

إستراتيجية المنظمة الدولية للمستهلكين

المنشورة في يوليو 2018

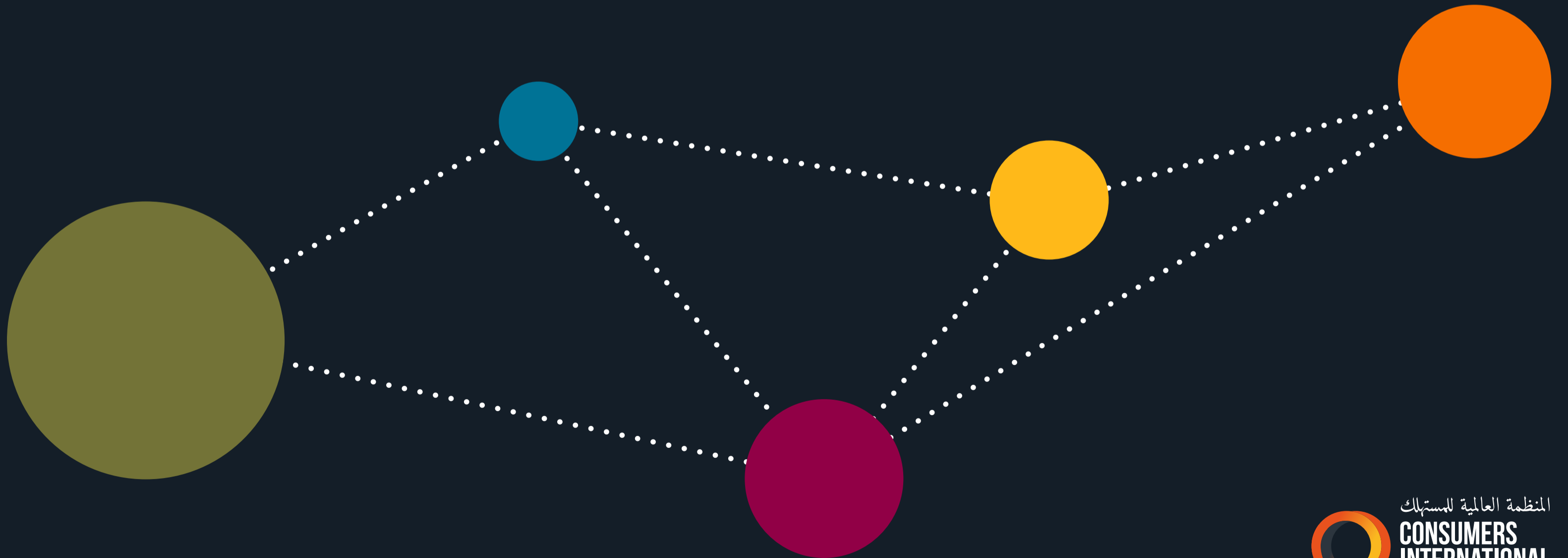


المنظمة العالمية للمستهلك
**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

معا من أجل التغيير

المحتويات

قوة الشراكات	إحداث التغيير	نبذة عنا
<ul style="list-style-type: none">• شبكتنا العالمية• معاً للتغيير• الدعم المالي لطموحنا• شكراً لك	<ul style="list-style-type: none">• دورنا الجوهرى• نظرية التغيير• أولوياتنا الإستراتيجية• خطتنا للتغيير الرقمي• المجالات الرئيسية الأخرى	<ul style="list-style-type: none">• رؤيتنا• تاريخ ثري من تحقيق التأثير• أعضاء منظمنا• الوضع الراهن



نبذة عنا

المنظمة الدولية للمستهلكين
منظمة أعضاؤها
المستهلكون حول العالم.



