



شكاوى الأفراد

**PDPPL-02050214A**

المبادئ التوجيهية للمخاطبين بأحكام القانون

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-02050205A	المبادئ التوجيهية لحقوق الأفراد الموجهة للمخاطبين بأحكام القانون
PDPPL-02050217A	المبادئ التوجيهية لإخطارات اختراق البيانات الشخصية الموجهة للمخاطبين بأحكام القانون



## 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 Personal Data Privacy Protection (Law) - PDPL.

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 للمخاطبين بأحكام القانون".

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 الشكاوى؟
8	٣,١ - الشكاوى المقدمة إلى المراقب
8	٣,٢ - الشكاوى المقدمة لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني
10	٤ - ما هي الحالات التي يمكن للأفراد تقديم شكاوى بخصوصها؟
11	٥ - كيفية إدارة الشكاوى التي تتلقاها شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني؟
11	٥,١ - تقييم نطاق وصحة الشكاوى
11	٥,٢ - التفاهم على حلول اختيارية متفق عليها
11	٥,٣ - اتخاذ الإجراءات لحل الشكاوى من دون إجراء تحقيقات
11	٥,٤ - إجراء تحقيق كامل
12	٥.٥ - إصدار قرار مناسب مبني على أسباب منطقية
13	٦ - ماذا يحدث بعد حل الشكاوى أو إصدار إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني وحماية البيانات قرارًا مناسباً مبني على أسباب منطقية؟
13	٦,١ - التظلم من قبل مراقب البيانات
13	٦,٢ - الأحكام الوزارية بشأن التظلم



## ١ - النقاط الرئيسية

- يتطلب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) من المراقب وضع نظام للتعامل مع شكاوى الأفراد فيما يتعلق بحماية خصوصية بياناتهم الشخصية بموجب المادة ١١.
- يمكن قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) الأفراد من تقديم شكاوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني فيما يخص كل من المراقب شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بموجب المادة ٢٦.
- قد تكون الشكاوى المقدمة إلى المراقب و / أو شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني تتعلق بأي من أحكام قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) أو القرارات الوزارية ذات الصلة.
- قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بإصدار قرارًا ملزمًا منطقيًا يتطلب من المراقب باتخاذ إجراءات بعد الانتهاء من عملية التحقيق.
- يحق للمراقب رفع شكاوى ضد قرار صادر عن شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني خلال ٦٠ يومًا من تاريخ صدور القرار.
- يحق لرئيس الوكالة الوطنية للأمن السيبراني إصدار قرار بشأن أي شكاوى يرفعها مراقب خلال ٦٠ يومًا. إذا لم يفعل الرئيس ذلك، يجب على المراقب أن يعتبر ذلك رفض للشكاوى وعلى المراقب الامتثال للقرار الملزم الصادر بالكامل.



## ٢ - المقدمة

يتطلب قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) من المراقب تلقي شكاوى الأفراد والتحقيق فيها حول كيفية معالجة بياناتهم الشخصية. كما يتطلب القانون من شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني التحقيق في الشكاوى المقدمة من الفرد فيما يخص المراقب وإصدار قرارات ملزمة ومبررة تجبر المراقب على اتخاذ إجراء تراه شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني مناسباً بعد إجراء أي تحقيق.

تحدد هذه المبادئ التوجيهية التزامات المراقبين المتعلقة بشكاوى الأفراد بمزيد من التفصيل وكيفية تعامل شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني عند التحقيق فيها.



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

#### ٣,١ - الشكاوى المقدمة إلى المراقب

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

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

يجب على المراقب وضع إجراء لتمكين الأفراد من تقديم شكوى إلى المراقب فيما يتعلق بحماية خصوصية بياناتهم الشخصية. يجب أن يتيح الإجراء الموضَّع من قبل المراقب تسجيل ومتابعة الشكاوى وعملية يجب اتباعها عند تقديم الشكاوى شفهيًا. قد يرغب المراقب في وضع نظام تقني لإدارة إجراءات الشكاوى الخاصة به، حيث سيعتمد حجم ونطاق هذا النظام على ما هو مناسب لحجم ودرجة تعقيد الأعمال الخاصة بالمراقب.

