



شكاوى الأفراد

PDPPL-02050220A

المبادئ التوجيهية للأفراد

شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني

الإصدار: ٢,٠

تاريخ الإصدار الأولي: نوفمبر ٢٠٢٠

تاريخ التحديث الأخير: سبتمبر ٢٠٢٢

تصنيف الوثيقة: عام



تحديثات الوثيقة

رقم الإصدار	الوصف	تاريخ التحديث
١,٠	الوثيقة المنشورة ذات الإصدار ١,٠	نوفمبر ٢٠٢٠
٢,٠	الوثيقة المنشورة ذات الإصدار ٢,٠	سبتمبر ٢٠٢٢

الوثائق ذات صلة

الرقم المرجعي للوثيقة	اسم الوثيقة
PDPPL-02050219A	المبادئ التوجيهية لحقوق الأفراد الموجهة للأفراد



تنويه \ الحقوق القانونية

تم إعداد هذه المبادئ التوجيهية للمراقبين/المعالجين الذين يعالجون البيانات الشخصية إلكترونياً أو الذين يجمعون البيانات الشخصية أو يتلقونها أو يقومون باستخراجها تحسباً لمعالجتها إلكترونياً أو الذين يعالجون البيانات الشخصية من خلال مجموعة من تقنيات المعالجة الإلكترونية والتقليدية. كما أن هذه المبادئ التوجيهية تعمل على تقديم المعلومات للأفراد والأطراف المعنية الأخرى حول كيفية امتثال المؤسسات لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL - Personal Data Privacy Protection Law).

لا تعد الوكالة الوطنية للأمن السيبراني (National Cyber Security Agency) و / شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني (National Cyber Governance and Assurance Affairs) مسؤولة عن أي أضرار تنشأ عن استخدام أو عدم القدرة على استخدام هذه المبادئ التوجيهية أو أي مادة واردة فيها، أو من أي إجراء أو قرار تم اتخاذه نتيجة لاستخدامها. قد يرغب أي فرد أو مؤسسة في طلب استشارة من المستشار القانوني و / أو المهني للحصول على مشورة قانونية أو غيرها فيما يتعلق بهذه المبادئ التوجيهية.

بغض النظر عن وسائل نسخ الوثيقة، أي نسخ لهذه الوثيقة سواء بشكل جزئي أو كلي يجب أن تقرر إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني والوكالة الوطنية للأمن السيبراني كمصدر للوثيقة ومالك لوثيقة "المبادئ التوجيهية لشكاوى الأفراد الموجهة للأفراد".

سيتطلب أي نسخ يتعلق بهذه الوثيقة لأي غرض كان إذناً خطياً من إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني والوكالة الوطنية للأمن السيبراني. تحتفظ إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني والوكالة الوطنية للأمن السيبراني بالحق في تقييم الجانب الوظيفي والتطبيقي لهذا النسخ من هذه الوثيقة المعدة لغرض تجاري.

لا يعتبر الإذن المقدم من قبل إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني والوكالة الوطنية للأمن السيبراني أنه موافقة على الوثيقة المنسوخة التي تم إعدادها ولا يجوز للجهة الناسخة للوثيقة نشرها أو إساءة استخدامها من خلال وسائل الإعلام أو المحادثات أو الاجتماعات العامة. كما يجب أن لا تنسب ملكية الوثيقة المنسوخة الى الجهة الناسخة، وإنما تبقى ملكيتها تابعة للوكالة الوطنية للأمن السيبراني.



التوصيات القانونية

بناءً على القرار الأميري رقم (1) لسنة 2021، فإن شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني مخولة من قبل الوكالة الوطنية للأمن السيبراني باعتبارها الإدارة المختصة بتطبيق القانون رقم (١٣) لسنة ٢٠١٦ بخصوص قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL).

تنص المادة ٢٧ من القانون رقم (١٣) لسنة ٢٠١٦ من شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لأغراض تنفيذ قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL).

تم إعداد هذه المبادئ التوجيهية للأخذ في الاعتبار القوانين المعمول بها في دولة قطر. إذا نشأ تعارض بين هذه الوثيقة وقوانين أخرى في دولة قطر، تكون للقوانين الأولوية. وفي هذه الحالة يتم حذف أي مصطلح متعارض من هذه الوثيقة، وتبقى الوثيقة قائمة دون التأثير على الأحكام الأخرى على أن يتم تحديث الوثيقة لضمان الامتثال للقوانين ذات الصلة المعمول بها في دولة قطر.

