



دليل الإجراءات للأئحة وكالات السفر والسياحة

الإدارة العامة للتراخيص

الإدارة القانونية

شهر ذي القعدة لعام ١٤٣٧ هـ



تفصيل متطلبات أحكام

لائحة وكالات السفر والسياحة

- يستعرض هذا الدليل بعض المواد والفقرات الواردة بلائحة وكالات السفر السياحية، والتي أحالت أحكامها إلى أدلة الإجراءات للتوضيح والتفصيل، ويخضع الدليل إلى التعديل والتطوير من قبل الإدارة العامة للتراخيص، واعتماده من صاحب الصلاحية.
- الأحكام الواردة بدليل الإجراءات تضع الضوابط والشروط الواجب اتباعها سواء من جانب الإدارة المختصة، أو المستثمرين في نشاط وكالات السفر والسياحة.

م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
١	الأول	التعريفات	١- يعد من الإدارات ذات العلاقة: الإدارة العامة للاستثمار السياحي، والإدارة القانونية، وأية إدارة أخرى بالهيئة يصدر بشأن تحديد دورها في متطلبات أحكام اللائحة قرار من الرئيس بناءً على عرض قطاع الاستثمار والتطوير السياحي (الإدارة العامة للتراخيص). تحدد مهام ودور ممثل الهيئة في مكتب الأمانة، أو البلدية، أو الهيئة العامة للاستثمار، بموجب قرار يصدر من الإدارة العامة للتراخيص، وفرع الهيئة بالمنطقة وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.
٢			١- يعد من ضمن الأجهزة الإلكترونية ما يلي: ١-١ الأجهزة اللوحية (التابلت)



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
٣			<p>١-٢ أجهزة الجوال ذات المواصفات الرقيمة. ٣-١ أجهزة الكاميرات الديجيتال. ٢-أية أجهزة الإلكترونية، تعد وسيلة حديثة تساعد على تحسين وجودة وكفاءة الرقابة والتفتيش، وتسهل في رصد وتوثيق عملية الرقابة والتفتيش التي يقوم بها المفتش، ويراعى في هذه الوسائل الضوابط التالية: ١-٢ عدم استخدام هذه الوسائل قبل اعتمادها من الهيئة. ٢-٢ صدور تعميم من الإدارة العامة للتراخيص بشأن قواعد استخدام هذه الوسائل وحالات استخدامها.</p>
			<p>١- تشمل العناوين الرسمية، الوسائل التالية: - العنوان الوطني. - صندوق البريد. - البريد الإلكتروني (يحظر ذكر البريد الإلكتروني الشخصي لمنسوبي نشاط وكالة سفر وسياحة). - الفاكس. - الهاتف (الثابت/المحمول) لاستقبال الرسائل النصية، أو الهاتفية الصادرة من الهيئة. - أي وسيلة أخرى تحددها الإدارة العامة للتراخيص، ويصدر بشأنها قرار من الإدارة بعد اعتماده من الرئيس. ٢- يلتزم طالب الترخيص والتصنيف، بتحديد العناوين الرسمية بدقة خلال متطلبات الترخيص. ٣- لا يعتد بأي تغيير يتم من جانب طالب الترخيص والتصنيف، أو المرخص على العناوين الرسمية ما لم تخطر به مسبقاً الإدارة العامة للتراخيص، أو الإدارة المختصة بمدة لا تقل عن (١٥) خمسة عشر يوماً. ٤- يتصل علم طالب الترخيص والتصنيف أو المرخص له بمكاتبات وقرارات الهيئة واللجنة حال ارسالها على أحد العناوين الرسمية الثابتة بسجلات الهيئة. ٥- لا يعتد بأي مبررات تقدم بشأن عدم العلم بتعليمات الهيئة واللجنة، ما لم يتم تقديم ما يفيد ذلك مستندياً. ٦- تعد الإدارة العامة للتراخيص نموذج سجل العناوين الرسمية، يتم تعميمه على الإدارة المختصة.</p>



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
٤			<p>بما لا يخل بأي أحكام في اللائحة، يعد من أعمال الرقابة والتفتيش، أية إجراءات تساعد في التحقق من مدى التزام المرخص له بأحكام النظام واللائحة من عدمه، وتشمل:</p> <p>١- الزيارات الميدانية للمفتش-المجدولة والعشوائية-لنشاط وكالة سفر وسياحة.</p> <p>٢- الشكاوى المقدمة من النزلاء والغير ضد نشاط وكالة سفر وسياحة.</p> <p>٣- الأعمال المنفذة من الجهات المتخصصة المتعاقدة مع الهيئة والجهات الحكومية الرقابية التي من مهامها الرقابة على المرخص لهم.</p> <p>٤- أية وسيلة، أو إجراءات أخرى يصدر بشأنها قرار من الرئيس بناءً على اقتراح الإدارة العامة للتراخيص.</p>
٥	الرابعة		<p>١- تعبئة النموذج الخاص بطلب الرخصة وشهادة التصنيف لممارسة نشاط وكالة سفر وسياحة على الموقع الإلكتروني للهيئة (www.scth.gov.sa)، ويجب مراعاة الضوابط التالية:</p> <p>١-١ يجب تعبئة نموذج الطلب وتسجيل كافة البيانات الواردة فيه.</p> <p>٢-١ إرفاق جميع الوثائق الرسمية في الأماكن المحددة لها، والتأكد من تحميلها بالشكل الصحيح.</p> <p>٣-١ يمكن الدخول والخروج أكثر من مرة إلى الطلب، حيث يتم حفظ المعلومات المدخلة، ولن يتم قبول أي طلب إلا بعد استيفاء جميع المتطلبات والمرفقات.</p> <p>٤-١ حال استكمال الطلب وإرساله بشكل نهائي، يتم حفظه، ويقوم النظام بإظهار رقم الطلب وإرسال رسالة نصية على الجوال، والبريد الإلكتروني للمتقدم بما يفيد استلام الطلب؛ يستطيع مقدم الطلب الدخول لمشاهدة الطلب فقط، ولن يمكنه إجراء أي تعديل عليه، لذا يجب توخي الدقة في تعبئة الطلب.</p> <p>٢- لمزيد من المعلومات، أو الاستفسارات التواصل مع فرع الهيئة بالمنطقة أو الاتصال على رقم ٠١١٨٨٠٨٠٨٠.</p> <p>(١) سعودي الجنسية-سواء كان شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً، أو مستثمراً أجنبياً حاصلاً على ترخيص ساري، وفق الأنظمة السارية.</p>



