



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

موجز أعمال الجمعية للربع الثالث
من العام ٢٠٢٢

القيم

- الشفافية
- التعاون
- المنهجية
- الأخلاقيات
- الثقة

الرسالة

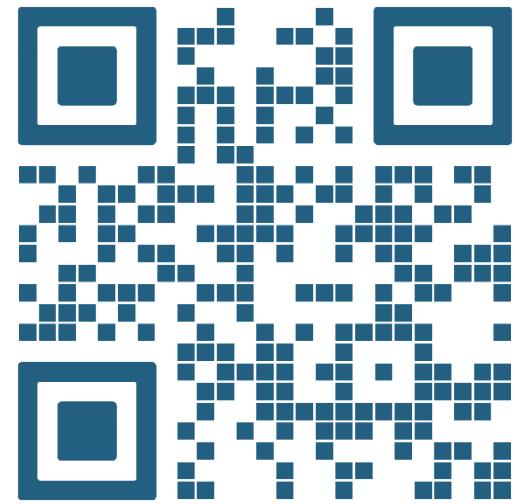
تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات للالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها مع شركاء الجمعية. وتمكين المستهلك عبر رفع مستوى الثقافة الاستهلاكية والإلمام بالحقوق والواجبات

الرؤية

أن تكون الجهة الرائدة محلياً وإقليمياً في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة

مؤشرات الأداء الرئيسية

التعريف مؤشرات الأداء التشغيلية تنفيذ البرامج الاستراتيجية



مؤشرات الأداء الرئيسية

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

مؤشرات الأداء الرئيسية

المؤشر	التعريف
عدد المؤشرات الممنوعة	عدد المؤسسة التي تمنح لتكريم أفراد المجتمع المساهمين في تنفيذ المستهلك بالتعاون مع الجمعية في أنشطتها وبرامجها وذلك بحسب المعايير الخاصة المصنفة إلى ثلاثة 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 ومفتقراطتهم التطويرية للمساعدة في دعم تحقيق رسالة الجمعية
عدد الأعضاء العاملين	عدد حاملي العضوية العاملة السارية عضوياتهم
عدد الأعضاء المنتسبين	عدد حاملي العضوية المنتسبة السارية عضوياتهم
مشاركة في الأنظمة واللواحة	اقتراح وتعديل أو إبداء الرأي حول الأنظمة الخاصة بالمستهلك مع كافة القطاعات الحكومية والخاصة
عدد المنشآت الكبيرة المشاركة في شهادات الللزام	عدد الشراكات الكبيرة المشاركة في صديق المستهلك
عدد المنشآت المتوسطة المشاركة في شهادات الللزام	عدد الشراكات المتوسطة المشاركة في صديق المستهلك
عدد المنشآت الصغيرة المشاركة في شهادات الللزام	عدد الشراكات الصغيرة المشاركة في صديق المستهلك
عدد الأندية الطلابية في الجامعات	عدد الأندية الطلابية في الجامعات السعودية ويشارك 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 والتطوعات 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 تدريبية	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 عددة \$ قيمة مالية	

مؤشرات الأداء الرئيسية

المؤشر	التعريف
متابعين حساب لينك إن	عدد الحسابات الجديدة التي أضافت حساب جماعة حماية المستهلك في منصة لينك إن
متوسط عدد مرات الظهور على المنصات	عدد مرات ظهور التغريدة أو المنشور من حساب الجمعية على منصات موقع التواصل الاجتماعي
عدد الأوسمة الممنوحة	عدد الأوسمة التي تمنح لتكريم أفراد المجتمع المساهمين في تطبيق الجمعية في أنشطتها وبرامجها، وذلك بحسب المعايير الخاصة المصنفة إلى ثلاثة فئات.
الإشارة للجمعية في الإعلام التقليدي (شهري)	عدد المرات التي يشار لجمعية حماية المستهلك في الصحف والقنوات التلفزيونية والإذاعة.
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 ومقترناتهم التطويرية للمساهمة في دعم تحقيق رسالة الجمعية
عدد الأعضاء العاملين	عدد حاملي العضوية العاملة السارية عضوياتهم
عدد الأعضاء المنتسبين	عدد حاملي العضوية المنتسبة السارية عضوياتهم
مشاركة في الأنظمة واللوائح	اقتراح وتعديل أو إبداء 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 الطالبية في الجامعات	عدد الأندية الطالبية 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 والמתطوعات 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 تدريبية	عدد الموظفين الحاصلين على دورات تدريبية
عدد المتدربين (تمهير + تعاوني)	عدد المتدربين في جماعة 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 عددي % نسبة مئوية

