

برعاية دولة رئيس مجلس الوزراء

الاستاذ تمام سلام

"استراتيجية مديرية حماية المستهلك للعامين 2015 - 2016"

بمناسبة اليوم العالمي لحقوق المستهلك

بالتعاون مع



Brand Protection Group - Lebanon

جمعية حماية المنتجات والعلامات التجارية - لبنان

1739

www.economy.gov.lb



@ConsProtLeb



Consumer Protection Lebanon



Consumer Protection Lebanon
Mobile Application



الخطة الاستراتيجية لمديرية حماية المستهلك للعامين 2015 - 2016



الجمهورية اللبنانية
وزارة الاقتصاد و التجارة
المديرية العامة للاقتصاد والتجارة

استراتيجية وخطة عمل مديرية حماية المستهلك

للعامين 2015 - 2016

الهدف من هذه الخطة الاستراتيجية

تهدف هذه الاستراتيجية الى تفعيل العمل الرقابي في وزارة الاقتصاد والتجارة بشكل عام، ومديرية حماية المستهلك والمصالح الاقليمية، أي مصالح الاقتصاد والتجارة في المحافظات بوجه خاص.

بداية لا بد من القاء الضوء على عنصري التعبير، أي الحماية أولا والمستهلك ثانيا:

الحماية: أي القيام بالإجراءات الآيلة الى منع الأذى والحاق الضرر وحصول الشخص على حقه أو حصوله على التعويض المناسب للضرر الذي لحق به واتخاذ الاجراء القانوني بحق الجهة المسببة للأذى أو الضرر أو التي حالت دون الحصول على الحق أو التعويض المناسب عن الضرر .

المستهلك: الشخص الطبيعي او المعنوي، الشخص الفرد أو الجماعة التي تبغي الحصول على سلعة مهما كان نوعها أو خدمة مهما كانت غايتها.

من هنا ، فإن العمل أو الوظيفة التي تهدف الى حماية المستهلك ، هو من اهم الاعمال أو هي من أهم الوظائف لأن كليهما يترتب عليهما تأمين ظروف عيش كريمة للمواطن وتأمين مصالح المستهلكين اضافة الى الأثار الاقتصادية الناتجة عنهما. وإن الهيئة او الادارة المنوط بها هذا العمل أو تلك الوظيفة ونعني بها مديرية حماية المستهلك والمصالح الاقليمية في المحافظات يقع على عاتقهم مسؤوليات كبيرة وكثيرة في تحقيق الاهداف المرجوة.

إلا أن هذه الهيئات أو الادارات المنوط بها مهمة الحماية لا يمكنها أن تقوم بدورها بالشكل المطلوب وتحقيق الاهداف المرجوة، الا اذا توفرت لها الكوادر البشرية (المراقبين) والوسائل المادية (الاليات المطلوبة لتنفيذ المهام من وسائل يدوية أو تقنية أو لوجستية) والوسائط القانونية من قرارات ومراسيم وقوانين ترعى الاحكام العامة والخاصة في تنفيذ المهام.

فالهدف الاساسي من انشاء مديرية حماية المستهلك كوحدة ادارية في وزارة الاقتصاد والتجارة وكجهاز رقابي، هو التثبيت من صلاحية ونوعية وسلامة السلع الاساسية والمواد الغذائية وجودة الخدمات ومراقبة الاسعار وقمع الغش والحد من الاحتكار وضبط المخالفات وتنظيم محاضر ضبط واتخاذ الاجراءات القانونية المناسبة بحق المخالفين اضافة الى ارشاد وتوعية مقدمي الخدمات والتجار والمستهلكين.

وقد دأبت الوزارة، من خلال المديرية والمصالح الاقليمية، على العمل بأقصى طاقتها ضمن الصلاحيات المعطاة لها من اجل تحقيق هذه الاهداف.