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
٦			<p>(ب) الشخص الطبيعي يجب أن يكون كامل الأهلية، وإلا تعين على من ينوب عنه الحصول على الإذن الشرعي من الجهة المختصة.</p> <p>(ج) ألا يكون قد سبق الحكم عليه في جريمة مخلة بالشرف أو الأمانة، ما لم يكن رد إليه اعتباره.</p> <p>(د) ألا يكون قد سبق صدور قرار أو حكم بإلغاء الترخيص ضد طالب الترخيص لمخالفة النظام ولوائحه، ما لم يمضي على صدور القرار أو الحكم (٥) سنوات عند تقديم الطلب.</p>
			<p>١- مرفق النموذج نموذج الموافقة المبدئية رقم (١) الصادر من الإدارة المختصة والذي يمثل الموافقة المبدئية على طلب الترخيص والتصنيف.</p> <p>٢- المدة الزمنية لصلاحيّة الموافقة المبدئية (٣٠) ثلاثون يوماً تبدأ اعتباراً من تاريخ تسليمه طالب الترخيص</p> <p>٣- للتأكد من تسليم الإدارة المختصة للنموذج الموحد لطالب الترخيص والتصنيف من عدمه يمكن التواصل مع فرع الهيئة في المنطقة.</p>
			<p>٥- في حالة عدم وجود أي ملاحظات، تصدر الإدارة المختصة الموافقة المبدئية لطالب الترخيص، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات، على العناوين الرسمية له، مدتها (٣٠) ثلاثون يوماً لاستكمال متطلبات التراخيص والموافقات من الجهات ذات العلاقة، مثل: (البلديات والأمانات/السجل التجاري/الدفق المدني/الآياتا (IATA)/البنك لإصدار خطاب الضمان)، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات.</p>



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة	
	الفصل	رقم المادة
٧	النص	٦-يجوز للإدارة المختصة، بناءً على المتقدم لطلب الترخيص، تجديد الموافقة المبدئية لمرة واحدة أو أكثر، وفق متطلبات أدلة الإجراءات، حال قناعتها بما يقدمه طالب الترخيص من مبررات وأسباب تدعم طلبه.
	أحكام أدلة الإجراءات	١- يتعين على طالب الترخيص والتصنيف التقدم للإدارة المختصة بطلب الموافقة على تجديد الموافقة المبدئية وذلك خلال مهلة لا تتجاوز (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء صلاحية الموافقة المبدئية. ٢- حال انتهاء المهلة المشار إليها بالفقرة آنفه الذكر (١)، تعتبر الموافقة المبدئية لاغية وكأنها لم تكن، ويتعين على طالب الترخيص والتصنيف التقدم مجدداً، وفق المتطلبات والضوابط المحددة باللائحة وأدلة الإجراءات. ٣- يلتزم طالب الترخيص بتعبئة نموذج طلب تجديد الموافقة المبدئية المرفق، وإرفاق المستندات المؤيدة لذلك. ٤- يسلم طلب التجديد إلى الإدارة المختصة قبل المهلة المذكورة بالفقرة آنفه الذكر (١). ٥- يعتبر طلب التجديد مرفوضاً، في أي من الحالات التالية: ١-٥ تقديم طلب التجديد بعد انتهاء المهلة المحددة. ٢-٥ عدم تعبئة نموذج الطلب، و/أو عدم إرفاق المستندات المطلوبة. ٣-٥ ضعف حجية أسباب مبررات التأخير. ٦- تتولى الإدارة المختصة بدراسة طلب التجديد، والرد على طالب التجديد بالموافقة من عدمه. ٧- تجدد الموافقة المبدئية لمدة مماثلة وهي (٣٠) ثلاثون يوماً تبدأ من تاريخ تسليم الموافقة المبدئية الجديدة
٨	٨- في حالة رفض الإدارة المختصة طلب الترخيص، يجب أن يكون مسبباً ويرسل، على العناوين الرسمية، لطالب الترخيص وفق متطلبات أدلة الإجراءات، ويجوز له التظلم أمام الرئيس خلال (٦٠) ستين يوماً	١. مع مراعاة أحكام اللائحة وأدلة الإجراءات، تراجع الضوابط المحددة بالتسلسل رقم (٥) من هذا الجدول بشأن العناوين الرسمية. يتطلب أن يتضمن إشعار رفض طلب الترخيص المعلومات التالية: أ. بيانات المستثمر ب. فئة ونوع الترخيص المطلوب ت. أسباب الرفض ث. إمكانية التظلم وفق المتطلبات المحددة في الفقرة رقم (٨) من المادة الرابعة من اللائحة. ٢. يتم إرسال الرفض على عناوين طالب الترخيص الموضحة في الطلب وفق الضوابط والإجراءات المذكورة في التسلسل رقم (٤) من أدلة الإجراءات.



