



# التقرير السنوي

2022 - 1444

جمعية حماية المستهلك



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

مركز خدمة المستهلك  
للاربط بين الجمعية وممثل  
المنشأة لتحسين جودة  
الخدمات المقدمة.



للاطلاع على المنشأة  
وعدد الفروع المشاركة في  
موقع الجمعية

## الأهداف



تحسين مستوى  
الخدمات المقدمة  
للمستهلك



إشراك المنشآت  
ففي توعية  
المستهلك بحقوقه



رفع ثقة المستهلك  
في التعامل مع  
المنشآت المشاركة



نشر الوعي  
بحقوق  
المستهلك

فهرس المحتوى



1 عن جمعية حماية المستهلك

2 استراتيجية جمعية حماية المستهلك

3 مؤشرات الأداء التشغيلية

4 أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022

5 التحديات والفرص

6 التقارير الربعية لعام 2022



## عن جمعية حماية المستهلك

جمعية أهلية غير ربحية تهدف إلى تمكين المستهلك و تحسين تجربته في السوق السعودي عبر بناء شراكات فعالة مع المستهلكين والقطاعين العام والخاص.



الأمانة  
العامة



المجلس  
التنفيذي



الجمعية  
العمومية



الأخبار



التقارير



البرامج  
التنموية



## الخطة الاستراتيجية

أطلقت الجمعية في شهر 11 لعام 2021 خطتها الاستراتيجية 2021 - 2024

<p><b>الرؤية</b></p> <p>أن تكون الجهة الرائدة محليا وإقليميا في تطوير وتحسين تجربة المستهلك وتمكينه في المملكة</p>				
<p><b>الرسالة</b></p> <p>تطوير آليات وإجراءات طوعية لتحسين تجربة المستهلك في المملكة مع محفزات الالتزام بها وقياس فعاليتها والتنسيق لتطبيقها</p>				
<p><b>المحاور الاستراتيجية</b></p>	<p>كفاءة الإنفاق والاستدامة المالية</p>	<p>تطوير المخرجات والسمعة</p>	<p>الحوكمة والتميز المؤسسي</p>	<p>تطوير الموارد البشرية</p>
<p><b>البرامج الاستراتيجية</b></p>	<p>برنامج شهادات الالتزام</p>	<p>برنامج مركز خدمة المستهلك</p>	<p>برنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية</p>	<p>برنامج الحوكمة والتميز المؤسسي</p>
	<p>برنامج الأنشطة القانونية</p>	<p>برنامج الشراكة المجتمعية</p>	<p>برنامج الاستدامة المالية</p>	<p>برنامج تطوير النموذج التشغيلي والموارد البشرية</p>
<p><b>المبادرات الاستراتيجية</b></p> <p>نتج عنها 47 مبادرة استراتيجية تم تفعيل 38 مبادرة (84%) منها وتحويلها إلى عمليات تشغيلية نتج عنها 24 مؤشر أداء.</p>				