التخطيط الاستراتيجي لتحسين الجودة

لما كانت المادة الاولى من المرسوم 841 (تنظيم مديرية حماية المستهلك وتحديد ملاكها وشروط التعيين الخاصة فيها) الصادر في 6 كانون الاول 2008 قد نصت على أن تقوم مديرية حماية المستهلك بوضع خطة استراتيجية وبرامج عمل سنوية توضع بالتنسيق مع المديرية العامة للاقتصاد والتجارة،

وحيث أن المذكرة رقم 8 / 2 / أ. ت تاريخ 2015/2/11 الصادرة عن المدير العام للاقتصاد والتجارة السيدة عليا عباس نصت على تشكيل لجنة لإعداد خطة عمل واستراتيجية مديرية حماية المستهلك للعامين 2015 – 2016، على أن تشمل الاهداف المفترض تنفيذها خلال هذين العامين لتفعيل دور المديرية والمصالح الاقتصادية لناحية التثبث من نوعية وسلامة الخدمات والسلع، وبخاصة الغذائية منها، مراقبة الأسعار وحركتها، إعداد الوثائق والنشرات الخاصة بتوعية المستهلك وإرشاده، القيام بالأبحاث المتعلقة بالمواضيع المذكورة سابقاً، كما تحديد الاعمال المفترض انجازها ضمن الية التنفيذ والنطاق الزمني للوصول الى هذه الاهداف،

لذا،

ان مديرية حماية المستهلك عملت على وضع هذا التخطيط المستقبلي للاعوام القادمة، الذي يراعي الموارد والمعوقات الداخلية والخارجية للمديرية. ويتمثل في مجموعة من العمليات تبدأ برسم الصورة التي تهدف المديرية للوصول اليها في المستقبل القريب، ثم تم تحديد الأهداف التي تساعد على تحقيق هذه الصورة، وصولاً إلى الاستراتيجيات والوسائل الكفيلة بتحقيق هذه الأهداف.

ان هذه الخطة الاستراتيجية ما هي الا نتاج أو مخرجات لعمليات التخطيط الاستراتيجي التي ارتكزت الى الية التحليل الرباعي أو البيئي أي تحليل نقاط القوة والضعف والتهديدات والفرص؛ التي تهدف إلى تقييم ودراسة الوضع الاستراتيجي الحالي للمديرية للتعرف على نواحي القوة والضعف فيها وفرص التطوير المتاحة لها والتهديدات التي قد تتعرض لها مما ساعد على وضع الخطط التنفيذية التطويرية للمديرية.

ان هذه الخطة الاستراتيجية تهدف الى تحسين الجودة والتعرف على الوضع القائم من حيث جوانب القوة التي ينبغي تطويرها وجوانب القصور التي تحتاج إلى مزيد من الاهتمام، وذلك وفق معايير الجودة التي أعدتها المديرية العامة للاقتصاد والتجارة.

الخطة الاستراتيجية لمديرية حماية المستهلك

2015-2016

أعضاء لجنة وضع الاستراتيجية وخطة العمل:

مدير حماية المستهلك بالإنابة المهندس طارق يونس رئيسا

رئيس مصلحة الاقتصاد والتجارة في محافظة الجنوب السيد علي شكرون عضوا

رئيس دائرة مكافحة الاحتيال والغلاء بالإنابة السيد موسى كريم عضوا

الخبير في ادارة الاعمال والتسويق المهندس عماد يوسف عضوا

الخبير في العلوم الغذائية الدكتور ايلي بو يزيك عضوا

الخبير في المعلوماتية السيد علي بيطار عضوا

الخبير في الاقتصاد السيد رازي الحاج عضوا

اولاً: تحليل بيئة العمل

البيئة الداخلية	
Weakness نقاط الضعف	Strength نقاط القوة
<ul style="list-style-type: none"> غياب موازنة واضحة لمديرية حماية المستهلك نقص كبير في المعدات الضرورية للقيام بأعمال الرقابة نقص في عدد الموظفين وارتفاع معدل انتقال المراقبين الى وظائف اخرى عدم توفر نظام معلوماتي متطور يحتوي على قاعدة معلومات واضحة تحدد المخاطر عدم توفر قاعدة معلومات لتخزين نتائج الفحوصات المخبرية مما يعيق تقييم المخاطر ووضع خطة وقائية مسبقة عدم توفر اليات تابعة للمديرية تسمح بنقل المراقبين الى الاسواق عدم القدرة على تطبيق الهيكلية الجديدة المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك 	<ul style="list-style-type: none"> وجود طاقات بشرية مؤهلة علميا في المديرية معدل عمر الموظفين لدى المديرية لا يتعدى الثلاثين عاما توفر العديد من التشريعات والمراسيم اللازمة لتفعيل عمل المديرية (قانون حماية المستهلك، المرسوم رقم 841، ...)
البيئة الخارجية	
Threats التهديدات	Opportunities الفرص
<ul style="list-style-type: none"> تأخر السلطة التشريعية في اقرار بعض مشاريع القوانين التي ارسلتها الوزارة والتي تساعد في حماية المستهلك (قانون المنافسة، ...) تأخر السلطة التنفيذية في اقرار بعض مشاريع المراسيم التي اعدتها الوزارة (مرسوم تحديد المبادئ العامة التي ترعى الاعلانات، مرسوم تنظيم عمل المجلس الوطني لحماية المستهلك، ...) غياب الية واضحة للتعاون والتنسيق بين الادارات العامة عدم توفر قاعدة بيانات مركزية حول مختلف المؤسسات التجارية في كافة المناطق اللبنانية بالإضافة الى عدم توفر رقم موحد للتعريف بالمؤسسات التجارية عدم توفر قاعدة معلومات مركزية حول نتائج الفحوصات المخبرية لتقييم المخاطر ووضع خطة وقائية مسبقة. ازدياد عدد العمالة الاجنبية في لبنان مما يؤدي الى الفوضى والعشوائية في الاسواق غياب المعايير الموحدة لصحة الغذاء غياب المجلس اللبناني للاعتماد خاصة حول شهادات المطابقة المعطاة للمؤسسات 	<ul style="list-style-type: none"> وجود رأي عام مؤيد وداعم لتحركات المديرية وجود الرغبة في القطاع الخاص والاكاديمي بدعم مديرية حماية المستهلك

ثانياً: الواقع الحالي

المجموع	كانون أول	تشرين ثاني	تشرين أول	أيلول	آب	تموز	حزيران	أيار	نيسان	آذار	شباط	كانون ثاني	2014
13973	1151	1178	1216	1278	1236	1121	998	1087	1166	1094	1193	1255	عدد الدوريات
14237	1836	1554	1377	1313	983	917	921	1113	1118	988	1028	1089	عينات
217	15	22	24	24	16	14	16	15	16	24	18	13	محاضر حجز
224	20	17	20	24	18	18	23	10	24	24	13	13	عمليات التلف
342	70	49	11	32	27	40	18	37	17	13	18	10	محاضر الضبط
69286	5177	6254	6121	6754	6193	5364	5101	4818	5415	5816	5835	6438	المؤسسات
5112	203	203	548	376	585	300	399	491	481	552	487	487	مصوغات
15	0	1	1	1	1	0	2	1	1	4	2	1	استيراد ألماس
11	0	0	1	0	0	1	2	2	2	0	0	3	تصدير ألماس
5936	486	435	476	543	491	517	455	463	528	488	501	553	البيانات الجمركية
192	28	4	4	25	8	4	12	11	26	25	29	16	مذكرات تصليح ، تركيب عداد
1366	130	148	129	98	88	83	81	136	141	116	83	133	سعة + عداد صهرنج
5467	505	406	374	441	380	456	338	438	387	509	680	553	محطات
104	5	13	0	3	1	12	3	11	1	46	5	4	مراكز تعبئة الغاز
1178	185	144	111	85	77	94	111	81	90	74	56	70	الشكاوى
1392	108	134	130	135	117	116	117	116	72	126	120	101	نشرة أسعار الفاكهة والخضار