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
			٣. تدرس الادارة القانونية التظلم بالتنسيق مع إدارة التراخيص والرفع بالراي النظامي للرئيس للنظر في اعتماده ويقوم فرع الهيئة المعني بتبليغ المتظلم بما تم بشأن تظلمه.
٩			تخضع العلامة التجارية للاشتراطات والمتطلبات الخاصة بنظام العلامة التجارية لدى وزارة التجارة والاستثمار
١٠			٢- في حال تقديم طالب الترخيص المستندات الموضحة بالفقرة (ثانيا/١) من هذه المادة خلال المهلة المحددة، تقوم الإدارة المختصة بتكليف المفتشين لمعاينة المبنى محل ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة، للمطابقة والتأكد من صحة المعلومات والمستندات المقدمة من طالب الترخيص بخصوص الترخيص والتصنيف، ويعد تقرير بذلك، وفق نموذج الرقابة والتفتيش المحدد في أدلة الإجراءات.
			جميع النماذج ضمن النظام الإلكتروني لترخيص وكالات السفر والسياحة على الموقع الإلكتروني للهيئة (www.scth.gov.sa)،



أحكام أدلة الإجراءات	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة			م
	النص	رقم المادة	الفصل	
	ويجوز الاستعانة بأي جهة فنية أو متخصصة، وفق أحكام اللائحة، لاستكمال أعمال المعاينة والرقابة.			
جميع النماذج ضمن النظام الإلكتروني لترخيص وكالات السفر والسياحة على الموقع الإلكتروني للهيئة (www.scth.gov.sa)،	٣- في حال تأكد الإدارة المختصة من عدم وجود أي ملاحظات وفق المتطلبات المذكورة بهذه المادة، يخطر طالب الترخيص، على العناوين الرسمية، خلال (٣٠) يوماً من تاريخ الاخطار مع مراعاة توقيع تعهد بالالتزام بالضوابط التالية، وفق النموذج المحدد في أدلة الإجراءات:			١١



<p>تقديم شهادة انتساب من الجمعية السعودية للسفر والسياحية.</p>	<p>- تقديم ما يثبت الانضمام في عضوية الجمعية السعودية للسفر والسياحة؛ وفقاً لما تحدده أدلة الإجراءات، وتجديدها سنوياً.</p>			١٢
--	--	--	--	----



<p>٤ . الالتزام بالتواصل مع الإدارة المختصة أو المركز الرئيس للهيئة بمدينة الرياض، للالتحاق بأقرب موعد لانعقاد ورشة تأهيلية للمرخصين، وفي حال الالتحاق بأي برنامج تأهيلي يتعين تقديم ما يثبت ذلك للإدارة المختصة.</p> <p>يتعين إنهاء متطلبات الالتحاق بالبرنامج المشار إليه بالفقرة السابقة خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ البدء في متطلبات مرحلة إصدار الرخصة (المادة الرابعة/ثانياً) من اللائحة، أو في أقرب موعد لانعقاد البرنامج التأهيلي حسب تعليمات تكامل والإدارة العامة للتراخيص أيهما أقرب.</p> <p>تقدم صورة شهادة إتمام البرنامج ضمن مستندات إصدار الرخصة وفق المتطلبات المحددة باللائحة (المادة الرابعة/ثانياً).</p> <p>إذا كان مقدم طلب ترخيص وتصنيف وكالة سفر وسياحة سبق له الالتحاق بالبرنامج التأهيلي، فإنه يتعين تقديم أصل الشهادة الدالة على ذلك للإدارة المختصة؛ وفي حال عدم وجود أصل الشهادة، أو مرور أكثر من (٣) ثلاث سنوات على تاريخ صدورها، يتعين على مقدم الطلب الالتحاق مجدداً بالبرنامج التأهيلي وفق المتطلبات المذكورة آنفاً.</p>	<p>٤ - يتعين على طالب الترخيص الالتحاق ببرنامج تأهيلي وفقاً لما تحدده أدلة الإجراءات، ما لم يسبق له الالتحاق بها.</p>			١٣
---	---	--	--	----



	<p>في حالة استيفاء الطلب متطلبات المادة (الرابعة)، ومع مراعاة أحكام المواد (الرابعة عشرة) و(الخامسة عشرة) و(السادسة عشرة) من اللائحة، تصدر الإدارة المختصة، الرخصة وشهادة التصنيف، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات</p>	السادسة		١٤
--	--	---------	--	----



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة	
	الفصل	رقم المادة
١٥	السابعة	١-١
أحكام أدلة الإجراءات		
١- يقوم فرع الهيئة بالمنطقة (قسم التراخيص) بإعداد سجل (ورقي/إلكتروني) لكل مرخص له، يتضمن البيانات التالية: ١-١ بيانات المرخص له: - يحتوي على بيانات الاساسية للمرخص من اسم المالك - السجل الوطني - شهادة خلو من السوابق - المدير المسؤول - المخالفات الصادرة ضده من اللجنة المختصة (تاريخ القرار/سداد المخالفة/...).		
٢-١ بيانات وكالة السفر والسياحة: - عنوان المنشأة (العناوين الرسمية): الشارع - الحي - المدينة - رقم المبنى - صندوق البريد - الرمز البريدي - الجوال - البريد الإلكتروني - رقم الهاتف. - رقم الصك وتاريخه/عقد الإيجار: - رقم رخصة البلدية (بلدية): ٣-١ بيانات الرخصة والتصنيف: - رقم وتاريخ الرخصة - التعهدات والضمانات: - القيد بالجمعية السعودية لوكالات السفر والسياحة، وتاريخ التجديد.		
٤-١ بيانات قائمة الأسعار والخدمات: ٢- يراعى استيفاء البيانات المذكورة بالفقرة السابقة، من واقع المستندات المودعة بالفرع، وأن تكون سارية وقت الاستيفاء.		



