



هيئة حماية المستهلك  
Consumer Protection Authority

# التقرير السنوي لعام 2024





«سنحرصُ خلال المرحلة القادمة من عمر نهضتنا المتجددة؛ للانتقال بالأداء الحكومي من مستوى الحلول الأضرارية، إلى مستوى آخر أكثر ديمومةً، يَتِمُّ فيه إرساءُ مجموعةٍ من الحلولِ الشاملةِ، التي تضعُ النموَ الاقتصادي، والاستدامةَ الماليةَ، ورفاهيةَ المجتمعِ في أولِ سُلْمِهَا.

إن الارتقاءَ بعُمانَ إلى الذرى العاليةِ، من السموِّ والرفعةِ، التي تستحقها لهُوَ واجبٌ وطنيٌّ، وأمانةٌ عظيمةٌ، وعلى كلِّ مواطنٍ دورٌ يؤديه في هذا الشأن»

صاحب الجلالة  
السلطان هيثم بن طارق  
«حفظه الله ورعاه»

## التمهيد

إيماننا بنهج مولانا صاحب الجلالة السلطان هيثم -حفظه الله ورعااه- ومن هذا المنطلق فقد سعت الهيئة منذ تأسيسها إلى أن تكون أهلاً للمسؤولية الوطنية، وحرصت على الاضطلاع بدورها الوطني المناط بها في حماية حقوق المستهلكين وصون مصالحهم من خلال آليات عمل سعت للبعد عن التقليدية في التفاعل مع شكاوى المستهلكين واحتياجاتهم، فكانت على مستوى المسؤولية، ونالت ثقة المجتمع وإشادته، بل إنها أصبحت اليوم خارطة طريق يشار لها بالبنان في كافة المحافل الدولية، وهذا أمر لم يأت من فراغ، بل هو نتيجة جهد كبير مبذول من قبل مسؤولي الهيئة وكوادرها المختلفة. وتؤكد الهيئة على أن المستهلك هو حجر الزاوية والركيزة الأساسية في المجتمع الاقتصادي من حيث توفير الحماية اللازمة له، وكفالة حصوله على أفضل الخدمات بأنسب الأسعار، والحرص على استمرار تطبيق السياسات والآليات التي تهدف إلى توفير بيئة استهلاكية سليمة وآمنة من خلال تفعيل المجالات التشريعية والرقابية والتوعوية.

# المحتوى

عن الهيئة:

- 5.....الرؤية و الرسالة والقيم.....
- 6.....إحصائية عدد موظفي الهيئة.....

النظم التشريعية والقانونية والتعاون المحلي والدولي:  
النظم التشريعية والقانونية:

- 7.....القرارات التشريعية.....
- 7.....القرارات الادارية.....
- 7.....العلاقات الخارجية (مذكرات التفاهم).....

جهود هيئة حماية المستهلك في السوق العماني:

- 8.....الزيارات التفتيشية.....
- 10.....الشكاوى.....
- 12.....البلاغات.....
- 14.....المخالفات.....
- 16.....السلع المضبوطة.....
- الجانب القضائي والجزائي :
- 19.....القضايا.....
- 20.....الإيرادات المالية.....
- 21.....الاستدعاءات.....
- المؤسسات والمحلات التجارية:
- 22.....طلبات رفع الأسعار.....

المجتمع:

- 22.....تعزيز الوعي.....
- قنوات التواصل الاجتماعي:
- 23.....احصائية عدد البلاغات والشكاوى.....
- 23.....اعداد المتابعين.....
- إنجازات الهيئة في مستهدفات رؤية عمان 2040:
- 24.....مستهدفات رؤية عمان 2040.....
- 25.....مشاريع الهيئة لتحقيق رؤية عمان 2040 خلال عام 2024م.....

## الرؤية

”صوت المستهلك الموثوق به لحماية مستدامة في سوق يسوده المنافسة والحوكمة الرشيدة“.

## الرسالة

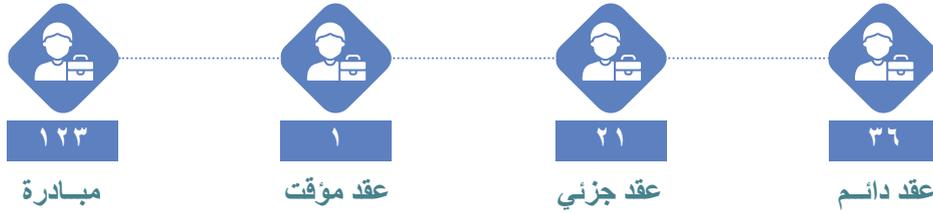
”العمل على رعاية حقوق المستهلك وتمكينه منها ذاتيا من خلال تطوير منظومة عمل مؤسسية تواكب التغيرات وتسهم في جعل بيئة الأسواق تنافسية ومتوازنة ومستقرة“.