يجب على المراقب اتخاذ جميع الخطوات المناسبة للتوصل إلى حل متفق عليه للشكاوى بما يرضي الفرد أو يلزم على المراقب الرد بأسباب تبرر عدم ضرورة إعطاء أي ردود أو اتخاذ أي قرارات.

لمزيد من المعلومات حول إجراءات إدارة الشكاوى، يرجى الاطلاع إلى قسم "الإرشادات العامة للتعامل مع الطلبات" في وثيقة المبادئ التوجيهية الخاصة بحقوق الأفراد المخاطبين بأحكام القانون.

#### ٣,٢ - الشكاوى المقدمة لشؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني

تنص المادة ٢٦ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية 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 بإلزام 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.

ويبت 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."

يمكن للفرد تقديم شكوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني حين يشك 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، على سبيل المثال لا الحصر:



- مخالفة مبادئ معالجة البيانات الشخصية؛
- عدم الامتثال لشكاوى أو طلبات الأفراد المتعلقة بحقوقهم كما نص عليها القانون؛
- عدم الحفاظ على أمن البيانات الشخصية.

قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بالتحقيق في أي شكاوى مقدمة من الأفراد، وبعد التحقيق يصدر قرارًا ملزمًا بتحديد الإجراءات التي يجب على المراقب اتخاذها لتصحيح أي اختراق تم كشفه خلال فترة تعتبر مناسبة للمخاطر التي يشكلها أي اختراق.

يجوز للمراقب أو المعالج التظلم من القرار الصادر من الوزير خلال ستين يوماً من تاريخ اتخاذ القرار. ويصدر الوزير قراراً نهائياً خلال ٦٠ يوماً من تاريخ تقديم التظلم أو عدم الرد وهو ما يعتبر رفضاً لهذه التظلم.



#### ٤ - ما هي الحالات التي يمكن للأفراد تقديم شكاوى بخصوصها؟

عندما يكون الفرد غير راضٍ عن الإجراءات المتبعة من قبل المراقب في إدارة بيانات الفرد الشخصية، يكون للفرد الحق في طرح أي تساؤلات أو مخاوف مع شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني.

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

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

يدل هذا على أنه يمكن للأفراد تقديم شكوى تتعلق بأي نص من أحكام قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) أو أي قرارات وزارية ذات صلة. كما يمكن أيضاً تقديم أي شكاوى مباشرة إلى المراقب بموجب الإجراءات المندرجة تحت المادة (٤) ١١ فيما يتعلق بأي من أحكام قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) أو القرارات الوزارية ذات الصلة.

أمثلة على القضايا التي قد تغطيها هذه الشكاوى هي:

- مخاوف بشأن رد المراقب على طلب قدمه الفرد للوصول إلى نسخ من بياناته الشخصية أو تصحيح البيانات غير الصحيحة؛
- مخاوف بشأن اختراق بياناتهم الشخصية من قبل منشأة ما،
- أي مخاوف أخرى حول الإجراءات المتبعة من قبل المراقب في إدارة بيانات الفرد الشخصية بأي شكل من الأشكال، على سبيل المثال عدم الامتثال لمبادئ حماية خصوصية البيانات.

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



## ٥ - كيفية إدارة الشكاوى التي تتلقاها شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني؟

### ٥,١ - تقييم نطاق وصحة الشكاوى

عند تقديم الفرد لشكاوى إلى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني، فإن شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني ستقوم بمراجعة الشكاوى للتأكد من أنها تتعلق بقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) وتندرج ضمن صلاحياتها. المزيد من المعلومات أو الأدلة من الأفراد لدعم الشكاوى.

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

### ٥,٢ - التفاهم على حلول اختيارية متفق عليها

كخطوة الأولى، سوف تسعى شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني لإبرام حل متفق عليه للشكاوى بين الفرد والمراقب حيث هناك احتمالية لتحقيق ذلك في إطار زمني مناسب.

