

Communication Instructions

for the ministry's Data Subject and the ministry's Data Protection Officer

تعليمات الاتصال

بين الشخص المعني ومراقب حماية البيانات الشخصية لدى الوزارة



This document is issued pursuant to the provision 11.B.4 of the Personal Data Protection Law No. (24) of 2023.

Article 11.B.4

“Develop internal instructions for the receipt and examination of complaints, and for Data access requests, as well as requests for correction, erasure, hiding or transferring and make that available to the Data Subject in accordance with the provisions of the law.”

References

This document is prepared in reference to:

- ISO 9001:2015 – Quality Management Systems
- ISO / IEC 27701:2019 – Security Techniques – Requirements and guidelines

Circulation

These instructions shall be available to the concerned data subjects via the ministry’s official website and shall be easily accessible.

تم اعداد هذه التعليمات استنادا الى أحكام المادة 11.ب.4 من قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023.

المادة 11.ب.4

"وضع تعليمات داخلية لتلقي الشكاوى ودراستها، وطلبات الوصول للبيانات، وطلبات تصحيحها أو محوها أو اخفائها أو نقلها، وإتاحة ذلك للشخص المعني وفق أحكام القانون."

المراجع

تم اعداد هذه الوثيقة بالاستناد الى:

- ايزو 9001:2015 – نظم إدارة الجودة
- ايزو 27701:2019 – إدارة المعلومات ذات الخصوصية

النشر والتعميم

تتاح هذه التعليمات لجميع الأشخاص المعنيين عبر الموقع الرسمي للوزارة، مع ضمان سهولة الوصول اليها.

The Purpose	1
The Scope	1
Official Channel	2
Confidentiality	2
Regular Review	2
Communication Procedure	
– Flow Chart	3
– Response Timeframe	4
– Internal Involvement	5
– External Involvement	5
Identity Verification	6
Records and Logs	6
Appendix (1) - Definitions	7

1	الهدف
1	نطاق التطبيق
2	قناة الاتصال الرسمية
2	السرية
2	المراجعة الدورية
	إجراءات الاتصال
3	– المخطط الانسيابي
4	– الاطار الزمني للرد
5	– التصعيد الداخلي
5	– التصعيد الخارجي
6	التحقق من هوية الشخص المعني
6	السجلات والتوثيق
7	ملحق (1) - التعريفات

The Purpose

Establishing an official and structured process for communication between the ministry's DPO and data subjects in order to ensure that the data subjects' rights are being addressed and managed in an effective, efficient, and secure manner according to the Personal Data Protection Law No. (24) of 2023.

The Scope

These instructions apply to Data Subjects whose personal data is being processed by the Ministry; including, the employees, the customers, the suppliers, contractors, beneficiaries, or any other stakeholder.

Abbreviations

Ministry: The Ministry of Digital Economy and Entrepreneurship.

DPO: The Ministry's Data Protection Officer.

Definitions

Data Subject: The natural person whose data is being processed.

DPO: The natural person appointed to supervise Data Bases and Processing in accordance with the provisions of the Personal Data Protection Law No. (24) of 2023.

الهدف

وضع منهجية والية رسمية للاتصال بين المراقب والأشخاص المعنيين لدى الوزارة، بهدف ضمان إدارة حقوق الأشخاص المعنيين بفعالية وكفاءة، وذلك وفقا لقانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023.

نطاق التطبيق:

تسري هذه التعليمات على الأشخاص المعنيين الذين يتم معالجة بياناتهم من قبل الوزارة بأي وسيلة من وسائل المعالجة، وذلك وفقا لقانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023 ويشمل ذلك موظفي الوزارة، والعملاء، والموردين، والمستفيدين من الخدمات المقدمة من قبل الوزارة، وأي من أصحاب المصلحة الآخرين.

الاختصارات

الوزارة: وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.

المراقب: مراقب حماية البيانات الشخصية لدى الوزارة.

التعريفات

الشخص المعني: الشخص الطبيعي الذي تتم معالجة البيانات الخاصة به.