## القيم

- 01 العمل بروح الفريق
- 02 التطوير المستمر
- 03 العدالة
- 04 الإتقان والجودة
- 05 الالتزام وتحمل المسؤولية

## إحصائية عدد موظفي الهيئة:

بلغ إجمالي عدد موظفي الهيئة خلال عام 2024م حوالي 1094 موظفا موزعين على إدارات الهيئة بالمحافظات على النحو التالي:



م	الفرع	2024
1	المقر الرئيس للهيئة	374
2	محافظه البريمي	49
3	محافظه الداخلية - نزوى	73
4	محافظه الظاهرة - عبري	68
5	محافظه الوسطى - هيماء	17
6	محافظه جنوب الباطنة - الرستاق	61
7	محافظه جنوب الباطنة - بركاء	57
8	محافظه جنوب الشرقية - صور	72
9	محافظه شمال الشرقية - ابراء	48
10	محافظه مسندم - خصب	24
11	محافظه مسندم - دبا	23
12	المديرية العامة لحماية المستهلك بمحافظة ظفار	100
13	المديرية العامة لحماية المستهلك بمحافظة شمال الباطنة	128
	المجموع	1094

## النظم التشريعية والقانونية والتعاون المحلي والدولي:

### أولاً: القرارات التشريعية المعمول بها

- 01 قرار رقم 2024/579 بشأن حظر تداول مستحضرات التجميل ومنتجات العناية الشخصية التي تحتوي على مادة (Methyl N-Meth) MNM.
- 02 قرار رقم 2024/1 بشأن حظر تداول الإطارات المستعملة.
- 03 قرار رقم 2024/770 بوقف تداول لعبة أطفال (MINIVERSE).
- 04 قرار رقم 2024/2 بتعديل بعض أحكام الأئحة شؤون الموظفين بهيئة حماية المستهلك.
- 05 قرار رقم 2024/573 بتحديد قواعد التعيين في غير أدنى الوظائف.
- 06 قرار رقم 2024/697 بتحديد الوظائف ذات الطبيعة الخاصة المستثناة من شرط الإعلان عند التعيين.

### ثانياً: القرارات الإدارية:

- 01 أصدرت الهيئة عدد (35) من قرارات التنفيذ الإداري على أموال المؤسسات، حيث أن الهيئة لا زالت تعاني من عدم قدرتها على فرض الغرامات الإدارية وذلك لأن القانون لم يمنح الهيئة الصلاحيات الكافية لتجميع الغرامات الإدارية. والهيئة تأمل إيجاد آلية لمعالجة هذا الأمر فهي بصدد مراجعة القانون خلال عام 2025م.
- 02 أيضاً أصدرت الهيئة قرار رقم 2024 /509 بشأن ضوابط فرض الغرامات الإدارية وذلك للتدرج في فرض الغرامات حيث يأتي أولاً الإنذار الشفوي للمخالف بعدها الإنذار الكتابي ومن ثم المخالفة الأولى .... وهكذا، بهدف التقليل من المخالفات.

### ثالثاً: التعاون المحلي والدولي:

#### لتعزيز التعاون مع الجهات الحكومية والخاصة لتحسين كفاءة العمل على الصعيد الدولي:

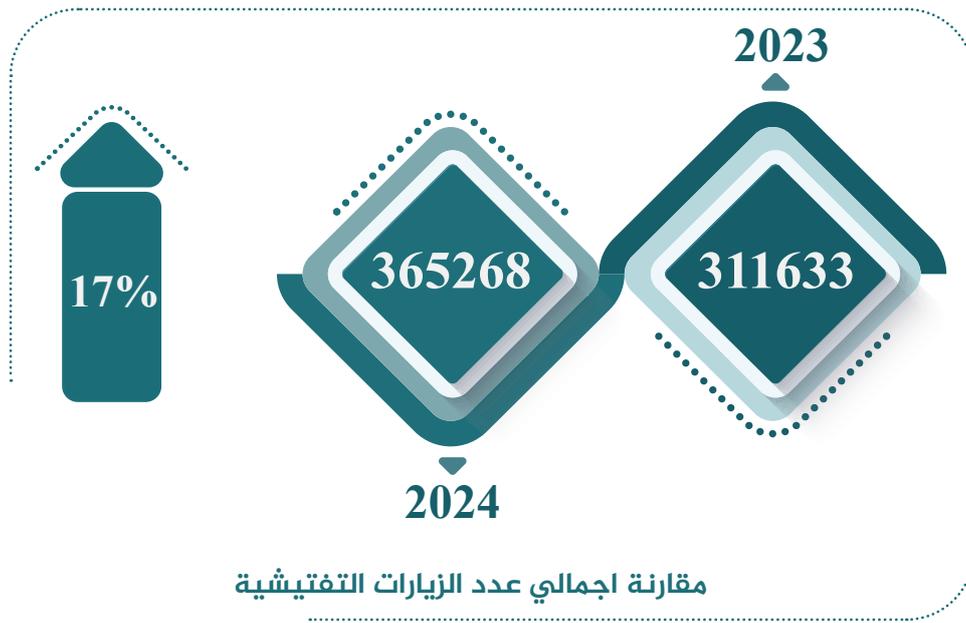
- 01 مذكرة تفاهم بين هيئة حماية المستهلك في سلطنة عمان ووزارة التجارة والصناعة في دولة الكويت للتعاون في مجال حماية المستهلك بتاريخ 2024/10/13.
- 02 مذكرة تفاهم بين هيئة حماية المستهلك في سلطنة عمان ووزارة تنظيم ومكافحة الاحتكار والتجارة في جمهورية بيلاروس للتعاون في مجال حماية المستهلك بتاريخ 2024/10/14.
- 03 تبادل الخبرات مع الهيئات الدولية لتبني أفضل الممارسات.