المعلومات الواردة في هذه المبادئ التوجيهية ليست شاملة ويجب قراءتها بالاقتران مع قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL)، والمبادئ التوجيهية الصادرة عن شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني وأي قرارات وزارية ذات صلة.



قائمة المحتويات

- 6 ١ - النقاط الرئيسية
- 7 ٢ - المقدمة
- 8 ٣ - ما الذي ينص عليه قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) فيما يخص شكاوى الأفراد؟
- 8 ٣,١ - الشكاوى الموجهة الى مراقب البيانات
- 8 ٣,٢ - الشكاوى الموجهة الى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني
- 10 ٤ - ما الذي يمكن للأفراد تقديم شكوى عنه؟
- 11 ٥ - كيف يجب على الأفراد تقديم الشكاوى؟
- 12 ٥,١ - متى يجب على الأفراد رفع الشكاوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني
- 13 ٦ - كيف ستقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بإدارة الشكاوى التي تتلقاها؟
- 13 ٦,١ - تقييم نطاق وصلاحيه الشكاوى
- 13 ٦,٢ - العمل على قرار لحل الشكاوى متفق عليه
- 13 ٦,٣ - اتخاذ إجراءات لحل الشكاوى دون إجراء تحقيق
- 13 ٦,٤ - إجراء تحقيق كامل
- 14 ٦,٥ - إصدار قرار مبني على أسس منطقية
- 15 ٧ - ماذا الذي يحدث بعد حل الشكاوى أو إصدار شؤون الحوكمة والضمان السيبراني قرارًا مبني على أسس منطقية؟
- 15 ٧,١ - التظلم من قبل مراقب البيانات
- 15 ٧,٢ - الأحكام الوزارية بشأن التظلم
- 16 ٨ - الملحق أ - نموذج لشكاوى الأفراد على المؤسسات
- 18 ٩ - الملحق ب - نموذج رسالة لتقديم الشكاوى الى المراقب



١ - النقاط الرئيسية

- يتطلب قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL) من المراقب وضع نظام للتعامل مع شكاوى الأفراد فيما يتعلق ببياناتهم الشخصية و / أو خصوصيتهم بموجب المادة ١١.
- بالإضافة الى ما ذكر في النقطة السابقة، يمكن قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL) الأفراد من تقديم شكوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بشأن بمراقب البيانات بموجب المادة ٢٦.
- يجوز للأفراد تقديم شكوى إلى المراقب و / أو إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني فيما يتعلق بأي أحكام من قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL) أو القرارات الوزارية ذات الصلة.
- قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بإصدار قرارًا ملزمًا مبني على أسس منطقية يتطلب من المراقب اتخاذ إجراء بعد إجراء التحقيق.
- يجوز للمراقب التظلم ضد قرار صادر عن شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني في غضون ٦٠ يومًا من تاريخ صدوره.
- يجوز لرئيس الوكالة الوطنية للأمن السيبراني إصدار قرار بشأن أي شكوى يرفعها مراقب خلال ٦٠ يومًا. إذا لم يفعل الرئيس ذلك، يجب على المراقب أن يعتبر ذلك رفض للتظلم والامتنال القرار الملزم المبني على أسس منطقية بشكل كامل.



٢ - المقدمة

توفر المادة ٣ من قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL) للأفراد الحق في حماية خصوصية بياناتهم الشخصية والمعالجة القانونية لبياناتهم الشخصية. وهذا يعني أنه يمكن للأفراد توقع معالجة بياناتهم الشخصية وفقاً لقانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL).

إذا كان الأفراد يعتقدون أن بياناتهم الشخصية لا يتم حماية خصوصيتها أو معالجتها بشكل قانوني، فإن قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL) يتطلب من المراقب تمكين الأفراد من تقديم شكاوى لهم حول كيفية معالجة بياناتهم الشخصية. كما يجب على المراقب التحقيق في شكاوى الأفراد وتصحيح أي ممارسات تم الكشف عنها بهدف التحقق على أنها غير متوافقة مع قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL).