اضغط هنا للإطلاع على  
الخطة الاستراتيجية



## مؤشرات الأداء التشغيلية

رقم المؤشر	المحور الاستراتيجي	اسم ووصف المؤشر	خط الأساس 2020	المستهدف في عام 2022	المتحقق في عام 2022 مع (%) المستهدف
1	الاستدامة المالية	الدخل النقدي من الأنشطة	لا يوجد	250 ألف (ر.س)	233 ألف (ر.س) (81%)
2	الاستدامة المالية	التبرعات النقدية	1194 (ر.س)	8500 (ر.س)	6044 (ر.س) (71%)
3	الاستدامة المالية	الدخل من العضويات	4875 (ر.س)	15 ألف (ر.س)	14.5 ألف (ر.س) (96%)
4	الاستدامة المالية	قيمة الهبات العينية	32.5 ألف (ر.س)	100 ألف (ر.س)	278 ألف (ر.س) (278%)
5	الاستدامة المالية	قيمة العائد من التطوع	لا يوجد	500 ألف (ر.س)	562 ألف (ر.س) (112%)
6	الاستدامة المالية	المنح والبرامج الحكومية للدعم النقدي	لا يوجد	100 ألف (ر.س)	39 ألف (ر.س) (39%)
7	الاستدامة المالية	العائد من استثمار أموال الجمعية	لا يوجد	500 ألف (ر.س)	234 ألف (ر.س) (47%)
8	تحسين المخرجات	رضا مستفيدين مركز خدمة المستهلك	لا يوجد	90%	92% (102%)
9	تحسين المخرجات	عدد التذاكر (مركز خدمة المستهلك)	لا يوجد	9000 تذكرة	8793 تذكرة (97%)
10	تحسين المخرجات	مرات الظهور على تويتر	19.1 مليون	20 مليون	18.1 مليون (90%)
11	تحسين المخرجات	مرات الظهور على لينكدان	700 مرة	300 ألف	467 ألف (155%)



## مؤشرات الأداء التشغيلية

رقم المؤشر	المحور الاستراتيجي	اسم ووصف المؤشر	خط الأساس 2020	المستهدف في عام 2022	المتحقق في عام 2022 مع (%) المستهدف
12	تحسين المخرجات	الظهور في الإعلام التقليدي	68	200	196 (98%)
13	تحسين المخرجات	زيارات الموقع الإلكتروني	59,594	720,000	939,036 (%130)
14	تحسين المخرجات	الأوسمة الممنوحة	لا يوجد	70	47 (%67)
15	تحسين المخرجات	مراجعة اللوائح والأنظمة	لا يوجد	10	10 (100%)
16	تحسين المخرجات	المنشآت المشاركة في شهادات الالتزام	لا يوجد	24	14 (58%)
17	تحسين المخرجات	تأسيس أندية حماية المستهلك في الجامعات	لا يوجد	4 جامعات	4 (100%)
18	تطوير العضوية	عدد الأعضاء	30	100	81 (81%)
19	تطوير العضوية	رضا الأعضاء	لا يوجد	70%	جاري تحليل البيانات
20	تطوير الموارد البشرية	رضا الموظفين	لا يوجد	80%	71%
21	تطوير الموارد البشرية	الموظفين الحاصلين على دورات	3	20	16 (80%)
22	تطوير الموارد البشرية	المتدربين (تمهير + تعاوني)	لا يوجد	24	37 (%154)



## مؤشرات الأداء التشغيلية



رقم المؤشر	المحور الاستراتيجي	اسم ووصف المؤشر	خط الأساس 2020	المستهدف في عام 2022	المتحقق في عام 2022 مع (%) (المستهدف)
23	تطوير الموارد البشرية	عدد المتطوعين	لا يوجد	500 متطوع	700 متطوع (140%)
24	تطوير الموارد البشرية	عدد الساعات التطوعية الموثقة	لا يوجد	10 آلاف ساعة	15,425 ساعة (154%)

## ملاحظات مؤشرات الأداء



1 واجهت الجمعية تحدي في وضع المستهدفات بشكل دقيق لعام 2022 لعدم وجود سجلات أو خبرات سابقة في تشغيل المبادرات والمؤشرات. وسيتم إعتبار عام 2022 خط الأساس للأعوام القادمة مع تحديد زيادة تتراوح ما بين 10 إلى 30 في المئة سنويا بحسب طبيعة المؤشر.

2 ساهمت بعض الظواهر والأحداث الطارئة في تجاوز بعض المستهدفات بشكل أكبر من المتوقع مثل الساعات التطوعية التي تأثرت بمبادرة الرقابة على أسعار منتجات صديق المستهلك وكذلك الهبات العينية و زوار الموقع الإلكتروني. وسيتم الأخذ بذلك في الحسبان عند تحديد مستهدفات الأعوام القادمة.

