



دليل الإجراءات للائحة المرشدين السياحيين

الإدارة العامة للتراخيص
الإدارة القانونية
شهر محرم لعام 1442 هـ

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



تفصيل متطلبات أحكام لائحة المرشدين السياحيين

- يستعرض هذا الدليل بعض المواد والفقرات الواردة بلائحة المرشدين السياحيين، 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 المرشدين السياحيين.

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|---|---------------------------------|-----------------|---|
| | رقم المادة | الفصل | |
| 1 | | | <p>1- يعد من الإدارات ذات العلاقة: الإدارة العامة للاستثمار السياحي والإدارة القانونية، وأية إدارة أخرى بالوزارة يصدر بشأن تحديد دورها في متطلبات أحكام اللائحة قرار من الوزير بناءً على عرض قطاع الاستثمار والتطوير السياحي (الإدارة العامة للتراخيص).</p> <p>2- تحدد مهام ودور ممثل الوزارة في مكتب الأمانة، أو البلدية، أو وزارة الاستثمار، بموجب قرار يصدر من الإدارة العامة للتراخيص، وبما لا يتعارض مع الأنظمة واللوائح السارية.</p> |
| 2 | الأولى | الأول التعريفات | <p>1- يعد من ضمن الأجهزة الإلكترونية ما يلي:</p> <p>1-1 الأجهزة اللوحية (التابلت).</p> <p>2-1 أجهزة الجوال ذات المواصفات الرقمية.</p> <p>3-1 أجهزة الكاميرات الديجيتال.</p> <p>2- أية أجهزة إلكترونية، تعد وسيلة حديثة تساعد على تحسين جودة وكفاءة التفتيش، وتسهل من رصد وتوثيق عملية الرقابة والتفتيش التي يقوم بها المفتش، ويراعى في هذه الوسائل الضوابط التالية:</p> <p>1-2 عدم استخدام هذه الوسائل قبل اعتمادها من الوزير بناءً على اقتراح الإدارة العامة للتراخيص.</p> <p>2-2 صدور تعميم من الإدارة العامة للتراخيص بشأن قواعد استخدام هذه الوسائل وحالات استخدامها.</p> |

| أحكام دليل الإجراءات | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | | م |
|---|---|------------|-------|---|
| | النص | رقم المادة | الفصل | |
| <p>١- تشمل العناوين الرسمية، الوسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - العنوان الوطني. - صندوق البريد. - البريد الإلكتروني (يحظر ذكر البريد الإلكتروني الشخصي للمرشدين السياحيين). - الفاكس. - الهاتف (الثابت/المحمول) لاستقبال الرسائل النصية أو الهاتفية الصادرة من الوزارة. - أي وسيلة أخرى تحددها الإدارة العامة للتراخيص، ويصدر بشأنها قرار من الإدارة بعد اعتمادها من الوزير. <p>٢- يلتزم طالب الترخيص والتصنيف، بتحديد العناوين الرسمية بدقة خلال متطلبات الترخيص.</p> <p>٣- لا يعتد بأي تغيير يتم من جانب طالب الترخيص والتصنيف، أو المرخص على العناوين الرسمية مالم تخطر به مسبقاً الإدارة العامة للتراخيص والإدارة المختصة بمدة لا تقل عن (١٥) خمسة عشر يوماً.</p> <p>٤- يتصل علم طالب الترخيص والتصنيف، أو المرخص له بمكاتبات وقرارات الوزارة واللجنة حال إرسالها على أحد العناوين الرسمية الثابتة بسجلات الوزارة، ولا يعتد بأي مبررات تقدم بشأن عدم العلم بتعليمات الوزارة واللجنة.</p> <p>٥- تعد الإدارة العامة للتراخيص نموذج سجل العناوين الرسمية، يتم تعميمه على الإدارة المختصة.</p> | <p>العناوين الرسمية: وسائل التواصل-بما فيها العنوان الوطني-التي يحددها طالب الترخيص والتصنيف، أو المرخص له، ومن أدلة الإجراءات اللازمة لإبلاغه بمكاتبات وقرارات الوزارة، واللجنة المختصة.</p> | | | ٣ |