المنظمة العالمية للمستهلك
CONSUMERS
INTERNATIONAL

رؤيتنا

نؤمن بعالمٍ يستطيع فيه الجميع الحصول على المنتجات والخدمات المستدامة. تضم منظماتنا أكثر من 200 من المنظمات الأعضاء في أكثر من 100 دولة لتمكين حقوق المستهلكين ونصرتهم حيثما كانوا. ونحن نمثل صوتهم في المحافل الدولية لوضع السياسات، وفي الأسواق العالمية؛ لضمان أن يعامل المستهلكون معاملة آمنة، وعادلة، ونزيهة. نتمتع باستقلالية تامة، وليس للمؤسسات أو الأحزاب السياسية أي قيودٍ علينا.

نزاول أعمالنا من خلال عقد شراكات، ونمارس تأثيرنا بنزاهة، وإصرار، وشغف لتحقيق نتائج ملموسة.

المنظمة الدولية للمستهلكين معًا للتغيير.



تاريخ ثري من تحقيق التأثير

- عقدنا شراكة مع الحكومة الألمانية لاستضافة قمة مجموعة العشرين الأولى التي تُعنى بالمستهلكين، لنضع حقوق المستهلكين الرقميين على قائمة الأعمال الدولية.
- لقد كنا سباقين في تبني القواعد التوجيهية الرسمية لحماية المستهلك والمستمة من منظمة الأمم المتحدة وتحديثها لعام 2015، والتي تمثل الدولي لأفضل ممارسات حماية المستهلك.
- لقد أنشأنا وأطلقنا عددًا من المعايير الدولية لعدد من المسائل الأساسية التي تواجه المستهلكين لجلب أفضل الممارسات إلى الدول حول العالم.

أعضاء منظماتنا

أعضاء منظماتنا مجموعات من المستهلكين المستقلين الذين لا يهدفون إلى الربح، وهم منتشرون في جميع أنحاء العالم. وهو يحققون كل يوم تحسينات تشمل مناحي الحياة من أجل المستهلكين ومعهم.

فلقد كان العديد منهم من الأصوات الوطنية الرائدة والأكثر ثقة لدى المستهلكين لعقود، وتقع على عاتقهم مسؤولية إحداث تحسينات هائلة في حياة الأفراد.

تتمثل نقطة قوتنا في اتساع نطاق الأعضاء لدينا وعمقه، أولئك الأعضاء الذين نعمل معهم لتحقيق أثر يعمّ على المستهلكين حول العالم.

أعضاء منظماتنا

أفضل منظمة يتجه إليها المستهلكون في دولهم.

إنها منظمات مستقلة، ولا تخضع للنفوذ التجاري أو السياسي؛ ولذلك بإمكانها تمثيل المستهلكين دون أي تعارض في المصالح.

الكثير من العمل لابتكار حلول مبنية على السوق

تتضمن معظم الأبحاث عمل الاختبارات والاستبيانات

يتمثل هدفها الأساسي في تعزيز حقوق المستهلكين واحتياجاتهم، إضافة إلى تمكينهم.

وهي تتمتع بفهم عميق ومكثف لمسائل المستهلكين من خلال تقديم الخدمات إليهم مباشرة، بما يتضمن معالجة الشكاوى، وتمثيل المستهلكين في المنازعات وتوفير التوعية والتثقيف للمستهلكين.

فهي تجمع بين مزيج من أنشطة رفع الوعي وتثقيف المستهلكين وإنشاء الحملات والدعم الموجه لمتخذي القرارات الحكومية والأعمال.

ولديها روابط متينة وفعالة مع الوكالات الحكومية المعنية، والجهات التنظيمية ومؤسسات وضع المعايير الوطنية، ناهيك عن كونها ذات نفوذ فعال للغاية.

الوضع الراهن

في أغلب الأحيان، يُترك المستهلكون في موقفٍ ضعيفٍ في مواجهة الشركات أو الحكومات، ما يتركهم عرضة للممارسات غير الآمنة أو غير العادلة أو غير الأخلاقية. وإننا نعمل على الموضوعات التي تمسُّ أغلب المستهلكين، كالطعام، والاستدامة، وسلامة المنتجات، والتكنولوجيا.

