



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

موجز أعمال الجمعية للربع الرابع

من العام ٢٠٢٢م

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

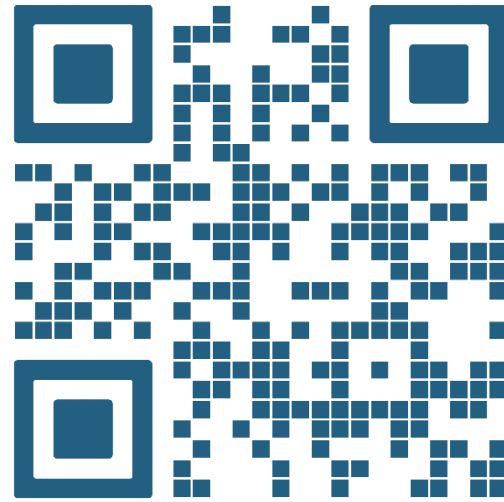
أن تكون الجهة الرائدة محليا وإقليميا في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة

مؤشرات الأداء الرئيسية

التعريف

مؤشرات الأداء التشغيلية

تنفيذ البرامج الاستراتيجية



100%

أبرز مؤشرات الأداء الرئيسية

الرقم	مؤشرات الأداء الرئيسية	دورية القياس	المؤشر	المستهدف ٢٠٢٢ م	المجموع المحقق بنهاية عام ٢٠٢٢ م
١	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$ الأنشطة الاقتصادية	٥٠,٠٠٠	٢٣٢,٨٥٦
٢	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$ التبرعات	١٠٠,٠٠٠	٦,٠٤٤
٣	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$ الهبات	١٠٠,٠٠٠	٢٨٧,٥٠٠
٤	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$ العضويات	٢٥٠,٠٠٠	١٤,٥٠٠
٥	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$ العائد من التطوع	٥٠٠,٠٠٠	٥٦٢,٦٠٥
٦	الاستدامة المالية	نصف سنوي	\$ صندوق دعم الجمعيات	.	.
٧	الاستدامة المالية	نصف سنوي	\$ دعم وزارة الموارد البشرية لرواتب الموظفين	.	٣٩,٠٠٠
٨	الاستدامة المالية	ربع سنوي	\$ الأنشطة الاقتصادية للموظفين	١٠,٠٠٠	.
٩	تحسين تجربة المستهلك	سنوي	% رضا المستهلك	٩٠	٩٢,٨
١٠	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#البلاغات والشكاوى والاستفسارات	٤٠٠٠	٨,٧٩٣
١١	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#الأوسمة الممنوحة	٧٠	٤٧
١٢	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#الإشارة للجمعية في الإعلام التقليدي	١٣٨	١٩٦
١٣	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#متوسط زوار الموقع الالكتروني	٧٢٠٠٠	٩٣٩,٠٣٦
١٤	تحسين تجربة المستهلك	سنوي	% رضا الأعضاء	٧٠	-
١٥	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#المسجلون في العضوية	٣٠	٢٤
١٦	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#مشاركة في الأنظمة واللوائح	١٠	١٠
١٧	تحسين تجربة المستهلك	شهري	#المنشآت المشاركة في شهادات الالتزام	١٠	١٤
١٨	تحسين تجربة المستهلك	ربع سنوي	#الأندية الطلابية في الجامعات	٤	٤
١٩	الموارد البشرية	سنوي	% رضا الموظفين	٨٠	٧١
٢٠	الموارد البشرية	شهري	#المتطوعين	٣٥٠	٧٠٠
٢١	الموارد البشرية	شهري	#الساعات التطوعية	٧٠٠	١٥,٤٢٥
٢٢	الموارد البشرية	شهري	#الموظفين الحاصلين على دورات	٢١	١٦
٢٣	الموارد البشرية	شهري	#المتدربين (تمهير + تعاوني)	٢	٣٧

أبرز الاجتماعات للربع الرابع ٢٠٢٢م

الموضوع	الجهة	التاريخ
التعاون في تحسين تجربة المستهلك بالمملكة	شركة الجبر	٣/١٠/٢٠٢٢
لجنة تطوير الخدمات العدلية	وزارة العدل	٦/١٠/٢٠٢٢
لجنة جمعيات حماية المستهلك دول مجلس التعاون الخليجي	الأمانة العام لدول مجلس التعاون الخليجي	١٣/١٠/٢٠٢٢
ملتقى المواصفات	هيئة المواصفات والمقاييس الجودة	١٧/١٠/٢٠٢٢
الاجتماع الدوري لأصحاب المصلحة	مركز الاعتماد الخليجي	٢٤/١١/٢٠٢٢
ملتقى التطوع السنوي	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	٠٦/١٢/٢٠٢٢

إدارة الاتصال والعلاقات العامة



جمعية حماية
المستهلك
Consumer Protection Association

- في حال كان الإعلان باللغة العربية، على المرخص له استخدام وسم أو أي علامة باللغة العربية تحل على أن المادة هي إعلانية، مع مراعاة استخدام اللغات الأخرى إذا كان الإعلان بغير اللغة العربية
- أن يكون الإفصاح واضحاً بشكل معقول، ويمكن فهمه.



