



الهيئة العامة للترفيه
General Entertainment Authority

ضوابط الأنشطة الترفيهية والمساندة

تنظيم الهيئة بالنسخة المعتمدة بموجب قرار مجلس
الوزراء رقم (230) وتاريخ 1440/05/02هـ



ضوابط الأنشطة الترفيهية والمساندة

سعيًا من الهيئة العامة للترفيه إلى تنظيم وتطوير قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية ومراقبته لتحسين الخيارات والفرص الترفيهية لكل شرائح المجتمع في كل مناطق المملكة، فقد أعدت "الهيئة" ضوابط للأنشطة الترفيهية والمساندة بهدف التنظيم والرقابة والإشراف على قطاع الترفيه.

لذا يلتزم المرخص له بما يلي:

الضوابط العامة للأنشطة الترفيهية:

- 1- عدم الإساءة أو المساس بالثوابت الدينية والاجتماعية والوطنية أو الأشخاص أو الكيانات الحكومية أو الجهات الخاصة.
- 2- مراعاة إبراز هوية المملكة العربية السعودية.
- 3- مراعاة الأنظمة واللوائح النافذة في المملكة ويشمل ذلك لائحة تراخيص الأنشطة الترفيهية والمساندة الصادرة من "الهيئة" ولائحة المحافظة على الذوق العام والتعليمات والمعايير التي تقرها الهيئة.
- 4- عدم وصف المرخص له نفسه كمقدم لخدمات الهيئة.
- 5- أن يكون مالكاً للعلامة التجارية أو الحقوق الفكرية (إن وجدت) أو مخولاً من المالك باستخدامها في الأنشطة التجارية.
- 6- ممارسة النشاط وفقاً لما ورد في بيانات الترخيص، وعدم إجراء أي تعديل عليه من دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من الهيئة.
- 7- إبراز الترخيص فور طلبه من ممثلي الهيئة العامة للترفيه أو الجهات الحكومية المختصة.
- 8- التعاون مع ممثلي الجهات الحكومية المختصة.
- 9- السماح لموظفي "الهيئة" وللمفتشين المحددين من قبلها بالدخول إلى موقع النشاط وتسهيل أدائهم لمهامهم.

- 10- تطبيق ضوابط العاملين والمتطوعين أثناء أدائهم للأعمال الميدانية التالية:**
- أ.** توفير العدد الكافي من العاملين في موقع النشاط للإدارة والتشغيل حسبما تحدده "الهيئة" لكل نشاط.
 - ب.** الالتزام بالمظهر اللائق والسلوك الاحترافي.
 - ج.** توثيق عقودهم ودفع جميع المستحقات المالية لهم ورفع قائمة إلى "الهيئة" ببياناتهم وعدد ساعات عملهم في حال طلبها.
 - د.** توفير بطاقات تعريفية لهم، وسترات مميزة تبين مهامهم.
 - هـ.** حصول المشرفين على الألعاب وإدارة الحشود والأمن والسلامة والمنقذين على الشهادات المعتمدة من الجهات ذات الاختصاص وتوفيرها لـ "الهيئة" عند طلبها.
- 11- تقديم تقرير عن النشاط وفق النموذج والآلية المحددة من الهيئة.**

ضوابط العارضين والمؤدين والمحتوى والعروض:

- 1- عدم التعاقد مع مؤدين للعروض الحية إذا لم يتم اعتمادهم من "الهيئة".
- 2- اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع تقارب العارضين والمؤدين مع الزوار.
- 3- ارتداء ملابس ساترة، وغير شفافة أو مطابقة للون الجسم، أو ضيقة بحيث تظهر تفاصيل الجسم، وعدم ارتداء الملابس والإكسسوارات والأقنعة أو إظهار الوشوم التي تنافي الذوق العام، وأخذ الموافقة على الأزياء من "الهيئة" وعدم تغييرها من دون أخذ موافقة مسبقة.
- 4- ألا يتضمن محتوى العرض توجهات سياسية مسيئة أو مشاهد منافية للذوق العام تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر، التدخين، والمشروبات الكحولية، على أن يستثنى منها المشاهد التوعوية والموافق عليها من الجهات المختصة.
- 5- في حال تضمن العرض مسابقات يتم الحصول على موافقة الهيئة على محتواها وآلية تنفيذها.
- 6- إيقاف الموسيقى والعروض وقت الأذان والصلاة.
- 7- المحافظة على مستوى صوت مقبول للعرض، خصوصاً في الأماكن القريبة من الأحياء السكنية بحيث لا يتعدى حدود مكان النشاط.
- 8- محافظة المؤدين على آداب الذوق العام.

