

لرعاية الأيتام

جمعية مسجلة بالمركز الوطني  
للتنمية القطاع غير الربحي برقم 2040



سجل

الاستفسارات والشكاوى

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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.



## نماذج من الاستفسارات والاقتراحات الواردة على (حساب التواصل تويتر ) أبناؤنا )

م	العام	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	تم الرد	تاريخ الرد	موقع الرد
١	٢٠٢٤	استفسار	التأكد من صحة رابط تبرع الجمعية	بنت الوطن	نعم	٢٠٢٤/١/١٩	حساب تويتر أبناؤنا abnawuna
٢		استفسار	كفالة اليتيم	SOOLI-10	نعم	٢٠٢٤/٢/٢	
٣		استفسار	حساب التبرع	Abu-YOUSSEF	نعم	٢٠٢٤/٢/٨	
٤		استفسار	رقم للتواصل	فدوى	نعم	٢٠٢٤/٥/٢٩	
٥		اقتراح	عرض زيادة متابعين لحسابات تواصل الجمعية	أفنان	نعم	٢٠٢٤/٦/٨	
٦		استفسار	كفالة يتيم ب ٧٦ ريال	بدر الجذع	نعم	٢٠٢٤/٦/٢٧	
٧		استفسار	التبرع للأيتام مدى الحياة	Ohood	نعم	٢٠٢٤/٦/٢٧	
٨		استفسار	رابط التبرع للأيتام ب ٧٦ ريال	وليد	نعم	٢٠٢٤/٦/٢٧	
٩		استفسار	عن مبنى مشروع اليتيم بمكة	عبدالعزیز	نعم	٢٠٢٤/٦/٢٧	
١٠		استفسار	كفالة يتيم مدى الحياة	Aa3o00	نعم	٢٠٢٤/٦/٢٨	
١١		استفسار	دفع كفالة يتيم	ضبيه	نعم	٢٠٢٤/٦/٣٠	
١٢		استفسار	توثيق الحساب	عزيز تقني	نعم	٢٠٢٤/٧/١٥	
١٣	استفسار	اعلان الجمعية في منصة السناوب	Hdeee18	نعم	٢٠٢٤/٧/٢٠		
١٤	استفسار	التأكد من صحة الموقع	حمد عبدالله المقبل	نعم	٢٠٢٤/٧/٢٤		

## نماذج من الاستفسارات والاقتراحات الواردة على (حساب التواصل تويتر (أبناؤنا )

م	العام	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	تم الرد	تاريخ الرد	موقع الرد
١٥		استفسار	التأكد من صحة الرسالة	الأمل بالله	نعم	٢٠٢٤/٨/١٠	
١٦		استفسار	التأكد من صحة الإعلان	3norah4	نعم	٢٠٢٤/٨/١٢	
١٧		استفسار	التسجيل في الجمعية	بنت أبوها	نعم	٢٠٢٤/٨/١٣	
١٨		استفسار	كفالة اليتيم ب ٨٣ ريال	نوف الزهراني	نعم	٢٠٢٤/٨/٣٠	
١٩		استفسار	مشروع اليتيم بمكة	حنان	نعم	٢٠٢٤/٨/٣٠	
٢٠	٢٠٢٤	اقتراح	كفالة الأيتام	Hissa Alshehri		٢٠٢٤/٨/٣٠	
٢١		استفسار	مسابقة أبناؤنا	عواطف	نعم	٢٠٢٤/٩/٢٤	
٢٢		استفسار	التحقق من الجمعية	محمد المطيري	نعم	٢٠٢٤/١٢/١٠	
٢٣		استفسار	كفالة الأيتام	ALSHRARI	نعم	٢٠٢٤/١٢/١٠	
٢٤		استفسار	منصة العمل التطوعي	أحمد القرني	نعم	٢٠٢٤/١٢/١٦	