#### وعلى صعيد التعاون المحلي:

- 01 برنامج تعاون بين هيئة حماية المستهلك وكلية مزون.
- 02 برنامج تعاون بين هيئة حماية المستهلك وكلية الخليج.
- 03 برنامج تعاون بين وزارة الصحة وهيئة حماية المستهلك في مجال الرقابة على الأدوية والمستلزمات الطبية.

## الزيارات التفتيشية

إنطلاقاً من مبدأ الرقابة مسؤولة مجتمعية حرصت هيئة حماية المستهلك على حماية حقوق المستهلكين وصون مصالحهم من خلال آليات عمل سعت للبعد عن التقليدية، وذلك من خلال الزيارات التفتيشية الدورية والمكثفة في السوق العماني في كافة محافظات وولايات السلطنة ، اذ نستعرض 2024م الجهود الحثيثة لفرق التفتيش و الزيارات التفتيشية في المحلات التجارية.



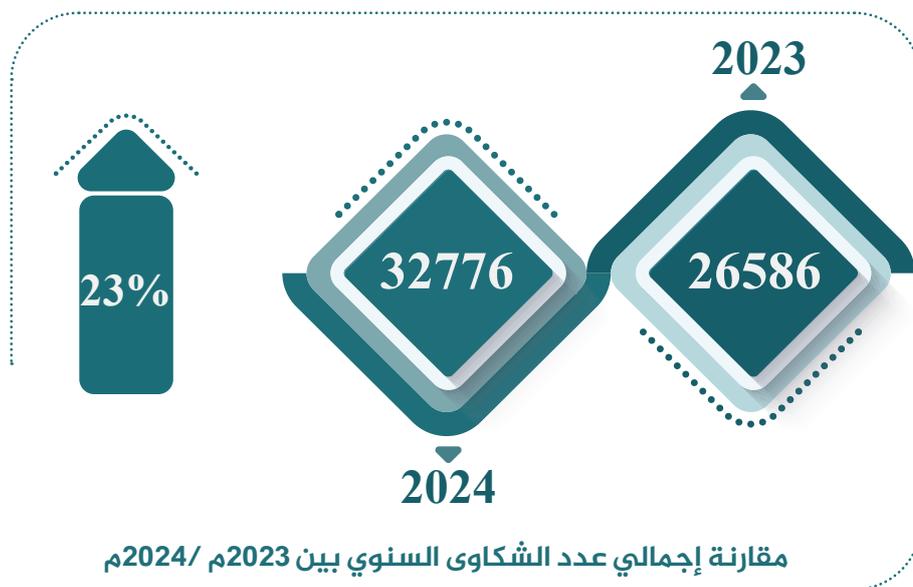
## ارتفاع عدد الزيارات التفتيشية بنسبة 17%

م	المديرية / الإدارة	2023	2024
1	مسقط	85444	102257
2	شمال الباطنة	47392	46059
3	جنوب الباطنة ( بركاء )	13481	19908
4	ظفار	28522	38771
5	الداخلية	18486	23296
6	جنوب الشرقية	40969	47112
7	جنوب الباطنة (الرستاق)	17192	20392
8	الظاهرة	6497	7986
9	شمال الشرقية	26306	28040
10	البريمي	17300	19148
11	الوسطى	6029	7066
12	مسندم (خصب)	786	1128
13	مسندم ( دبا )	1541	3060
14	المزينة	1688	1645
	<b>الإجمالي</b>	<b>311633</b>	<b>365868</b>

## ◀ (إجمالي الشكاوى، البلاغات، المخالفات، السلع المضبوطة، والقضايا خلال عام 2024)

م	المديرية / الإدارة	الشكاوى	البلاغات	المخالفات	السلع المضبوطة	القضايا
1	مسقط	18238	3608	1642	18607	2487
2	شمال الباطنة	4915	1470	1686	12321	574
3	جنوب الباطنة ( بركاء )	2192	600	182	655	233
4	ظفار	1275	737	294	35531	119
5	الداخلية	1509	413	118	12554	101
6	جنوب الشرقية	1238	277	320	1874	105
7	جنوب الباطنة (الرستاق)	756	209	448	1835	76
8	الظاهرة	849	273	189	12265	16
9	شمال الشرقية	743	250	310	6655	70
10	البريمي	960	188	119	11975	85
11	الوسطى	44	52	130	1211	4
12	مسندم (خصب)	27	5	15	216	4
13	مسندم ( دبا )	27	2	14	55	1
14	المزيونة	3	2	12	94	0
	<b>الإجمالي</b>	<b>32776</b>	<b>8086</b>	<b>5479</b>	<b>115848</b>	<b>3875</b>

## قطاع الشكاوي: ◀



أكثر المحافظات ارتفاعا حسب مقدار التغيير	
18238	محافظة مسقط
4915	محافظة شمال الباطنة
2192	محافظة جنوب الباطنة ( بركاء )

