

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



دليل إجراءات لائحة التفتيش على الأنشطة السياحية

mt.gov.sa



مفتش السياحة				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
الثالثة	1	يصدر قرار من الوزير -بناءً على ترشيح من الوزارة- بتحديد مفتش السياحة الذي تتوافر فيه المعايير المعتمدة من الوزارة.	1	<p>1. تقوم الإدارة العامة للرقابة والتفتيش بإعداد قائمة تتضمن أسماء وبيانات من ترى مناسبة تحديدهم مفتشي سياحة، على أن تتوفر فيهم المعايير التالية:</p> <p>أ. أن يكون سعودي الجنسية.</p> <p>ب. أن يكون حاصل على درجة علمية لا تقل عن دبلوم، ويستثنى من ذلك الحاصل على برنامج تدريبي مكثف معتمد من الوزارة.</p> <p>ج. اجتياز البرامج أو الدورات التدريبية المعتمدة من الوزارة لمفتش السياحة.</p> <p>وأي معايير إضافية يتم اعتمادها بقرار من مدير عام الرقابة والتفتيش.</p>
				<p>2. إعداد مشروع قرار يرفع للوزير لاعتماد قائمة أسماء وبيانات مفتشي السياحة الذين تتوفر فيهم المعايير الواردة في الفقرة (1) من هذا الإجراء، ويحدد في القائمة اختصاص مفتش السياحة حسب أغراض التفتيش.</p> <p>في حال الحاجة إلى تعديل قرار تحديد مفتشي السياحة من خلال الإضافة أو الحذف أو تغيير الاختصاص في قائمة أسماء وبيانات مفتشي السياحة المحددين بقرار الوزير، يتم الرفع للوزير حسب الحاجة لاعتماد التعديل بقرار منه.</p>
الثالثة	2	على مفتش السياحة أن يؤدي قبل مباشرة مهامه القسم بالصيغة التالية: (أقسم بالله العظيم أن أؤدي مهامي بصدق وأمانة وإخلاص، وألا أفشي سراً من الأسرار التي أطلع عليها بحكم عملي ولو بعد انقطاعي عن العمل أو تركه).	2	<p>1. تقوم الإدارة العامة للرقابة والتفتيش بعد صدور قرار الوزير بتحديد مفتشي السياحة، بتبليغ من تضمن القرار أسمائهم لأخذ توقيع كل مفتش سياحة على محضر لأداء القسم يتضمن التالي:</p> <p>أ. اسم مفتش السياحة الرباعي.</p> <p>ب. رقم الهوية.</p> <p>ج. اليوم والتاريخ.</p> <p>د. كتابة مفتش السياحة لنص القسم بالصيغة الواردة في اللائحة.</p> <p>هـ. توقيع مفتش السياحة.</p>
	3	تعد الوزارة محضراً بأداء القسم -المشار إليه في الفقرة (2) من هذه المادة- ويحفظ في ملف مفتش السياحة.		<p>2. يحفظ محضر أداء القسم الموقع من مفتش السياحة في ملفه الوظيفي.</p>

مفتش السياحة				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
الخامسة	-	تصدر الوزارة لمفتش السياحة بطاقة تعريفية رسمية، تشتمل على معلوماته الأساسية، كما تصدر الوزارة حساب إلكتروني للتفتيش عن بُعد باستخدام الوسائل التقنية المعتمدة من الوزارة.	3	<p>1. تصدر الإدارة العامة لرأس المال البشري بطاقة تعريفية رسمية لمفتش السياحة، تستخدم عند أداء مهام التفتيش، وتشتمل البطاقة على البيانات التالية:</p> <p>أ. شعار الوزارة.</p> <p>ب. الصورة الشخصية.</p> <p>ج. اسم مفتش السياحة.</p> <p>د. مسمى (مفتش السياحة).</p> <p>هـ. الرقم الوظيفي.</p> <p>2. تصدر الإدارة العامة لعمليات تقنية المعلومات حساب إلكتروني لمفتش السياحة للتفتيش عن بُعد.</p>