حساب تويتر أبناؤنا abnawuna

## نماذج من الاستفسارات الواردة في حساب التواصل ( تويتر )

نواف الزهراني

نتشرف ونسعد بخدمتك  
م ٣:١٦

ابي استفسر عن كفالة اليتيم الي ب 83  
م ١٠:٣٠

١٩ يناير، ٢٠٢٣

نعم تدفع مبلغ 83 ريال  
مشاركة في وقف لصالح اليتيم  
ومن ريع هذا الوقف الذي ساهمت فيه  
يصرف على اليتيم حتى يستغني  
مكان هذا الوقف في مكة المكرمة في  
منطقة الحرم  
ص ٩:٤٥

٢٧ يناير، ٢٠٢٣

طيب كذا اعتبر كافل يتيم ولا كيف  
م ١٠:٠٩

٣٠ أغسطس، ٢٠٢٤

نعم بارك الله فيكم وتقبل منكم

بدء رسالة +

Hissa Alshehri

وعليكم السلام ورحمة الله وبركاته  
حياك الله  
م ١١:٠٠

والدتي شافت اعلان في تيك توك لكفاله  
الايتم كيف الطريقه الله يعافيك  
م ١١:١٤

٦ أبريل، ٢٠٢٣

مرحبا  
كتب الله اجرک وأجر والدتك الكريمة  
ص ١٣:١٩

ابشري  
ص ١٣:٤٣

٣٠ أغسطس، ٢٠٢٤

يمكنكم التواصل مع المدير التنفيذي  
آمنة أحمد الصعيدي على  
رقم جوال/0557739933

بدء رسالة +

بدر الجذع

٢٦ مارس، ٢٠٢٣

هل تكفل يتيم مدى الحياة  
ص ٣:٠٣

؟  
م ٧:٠٣

٢٧ يونيو، ٢٠٢٤

نعم بارك الله فيكم  
نعم مدى الحياة لأن المبلغ يوضع في  
وقف لصالح اليتيم  
ومن ريع هذا الوقف الذي ساهمت فيه  
يصرف على اليتيم حتى يستغني  
م ٦:٤٤

كل شهر  
ولا مره وحده فقط؟  
م ٦:٤٥

مرة واحدة الله يكره  
بدء رسالة +

## نماذج من الاستفسارات الواردة في الموقع الإلكتروني

م	العام	تاريخ الاضافة	الحالة	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	الرد
١	٢٠٢٤	الاحد، ٢٨ جمادى الآخرة ١٤٤٦هـ، ٢٩ ديسمبر ٢٠٢٤ ٠٧:٥٨ م	منتهية	عام	تسجيل أيتام	فاطمة عبد القادر صيام	تم الرد
٢		الجمعة، ١٢ جمادى الآخرة ١٤٤٦هـ، ١٣ ديسمبر ٢٠٢٤ ٠٨:٢٩ ص	منتهية	عام	كفالة يتيم	دانه عبدالله احمد الغامدي	تم الرد
٣		الجمعة، ٢٧ جمادى الأولى ١٤٤٦هـ، ٢٩ نوفمبر ٢٠٢٤ ١٢:٤٧ م	منتهية	عام	للأهمية	لجين محمد الهزاني	تم الرد
٦		الاربعاء، ٢٢ ربيع الأول ١٤٤٦هـ، ٢٥ سبتمبر ٢٠٢٤ ١١:١٧ م	منتهية	عام	هل يوجد لديكم كفالات للايتام او تسجيل لهم	احمد. صبيحي احمد نصرالله	تم الرد
٧		الخميس، ٠٧ ذو الحجة ١٤٤٥هـ، ١٣ يونيو ٢٠٢٤ ٠٧:٢٠ م	منتهية	عام	غلط بالتبرع	اثير محمد الحمود	تم الرد
٨		الاثنين، ٢٦ ذو القعدة ١٤٤٥هـ، ٠٣ يونيو ٢٠٢٤ ٠٢:٠٦ ص	منتهية	تقديم إقتراح	شراء مياه	عايض شارع فهد	تم الرد
٩		الجمعة، ١٦ ذو القعدة ١٤٤٥هـ، ٢٤ مايو ٢٠٢٤ ٠١:٥٢ م	منتهية	عام	مشكله في التبرع	ريان احمد العماري	تم الرد
١٠		الاثنين، ٢٩ رمضان ١٤٤٥هـ، ٠٨ ابريل ٢٠٢٤ ٠٤:٥٨ ص	منتهية	عام	استعلام	ناصر البدر	تم الرد
١١		الثلاثاء، ٢٣ رمضان ١٤٤٥هـ، ٠٢ ابريل ٢٠٢٤ ١٠:١١ م	منتهية	تقديم شكوي	تبرع وقف	عبدالمحسن هليل	تم الرد
١٢		الخميس، ١١ رمضان ١٤٤٥هـ، ٢١ مارس ٢٠٢٤ ٠٢:١٩ م	منتهية	عام	حواله عن طريق البنك	سعود شجاع العتيبي	تم الرد

