



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

# موجز أعمال الجمعية للربع الثالث

من العام ٢٠٢٢

## القيم

- الشفافية
- التعاون
- المنهجية
- الأخلاقيات
- الثقة

## الرسالة

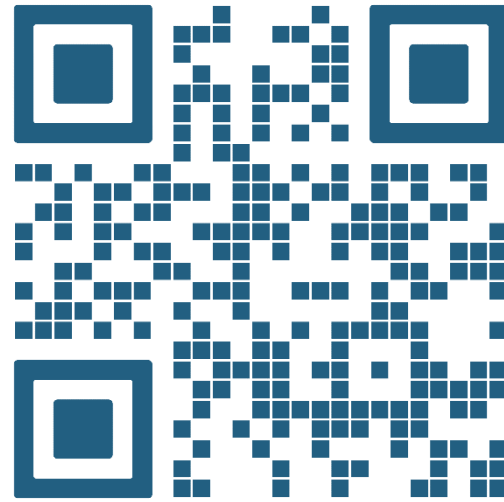
تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات للالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها مع شركاء الجمعية، وتمكين المستهلك عبر رفع مستوى الثقافة الاستهلاكية والإلمام بالحقوق والواجبات

## الرؤية

أن تكون الجهة الرائدة محليا وإقليميا في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة

# مؤشرات الأداء الرئيسية

التعريف      مؤشرات الأداء التشغيلية      تنفيذ البرامج الاستراتيجية



# مؤشرات الأداء الرئيسية

المؤشر	التعريف
الدخل من الأنشطة الاقتصادية	مقدار المبالغ المالية التي ترد للجمعية من عملائها التي يتقدمون بطلب خدمات تقدمها الجمعية مثل أبحاث السوق و استطلاع الرأي وغيرها وذلك بهدف تحسين تجربة المستهلك.
الدخل من شهادات الالتزام	مقدار المبالغ المالية التي تدفعها الشركات مقابل الحصول على شهادة صديق المستهلك
الدخل من التبرعات	المبالغ الواردة للجمعية من أشخاص أو مؤسسات أو جهات أخرى
الدخل من الهبات	الوارد للجمعية من هبات عينية .
الدخل من العضويات	دخل الجمعية من اشتراكات الأعضاء سواء عامل أو منتسب
العائد الاقتصادي من التطوع	المبلغ المقدر من سلم رواتب الموظفين لكل ساعة عمل تطوعية
الدخل من صندوق دعم الجمعيات	المبالغ المالية المدعومة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية للجمعيات الغير ربحية, يبدأ القياس بعد اكمال اجراءات الموائمة.
دعم وزارة الموارد البشرية لرواتب الموظفين	مقدار المبالغ التي تصرفها وزارة الموارد البشرية والتي تدعم رواتب موظفين الجمعية , يبدأ القياس بعد اكمال اجراءات الموائمة.
مجموع مبالغ الأنشطة الاقتصادية للموظفين	مقدار المبالغ المالية التي تصرف للموظفين الذين يعملون في مجال الخدمات تقدمها الجمعية مثل أبحاث السوق و استطلاع الرأي والمتسوق السري وغيرها لعملائها الذي قدمت لهم تلك الخدمات.
مؤشر قياس رضا المستهلك	تقييم المستهلك للخدمة التي تقدمها الجمعية حول أعمالها وخدماتها ومدى تلبية توقعاتهم وتلبية احتياجاتهم.
عدد البلاغات والشكاوى والاستفسارات	عدد البلاغات والشكاوى والاستفسارات الواردة لجمعية حماية المستهلك من المستهلكين سواء مواطنين أو مقيمين.
متابعين حساب تويتر	عدد الحسابات التي أضافت حساب جمعية حماية المستهلك في منصة تويتر
متابعين حساب انستجرام	عدد الحسابات التي أضافت حساب جمعية حماية المستهلك في منصة انستجرام
متابعين حساب سناب شات	عدد الحسابات التي أضافت حساب جمعية حماية المستهلك في منصة سناب شات
متابعين حساب التيلجرام	عدد الحسابات التي أضافت حساب جمعية حماية المستهلك على منصة التيلجرام