3 لكون عدد الموظفين لا يغطي تشغيل كافة المبادرات بشكل كامل لتحقيق المستهدفات فقد تم تقسيم الموظفين على مدار العام لإقفال مستهدفات ذات أولوية عالية. ثم البدء في مستهدفات ذات أولوية أقل. مما يؤثر على تحقيق بعض المستهدفات في نهاية العام.

4 نظراً للحاجة لنقل مقر الجمعية بسبب ارتفاع الإيجار وبدء عمليات النقل في شهري نوفمبر وديسمبر لعام 2022 ونظراً لتكليف عدد من الموظفين من كافة الإدارات بمهام النقل انخفض التركيز على تحقيق المستهدفات وإقفالها في نهاية العام.



## أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022 برنامج الاستدامة المالية

فعلت الجمعية 3 مصادر دخل نقدية جديدة لدعم أنشطتها واستدامتها المالية. حققت عبرها 506 ألف ريال خلال 2022 وتشكل ما يقارب 13% من التكاليف التشغيلية الأساسية للجمعية في نفس العام.

في عام 2022 قامت الجمعية لأول مرة بتفعيل استثمار أموال الجمعية وحققت أرباح قيمتها 234 ألف ريال خلال 6 أشهر.



في عام 2022 قامت الجمعية لأول مرة بتفعيل الأنشطة الإقتصادية وحققت دخل بقيمة 233 ألف ريال.



في عام 2022 قامت الجمعية لأول مرة بتفعيل الاستفادة من المنح الحكومية النقدية وحققت دخل بقيمة 39 ألف ريال خلال الربع الأخير فقط.



في عام 2022 قامت الجمعية بتطوير عمليات البحث عن الهبات العينية لدعم أنشطة الجمعية وزيادة كفاءة الإنفاق وحصلت الجمعية على هبات قيمتها 278 ألف ريال.



في عام 2022 قامت الجمعية بتطوير أنشطة التطوع وحساب عوائدھا الإقتصادية ووفرت الجمعية ما قيمته 562 ألف ريال عبر إسناد المهام التنموية للمتطوعين.



تم تخفيض تكلفة إيجار المقر بنسبة 42% تقريبا لثلاث سنوات القادمة وتحسين كفاءة العديد من العمليات التشغيلية.



## أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022

### برنامج شهادات الإلتزام

فعلت الجمعية شهادات الإلتزام وإنضم إليها 21 منشأة تجارية في قطاعات مختلفة تشمل أكثر من 1800 معرض تجاري.



المستهلك  
Consumer

### شركاء شهادة صديق المستهلك

نحرص على خدمة المستهلك والتجاوب السريع مع الشكاوى من خلال النظام الإلكتروني للجمعية ( مركز خدمة المستهلك )



cpaksa  
www.cpa.org.sa



جمعيّة حماية المستهلك  
Consumer Protection Association

المستقيم  
Othaim  
منكم وفريقكم

( يعزّز حصولنا على شهادة "صديق المستهلك" هدمنا المتمثل في تقديم أعلى كفاءة في الجودة بأقل التكاليف للمستهلك لكي تتناسب مع قدرته وتتنال على رضاه )

أعبدالله بن أحمد الفقيص  
مدير إدارة الموارد البشرية

## منتجات صديق المستهلك

عززت الجمعية دورها لمواجهة استياء المستهلكين حول غلاء أسعار المواد الغذائية من خلال تصميم مبادرة منتجات صديق المستهلك ومخاطبة عدد من الأسواق المركزية الكبرى في المملكة ومساهماتهم في تخفيض أسعار 20 سلعة أساسية في ما يقارب 500 فرع في جميع المناطق الإدارية بمعدل يتراوح ما بين 10 - 20 % عن متوسط أسعار السلع الصادر عن الهيئة العامة للإحصاء. والتي يهدف أثرها الاجتماعي إلى تخفيف معاناة المواطن والمقيم في هذه الفترة. المزيد من التفاصيل - اضغط هنا.