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
			<p>٣- يراعى في السجلات الورقية الضوابط التالية:</p> <p>٣-١ أن تكون سلسلة، ولا يجوز للمرخص له عمل أي كشط أو تعديل (إضافة/حذف) في بياناته أو صفحاته، لأي سبب من الأسباب، دون موافقة كتابية مسبقة من الإدارة المختصة.</p> <p>٣-٢ الاحتفاظ بالسجلات المنتهية في وكالة السفر والسياحة، ولا يتم التصرف فيها إلا وفق تعليمات الإدارة المختصة.</p> <p>٤- يلتزم المرخص له - دون حاجة لإخطار، أو تنبيه، أو انذار مسبق من الإدارة المختصة-بتحديث، أو تجديد أية مستندات انتهت مدتها، خلال مدة لا تتجاوز (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ انتهائها.</p> <p>٥- يراعى الفرع عند أعداد السجل المشار إليه بالفقرة آنفه الذكر (١)، إضافة عبارة للتأكد من تحديث البيانات</p> <p>٦- يلتزم الفرع بإعداد سجل فرعي (إلكتروني) يتضمن (عدد) وكالات السفر والسياحة من حيث البيانات التالية، لتقديمه للإدارة العامة للتراخيص حال طلبها:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ اسم الوكالة➤ رقم الترخيص وتاريخه.➤ العنوان/ الهاتف/ والبريد الإلكتروني.➤ التصنيف بالنسبة لنوع الفئة➤ المخالفات، من حيث: (العدد/القيمة/المدة).
١٦	الثالث: تجديد الرخصة والتنازل	العاشرة	<p>١- يتعين على المرخص له التقدم للإدارة المختصة بطلب تجديد الرخصة والتصنيف قبل (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء مدة</p> <p>١. يجب على المرخص تقديم طلب تجديد الترخيص قبل ٣٠ يوماً من تاريخ انتهائه، وبعد استيفاء المتطلبات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none">• تعبئة نموذج الطلب رقم (٠١-٠١-١٠-٠١-PR-QL-ID) من الرابط الإلكتروني (www.scth.gov.sa)• سداد المقابل المالي



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
	والتعديل وفقده وتلفه		<p>الرخصة، لاستيفاء الشروط المحددة في المادة (الرابعة) من اللائحة وأدلة الإجراءات .</p> <p>٢-ب إحالة محضر الضبط، وصور من الرخصة وشهادة التصنيف المنتهية، وطلب التجديد، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات، إلى اللجنة المختصة، مع مراعاة ما ورد بالفقرتين (١)، (٢) من هذه المادة وسداد الغرامات الصادرة بحقه -إن وجدت، واستيفاء المتطلبات اللازمة لتجديد الرخصة والتصنيف، تصدر الإدارة المختصة شهادة تجديد الرخصة والتصنيف وفق أحكام اللائحة.</p>
١٧	الثانية عشرة		<p>٣. في حالة انقضاء المدة المحددة بالفقرتين (١) و(٢) من هذه المادة، دون توفيق الأوضاع، وفق أحكام النظام واللائحة، تقوم الإدارة المختصة بإحالة الموضوع، وفق النموذج المحدد في أدلة</p> <p>تتبعى الإدارة المختصة قبل إرسال الموضوع للجنة المختصة، أن يكون من ضمن المستندات محضر الضبط لعدم توفيق الأوضاع للجنة المختصة لمخالفة النظام واللائحة وحسب النماذج الموضحة بالنظام الإلكتروني.</p> <p>في حال لم تقم المنشأة المرخصة بموائمة أوضاعها حسب النظام وانقضاء المدة يتم تحرير محضر ضبط بالواقعة ويتم إحالتها الى لجنة النظر في مخالفات نظام السياحة لئتم اتخاذ الإجراء المناسب</p>



أحكام أدلة الإجراءات	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة			م
	النص	رقم المادة	الفصل	
	الإجراءات، للجنة المختصة، إذا ثبت مخالفته للنظام، او اللائحة			
يجب على المرخص في حال تلف، أو فقد الترخيص تقديم بطلب على الرابط الإلكتروني مع استيفاء الشروط التالية: <ul style="list-style-type: none">• تعبئة النماذج الموضحة في النظام الإلكتروني• تسديد المقابل المادي للاستقبال ومراجعة الطلبات• صورة من الترخيص.	في حالة فقد، أو تلف الرخصة، أو التصنيف، يجوز للمرخص له التقدم بطلب وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات للإدارة المختصة خلال (٧) سبعة أيام من تاريخ الفقد، أو التلف، وتصدر الإدارة المختصة، خلال (٥) خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب، الرخصة وشهادة التصنيف (بدل الفاقد أو التالف)، حال استيفاء المرخص له المتطلبات الموضحة في أدلة الإجراءات وسداد المقابل المالي المقرر.	الثالثة عشرة		١٨



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
١٩	الرابع التصنيف	الرابعة عشرة	تحدد الهيئة أنواع، ومعايير، ومتطلبات التصنيف، وفئاته موضحة في النظام الإلكتروني لترخيص وكالات السفر والسياحة على الموقع الإلكتروني للهيئة (www.scth.gov.sa)،
٢٠	السادس قوائم الأسعار	التاسعة عشرة	<p>١- يلتزم المرخص له قبل صدور الرخصة وشهادة التصنيف بتزويد الإدارة المختصة بقائمة أسعار الخدمات وفق الضوابط التالية:</p> <p>١-١ إعداد قائمة أسعار الخدمات بالريال السعودي وذلك باللغتين العربية والإنجليزية بحجم ونوع مناسب للخط.</p> <p>٢-١ تتضمن القائمة ما يلي:</p> <p>١-٢-١ الخدمات المقدمة وفئاتها وأسعارها.</p> <p>٣-٢-١ توقيع القائمة من المرخص له وختمها بالختم المعتمد لديه وتصديقه من الغرفة التجارية.</p> <p>٢- تقوم الإدارة المختصة بإيداع نسخة من قائمة الأسعار في السجل الموجود بالفرع.</p> <p>٣- تقوم الإدارة المختصة بتزويد الإدارة العامة للتراخيص بنسخة من قائمة الأسعار.</p> <p>٤- تتولى الإدارة العامة للتراخيص إعلان أسعار المرخص له ضمن قائمة المرخصين في موقع الهيئة الإلكتروني.</p> <p>٥- يلتزم المرخص له بتعليق قائمة الأسعار في مكان واضح للمستخدمين من خدمات المكتب</p> <p>٦- يلتزم المرخص له التقيد بقائمة الأسعار المعتمدة وفق الضوابط آنفة الذكر، لمدة لا تقل عن سنة، وفي حالة الرغبة بتعديل الأسعار، يجب إشعار الإدارة المختصة قبل تاريخ التعديل بـ (٣) ثلاثة أشهر على الأقل، ويراعى في التعديل نفس المتطلبات والضوابط الخاصة بقائمة الأسعار ويتم تحديثها تلقائياً ما لم يتقدم المرخص له بطلب تعديل من الهيئة.</p> <p>٧- يلتزم المرخص له بعدم فرض أي رسوم إضافية للخدمة على أسعار الخدمات المقدمة</p>



