



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

موجز أعمال الجمعية للربع الثالث من عام 2021م

2021

جمعية حماية المستهلك



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

الاجتماعات الداخلية:

2021/08/17

- اجتماع مع عضو الجمعية العمومية أ. حسن كتبي
بشأن حماية المستهلك في قطاع السيارات

2021/09/21

- أعضاء الجمعية / عدد من المهتمين
بشأن استعراض التوجهات الاستراتيجية لجمعية
حماية المستهلك





جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

الاجتماعات الخارجية:

- مع هيئة الخبراء بشأن تقرير (ساسو) 2020/08/18
- مع وزارة التجارة بشأن شكاوى المستهلكين 2021/08/26
- اجتماع اللجنة التوجيهية للمطابقة (ساسو) 2021/09/02
- شركة فواز الحكير "مبادرة صديق المستهلك" 2021/09/06
- مجلس الضمان الصحي "تحسين تجربة المستفيد" 2021/09/14
- اللجنة التوجيهية لسلامة المنتجات مع ساسو 2021/09/22
- مع لجنة النظر في مشاكل تسارع المركبات 2021/09/30



ملخص لأبرز الشكاوى الواردة للجمعية من المستهلكين في الربع الثالث من عام 2021م

3911 شكوى
31 استشارة
89.77 نسبة المعالجة

أعلى خمس أنواع في رفع الشكاوى للجمعية في المملكة

وزارة التجارة Ministry of Commerce	متاجر إلكترونية	1248 شكوى	383 مطالبة مالية
شركة المياه الوطنية National Water Company	المياه	245 شكوى	196 اعتراض على الفواتير
وزارة التجارة Ministry of Commerce	محلات تجارية	238 شكوى	22 سوء تقديم الخدمة
وزارة التجارة Ministry of Commerce	أجهزة كهربائية	233 شكوى	97 معاملة في المصارف
بنك الأهلي السعودي Saudi Central Bank	سيارات	200 شكوى	166 سحب السيارة دون أمر قضائي

أعلى خمس مناطق في رفع الشكاوى للجمعية في المملكة

مكة	المدينة	جدة	الرياض	الدمام
128	135	491	1224	1715

الجهات الأكثر تفاعلاً ومعالجة للشكاوى المبلوغة لها



cpaksa
www.cpa.org.sa

الدراسات والاستطلاعات والتقارير

- تحليل إحصائية البلاغات والشكاوى للربع الثالث.
- مقياس رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة من قسم البلاغات والشكاوى.
- تحديث وإطلاق عدد 3 اختبارات معرفية جديدة.

المبادرات



مبادرة اختبار معرفتك بالتزامن مع اليوم الوطني الـ٩١:

تهدف إلى قياس الوعي الشرائي لدى المستهلكين أثناء قيامهم بعملية التسوق في بعض المراكز التجارية الكبرى.

- شارك 1763 مستهلك في الاختبارات.
- تم تنفيذ المبادرة بمشاركة 91 متطوع ومتطوعة.

الشراكات:



الشراكة مع كارفور
التوعية في نشرات التخفيضات



الشراكة مع الأسواق العربية في مبادرة اختبار معرفتك
استضافة المبادرة مجانا / عائد اقتصادي 5000 ريال



توقيع الشراكة مع شركة ماي ليست
التبرع من خلال نقاط الولاء لبنك الرياض



الشراكة مع لولو ماركت
التوعية في نشرات التخفيضات



الشراكة مع العثيم للاستثمار في مبادرة اختبار معرفتك
استضافة المبادرة مجانا / عائد اقتصادي 5000 ريال



الشراكة مع نادي النصر
الترويج للجمعية في ملعب مرسول بارك

الشكاوى والبلاغات:

2021/09/21



إحصائية تحليلية لبيانات
القطاع الخاص المشتكى
عليها بشكل عام من حيث
نوع وتصنيف الشكوى

2021/08/25



الدليل الاجرائي للبلاغات
والشكاوى

2021/08/15



تحديث بيانات شكاوى
المستهلكين حول فواتير
المياه - المرحلة الأولى

2021/12/07



تحليل شكاوى زيادة أسعار
الألبان

2021/10/14



تحديث بيانات شكاوى
المستهلكين حول فواتير
المياه - المرحلة الثانية

2021/10/14



إحصائية تحليلية لبيانات القطاع
الخاص المشتكى عليها فيما
يخص القطاع التجاري من حيث
نوع وتصنيف الشكوى

2021/09/26



إحصائية تحليلية لبلاغات
عيادات التجميل وعيادات
الأسنان



الاستشارات وقضايا الجمعية:

عدد الاستشارات الداخلية 32

عدد الاستشارات الخارجية 36

عدد قضايا الجمعية 6



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association



الموارد البشرية

25	عدد الموظفين
104	عدد المتطوعين
2	عدد المتدربين
3	عدد موظفي العمل المرن

عدد الساعات التطوعية 1648 بعائد اقتصادي تجاوز 75 ألف ريال

تطوير البنية التحتية:



زيادة عدد الأجهزة
الحاسوبية

6 أجهزة , 6 شاشات



تركيب نظام صوتي في
غرفة الاجتماعات

4 ميكروفونات / 2 سماعات /
اجهاز مكسر



تطوير السنترال

زيادة عدد خطوط السنترال إلى
4 خطوط لاستقبال المكالمات

دورات وورش عمل للموظفين:

5 دورات : التصوير السينمائي / خدمة العملاء / التميز في التنفيذ

الحملة التوعوية

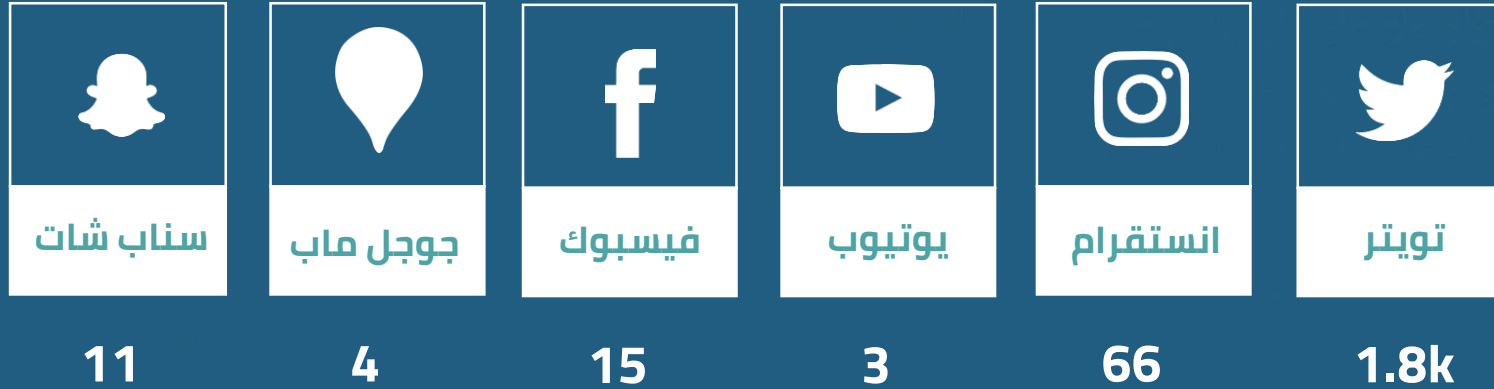


حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي:



عدد ردود الجمعية للاستفسارات الواردة عبر منصات التواصل الاجتماعي

إجمالي الردود على منصات التواصل الاجتماعي = 1932 رد



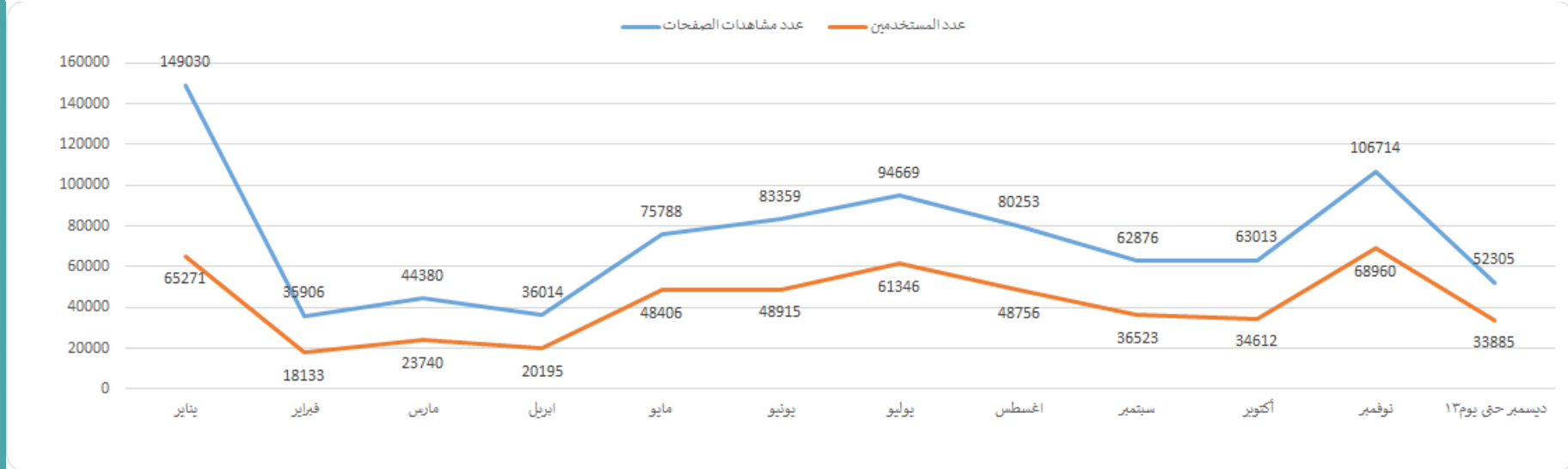
مؤشرات الوعي - حساب الجمعية في منصة تويتر:

8127	الردود	178	رسائل خاصة	629	الإعجابات	4507	إعادة التغريدة
------	--------	-----	------------	-----	-----------	------	----------------

4.62 مليون	مرات ظهور تغريدات الجمعية عبر حسابها في تويتر
355.6 ألف	عدد زيارات الملف الشخصي للحساب
تويتر: 8092 ألف	زيادة المتابعين

إحصائية زيارات الموقع الإلكتروني:

عدد المستخدمين ومشاهدات صفحات البوابة الالكترونية من ايناير حتى 13 ديسمبر 2021													
2021	يناير	فبراير	مارس	ابريل	مايو	يونيو	يوليو	اغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر حتى يوم13	المجموع
عدد مشاهدات الصفحات	149030	35906	44380	36014	75788	83359	94669	80253	62876	63013	106714	52305	884307
عدد المستخدمين	65271	18133	2340	20195	48406	48406	61346	48756	36523	34612	68960	33885	508742



إحصائية زيارات الموقع الإلكتروني:

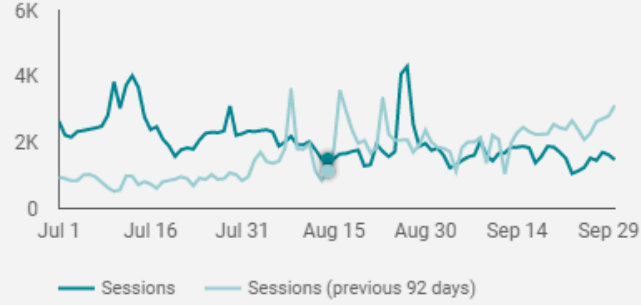
أعلى 7 صفحات مشاهدة في الموقع من ايناير حتى 13 ديسمبر 2021:

م	الصفحة	عدد المستخدمين	عدد المشاهدات
1	مقارنات فحص كورونا	277466	415932
2	تقديم شكوى	55949	104971
3	الرئيسية	51434	84292
4	الدليل الشامل لحقوق المستهلك	26287	33816
5	اتصل بنا	22673	33426
6	قسم التوعية	16493	21494
7	قسم مدونة المستهلك	17556	21287

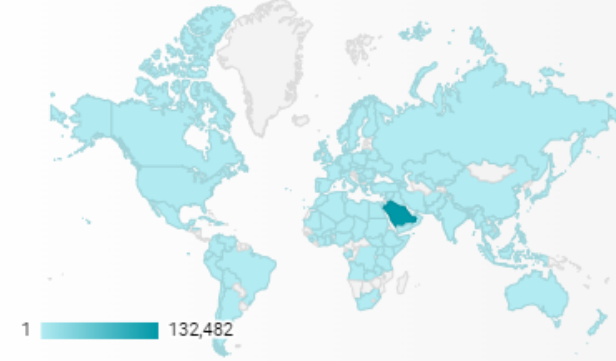


إحصائية زيارات الموقع الإلكتروني:

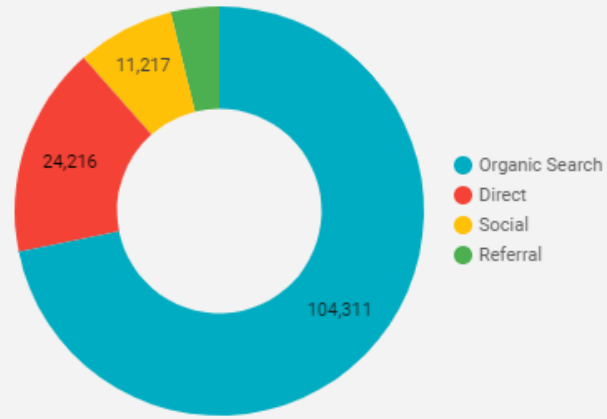
ما مدى انتشار الدخول على الموقع؟



ما هي أعلى الدول من حيث الدخول على الموقع؟



أي القنوات تجلب المزيد من الارتباط بالموقع؟
الهدف: قياس الارتباط بالموقع



دولة	المستخدمون	مشاهدات الصفحة
1. المملكة العربية السعودية	132482	220421
2. مصر	2201	3273
3. الكويت	2,134	2,814
4. الولايات المتحدة الأمريكية	1,022	1,328
5. الأردن	912	1,231
6. الإمارات العربية المتحدة	702	1030
7. المملكة المتحدة	567	766
8. دولة قطر	542	702
المجموع الإجمالي	143.512	237.798



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

الظهور الإعلامي:

- الظهور التلفزيوني والإذاعي +7
- الظهور الصحفي في التقارير والتحقيقات الصحفية +40



الإنتاج

11	فيديوهات	51	تعرف
2	موشن جرافيك	12	قارن
1	نشرة توعوية	2	ورطة وحلها
14	اخرى	64	تصاميم داخلية

شكراً