الاعمال المنجزة في مديرية حماية المستهلك والمصالح الاقتصادية في المحافظات خلال العام 2014

ثالثاً: رسالة مديرية حماية المستهلك

"الوصول إلى إطار عمل متطور في لبنان لضمان مصلحة المستهلك وذلك من خلال السعي لبلوغ مرحلة يصبح فيها: المستهلك مطلع على حقوقه ويثق بدور المديرية في حمايته، المحترف مطلع على واجباته ويلتزم بالقوانين والانظمة المرعية الاجراء، كافة المؤسسات التجارية مراقبة بشكل دوري ويتم التأكد من التزامها تطبيق احكام قانون حماية المستهلك، وجميع الاطراف المعنية تتعاون سوياً وتسعى بشكل دائم لزيادة الكفاءة والفعالية بهدف تحسين الخدمات لحماية المستهلك".

رابعاً: رؤية مديرية حماية المستهلك

إن رؤية مديرية حماية المستهلك هي "ضمان بيئة آمنة وتجارة عادلة ومنصفة بالنسبة للمستهلكين والتجار على حد سواء".
إن تحقيق هذه الرؤية سوف يكون من خلال تطبيق قانون حماية المستهلك ومن خلال تقديم النصح للمستهلك وللمؤسسات التجارية.

خامساً: القيم والمبادئ

تؤمن مديرية حماية المستهلك خدمات عالية الجودة للمستهلك اللبناني فضلاً عن تثقيفه وكسب ثقته تسهياً لسير العجلة الاقتصادية وحفاظاً على مبدأ المنافسة الشريفة.

أما المبادئ التي تؤكد التزامنا بضمان المعايير العالية فقد أدرجناها في المنشور التالي:

- المساواة والصدق في التعامل مع الجميع .
- العمل بمسؤولية.
- تلبية حاجات المستهلك.
- التنسيق والتعاون الفعّال مع باقي الادارات والمؤسسات العامة.

سادسا: الغايات الاستراتيجية

ان الغايات الاستراتيجية لمديرية حماية المستهلك تتلخص بالنقاط التالية:

- تأمين سلامة الغذاء.
- محاربة الإعلانات الخادعة.
- التأكد من جودة البضائع.
- مكافحة الغلاء وارتفاع أسعار البضائع والخدمات.
- توعية المستهلك حول حقوقه وواجباته.
- محاربة البضائع المقلدة وآلية مكافحتها.
- تعزيز ثقة المستهلك بالمديرية

وعليه فإن المحاور الرئيسية لهذه الاستراتيجية تنقسم الى:

- زيادة الوعي والارشاد للمستهلكين والتجار
- تفعيل الرقابة
- تحديث التشريعات
- التدريب ورفع اداء الموظفين
- تحضير الدراسات والابحاث