المراقب: الشخص الطبيعي المعين للإشراف على قواعد البيانات والمعالجة وفقا لأحكام قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023.

Official Channel

The communication between the DPO and the data subjects shall be conducted via the DPO official email.

DPO@modee.gov.jo

Confidentiality

Correspondences shall be treated with care and strict confidentiality. Access to such correspondence shall be restricted to the DPO and authorized personnel only.

Regular Review

- The instructions shall be reviewed regularly and updated when necessary.
- The amendments shall be conducted in reference to any changes to the Personal Data Protection Law No. (24) of 2023 in addition to the recommendations raised by internal and/or external audits.
- The instructions, with the related amendments and updates, shall be approved by the Secretary General.

قناة الاتصال الرسمية

القناة الرسمية المعتمدة لدى الوزارة للاتصال مع المراقب هي البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالمراقب.

DPO@modee.gov.jo

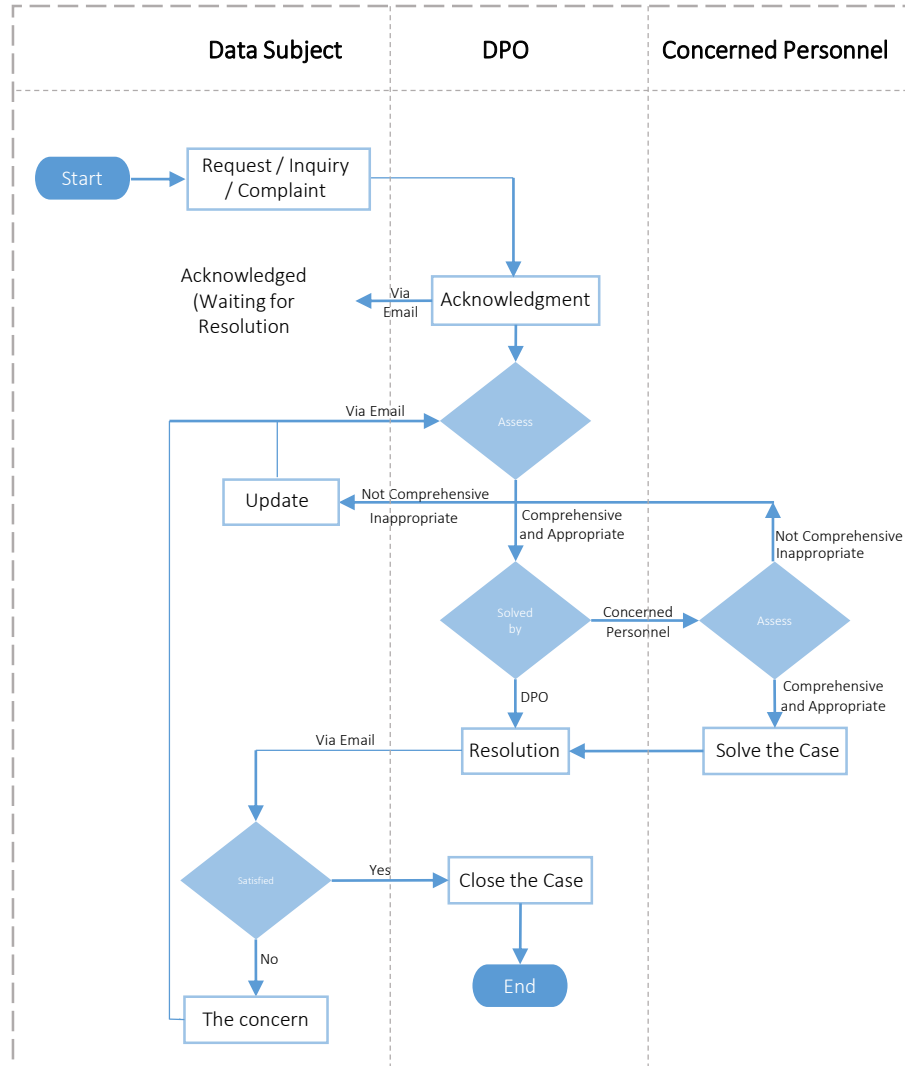
السرية

تعامل المراسلات بمستوى عالٍ من الحرص والسرية التامة، ويحصر الاطلاع عليها على المراقب والأشخاص المخولين فقط، وذلك لضمان الحفاظ على سرية المعلومات المتبادلة.