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
٢١	السابع التزامات المرخص له	الحادية والعشرون	يلتزم المرخص له، ووفق ما تحدده أدلة الإجراءات، أثناء ممارسة تشغيل وكالة السفر والسياحة بما يلي: ٧- حسن التعامل مع العملاء، والوفاء بحقوقهم، وفق الخدمات المتعاقدين عليها، والمحددة بأدلة الإجراءات.
٢٢	الثالثة والعشرون		١- يلتزم المرخص له باتباع الضوابط التالية داخل وكالة السفر والسياحة بشأن إبراز الرخصة وشهادة التصنيف وقائمة الأسعار أمام جهات الاختصاص والعملاء للاطلاع عليها: ١-١ بالنسبة للرخصة وشهادة التصنيف: ١-١-١ تعليق أصل الرخصة وشهادة التصنيف على ارتفاع يكون في مستوى نظر الشخص المعتاد، ومثبتة بإحكام في الاستقبال. ١-١-٢ يجوز وضع أصل الرخصة وشهادة التصنيف بشكل مناسب في الأماكن آمنة الذكر. ٢-١ بالنسبة لقائمة الأسعار: بمراعاة الضوابط المشار إليها بالتسلسل رقم (٢١) من هذا الجدول، يتم تعليق قائمة الأسعار المعتمدة وفق الضوابط التالية: ١-٢-١ مراعاة الضوابط المشار إليها بالفقرة آنفة الذكر (١-١). ٢-٢-١ نشرها على الموقع الإلكتروني للمرخص له. لا يجوز للمرخص له تعديل الضوابط المشار إليها بالفقرة آنفة الذكر (١)، لآية سبب من الأسباب دون موافقة كتابية مسبقة من الإدارة المختصة.



م	بيانات لائحة وكالات السفر والسياحة		أحكام أدلة الإجراءات
	الفصل	رقم المادة	
٢٣	الثامن منسوبي الوكالة	الثامنة والعشرون	<p>مع مراعاة أحكام المواد (الرابعة والعشرون) و(الخامسة والعشرون) و(السادسة والعشرون) من اللائحة، يتعين أن يكون لدى المكتب اثنان - على الأقل - من العاملين في حجز ومبيعات تذاكر السفر وتتوفر فيهم ومبيعات تذكر السفر وتتوفر فيهم الشروط التالية:</p> <p>٢. الحد الأدنى من الخبرة في التخصص في مجال اختصاصه من جهة معتمدة حسب متطلبات نشاط وكالة السفر والسياحة، والخدمات ذات العلاقة، وفقا لما تحدده أدلة الإجراءات.</p> <p>٥. أي اشتراطات أخرى تحددها الأنظمة واللوائح السارية، أو أدلة الإجراءات.</p>
٢٤	التاسعة والعشرون		<p>١- يلتزم المرخص له بما يلي:</p> <p>١-١ التنسيق مع الجهات والمؤسسات التعليمية والتدريبية المتخصصة في مجال الأنشطة والمهن السياحية، والمعتمدة من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني وبالتنسيق مع الجمعية السعودية للسفر والسياحة، أو أحد مراكز تدريب شركات الطيران، أو أنظمة التوزيع الشاملة، لتحديد البرامج التدريبية</p>



- ١- يجوز للإدارة المختصة -بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية- إلزام المرخص له بالقيام بأي أعمال، أو مهام تسهم في ضمان التزامه بتنفيذ النظام واللائحة أثناء ممارسة نشاط وكالات السفر والسياحة.
- ٢- يجوز للإدارة المختصة تطبيق دور المفتش السري داخل مكتب وكالة السفر والسياحة، وفق الضوابط التالية:
 - ١-٢ صدور موافقة كتابية مسبقة معتمدة من الإدارة المختصة للمفتش للقيام بالتفتيش السري موضحاً فيها البيانات المهمة (المكان/المدة والتاريخ/الغرض)، وترفق ضمن مستندات محضر الضبط.
 - ٢-٢ قيام المفتش السري بالدخول لمكتب وكالة السفر دون الإفصاح عن وظيفته (يلتزم المفتش بالتعليمات والتعاميم التي تصدرها الإدارة العامة للتراخيص في هذا الخصوص لضمان نجاح المهمة)، ويكون الغرض الشكلي من الزيارة الاستفادة من الخدمات التي يقدمها مكتب وكالة السفر.
 - ٢-٣ يجوز للمفتش التواجد في البرنامج السياحي للمدة يوم وليلة واحدة أو أكثر، إذا كانت عملية التفتيش تستدعي ذلك (يُثبت مبررات ذلك بمحضر الضبط).
 - ٢-٤ يحزر المفتش كل ما يرصده من ملاحظات أثناء التفتيش وفق المتطلبات المحددة باللائحة.
 - ٢-٥ حال انتهاء المفتش من الإجراء آنف الذكر (٢-٤)، يفصح عن وظيفته أمام منسوبي مكتب وكالة السفر
 - ٢-٦ للمفتش ممارسة صلاحياته في السؤال والاستفسار عن أي مستندات أو معلومات تسهم في إكمال ما تم رصده بمحضر الضبط.
- ٣- يجوز للإدارة المختصة ممارسة أي أعمال أخرى تسهم في التحقق من التزام المرخص له بالنظام واللائحة، على أن يصدر بها قرار من الرئيس بناءً على اقتراح الإدارة العامة للتراخيص.