سابعا: المخرجات ومؤشرات الأداء للوصول الى الغايات الاستراتيجية

مؤشر الاداء	المخرجات	الهدف	الغاية
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تغطية 80 % من المدارس في كافة المحافظات ➤ تنظيم مسابقات بالتعاون مع المؤسسات الاكاديمية ➤ تحضير اربعة اعداد من نشرة حماية المستهلك الالكترونية ➤ تجميع النصوص المتعلقة بحماية المستهلك وتبويبها في مجلد واحد ليشكل المرجع المعتمد والموثوق والذي تسهل مراجعته ➤ ارسال رسائل قصيرة لكل المشتركين في الهواتف الخليوية مرة كل عام بالتنسيق مع وزارة الاتصالات ➤ زيادة عدد الاطلاقات الاعلامية حول موضوع حماية المستهلك الى ما يزيد 50 اطلالة سنويا 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ التعاون مع القطاع الاكاديمي بهدف وضع استراتيجية لتوعية طلاب المدارس والجامعات ✓ تحضير اعداد من نشرة حماية المستهلك الالكترونية الدورية على أن يصار الى توزيع عدد منها مع الصحف المحلية ✓ تنظيم عدد من الانشطة للإضاءة على اليوم العالمي لحقوق المستهلك ✓ اصدار دليل المستهلك ✓ استخدام التكنولوجيا الحديثة لإبصال الرسائل الى المواطنين ✓ التعاون والتنسيق مع المؤسسات الاعلامية لتوعية المستهلك 	<p>وضع خطط عمل منهجية لتوعية المستهلك</p> <p>إعداد حملات إعلامية متنوعة لتوعية المستهلك</p>	<p>زيادة الوعي والارشاد للمستهلكين والمحترفين</p>

<p>➤ تحضير اعلان جديد يحمل رسالة توعية مرة كل عام</p> <p>➤ زيادة عدد زائري الموقع الالكتروني خلال هذه الفترة بنسبة لا تقل عن 25 %</p> <p>➤ زيادة عدد المتابعين على فايسبوك وتويتر بنسبة لا تقل عن 50 % كل عام</p> <p>➤ مضاعفة عدد الاشخاص الذين قاموا بتحميل التطبيق الخاص بمديرية حماية المستهلك كل عام</p> <p>➤ ارسال رسائل توعية لكافة الاشخاص الذين قاموا بتحميل التطبيق</p> <p>➤ المشاركة في ثلاثة معارض او مؤتمرات كل عام على الاقل</p> <p>➤ متابعة إذاعة التقارير الاسبوعية عن نتائج أعمال المراقبة على الموقع الرسمي كما السعي الى نشرها في وسائل الاعلام وعلى المواقع الالكترونية</p> <p>➤ التعاون مع البلديات وجمعيات التجار وغرف التجارة والصناعة والزراعة لعقد اربعة ندوات سنويا</p>	<p>✓ تحضير حملات دعائية على كافة القنوات</p> <p>✓ تفعيل الموقع الالكتروني الخاص بالمديرية لنشر احداث الاخبار وتلقي الشكاوى والترويج له</p> <p>✓ تفعيل صفحتي المديرية على فايسبوك وتويتر</p> <p>✓ الاستفادة من ميزات التطبيق الخاص بمديرية حماية المستهلك للتواصل مع المستهلكين</p> <p>✓ العمل على تطوير هذا التطبيق بشكل دائم والاستفادة من كافة الميزات التي يقدمها</p> <p>✓ المشاركة في المعارض والمؤتمرات لتوعية المستهلكين</p> <p>✓ وضع الية لإذاعة نتائج اعمال الرقابة</p> <p>✓ عقد سلسلة من الندوات في المؤسسات تهدف الى تذكير المصنعين بواجباتهم</p>	<p>تعزيز التواصل مع المستهلكين</p> <p>حث التجار على الالتزام بتطبيق احكام قانون حماية المستهلك</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>➤ تحضير قاعدة معلومات تسمح بتخزين قاعدة بيانات للمؤسسات التجارية</p> <p>➤ مسح ما لا يقل عن 70% من المناطق اللبنانية خلال الاعوام الثلاثة القادمة</p> <p>➤ سحب عينات من السلع للتأكد من مطابقتها</p> <p>➤ التنسيق مع المنظمات الدولية لتأمين المعدات اللازمة للرقابة (موازين، مكاييل، ...)</p> <p>➤ تسيير دوريات للتأكد من التزام التجار بأحكام القانون 73 / 83 وتنظيم محاضر بحق المخالفين</p>	<p>✓ تصميم نظام معلوماتي يسمح بإجراء رقابة منتظمة تطل جميع المراكز في جميع الأمكنة</p> <p>✓ وضع خطة للقيام بمسح شامل للمناطق الجغرافية وتعبئة استمارات لتقييم المخاطر داخل كل المؤسسات</p> <p>✓ وضع برامج عمل شهرية وأسبوعية تنفذ من خلال تكاليف يومية مرنة تتناسب مع أعداد المراقبين</p> <p>✓ زيادة عدد المؤسسات التي تتم مراقبتها سنويا</p> <p>✓ وضع خطة عمل سنوية حول السلع المفترض التركيز عليها في المراقبة خلال هذا العام</p> <p>✓ السعي لزيادة عدد المراقبين</p> <p>✓ السعي الى تأمين المعدات الضرورية بهدف تفعيل عمليات الرقابة</p> <p>✓ التشدد في تطبيق كافة المواد التي تعنى بالرقابة على الاسعار</p>	<p>استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في تصميم الرقابة</p> <p>تأمين بيئة غذائية سليمة</p> <p>زيادة الموارد البشرية واللوجستية</p> <p>الرقابة على الاسعار والاحتكار</p>	<p>تفعيل الرقابة</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