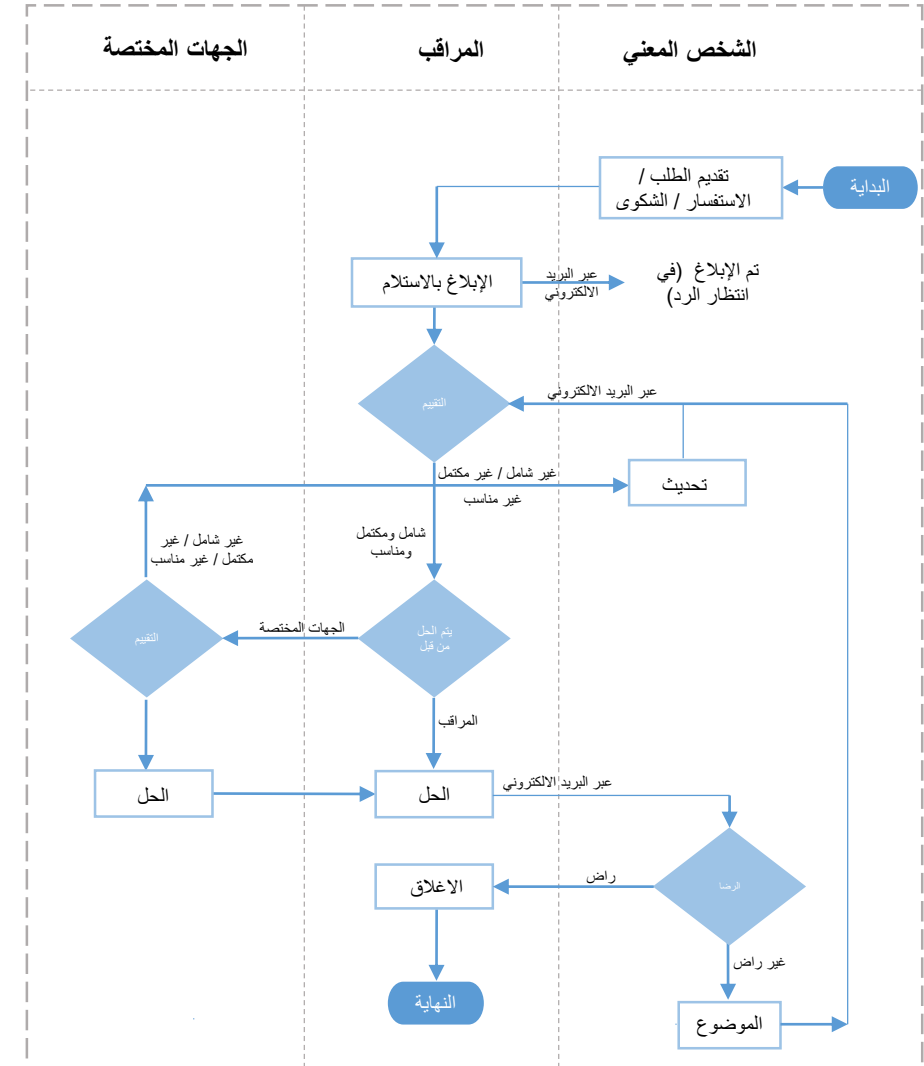
المراجعة الدورية

- تخضع هذه التعليمات للمراجعة الدورية، ويتم تحديثها عند الضرورة.
- تجرى التعديلات استناداً إلى أي تغييرات قد تطرأ على قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023، بالإضافة إلى التوصيات الصادرة عن عمليات التدقيق الداخلية و/أو الخارجية.
- تعتمد هذه التعليمات، بما في ذلك التعديلات والتحديثات ذات الصلة، من قبل الأمين العام.