الاجتماعات الداخلية

الموضوع	التاريخ	النارخ
الجتماع الدوري	٧/٦/٢٠٢٢	وزارة التجارة
بشأن غلاء الأسعار	٧/٢٤/٢٠٢٢	لجنة غلاء الأسعار
لجنة تجربة المستفيدين	٧/٣٧/٢٠٢٢	مجلس الضمان الصحي
مجلس احترام الملكية الفكرية	٧/٣٧/٢٠٢٢	هيئة الملكية الفكرية
بحث أوجه التعاون المشتركة	٧/٣٨/٢٠٢٢	وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان
الجتماع 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 لخطة الاستراتيجية	٩/١/٢٠٢٢	مع هيئة الغذاء والدواء
بشأن العقود الموددة	٩/٥/٢٠٢٢	وزارة التجارة

الاجتماعات الداخلية

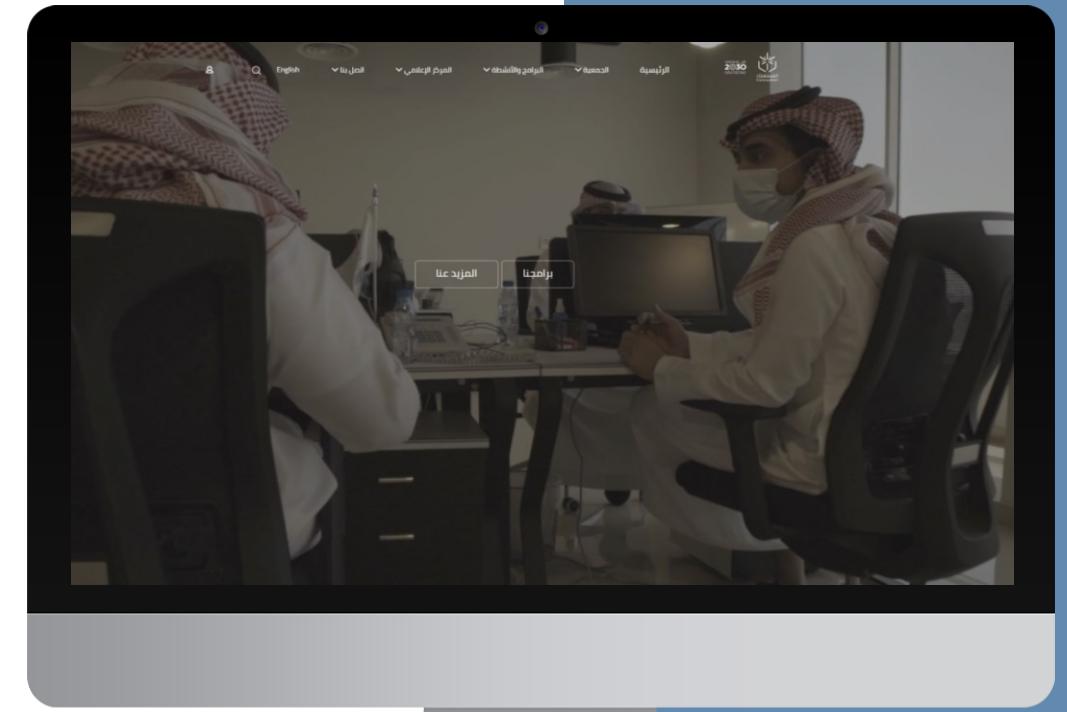
الموضوع	التاريخ	التاريخ
بحث أوجه التعاون المشتركة	٨/٤/٢٠٢٢	مركز التواصل الحكومي
ب شأن التقرير السنوي ل SASO	٨/٨/٢٠٢٢	هيئة الخبراء
بحث أوجه الدعم المطلوبة من وزارة الثقافة	٨/٢١/٢٠٢٢	وزارة الثقافة
ملتقى	٨/٣٩/٢٠٢٢	ملتقى أعضاء الجمعية
ب شأن مشروع لخطة الاستراتيجية	٩/١/٢٠٢٢	مع هيئة الغذاء والدواء
ب شأن العقود الموددة	٩/٥/٢٠٢٢	وزارة التجارة
الجتماع الدوري	٩/٧/٢٠٢٢	وزارة التجارة

