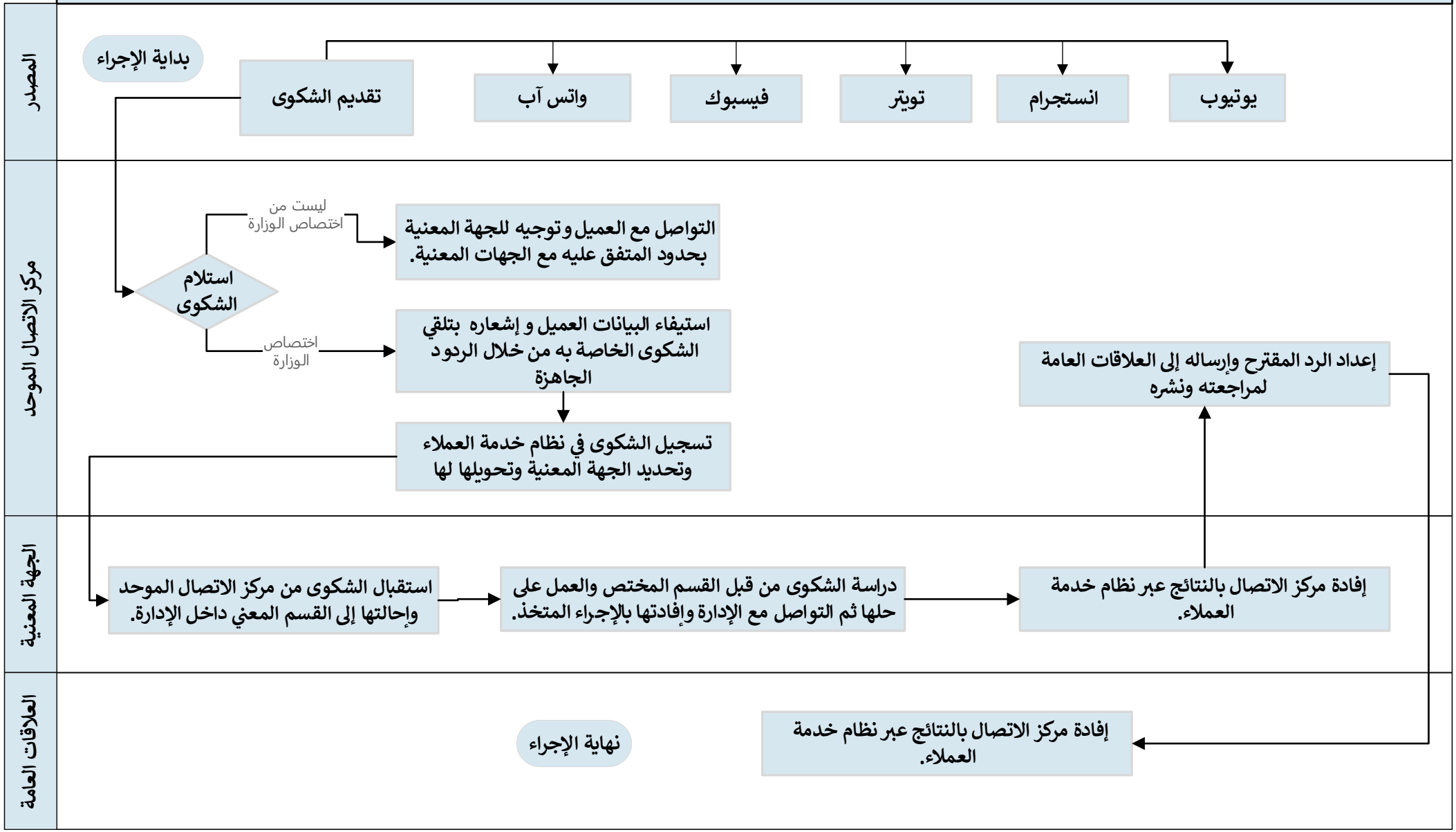الاستجابة لملاحظات وشكاوى منصات التواصل الاجتماعي