| أحكام دليل الإجراءات | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | | م |
|---|--|------------|--------------------|---|
| | النص | رقم المادة | الفصل | |
| <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-للمرشدين السياحيين.</p> <p>٢- الشكاوى المقدمة من النزلاء وغيرهم ضد المرشدين السياحيين.</p> <p>٣- الأعمال المنفذة من الجهات المتخصصة المتعاقدة مع الوزارة، والجهات الحكومية الرقابية.</p> <p>٤- أية وسيلة أو إجراءات أخرى يصدر بشأنها قرار من الوزير بناءً على اقتراح الإدارة العامة للتراخيص.</p> | <p>الرقابة: الأعمال والإجراءات، المحددة في اللائحة وأدلة الإجراءات، وتطبيقها الوزارة، للتأكد من التزام المرشدين السياحيين بأحكام النظام واللائحة.</p> | | | ٤ |
| <p>يتطلب ممارسة نشاط المرشدين السياحيين، التأكد من استيفاء المتطلبات الموضحة تفصيلاً باللائحة وأدلة الإجراءات، للعناصر الرئيسة التالية:</p> <p>١- تحقيق معايير تأهيل المرشدين السياحيين المحددة بأدلة الإجراءات.</p> <p>٢- صدور الموافقات والتراخيص النهائية من الجهات المعنية (وزارة الداخلية).</p> <p>٣- اعتماد العنوان الوطني (بريد واصل).</p> | <p>لا يجوز ممارسة نشاط المرشدين السياحيين، إلا بعد تحقيق متطلبات تأهيل المرشدين السياحيين، والحصول على الرخصة وشهادة التصنيف وفقاً لأحكام النظام واللائحة وأدلة الإجراءات.</p> | الثالثة | الثاني التراخيص | ٥ |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|---|---------------------------------|---|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ٦ | الرابعة | أولاً: متطلبات مرحلة تقديم طلب الترخيص: ١- تعبئة النموذج الخاص بطلب الرخصة لممارسة نشاط المرشدين السياحيين على الموقع الإلكتروني للوزارة، وفق النموذج والآلية المحددة في أدلة الإجراءات. | <p>١- تعبئة النموذج الخاص بطلب الرخصة وشهادة التصنيف لممارسة نشاط المرشدين السياحيين على الموقع الإلكتروني للوزارة (tlg.mt.gov.sa)، ويجب مراعاة الضوابط التالية: ١-١ يجب تعبئة نموذج الطلب مع الاخذ في الاعتبار تسجيل البيانات اللازمة مع أفضلية تعبئة كافة البيانات حال توفرها. ٢-١ إرفاق جميع الوثائق الرسمية في الأماكن المحددة لها، والتأكد من تحميلها بالشكل الصحيح. 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. 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 يمكنك إجراء أي تعديل عليه، لذا يجب توخي الدقة في تعبئة الطلب.</p> <p>٢- إذا كان مقدم طلب الترخيص والتصنيف سبق تقديم بطلب، ولكنه رفض أو ألغي لعدم استكمال الضوابط، فلن يستطيع النظام قبول طلب جديد لذات الموضوع قبل مرور (٣٠) يوماً على تاريخ الإجراء الذي اتخذ من الإدارة المختصة بشأن الطلب السابق.</p> <p>٣- للاطلاع على الأسئلة المتكررة، يرجى زيارة بوابة تراخيص الأنشطة السياحية (lqa.gov.sa). لمزيد من المعلومات، أو الاستفسارات الاتصال على الرقم ٩٣٠</p> |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|---|---------------------------------|------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| | | | <p>٢- توافر الشروط التالية في طالب الترخيص، وتقديم ما يثبت ذلك، ووفق ما تحدده أدلة الإجراءات:</p> <p>(أ) أن يكون سعودي الجنسية، ولا يقل عمره وقت تقديم الطلب عن (٢١) واحد وعشرين عاماً هجرياً.</p> <p>(ب) أن يكون لائقاً طبياً وسليماً من الأمراض والعياهات التي تمنعه من أداء عمله كمرشد سياحي.</p> <p>(ت) أن يكون من المسموح لهم بمزاولة أعمال مهنة الإرشاد السياحي طبقاً للأنظمة واللوائح السارية.</p> <p>(ث) اجتياز الاختبارات التحريرية والمقابلات الشخصية والدورات التدريبية والتأهيلية للإرشاد السياحي، وتأهيل اللغة الانجليزية لطالب الترخيص.</p> <ul style="list-style-type: none"> • بالنسبة للغة الانجليزية فيتعين على طالب الترخيص ارفاق شهادة اللغة الإنجليزية لاختبار (STEP) او (TOEFL IBT) او (IELTS)، بدرجة لا تقل عن: <ul style="list-style-type: none"> - (٧٥) درجة في اختبار كفايات اللغة الانجليزية STEP - (٥٣) في اختبار TOEFL IBT - (٥,٥) في اختبار IELTS <p>٢-توافر الشروط التالية في طالب الترخيص، وتقديم ما يثبت ذلك، ووفق ما تحدده أدلة الإجراءات:</p> <p>مدة صلاحية الاختبارات المشروطة للقبول:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اللغة الانجليزية (TOEFL/ IELTS)مدته سنتان من تاريخ الامتحان . - كفايات اللغة الانجليزية (STEP)مدته ثلاث سنوات من تاريخ الامتحان • اللغات الاجنبية الأخرى : - تقديم ما يثبت الحصول على شهادة معتمدة من الجهات الرسمية في المملكة في دراسة اللغة الاجنبية تثبت تحدثه للغة الاجنبية . • لغة الإشارة: - تقديم ما يثبت الحصول على بطاقة مترجم لغة الإشارة من أحد الجهات المعتمدة في المملكة. <p>(ج) الحصول على دورة في الإسعافات الأولية من جهة معتمدة.</p> <p>(ح) ألا يكون قد سبق الحكم عليه في جريمة مخره بالشرف أو الأمانة، ما لم يكن قد رد إليه اعتباره.</p> <p>(خ) ان لا يكون قد سبق صدور قرار او حكم بإلغاء الترخيص ضد طالب الترخيص لمخالفة النظام ولوائحه، ما لم يمضي على صدور القرار او الحكم (٥) سنوات عند تقديم الطلب.</p> <p>(د) تسجيل العنوان الوطني وفق الأنظمة واللوائح السارية.</p> |