التزامات مفتش السياحة				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
السادسة	3	الالتزام بالزي المعتمد للفتيش، والتعريف بنفسه، وإبراز بطاقته التعريفية لممارس النشاط السياحي أو العاملين لديه، وذلك حسب ما يتناسب مع غرض التفتيش.	4	<p>1. يكون الزي المعتمد للفتيش هو الزي الرسمي السعودي، ولإدارة العامة للرقابة والتفتيش اعتماد زي مناسب حسب ما تراه، على أن يتم توفيره وتزويد مفتش السياحة به.</p> <p>2. يقوم مفتش السياحة بالتعريف عن نفسه، وإبراز بطاقته التعريفية لممارس النشاط السياحي أو العاملين لديه، عند التفتيش.</p> <p>3. يستثنى من الإجراء رقم (2) أعلاه، التفتيش لغرض (التحقق من وجود الترخيص أو التصريح والتصنيف، واستمرار الالتزام بجميع الاشتراطات والمتطلبات والضوابط والمعايير اللازمة وفقاً للنظام ولوائحه، وضبط المخالفة والتحقيق فيها -إن وجدت)، على أن يقوم مفتش السياحة بالتعريف عن نفسه، وإبراز بطاقته التعريفية قبل إعداد تقرير الزيارة.</p>
				<p>1. الوسائل المعتمدة من الوزارة عند القيام بمهمة التفتيش هي:</p> <p>أ. وسيلة النقل المخصصة من الوزارة.</p> <p>ب. الزي المعتمد.</p> <p>ج. الأجهزة الإلكترونية ويشمل ذلك (اللوحة، المحمولة، أجهزة القياس).</p> <p>د. تقرير الزيارة الورقي أو الإلكتروني.</p> <p>هـ. الأنظمة الإلكترونية المعتمدة من الوزارة.</p> <p>2. في حال تعذر استخدام أحد الوسائل المعتمدة لسبب خارج عن إرادة مفتش السياحة، يحق له استخدام أي وسيلة تحقق الغرض، مع ضرورة تزويد الإدارة العامة للرقابة والتفتيش عن أسباب ذلك.</p>
السادسة	4	تطبيق الإجراءات، واستخدام الوسائل، المعتمدة من الوزارة - بما يتوافق مع النظام ولوائحه - عند القيام بمهامه، مالم يتعذر ذلك لسبب خارج عن إرادته، على أن يبين أسباب ذلك للوزارة.	5	