Flowchart



المخطط الانسيابي



Response Timeframe

48 Hours

Acknowledgment
of Receipt

الاطار الزمني للرد

48 ساعة

تأكيد الاستلام

60 Business Days

The resolution
requires extra
attention

30 Business Days

Final Response

The Data Subject shall be
notified within the 30 days
period.

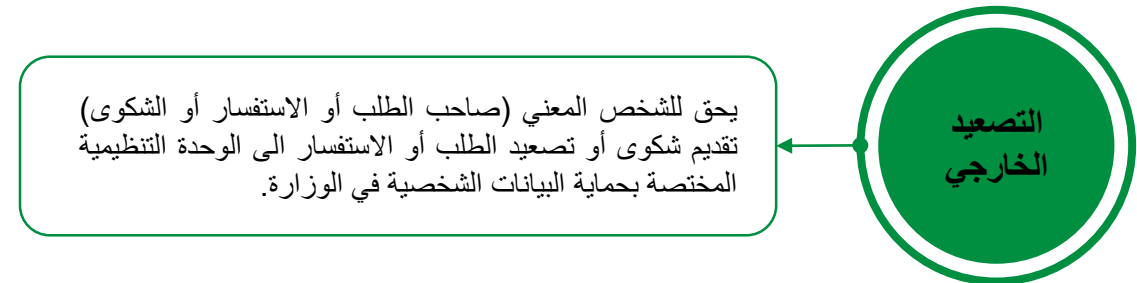
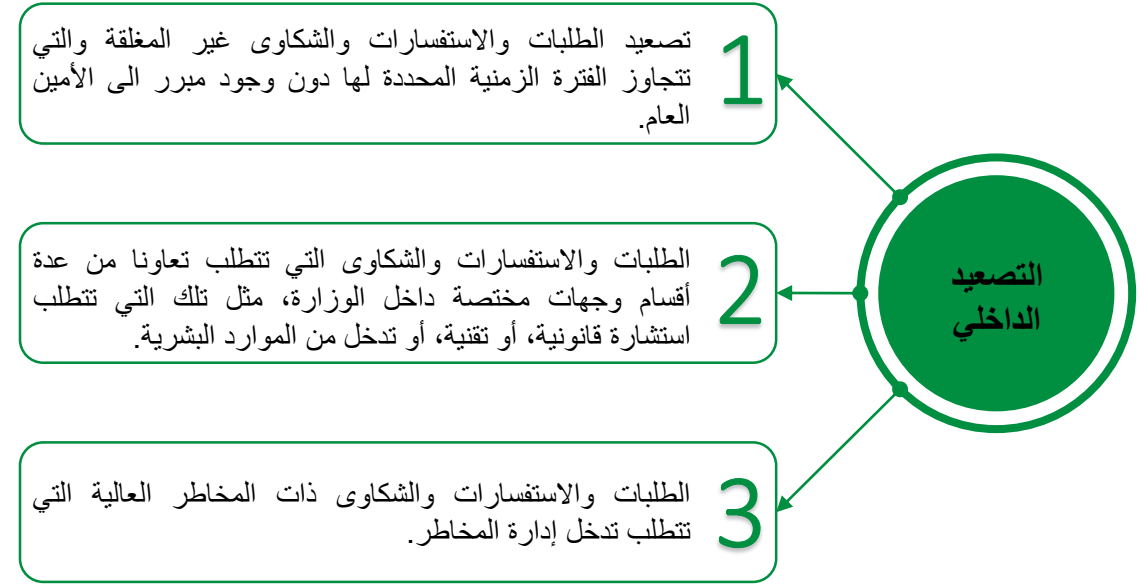
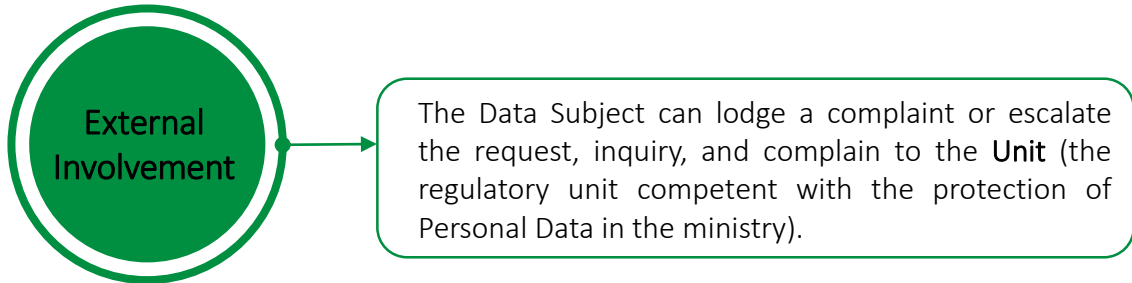
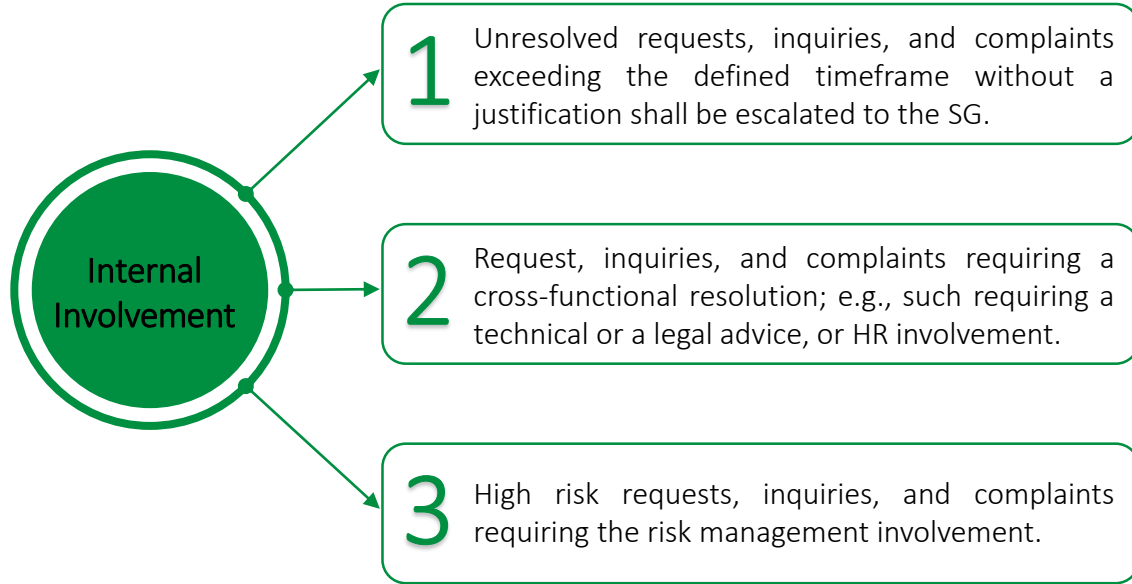
30 يوم عمل رسمي