أدلة الإجراءات- لائحة المرشدين السياحيين

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|---|---------------------------------|------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ٧ | | | <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 باقي متطلبات إصدار الترخيص المحددة في اللائحة.</p> |
| ٨ | | | <p>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 (تراجع الفقرة ٢ بالتسلسل رقم ٩ من هذا الجدول).</p> <p>٢- حال انتهاء المهلة المشار إليها بالفقرة آنفة الذكر (٢)، تعتبر الموافقة المبدئية لافية وكأن لم تكن، ويتعين على طالب الترخيص والتصنيف التقدم مجدداً وفق المتطلبات والضوابط المحددة باللائحة وادلة الإجراءات.</p> <p>٣- يلتزم طالب الترخيص بتعبئة نموذج طلب تجديد الموافقة المبدئية المرفق، وإرفاق المستندات المؤيدة لذلك (المرفق رقم-٣).</p> <p>٤- يسلم طلب تجديد الموافقة المبدئية إلى الإدارة المختصة قبل المهلة المذكورة بالفقرة آنفة الذكر (١).</p> <p>٥- يعتبر طلب تجديد الموافقة المبدئية 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 عدم قبول أسباب مبررات التأخير.</p> <p>٦- تتولى الإدارة المختصة بدراسة طلب التجديد، والرد على طالب التجديد خلال (أسبوع) عمل من تاريخ تقديم طلب التجديد، وذلك بإرسال الرد على العناوين الرسمية.</p> <p>٧- تجدد الموافقة المبدئية لمدة مماثلة وهي (٣٠) ثلاثين يوماً تبدأ من تاريخ إرسالها على العناوين الرسمية، وذلك لاستكمال المتطلبات من الجهات المعنية.</p> |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ٩ | | | <p>٨- في حالة رفض الإدارة المختصة طلب الترخيص، يجب أن يكون مسبباً، ويرسل على العناوين الرسمية لطالب الترخيص وفق ما ورد في أدلة الإجراءات، ويجوز له التظلم أمام الوزير خلال (٦٠) ستين يوماً من تاريخ علمه بالرفض، ويراعى ما يلي...</p> <p>١- مع مراعاة أحكام اللائحة وأدلة الإجراءات، تراجع الضوابط المحددة بالتسلسل رقم (٥) من هذا الجدول بشأن العناوين الرسمية. يتطلب ان يتضمن اشعار رفض طلب الترخيص المعلومات التالية:</p> <p>أ. بيانات المتقدم على نشاط المرشدين السياحيين.</p> <p>ب. فئة ونوع الترخيص المطلوب.</p> <p>ج. أسباب الرفض.</p> <p>د. إمكانية التظلم وفق المتطلبات المحددة في الفقرة رقم (٨) من المادة الرابعة من اللائحة.</p> <p>٢- يتم ارسال الرفض على عناوين طالب الترخيص الموضحة في الطلب وفق الضوابط والإجراءات المذكورة في التسلسل رقم (٥) من أدلة الاجراءات.</p> <p>٣- تقوم ادارة القضايا والتظلمات بالإدارة القانونية بدراسة التظلم والرفع بالرأي النظامي للوزير لاعتماده على أن تقوم إدارة التراخيص، أو فرع الوزارة بالمنطقة بتبليغه.</p> |
| ١٠ | | | <p>ثانياً: متطلبات مرحلة إصدار الرخصة:</p> <p>١- يتعين على طالب الترخيص الالتزام بتقديم المستندات التالية، إلى الإدارة المختصة، وذلك خلال المهلة المحددة بالموافقة المبدئية بالفقرة (أولاً/٥) من هذه المادة:</p> <p>هـ- صور فوتوغرافية حديثة وفق المواصفات المحددة في أدلة الإجراءات.</p> <p>يجب أن يتم تزويد الوزارة بصورتين شخصية للمتقدم وفق المتطلبات التالية:</p> <p>١. أن تكون الصورة حديثة التصوير مقاس ٦ × ٤</p> <p>٢. ملونة والخلفية بيضاء غير فورية أو مسحوبة.</p> <p>٣. يشترط أن تكون الصورة بالزي السعودي.</p> |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| 11 | | | <p>ح- تعهد بالالتزام بالضوابط التالية، وفق النموذج المحدد في أدلة الإجراءات:-</p> <ul style="list-style-type: none"> - صحة البيانات والمستندات المقدمة للحصول على الترخيص والتصنيف. - عدم مخالفة أحكام النظام واللوائح، التي تم الاطلاع عليها، وذلك قبل وأثناء ممارسة أعمال مهنة الإرشاد السياحي. - عدم تغيير العناوين الرسمية قبل أخطار الوزارة بذلك وموافقتها رسمياً وتعديل ذلك في سجلاتها. - الالتزام بالمعايير والضوابط ومستوى الأداء والخدمة المطلوبة، ذلك أثناء ممارسة أعمال مهنة الإرشاد السياحي. |
| 12 | | | <p>2- في حال تقديم طالب الترخيص المستندات الموضحة بالفقرة (ثانياً/1) من هذه المادة خلال المهلة المحددة، تقوم الإدارة المختصة بتكليف المختصين، للمطابقة والتأكد من صحة المعلومات والمستندات المقدمة من طالب الترخيص بخصوص الترخيص والتصنيف، ويعد تقرير بذلك، وفق نموذج المحدد في أدلة الإجراءات. ويجوز الاستعانة بأي جهة فنية أو متخصصة، وفق أحكام اللائحة، لاستكمال أعمال المعاينة.</p> |

| أحكام دليل الإجراءات | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | | م |
|--|---|------------|-------|----|
| | النص | رقم المادة | الفصل | |
| يتم اشعار المتقدم عبر النظام الإلكتروني من خلال العناوين الرسمة المحددة من قبله بانتهاء إجراءات إصدار الترخيص، وتسليمه الرخصة من خلال تعبئة نموذج (استلام رخصة مرشد سياحي) من قبل الموظف المختص. | ٣- في حال تأكد الإدارة المختصة من عدم وجود أي ملاحظات وفق المتطلبات المذكورة بهذه المادة، يخطر طالب الترخيص على العناوين الرسمية بأن يقدم خلال شهر من تاريخ الطلب - وفقاً للنموذج المحدد في أدية الإجراءات - ويتعهد بالالتزام بالقيام ما يلي: | | | ١٣ |
| ١- بالنسبة لطالب ترخيص وتصنيف نشاط الارشاد السياحي فإنه يتعين عليه استيفاء المتطلبات الموضحة بالتأهيل في النظام الاللكتروني للترخيص على الرابط (tlg.mt.gov.sa). ٢- الالتزام بالتواصل مع الإدارة المختصة أو المركز الوزير للوزارة بمدينة الرياض، للالتحاق بأقرب موعد لانعقاد ورشة تأهيلية للمرخصين. وفي حال الالتحاق بأي برنامج تأهيلي يتعين تقديم ما يثبت ذلك للإدارة المختصة. | ٤- يتعين على طالب الترخيص الالتحاق ببرنامج تأهيلي وفقاً لما تحدده أدلة الإجراءات، فالم يسبق له الالتحاق بها. | | | ١٤ |

