804973	محمد الحربي	تم الرد
٧		الاثنين، ٠٧ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ، ١٠ يناير ٢٠٢٢ ٠٩:١٩ ص	عام	استفسار	540022221	خالد الحربي	تم الرد
٨		الخميس، ١٠ ذو القعدة ١٤٤٣هـ، ٠٩ يونيو ٢٠٢٢ ٠٥:٣٩ ص	عام	وظائف	542702089	نوره معيض البلادي	تم الرد
٩		الجمعة، ٢٦ شوال ١٤٤٣هـ، ٢٧ مايو ٢٠٢٢ ٠٢:٥٨ م	شكوى	هل رابط التبرع تبع الجمعية	553534499	احمد القرشي	تم الرد
١٠		الاثنين، ٠٨ شوال ١٤٤٣هـ، ٠٩ مايو ٢٠٢٢ ١٢:٣٤ ص	عام	المبلغ مسترد	567850290	يوسف صباح الرفاعي	تم الرد
١١		الاحد، ٣٠ رمضان ١٤٤٣هـ، ٠١ مايو ٢٠٢٢ ٠٣:٠٥ ص	عام	الاهداء	559634902	سحر أحمد القرني	تم الرد
١٢		الجمعة، ٢٨ رمضان ١٤٤٣هـ، ٢٩ ابريل ٢٠٢٢ ٠٤:٣٧ ص	عام	كفاله يتيم	547335314	عبد الرحمن سالم السلمي	تم الرد
١٣		الاربعاء، ٢٦ رمضان ١٤٤٣هـ، ٢٧ ابريل ٢٠٢٢ ١١:٣٣ م	عام	استفسار	543773603	ابراهيم محمد عسيري	تم الرد

الاستفسارات الواردة في الموقع الإلكتروني

م	العام	تاريخ الاضافة	الغرض	عنوان الرسالة	جوال المرسل	اسم المرسل	الرد
١٤	٢٠٢٢ ٩	الثلاثاء، ١٨ رمضان ١٤٤٣هـ، ١٩ ابريل ٢٠٢٢ ٠٨:٠٩ م	عام	استفسار عن وقف اليتيم	567740966	محمد الفهيد	تم الرد
١٥		الاربعاء، ٠٥ رمضان ١٤٤٣هـ، ٠٦ ابريل ٢٠٢٢ ٠٢:٤٦ م	عام	إهداء لم يصل للمهدى إليه	505424318	والدك	تم الرد
١٦		السبت، ١٧ ذو الحجة ١٤٤٣هـ، ١٦ يوليو ٢٠٢٢ ١٧:٠٨ م	عام	اعانه مساعده	566392665	مشعل عثمان الزهراني	تم الرد
١٧		الاربعاء، ٠٧ ذو الحجة ١٤٤٣هـ، ٠٦ يوليو ٢٠٢٢ ١٠:٣٣ م	عام	وصلتني بخصوص سهم التأسيس هل هي من قبلكم	559911822	خالد حسين سك	تم الرد
١٨		الثلاثاء، ٠٦ ذو الحجة ١٤٤٣هـ، ٠٥ يوليو ٢٠٢٢ ١٢:١٦ م	عام	أرجو التعاون معي	541055070	شريقيه المالكي	تم الرد
١٩		الاحد، ٠٤ ذو الحجة ١٤٤٣هـ، ٠٣ يوليو ٢٠٢٢ ١٠:٣٦ ص	عام	مشروع وديعة العشر	551133744	نيفين مصطفي مهدي	تم الرد
٢٠		الجمعة، ٠٢ ذو الحجة ١٤٤٣هـ، ٠١ يوليو ٢٠٢٢ ١٢:٥٤ ص	شكوى	ما فيه ايصال	583466613	تهاني الدوسري	تم الرد
٢١		الاربعاء، ١٥ ربيع الثاني ١٤٤٤هـ، ٠٩ نوفمبر ٢٠٢٢ ١١:١٤ ص	عام	استفسار عن مبلغ كفالة يتيم	504755541	عواطف محمد بكر الهوساوي	تم الرد
٢٢		الخميس، ٠٩ ربيع الثاني ١٤٤٤هـ، ٠٣ نوفمبر ٢٠٢٢ ٠٢:٠٥ ص	شكوى	بطاقة هديه	558102111	سالم الهاجري	تم الرد
٢٣		الاربعاء، ١٦ ربيع الأول ١٤٤٤هـ، ١٢ اكتوبر ٢٠٢٢ ٠٤:٣٣ م	عام	الاستفسار عن وقف ايتام	505593357	سارة منصور طاشكندي	تم الرد

نماذج من الاستفسارات الواردة على البريد الإلكتروني

ولكم تحياتنا ...،،
...