<p>➤ اطلاق دليل المراقب وتوزيعه على بقية الادارات لتوحيد معايير الرقابة</p> <p>➤ التعاون مع 15 بلدية جديدة كل عام وتدريب المراقبين حول الية الرقابة السليمة</p> <p>➤ وضع الية تسمح بإعلام المستهلك عن نتيجة الشكاوى بشكل إلكتروني على الموقع الخاص بالوزارة او عبر الرسائل القصيرة</p>	<p>✓ وضع دليل المراقب على أن يتضمن التعريف بالرقابة وأنواعها، والحقوق والواجبات وقواعد عمل المراقب وصلاحياته، ووسائل العمل المتاحة له وغير ذلك من الامور الداخلة في عمليات الرقابة</p> <p>✓ متابعة تسيير دوريات مشتركة مع البلديات لإجراء مسح شامل لكافة المؤسسات</p> <p>✓ قبول طلاب جامعات متطوعين لمساندة مراقبي المديرية</p> <p>✓ تفعيل الية تلقي ومتابعة الشكاوى عبر الخط الساخن والتطبيق على الهواتف الذكية والموقع الالكتروني للوزارة</p>	<p>اطلاق مشاريع رائدة لتفعيل الرقابة</p> <p>متابعة شكاوى المواطنين</p>	
<p>➤ اعداد مشروع قانون بحيث تفرض الغرامة مباشرة من قبل المراقبين على المحلات المخالفة</p>	<p>✓ السعي الى اقرار مشروع قانون المنافسة</p> <p>✓ السعي الى اقرار قانون سلامة الغذاء</p> <p>✓ تعديل احكام قانون حماية المستهلك</p> <p>✓ السعي الى اقرار مشروع المرسوم الذي يرفع المبادئ العامة للإعلانات</p> <p>✓ السعي الى اقرار مشروع المرسوم التنظيمي الذي يرفع عمل المجلس الوطني لحماية المستهلك</p>	<p>التعاون مع السلطة التشريعية</p> <p>التنسيق مع السلطة التنفيذية</p>	<p>تحديث التشريعات</p>