عندما تكون الشكاوى ذات أساس صحيح وقد يشمل مضمونها اختراق لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL)، قد تحت شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني المراقب على تصحيح أي مشاكل تم تحديدها بشكل اختياري والنظر في اتخاذ الإجراءات المناسبة لحل الشكاوى.

### ٥,٣ - اتخاذ الإجراءات لحل الشكاوى من دون إجراء تحقيقات

في حالة عدم إمكانية الوصول إلى قرار متفق عليه (على سبيل المثال عندما لا يقبل الفرد الإجراءات والحلول المقدمة من جانب المراقب)، قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني باتخاذ خطوات مختلفة لحل الأمر قبل البدء في التحقيق. وتشمل هذه على سبيل المثال لا الحصر:

- رفض الشكاوى؛
- تقديم المشورة إلى مراقب فيما يتعلق بموضوع الشكاوى؛
- الطلب من المراقب اتخاذ إجراءات لتصحيح الوضع.

### ٥,٤ - إجراء تحقيق كامل

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

بشكل عام، سوف تأخذ شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني في الاعتبار حصرًا إجراء تحقيق حين تكون المسألة المطروحة تشير إلى أن اختراق البيانات الذي تم طرحه ذو طبيعة خطيرة للغاية و / أو يشير إلى فشل في الأنظمة داخل منظومة المراقب المعني.



خلال عملية التحقيق، قد تطلب شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني معلومات إضافية من الفرد و / أو المراقب. كما توصي شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بأن يقدم المراقب أي معلومات مطلوبة بشكل اختياري أثناء التحقيق.

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

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

يحق لموظفي شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني كمسؤولين عن تطبيق القانون استخدام الصلاحيات ذات الصلة المسموح بها في المادة ٢٩ والممنوحة بقرار وزاري لجمع المعلومات والتحقيق في الشكاوى حيث يرون ذلك مناسباً.

في أي مرحلة من مراحل التحقيق، تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بحل الشكاوى من خلال إبرام اتفاق بين الفرد والمراقب أو من خلال موافقة المراقب على تصحيح الوضع.

#### ٥.٥ - إصدار قرار مناسب مبني على أسباب منطقية

تنص المادة (٢) ٢٦ من قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية 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 فرد ما، قد تقوم شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بإصدار قراراً ملزماً ومناسباً يطلب من المراقب تصحيح أي اختراق مؤكد خلال فترة زمنية تقوم بتحديد شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني قد يؤدي هذا، على سبيل المثال إلى إجبار المراقب على الامتثال لطلب الفرد فيما يتعلق بحقوقه، إخطار الأفراد بالاختراق، وتنفيذ إجراء محدد للامتثال لقانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPL).



## ٦ - ماذا يحدث بعد حل الشكوى أو إصدار إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني وحماية البيانات قرارًا مناسباً مبني على أسباب منطقية؟

٦,١ - التظلم من قبل مراقب البيانات

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

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

إذا لم يوافق المراقب على القرار الملزم المناسب الصادر عن إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني، فقد يرفع شكوى ضد القرار خلال ٦٠ يوماً من تاريخ الإخطار بالقرار.

٦,٢ - الأحكام الوزارية بشأن التظلم

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

"ويبت 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."

لرئيس الحق في إصدار قراراً بشأن التظلم الذي يطرحه المراقب خلال ٦٠ يوماً من تاريخ تقديمه. في حالة عدم تلقي أي رد من الرئيس، يجب على المراقب الالتزام بالقرار الملزم المناسب الصادر عن إدارة شؤون الحوكمة والضمان السيبراني الوطني بالكامل أو سيكون هناك احتمالية اختراق قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL) وقد يخضع المراقب إجراءات الإنفاذ.

لمزيد من المعلومات حول اختراقات قانون حماية خصوصية البيانات الشخصية (PDPPL)، يرجى الاطلاع إلى المبادئ التوجيهية للاختراقات للمخاطبين بأحكام القانون.



نهاية الوثيقة