## الأثر الاقتصادي للمبادرة

الإجمالي التقديري للمستهفيدين	القيمة التقديرية للتوفير	متوسط التوفير الشهري	متوسط سعر السلة لدى شركاء صديق المستهلك	متوسط سعر السلة (20 صنف) بسعر السوق ما بين شهر 6 إلى 9 لعام 2022
4,700,000 مستفيد	9,915,000 ريال	354 ريال	354 ريال	434 ريال

# أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022

## برنامج مركز خدمة المستهلك

يقدم مركز خدمة المستهلك الإلكتروني تجربة فريدة للمستفيدين حيث يقدم نظاماً ثنائي التواصل يسمح للمستهلك بالنقاش وإرفاق المستندات على التذكرة في أي وقت ويمكن إسناد التذكرة لممثلي شركات صديق المستهلك بشكل مباشر على النظام أو المحامين المتعاونين المسجلين في شهادة صديق المستهلك لمكاتب المحاماة. ويتكاتف في النظام كل من ممثل الجمعية وممثل الشركة والمحامي المفوض لحل المشكلة في تذكرة دعم واحدة. تعرف أكثر على مركز خدمة المستهلك.

اضغط هنا للمزيد عن المركز

## خدمات مركز خدمة المستهلك

- 1 معالجة الشكاوى بالتعاون مع القطاع الخاص.
- 2 تسوية الشكاوى مع المستهلكين وشركاء صديق المستهلك وتوكيل محامي مجاني عند الحاجة.
- 3 فحص المتاجر الإلكترونية قبل الشراء لحماية المستهلك من الاحتيال.
- 4 تقديم الاستشارات القانونية وكتابة صحائف الدعوى والتوجيه بآلية تقديم المطالبات لدى المحكمة.
- 5 تقديم النصائح التوعوية في مجال حقوق المستهلك.

8793 تذكرة خلال عام 2022



نتائج قياس رضا المستهلكين عن خدمات  
(مركز خدمة المستهلك)



تقدم جمعية حماية المستهلك خدمة التحقق من المواقع الإلكترونية من خلال مركز خدمة المستهلك الدخول إلى مركز خدمة المستهلك الافتراضي

<https://cpa.sa/index.php>

النقر على



وضع الرابط في الخانة المحددة

رابط المتجر \* الرجاء إدخال رابط المتجر الذي تريد الاستفسار عنه يمكنك الاستفسار عن متجر واحد فقط في كل تذكرة

و سيتم إشعارك بحالة الموقع بعد التحقق منه من قبل الجمعية.

# أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022 برنامج الحوكمة والتميز المؤسسي

كرمت جمعية حماية المستهلك في اليوم العالمي للتطوع من قبل وزارة الموارد البشرية كأحد المنظمات التي حققت المعيار الوطني للتطوع.



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

عملت الجمعية على تطوير عملياتها ورفع مستوى الجودة والتي تكلت بالحصول على شهادة الأيزو في إدارة أنظمة الجودة 9001:2015. وتعمل الجمعية على تحقيق متطلبات شهادة الأيزو في الحوكمة 37000.



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

## الحضور الإقليمي

كلفت جمعية حماية المستهلك في المملكة العربية السعودية من قبل أعضاء لجنة جمعيات حماية المستهلك الخليجية بتطوير خطة العمل الإستراتيجية الخليجية بإشراف مجلس دول التعاون الخليجي. وقامت الجمعية بتنفيذ الاستراتيجية التي ستعرض على أعضاء اللجنة في مطلع عام 2023.



جمعية حماية المستهلك  
Consumer Protection Association

خطة عمل  
لجنة جمعيات حماية المستهلك  
بذول المجلس

# أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022

## برنامج الشراكة المجتمعية

تطوير و تحسين الشراكة مع المجتمع لكسب الثقة و الدعم والولاء للجمعية و التميز في الخدمة المجتمعية

تم تأسيس 4 أندية طلابية في 4 جامعات من مناطق مختلفة لنشر ثقافة وأنشطة حماية المستهلك لدى فئة الشباب.

