



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

موجز أعمال الجمعية للربع الرابع
من العام ٢٠٢٣م

القيم

- الشفافية
- التعاون
- المنهجية
- الأخلاقيات
- الثقة

الرسالة

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

الرؤية

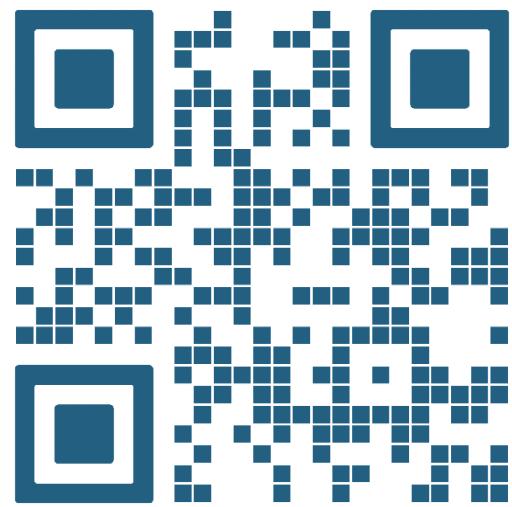
أن تكون الجهة الرائدة محلياً وإقليمياً في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة

مؤشرات الأداء الرئيسية

تنفيذ البرامج الاستراتيجية

مؤشرات الأداء التشغيلية

التعريف



مؤشرات الأداء الرئيسية

الملحوظات	الحالة	نسبة الإنجاز	عدد المبادرات المكتملة (الانتقلات) للتشغيل	عدد المبادرات التي بدأ العمل على تطويرها	عدد المبادرات في البرنامج	تاريخ اكتمال البرنامج الخطة الاستراتيجية	تاريخ البدء بحسب الخطة الاستراتيجية	البرنامج الاستراتيجي	الرقم
بدأت الجمعية في السعي للحصول على ٣ شهادات أو جوائز واعداد ملفات التقديم لكل من جائزة الملك عبدالعزيز للجودة وشهادة الأيزو ٩٠٠ وشهادة التميز المؤسسي EFQM	٪٤٠	٢	٠	٠	٢٠٢٣/٤/٢	٢٠٢١/٩/٣١	برنامج الحكومة والتميز المؤسسي	١	
التأثير بسبب تأثر تطوير النظام الإلكتروني	٪٤٠	٢	٢	٠	٢٠٢٣/١٢/٢	٢٠٢١/١١/٠١	برنامج الأنشطة القانونية	٢	
٠%	٪٧٦	٠	٧	٧	٢٠٢٣/٣/٠١	٢٠٢١/١١/٠١	برنامج مركز خدمة المستهلك	٣	
	٪٠٠	٤	٧	٨	٢٠٢٣/٦/٠١	٢٠٢١/١٢/٠١	برنامج الشراكة المجتمعية	٤	
	٪٦٠	٢	٤	٤	٢٠٢٣/١٠/٠١	٢٠٢١/١٠/١١	برنامج شهادات الالتزام	٥	
	٪٠٠	٦	٦	٦	٢٠٢٣/٣/٠١	٢٠٢١/١٢/٠١	برنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية	٦	
	٪٦٠	٤	٦	٦	٢٠٢٣/٩/٠١	٢٠٢١/١٠/٠١	برنامج الاستدامة المالية	٧	
	٪٠٠	٣	٠	٦	٢٠٢٣/١٠/٠١	٢٠٢١/١١/٠١	برنامج تطوير النموذج التشغيلي والموارد البشرية	٨	
	٪٦٠٩٠	٢٨	٤٢	٤٧			المجموع		
- تاريخ الافتتاح يشمل الافتتاح التشغيلي ويمكن متابعته في مؤشرات الأداء التشغيلية. - حالة الإكتمال ونسبة الإنجاز توضح حالة أكتمال تطوير المبادرة فقط وتنتهي بدخولها في العمليات التشغيلية وتفعيلاها.								الملحوظات	