ضوابط الإعلانات:

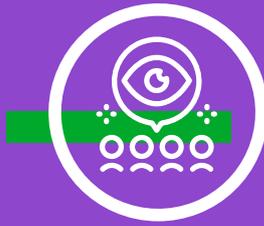
- 1- عدم نشر الإعلانات الدعائية الترفيهية إلا بعد الحصول على موافقة "الهيئة" على التصميم والمحتوى والالتزام بتضمين رقم الترخيص فيه.
- 2- عدم استخدام شعار "الهيئة" إلا بموافقة رسمية مسبقة من الهيئة.
- 3- أن تكون بيانات الإعلانات الدعائية صحيحة وغير مضللة وعدم تضمين الإعلان معلومات عن محتوى يختلف عن النشاط الفعلي.



الضوابط الخاصة بالمرافق والفعاليات الترفيهية

الضوابط الخاصة بالمرافق والفعاليات الترفيهية: الإدارة والتشغيل:

- 1- الالتزام بالترخيص الممنوح والامتثال للخطة التشغيلية المقدمة لـ "الهيئة".
- 2- تعيين فريق إشرافي في الفعاليات الترفيهية لضمان التنسيق فيما بينهم، وتخصيص غرفة عمليات في مكان واضح باسم "إدارة الفعالية" تتولى توزيع الأدوار والمسؤوليات بين أعضاء الفريق وتنظيم اتصالاتهم اللاسلكية.
- 3- بيع التذاكر من خلال مزود خدمة معتمد من قبل "الهيئة".
- 4- التعاقد مع شركات متخصصة في إدارة الحشود معتمدة من "الهيئة".
- 5- التأكد من سريان التراخيص اللازمة لموردي الأغذية والمشروبات.
- 6- تعيين شخص/أشخاص للقيام بالأدوار التالية:
 - أ. مدير للنشاط متواجد في الموقع طوال فترة تشغيله.
 - ب. مشرف لإدارة الصحة والسلامة.
 - ج. مشرف للأمن.
 - د. مشرف لإدارة الحشود.
 - هـ. مشرف على حالات الطوارئ.
- 7- تهيئة الموقع وفقاً للخطة التشغيلية المعتمدة وضمان تواجد فريق العمل قبل السماح بدخول الزوار.
- 8- الحصول على شهادات لتركيب وصيانة الألعاب من الجهات المختصة.
- 9- تطبيق اشتراطات السلامة للألعاب والأركان التفاعلية وغيرها من الأنشطة الترفيهية وعرضها في مكان واضح.
- 10- تشغيل تجريبي للنشاط عند طلب الهيئة.
- 11- ألا يتجاوز عدد الزوار السعة القصوى المحددة.
- 12- التجاوب مع شكاوى وملاحظات الزوار والمجاورين لمقر النشاط، ومعالجتها بشكل مباشر.
- 13- توفير وسيلة تواصل لاستقبال الاستفسارات والشكاوى.
- 14- تواجد فريق فني مختص بأعمال الصيانة مثل الكهرباء والتكييف وخلافه لإصلاح الأعمال الطارئة.