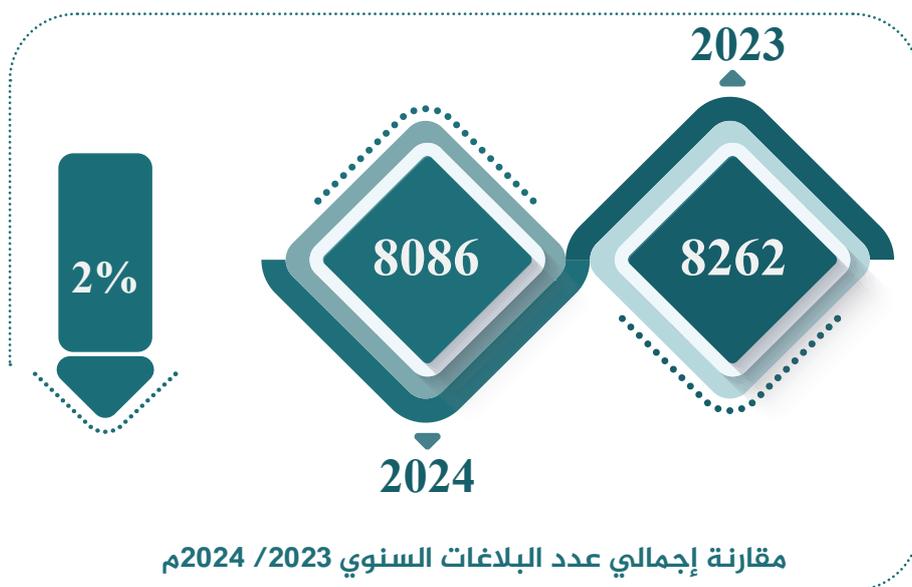
## أعلى القطاعات عددا لمؤشر الشكاوي : ◀

م	القطاع	2023	2024	الفارق	معدل التغيير
1	شكاوي السلع والخدمات	12012	19022	7010	58%
2	الأجهزة الكهربائية والإلكترونية	3509	5388	1879	53%
3	شكاوي المركبات	5656	6247	591	10%

## نقاط تحليلية في قطاع الشكاوى:

- 01 سجل مؤشر عام إجمالي الشكاوى ارتفاعاً بمعدل 23% خلال العام 2024م مقارنة مع العام 2023م.
- 02 محافظة مسقط أكثر المحافظات ارتفاعاً حسب مقدار التغيير بلغ (18238) شكوى عن العام 2023م.
- 03 قطاع شكاوي السلع والخدمات أكثر القطاعات ارتفاعاً حسب مقدار التغيير بلغ (19022) شكوى عن العام 2023م.
- 04 تم حل 95% من إجمالي عام الشكاوى في كافة مديريات وإدارات حماية المستهلك.

## البلاغات:



أكثر المحافظات انخفاضاً حسب مقدار التغيير	
3608	محافظة مسقط
277	محافظة جنوب الشرقية
250	محافظة شمال الشرقية

أكثر القطاعات انخفاضاً حسب مقدار التغيير	
1788	المواد الاستهلاكية الغذائية
1249	وكالات السيارات وورش الإصلاح وبيع قطع الغيار
692	الملابس الجاهزة والمنسوجات وخياطتها

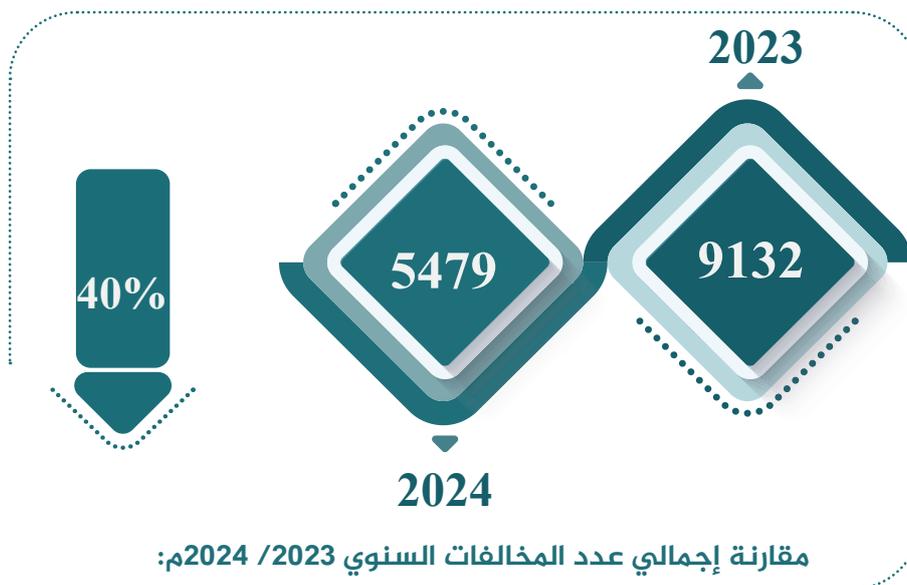
## مقارنة تحليلية لقطاع البلاغات:

- 01 سجل مؤشر عام إجمالي البلاغات انخفاضا بمعدل ( 2% ) خلال العام 2024م مقارنة بالعام 2023م.
- 02 سجلت محافظة مسقط أعلى مقدار تغيير بانخفاض بلغ (3608) بلاغ مقارنة بالعام 2023م.
- 03 قطاع المواد الاستهلاكية الغذائية أكثر القطاعات انخفاضا حسب مقدار التغيير بلغ (1788) بلاغ عن العام 2023م.
- 04 تم حل 99% من إجمالي عام البلاغات في كافة مديريات وإدارات حماية المستهلك.