# مؤشرات الأداء الرئيسية

المؤشر	التعريف
عدد الأوسمة الممنوحة	عدد الأوسمة التي تمنح لتكريم أفراد المجتمع المساهمين في تثقيف المستهلك بالتعاون مع الجمعية في أنشطتها وبرامجها وذلك بحسب المعايير الخاصة المصنفة إلى ثلاث فئات
الإشعار للجمعية في الإعلام التقليدي(شهري)	عدد المرات التي يشار لجمعية حماية المستهلك في الصحف والقنوات التلفزيونية
متوسط زوار الموقع الإلكتروني ( شهريا)	عدد الزيارات على موقع الجمعية الإلكتروني
مؤشر قياس رضا الأعضاء	تقييم مدى رضا الأعضاء عن الأعمال التي تقوم بها الجمعية وكذلك مشاركة آرائهم ومقترحاتهم التطويرية للمساهمة في دعم تحقيق رسالة الجمعية
عدد الأعضاء العاملين	عدد حاملي العضوية العاملة السارية عضويتهم
عدد الأعضاء المنتسبين	عدد حاملي العضوية المنتسبة السارية عضويتهم
مشاركة في الأنظمة واللوائح	اقتراح وتعديل أو ابداء الرأي حول الأنظمة الخاصة بالمستهلك مع كافة القطاعات الحكومية والخاصة
عدد المنشآت الكبيرة المشاركة في شهادات الالتزام	عدد الشراكات الكبيرة المشاركة في صديق المستهلك
عدد المنشآت المتوسطة المشاركة في شهادات الالتزام	عدد الشراكات المتوسطة المشاركة في صديق المستهلك
عدد المنشآت الصغيرة المشاركة في شهادات الالتزام	عدد الشراكات الصغيرة المشاركة في صديق المستهلك
عدد الأندية الطلابية في الجامعات	عدد الأندية الطلابية في الجامعات السعودية وتشارك في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتحسين تجربته في السوق السعودي
مؤشر قياس رضا المستهلك	قياس الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته في عمله والهدف منه تحسين جودة بيئة العمل
عدد المتطوعين	عدد المتطوعين والمتطوعات الذين يحققون معنا في تحقيق أهداف الجمعية
الساعات التطوعية	عدد الساعات التي يقضيها المتطوعين في العمل في سبيل تحقيق أهداف الجمعية وخدمة المستهلكين
عدد الموظفين الحاصلين على دورات	عدد الموظفين الحاصلين على دورات تدريبية
عدد المتدربين ( تمهير + تعاوني)	عدد المتدربين في جمعية حماية المستهلك وذلك ضمن برنامج تمهير أو التدريب التعاوني المتواجدين خلال الشهر ( قد يكون الموظف مستمر لعدة أشهر )
تبدأ مؤشرات الأداء الرئيسية برموز \$ # % وتعني	\$ قيمة مالية # قيمة عددية