٢- يجوز للهيئة تحديد أي أعمال أخرى ذات صلة بأعمال الرقابة، وفق ما تحدده أدله الإجراءات، بما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.

الثلاثون

التاسع
الرقابة
والتفتيش
والشكاوى

٢٥

- ١- تراعى الضوابط والمتطلبات التالية لمنح مكافأة تشجيعية لغير المفتشين في الكشف عن مخالفات النظام واللائحة:
 - ١-١ يعد من الوسائل المقبولة لدى الإدارة المختصة ويلجأ إليها غير المفتشين في الكشف عن مخالفات النظام واللائحة، ما يلي:
 - ١-١-١ المكاتبات.
 - ١-١-٢ الرسائل الإلكترونية.

٣- يجوز للهيئة بعد موافقة الرئيس أن تمنح مكافأة تشجيعية من مقدار الغرامة المستحقة، لمن يساعد من غير المفتشين في



<p>٣-١-١ الرسائل النصية على الجوال.</p> <p>٤-١-١ الاتصالات الهاتفية.</p> <p>٥-١-١ أي وسائل أخرى تعتمد عليها الإدارة المختصة.</p> <p>٢-١ لضمان تحقيق الوسائل المذكورة بالفقرة آنفة الذكر (١-١) غرضها توافر ما يلي:</p> <p>١-٢-١ التواصل مع الإدارة المختصة على العناوين الخاصة بها.</p> <p>٢-٢-١ جدية البلاغ (غير كيدي)، بحيث يتضمن استيفاء البيانات المتعلقة بكلاً من:</p> <p>١-٢-٢-١ صاحب البلاغ، وتتمثل في: (الاسم/وسيلة الاتصال/رقم اثبات الشخصية من هوية أو إقامة أو جواز سفر).</p> <p>٢-٢-٢-١ وكالة السفر والسياحة، وتتمثل في: (اسم المنشأة/مكان المنشأة باسم الشارع والمدينة والمنطقة).</p> <p>٣-٢-٢-١ الموضوع، ويتمثل في الوصف التفصيلي للواقعة، مدعماً ذلك بالمستندات (إن وجد)، وبما لا يخالف الأنظمة والتعليمات السارية.</p> <p>٣-٢-١ اتخاذ المتطلبات المحددة باللائحة بشأن ضبط الواقعة، وتوثيقها وإرسالها (بالمستندات) للجنة المختصة.</p> <p>٣-١ إذا تبين للجنة ثبوت المخالفة المبلغ عنها، يتم تضمين (محضر) قرارها تحديد المكافأة التشجيعية لصاحب البلاغ شريطة مراعاة الضوابط التالية:</p> <p>١-٤-١ قيمة المكافأة التشجيعية لا تزيد عن (٢٠%) عشرون بالمائة من قيمة الغرامة المالية الموقعة على المخالف.</p> <p>٢-٤-١ يدخل في معايير تحديد قيمة المكافأة، حجم المخالفة وخطورتها وأهميتها ودور المبلغ عن المخالفة.</p> <p>٤-١ صدور قرار اللجنة المختصة واكتسابه صفة النهائية.</p> <p>٥-١ سداد المخالف الغرامة المقررة من الهيئة.</p>	<p>الكشف عن مخالفات للنظام واللائحة، التي تؤدي إلى ضبط المخالفين وإدانتهم ويكون صرف المكافأة وفق آلية محددة في أدلة الإجراءات.</p>	
--	--	--



<p>• حال تأكد الإدارة المختصة من تحقق كافة المتطلبات المشار إليها بالفقرة آنفة الذكر (١)، تقوم الإدارة العامة للتراخيص بالعرض على الرئيس والتوصية بالموافقة على صرف المكافأة التشجيعية والاحالة للإدارة المالية بالهيئة للاستكمال متطلبات الصرف وفق القواعد المتبعة مرفقاً بالعرض المستندات المؤيدة لذلك (قرار اللجنة المختصة/بيانات صاحب المكافأة/ما يفيد سداد المخالف للغرامة المقررة).</p>			
<p>حسب الآلية موضحة في التسلسل رقم (٢٤) من هذا الدليل</p>	<p>يجوز للإدارة المختصة التنسيق-وفق الآلية التي تحددها أدلة الإجراءات-مع الجامعات، والمعاهد، والمراكز، وغيرها من القطاعات التدريبية، والتعليمية الأهلية.</p>	<p>الحادية والثلاثون:</p>	<p>٢٦</p>
<p>يتعين في من يقوم بالتفتيش توفر المعايير والضوابط التالية: ١- أن لا يقل مؤهله العلمي عن ثانوية عامة. ٢- أن لا يقل تقييم أداءه الوظيفي عن ٨٥%، ويستثنى من ذلك الموظفين الجدد. ٣- أن يكون حسن السيرة والسلوك. ٤- حضور واجتياز الدورات التأهيلية المعتمدة من الإدارة المختصة.</p>	<p>١- يتم اختيار المفتشين وفق المعايير والضوابط المحددة في أدلة الإجراءات، ويصدر بتسميتهم قرار من الرئيس، ويصرف لهم البدلات المقررة وفق القواعد النظامية المطبقة بالهيئة.</p>	<p>الثانية والثلاثون</p>	<p>٢٧</p>