## أعلى القطاعات عددا لمؤشر البلاغات :

م	القطاع	2024	2023	الفارق	معدل التغيير
1	المواد الاستهلاكية الغذائية	1788	2221	433	19%
2	وكالات السيارات وورش الإصلاح وبيع قطع الغيار	1249	1164	85	7%
3	الملابس الجاهزة والمنسوجات وخياطتها	692	905	213	24%
4	المطاعم والمقاهي	675	689	14	22%
5	الأجهزة الكهربائية والالكترونية	546	514	32	6%
6	المقاولات ومواد البناء	332	405	73	18%
7	ورش الالمنيوم والحدادة والنجارة	327	390	63	16%

## المخالفات: ◀



أكثر المحافظات ارتفاعا حسب مقدار التغيير	
1686	محافظة شمال الباطنة
1642	محافظة مسقط
294	محافظة ظفار

أكثر المخالفات التي تم رصدها	
1892	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات
1041	عدم اصدار فواتير الشراء
393	رفع الأسعار دون موافقة الهيئة

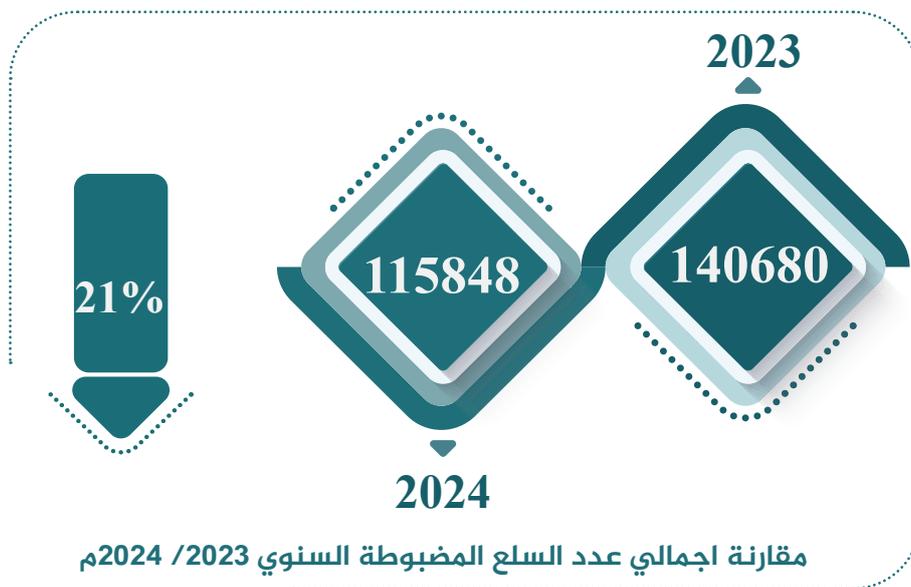
## مقارنة تحليلية لقطاع المخالفات:

- 01 سجل مؤشر عام إجمالي المخالفات انخفاضا بمعدل ( 40% ) خلال العام 2024م مقارنة بالعام 2023م
- 02 سجلت محافظة شمال الباطنة أعلى مقدار تغيير بارتفاع بلغ (1686) مخالفة مقارنة بالعام 2023م.
- 03 سجلت محافظة شمال الباطنة أعلى عدد من المخالفات بعدم اصدار فواتير الشراء حيث بلغ عددها (305) مخالفة.
- 04 بيع سلع منتهية الصلاحية سجلت معظمها في محافظة شمال الباطنة بعدد (115) مخالفة.
- 05 الإعلانات التجارية المضللة سجلت معظمها في محافظة مسقط بعدد (85) مخالفة.
- 06 عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات تصدر رأس القطاعات وسجلت معظمها في محافظة شمال الباطنة بعدد (771) مخالفة.

## أعلى القطاعات عددا لمؤشر المخالفات :

م	قطاعات المخالفات	2024	2023	الفارق	نسبة التغيير
1	عدم وضع الأسعار الخاصة بالسلع والخدمات	1892	4366	2474	57%
2	عدم إصدار فواتير الشراء	1041	1072	31	3%
3	أخرى	399	416	17	4%
4	رفع الأسعار دون موافقة الهيئة	393	634	241	38%
5	بيع سلع منتهية الصلاحية	285	478	193	40%
6	الإعلانات التجارية المضللة	213	356	143	40%
7	اختلاف السعر المعروض عن المفوتر	134	266	132	50%
8	التخفيضات و العروض الترويجية المضللة والغير مرخصة	125	186	61	33%
9	التبغ الممضوغ والغير المدخن بأنواعه	135	161	26	16%
10	بيع واستيراد وتداول المنتجات المخلة بالأداب بالنظام العام	69	116	47	41%

## السع المضبوطة : ◀



## أكثر المحافظات انخفاضا حسب مقدار التغيير

1686	محافظة مسندم
1642	محافظة مسقط
294	محافظة ظفار

## القطاعات المقارنة مع العام الماضي حسب مقدار التغيير

14067	التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه
16619	حظر تداول بعض المنتجات
3606	الغش والتقليد
3031	المنتجات المخالفة للمواصفات والمقاييس