# مؤشرات الأداء الرئيسية

المؤشر	التعريف
متابعين حساب لينكد إن	عدد الحسابات الجديدة التي أضافت حساب جمعية حماية المستهلك في منصة لينكد إن
متوسط عدد مرات الظهور على المنصات	عدد مرات ظهور التغريدة أو المنشور من حساب الجمعية على منصات مواقع التواصل الاجتماعي
عدد الأوسمة الممنوحة	عدد الأوسمة التي تمنح لتكريم أفراد المجتمع المساهمين في تثقيف المستهلك بالتعاون مع الجمعية في أنشطتها وبرامجها, وذلك بحسب المعايير الخاصة المصنفة إلى ثلاث فئات.
الإشارة للجمعية في الإعلام التقليدي (شهري)	عدد المرات التي يُشار لجمعية حماية المستهلك في الصحف والقنوات التلفزيونية والإذاعة.
متوسط زوار الموقع الالكتروني (شهريا)	عدد الزيارات على موقع الجمعية الإلكتروني
مؤشر قياس رضا الأعضاء	تقييم مدى رضا الأعضاء عن الأعمال التي تقوم بها الجمعية وكذلك مشاركة آرائهم ومقترحاتهم التطويرية للمساهمة في دعم تحقيق رسالة الجمعية
عدد الأعضاء العاملين	عدد حاملي العضوية العاملة السارية عضويتهم
عدد الأعضاء المنتسبين	عدد حاملي العضوية المنتسبة السارية عضويتهم
مشاركة في الأنظمة واللوائح	اقترح وتعديل أو ابداء الرأي حول الأنظمة واللوائح الخاصة بالمستهلك مع كافة القطاعات الحكومية والخاصة.
عدد المنشآت الكبيرة المشاركة في شهادات الالتزام	عدد الشركات الكبيرة المشاركة في صديق المستهلك
عدد المنشآت المتوسطة المشاركة في شهادات الالتزام	عدد الشركات المتوسطة المشاركة في صديق المستهلك
عدد المنشآت الصغيرة المشاركة في شهادات الالتزام	عدد الشركات الصغيرة المشاركة في صديق المستهلك
عدد الأندية الطلابية في الجامعات	عدد الأندية الطلابية في الجامعات السعودية التي تشارك في نشر ثقافة حقوق المستهلك وتحسين تجربته في السوق السعودي.
مؤشر قياس رضا الموظفين	قياس الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله, بسبب تحقيق احتياجاته, ورغباته في عمله والهدف منه تحسين جودة بيئة العمل
عدد المتطوعين	عدد المتطوعين والمتطوعات الذين يحققون معنا في تحقيق أهداف الجمعية
الساعات التطوعية	عدد الساعات التي يقضيها المتطوعين في العمل في سبيل تحقيق أهداف الجمعية وخدمة المستهلكين
عدد الموظفين الحاصلين على دورات	عدد الموظفين الحاصلين على دورات تدريبية
عدد المتدربين (تمهير + تعاوني)	عدد المتدربين في جمعية حماية المستهلك وذلك ضمن برنامج تمهير أو التدريب التعاوني المتواجدين خلال الشهر (قد يكون الموظف مستمر لعدة أشهر).
تبدأ مؤشرات الأداء الرئيسية برموز \$ , # , % وتعني:	\$ قيمة مالية # قيمة عددية % نسبة مئوية

# الاجتماعات الداخلية

الموضوع	التاريخ	التاريخ
الاجتماع الدوري	٧/٦/٢٠٢٢	وزارة التجارة
بشان غلاء الأسعار	٧/٢٤/٢٠٢٢	لجنة غلاء الأسعار
لجنة تجربة المستفيدين	٧/٢٧/٢٠٢٢	مجلس الضمان الصحي
مجلس احترام الملكية الفكرية	٧/٢٧/٢٠٢٢	هيئة الملكية الفكرية
بحث أوجه التعاون المشتركة	٧/٢٨/٢٠٢٢	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان
الاجتماع الدوري	٨/٣/٢٠٢٢	وزارة التجارة

# الاجتماعات الداخلية

الموضوع	التاريخ	التاريخ
بحث أوجه التعاون المشتركة	٨/٤/٢٠٢٢	مركز التواصل الحكومي
بشأن التقرير السنوي ل SASO	٨/٨/٢٠٢٢	هيئة الخبراء
بحث أوجه الدعم المطلوبة من وزارة الثقافة	٨/٢١/٢٠٢٢	وزارة الثقافة
ملتقى	٨/٢٩/٢٠٢٢	ملتقى أعضاء الجمعية
بشأن مشروع لائحة الاستراتيجية	٩/١/٢٠٢٢	مع هيئة الغذاء والدواء
بشأن العقود الموحدة	٩/٥/٢٠٢٢	وزارة التجارة