| أحكام دليل الإجراءات | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | | م |
|--|--|------------|-------|----|
| | النص | رقم المادة | الفصل | |
| يرجى الاطلاع على اللائحة وأدلة الإجراءات بالتسلسل رقم (٨)، (١٨). | <p>في حال استيفاء الطلب متطلبات المادة (الرابعة)، ومع مراعاة أحكام المواد (الحادية عشرة) و(الثانية عشرة) و(الثالثة عشرة) من اللائحة، تصدر الإدارة المختصة، الرخصة وشهادة التصنيف، وفق الضوابط التالية:</p> <p>١- أن تكون مدة الترخيص والتصنيف (ثلاث سنوات)، قابلة للتجديد لمرة أو أكثر؛ وفق أحكام اللائحة.</p> <p>٢- توضيح بيانات المرخص له، وتاريخ بداية المدة وانتهائها.</p> <p>٣- إصدار المستندات التالية وفق المواصفات التي تحددها أدلة الإجراءات:</p> <p>(أ) بطاقة هوية مهنية تعريفية (لتعليقها أثناء ممارسة أعمال مهنة الإرشاد السياحي).</p> <p>(ب) قائمة بالمعايير والضوابط ومستوى الأداء والخدمة المطلوب مراعاتها أثناء ممارسة أعمال مهنة الإرشاد السياحي.</p> | السادسة | | ١٥ |
| | | | | |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ١٦ | السابعة | | <p>١- يقوم فرع الوزارة بالمنطقة (قسم التراخيص) بإعداد سجل (ورقي/إلكتروني) لكل مرخص له، يتضمن البيانات التالية:</p> <p>١-١ <u>بيانات المرخص له:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - اسم المرخص له: - رقم الهوية: - المخالفات الصادرة ضده من اللجنة المختصة (تاريخ القرار/سداد المخالفة/...). <p>٢-١ <u>بيانات مقر إقامة المرشدين السياحيين:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - عنوانه (العناوين الرسمية): الشارع - الحي - المدينة - رقم المبنى - صندوق البريد - الرمز البريدي - الجوال - البريد الإلكتروني - رقم الهاتف. <p>٣-١ <u>بيانات الرخصة والتصنيف:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - رقم وتاريخ الرخصة: - فئة التصنيف: - التعهدات والضمانات: - القيد بالجمعية السعودية للمرشدين السياحيين، وتاريخ التجديد. <p>٤-١ <u>بيانات قائمة الأسعار:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - أسعار الخدمات المقدمة (بالريال). <p>٢- يراعى استيفاء البيانات المذكورة بالفقرة السابقة، من واقع المستندات المودعة بالفرع وأن تكون سارية وقت الاستيفاء.</p> <p>٣- يراعى في السجلات الورقية الضوابط التالية:</p> <p>١-١ أن تكون سلسلة، ولا يجوز للمرخص له عمل أي كشط أو تعديل (إضافة/حذف) في بياناته أو صفحاته، لأي سبب من الأسباب.</p> <p>٢-١ يتم الاحتفاظ بالسجلات المنتهية، ولا يتم التصرف فيها إلا وفق تعليمات الإدارة المختصة.</p> <p>٤- يلتزم المرخص له -دون حاجة لإخطار، أو تنبيه، أو إنذار 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 إعداد السجل المشار إليه بالفقرة آتفة الذكر (١)، إضافة عبارة للتأكد من تحديث البيانات.</p> <p>١-١ المخالفات، من حيث: (العدد/القيمة/المدة).</p> |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|--|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ١٧ | الثامنة | ١- يتعين على المرخص له التقدم للإدارة المختصة بطلب تجديد الترخيص والتصنيف قبل (٣٠) ثلاثين يوماً من تاريخ انتهاء مدة الترخيص، لاستيفاء الشروط المحددة في المادة (الرابعة) من اللائحة وأدلة الإجراءات. ٢- ب- في حال عدم التجديد و ضبط المرخص له برخصة، أو تصنيف منتهي الصلاحية، يتم إحالة محضر الضبط، وصور من شهادة الترخيص، والتصنيف المنتهية، وطلب التجديد، وفق النموذج الموضح في أدلة الإجراءات، إلى اللجنة المختصة، | ١- يتم تعبئة النموذج بواسطة المفتش ومسؤول الإدارة المختصة، ويتم توقيعه من اختصاصي التراخيص بالفرع قبل ارساله للجنة المختصة. ٢- تحرير محضر ضبط بمخالفة عدم تجديد شهادة التصنيف والترخيص وفق متطلبات اللائحة. ٣- إرفاق المستندات والوثائق المطلوبة (شهادة التصنيف المنتهية، الرخصة، الوكالة الشرعية في حال كان المتقدم الوكيل الشرعي، صورة من الهوية الوطنية للوكيل) |
| ١٨ | العاشرة | في حال فقد، أو تلف الترخيص، أو التصنيف، على المرخص 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، للرخصة وشهادة التصنيف (بدل الفاقد أو التالف)، حال استيفاء المرخص له المتطلبات الموضحة في أدلة الإجراءات وسداد المقابل المالي المقرر. | ١- يتم تعبئة النموذج بواسطة المفتش ومسؤول الإدارة المختصة، ويتم توقيعه من اختصاصي التراخيص بالفرع قبل ارساله للجنة المختصة. ٢- تقوم اللجنة من التأكد بعدم وجود مخالفات عند طلب بدل الفاقد، أو التالف لشهادة التصنيف والترخيص؛ وفق متطلبات اللائحة. ٣- إرفاق المستندات والوثائق المطلوبة (صورة شهادة التصنيف، الرخصة، صورة من الهوية الوطنية) |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|--------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ١٩ | الثالث التصنيف | الحادية عشرة | <p>١- يحدد الوزارة أنواع ومعايير ومتطلبات التصنيف وفئاته في أدلة الإجراءات.</p> <p>تقوم الوزارة، بإعادة تقييم، ومراجعة التصنيف، وفئاته بغرض التطوير وفق متغيرات السوق، ونشاط الإرشاد السياحي، وكلما دعت الحاجة إلى ذلك، وتصدر بقرار من الوزير، يوضح تاريخ العمل بها وتنشر في الجريدة الرسمية، وفي الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة.</p> <p>٢- يجوز تعديل العناصر المشار إليها بالفقرة آنفة الذكر (١)، بقرار من الوزير بناءً على اقتراح الإدارة العامة للتراخيص.</p> |
| ٢٠ | الثانية عشرة | | <p>١- يستطيع طالب الترخيص والتصنيف الحصول على أنواع تصنيف الارشاد السياحي وفئاته هي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مرشد موقع وهو الذي ينحصر عمله في الموقع السياحي المرخص له • مرشد مسار لمنطقة او عدة مناطق ويمكنه الارشاد في معالم الجذب السياحي التي يمر فيها المسار مثل المسار (التاريخي، الأثري، الثقافي، البيئي، الطبيعي، النباتات، الفنون، العمارة.. الخ) • مرشد متخصص مثل (المشي الجبلي «الهايكنق»، الكهوف، التعامل مع ذوي الإعاقة... الخ) <p>٢- يمكن للمتقدم الحصول على أكثر من موقع ومسار وتخصص عند حصوله على الدورات التدريبية المعتمدة لدى الوزارة، والموضحة في موقع الوزارة الإلكتروني على الرابط التالي (lqa.gov.sa).</p> <p>تصنف الوزارة أعمال ممارسة مهنة الإرشاد السياحي، بعد انطباق اشتراطات الترخيص عليها، بموجب أحكام النظام ولوائحه، وفق طبيعة النشاط الذي تمارسه، وحسب الفئات المحددة في أدلة الإجراءات.</p> |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|---|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ٢١ | السادسة عشرة | ٢-تقوم الوزارة بتحديد آلية مراقبة الأسعار وفق ما تحدده أدلة الإجراءات. | <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 والانجليزية بحجم ونوع مناسب للخط.</p> <p>٢-١ تتضمن القائمة ما يلي:</p> <p>١-٢-١ الخدمات المقدمة وفتاتها واسعارها.</p> <p>٣-٢-١ توقيع القائمة من المرخص له وختمها بالختم المعتمد لديه.</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 الوزارة الإلكتروني.</p> <p>٥- يلتزم المرخص له بإعلان قائمة الأسعار في الموقع الإلكتروني الخاص به</p> <p>٦- يلتزم المرخص له التقيد بقائمة الأسعار المعتمدة وفق الضوابط آنفة الذكر، لمدة لا تقل عن سنة، وفي حالة الرغبة بتعديل الاسعار، يجب إشعار الإدارة المختصة قبل تاريخ التعديل بـ (٣) ثلاثة أشهر على الأقل، ويراعى في التعديل نفس المتطلبات والضوابط الخاصة بقائمة الاسعار ويتم تحديثها تلقائياً ما لم يتقدم المرخص له بطلب تعديل من الوزارة.</p> <p>٧- يلتزم المرخص له بعدم فرض أي رسوم إضافية للخدمة على أسعار الخدمات المقدمة</p> |
| ٢٢ | السابعة عشر | ٣-يجب ألا يفرض المرخص له رسوم إضافية للخدمة على أسعار الخدمات المقدمة، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات. | |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|------|--------------------|--------|---|--|------------|---|--------------|------------|---|---------------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | | النص | | | | | | | | | | | |
| ٢٣ | السادس | الثامنة عشرة | <p>١- يلتزم المرخص له بتقديم المعلومات والبيانات التالية للإدارة المختصة خلال المهل المحددة وفق الجدول التالي، أثناء ممارسة نشاط المرشدين السياحيين:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>م</th> <th>المعلومات/البيانات</th> <th>المهلة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>١</td> <td>نسبة والإحصاءات لعدد البرامج السياحية المنفذة.</td> <td>كل ٣ أشهر.</td> </tr> <tr> <td>٢</td> <td>معدل الأسعار</td> <td>كل ٣ أشهر.</td> </tr> <tr> <td>٣</td> <td>البرامج (تدريب/...)</td> <td>كل ٦ أشهر، أو قبل انعقاد البرنامج بشهرين أيهما أقرب.</td> </tr> </tbody> </table> <p>يجوز للإدارة المختصة مطالبة أي من المعلومات والبيانات المحددة بالجدول المشار إليه بالفقرة آنفة الذكر (١)، أو غيرها، ويلتزم المرخص له بالاستجابة لتنفيذ ذلك بحد أقصى (٤٨) ثمانية وأربعون ساعة من تاريخ طلب الإدارة المختصة.</p> <p>٢- يلتزم المرخص له بتسليم البيانات والمعلومات -معتمدة بتوقيع وختم المرخص له -للإدارة المختصة عن طريق المناولة باليد، أو عبر البريد الإلكتروني، أو بأي طريقة أخرى تحددها الإدارة المختصة.</p> <p>٣- تتولى الإدارة المختصة إعداد سجل مستقل لكل مرخص له متضمناً البيانات والمعلومات المشار إليها بالفقرة آنفة الذكر (١).</p> | م | المعلومات/البيانات | المهلة | ١ | نسبة والإحصاءات لعدد البرامج السياحية المنفذة. | كل ٣ أشهر. | ٢ | معدل الأسعار | كل ٣ أشهر. | ٣ | البرامج (تدريب/...) | كل ٦ أشهر، أو قبل انعقاد البرنامج بشهرين أيهما أقرب. |
| م | المعلومات/البيانات | المهلة | | | | | | | | | | | | | |
| ١ | نسبة والإحصاءات لعدد البرامج السياحية المنفذة. | كل ٣ أشهر. | | | | | | | | | | | | | |
| ٢ | معدل الأسعار | كل ٣ أشهر. | | | | | | | | | | | | | |
| ٣ | البرامج (تدريب/...) | كل ٦ أشهر، أو قبل انعقاد البرنامج بشهرين أيهما أقرب. | | | | | | | | | | | | | |