## مقارنة تحليلية لقطاع السلع المضبوطة:

- 01 سجل مؤشر عام إجمالي السلع المضبوطة انخفاضا بمعدل 21% خلال العام 2024م مقارنة بالعام 2023م. وجاء الانخفاض نتيجة الانخفاض في عدة قطاعات أعلاها قطاع المنتجات المخالفة للمواصفات والمقاييس، وبعدها قطاع التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه، ثم قطاع الغش والتقليد لبعض المنتجات، وأخيرا قطاع المنتجات التي يحظر تداولها في الأسواق المحلية.
- 02 سجلت محافظة مسندم أعلى مقدار تغيير بانخفاض بلغ (1686) مقارنة بالعام 2023م.
- 03 قطاع المنتجات المخالفة للمواصفات والمقاييس سجل انخفاضا مقارنة بالعام 2023م بمقدار تغيير 95%.
- 04 قطاع التبغ الممضوغ وغير المدخن بانواعه سجل انخفاضا مقارنة مع 2023م بمقدار تغيير 52%.
- 05 قطاع الغش والتقليد لبعض المنتجات سجل انخفاضا مقارنة بالعام 2023م بمقدار تغيير 45%.
- 06 قطاع المنتجات التي يحظر تداولها في الأسواق المحلية سجل انخفاضا مقارنة بالعام 2023م بمقدار تغيير 7%.

## أعلى القطاعات عددا لمؤشر السلع المضبوطة:

م	قطاعات السلع المضبوطة	2023	2024	الفارق	نسبة التغيير
1	سلع منتهية الصلاحية	8553	41607	33054	71%
2	حظر تداول بعض المنتجات	17829	16619	1210	7%
3	التبغ الممضوغ وغير المدخن بأنواعه	29240	15173	14067	48%
4	الملابس والمنتجات المخلة بالآداب العامة	1911	10470	8559	448%
5	حظر تداول السيجارة والشيشة الإلكترونية	1604	7712	6108	381%
6	الغش والتقليد	7019	3606	3413	49%
7	المنتجات المخالفة للمواصفات والمقاييس	65500	3031	62469	95%
8	تداول سلع قبل استيفاء شروط الصحة والسلامة	1985	1976	9	0.5%

## الجهود التنسيقية بين الهيئة والجهات الحكومية فيما يتعلق بالرقابة والتفتيش:

الحملات التفتيشية التعاونية بين الهيئة والجهات الأخرى خلال العام 2024م

عدد الزيارات	عدد الحملات	نوع العمل أو نشاط التعاون	الجهة
6	6	حملة تفتيشية مشتركة على الصالونات والعيادات التجميلية	وزارة الصحة
2371 زيارة	1	حملة تفتيشية مشتركة على قطع غيار المركبات	وزارة التجارة والصناعة وترويج الإستثمار
22 زيارة (تمت زيارة 365 مؤسسة تجارية)	1	حملة تفتيشية مشتركة للأجهزة والمعدات الكهربائية	
1 (تمت زيارة 6 مؤسسة تجارية)	1	حملة تفتيشية مشتركة للرقابة على الغش في سلعة الأرز	
6 (تمت زيارة جميع المحلات)	1	حملة تفتيشية مشتركة على الفواكه والخضروات لسوق المركزي (سلال)	وزارة الثروة الزراعية والسمكية وموارد المياه
6 (تمت زيارة جميع المحلات)	1	حملة تفتيشية مشتركة على سوق الأسمك المركزي	
2 (تمت زيارتها 197 مؤسسة تجارية)	1	حملة تفتيشية مشتركة على لمتابعة قرار حظر أكياس التسوق البلاستيكية	هيئة البيئة

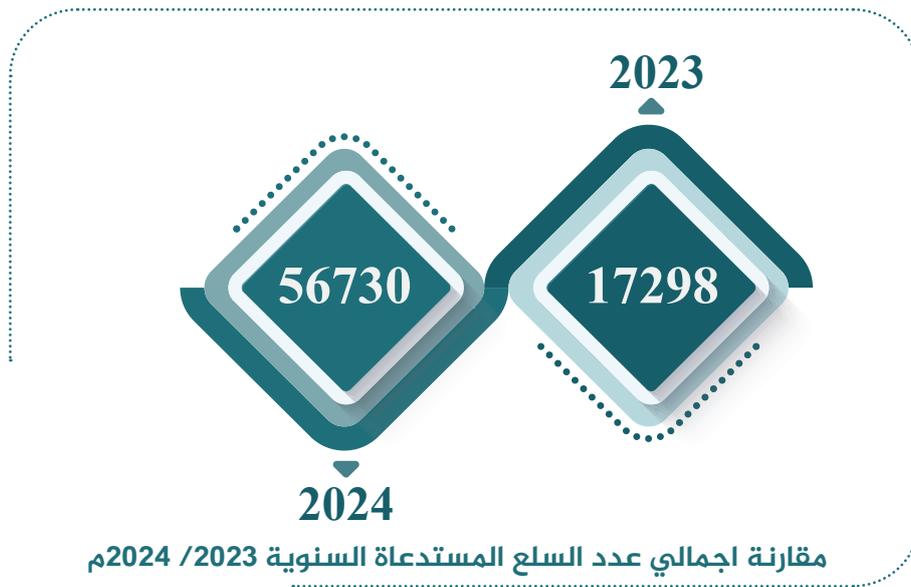
## القضايا:

المبالغ المسترجعة (ر.ع)	الغرامات المالية (ر.ع)	أحكام البراءة	القضايا المحكومة لصالح المستهلك	القضايا المتداولة في القضاء	إجمالي القضايا المحالة	المديرية / الإدارة
1,344,238.79	426,450	101	771	1615	2487	مسقط
38,034.38	11,950	5	49	51	105	صور
96,208.08	18,500	8	103	122	233	بركاء
1,148,672.02	38,090	31	220	323	574	صحر
29,832.60	4,300	0	32	38	70	إبراء
61,654.82	3,300	7	21	73	101	نزوى
718	100	0	1	3	4	هيماء
55,920.22	8,520	1	8	7	16	عبري
81,426.32	3,370	3	33	49	85	البريمي
75,160.82	55,050	8	35	76	119	صلالة
0	0	0	0	0	0	المزبونة
18,167.62	15,566	9	26	41	76	الرستاق
320	100	0	2	2	4	خصب
0	0	0	0	1	1	دبا
<b>2,950,353.67</b>	<b>585,296</b>	<b>173</b>	<b>1301</b>	<b>2401</b>	<b>3875</b>	<b>الإجمالي</b>

## الإيرادات المالية المحصلة خلال العام 2024م

م	الإدارات	غرامات وجزاءات	رسوم واتباع إدارية أخرى	المجموع
1	الفرع الرئيسي - مسقط	26640	95025	121665
2	مديرية شمال الباطنة - بصرار	8265	350	8615
3	إدارة نزوى	6985	1150	8135
4	إدارة ظفار - صلالة	18675	0	18675
5	إدارة عبري	4825	25	4850
6	إدارة بركاء	13815	0	13815
7	إدارة خصب	320	25	345
8	إدارة هيماء	4270	0	4270
9	المزيونة	570	0	570
10	إدارة الرستاق	6125	125	6250
11	إدارة ابراء	4320	375	4695
12	سناو	280	0	280
13	إدارة صور	3145	100	3245
14	الكامل والوافي	4210	0	4210
15	السويق	1800	0	1800
17	إدارة البريمي	3800	150	3950
18	إدارة دبا	200	150	350
19	إدارة مصيرة	80	0	80
	المجموع	108325	97475	205800

## الاستدعاءات: ◀



م	القطاع	2024	2023	الفارق	معدل التغيير
1	مركبات	55599	16895	38704	229%
2	أجهزة كهربائية والإلكترونية	1103	240	863	360%
3	أخرى	28	163	135	83%
	الإجمالي	56730	17298	39432	228%

## ◀ ما تم إنجازه لرفع نسبة الاستجابة للاستدعاءات المنشورة

تفعيل نظام الربط الإلكتروني لاستدعاء المركبات بين الهيئة والإدارة العامة للمرور والذي تتمثل أهميته في أربعة أطراف مستفيدة وهي:

- 01 الهيئة في متابعة نسبة الاستجابة للاستدعاءات المنشورة والتأكد من أن الاستدعاء يصل لأصحاب العلاقة.
- 02 شرطة عمان السلطانية في التقليل من الحوادث المرورية الناتجة عن العيوب المصنعية للمركبات.
- 03 الوكيل المحلي للمركبات في رفع نسبة الإنجاز للاستدعاءات المنشورة وتوفير البيانات المطلوبة عن آخر مالك للمركبة وحالة المركبة ( سواء كانت تستخدم في الطرقات أم تم تصديرها او خارج الخدمة).
- 04 المستهلك في سهولة التواصل معه لإعلامه بوجود استدعاء لمركبته وحفظ المال العام في عدم إصلاح المالك لمركبته من حسابة الخاص.

## طلبات رفع الأسعار:

بلغ إجمالي طلبات رفع الاسعار للمنتجات والتي تم الموافقه عليها ثمانية آلاف ومئتين وخمسة وثلاثون (8235) في حين بلغ اجمالي طلبات الموافقات الصادرة للسلع 216 موضحة حسب الاتي:

م	نوع القطاع	عدد الموافقات
1	مواد غذائية	100
2	مواد استهلاكية	22
3	قطاعات	19
4	قطع غيار	3
5	خدمات	72

## المجتمع (تعزيز الوعي):

تجسيدا للشراكة المجتمعية وتعزيز قيم النزاهة وترسيخ ثقافة حماية المستهلك، أولت هيئة حماية المستهلك اهتماما بالجوانب الاعلامية والتوعوية من خلال تنفيذ العديد من البرامج والأنشطة والفعاليات، وذلك على النحو التالي:

العدد	المادة الإعلامية
96	الوسائط الإعلامية المرئية
1172	التصاميم والمطبوعات والمنشورات التوعوية والإعلامية
1449	المنشورات الإعلامية
60	الظهور الإعلامي
(3) حملات موسعة في مختلف محافظات السلطنة	الحملات التوعوية
14	الحملات الإعلامية المكثفة

## شبكات التواصل الاجتماعي:

احصائية عدد البلاغات والشكاوى المستلمة عبر قنوات التواصل الاجتماعي:

البيان	اجمالي الشكاوى والبلاغات المستلمة
موقع الهيئة الإلكتروني	29520
مركز الاتصالات	2859
صالة خدمات المراجعين	8474
الإجمالي	40853

## احصائية متابعي حسابات هيئة حماية المستهلك عبر قنوات التواصل الاجتماعي كالتالي:

- 01 عدد المتابعين (فيسبوك)..... 114808
- 02 عدد المتابعين (منصة إكس)..... 584082
- 03 عدد المتابعين (انستجرام)..... 24872
- 04 عدد المشاركين (يوتيوب)..... 1740