# الاجتماعات الداخلية

الموضوع	التاريخ	التاريخ
بحث أوجه التعاون المشتركة	٨/٤/٢٠٢٢	مركز التواصل الحكومي
بشأن التقرير السنوي ل SASO	٨/٨/٢٠٢٢	هيئة الخبراء
بحث أوجه الدعم المطلوبة من وزارة الثقافة	٨/٢١/٢٠٢٢	وزارة الثقافة
ملتقى	٨/٢٩/٢٠٢٢	ملتقى أعضاء الجمعية
بشأن مشروع لائحة الاستراتيجية	٩/١/٢٠٢٢	مع هيئة الغذاء والدواء
بشأن العقود الموحدة	٩/٥/٢٠٢٢	وزارة التجارة
الاجتماع الدوري	٩/٧/٢٠٢٢	وزارة التجارة

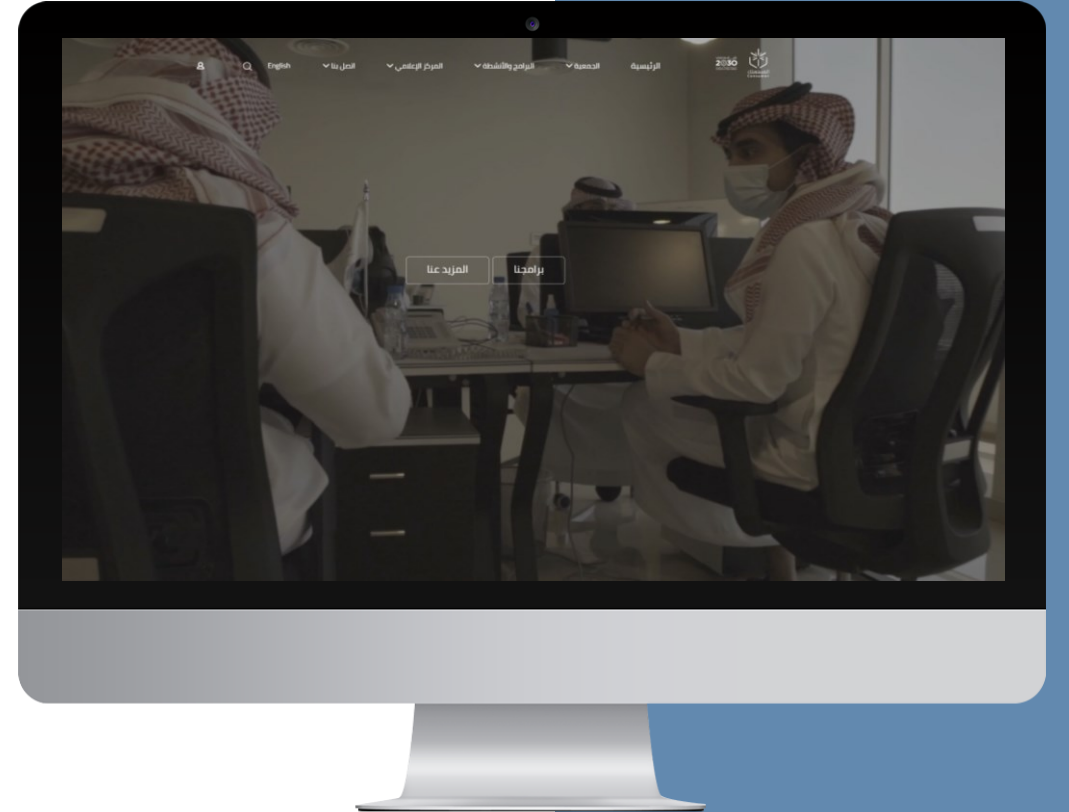
# الاجتماعات الداخلية

الموضوع	التاريخ	التاريخ
بشأن التقرير السنوي لهيئو الاتصالات وتقنية المعلومات	٩/٨/٢٠٢٢	هيئة الخبراء
عرض الدراسة ومناقشتها	٩/١٨/٢٠٢٢	لجنة التعليم
-	٩/٢٠/٢٠٢٢	وكلاء السيارات
بحث أوجه التعاون المشتركة	٩/٢٠/٢٠٢٢	وزارة الثقافة
بحث أوجه التعاون المشتركة	٩/٢٥/٢٠٢٢	جمعية حماية المستهلك الكويتية
تقرير السنوي لوزارة التجارة	٩/٢٦/٢٠٢٢	هيئة الخبراء
اجتماع المجلس التنفيذي رقم ٦	٩/٢٩/٢٠٢٢	المجلس التنفيذي للجمعية

# منتجات وتطبيقات الجمعية

## إحصائية

٢٢٠,٠٤٧	عدد زوار البوابة
١٥٢,١٧٩	عدد مشاهدات الصفحات
٧٣٠٧	مقارنة أسعار فحص فايروس كورونا
٣٨٥١٣	الصفحة الرئيسية
٦٦٦١١	مميزات العضوية
٨٣٥٢	تواصل معنا
٥٠٤٤١	برنامج شهادات الإلتزام



# الأنظمة وقضايا الجمعية

التوصيات و إبداء الرأي في الأنظمة  
والسياسات

## الشكاوى والاستشارات

١٨٥٨

الشكاوى المستقبلية

١٨٥٣

الشكاوى المعالجة

١٤١٢

الاستشارات القانونية المقدمة

## أعمال أخرى



70%

تحديث دليل حقوق  
المستهلك



0

العقود، الاتفاقيات،  
الإقرارات



٤