cpaksa
www.cpa.org.sa

جمعية حماية المستهلك
Consumer Protection Association

الحملة التوعوية

المستهلك يسأل



حملة التخفيضات



حملة الإعلانات



جمعية حماية
المستهلك

Consumer Protection Association

حسابات الجمعية في منصات التواصل الاجتماعي



		
مشتركين يوتيوب	مشاهدات يوتيوب	تويتر
1,026	964	362,427

التفاعل في حساب تويتر



١,٧٧٥,٠٠٠

مرات الظهور تغريدات تويتر



٢٠٢,٠٠٠

زيارة الملف الشخصي



١,١١٣

التفاعل في المنصات



٥٦٨

زيادة المتابعين

تقرير زيارات الموقع الإلكتروني

النبد	عدد المستخدمين
زوار البوابة	٩٧٣١٩
صفحة اتصل بنا	٤٢٣٠
الزيارات في مركز الاتصال	٢٠٣٥



الظهور الإعلامي

5

الإعلامي
والصحفي

الرياض

الوطن
صحيفة تواصل الإلكترونية

نبض

المواطن
www.almowaten.net

الوطن
al-watan



تفاعلي

ورش العمل

الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority



www.cpa.org.sa info@cpa.org.sa cpaksa

ورشة عمل جمعية حماية المستهلك
مع الهيئة العامة للغذاء والدواء

هيئة الغذاء و الدواء

٩ أشخاص

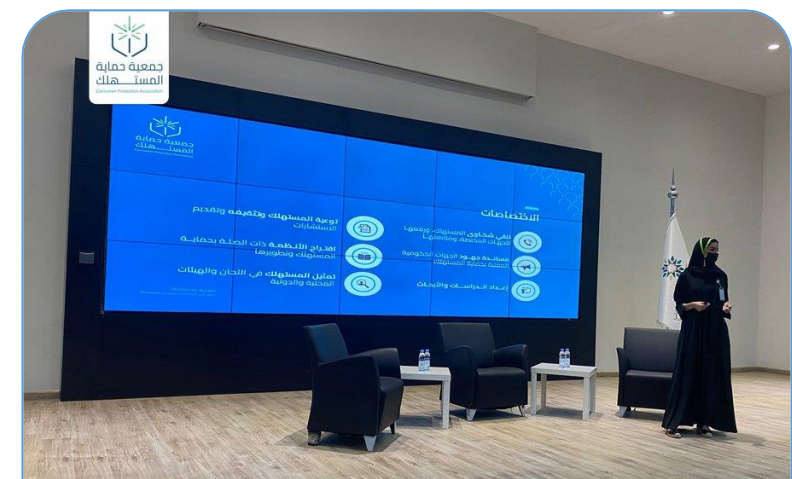


مكتبة الملك عبد العزيز

٢٦ شخص



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation



www.cpa.org.sa info@cpa.org.sa cpaksa

ورشة عمل جمعية حماية المستهلك
في مقر كلية التقنية للبنات بالرياض

كلية التقنية للبنات في الرياض

٩٠ شخص

الإدارة القانونية

الأنظمة وقضايا الجمعية

▪ عدد قضايا الجمعية

٢ التوصيات و إبداء الرأي في
الأنظمة والسياسات

الشكاوى والاستشارات

٢٣١١	الشكاوى المستقبلية
------	--------------------

٢٢٧٤	الشكاوى المعالجة
------	------------------

٢٢٧٤	الاستشارات القانونية المقدمة
------	------------------------------

مخرجات الإدارة القانونية



100%

الصيغة النهائية للعقد
الاسترشادي للمطابخ



٤

العقود، الاتفاقيات،
الإقرارات



٦

صحائف الدعوى المنتهية



٩

صحائف الدعوى

إدارة البرامج والمبادرات

التطوع

52,595

العائد الاقتصادي

157

عدد المتطوعين

1,385

الساعات التطوعية

نسبة الذكور والإناث

- الذكور 01%
- الإناث ٩٩%

النطاق الجغرافي

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

مجالات التطوع

- إداري
- إحصائي
- ميداني

تكريم الجمعية لتأسيس وحدة 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 الاعضاء : ٢١
عدد الاجتماعات : ١



لجنة السيارات :
عدد الاعضاء : ٢١
عدد الاجتماعات : ١



اللجان المجتمعية



جامعة الملك فيصل
KING FAISAL UNIVERSITY
جامعة ووطن.. نماء.. واستدامة..

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

الاندية 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

حجم العينة: ٢٥٤ مستهلك  المناطق: ١٣ منطقة إدارية 

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:



٤١% راضين جداً عن مستوى نظافة دورات المياه في المدارس.



٥٥% راضين جداً عن مستوى نظافة الفصول الدراسية.



٥٤% راضين جداً عن مستوى نظافة مرافق المدرسة.

إدارة الخدمات المساندة

الموارد البشرية

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

شكراً