## إنجازات الهيئة في مستهدفات رؤية عمان 2040:

### مستهدفات رؤية عمان 2040

المتحقق 2024	المستهدف 2024	المتحقق 2023	خط الأساس	الأهداف
89%	45%	38%	38%	وضع إطار عمل للحصول على عدد المؤسسات التي يتم التفتيش عليها
				رفع نسبة تغطية المؤسسات التي يتم التفتيش عليها
10%	بانتظار اعتماد الأساس	-	-	إيجاد إطار عمل للتعامل مع المخالفات المتكررة
7%		-	-	وضع آليه لخفض المخالفات المتعلقة بارتفاع الأسعار
2%		-	-	وضع آليه لخفض المخالفات المتعلقة بالغش التجاري
6%		-	-	وضع آليه لخفض المخالفات المتعلقة بالإعلانات المضللة
18%	41%	18%	45%	خفض نسبة الشكاوى الناتجة عن قلة الوعي
95%	95%	95.5%	95%	رفع نسبة الشكاوى التي تم حلها من قبل الهيئة من إجمالي الشكاوى
93%	86%	88%	80%	رفع نسبة البلاغات التي تم التعامل معها خلال 3 أيام عمل
87%	86%	94%	80%	رفع نسبة الشكاوى التي تم التعامل معها خلال 10 أيام عمل
91%	83%	80%	75%	رفع نسبة البلاغات التي تم حلها خلال 10 أيام عمل
84%	47%	84%	40%	رفع نسبة الشكاوى التي تم حلها خلال 30 يوم عمل
71%	77%	71%	71%	رفع نسبة الخدمات والإجراءات المرقمنة المقدمة للمستفيد من إجمالي الخدمات
75%	75%	28%	67%	نسبة رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة من الهيئة

## مشاريع الهيئة لتحقيق رؤية عمان 2040 خلال عام 2024م

نسبة إنجاز المشاريع		المشاريع
المتحقق	المستهدف	
100%	100%	إعداد دليل استرشادي متكامل لأعمال التفتيش
20%	100%	استخدام رمز الاستجابة السريع (QR Code) في تسهيل تسجيل بيانات المؤسسات التجارية
100%	100%	مراجعة وتعديل ضوابط فرض الغرامات
100%	100%	إعداد دليل (فرض الغرامات الإدارية)
100%	100%	معالجة عدم تحصيل الغرامات الإدارية
75%	75%	برنامج مؤسسات صديقة للمستهلك
100%	100%	الحملات الإعلامية
85%	85%	بناء مؤشرات تمكين المستهلك بحقوقه وواجباته
55%	70%	إرساء نظام إدارة الجودة وفق مواصفات عالمية لجميع تقسيمات الهيئة
66%	90%	تنفيذ خطة التحول الرقمي
75%	100%	تطوير وتحديث نظام إدارة الشكاوى والبلاغات (ميدان)
100%	100%	مبادرة تدريب وتأهيل موظفي خدمات المراجعين وموظفي الصفوف الامامية لمتابعة الخدمة في خدمة العملاء
80%	100%	التطوير المستمر للنظم والتشريعات

## أبرز التحديات التي واجهت الهيئة

- 01 تحدي في استكمال تنفيذ مشروع رمز الاستجابة السريع وذلك لعدم تجاوب الجهات ذات العلاقة بالصورة المطلوبة وأهمية المبادرة الكبيرة في تسهيل الأعمال وتوفير بيانات دقيقة ، لذلك تم التوصية على اضافة المشروع ضمن الخطة السنوية للعام القادم والعمل بإجراءات جديدة وبخطة تنفيذ جديدة.
- 02 نظرا لتأخر تعزيز الموازنة الخاصة بمشروع التحول الرقمي، تأخر التعاقد مع الشركة المنفذة للمشروع، والذي بدوره أدى إلى تأخر تنفيذ الخطة الموضوعة لمشروع التحول الرقمي.
- 03 تأخر الردود من الجهات ذات العلاقة بمرئياتهم حول القرارات التشريعية أدى على عدم الانتهاء من إصدارها.

## الخاتمة

في الختام، يجدر الإشارة إلى أن 2024م، كانت مليئة بالتحديات والفرص التي أسهمت في تطوير وتحسين أداء الهيئة في مختلف المجالات، حيث تمكنت الهيئة من تحقيق العديد من الإنجازات التي تساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز دورها في خدمة المجتمع والمستفيدين.

ومن خلال الجهود المتواصلة والعمل الجماعي، تمكنت الهيئة من التغلب على العديد من العقبات وتحقيق النتائج المرجوة، إلا أنه في الوقت نفسه، لا يزال أمام الهيئة الكثير من الفرص للتحسين والتطوير، لذلك، تواصل التزامها بتطوير الأداء وتعزيز الجودة في جميع جوانب العمل.

ومما لا شك فيه، كان للشركاء، والمستفيدين، الدور الكبير في تحقيق الكثير من الإنجازات، من خلال تكاملهم ودعمهم المستمر وتعاونهم المثمر، وتتطلع الهيئة إلى المزيد من الإنجازات في العام المقبل، فبالعمل الجاد والمستمر، تتحقق الأهداف الطموحة ويتواصل النجاح والتميز في المستقبل.

نتطلع إلى المستقبل بكل تفاؤل وثقة، ساعين في كل خطوة نحو تقديم أفضل الخدمات وتعزيز رضا المستفيدين.

”والله ولي التوفيق“

هيئة حماية المستهلك

[www.cpa.gov.om](http://www.cpa.gov.om)

خط المستهلك

80079009 - 80077997