اضغط هنا للمزيد عن الأندية



اجتماع جمعية حماية المستهلك و أعضاء لجنة السيارات  
مع وكلاء السيارات

### لمناقشة :

- أسباب تآخر المستهلكين من عدم تומר قطع العيار
- قلة تומר السيارات ومدى فاعلية إجراءات وزارة التجارة في تحصيلها
- هل فعلا هامش الأرباح الأعلى اقليمياً ومهاهي الأسباب
- مهاهي معاناة الوكلاء مع سلوكيات المستهلك واكتاله بمسؤولياته
- حلول مقترحة لمشاكل إلغاء الضمان بسبب الصيانة



www.cpa.org.sa info@cpa.org.sa @cpakska



www.cpa.org.sa info@cpa.org.sa @cpakska

## وحدة التطوع

700 متطوع

## أوسمة حماية المستهلك

47 مواطن

## لجان تمثيل المجتمع المفعلة

5 لجان مجتمعية

## شراكات الجمعيات الأهلية

4 جمعيات

## جائزة حماية المستهلك

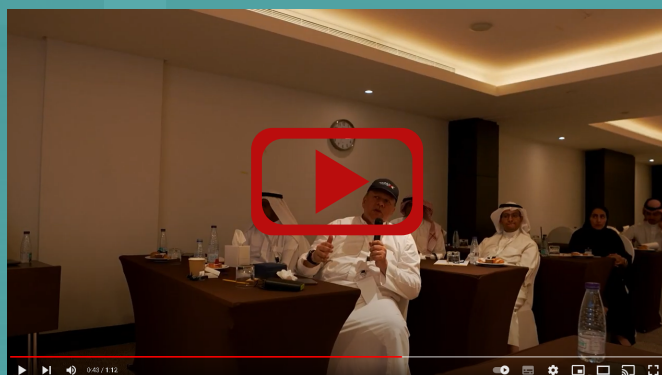
8 جهات

## أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022

### برنامج تطوير خدمات أعضاء الجمعية

متوسط أعضاء الجمعيات في المملكة 2021	عدد أعضاء الجمعية 2020	عدد أعضاء الجمعية 2022
40 عضو	30 عضو	80 عضو

أطلقت الجمعية الملتقى الأول لأعضاء جمعية حماية المستهلك في مدينة الرياض وتم خلاله شرح الخطة الاستراتيجية وأهم إنجازات الجمعية وشارك الأعضاء تطلعاتهم ومقترحاتهم.



### مزايا العضوية

الأولوية في الحصول على الاستشارات القانونية



المشاركة في المبادرات التنموية



أولوية المشاركة في اللجان المجتمعية



المشاركة في المشاريع الاقتصادية التي تنفذها الجمعية



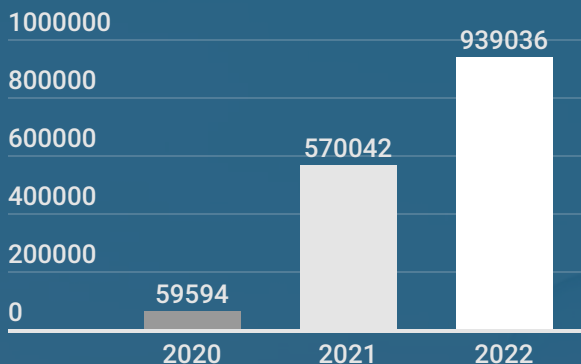
توكيل محامي لتسوية النزاعات بدون مقابل مادي



سعت الجمعية لتطوير مزايا العضوية في جمعية حماية المستهلك لتقديم قيمة إضافية وميزة تنافسية جذابة لجميع أفراد المجتمع. وتستعد الجمعية لإطلاق حملة تسويقية في عام 2023 لتسويق عضوية الجمعية بشكل أكبر وتفعيل الاستفادة من أعضاء الجمعية ودعمهم لأنشطتها.