أنا 10:34 ص
إلى إبتهاج ✓

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
هل أنت من المسجلين بجمعية أبناؤنا..؟
نأمل تزويدنا برقم الجوال

...

إبتهاج منصور 2:30 م
إلى أنا ✓

لا لم اسجل ابنائي
أرسلت من الـ iPhone

في ٢٣/٠١/٢٣ الساعة ١٠:٣٤ ص، كتب/
كتبت جمعية أبناؤنا لرعاية الأيتام
<info@abnawuna.com>:

...

الرسائل النصية. البريد الوارد
☆

أنا 23 يناير
إلى Info ✓

السلام عليكم،،
السادة/ جمعية أبناؤنا
المحترمين تحية طيبة،

تبرعت عن طريق الموقع الالكتروني أكثر من مره،
وتصلني رسائل نصية من الجمعية للتبرع. أرجو التكرم
بالغاء الاشتراك بالرسائل النصية لرقمي/
0558882346.

مع الشكر والتقدير لكم،
فيصل

أنا 23 يناير
إلى Faisal ✓

مع أطييب التحية ،،،
ابشر و نعتذر على الازعاج
كتب الله أجرکم وتقبل منا ومنکم

...

نماذج من الاستفسارات الواردة على البريد الإلكتروني

طريقه الاستفاده البريد الوارد

إبتهاج منصور 20 يناير
إلى Info

السلام عليكم
عياي ايتام كيف طريقه الاستفاده من الفسحه
المدرسيه

أنا 22 يناير
إلى إبتهاج

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته

حياك الله أستاذة ابتهاج
وشكراً لتواصلك مع جمعية أبنائنا ونفيدكم أن برنامج
الفسحة المدرسية لم يكتمل حتى الآن وبعد اكتمال
الفرصة سوف نخبركم - بإذن الله- بالالية التي يتم
وضعها لاستفادة الأبناء من الفسحة المدرسية
ولكم تحياتنا ...

أنا 23 يناير
إلى إبتهاج

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
هل أنت من المسجلين بجمعية أبنائنا..؟
نأمل تزويدنا برقم الجوال

هل عندكم متجر لكفاله يتيم ب ٧٩ ريال

البريد الوارد

eid alqahtani 5:08 ص
إلى Info

أرسلت من ال iPhone

أنا 9:26 ص
إلى eid

نعم
يمكنكم التواصل مع المسؤول الأستاذ أنس المغربي
للرد على استفسارتكم حول الكفالة
رقم جوال : 0568683829

eid في ثلاثاء، 31 يناير، 2023 في 5:08 ص، كتب
alqahtani <eid0565415540@icloud.com>:

أرسلت من ال iPhone

تبرع لكفالة يتيم او يتيمة مدى الحياة

البريد الوارد

Anwar Al-masoudi 1:12 ص
إلى أنا

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

اريد التبرع لمشروع كفالة يتيم او يتيمة مدى الحياة
ولكن انا لست من المملكة. انا من سلطنة عمان. عندنا
حاولت من الموقع وعن طريق الفيزا يعطيني خطأ بأنه
بطاقتي غير مسموح بها في الدولة.
كيف استطيع التبرع!؟

أنا 6:38 م
إلى Anwar

جزاكم الله خيرا وكتب أجركم ،،
الجمعية لاتستقبل الدعم الخارجي .
ووفقكم الله لكل خير

نُسعد دائماً بتواصلكم

0555887108

Info @abnawuna.com

abnawuna.org.sa

إنه أرضيناك تحدثه عنا
وإنه لم نرضاه تحدثه إلينا