| أحكام دليل الإجراءات | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | | م |
|--|---|-----------------|-------|----|
| | النص | رقم المادة | الفصل | |
| | | التاسعة عشرة | | |
| الالتزام باستخدام اللغة أو اللغات المعتمدة في شهادة الترخيص والتصنيف للتحدث، أثناء ممارسة مهنة الإرشاد السياحي سواء كانت اللغة العربية أو اللغة الإنجليزية أو غيرها، وإرفاق ما يثبت تأهيله للغة لأضافتها الى الرخصة. | ١١- الالتزام باستخدام اللغة أو اللغات المعتمدة في شهادة الترخيص والتصنيف للتحدث، أثناء ممارسة مهنة الإرشاد السياحي سواء كانت اللغة العربية أو اللغة الإنجليزية أو غيرها، ووفق ما هو محدد في أدلة الاجراءات. | | | ٢٤ |
| يجب الالتزام ببرنامح الرحلة المتفق عليه بين منظم الرحلات والعميل، ولكن في حال حدوث ظروف طارئة أثناء تنفيذ برنامج الرحلة تمنع توفير أو تنفيذ خدمة معينة ضمن برنامج الرحلة، فيجب الالتزام بما يلي: ١- التواصل مع منظم الرحلات السياحية والاتفاق على توفير، أو تنفيذ خدمة بديلة للعميل ٢- الحصول على موافقة العميل (كتابياً) من خلال تحرير محضر يكتب بخط اليد ويكون مختصراً يوضح فيه التغيير في الخدمة وتوقيع العميل بالموافقة على التعديل. ٣- تزويد منظم الرحلات السياحية بعد انتهاء البرنامج بأصل المحضر والاحتفاظ بنسخة من المحضر لدى المرشد السياحي. | ١٤- تقديم خدمات بديلة معادلة لأي تغيير في عناصر الرحلة شريطة موافقة منظم الرحلات السياحية المتعاقد معه والعميل وفق المتطلبات الموضحة في أدلة الإجراءات. | | | ٢٥ |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---|---------------------|---|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ٢٦ | الثامن الرقابة والتفتيش والشكاوى | الحادية والعشرون | <p>٢-يجوز للإدارة المختصة تحديد أي أعمال أخرى ذات صلة بأعمال الرقابة، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات، بما لا يتعارض مع الأنظمة، واللوائح السارية.</p> |
| | | | <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 المرشدين السياحيين، ومن ذلك أعمال الرقابة الداخلية، وفق الضوابط التالية:</p> <p>٢- يجوز للإدارة المختصة تطبيق دور المفتش السري على ممارسي نشاط المرشدين السياحيين أو أثناء تنفيذ البرامج السياحية مع المنظم، وفق الضوابط التالية:</p> <p>٢-١ 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.</p> <p>٢-٢ قيام المفتش السري بالتواصل مع المرشدين السياحيين أو التواجد مع المجموعة السياحية عند تنفيذ البرامج السياحية دون الإفصاح عن وظيفته (يلتزم المفتش بالتعليمات والتعاميم التي ستصدرها الإدارة العامة للتراخيص في هذا الخصوص لضمان نجاح المهمة)، ويكون الغرض الشكلي من الزيارة الاستفادة من الخدمات التي يقدمها المرشدين السياحيين.</p> <p>٢-٣ يجوز للمفتش التواجد في البرنامج السياحي للمدة يوم وليلة واحدة أو أكثر، إذا كانت عملية التفتيش تستدعي ذلك (يثبت مبررات ذلك بمحضر الضبط).</p> <p>٢-٤ يحزر المفتش كل ما يرصده من ملاحظات أثناء التفتيش وفق المتطلبات المحددة باللائحة.</p> <p>٢-٥ حال انتهاء المفتش من الاجراء آنف الذكر (٢-٤)، يفصح عن وظيفته أمام منسوبي ممارسي نشاط المرشدين السياحيين، ويتبع باقي المتطلبات المحددة باللائحة.</p> <p>٢-٦ للمفتش ممارسة نشاط صلاحياته في السؤال والاستفسار عن أي مستندات، أو معلومات تسهم في إكمال ما تم رصده بمحضر الضبط.</p> <p>٣- يجوز للإدارة المختصة ممارسة نشاط أي أعمال أخرى تسهم في التحقق من التزام المرخص له بالنظام واللائحة، على أن يصدر بها قرار من الوزير بناءً على اقتراح الإدارة العامة للتراخيص.</p> |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | |
|----|---------------------------------|---|
| | الفصل | رقم المادة |
| | النص | أحكام دليل الإجراءات |
| ٢٧ | | <p>١- تراعى الضوابط والمتطلبات التالية لمنح مكافأة تشجيعية لغير المفتشين (وهي الجهات المذكورة في المادة (٢١) في التسلسل رقم (٣٠) من هذه المادة) في الكشف عن مخالفات النظام واللائحة:</p> <p>١-١ يعد من الوسائل المقبولة لدى الإدارة المختصة ويلجأ إليها غير المفتشين في الكشف عن مخالفات النظام واللائحة، ما يلي:</p> <p>١-١-١ المكاتبات.</p> <p>٢-١-١ الرسائل الإلكترونية.</p> <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 آفة الذكر (١-١) غرضها توافر ما يلي:</p> <p>١-٢-١ التواصل مع الإدارة العامة للتراخيص أو للإدارة المختصة على العناوين الخاصة بهم.</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 إثبات الشخصية من هوية أو إقامة أو جواز سفر).</p> <p>٢-٢-٢-١ المرشدين السياحيين، وتتمثل في: (اسم المرشد السياحي/ مكان ممارسة النشاط 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>٣-١ اتخاذ المتطلبات المحددة باللائحة بشأن ضبط الواقعة، وتوثيقها وارسالها (بالمستندات) للجنة المختصة.</p> <p>٤-١ إذا تبين للجنة ثبوت المخالفة المبلغ عنها، يتم تضمين (محضر) قرارها تحديد المكافأة التشجيعية لصاحب البلاغ شريطة مراعاة الضوابط التالية:</p> <p>١-١-١ قيمة المكافأة التشجيعية لا تزيد عن (٢٠٪) عشرون بالمائة من قيمة الغرامة المالية الموقعة على المخالف.</p> <p>٢-١-١ يدخل في معايير تحديد قيمة المكافأة، حجم المخالفة وخطورتها وأهميتها ودور المبلغ عن المخالفة.</p> <p>٥-١ صدور قرار اللجنة المختصة واكتسابه صفة نهائية.</p> <p>٦-١ سداد المخالف الغرامة المقررة من الوزارة.</p> <p>٢- حال تأكد الإدارة المختصة من تحقق كافة المتطلبات المشار إليها بالفقرة آفة الذكر (١)، تقوم الإدارة العامة للتراخيص بالعرض على الوزير والتوصية بالموافقة على صرف المكافأة التشجيعية والاحالة للإدارة المالية بالوزارة للاستكمال متطلبات الصرف وفق القواعد المتبعة مرفقاً بالعرض المستندات المؤيدة لذلك (قرار اللجنة المختصة/بيانات صاحب المكافأة/ ما يفيد سداد المخالف للغرامة المقررة).</p> |
| | | ٣-يجوز للوزارة بعد موافقة الوزير أن تمنح مكافأة تشجيعية من مقدار الغرامة المستحقة، لمن يساعد من غير المفتشين في الكشف عن مخالفات للنظام واللائحة، التي تؤدي إلى ضبط المخالفين وإدانتهم ويكون صرف المكافأة وفق آلية محددة في أدلة الإجراءات. |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|------------------|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| | | الثانية والعشرون | <p>١- يلتزم المرخص له بحضور جميع الدورات والبرامج التدريبية التي تدعو لها الوزارة والالتزام ومراعات ما يلي:</p> <p>١-١ التنسيق مع الجمعية السعودية للمرشدين السياحيين والجهات والمؤسسات التعليمية والتدريبية المتخصصة في مجال الأنشطة والمهن السياحية، والمعتمدة من الجهات المختصة داخل المملكة وخارجها، لتحديد البرامج التدريبية لمهنية لنشاط الارشاد السياحي وتوقيتاتها.</p> <p>٢-١ يلتزم المرخص له الاحتفاظ بكافة المستندات الخاصة بذلك بحيث يمكن للمفتش من الاطلاع عليها بسهولة ويسر حال طلبها.</p> <p>لمزيد من المعلومات وللاستفادة بشأن البرامج التدريبية، يجوز للمرخص له التواصل مع المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية السياحية (تكامل) بالمقر الوزير للوزارة (الرياض-حي السفارات).</p> |
| ٢٨ | | الثالثة والعشرون | <p>يتعين فيمن يقوم بالتفتيش توفر المعايير والضوابط التالية:</p> <p>١- ألا يقل مؤهله العلمي عن ثانوية عامة.</p> <p>٢- ألا يقل تقييم أدائه الوظيفي عن ٨٥٪، ويستثنى من ذلك الموظفين الجدد.</p> <p>٣- أن يكون حسن السيرة والسلوك.</p> <p>حضور واجتياز الدورات التأهيلية المعتمدة من الإدارة المختصة.</p> |
| ٢٩ | | | <p>٣- يكون للمفتش بطاقة تعريفية رسمية، موضحاً فيها المعلومات الأساسية، وفق ما تحدده أدلة الإجراءات.</p> <p>بطاقة المفتش التعريفية هي البطاقة الرسمية التي تمنحها الوزارة لموظفيها وتتضمن صورته، واسمه، ومسماه الوظيفي.</p> |