الرد النهائي

60 يوم عمل رسمي

يتطلب التنفيذ وقتاً
إضافياً

يتم ابلاغ الشخص المعني خلال
مدة لا تتجاوز 30 يوم عمل
رسمي.



Identity Verification

- The DPO shall verify the identity of the Data Subject with a request, an inquiry, and a complaint containing personal data and / or sensitive personal data. Accordingly, Data Subjects might be required to provide additional information.
- Personal data and sensitive personal data are handled with close attention and abide with the Personal Data Protection Law No. (24) of 2023 and the bylaws and instructions issued pursuant to it.

Records and Logs

- A log of requests, inquiries, and complaints is kept for future reference and is updated regularly. Such log illustrates the details of each request, inquiry, and complaint with the related status.
- Requests, inquiries, and complaints with the associated correspondences shall be retained for a period of a one year from the date of the closure.

التحقق من هوية الشخص المعني

- يلتزم المراقب بالتحقق من هوية الشخص المعني صاحب الطلب أو الاستفسار أو الشكوى في حال وجود بيانات شخصية و/ أو بيانات شخصية حساسة. وبناءً عليه، قد يُطلب من الشخص المعني تقديم معلومات إضافية.
- تُعامل البيانات الشخصية والبيانات الشخصية الحساسة بسرية وعناية تامة، التزاماً بما ورد في قانون حماية البيانات الشخصية رقم (24) لسنة 2023 والأنظمة والتعليمات الصادرة بمقتضاه.

السجلات والتوثيق

- يحفظ سجل مفصل للطلبات والاستفسارات والشكاوى لأغراض التوثيق ويتم تحديث السجل بشكل دوري ومنتظم. يتضمن السجل تفاصيل الطلبات والاستفسارات والشكاوى.
- تحفظ الطلبات والاستفسارات والشكاوى والمراسلات المتعلقة بها لمدة سنة واحدة من تاريخ إغلاقها.

Definitions Article (2)

Personal Data:	Any Data or information that relates to a natural person and that is capable of identifying them whether directly or indirectly regardless of the source or form of such Data, including the Data that relate to their person, family status, or places where such person exists.
Sensitive Personal Data:	Any Data or information that relates to a natural person and which indicates for that person (whether directly or indirectly), the origin or ethnicity, the political opinions or affiliations, or the religious beliefs, as well as any Data that relates to the financial position; health, physical, mental, or genetic status; Biometrical Data, or the criminal record of such person, or any information or Data the Council resolves to consider sensitive if the disclosure or misuse of such Data will lead to harm to such Data Subject.
Data:	Personal Data and Sensitive Personal Data.
Processing:	One operation or more, carried out in any form or means with the purpose of collecting, recording, copying, saving, storing, organizing, refining, exploiting, using, transmitting, distributing, or publishing Data, or linking such Data to other Data, or otherwise making available, transferring, displaying, concealing its identity, encoding of, destroying, restricting, erasing, modifying, describing, or disclosing such Data by any and all possible means.

التعريفات المادة (2)

البيانات الشخصية:	أي بيانات أو معلومات تتعلق بشخص طبيعي ومن شأنها التعريف به بطريقة مباشرة أو غير مباشرة مهما كان مصدرها أو شكلها بما في ذلك البيانات المتعلقة بشخصه أو وضعه العائلي أو أماكن تواجده.
البيانات الشخصية الحساسة:	أي بيانات أو معلومات تتعلق بشخص طبيعي تدل بصورة مباشرة أو غير مباشرة على أصله أو عرقه أو تدل على أرائه أو انتماءاته السياسية أو معتقداته الدينية أو أي بيانات تتعلق بوضعه المالي أو بحالته الصحية أو الجسدية أو العقلية أو الجينية أو بصماته الحيوية (البومترية) أو بسجل السوابق الجنائية الخاص به أو أي معلومات أو بيانات يقرر المجلس اعتبارها حساسة إذا كان افشاؤها أو سوء استخدامها يلحق ضرراً بالشخص المعني بها.
البيانات:	البيانات الشخصية والبيانات الشخصية الحساسة.
المعالجة:	عملية واحدة أو أكثر يتم إجراؤها بأي شكل أو وسيلة بهدف جمع البيانات أو تسجيلها، أو نسخها أو حفظها أو تخزينها أو تنظيمها أو تنقيحها أو استغلالها أو استعمالها أو إرسالها أو توزيعها أو نشرها أو ربطها ببيانات أخرى أو اتاحتها أو نقلها أو عرضها أو إخفاء هويتها أو ترميزها أو اتلافها أو تقييدها أو محوها أو تعديلها أو توصيفها أو الإفصاح عنها بأي وسيلة كانت.

This document is available on the Ministry's official website:
<https://www.moddee.gov.jo/> and is easily accessible.

هذه التعليمات متاحة على الموقع الرسمي للوزارة:
<https://www.moddee.gov.jo/> مع ضمان سهولة الوصول إليها.