



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

موجز أعمال الجمعية لربع اثنى من عام 2021م

2021

جمعية حماية المستهلك

الاجتماعات الداخلية:



2021/08/17

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

2021/09/21

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

الاجتماعات الخارجية:



- مع هيئة الخبراء بشأن تقرير(سaso) 2020م **2021/08/18**
- مع وزارة التجارة بشأن شكاوى المستهلكين **2021/08/26**
- اجتماع اللجنة التوجيهية للمطابقة **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**



الدراسات والاستطلاعات والتقارير

- تحليل إحصائية البلاغات والشكوى للربع الثالث.
- قياس رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة من قسم البلاغات والشكوى.
- تحديث واطلاق عدد 3 اختبارات معرفية جديدة.

المبادرات



مبادرة اختبر معرفتك بالتزامن مع اليوم الوطني الـ٩٤:

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
الترويجية في نشرات التخفيضات



الشراكة مع الأسواق العربية في مبادرة اختبر معرفتك
استضافة المبادرة مجاناً / عائد اقتصادي 5000 ريال



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



الشراكة مع لولو ماركت
الترويجية في نشرات التخفيضات



الشراكة مع العثيم للاستثمار في مبادرة اختبر معرفتك
استضافة المبادرة مجاناً / عائد اقتصادي 5000 ريال



الشراكة مع نادي النصر
الترويج للجمعية في ملعب مرسل بارك

الشكاوى والبلاغات:

2021/09/21



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

2021/08/25



الدليل الاجرائي للبلاغات
والشكوى

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 المشتكي عليها فيما
يخص القطاع التجاري من حيث
نوع وتصنيف الشكوى

2021/09/26



إحصائية تحليلية للبلاغات
عيادات التجميل وعيادات
الأسنان



الاستشارات وقضايا الجمعية:

32 عدد الاستشارات الداخلية

36 عدد الاستشارات الخارجية

6 عدد قضايا الجمعية

الموارد البشرية



25 عدد الموظفين

104 عدد المتطوعين

2 عدد المعتدربين

3 عدد موظفي العمل المرن

عدد الساعات التطوعية 1648 بعائد اقتصادي تجاوز 75 ألف ريال

تطوير البنية التحتية:



زيادة عدد الأجهزة
الحاوسوبية

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

الحملات التوعوية



| حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي:



