



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

# موجز أعمال الجمعية للربع الثاني

من العام ٢٠٢٢

## القيم

- الشفافية
- التعاون
- المنهجية
- الأخلاقيات
- الثقة

## الرسالة

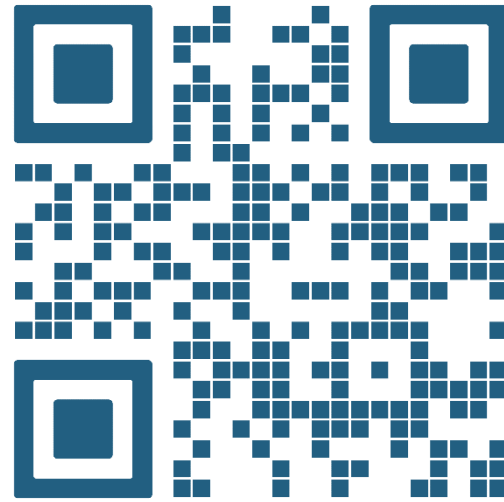
تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات للالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها مع شركاء الجمعية. وتمكين المستهلك عبر رفع مستوى الثقافة الاستهلاكية والإلمام بالحقوق والواجبات

## 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





اضغط هنا



# الاجتماعات الداخلية

الموضوع	الجهة	التاريخ
تسليم عدد من الأوسمة		٢٠٢٢/٠٥/٢٦
الاجتماع مع عضو الجمعية حسن كتيبي بشأن مقترح الفحص الدوري للمركبات		٢٠٢٢/٠٦/١٢
الاجتماع مع عضو الجمعية د. حمد الرزين بشأن التوجه الإعلامي للجمعية		٢٠٢٢/٠٦/١٦
اجتماع المجلس التنفيذي		٢٠٢٢/٠٦/٢١
الاجتماع مع عضو المجلس التنفيذي م.أنس الحميد بشأن مرئياته حيال الحملة الاعلانية لمبادرة منتجات صديق المستهلك		٢٠٢٢/٠٦/٢٣

# الاجتماعات الخارجية

الموضوع	الجهة	التاريخ
ورشة عمل مناقشة برنامج قارن مع وزارة التجارة	 وزارة التجارة Ministry of Commerce	٢٠٢٢/٠٤/٠٤
الاجتماع الدوري مع وزارة التجارة		٢٠٢٢/٠٤/٠٦
الاجتماع مع وزارة التجارة بشأن تطوير برنامج قارن		٢٠٢٢/٠٤/٢١
الاجتماع مع وزارة التجارة وخبراء دوليين للاطلاع على توجهات الجمعية الاستراتيجية		٢٠٢٢/٠٥/١٠
تسليم شهادة صديق المستهلك واقيو	 Wadi	٢٠٢٢/٠٥/١٦
تسليم شهادة صديق المستهلك سلايدر هاوس	SLIDER HOUSE	٢٠٢٢/٠٥/١٦

# الاجتماعات الخارجية

الموضوع	الجهة	التاريخ
الاجتماع مع هيئة المواصفات والمقاييس والجودة بشأن تفعيل مذكرة التفاهم	 المواصفات السعودية Saudi Standards SASO	٢٠٢٢/٠٥/١٨
اجتماع المجلس التنسيقي لجهات تقويم المطابقة		٢٠٢٢/٠٥/٢٣
تسليم شهادة صديق المستهلك بنده	 بنده Pando	٢٠٢٢/٠٥/٢٤
اجتماع الثالث للجنة تجربة المستفيدين - الضمان الصحي	 مجلس الضمان الصحي Council of Health Insurance	٢٠٢٢/٠٦/٠١
الاجتماع الدوري مع وزارة التجارة	 وزارة التجارة Ministry of Commerce	٢٠٢٢/٠٦/٠١
الاجتماع مع وزارة التجارة - حضوري		٢٠٢٢/٠٦/٠٢