يمكن قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL) أيضاً الأفراد من تقديم شكاوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني حول ممارسات معالجة البيانات الشخصية في أي مؤسسة معينة يعتقد فيها الفرد أن بياناته الشخصية لا تتم معالجتها وفقاً لقانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL). يتطلب من شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني التحقيق في الشكاوى المقدمة من الأفراد فيما يخص المراقبين وإصدار قرارات ملزمة مبنية على أسس منطقية تجبر المراقب على اتخاذ إجراءات تصحيحية حيث ترى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني ذلك مناسباً بعد إجراء التحقيق في الشكاوى.

تحدد هذه المبادئ التوجيهية كيفية تقديم الشكاوى من قبل الأفراد إلى المراقب وشؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني وكيف يمكن أن تتصرف شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني عند التحقيق فيها. يمكن الاطلاع على المتطلبات المتعلقة بشكاوى الأفراد في المادتين (٤) و١١ و٢٦ من قانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL) ويتم شرحها بمزيد من التفصيل أدناه.



٣ - ما الذي ينص عليه قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) فيما يخص شكاوى الأفراد؟

٣,١ - الشكاوى الموجهة الى مراقب البيانات

تنص المادة (٤) ١١ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على ما يلي:

"على المراقب: وضع نظم داخلية لتلقي ودراسة الشكاوي، وطلبات الوصول للبيانات، وطلبات تصحيحها أو حذفها، وإتاحة ذلك للأفراد".

يجب أن يكون الأفراد قادرين على تقديم الشكاوى إلى المراقب مباشرة من خلال إجراء يطلب من المراقب إعداده لتلقي الشكاوى والنظر فيها فيما يتعلق ببيانات الأفراد الشخصية أو خصوصيتهم.

يجب على المراقب إبلاغ الأفراد بكيفية تقديم الشكاوى عند جمع بياناتهم الشخصية. يجب أن يكون الأفراد قادرين على الاطلاع على معلومات حول كيفية تقديم الشكاوى فيما يخص طريقة معالجة المراقب لبياناتهم الشخصية بطريقة بسيطة، على سبيل المثال من خلال إخطار حماية الخصوصية الموجودة على الموقع الإلكتروني الخاص بالمراقب.

يجب على المراقب اتخاذ جميع الخطوات المناسبة للتوصل إلى حل ودي للشكاوى بما يرضي الفرد أو الرد بأسباب لعدم اعتقاد المراقب أنه من الضروري تنفيذ أي إجراء من قبله.

يجب على الأفراد استنفاد جميع الفرص لتقديم شكاوى والتوصل إلى حل مرضٍ مع المراقب قبل تقديم شكاوى إلى إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني.

لمزيد من المعلومات حول الحقوق الممنوحة للأفراد بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL)، يرجى الاطلاع على المبادئ التوجيهية لحقوق الأفراد الموجهة للأفراد.

٣,٢ - الشكاوى الموجهة الى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني

تنص المادة ٢٦ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على ما يلي:

"للفرد أن يتقدم بشكاوى إلى الإدارة المختصة، في حالة مخالفة أحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذاً له.

وللإدارة المختصة، بعد التحقيق في الشكاوى وثبوت جديتها، أن تصدر قراراً مسبباً بالزام المراقب أو المعالج، بحسب الأحوال، بتدارك تلك المخالفة خلال مدة تحددها.

ويجوز للمراقب أو المعالج التظلم من هذا القرار، إلى الوزير، خلال ستين يوماً من تاريخ إخطاره به.

وبيت الوزير في التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه، ويُعتبر انقضاء هذه المدة دون رد رفضاً ضمناً للتظلم، ويكون قرار الوزير بالبت في التظلم نهائياً".



يجوز للفرد تقديم شكوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني في أي حالة يعتقد فيها أن المراقب قد قام بمعالجة البيانات الشخصية بطريقة لا تتوافق مع قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) أو أي قرارات وزارية ذات صلة. يمكن أن يشمل ذلك، ولا يقتصر على النقاط التالية:

- مخالفة مبادئ معالجة البيانات الشخصية؛
- عدم الامتثال لشكوى أو طلب الفرد فيما يتعلق بحقوقه؛ أو
- عدم الحفاظ على أمن البيانات الشخصية.

قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بالتحقيق في أي شكوى مقدمة من الأفراد، وبعد التحقيق، تقوم بإصدار قرارًا ملزمًا بتحديد الإجراءات التي يجب على المراقب اتخاذها لتصحيح أي اختراق يتم الكشف عنه خلال فترة تعتبر مناسبة للمخاطر التي يشكلها أي اختراق.

يجوز للمراقب أو المعالج التظلم من قرار للوزير خلال ستين يوماً من تاريخ اتخاذ القرار. يصدر الوزير قراراً نهائياً في غضون ٦٠ يوماً من رفع التظلم أو عدم الرد وهو ما يعتبر رفضاً لهذه التظلم.



٤ - ما الذي يمكن للأفراد تقديم شكوى عنه؟

عندما يكون الفرد غير راضٍ عن الطريقة التي تعامل بها المراقب مع بياناته الشخصية، يحق له تقديم شكوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني

تنص المادة ٢٦ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على ما يلي:

" للفرد أن يتقدم بشكوى إلى الإدارة المختصة، في حالة مخالفة أحكام هذا القانون والقرارات الصادرة تنفيذاً له ."

يعني هذا أنه يمكن للأفراد تقديم شكوى تتعلق بأي تجاوز محتمل لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) أو أي قرارات وزارية ذات صلة بتنفيذها. ينطبق هذا أيضًا على أي شكوى مقدمة مباشرةً إلى المراقب بموجب الإجراء المنصوص عليه في المادة (٤) ١١.

المراقب هو المسؤول عن امتثاله لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) والقرارات الوزارية ذات الصلة. للحصول على نسخ من هذه الوثائق، يرجى الاطلاع على قسم قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على الموقع الإلكتروني شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني

للحصول على معلومات أكثر تفصيلاً حول ما قد يرغب الأفراد في تقديم شكوى بشأنه، يرجى الاطلاع على الملحق أ - معلومات حول ما قد يرغب الأفراد في الشكوى منه.

للحصول على معلومات حول ما يجب على المراقب القيام به للامتثال للالتزامات بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL)، يرجى الاطلاع على الموقع الرئيسي لدى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني للاطلاع على المبادئ التوجيهية ومعلومات عن كيفية الامتثال لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية.



٥ - كيف يجب على الأفراد تقديم الشكاوى؟

عند تقديم شكوى إلى المراقب، يمكن للأفراد الاتصال المراقب من خلال أي قناة اتصال. ومع ذلك، يجب على الأفراد استخدام القناة التي تم تخصيصها من قبل المراقب لتقديم الشكاوى المتعلقة بالبيانات الشخصية. قد يكون هذا، على سبيل المثال، من خلال نموذج عبر الإنترنت أو من خلال التواصل مع بريد إلكتروني معين. كما يجب على المراقب بتقديم معلومات للأفراد حول كيفية تقديم شكوى في إخطار حماية خصوصية البيانات الخاص بالمراقب.

المعلومات المختلفة التي يجب على الأفراد تضمينها عند تقديم شكوى هي:

- سبب الشكوى؛
- أي معلومات يمكن أن تمكن المراقب من تحديد سجلات الفرد المعنية مثل رقم الحساب.
- ملخص واضح ومختصر للمخاوف التي تمت مناقشتها.
- معلومات عن تأثير موضوع الشكوى على الفرد بما في ذلك أي ضرر لخصوصية الفرد أو حماية خصوصية بياناته الشخصية.

عند تقديم شكوى، يجب على الأفراد:

- رفع الشكوى مع المراقب في أقرب وقت ممكن بعد ظهور المشكلة أو وقوع حدث تم تقديم الشكوى بخصوصه.
- إرسال الشكوى إلى العنوان الذي قام المراقب بتحديدته لضمان وصولها إلى الإدارة المسؤولة في أسرع وقت ممكن.
- صياغة الشكوى بلغة واضحة وصريحة حتى يمكن ذلك فهم الشكوى بسهولة.
- تقديم معلومات محددة تتعلق بالحدث أو المشكلة التي يتم تقديم شكوى بشأنها وتجنب تضمين مسائل لا تتعلق بالشكوى بشأن حماية خصوصية البيانات.
- تقديم جميع المعلومات المتاحة في وقت تقديم الشكوى الأولية بما في ذلك نُسخ لأي دليل. لا يمكن رفع أكثر من شكوى غير ذات صلة خلال نفس العملية. يمكن للفرد التواصل مع المراقب في حالة عدم فهم المراقب للشكوى أو في حال عدم تقديم استجابة كاملة.
- طلب الجداول الزمنية واحترام مضمونها. يمكن للأفراد الاستفسار عن متى يمكنهم توقع استجابة المؤسسة ومقاومة أي إغراء للاتصال بهم مرة أخرى قبل ذلك. ومع ذلك، إذا لم يتلق الفرد ردًا في غضون 30 يومًا تقويميًا، فيمكنه المتابعة.
- على الفرد الاحتفاظ بسجل التواريخ والأوقات التي تم فيها إجراء الاتصالات نُسخ من أي اتصالات بما في ذلك أي وثائق تم تقديمها أو مشاركتها.



بالنسبة لنموذج الرسائل التي قد يرغب الأفراد في استخدامها لتقديم شكوى إلى المراقب، يرجى الاطلاع على الملحق ب - نموذج رسالة تقديم الشكاوى إلى المراقب.

يجب على الأفراد استنفاد جميع الشكاوى المتاحة لتقديمها للمراقب قبل رفع شكوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني من المحتمل أنه إذا لم يتم ذلك، فستوجه شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني الأفراد لتوجيه شكوى إلى المراقب قبل إجراء عملية تقديم الشكاوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني

٥,١ - متى يجب على الأفراد رفع الشكاوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني

بعد استنفاد إجراء الشكاوى المتاحة تقديمها إلى المراقب، قد يظن الأفراد بأن المراقب لم يكن متعاوناً، أو لم يتم التعامل بشكل كاف مع شكاوهم أو أنه لا يمثل عمداً بالتزاماته بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) أو القرارات الوزارية ذات الصلة.

يمكن للأفراد تقديم شكوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بشأن أي تجاوز لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) حين لا يكون هناك رضا عن لاستجابة أو الرد المقترح من المراقب لمشكلة تم تقديمها من قبل الفرد.

لرفع شكوى لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني، يجب على الأفراد الاطلاع على صفحة الشكاوى في قسم قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على الموقع الإلكتروني لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني. كما يجب على الأفراد تضمين نُسخ من شكاوهم الأصلية، وأي وثائق داعمة مقدمة ونُسخ من تواصلهم مع المراقب فيما يتعلق بالشكوى والحلول ذات الصلة التي لم يكونوا راضين عنها.



٦ - كيف ستقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بإدارة الشكاوى التي تتلقاها؟

٦,١ - تقييم نطاق وصلاحيات الشكاوى

عندما يقدم الفرد شكوى مع شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني ، ستقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بمراجعة الشكاوى للتأكد من أن مضمونها يتعلق بقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) وتقع ضمن اختصاص شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني لمعالجتها. قد تطلب شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني معلومات أو أدلة إضافية من الفرد لدعم شكاوهم.

وبمجرد التأكد بأن الشكاوى المرفوعة تتعلق بقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) أو أي قرارات وزارية ذات صلة، سيتم التعامل مع الشكاوى بالشكل المناسب. إذا لم تندرج الشكاوى ضمن اختصاص شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL)، فسيتم إبلاغ الفرد بذلك وسيتم رفض الشكاوى.

٦,٢ - العمل على قرار لحل الشكاوى متفق عليه

كإجراء أولي، ستسعى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني لتنسيق حل متفق عليه للشكاوى بين الفرد والمراقب حيث توجد احتمالية ممكنة لتحقيق ذلك في إطار زمني مناسب.

عندما يبدو أن الشكاوى لها أساس صحيح وقد تشمل تجاوز لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL)، قد تحت شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني المراقب على تصحيح أي مشكلات تم تحديدها بشكل طوعي والنظر في اتخاذ الإجراءات مناسبة لحل الشكاوى.