صائف الدعوى المنتهية



٨

صائف الدعوى

# نسبة قياس الرضا

## 71%

### • قياس رضا الموظفين 2022

- التعرف على مدى رضا موظفي جمعية حماية المستهلك عن بيئة عملهم.
- التعرف على أبرز المشاكل التي تعيق موظفي جمعية حماية المستهلك من تحسين جودة عملهم
- ارتفعت نسبة رضا الموظفين من ٦٢% في عام ٢٠٢١ إلى ٧١% في عام ٢٠٢٢



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association



# المبادرات

اليوم الوطني ٩٢

منتجات صديق المستهلك

# شهادة التميز في تجربة المستهلك

البدء في عرضه على قطاع وكالات السيارات

# شهادات الالتزام

## صديق المستهلك (قطاع التجزئة)

انضمام سلسلة مطاعم شاورمر



٩٦٦٢  
ريال

١٥٩  
فرع



# الشراكة المجتمعية

الاندية الطلابية

أوسمة حماية المستهلك

نادي حماية المستهلك

اللجان المجتمعية

# التطوع

299660

العائد الاقتصادي

254

عدد المتطوعين

8396

الساعات التطوعية

نسبة الذكور والإناث

- الذكور 03%
- الإناث 47%

النطاق الجغرافي

- المنطقة الوسطى
- المنطقة الشرقية
- المنطقة الشمالية
- المنطقة الغربية
- المنطقة الجنوبية

مجالات التطوع

- إداري
- تسويقي
- قانوني
- ميداني
- تنظيمي

# حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي



# التفاعل في المنصات



00.....

مرات الظهور تغريدات تويتر



00٧,...

زيارة الملف الشخصي



١٢,٧٠٠

الردود للربع الثالث



٢,٠٣١

زيادة المتابعين



## الظهور الإعلامي

٣

الظهور التلفزيوني  
والإذاعي

٦.

الإشارة للجمعية في  
الاعلام التقليدي

# العضوية

٩

الأعضاء الجدد

٢,٧٥٠

المدخول من العضوية

شكراً