# الاجتماعات الخارجية

الموضوع	الجهة	التاريخ
حضور المؤتمر الدولي الثامن للجودة	المواصفات السعودية Saudi Standards 	٢٠٢٢/٠٦/٦
الاجتماع مع مكاتفة بشأن مرئيات القطاع الخاص حيال برنامج قارن	مكاتفة mukatafa 	٢٠٢٢/٠٦/١٥
الاجتماع مع هيئة تنظيم المياه والكهرباء لبحث أوجه سبل التعاون المشتركة	هيئة تنظيم الكهرباء والإنتاج المزدوج ELECTRICITY & COGENERATION REGULATORY AUTHORITY 	٢٠٢٢/٠٦/٢٢
الاجتماع مع شركة ثقة لبحث أوجه التعاون المشتركة في نشاط السيارات المستعملة	ثقة THIQAH 	٢٠٢٢/٠٢/٢٦

# الدراسات والاستطلاعات والتقارير

الحصول على شهادة الآيزو 2015- ISO 9001 في نظام الجودة :

تحسين أداء الجمعية وتحسين الصورة الذهنية وتحقيق التميز المؤسسي

اعداد تقريرين لمقارنة متوسط اسعار السلع الصادر من الهيئة العامة للإحصاء :

نشر مقارنات ومتوسطات الأسعار للسلع المختلفة للمستهلكين لتسهيل عملية المقارنة وسهولة البحث عن البدائل رفع التقارير لوزارة التجارة.

متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية :

متابعة تحقيق مستهدفات الخطة الاستراتيجية للجمعية.



بناء على متوسط أسعار 90 سلعة غذائية تم  
مقارنتها لشهر مايو 2022 مع شهر مايو 2021

**أولاً:** ارتفعت أسعار 79 سلعة من أصل 90 أي ما يعادل (87.77%) من السلع ارتفع سعرها عن نفس الفترة في العام الماضي.  
**ثانياً:** انخفض سعر 11 سلعة من أصل 90 أي ما يعادل (12.22%) من السلع انخفض سعرها عن نفس الفترة في العام الماضي.  
**ثالثاً:** بلغ متوسط نسبة الزيادة الكلي في الأسعار لكافة السلع (90 سلعة) 9.34% مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي.

في الجدول التالي نسبة التغير في متوسط السعر حسب التصنيف العام للسلع

معدل التغير	تصنيف السلع
2.60%+	الخبز والحبوب
9.39%+	اللحوم والدواجن
4.21%+	السماك ومنتجات البحر
16.69%+	الحليب ومنتجاته والبيض
18.52%+	الزيت والدهون
6.8%+	الفواكه والمكسرات
12%+	الخضار
10.33%+	السكر

cpaksa  
www.cpa.org.sa

تم رصد مقارنة متوسط أسعار السلع الغذائية بناء على تقرير  
متوسط أسعار السلع والخدمات الصادر عن الهيئة العامة للإحصاء.



# المبادرات

## صديق المستهلك - القطاع التجزئة

الجهات الحاصلة على شهادة صديق المستهلك خلال الربع الثاني :



الدواء  
al-dawaa

نستو  
NESTO  
All that you need.

الدخيل  
للحجود  
أسر توكي به

لولو  
حيث يأتي العالم للتسوق  
بالمغرب

Yello...

## منتجات صديق المستهلك

شركاء مبادرة منتجات صديق المستهلك :

عدد الفروع: 000+

نستو  
NESTO  
All that you need.

كارفور  
Carrefour

لولو  
حيث يأتي العالم للتسوق  
بالمغرب

أسواق التميمي  
tamimi markets

بندو  
Panda

المنيم  
Othaim  
مركز وخدمات

# المبادرات

صديق المستهلك – وكلاء السيارات

هي شهادة تمنح لوكالات السيارات والموزعين المعتمدين الملتزمين بمعايير جمعية حماية المستهلك، تم نشر الملف التعريفي بموقع الجمعية

الجمعية السعودية  
للإدارة الصحية

SSHA

صديق المستهلك - القطاع الصحي

هي شهادة تمنح لمنشآت القطاع الصحي التي تلتزم بمعايير جمعية حماية المستهلك بالشراكة مع الجمعية السعودية للإدارة الصحية، تم الإعلان عن الشهادة عبر القنوات الرسمية

# المبادرات

## شهادة التميز في تجربة المستهلك

تقدم الشهادة معايير محددة تمكن المنشآت من تبني مبادئ التميز في تجربة المستهلك من خلال معايير نموذج التميز في تجربة المستهلك المقدم من جمعية حماية المستهلك، عند تقدم المنشأة للشهادة، تعطي المنشأة نفسها فرصة للخضوع لعملية تقييم موضوعية من قبل مقيمين لديهم خبرة في تقييم المنشآت وتستفيد المنشأة من التقرير النهائي للتعرف على فرص التحسين وزيادة النمو