٦,٣ - اتخاذ إجراءات لحل الشكاوى دون إجراء تحقيق

في حالة عدم إمكانية الوصول إلى قرار متفق عليه (على سبيل المثال عندما لا يقبل الفرد الإجراء المتخذ من جانب المراقب)، قد تتخذ شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني خطوات مختلفة لحل الأمر قبل بدء عملية التحقيق. وتشمل هذه على سبيل المثال ولا تقتصر على:

- رفض الشكاوى؛
- تقديم المشورة إلى مراقب فيما يتعلق بالمسألة؛
- طلب أن المراقب يقوم باتخاذ إجراءات لتصحيح الوضع.

٦,٤ - إجراء تحقيق كامل

عندما لا تؤدي الإجراءات التي اتخذتها شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني إلى رفض الشكاوى أو اتخاذ المراقب الإجراءات المناسبة لتصحيح الوضع، يجوز لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني إجراء تحقيق.

بشكل عام، إن شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني سوف تتخذ قرار فتح تحقيق فقط حين تشير المسألة المطروحة إلى أن اختراق البيانات الشخصية ذو طبيعة خطيرة للغاية و / أو يشير إلى فشل نظامي داخل مؤسسة المراقب المعني.



خلال عملية التحقيق، قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بطلب مزيداً من المعلومات من الفرد و / أو المراقب. توصي شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بأن يقوم المراقب بتقديم أي معلومات مطلوبة بشكل طوعي أثناء التحقيق.

تنص المادة ٢٩ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على ما يلي:

" يكون لموظفي الوزارة، الذين يصدر بتخويلهم صفة مأموري الضبط القضائي، قرار من النائب العام بالاتفاق مع الوزير، ضبط وإثبات الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام هذا القانون "

يجوز لموظفي شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني المفوضين كمسؤولين عن تطبيق القانون استخدام السلطات ذات الصلة، المسموح بها في المادة ٢٩ والممنوحة بقرار وزاري، لجمع المعلومات والتحقيق في الشكاوى حيثما يرون ذلك مناسباً.

في أي وقت أثناء التحقيق، يجوز لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني حل الشكاوى من خلال الاتفاق بين الفرد والمراقب أو من خلال موافقة المراقب على تصحيح الوضع.

٦,٥ - إصدار قرار مبني على أسس منطقية

تنص المادة (٢) ٢٦ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على ما يلي:

" وللإدارة المختصة، بعد التحقيق في الشكاوى وثبوت جديتها، أن تصدر قراراً مسبباً بإلزام المراقب أو المعالج، بحسب الأحوال، بتدارك تلك المخالفة خلال مدة تحددها "

بعد التحقيق في شكاوى مقدمة من قبل الفرد، قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بإصدار قراراً ملزماً ومسبباً يطلب من المراقب تصحيح أي اختراق مؤكد خلال فترة زمنية محددة من قبل شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني قد يؤدي ذلك، على سبيل المثال، إلى إجبار المراقب على الامتثال لطلب الفرد فيما يتعلق بحقوق الأفراد، أو مطالبة المراقب بإخطار الأفراد بالاختراق أو بتنفيذ إجراء محدد للامتثال لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL).



٧ - ماذا الذي يحدث بعد حل الشكوى أو إصدار شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني قرارًا مبني على أسس منطقية؟

٧,١ - التظلم من قبل مراقب البيانات

تنص المادة (٣) ٢٦ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على ما يلي:

" ويجوز للمراقب أو المعالج التظلم من هذا القرار، إلى الوزير، خلال ستين يوماً من تاريخ إخطاره به ."

إذا لم يتم المراقب بالموافقة على القرار الملزم والمسبب الصادر عن لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني، فقد يرفع شكوى ضد القرار في غضون ٦٠ يوماً من تاريخ الإخطار بالقرار.

٧,٢ - الأحكام الوزارية بشأن التظلم

تنص المادة (٤) ٢٦ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) على ما يلي:

" ويبت الوزير في التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه، ويُعتبر انقضاء هذه المدة دون رد رفضاً ضمنياً للتظلم، ويكون قرار الوزير بالبت في التظلم نهائياً ."

على الوزير أن يصدر قراراً بشأن التظلم الذي يقدمه المراقب خلال ٦٠ يوماً من تاريخ التقديم. في حالة عدم تلقي أي رد من الوزير، يجب على المراقب الالتزام بالقرار المنطقي الملزم المبني على أسس منطقية من قبل لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بشكل كامل أو المخاطرة بتجاوز القانون والعرضة لإجراءات الإنفاذ.