التزامات مفتش السياحة				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
السادسة	6	الإفصاح للوزارة قبل القيام بالتفتيش عن أي علاقة له مباشرة أو غير مباشرة، سواء قرابة (حتى الدرجة الرابعة) أو خلاف، أو مصلحة، مع ممارسة النشاط السياحي أو العاملين لديه، وفقاً لنموذج الإفصاح الذي تعتمده الوزارة.	6	1. يقوم مفتش السياحة بتعبئة نموذج الإفصاح وإرساله للإدارة العامة للرقابة والتفتيش فور اكتشافه وجود علاقة مباشرة أو غير مباشرة مع ممارس النشاط السياحي أو العاملين لديه. 2. للإدارة العامة للرقابة والتفتيش بناءً على ما يتم الإفصاح عنه، اتخاذ أحد الإجراءات التالية: أ. السماح لمفتش السياحة استكمال أداء المهمة. ب. إلغاء المهمة، وتكليف مفتش سياحة آخر.
السادسة	7	تضمن تقرير الزيارة ما يوضح مرافقة ممارس النشاط السياحي محل التفتيش أو أحد العاملين لديه لمفتش السياحة أثناء التفتيش من عدمه، مع توضيح بيانات المرافق.	7	1. في حال مرافقة ممارس النشاط السياحي أو أحد العاملين لديه لمفتش السياحة أثناء التفتيش، يقوم مفتش السياحة بتضمين تقرير الزيارة البيانات التالية: أ. اسم المرافق. ب. صفة المرافق. ج. رقم الهوية أو الإقامة للمرافق. 2. في حال رفض مرافق مفتش السياحة تزويده بالبيانات المشار لها في الإجراء رقم (1) أعلاه، يتم توضيح ذلك في تقرير الزيارة.
السادسة	8	إيضاح ما تم تضمينه في تقرير الزيارة -إن وجدت- لممارس النشاط السياحي أو من يمثله في حال وجوده، بعد انتهاء التفتيش.	8	يقوم مفتش السياحة عند انتهاء التفتيش بالآتي: 1. الاجتماع بممارس النشاط السياحي أو من يمثله. 2. توضيح الملاحظات أو المخالفات حسب غرض التفتيش. 3. توضيح الإجراءات المتعلقة باعتماد تقرير الزيارة وتبليغه به رسمياً.
السادسة	11	إعادة البطاقة التعريفية الرسمية الصادرة له من الوزارة وجميع العهد ذات الصلة بالتفتيش عند ترك العمل أو انتفاء صفة مفتش السياحة عنه لأي سبب.	9	يقوم مفتش السياحة عند ترك العمل أو انتفاء صفة مفتش السياحة عنه بالآتي: 1. تسليم البطاقة التعريفية الرسمية للإدارة العامة لرأس المال البشري. 2. تسليم العهد ذات الصلة بالتفتيش للإدارة العامة للرقابة والتفتيش. ويتم استلامها من خلال توقيع محضر استلام مخصص لذلك.

صلاحيات مفتش السياحة				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
السابعة	2	الاطلاع على البيانات والمعلومات، والسجلات والعقود، والترخيص أو التصريح، وشهادة التصنيف، والسياسات المطبقة لدى المرفق السياحي، بأي صورة كانت ورقية أو إلكترونية، بالإضافة إلى الاطلاع على أصول الإثباتات الشخصية للعاملين في المرفق السياحي، والحصول على أي صور، أو مستخرجات منها، المتعلقة بالمرفق السياحي بما لا يتعارض مع الأحكام النظامية ذات العلاقة.	10	يقوم مفتش السياحة من خلال الزيارة الميدانية بالطلب من ممارس النشاط السياحي أو أحد العاملين لديه أثناء التفتيش، أو من خلال الزيارة المكتبية عن بُعد من التحقق والاطلاع على أي مستندات أو إثباتات ذات علاقة بالمهمة، والحصول على نسخة منها أو تصويرها، والحصول على نسخة من تسجيل المكالمات الهاتفية من خدمة العملاء المسجلة، على أن يتم إرفاقها في تقرير الزيارة.
السابعة	5	سؤال السائح عن مستوى الخدمات المقدمة له المقدمه له ما يلي: أ. السؤال المباشر خلال التفتيش. ب. تقييم السائح لمستوى الخدمات المقدمة له من خلال الملاحظات أو التعليقات في المنصات والمواقع الإلكترونية. ج. الاستبانة المرسله للسائح. 2. في حال قدم السائح شكوى لمفتش السياحة خلال التفتيش، يتم الاستماع للشكوى وتوضيح القنوات الرسمية لتقديمها لضمان حقوق المشتكي، أما في حال كان الغرض من التفتيش التحقق من الشكوى المتعلقة بمخالفة للنظام ولوائحه، وضبط المخالفة والتحقيق فيها -إن وجدت-، فيتم إثبات ذلك في تقرير الزيارة مع بيان رقم الشكوى المسجلة لدى الوزارة.	11	يشمل سؤال السائح عن مستوى الخدمات المقدمة له ما يلي: أ. السؤال المباشر خلال التفتيش. ب. تقييم السائح لمستوى الخدمات المقدمة له من خلال الملاحظات أو التعليقات في المنصات والمواقع الإلكترونية. ج. الاستبانة المرسله للسائح. 2. في حال قدم السائح شكوى لمفتش السياحة خلال التفتيش، يتم الاستماع للشكوى وتوضيح القنوات الرسمية لتقديمها لضمان حقوق المشتكي، أما في حال كان الغرض من التفتيش التحقق من الشكوى المتعلقة بمخالفة للنظام ولوائحه، وضبط المخالفة والتحقيق فيها -إن وجدت-، فيتم إثبات ذلك في تقرير الزيارة مع بيان رقم الشكوى المسجلة لدى الوزارة.