## نماذج الاستفسارات الواردة في الموقع الإلكتروني

م	العام	تاريخ الاضافة	الحالة	الغرض	عنوان الرسالة	اسم المرسل	الرد
١٣	٢٠٢٣	الخميس، ٠٤ رمضان ١٤٤٥هـ، ١٤ مارس ٢٠٢٤ ٠٣:٥٣ م	منتهية	عام	كفالة يتيم	نجلاء سعد السرحان	تم الرد
١٤		الاحد، ٢٩ شعبان ١٤٤٥هـ، ١٠ مارس ٢٠٢٤ ١١:١٤ م	منتهية	عام	مشكله واجهتي	عبدالإله	تم الرد
١٥		الجمعة، ٢٠ شعبان ١٤٤٥هـ، ٠١ مارس ٢٠٢٤ ٠٧:٤٨ ص	منتهية	تقديم إقتراح	شراكة مجتمعية احتساباً	مكتب عبد الله بن أحمد جابر للمحاماة والاستشارات القانونية	تم الرد
١٦		الاربعاء، ٠٤ شعبان ١٤٤٥هـ، ١٤ فبراير ٢٠٢٤ ٠٣:٣٧ ص	منتهية	عام	اضافة مستفيد اخر	مشاعل حمزه الصعيدي	تم الرد
١٧		الثلاثاء، ٠٣ شعبان ١٤٤٥هـ، ١٣ فبراير ٢٠٢٤ ١٢:٤٣ م	منتهية	عام	استفسار كفاله	فاعل خير	تم الرد
١٨		الجمعة، ٢٨ رجب ١٤٤٥هـ، ٠٩ فبراير ٢٠٢٤ ٠٤:٥٦ م	منتهية	عام	حساب الوقف	عمر فهاد	تم الرد
١٩		الخميس، ٢٩ جمادى الآخرة ١٤٤٥هـ، ١١ يناير ٢٠٢٤ ٠٦:٠٧ م	منتهية	عام	تقديم خدمات الاعاشه	شركة ديوان الدانه	تم الرد
٢٠		الجمعة، ٢٣ جمادى الآخرة ١٤٤٥هـ، ٠٥ يناير ٢٠٢٤ ٠٣:١٩ ص	منتهية	عام	استفسار	شعلان حمد الخالدي	تم الرد
٢١		الاثنين، ١٩ جمادى الآخرة ١٤٤٥هـ، ٠١ يناير ٢٠٢٤ ٠٩:٤١ ص	منتهية	عام	استفسار	خالد نايف	تم الرد

نسعد دائماً بتواصلكم

0555887108

Info @abnawuna.com

abnawuna.org.sa

إنه أرضيناك تحدثه عنا  
وإنه لم نرضاه تحدثه إلينا



لرعاية الأيتام