أبرز مؤشرات الأداء الرئيسية

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	دورية القياس	المؤشر	المستهدف ٢٠٢٢م	المجموع المحقق بنهاية عام ٢٠٢٢م
١	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$الأنشطة الاقتصادية	٠٠,...	٣٣٣,٨٠٦
٢	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$الtributes	١,...	٦,٤٤
٣	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$الهبات	١,...	٢٨٧,٥..
٤	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$العضويات	٢٠,...	١٤,٠..
٥	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$العائد من التطوع	٠,...	٠٦٢,٦٠
٦	الاستدامة المالية	نصف سنوي	\$صندوق دعم الجمعيات	.	.
٧	الاستدامة المالية	نصف سنوي	\$دعم وزارة الموارد البشرية لرواتب الموظفين	.	٣٩,...
٨	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$الأنشطة الاقتصادية للموظفين	١,...	.
٩	تحسين تجربة المستهلك	سنوي	%رضا المستهلك	٩.	٩٦,٨
١٠	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#البلاغات والشكوى والاستفسارات	ع....	٨٧٩٣
١١	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#الأوسمة الممنوحة	٧.	٤٧
١٢	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#الإشارة لجمعية في الإعلام التقليدي	١٣٨	١٩٦
١٣	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#متوسط زوار الموقع الإلكتروني	٧٤....	٩٣٩,٣
١٤	تحسين تجربة المستهلك	سنوي	%رضا الأعضاء	٧.	-
١٥	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#المسجلون في العضوية	٣.	٢٤
١٦	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#مشاركة في الأنظمة واللوائح	١.	١.
١٧	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#المنشآت المشاركة في شهادات الالتزام	١.	١٤
١٨	تحسين تجربة المستهلك	ربع سنوي	#الأندية الطلابية في الجامعات	٤	٤
١٩	الموارد البشرية	سنوي	%رضا الموظفين	٨.	٧١
٢٠	الموارد البشرية	شهري	#المتطوعين	٣٥.	٧..
٢١	الموارد البشرية	شهري	#الساعات التطوعية	٧...	١٠,٤٣٠
٢٢	الموارد البشرية	شهري	#الموظفين الحاصلين على دورات	٢	١٦
٢٣	الموارد البشرية	شهري	#المتدربين (تمهير + تعاويني)	٢	٣٧

أبرز الاجتماعات للربع الرابع ٢٠٢٢م

الموضوع	الجهة	التاريخ
التعاون في تدشين تجربة المستهلك بالمملكة	شركة الجبر	٣١/٣/٢٠٢٢
لجنة تطوير الخدمات العدلية	وزارة العدل	٦/٤/٢٠٢٢
لجنة جمعيات حماية المستهلك دول مجلس التعاون الخليجي	الأمانة العام لدول مجلس التعاون الخليجي	١٣/٤/٢٠٢٢
ملتقى الموصفات	هيئة الموصفات والمقاييس الجودة	١٧/٤/٢٠٢٢
الاجتماع الدوري لأصحاب المصادقة	مركز الاعتماد الخليجي	٢٤/٤/٢٠٢٢
ملتقى التطوع السنوي	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	٦/٥/٢٠٢٢

إدارة الاتصال والعلاقات العامة

أبرز الشروط العامة
للإعلان على منصات
التواصل الاجتماعي

- في حال كان الإعلان باللغة العربية، على المُرخص له استخدام وسم أو أي علامة باللغة العربية تدل على أن المادة هي إعلانية، مع مراعاة استخدام اللغات الأخرى إذا كان الإعلان يغير اللغة العربية أو يكون الإفصاح واضحًا بشكل معقول، وبإمكان فهمه.