الاقتصاد والمجتمع الرقمي

يخطو العالم خطوات متسارعة نحو التحول الرقمي، وتشغل التكنولوجيا حيزًا متسعًا من حياتنا. وتعيد هذه الإمكانيات، من الدفع عن طريق الهاتف المحمول في كينيا إلى أجهزة التلفاز الذكية في كوريا، حياة المستهلكين. ولهذه الأسباب، تضع سياستنا على قائمة أولوياتها المشاكل التي يواجهها المستهلكون في هذا المجتمع والاقتصاد الرقمي المتناميين.

إننا نرغب بأن نرى كل شخص يجني مزايا الفرص والتحسينات الاقتصادية للمجتمع والاقتصاد الرقمي. ولكي يحدث ذلك، لا يتعين أن تتاح التطورات الرقمية لمزيد من الأفراد فحسب، بل يجب أن تكون موثوقة كفايةً لكي تندمج في حياة الأفراد اليومية.

المنظمة العالمية للمستهلك



فبناء الثقة يعني إشراك أفراد أكثر. لقد اتّسع دور المستهلكين التقليدي المتمثل في كونهم ببساطة مشترين للمنتجات أو الخدمات في الاقتصاد الرقمي، إذ أصبح بوسعهم مشاركة المحتوى وإنشاؤه، والتعليق عليه، وتصنيفه، وتبادل الأفكار بشأنه.

بيد أنه على الرغم من ذلك، يمكن لوتيرة التغيير السريعة في التكنولوجيا الحديثة، والتركيز على الخدمات، أن تخيّب المستهلكين عمّا يحدث وراء الكواليس وأن تجعلهم غير متأكدين من اختياراتهم.

نودّ أن نرى عالمًا رقميًا يمكن للمستهلكين أن يثقوا به، عالمًا تزدهر فيه إمكانية الوصول، والفرص، والمشاركة والابتكار في التكنولوجيا الرقمية لكل فرد.



إحداث التغيير

نؤمن أن جمع الأشخاص المناسبين
سويًا في الوقت المناسب ومناقشة
الموضوع المناسب هو الطريقة
المثلى لإحداث التغيير.

دورنا الجوهري

لن يتسنى لمنظمة واحدة في هذه البيئة العالمية المترابطة أن تحقق مستوى التغيير المطلوب لضمان تلقي المستهلكين معاملة تتسم بالأمان والعدالة والنزاهة.

سنتمكن المستهلكين من خلال وضع آرائهم في صميم التطورات الرقمية، وتمكين الشركات، والحكومات، والمجتمع المدني ليصبح أكثر استجابة للتحديات والفرص المستجدة التي يواجهها المستهلكون.

ستزيد إستراتيجيتنا من قدرتنا على قيادة التغيير بسرعة في السوق العالمية وفي المحافل الدولية لوضع السياسات للمستهلكين حول العالم. وسيوفر هذا الأمر فرصًا مستدامة لتوسيع نفوذنا والبناء على وجهة نظرنا الفريدة عن المستهلكين حول العالم.

نظريتنا للتغيير

إقامة مجتمع أوسع نطاقاً

نحشد معاً أعضاء منظماتنا، والخبراء في شؤون المستهلكين من جميع أنحاء العالم، إضافة إلى شبكة عالمية من الحكومات، وهيئات المجتمع المدني، والمؤسسات التجارية والممولين، للتعامل مع الفرص أو التحديات التي تواجه المستهلكين سريعاً.

التمثيل والتأثير

نمثل المستهلكين وأعضاء منظماتنا في السوق الدولية والمحافل العالمية لوضع السياسات.

إحداث التغيير...

سوق عالمية محسنة
تثمر تأثيراً ذا مغزى
للمستهلكين حول العالم

تواصل الأعضاء والمشاركة

ندعم أعضاء منظماتنا ليشاركوا الرؤى والمعلومات ويتعاونوا في العمل على معالجة طيفٍ واسعٍ من المسائل التي تواجه المستهلكين.

المشروعات واسعة الأثر

ندير مشروعات ممولّة من الخارج في نطاق الموضوعات التي تهتم المستهلكين.