<p>بطاقة المفتش التعريفية هي البطاقة الرسمية التي تمنحها الهيئة لموظفيها وتتضمن صورته، واسمه، ومسماه الوظيفي.</p>	<p>٤. يكون للمفتش بطاقة تعريفية رسمية، موضحاً فيها المعلومات الأساسية وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.</p>		
<p>١- يتضمن محضر الضبط، العناصر التالية:</p> <p>١-١ شعار الهيئة.</p> <p>٢-١ وجود رقم تسلسلي للمحضر.</p> <p>٣-١ مكان لتاريخ ووقت المحضر.</p> <p>٤-١ بيانات المنشأة محل الرقابة والتفتيش (الاسم/النشاط/الموقع/المنطقة).</p> <p>٥-١ غرض الزيارة (التحقق من الشكوى / زيارة عشوائية / زيارة مجدولة / بلاغ)</p> <p>٦-١ وصف الملاحظات التي تم رصدها.</p> <p>٧-١ وصف للمستندات المرفقة وعددها.</p> <p>٨-١ بيانات المفتش (الاسم/الصفة).</p> <p>٩-١ التنبيه على المنشأة بالاستعداد.</p> <p>١٠-١ تذيل المحضر بتوقيع كل من المفتش ومسؤول المنشأة.</p> <p>١١-١ بيان بملاحظة المفتش يشير لتسليم صورة من محضر الضبط لمسؤول المنشأة.</p> <p>١٢-١ بند ملاحظات، يسطر فيه أية معلومات بخلاف ما سبق ذكره.</p> <p>٢- مرفق نموذج محضر الضبط (الورقي) (المرفق رقم-٥).</p> <p>٣- تراعى توافر البيانات الموضحة بالفقرة أنفة في الوسائل التقنية المشار إليها بالتسلسل رقم (٤) من هذا الجدول.</p> <p>٤- يجوز للإدارة العامة للتراخيص تعديل (أضافة/حذف) لعناصر محضر الضبط والعرض على الرئيس للاعتماد.</p>	<p>١. تتولى الإدارة المختصة بالتنسيق مع القطاعات ذات العلاقة بالهيئة إعداد بيانات محضر الضبط، ليستخدم كنموذج موحد من قبل المفتشين أثناء عملية الرقابة والتفتيش، وتوضح أدلة الإجراءات كيفية استعماله وحفظه.</p>	<p>الثالثة والثلاثون</p>	<p>٢٨</p>



<p>٥- يتم استعمال محضر الضبط وفق التعليمات التالية:</p> <p>١-٥ يتم استعمال محضر الضبط بالتسلسل وفق رقم المحضر في دفاتر محاضر الضبط الرسمية المطبوعة من الهيئة او المحاضر الإلكترونية.</p> <p>٢-٥ يقوم المفتش بتعبئة جميع الخانات في محضر الضبط بقلم الحبر بخط واضح ومقروء.</p> <p>٣-٥ يضمن في المحضر جميع الإثباتات المرفقة.</p> <p>٤-٥ يسلم نسخة من المحضر للمسؤول وقت الضبط، أو الموقع على الاستلام.</p> <p>٦- يتم حفظ المحاضر حسب الآلية التي تعتمدها الإدارة المختصة، وأمانة سر لجان النظر في مخالفات نظام السياحة.</p>			
<p>١- يباشر المفتش عملية الرقابة والتفتيش خلال أوقات العمل الرسمي، والأوقات الأخرى حسب ما تفتضيه الحاجة بالتنسيق مع مشرف التراخيص في الفرع المختص.</p>	<p>١- يباشر المفتش عملية الرقابة والتفتيش خلال ساعات الدوام الرسمي للهيئة، ويجوز له العمل خارج هذه الساعات، وفق الحالات التي تحددها أدلة الإجراءات وموافقة الإدارة المختصة.</p>	<p>الرابعة والثلاثون</p>	<p>٢٩</p>
<p>١- يجوز للإدارة المختصة التوجيه للقيام بعملية التفتيش خارج الجداول المعتمدة لديها في أي من الحالات التالية:</p> <p>١-١ صدور توجيهات من الرئيس، أو نائب الرئيس، أو مدير فرع الهيئة المعني، أو الإدارة العامة للتراخيص.</p> <p>٢-١ ورود شكوى.</p> <p>٣-١ طلب الجهات الحكومية المختصة.</p> <p>٤-١ تعذر وجود مفتشين آخرين بالإدارة المختصة.</p> <p>٥-١ ظروف تستدعي عمل المفتش خارج النطاق المكاني المحدد لعمله.</p>	<p>٢- تتم عملية الرقابة والتفتيش من قبل المفتش، وفق جداول شهرية، أو أسبوعية معتمدة من الإدارة المختصة، محدداً فيها بيانات وكمالات السفر</p>		



	والسياحة ونطاق عمل المفتش، ويجوز إجراء عملية الرقابة والتفتيش خارج هذه الجداول وفق الحالات التي تحددها أدلة الإجراءات، وموافقة الإدارة المختصة.			
يحق للمفتش خلال الجولة الرقابية القيام بالاستفسار وأخذ آراء العملاء بخصوص الخدمات المقدمة لهم، وعن مدى رضاهم عن مستوى الخدمة والاستماع إلى الشكاوى المقدمة، والتحقق منها، والقيام بتدوينها، وإثباتها في محضر الضبط الخاص في المخالفات يراعى الضوابط التالية:	يكون للمفتش، أثناء ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، السلطات والصلاحيات التالية: ٥. الاستفسار من المستهلكين والمستهفيدين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، والاستماع إلى أية شكاوى، وإثباتها، وفق ما تحدده اللائحة وأدلة الإجراءات.	الخامسة والثلاثون:	٣٠.	
١- أن يكون صاحب الشكوى له صفة ومصالحة في شكواه، من حيث ما يلي: ١-١ وجود علاقة تعاقدية مع وكالة السفر (مستفيد) وقت الشكوى. ٢-١ موضوع الشكوى يمس الخدمات المقدمة من وكالة السفر. ٣-١ وجود علاقة بين صاحب الشكوى وموضوع الشكوى. ٢- يستمع المفتش للشكوى ويطلع على أي مستندات لدى صاحب الشكوى ذات صلة. ٣- إذا تبين للمفتش جدية الشكوى، يطلب من صاحب الشكوى إثبات ما يدعيه في ورقة مذيلة باسمه وبياناته الشخصية. ٤- يقوم المفتش باستدعاء مسؤول وكالة السفر للرد على موضوع الشكوى أثناء الزيارة ٥- حال انتهاء المفتش من الاستماع لطرفي الشكوى، يتولى اتخاذ الإجراءات التالية: ١-٥ حل موضوع الشكوى ودياً، والتأكد من تحقق ذلك عن طريق التواصل مع طرفي الشكوى خلال (٢٤) ساعة من وقت عملية التفتيش.				