الحملات التوعوية

المستهلك يسأل



حملة التوفيريات



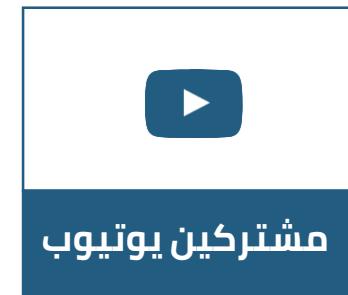
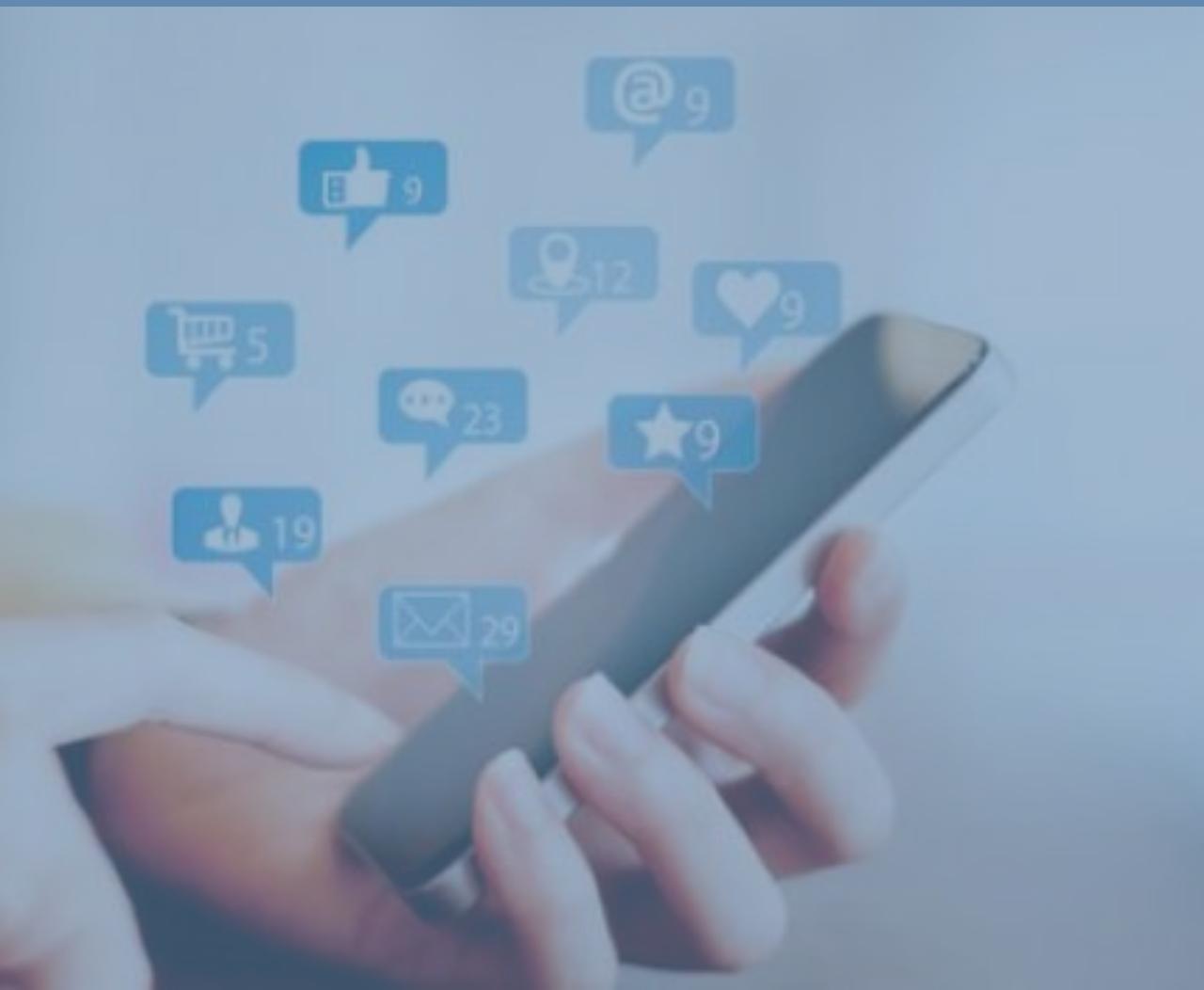
حملة الإعلانات



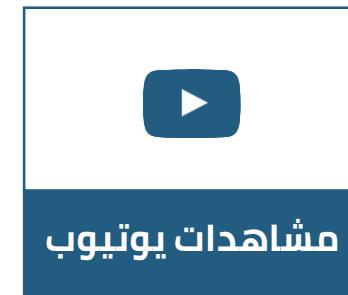
جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي



1,026



964



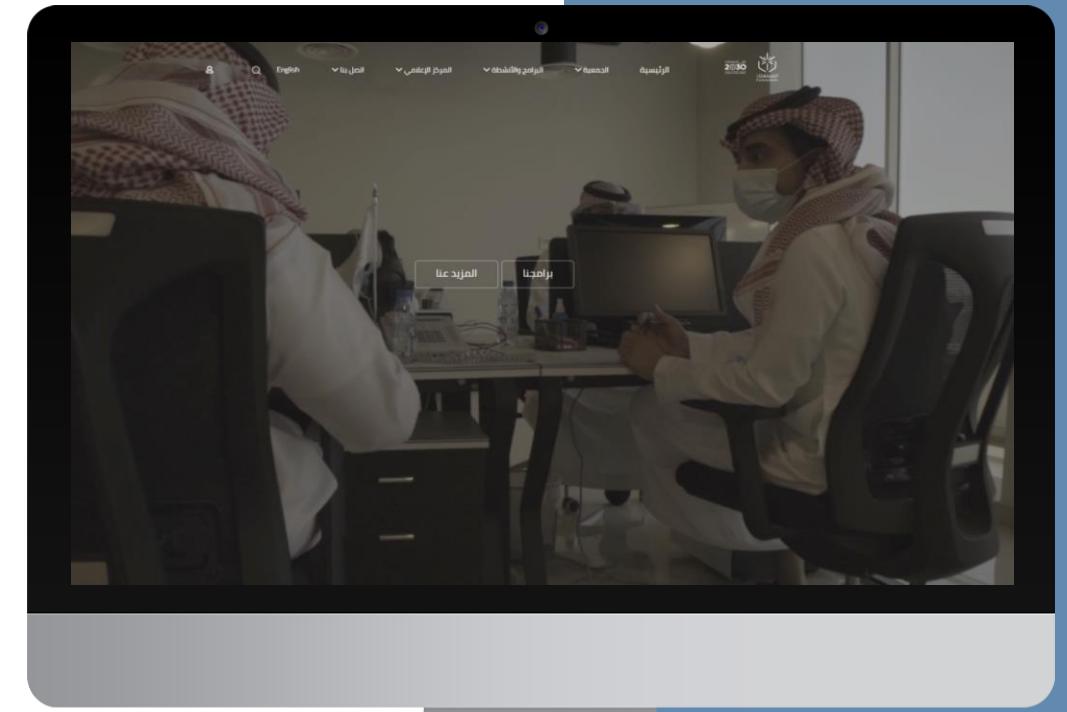
362,427

التفاعل في حساب تويتر



تقرير زيارات الموقع الإلكتروني

النبد	عدد المستخدمين
زوار البوابية	٩٧٣٩
صفحة اتصل بنا	٤٣٣.
الزيارات في مركز الاتصال	٣٠٣٠



5

الإعلامي
والصحفي

الظهور
الإعلامي



تفاعلية

نبض

الإمارات

صحيفة تواصل إلكترونية

الرياض

الوطن المواطن

www.almowaten.net

ورش العمل



هيئة الغذاء والدواء

٩ أشخاص



مكتبة الملك عبد العزيز

٢٦ شخص



كلية التقنية للبنات في الرياض

٩ شخص

الإدارة القانونية

الأنظمة وقضايا الجمعية

الشكاوى والاستشارات

٢٣١١

الشكاوى المستقبلة

٢٣٧٤

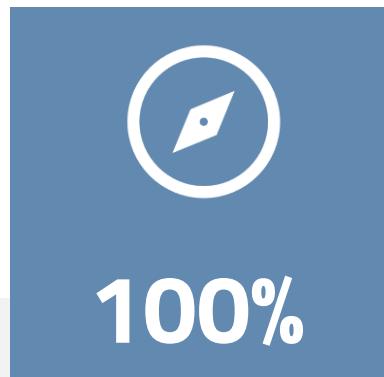
الشكاوى المعالجة

٢٣٧٤

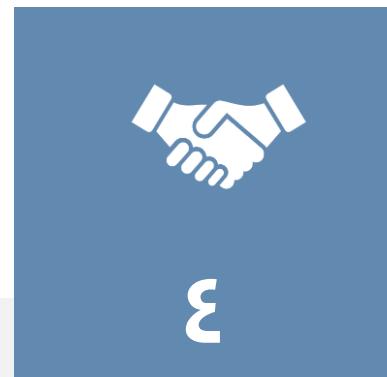
الاستشارات القانونية المقدمة

- عدد قضايا الجمعية
- التوصيات و إبداء الرأي في
الأنظمة والسياسات

مخرجات الإدارة القانونية



الصيغة النهائية للعقد
الاسترشادي للمطابخ



العقود، الاتفاقيات،
القرارات



صحائف الدعوى المنتهية



صحائف الدعوى

إدارة البرامج والمبادرات

التطوع

52,595

العائد الاقتصادي

157

عدد المتطوعين

1,385

الساعات التطوعية

نسبة الذكور والإناث

- الذكور 51%
- الإناث 49%

النطاق الجغرافي

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

مجالات التطوع

- إداري
- إحصائي
- ميداني

تكريم الجمعية لتأسيس وددة التطوع

وفق المعيار الوطني السعودي



شهادات الالتزام

صديق المستهلك (قطاع التجزئة)



٣٧٥٣
ريال

٢٨
فرع

منيتي كافيه

شادر للعبايات

الشراكة المجتمعية

لجنة المدارس والتعليم :
عدد الأعضاء: ٢١
عدد المجتمعات: ١



لجنة السيارات :
عدد الأعضاء : ٢١
عدد المجتمعات: ١



الجان المجتمعية



تدشين نادي جمعية حماية
المستهلك في جامعة الملك فيصل
وتنفيذ فعالية لتعريف بالنادي

اللندية الطلابية

الدراسات والاستطلاعات

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس رضا الطلاب على مستوى نظافة مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، وذلك بناء على طلب أعضاء لجنة التعليم والمدارس في الجمعية.

رضا المستهلكين عن نظافة المدارس في المملكة العربية السعودية

المنطقة: ١٣ منطقة إدارية   **حجم العينة:** ٢٠٤ مستهلك

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:



٤٤% راضين جداً عن مستوى نظافة دورات المياه في المدارس.



٠٠% راضين جداً عن مستوى نظافة الفصول الدراسية.



٤٠% راضين جداً عن مستوى نظافة مرفاق المدرسة.

إدارة الخدمات المساعدة

الموارد البشرية

الشهر	البيان
أكتوبر	تعيين موظف عمل مرن في إدارة البرامج والمبادرات
ديسمبر	تعيين مدير إدارة الخدمات المساندة
ديسمبر	تدريب تعاوني



شكراً