| أحكام دليل الإجراءات | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | | م |
|---|--|-----------------------------|-----------|---|
| | النص | رقم المادة | الفصل | |
| <p>١- يتضمن محضر الضبط (الورقي)، العناصر التالية:</p> <p>١-١ شعار الوزارة.</p> <p>٢-١ وجود رقم تسلسلي للمحضر.</p> <p>٣-١ مكان لتاريخ ووقت المحضر.</p> <p>٤-١ بيانات المرشد السياحي 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 ممارس النشاط بالاستدعاء.</p> <p>١٠-١ تذيل المحضر بتوقيع كل من المفتش وممارس النشاط.</p> <p>١١-١ بيان بملاحظة المفتش يشير لتسليم صورة من محضر الضبط لممارس النشاط.</p> <p>١٢-١ بند ملاحظات، يسطر فيه أية معلومات بخلاف ما سبق ذكره.</p> <p>٢- يتضمن محضر الضبط (الإلكتروني)، العناصر التالية:</p> <p>١-٢ اسم الوزارة.</p> <p>٢-٢ وجود رقم تسلسلي للمحضر.</p> <p>٣-٢ تاريخ ضبط المخالفة.</p> <p>٤-٢ بيانات المرشد السياحي محل الرقابة والتفتيش (الاسم/النشاط/المدينة/رقم الترخيص).</p> <p>٥-٢ وصف الملاحظات التي تم رصدها.</p> <p>٦-٢ التنبيه على ممارس النشاط بالاستدعاء.</p> <p>٣- تراعى توافر البيانات الموضحة بالفقرة آتفة 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 إعداد نماذج بيانات محضر الضبط، وتوضح أدلة الإجراءات كيفية استعماله وحفظه</p> | <p>الرابعة والعشرون</p> | <p>٣٠</p> | |