مشتركين يوتيوب



مشاهدات يوتيوب



سناب شات



تلغرام



فيسبوك



انستقرام



تويتر

925

4.4k

5k

1.3k

6.3k

6.3k

348.7k

| 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

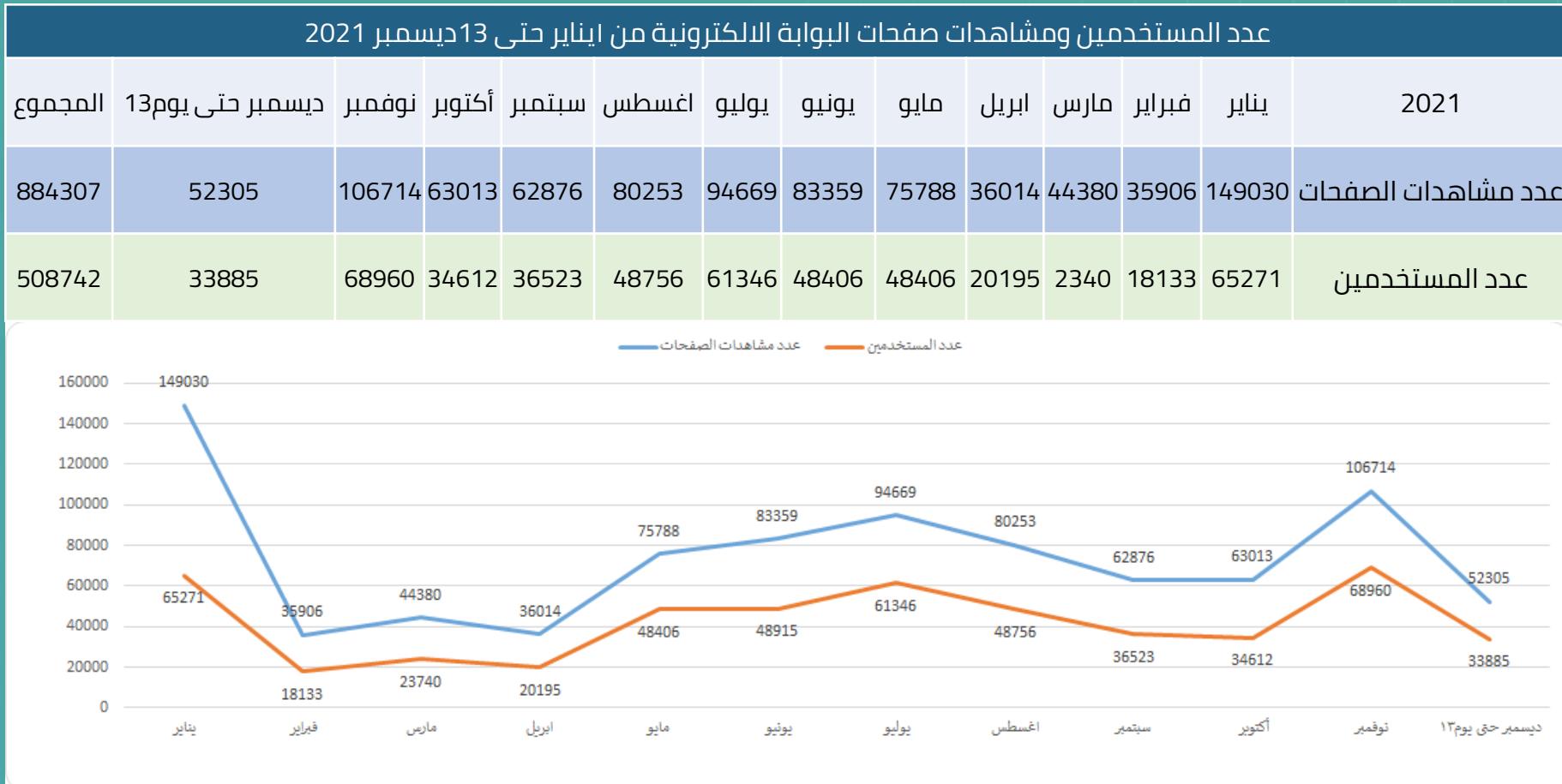
355.6 ألف

عدد زيارات الملف الشخصي للحساب

تويتر: 8092 ألف

زيادة المتابعين

إحصائية زيارات الموقع الإلكتروني:



إحصائية زيارات الموقع الإلكتروني:

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

رتبة	الصفحة	عدد المستخدمين	عدد المشاهدات
1	مقارنات فدص 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

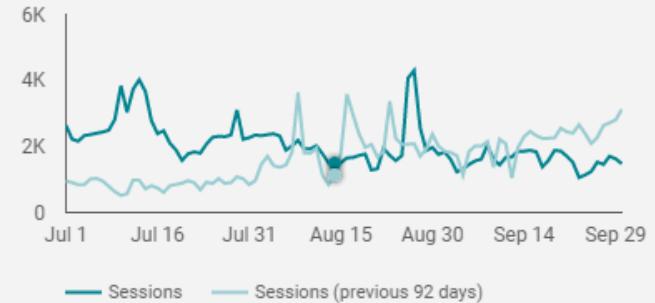
إحصائية زيارات الموقع الإلكتروني



جمعية حماية المستهلك

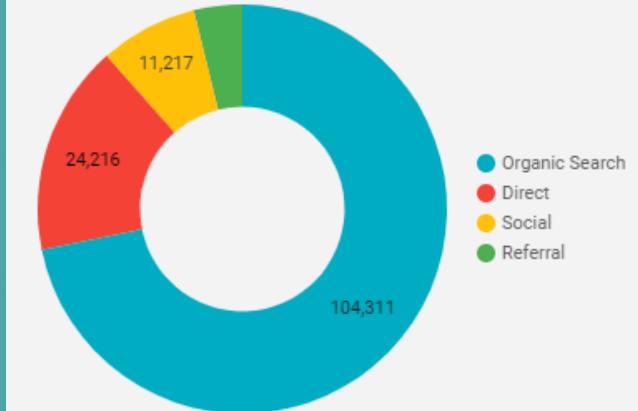
Consumer Protection Association

ما مدى انتشار الدخول على الموقع؟

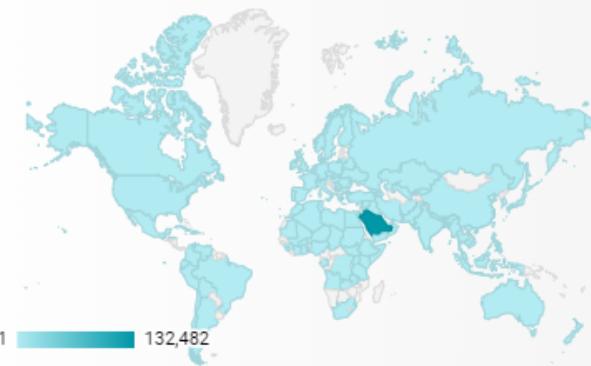


أي القنوات تجلب المزيد من الارتباط بالموقع؟

الهدف: قياس الارتباط بالموقع



ما هي أعلى الدول من حيث الدخول على الموقع؟



دولة	المستخدمون	مشاهدات الصحفة
المملكة العربية السعودية	132482	220421
مصر	2201	3273
الكويت	2134	2814
الولايات المتحدة الأمريكية	1022	1328
الأردن	912	1231
الإمارات العربية المتحدة	702	1030
المملكة المتحدة	567	766
دولة قطر	542	702
المجموع الإجمالي	143.512	237.798

1-20 / 124 < >

الظهور الإعلامي:



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

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



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

شكراً