الاجتماعات الداخلية

الموضوع	التاريخ	التاريخ
بشأن التقرير السنوي لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات	٩/٨/٢٠٢٢	هيئة الخبراء
عرض الدراسة ومناقشتها	٩/٨/٢٠٢٢	لجنة التعليم
-	٩/٢/٢٠٢٢	وكالء السيارات
بحث أوجه التعاون المشتركة	٩/٢/٢٠٢٢	وزارة الثقافة
بحث أوجه التعاون المشتركة	٩/٢٥/٢٠٢٢	جمعية حماية المستهلك الكويتية
تقرير السنوي لوزارة التجارة	٩/٣٦/٢٠٢٢	هيئة الخبراء
اجتماع المجلس التنفيذي رقم ٦	٩/٣٩/٢٠٢٢	المجلس التنفيذي للجمعية

منتجات وتطبيقات الجمعية

إحصائية	
٣٢٠,٤٧	عدد زوار البوابة
٩٧١,١٢	عدد مشاهدات الصفحات
٧٣.٧	مقارنة أسعار فحص فايروس كورونا
٣٨٠١٣	الصفحة الرئيسية
١٦٦١١	مميزات العضوية
٨٣٥٢	تواصل معنا
٠٤٤	برنامج شهادات الإلتزام



الأنظمة وقضايا الجمعية

النوصيات و إبداء الرأي في الأنظمة
والسياسات

الشكاوى والاستشارات

٨٠٨١

الشكاوى المستقبلة

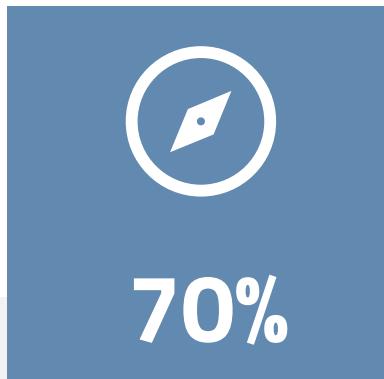
٨٠٣

الشكاوى المعالجة

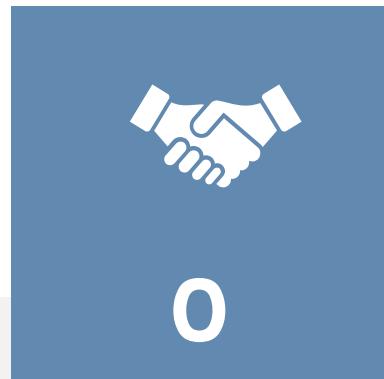
٤١٢

الاستشارات القانونية المقدمة

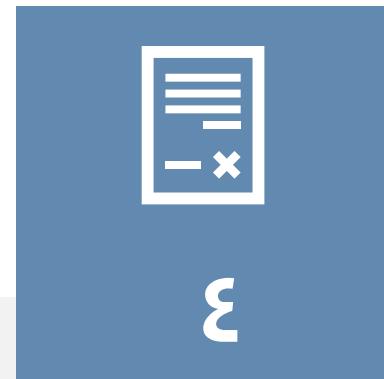
أعمال أخرى



تحديث دليل حقوق
المستهلك



العقود, الاتفاقيات,
الإقرارات



صحائف الدعوى المنتهية



صحائف الدعوى

نسبة قياس الرضا

71%

قياس رضا الموظفين 2022

- التعرف على مدى رضا موظفي جمعية حماية المستهلك عن بيئه عملهم.
- التعرف على أبرز المشاكل التي تعيق موظفي جمعية حماية المستهلك من تحسين جودة عملهم
- ارتفعت نسبة رضا الموظفين من 62% في عام ٢٠٢١ إلى 71% 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



٩٦٦٣
رجال

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%

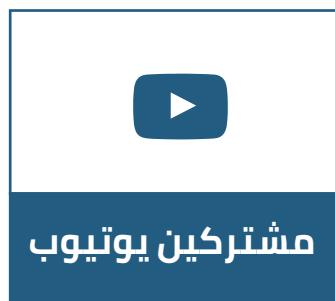
النطاق الجغرافي

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

مجالات التطوع

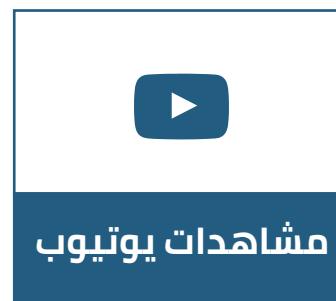
- إداري
- تسويقي
- قانوني
- ميداني
- تنظيمي

حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي



مشتركون يوتيوب

1000



مشاهدات يوتيوب

114000



ظهور لـLinkedIn

82000



لـLinkedIn

814



تويتر

2,033

التفاعل في المنصات





الظهور الإعلامي

٣

الظهور التلفزيوني
والإذاعي

٤.

الإشارة للجمعية في
الاعلام التقليدي

العضوية

٩
الأعضاء الجدد

٢,٧٥٠
المدخل من العضوية

شكراً