| أحكام دليل الإجراءات | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | | م |
|--|--|------------------|-------|----|
| | النص | رقم المادة | الفصل | |
| يباشر المفتش عملية الرقابة والتفتيش خلال أوقات العمل الرسمي والأوقات الأخرى حسب ما تفتضيه الحاجة بالتنسيق مع مشرف التراخيص في الفرع المختص. | ١- يباشر المفتش عملية الرقابة، والتفتيش خلال الساعات التي تحددها الإدارة المختصة في أدلة الإجراءات. | الخامسة والعشرون | | ٣١ |
| ١- يجوز للإدارة المختصة التوجيه للقيام بعملية التفتيش خارج الجداول المعتمدة لديها في أي من الحالات التالية: ١-١ صدور توجيهات من الوزير، أو نائب الوزير، أو مدير فرع الوزارة المعني، أو الإدارة العامة للتراخيص. ٢-١ ورود شكوى. ٣-١ طلب الجهات الحكومية المختصة. ٤-١ تعذر وجود مفتشين آخرين بالإدارة المختصة. ٥-١ ظروف تستدعي عمل المفتش خارج النطاق المكاني المحدد لعمله. | ٢- تتم عملية الرقابة والتفتيش من قبل المفتش وفق جداول شهرية، أو أسبوعية معتمدة من الإدارة المختصة، محدداً فيها بيانات المرشدين السياحيين ومنظمي الرحلات السياحية المتعاقدين معهم ونطاق عمل المفتش، ويجوز إجراء عملية الرقابة والتفتيش خارج هذه الجداول وفق الحالات التي تحددها أدلة الإجراءات وموافقة الإدارة المختصة. | | | |