٨ - الملحق أ - نموذج لشكاوى الأفراد على المؤسسات

يحق للأفراد أن يكونوا واثقين من أن المؤسسات تحمي بياناتهم الشخصية وتعالجها بشكل قانوني وبما يتماشى مع الممارسات الجيدة.

الحالات التي قد يظن فيها الأفراد بأن المراقب قد فشل في تلبية معايير المعالجة المطلوبة من قبل قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) قد تقع في عدد من الفئات. المجالات التي قد تتعلق بشكاوى الأفراد موضحة أدناه.

مخالفة مبادئ معالجة البيانات الشخصية

أمثلة على الشكاوى فيما يخص مبادئ معالجة البيانات الشخصية:

- **الشفافية والصدق واحترام الكرامة الإنسانية:** "لم يبلغني المراقب بوضوح بكيفية معالجة بياناتي الشخصية. أعطيتهم معلوماتي لفتح حساب. ليس لديهم إخطار حماية خصوصية بيانات عام ولم أتلق أبدًا أي معلومات حول كيفية استخدامهم لبياناتي والأسباب التي تسمح لهم لمعالجة بياناتي الشخصية".
- **تقليل البيانات:** "أردت إدخال سحب للجوائز، وبالإضافة إلى طلب اسمي وبيانات الاتصال ورقم الحساب، طلب مني المراقب فصيلة الدم ورقم الهوية الوطنية الذي لم يكن ضروريًا لإدخالي في السحب".
- **الدقة:** "لقد قدمت بيانات صحية شخصية عن متطلباتي الغذائية، ثم زُودت بأطعمة لم أطلبها لأن المراقب قد خزن متطلبات غير صحيحة".
- **محدودية التخزين:** "لقد قدمت بياناتي الشخصية لإجراء الحجز قبل ثلاث سنوات وبدأت مؤخرًا في تلقي الطلبات من المراقب لتقديم معلومات عن تفضيلاتي. يجب ألا يحتفظ المراقب ببياناتي الشخصية لمدة ثلاث سنوات عندما يحتاج إليها فقط لتنظيم الحجز".
- **النزاهة والسرية:** "منذ أن قدمت رقم هاتفي لحجز طاولة لتناول العشاء في فندق يديره المراقب، تلقيت العديد من الرسائل التي تحاول بيع منتجات وخدمات لي غير ذات صلة. أعتقد أن المراقب لم يحافظ على سرية بياناتي الشخصية".
- **محدودية الغرض:** "لقد قدمت بيانات الاتصال الخاصة بي حتى يتمكن أحد المراقبين من الاتصال بي بشأن عضوية معينة في صالة الألعاب الرياضية، ومنذ ذلك الحين يرسل لي المراقب معلومات حول المنتجات ليست ذات صلة بالتي يبيعونها".
- **المساءلة:** "قدم المراقب بياناتي الشخصية لمشاركتها مع معالج لتزويدي ببطاقة الائتمان التي طلبتها، وقد حاول المعالج منذ ذلك الحين بيع منتجات أخرى لي وأخبرني المراقب أنه غير مسؤول لتصرفات المعالج".

عدم الامتثال لشكاوى أو طلب الفرد فيما يتعلق بحقوقه

أمثلة على الشكاوى المتعلقة بحقوق الأفراد بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) الخاصة بهم:

- **الحق في حماية البيانات الشخصية ومعالجتها بشكل مشروع:** "أعتقد أن المراقب لا يعالج بياناتي الشخصية بموجب سبب يسمح بمعالجة البيانات الشخصية، ولم يطلب مني الموافقة ولا يمكنه إبلاغي بسبب معالجة البيانات الخاصة بي".