## أوسمة حماية المستهلك

٤ أوسمة

# مذكرات التفاهم

توقيع مذكرة تفاهم لإنشاء أندية طلابية لحماية المستهلك في ٣ جامعات



# التطوع

3,031

الساعات التطوعية

129

عدد المتطوعين

111,305

العائد الاقتصادي

# الخدمات الاقتصادية

العروض الفنية المقدمة



تم إرسال العرض الفني  
و بانتظار الاتفاق  
النهائي



تصميم و تنفيذ  
استطلاعات رأي عام  
لمركز اداء



استطلاعات رأي خاص  
بوزارة السياحة



مشروع رفع توعية المجتمع  
والمستثمرين بالجمعيات  
وزارة الموارد البشرية



# الشراكات

## التوقيع مع جمعية شارك للدراسات والبحوث

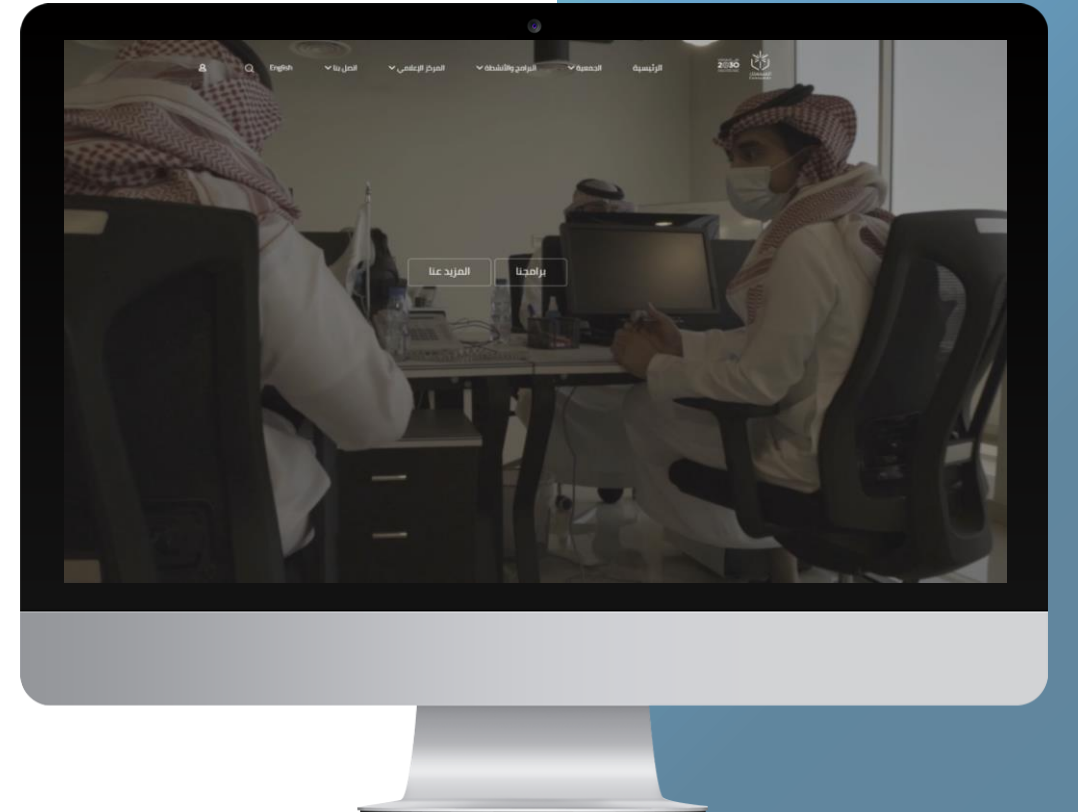
عقد شراكة مع جمعية شارك لإعداد الدراسات والابحاث في مجال الاستهلاك حيث تم تقديم تقارير لمقارنة متوسط أسعار السلع والخدمات الصادر من الهيئة العامة للإحصاء



# الموقع الالكتروني للجمعية

## إحصائية

٥٩٣٩٣١	عدد زوار البوابة
٩٦٧٤٠١	عدد مشاهدات الصفحات
٢٢٩٦٢	صفحة مقارنة فحص كورونا
٧٩٣٠٦	صفحة مقارنة الاسعار
٣٢٨٣٨	صفحة اليوم العالمي للمستهلك
٣٢٢٥٠	الصفحة الرئيسية