لتحقيق طموحنا

عالم لدى كل واحد فيه حق الحصول على منتجات وخدمات مستدامة، عالم يتلقى فيه المستهلكون معاملة تتسم بالأمان والعدل والنزاهة

1. التضمين

سنبني مجتمعًا ملتزمًا أوسع نطاقًا

- العمل بنشاط وفعالية مع أعضائنا الذين يتجاوزون الـ 200 في أكثر من 100 دولة لتحقيق نتائج أفضل للعملاء.
- إنشاء شبكة عالمية واسعة النطاق تجمع منظمات المستهلكين سويًا مع الشركات والمجتمع المدني والحكومات من أجل إحداث التغيير

3. البنية التحتية

سنبني منظمة قوية

- جذب أفضل العاملين والاحتفاظ بهم لتظل إستراتيجيتنا في الطليعة
- دعم الحوكمة لضمان مساعدتها لنا في تحقيق طموحنا

الأهداف الأربعة لإستراتيجيتنا

تقدم هذه الأولويات إطار عمل
لمزاولة نشاطنا على مدار هذه
الإستراتيجية وإعطاء التركيز المطلوب
لمساعدتنا في تحقيق طموحنا.

2. التأثير

سنجمع أفرادًا معًا لإنجاز التأثير
والابتكار والرؤية

- خلق الفرص لجمع الأشخاص المناسبين سويًا لتحديد التحديات والفرص التي تواجه المستهلكين والتعامل معها

4. الدخل

سننشئ نموذج دخل متنوعًا ومستدامًا

- سننمي حافظاتنا التمويلية ونوعها بما يتماشى مع قيودنا الأخلاقية مع زيادة الدخل الوارد من المؤسسات والشركات والحكومة والأنشطة الجديدة

خطتنا للتغيير الرقمي

نودّ أن نرى المستهلكين يحصلون
على أفضل ما في الاقتصاد
الرقمي والمجتمع دون المساومة
في الجودة أو الاهتمام أو
المعاملة العادلة.

مساحات التأثير الرقمي

السوق الرقمية

لقد غير الاستخدام المرتفع
للبيع بالتجزئة على الإنترنت
ومشاركة المنصات وخدمات
الاشتراك في المحتوى الرقمي
الطريقة التي يشتري بها
المستهلكون حول العالم.

المستهلكون المتصلون

نظرًا إلى أن المزيد من أنواع
الأجهزة والخدمات الذكية في
الأساس تغدو الاتجاه السائد
للمستهلكين، تتضاعف أهمية
مسألتي الأمان والخصوصية.

المشاركات على الإنترنت

لقد غدت الرقمية الطريقة
التلقائية السريعة للعمل
والحصول على الخدمات
الأساسية. فلعدم اتصالك بشبكة
الإنترنت، أو رداءة اتصالك بها،
بالغ الأثر على المشاركة.

مؤسسة رقمية مستدامة للمستهلكين

من شأن تحقيق التغيير الإيجابي في مجالات التأثير هذه أن يوجد مؤسسة مستدامة لبناء اقتصاد رقمي ومجتمع يعمل من أجل المستهلكين.
ترتكز هذه المؤسسة على حقوق المستهلكين التي اعتمدها أعضاء منظمنا وإطار الاحتياجات المشروعة لهيئة الأمم المتحدة.

العدالة في التعامل
والقدرة على مساءلة
الشركات



أعلى مستويات
الأمان والسلامة على
الإنترنت



الرقابة على البيانات
وفهم كيفية
استخدامها



الاتصال بخدمات إنترنت
تتسم بالجودة وقلة
التكلفة والشمول



تعزير التفوق في حماية المستهلك حول العالم

بالإضافة إلى تركيزنا على الرقمية،
سنواصل تنمية خبراتنا في
مجالات حماية المستهلك الأخرى،
ومنها على سبيل المثال الطعام،
والاستدامة، وسلامة المنتجات،
وذلك من خلال مشروعات
تمولها جهات خارجية.