تجربة الزائر

تجربة الزائر:

- 1- عرض خريطة تفصيلية للموقع بشكل واضح للزوار ولوحات إرشادية داخل وخارج الموقع.
- 2- تحديد مكتب لخدمة العملاء في الموقع لتقديم الدعم اللازم، على سبيل المثال لا الحصر: تقديم المعلومات للزوار واستلام المفقودات والتعامل مع الأطفال المفقودين، على أن يكون في موقع واضح للزوار وتأمين نظام نداء عام ووضع آلية للعمل به.
- 3- توفير مواقف سيارات مهيأة وفقاً للطاقة الاستيعابية للنشاط بالقرب من الموقع، أو توفير مواقف إضافية بعيدة عن الموقع مع توفير وسيلة نقل.
- 4- توفير مسار ونقطة تنزيل نقل ركاب خاصة بسيارات الأجرة.
- 5- توفير الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة.
- 6- قياس رضا الزوار وفق آلية تعتمد على "الهيئة"، ولـ "الهيئة" أن تُجرى بنفسها.
- 7- تمكين الزوار من الاستفادة من كل المزايا والخدمات التي تشملها فئة التذكرة.
- 8- تمكين الزائر من الدخول في الوقت المعلن عنه والتواجد في الموقع طوال المدة المحددة في التذكرة.
- 9- في حال عدم توفر مقاعد لنفس فئة التذكرة لحدوث خطأ ما، فيجب القيام بالآتي:
 - أ. إتاحة حق الاختيار للزائر بين حضور النشاط في اليوم التالي أو أي يوم آخر أو الترقية إلى فئة أعلى (إن كان متاحاً) وبين استرداد كامل سعر التذكرة.
 - ب. إذا وافق الزائر على تخفيض فئة التذكرة إلى فئة أقل فإنه يعرض بفرق السعر.
- 10- استرجاع سعر التذكرة كاملاً أو جزءاً منه في حال إلغاء النشاط، وبحسب ما تقرره "الهيئة".
- 11- الحفاظ على نظافة المرفق الترفيهي.

الأمن والسلامة:

- 1- التعاقد مع شركات الحراسات الأمنية المرخصة.
- 2- توفير أماكن تفتيش للجنسين، وذلك باستخدام أجهزة المسح الأمني وكشف المعادن.
- 3- توفير تجهيزات للإسعافات الأولية أو تواجد دائم للمسعفين في الموقع حسب ما تحدده "الهيئة".
- 4- الالتزام بتغطية كل مواقع النشاط بكاميرات مراقبة تشمل جميع المناطق من حيث المداخل والمخارج والمناطق الداخلية.

ضوابط العروض الحية في المطاعم والمقاهي:

- 1- إيقاف العروض وقت الأذان والصلاة.
- 2- عدم ارتفاع مستوى الصوت بشكل واضح أو مبالغ فيه خارج حدود مقر النشاط.
- 3- عدم التعاقد مع مؤدين للعروض الحية إذا لم يتم اعتمادهم من قبل "الهيئة".
- 4- التزام المؤدين والحضور بلائحة المحافظة على الذوق العام.
- 5- الالتزام بحدود منطقة العرض لمؤدي النشاط المقدم لـ "الهيئة"، وعدم الخروج منه، والالتزام بفصل المؤدي عن الحاضرين.
- 6- تعيين مسؤول للإشراف على العرض طوال فترة إقامته.
- 7- توفير كاميرات مراقبة في المطعم/المقهى تغطي موقع العرض والزوار، والاحتفاظ بالتسجيل لمدة لا تقل عن شهر.
- 8- عدم فرض رسوم أو بيع تذاكر لحضور العروض المقدمة.
- 9- عدم إقامة عروض التنسيق الموسيقي (الدي جي) والكاريوكي.



ضوابط الأنشطة المساندة

ضوابط الأنشطة المساندة: ضوابط إدارة وتطوير المواهب الفنية والترفيهية:

- 1- تقديم قائمة بالمواهب التي يعمل على إدارتها أو تطويرها لـ "الهيئة" عند طلبها.
- 2- إبرام عقود مع الموهوبين ودفع جميع مستحقاتهم المالية.
- 3- تكون العروض وتجارب الأداء للمواهب بالمقر المحدد في الترخيص.