<p>➤ التعاون مع كافة الجهات الاجنبية ولا سيما برنامج تاكس التابع للاتحاد الاوروبي بهدف اجراء دورات تدريبية للموظفين</p> <p>➤ التواصل مع المعهد الوطني للإدارة والمعهد المالي ووزارة الدولة لشؤون التنمية الادارية بهدف تأمين التدريب المناسب</p> <p>➤ تأمين بدل نقل عادل</p> <p>➤ تأمين الاليات لتنظيم عملية تنقل الموظفين</p> <p>➤ التنسيق مع غرفة التجارة والصناعة والزراعة لدرس امكانية اجراء تدريب للمراقبين المكلفين حول الية عمل "الوسيط"</p> <p>➤ التعاون مع جمعية حماية العلامات التجارية لتدريب المراقبين</p>	<p>✓ وضع خطة سنوية لدرس الحاجات لتدريب موظفي المديرية وخاصة المراقبين منهم</p> <p>✓ التنسيق مع معاهد التدريب في لبنان بهدف تأمين برامج التدريب المطلوبة</p> <p>✓ وضع خطة لدراسة المشاكل التي تعيق عمل المراقبين ووضع الحلول المناسبة</p> <p>✓ تفعيل دور "الوسيط" المنصوص عنه في القانون</p> <p>✓ وضع خطة سنوية لتدريب المراقبين حول الية الكشف على البضائع المزورة والمقلدة</p>	<p>وضع الية لرفع اداء الموظفين</p> <p>التدريب ورفع اداء الموظفين</p> <p>التدريب حول المهام التي نص عليها قانون حماية المستهلك</p>	<p>التدريب ورفع اداء الموظفين</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------

<p>➤ عقد ثلاثة اجتماعات على الاقل سنويا للمجلس الوطني لحماية المستهلك للتركيز على الامور الهامة وكما دعت الحاجة.</p> <p>➤ التواصل مع وزارات الصحة والسياحة والزراعة والصناعة</p> <p>➤ تحفيز المواطنين على تأسيس جمعيات فاعلة</p>	<p>✓ السعي الى تفعيل دور المجلس الوطني لحماية المستهلك</p> <p>✓ السعي الى تفعيل دور لجنة حل النزاعات</p> <p>✓ التنسيق مع وزارة العدل بهدف الاسراع بإصدار الاحكام بالمحاضر المحالة من قبل الوزارة</p> <p>✓ السعي الى تسيير دوريات مشتركة مع بقية الادارات المعنية بالرقابة</p> <p>✓ التعاون مع المجتمع المدني ولا سيما جمعيات حماية المستهلك والجامعات</p>	<p>تفعيل التنسيق مع القطاع العام</p> <p>تفعيل التنسيق مع الجهات المعنية</p> <p>تفعيل التنسيق مع القطاع الخاص</p>	<p>تفعيل التنسيق مع الجهات المعنية</p>
<p>➤ وضع الالية المناسبة لتطبيق المرسوم 841 المتعلق بتنظيم مديرية حماية المستهلك وتحديد ملاكها</p> <p>➤ تعبئة جميع نتائج الفحوصات المخبرية داخل قاعدة المعلومات</p> <p>➤ استخراج دراستين حول سلامة الغذاء كل عام</p>	<p>✓ درس الاجراءات التنظيمية والتقنية للمواضيع والحالات التي يتطلبها تنفيذ بعض الأحكام الواردة في قانون حماية المستهلك</p> <p>✓ تفعيل العمل بقاعدة المعلومات حول نتائج الفحوصات المخبرية تسمح باستخراج الدراسات المناسبة لتقييم المخاطر</p>	<p>وضع الخطط والدراسات التنظيمية لعمل مديرية حماية المستهلك</p> <p>تحضير دراسات تعنى بتأمين سلامة الغذاء</p>	<p>تحضير الدراسات والابحاث</p>

<p>➤ توقيع اتفاقية تعاون مع جامعة كل عام للقيام بالابحاث المشتركة</p> <p>➤ التنسيق مع المكتب الفني لسياسة الاسعار لتوحيد الجهود لضبط الاسعار عبر إعداد جداول مقارنة بالأسعار التي ابلغ بها المكتب والاسعار التي يجمعها المراقبون</p>	<p>✓ التعاون مع الجامعات في مجال الدراسات والابحاث بهدف الاستفادة من الخبرات الموجودة لديها</p> <p>✓ مراقبة أسعار السلع والخدمات ومتابعتها وحفظ لوائحها كما اصدار تقارير شهرية تساهم في تحليل الوضع الاقتصادي</p>	<p>تحضير الدراسات التي تعنى بالأسعار</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	--