<p>٢-٥ حال عدم حل الشكوى وفق الفقرة أنفة الذكر(١-٥)، أو عدم إمكانية الوصول لحل أثناء عملية التفتيش، يقوم المفتش بتنفيذ متطلبات اللائحة وأدلة الإجراءات بشأن الشكاوى المقدمة ضد وكالة السفر والسياحة.</p>				
<p>التأكد من استكمال ما يتعلق بمحضر الأقوال، والوثائق، والإثباتات مع نموذج تدقيق اكتمال وثائق مخالقات الأنشطة السياحية، والتوقيع عليه من قبل أخصائي التراخيص للإحالة إلى أمانة السر</p> <p>حسب النماذج الموضحة بالنظام الإلكتروني للمخالفات</p>	<p>٢-تقوم الإدارة المختصة بمراجعة متطلبات عملية الرقابة والتفتيش التي تمت وفق أدلة الإجراءات، وحال رصد أي قصور، أو نقص، يتم إثبات ذلك بتقرير موقع من المسؤول بالإدارة المختصة.</p> <p>١. مع مراعاة احكام المادة (الأربعون) من اللائحة، تقوم الإدارة المختصة بإحالة محضر الضبط ومرفقاته المشار اليها باللائحة، وفق نموذج الإحالة المحدد في أدلة الإجراءات، إلى اللجنة المختصة.</p>	<p>التاسعة والثلاثون</p>		<p>٣١</p>



<p>إضافة إلى ما ورد في المادة الأربعين من لائحة وكالات السفر والسياحة. يتم استقبال الشكاوى من قبل المستهلك من خلال وسائل التواصل المعتمدة بهذا الخصوص (موقع الهيئة الرسمي - الهاتف السياحي - فروع الهيئة في المناطق - الفاكس - البريد الإلكتروني).</p>	<p>١. تقدم الشكاوى من قبل المستهلكين والمسـتفـيدين، أو ممارسي تشغيل الأنشطة، والمهـن السياحية ضد وكالة السفر والسياحة إلى الهيئة، أو الإدارة المختصة عن طريق أي من الوسائل التالية: هـ) أية وسيلة أخرى تعتمد عليها الهيئة، وفق أدلة الإجراءات، لاستقبال الشكاوى.</p>	<p>الأربعون</p>	<p>٣٢</p>
--	--	-----------------	-----------



نموذج محضر الضبط والاستدعاء

**الإدارة العامة للتراخيص
إدارة الرقابة**

0001

محضر ضبط مخالقات الأنشطة السياحية

تاريخ الضبط:/...../.....هـ ١٤
اليوم:
الوقت:

نوع النشاط : <input type="checkbox"/> مرافق إيواء سياحي <input type="checkbox"/> وكالة سفر وسياحة <input type="checkbox"/> مكتب حجز وحدات الإيواء السياحي وتسويقها	<input type="checkbox"/> المشاركة بالوقت <input type="checkbox"/> مرشد سياحي	<input type="checkbox"/> منظّم رحلات سياحية
فئة النشاط : <input type="checkbox"/> مرخص براف <input type="checkbox"/> مرخص براف <input type="checkbox"/> غير مرخص <input type="checkbox"/> ضبط أول <input type="checkbox"/> ضبط ثاني (مؤد)	تاريخ:/...../.....هـ ١٤	
موقع المنشأة: البلدية: الحي: الشارع: الطابق: الفاكس: البريد الإلكتروني: اسم المنشأة حسب الوحدة الخارجية: اسم المشتغل:	رقم عقد الكهرباء:	معلم واضح:
الاسم الأول: اسم الأب: اسم الجد أو العائلة:		
صفة المشتغل: (<input type="checkbox"/> مالك <input type="checkbox"/> مسأّل) الإثبات المرغوب: <input type="checkbox"/> صك ملكية <input type="checkbox"/> عقد الإيجار <input type="checkbox"/> رخصة البلدية		

وصف الحالة وأدلة الإثبات المرغوبة:

الاستدعاء

المكرم صاحب (اسم المنشأة):
أعلم، لذا عليك الحضور أو من يمثلكم بوكالة شرعية تتخوله بالترافعة والمدافعة إلى مقر (فرع الهيئة)
وذلك يوم: الموافق: / / عند الساعة: وفي حال عدم حضوركم في الموعد المحدد سيتم
إقرار الغرامة النظامية بناء على المخالفة المترتبة، وللاستفسار بمتكم الاتصال على الرقم (.....)

اسم مستلم نسخة محضر الضبط والاستدعاء:	صفته:	التوقيع:
برفق نسخة من إثبات هوية المستلم: (<input type="checkbox"/> بطاقة احوال <input type="checkbox"/> إقامة) رقم: وتاريخ:		
المستلم على كفاية صاحب المنشأة: (<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا) اسم الكفيل:		
اسم المشتغل:	توقيعه:	التاريخ:
(المدير العام الفرع / أخصائي التراخيص)	توقيعه:	التاريخ:

تحال مع التحية إلى الإدارة العامة للتراخيص - لجنة النظر والمخالفات .

ID-QL-PR-12-01-F-01_ISSU_02