قوة الشراكات

نعمل مع شركاء يرغبون في
مساعدتنا في تحقيق طموحنا
سريعًا وبفاعلية ونزاهة.

المنظمة العالمية للمستهلك



شبكة للتغيير

إن شبكة للتغيير هي مجموعة من المنظمات المتنوعة، من الشركات، والحكومات، وهيئات المجتمع المدني، والتي التحقت بأعضائنا لمواجهة تحديات وفرص محددة تواجه المستهلكين على نحوٍ أسرع.

الظروف المثلى

... في بيئة قائمة على التوجيه وبناء العلاقات والإلهام...

العمل

...لنمكّنهم من الانخراط والتعاون والعمل والتأثير...

الأشخاص المناسبون

نحن نحشد الأشخاص المناسبين...

لتمكين حقوق المستهلكين ونصرتهم وضمان حصولهم على معاملة تتسم بالأمان، والعدالة، والنزاهة.

النتائج

... لإحداث تغيير ذي مغزى وتأثير تعم نتائج المستهلكين في العالم أجمع

التغيير

... لتحسين السوق العالمية...

معًا للتغيير

نفكر معًا ونعمل بسرعة ونحدث التغيير

يستفيد المنتسبون لشبكة التغيير لدينا من الخبرة والمعرفة ووجهات النظر المعمّقة للخبراء من منظمات المستهلكين الأعضاء وشبكة الشركات لدينا، والحكومة وهيئات المجتمع المدني في بيئة بناءة تركز على النتائج. لقد حشدنا أعضاء منظماتنا والشبكة لدينا لاستطلاع المستقبل، وإحداث التأثير، وقيادة عجلة الابتكار. وبالقيام بذلك نحصل على مستوى فريد من الرؤى التي يمكن أن تساعدنا في خلق أفكار وتحديد حلول غير متوقعة وتحفيزها.



الدعم المالي لطموحنا

لتحقيق رؤيتنا فإننا نحتاج إلى زيادة دخلنا الإجمالي بطريقة مستدامة وتنويع مصادر التمويل. يسمح لنا الدخل غير المقيّد بانتقاء خيارات إستراتيجية وتركيز جهودنا على النواحي التي سيكون لها فيها عظيم الأثر، وتدعم مشروعاتنا المقيّدة بالدخل مباشرة رسالتنا وأهدافنا الإستراتيجية. بالتماشي مع قيودنا الأخلاقية، تتمثل خطتنا في:

- تنويع مصادر الدخل غير المقيّد ومضاعفتها
- الإبقاء على الدخل المقيّد للمشروعات عند مستوى مشابه

إن آفاقنا الاستثمارية وتحقيق إستراتيجيتنا هو جانب من جوانب شراكتنا الاستثمارية. وسنعمل مع شركاء مؤثرين إستراتيجيًا يمكنهم دعمنا بمصادرهم، ومصداقيتهم، ووصولهم إلى الشبكات الأخرى

يرجى التواصل معنا لمعرفة المزيد بشأن العمل مع المنظمة الدولية للمستهلكين:

باولو جوميز، رئيس جمع الأموال والشراكات،

pgomes@consint.org

شكرًا لكم

نتوجه ببالغ الشكر إلى المنظمات الأعضاء حول العالم والتي ستساعد كثيرًا في ضمان إنجاز هذه الإستراتيجية وشبكة التغيير التي نسعى إلى توسعتها، وذلك على دعمهم المستمر والتزامهم. سويًا نصنع عالمًا يستطيع كل فرد من أفرادنا الحصول على منتجات وخدمات آمنة ومستدامة.





المنظمة العالمية للمستهلك

**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

معا من أجل التغيير

/consumersinternational 

@Consumers_Int 

consint@consint.org 

+44 207 226 6663 

www.consumersinternational.org

المنظمة العالمية للمستهلك هي منظمة خيرية (رقم.1122155) وشركة غير ربحية محدودة بضمان
(رقم. 04337865) مسجل في إنجلترا وويلز.