# أبرز الأعمال والنتائج في عام 2022

## مؤشرات متنوعة



شهد الموقع الإلكتروني للجمعية تطور ملحوظ في عدد الزيارات بعد عمل تحسينات تركز على جعله المرجع الرئيسي لكافة المعلومات عن الجمعية وأنشطتها مع زيادة الشفافية ليكون مرآة تنقل آخر المعلومات والأخبار عن الجمعية بسرعة وفعالية.

انخفضت بشكل واضح الردود السلبية على حسابات الجمعية في وسائل التواصل الاجتماعي والتي كانت سابقا تشوه جهود الجمعية ومشاركاتها على تلك المنصات، وذلك للجهود المباشرة بالتوعية بدور الجمعية وأنشطتها وغير المباشرة المنبثقة من تفعيل المبادرات الاستراتيجية والمخرجات الإيجابية لها.



قامت الجمعية بجولة تعريفية عن خدماتها وأنشطتها في العديد من الجهات الحكومية والخاصة وذلك بهدف زيادة وعي الموظفين بالجمعية وجهودها وفرص التعاون معها. وشملت المرحلة الأولى كل من: الهيئة السعودية للملكية الفكرية، الهيئة العامة للغذاء والدواء، مكتبة الملك عبدالعزيز، الكليات التقنية للبنات في الرياض، الهيئة السعودية للتخصصات الصحية

## التحديات والفرص



### التحديات

1 لا يزال تعاون الجهات الحكومية مع الجمعية وأنشطتها ضعيف. على سبيل المثال في حملة التوعية بالإحتيال المالي الإلكتروني الذي يعتبر أحد أكبر تحديات المستهلك السعودي في عام 2022 والتي تمت بالشراكة مع البنوك السعودية. حاولت الجمعية كسب تفاعل الجهات الحكومية بإعادة نشر المحتوى التوعوي ولم تتجاوب أي جهة.

2 قامت الجمعية بارسال العديد من مقترحات تعديل اللوائح والأنظمة والتحديات المرتبطة بها للعديد من الجهات الحكومية حسب اختصاصها ولم يصل للجمعية أي ردود أو تفاعل مع مقترحاتها وتوصياتها.

3 تأخر عملية مواءمة الجمعية مع نظام الجمعيات الأهلية شكل عبء على الجمعية في السعي للالتزام بنظامها الملغي ونظام الجمعيات الأهلية مما يعقد العمليات الإدارية والتشغيلية.

4 نظرا للتطور السريع في الأنظمة واللوائح فإن اللوائح الداخلية الإدارية والمالية والهيكل التنظيمي تتعارض مع العديد من التحديثات الجديدة في الأنظمة وتعرقل بعض المستهدفات الاستراتيجية. على سبيل المثال لا تستطيع الجمعية المشاركة في جائزة الملك عبدالعزيز للجودة لعدم وجود وحدة تميز مؤسسي في الهيكل، يتعارض الهيكل الحالي مع الحوكمة المالية بسبب وجود وحدة التبرعات والهبات ووحدة الاشراف المالي والمحاسبة تحت نفس الإدارة.

لا توجد في اللوائح المالية أي اجراءات تتعلق بإدارة الحسابات البنكية الإلكترونية وفتحها والصرف عبرها ويتعارض ذلك مع توجهات البنك المركزي لتفعيلها بشكل أكبر. لأئحة تنظيم العمل تحتوي فقرات قديمة ملغية في اللائحة النموذجية في مادة أحكام عمل المرأة و لا تحتوي فقرات لتنظيم أنماط العمل الجديدة مثل العمل الحر والمرن والعمل عن بعد.

تأخر عملية مواءمة الجمعية مع نظام الجمعيات الأهلية حرما ومازال يحرما من الاستفادة من دعم صندوق الجمعيات الأهلية و منصات التبرع مثل منصة إحسان والتبرع عبر الرسائل النصية حيث يشترط وجود شهادة تسجيل للجمعية للسماح لها بالانضمام لهذه الخدمات مما أثر على مستهدفات تفعيل الدخل عبر التبرعات النقدية.