قواعد التفتيش				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
الثامنة	2	تُعد الوزارة نماذج لتقرير الزيارة حسب أغراض التفتيش المحددة في المادة (التاسعة) من اللائحة.	12	يتضمن تقرير الزيارة الآتي: 1. شعار الوزارة. 2. رقم تقرير الزيارة. 3. تاريخ ووقت تقرير الزيارة. 4. غرض التفتيش. 5. بيانات المنشأة (الاسم، والنشاط، والفئة أو الدرجة إن وجدت، العنوان). 6. بيانات مفتش السياحة. 7. نتيجة الزيارة. وغيرها مما قد تراه الإدارة العامة للرقابة والتفتيش.
الثانية عشرة	-	يعد مفتش السياحة تقرير الزيارة حسب النموذج المعتمد من الوزارة، مرفقاً به أي مستندات أو إثباتات ذات صلة -إن وجدت، وله عند الضرورة إعداد تقرير الزيارة بأي وسيلة أخرى على أن يشتمل على العناصر والبيانات الأساسية الواردة في النموذج مع بيان مبررات ذلك.	13	1. يقوم مفتش السياحة عند تعذر استخدام الوسيلة المعتمدة في إعداد تقرير الزيارة، استخدام وسيلة أخرى يتحقق من خلالها كتابة جميع العناصر والبيانات الأساسية الواردة في نموذج تقرير الزيارة، وجمع المستندات والاثباتات ذات الصلة إن وجدت. 2. يتم إعادة إدخال العناصر والبيانات الأساسية التي تم كتابتها، والمستندات والاثباتات التي تم جمعها، في نموذج تقرير الزيارة المعتمد. 3. يقوم مفتش السياحة عند القيام بالأجراء رقم (2) أعلاه، بتقديم مبررات اتخاذ هذا الأجراء للإدارة العامة للرقابة والتفتيش عند رفع تقرير الزيارة.
الرابعة عشرة	-	على مفتش السياحة التحقق من صحة البيانات الواردة في تقرير الزيارة والمستندات والوثائق المرفقة به -إن وجدت-، وتحزّي الدقة في مهامه المكلف بها، والأستناد فيما يتم ضبطه على ما يتحقق به بنفسه، قبل رفع تقرير الزيارة للوزارة لاعتماده.	14	1. يرفع مفتش السياحة تقرير الزيارة للوزارة لاعتماد. 2. تعتمد الإدارة العامة للرقابة والتفتيش تقرير الزيارة بعد المراجعة والتحقق من سلامة ما تضمنه، أو عدم وجود أي ملاحظات. 3. في حال عدم سلامة ما تضمنه تقرير الزيارة أو وجود ملاحظات، تقوم الإدارة العامة للرقابة والتفتيش بتكليف مفتش السياحة لاستكمالها أو معالجة تلك الملاحظات وإعادة رفعه، أو تكليف مفتش السياحة بالتفتيش وإعداد تقرير زيارة مرفقاً به (تقرير الزيارة غير المعتمد).