| م | بيانات لائحة المرشدين السياحيين | | أحكام دليل الإجراءات |
|----|---------------------------------|---|--|
| | الفصل | رقم المادة | |
| ٣٢ | السادسة والعشرون | يكون للمفتش، أثناء ممارسة عملية الرقابة والتفتيش، السلطات والصلاحيات الآتية: ٥-الاستفسار من المستهلكين، عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، والاستماع إلى أية شكاوى، وإثباتها، وفق ما تحدده اللائحة، وأدلة الإجراءات. | إذا تبين للمفتش أثناء عملية الرقابة والتفتيش وجود شكوى من أحد المستهلكين أو المستفيدين، يراعى الضوابط التالية: ١- أن يكون صاحب الشكوى له صفة ومصلة في شكواه، من حيث ما يلي: ١-١ وجود علاقة تعاقدية مع المرشدين السياحيين (مستهلك/مستفيد) وقت الشكوى. ٢-١ موضوع الشكوى يمس الخدمات المقدمة من المرشدين السياحيين. ٣-١ وجود علاقة بين صاحب الشكوى وموضوع الشكوى. ٢- يستمع المفتش للشكوى ويطلع على أي مستندات لدى الشاكي ذات صلة. ٣- إذا تبين للمفتش جدية الشكوى، يطلب من صاحب الشكوى أثبات ما يدعيه في ورقة مذيلة باسمه وبياناته الشخصية. ٤- يقوم المفتش باستدعاء المرشدين السياحيين 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. ٢-٥ حال عدم حل الشكوى وفق الفقرة آنفة الذكر (٥-١)، أو عدم إمكانية الوصول لحل أثناء عملية التفتيش، يقوم المفتش بتنفيذ متطلبات اللائحة وأدلة الإجراءات بشأن الشكاوى المقدمة ضد المرشدين السياحيين. |
| ٣٣ | الحادية والثلاثون | ١-تقدم الشكوى، من قبل المستهلكين، أو ممارسي تشغيل الأنشطة والمهن السياحية ضد المرشدين السياحيين إلى الوزارة، عن طريق أي من الوسائل التالية: هـ- أي وسيلة أخرى تعتمد الوزارة، وفق أدلة الإجراءات، لاستقبال الشكاوى. | إضافة إلى ما ورد في المادة الحادية والثلاثون من لائحة المرشدين السياحيين، يتم استقبال الشكاوى من قبل المستهلك من خلال وسائل التواصل المعتمدة بهذا الخصوص (موقع الوزارة الرسمي - الهاتف السياحي - فروع الوزارة في المناطق - الفاكس - البريد الإلكتروني). يذكر ما تعتمده الوزارة هنا، ولا يحال للمستقبل، كما تبحث وسائل التواصل الاجتماعي واستقبال الشكاوى عن طريقها. |

شكراً لكم

وزارة السياحة
Ministry of Tourism