## التحديات والفرص



### الفرص

- 1 تأمل الجمعية تلقي الدعم من الجهات الحكومية ويشمل ذلك:
  - 1- حث الجهات التي ترخصها على تبني شهادات الإلتزام التي تقدمها الجمعية.
  - 2- حث موظفيها على الحصول على الانتساب لعضوية الجمعية.
  - 3- التعاون مع الجمعية في نشر المحتوى التوعوي.

2 تسعى الجمعية عبر البيانات التي تصلها من المستهلكين عبر مركز خدمة المستهلك وعبر لجان تمثيل المجتمع لتكون عين للجهات الحكومية في كشف الثغرات أو الممارسات المجنفة التي تضر المستهلك.

3 انتهاء مواءمة الجمعية مع نظام الجمعيات الأهلية ومنح الجمعية رخصة ورقم تسجيل سيفتح لها مصادر دخل جديدة ويدعمها في المشاركة في الفرص المتاحة للجمعيات الأهلية التي ترعاها وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية.

4 تحديث اللوائح المالية والإدارية سيمنح الجمعية استقرار إداري ومالي أفضل والمحافظة على استمرارية الأعمال في الجمعية لتصبح بيئة جاذبة للكفاءات.

5 تعتبر تجربة الجمعية في جمع جميع أطراف المشكلة في تذكرة واحدة عبر مركز خدمة المستهلك تجربة رائدة. قد تفتح للجمعية فرص إدارة خدمة العملاء والتسويات والتحكيم في الخلافات بمقابل مادي يدعم أعمال خدمة المستهلك في الجمعية وتكلفتها التشغيلية.

6 جميع ما تحقق من مخرجات هذا العام كانت بعدد أقل من الموظفين من عام 2020 وبنفس التكلفة العامة. مما يؤكد أنه لازال لدى الجمعية ومنسوبيها الكثير لتقديمه في الأعوام القادمة.

7 تحسن سمعة الجمعية وعلاقتها مع القطاع الخاص أدى لتطوير مبادرات مشتركة مثل مبادرة منتجات صديق المستهلك وتفاعلهم مع استفسارات الجمعية لفهم السوق في قطاعات مختلفة مثل جمع وكلاء السيارات مع ممثلي المجتمع في اجتماعات متعددة لتقريب وجهات النظر وفهم التحديات المشتركة.



## التقارير الربعية



تحتوي التقارير الربعية على تفاصيل تشغيلية توضح الجهود المستمرة التي تبذلها الجمعية للوصول لمستهدفاتها. يمكنكم الإطلاع عليها للمزيد من المعلومات عن الجمعية .



جمعية حماية  
المستهلك  
Consumer Protection Association

### موجز أعمال الجمعية للربع الأول

من العام ٢٠٢٢



جمعية حماية  
المستهلك  
Consumer Protection Association

### موجز أعمال الجمعية للربع الثاني

من العام 2022



جمعية حماية  
المستهلك  
Consumer Protection Association

### موجز أعمال الجمعية للربع الثالث

من العام ٢٠٢٢





# التقرير السنوي

2022 - 1444

جمعية حماية المستهلك



جمعية حماية  
المستهلك

Consumer Protection Association

مركز خدمة المستهلك  
للاربط بين الجمعية وممثل  
المنشأة لتحسين جودة  
الخدمات المقدمة.



للاطلاع على المنشأة  
وعدد الفروع المشاركة في  
موقع الجمعية

## الأهداف



تحسين مستوى  
الخدمات المقدمة  
للمستهلك



إشراك المنشآت  
ففي توعية  
المستهلك بحقوقه



رفع ثقة المستهلك  
في التعامل مع  
المنشآت المشاركة



نشر الوعي  
بحقوق  
المستهلك