# الأنظمة وقضايا الجمعية

٤ عدد قضايا الجمعية

٣ التوصيات و إبداء الرأي في الأنظمة والسياسات

## الشكاوى والاستشارات

٥٢٤٨

الشكاوى المستقبلية

٥١٧٦

الشكاوى المعالجة

١٤٣٥

الاستشارات القانونية المقدمة

## الموارد البشرية

٢٠	عدد الموظفين
٣	عدد موظفي العمل المرن
٥	عدد الدورات التدريبية
٤	الموظفين الحاصلين على دورات
١	تدريب (تمهير)



# الحملة التوعوية



١,١٥١,٥٧٥  
وصول

حملة الإعلان عن مبادرة  
منتجات صديق المستهلك  
( المستهلك يأمر )



١٩٠,٦٤٦  
وصول

حملة توعية  
للتحذير من المتاجر غير  
الموثوقة على منصة انستقرام



75,862  
وصول









حقوق المستهلك في  
الخدمات البريدية



١٨٩,٤٢٢  
وصول

حملة ترشيد استهلاك  
الأغذية

# حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي

							
مشتركين يوتيوب	مشاهدات يوتيوب	لنكد إن	سناپ شات	تليجرام	فيسبوك	انستقرام	تويتر
1K	100K	3.6K	<5k	1.3K	6.3K	6.6K	360K

# التفاعل في المنصات



١,٠٢٣

مرات الظهور تغريدات تويتر



١,٧٢٨

زيارة الملف الشخصي



١,٨٠٠

الردود لربع الرابع



٦,١٢٢

زيادة المتابعين

# الظهور الإعلامي

الظهور التلفزيوني والإذاعي: ٩



التصريحات الإعلامية للجمعية: ٤



## بادر وكن حاضر

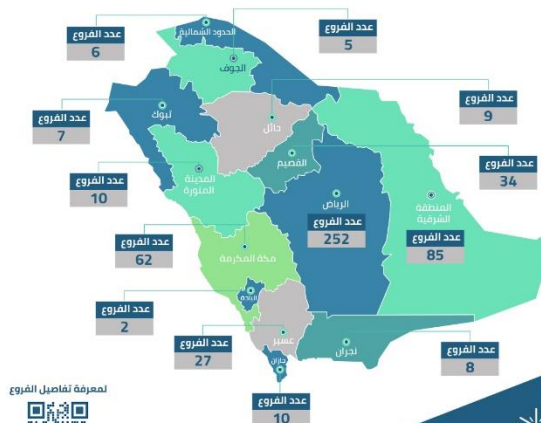
لتحقيق التكاتف و المسؤولية المجتمعية  
و توفير بدائل أوفر للسلع الغذائية

انضم الآن إلى مبادرة "صديق المستهلك"



cpaksa  
www.cpa.org.sa

### أين تتوفر منتجات مبادرة صديق المستهلك؟



لمعرفة تفاصيل الفروع



cpaksa  
www.cpa.org.sa

82

تعرف

7

مقارنات

22

تصاميم داخلية

6

فيديوهات

# فرصة الحصول على وسام الجمعية

- صممت الجمعية مبادرة خاصة لتقدير الجهود المبذولة من أفراد المجتمع في دعم أنشطة الجمعية المختلفة.
- لحامل عضوية الجمعية فرص أكبر للحصول على أحد أوسمة الجمعية وترقيتها بشكل أسرع.

وللمزيد عن وسام المستهلك، [اضغط هنا](#).



# التحديات

المؤشر	التحدي	الدعم المطلوب
الموارد البشرية	لا يوجد موظف متفرغ للعمل على التطوع, لان المسؤول حالياً عن التطوع مكلف بتفعيل مبادرات أخرى في برامج الشراكة المجتمعية وبرنامج شهادات الالتزام	توظيف موظف ثابت للعمل على التطوع
تحسين تجربة المستهلك	ضعف التعاون من قبل الجهات الحكومية مع مبادرات الجمعية و حملاتها	التواصل مع الجهات لتعزيز التعاون مع الجمعية
الاستدامة المالية	عدم الحصول على المنافسات بسبب عدم وجود عقود أعمال سابقة	التواصل مع الجهات لدعم الجمعية

شكراً