قواعد التفتيش				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
الخامسة عشرة	-	على مفتش السياحة - في حدود صلاحياته - بعد اعتماد تقرير الزيارة المتضمن ضبط المخالفة، إصدار قرار العقوبة الفورية - وفقاً لجدول المخالفات والعقوبات - للمخالفة المضبوطة، وذلك بحسب النموذج المعتمد من الوزارة.	15	1. تُعد الإدارة العامة للرقابة والتفتيش نموذج قرار العقوبة الفورية متضمناً على العناصر الأساسية الآتية: أ. اسم المخالف وبياناته الأساسية -منها رقم هويته أو سجله التجاري- ورقم الترخيص أو التصريح الصادر من الوزارة -إن وجد-، والعلامة التجارية -إن وجدت-، ورقم وتاريخ تقرير الزيارة. ب. النص النظامي الذي تمت مخالفته، ووصفاً للمخالفة المرتكبة، وملخص الوقائع ذات الصلة فيها، ومنطوق القرار وأسبابه. ج. رقم القرار وتاريخه، وختم الوزارة. د. النص على حق المخالف في الاعتراض على قرار العقوبة الفورية وفقاً للإجراءات المنظمة لذلك. وللإدارة العامة للرقابة والتفتيش إضافة أي عنصر إضافي آخر. 2. يصدر مفتش السياحة قرار العقوبة الفورية عند اعتماد تقرير الزيارة من الإدارة العامة للرقابة والتفتيش.
السادسة عشرة	2	إحالة تقرير الزيارة ومرفقاته إلى اللجنة المختصة في حال تضمن مخالفة تقع ضمن اختصاصها، مرفقاً به قرار العقوبة الفورية بعد تبليغه -إن وجد-.	16	تقوم الإدارة العامة للرقابة والتفتيش بإحالة تقرير الزيارة ومرفقاته إلى اللجنة المختصة.

الشكوى				
المادة	الفقرة	نص اللائحة	رقم الإجراء	الإجراء
التاسعة عشرة	1	تتلقى الوزارة الشكوى ضد ممارس النشاط السياحي، من خلال الآتي: أ. وسائل التواصل والوسائل الإلكترونية المخصصة من الوزارة لاستقبال الشكوى. ب. مناولة ورقياً للوزارة. ج. أي وسيلة أخرى تعتمدها الوزارة.	17	الوسائل المخصصة لاستقبال الشكوى هي: 1. نظام إدارة علاقات الزوار (CRM) الخاص بمركز العناية بالزائر (930). 2. رقم الهاتف الرسمي للوزارة (01188808855). 3. العناوين والتطبيقات الإلكترونية الرسمية للوزارة. 4. الحسابات الرسمية للوزارة في وسائل التواصل الاجتماعي. 5. المكاتبات/الإيميلات الرسمية المحالة للوزارة من الجهات الحكومية.
التاسعة عشرة	2	تقوم الوزارة حال تلقيها شكوى بتبليغ ممارس النشاط السياحي بها ومرفقاتها -إن وجدت- على العنوان الرسمي، للرد عليها ومعالجتها خلال المدة التي تحددها الوزارة في التبليغ.	18	1. تقوم الإدارة العامة للرقابة والتفتيش بتبليغ ممارس النشاط بالشكوى ومرفقاتها - إن وجدت -. 2. تكون المدة المحددة للرد على الشكوى خلال 24 ساعة من التبليغ، وللإدارة العامة للرقابة والتفتيش تحديد مدة أخرى حسب الحالة بما لا يقل عن ساعة ولا يزيد عن خمسة أيام من التبليغ. 3. تكون معالجة الشكوى فور التبليغ، وللإدارة العامة للرقابة والتفتيش تحديد مدة أطول للمعالجة حسب الحالة.
التاسعة عشرة	3	حال انقضاء المدة المحددة في الفقرة (2) من هذه المادة دون رد ممارس النشاط السياحي، أو عدم قناعة الوزارة بالرد والمعالجة، فعلى الوزارة تكليف مفتش السياحة بالتفتيش بشأن الشكوى، أو الحقوق المطالب بها.	19	تقوم الإدارة العامة للرقابة والتفتيش بتكليف مفتش السياحة مباشرة الشكوى، والتفتيش بشأنها سواء بزيارة ميدانية أو عن بُعد.

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