- **الحق في سحب الموافقة السابقة على معالجة البيانات الشخصية:** "لقد وافقت على قيام المراقب بإرسال رسائل بريد إلكتروني تسويقية حول منتجاتهم ولم أعد أرغب في تلقي مثل هذا التسويق. اتصلت بالمراقب لسحب موافقتي وإبلاغه أنني لم أعد أرغب في تلقي مثل هذه الرسائل الإلكترونية. لقد أخبرني أنني منحت الموافقة والآن لا يمكنني تغيير رأيي".
- **الحق في الاعتراض على المعالجة في ظروف معينة:** "لقد قدمت بياناتي الشخصية إلى المراقب للاشتراك في خدمة خاصة بهم عبر الإنترنت. لقد قام منذ ذلك الحين بتغيير طريقة معالجته لبياناتي، وإجراء تحليلات على تفضيلاتي، وأعتقد أن هذا ليس ضرورياً لمواصلة تزويدي بالخدمة. لقد اعترضت عليه بتحليل بياناتي بهذه الطريقة ولكن المراقب استمر في القيام بذلك".
- **حق الحذف:** "أبلغت أحد المراقبين حيث أنني لم أعد عضواً في برنامج الولاء، لذلك أرغب في حذف بياناتي الشخصية التي بحوزتهم. لقد رفضوا القيام بذلك".
- **حق طلب تصحيح البيانات الشخصية:** "لدينا حساب عائلي مع المراقب وهناك شخص آخر مرتبط بالحساب وليس فرداً من العائلة. لقد طلبنا من المراقب تصحيح ذلك وإزالة الشخص من حسابنا ولكن هذا لم يتم".
- **حق الإخطار بمعالجة البيانات الشخصية:** "طلبت من المراقب تقديم معلومات محددة حول كيفية معالجته لبياناتي الشخصية لكنه رفض".
- **حق الإخطار بأي إفشاء بيانات شخصية غير دقيقة:** "لقد تقدمت بطلب للحصول على قرض وقام مراقب للبيانات بكشف معلومات للشركة التي قمت بتقديم الطلب لها تنص أن لدي 3 بطاقات ائتمان. كان هذا غير صحيح لأنني أغلقت جميع البطاقات الثلاث ولكن كان هذا هو السبب في رفض طلب القرض الخاص بي. طلبت من المراقب الذي قام بتقديم هذه المعلومات الغير صحيحة أن يقدم دليلاً على أن الإفصاح الذي قام به كان غير صحيح لمقدم القرض حتى أتمكن من إعادة التقديم ورفض القيام بذلك".
- **الحق في الوصول إلى بياناتهم الشخصية:** "طلبت من المراقب أن يزودني بنسخة من البيانات التي قدمتها له. لقد رفض القيام بذلك".

عدم الحفاظ على أمن البيانات الشخصية

أمثلة على الشكاوى المتعلقة بأمن البيانات هي:

أمان البيانات: "المراقب الذي يعالج بياناتي الشخصية لم يحافظ على أمن البيانات وقد تم اختراق بياناتي الشخصية ويتم استخدامها من قبل مؤسسات أخرى.



٩ - الملحق ب - نموذج رسالة لتقديم الشكاوى الى المراقب

[العنوان الكامل]

[رقم الهاتف]

[التاريخ]

[اسم وعنوان المؤسسة التي تخاطبها]

[الرقم المرجعي (إذا تم تزويده خلال الاستجابة الأولية)]

عزيزي [سيدي أو سيديتي / اسم الشخص الذي كنت على تواصل به قبل إجراء التواصل هذا]

الموضوع: شكوى بموجب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) بشأن بياناتي الشخصية

[قم بتوفير اسمك الكامل وعنوانك مع أي تفاصيل أخرى مثل رقم الحساب الذي قد يساعد في التعرف عليك]

أني أخشى من أنك لم تتعامل مع بياناتي الشخصية بشكل صحيح وفقاً لقانون حماية خصوصية المعلومات الشخصية (PDPPL).

[قدم تفاصيل عن مخاوفك، وشرح بوضوح وبكل بساطة ما حدث، وحيثما كان مناسباً، التأثير الذي ترتب عليك].

أتفهم أنه قبل الإبلاغ عن قلقي لقسم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني، يجب أن أعطيك الفرصة لحل المشكلات التي طرحتها في شكواي.

يرجى إرسال رد كامل في غضون ٣٠ يوماً. إذا لم تتمكن من الرد خلال هذا الإطار الزمني، فيرجى إبلاغي بذلك وفقاً للوقت الذي ستتمكن فيه من الرد على الشكوى.

إذا كان هناك أي شيء تريد مناقشته، فيرجى الاتصال بي باستخدام بيانات الاتصال التالية [يُنصح بالبريد الإلكتروني لضمان الحفاظ على الاتصالات].

مع تحياتي ،

[التوقيع]



نهاية الوثيقة