ضوابط تنظيم وإدارة الحشود:

- 1- وضع خطة لإدارة الحشود وخطة الإخلاء والخطة الأمنية.
2. وضع خطة لإدارة الحركة المرورية وخطة لمسارات الطوارئ.
3. التواجد في مكان إقامة النشاط الترفيهي وقبل بدء النشاط بوقت كاف.
4. توفير الأدوات المساعدة لفريق إدارة الحشود وإدارة الحركة المرورية.
5. تواجد مسؤول عن إدارة الحشود في المرفق الترفيهي طوال وقت النشاط.
6. تواجد مسؤول عن إدارة الحركة المرورية في مواقف المرفق الترفيهي طوال وقت النشاط.
7. الالتزام بالسعة القصوى للزوار، وضبط آلية حساب دخول وخروج الزوار طيلة أوقات تشغيل المرفق الترفيهي.
8. تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والحوامل ومن لديهم أطفال رضع من تجاوز المسارات ومنحهم أولوية الجلوس في مناطق الانتظار.
9. الالتزام بأن يكون (10%) عشرة بالمئة على الأقل من العاملين المتواجدين في مكان إقامة النشاط الترفيهي ممن يحملون شهادات معتمدة في الإسعافات الأولية.

ضوابط بيع تذاكر الأنشطة الترفيهية:

- 1- بيع التذاكر الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني المرتبط بمنصة "الهيئة".
- 2- توفير إحصاءات ومعلومات عن التذاكر وفق النموذج الذي تحدده "الهيئة".
- 3- نقل البيانات بشكل فوري ومباشر لجميع التذاكر المباعة وفق الآلية التقنية التي تحددها "الهيئة".
- 4- الحصول على موافقة "الهيئة" في حال تم بيع التذاكر من خلال منافذ بيع غير إلكترونية.
- 5- عدم بيع تذاكر الأنشطة الترفيهية غير المرخصة من "الهيئة".
- 6- بيع التذاكر حسب كل فئة وأسعارها وأعدادها ومزاياها وفقاً لما تم اعتماده من الهيئة.
- 7- منح الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والحوامل ومن لديهم أطفال رضع الحق والأولوية في تجاوز المسارات المزدحمة والجلوس في مناطق الانتظار وتقديم الخدمة لهم بشكل سريع وفعال.
- 8- أن يكون السعر المعلن هو السعر الإجمالي وشاملاً لقيمة الضريبة المضافة.
- 9- عرض المعلومات التالية -كحد أدنى وباللغة العربية - في الموقع الإلكتروني ومنفذ بيع التذاكر:
 - أ. عنوان موقع المرفق الترفيهي.
 - ب. فئات الزوار المسموح لهم بدخول المرفق الترفيهي.
 - ج. أوقات دخول المرفق الترفيهي، أو وقت بدء نشاط الفعالية الترفيهية وفقراتها الرئيسية إن وجدت.
 - د. أنواع فئات التذاكر والمزايا الخاصة بكل فئة إذا كانت تنطبق.
 - هـ. إيضاح الرسوم المترتبة على إجراء أي تعديل في فئة التذكرة.
 - و. شروط وأحكام وآلية ورسوم تعديل فئة التذكرة من فئة أدنى إلى فئة أعلى أو العكس.
 - ز. آلية استبدال واسترداد التذاكر.

10 - النص على المعلومات التالية -كحد أدنى وباللغة العربية- في التذكرة:

- أ. رقم الترخيص.
- ب. أحكام وآلية استرجاع التذكرة متضمنة شروط ومدد استبدال واسترجاع التذكرة.
- ج. منع إعادة بيع تذاكر الأنشطة الترفيهية بأي وسيلة كانت.
- د. وسائل للتواصل أو رقم خاص للاستفسارات والشكاوى.
- هـ. نوع الدخول مرة واحدة أو بشكل متكرر.
- و. تاريخ استخدام التذكرة وأوقات بداية ونهاية النشاط الترفيهي.
- ز. مدة التذكرة إن وجدت.
- ح. الوقت المحدد لدخول المرفق الترفيهي.
- ط. الوثائق المطلوب إبرازها لدخول المرفق الترفيهي إن وجدت.
- ي. قائمة بالمقتنيات المحظور إدخالها للمرفق الترفيهي إن وجدت.



الهيئة العامة للترفيه
General Entertainment Authority