

طلب مرثيات عموم حول تنظيمات حماية حقوق المستخدمين ومقدمي الخدمة في قطاع تقنية المعلومات

نوفمبر ٢٠٢٣م

١. المقدمة:

بناء على نظام الاتصالات وتقنية المعلومات الصادر بالمرسوم الملكي ذي الرقم (م/١٠٦) والتاريخ ١١/٢/١٤٤٣هـ، ولائحته التنفيذية (اللائحة). واستنادا على المهام التنظيمية المسندة إلى هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (الهيئة) بموجب تنظيمها (التنظيم)، وانطلاقا من دور الهيئة في تنظيم قطاع تقنية المعلومات بموجب قرار مجلس الوزراء ذي الرقم (١٣٣) وتاريخ ١٤٢٤/٥/٢١هـ؛ فقد أعدت الهيئة هذه الوثيقة بهدف حماية مستخدمي ومقدمي خدمات تقنية المعلومات التي تنظمها الهيئة، وإيضاح الحقوق والمسؤوليات، وذلك تماشيا مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو تعزيز التحول الرقمي الذي يعتبر رافدا مهما في تنمية الاقتصاد الوطني وتنويعه.

٢. النطاق والهدف من هذه الوثيقة:

تسري أحكام هذه التنظيمات على مستخدمي ومقدمي الخدمة؛ بحسب تصنيف أسواق تقنية المعلومات الصادر عن الهيئة. وتهدف الهيئة من خلال هذه الوثيقة العمل على حماية مستخدمي ومقدمي خدمات تقنية المعلومات في الأسواق التي تنظمها الهيئة، من خلال إيضاح الحقوق والمسؤوليات في الجوانب التالية:

- وضوح المعلومات.
- الإنصاف في التعامل.
- جودة الخدمات.
- معالجة الشكاوى.

٣. المشاركة:

يمكن للراغبين في تقديم مرئياتهم على الوثيقة تقديمها إلى الهيئة قبل تاريخ ١٢ ديسمبر ٢٠٢٣م، عبر الطرق التالية أو إحداها:

١-٣ منصة تنظيمات الهيئة على موقع الهيئة الإلكتروني
(<https://regulations.citc.gov.sa/ar/pages/home.aspx>)

٢-٣ التسليم الخطي (ورقيا وإلكترونيا) في مقر الهيئة أو بالبريد، إلى العنوان التالي:

هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

حي النخيل

تقاطع شارع الأمير تركي بن عبد العزيز الأول مع طريق الإمام سعود

بن عبد العزيز

ص.ب ٧٥٦٠٦ الرياض ١١٥٨٨

المملكة العربية السعودية

وتدعو الهيئة جميع الجهات ذات العلاقة والمهتمين داخل وخارج المملكة من كافة القطاعات إلى تقديم المرئيات حول هذه الوثيقة مدعومة بالتفاصيل اللازمة، والمبررات، والدراسات التحليلية، ودراسات المقارنة المعيارية، وغيرها من المعلومات؛ وذلك وفقاً للصيغة الموضحة أدناه. علماً بأن ما يتم تقديمه في هذا الشأن لا يعتبر ملزماً للهيئة التي تحتفظ بحقوقها الكاملة في نشر أو عدم نشر جميع التعليقات الواردة على طلب المرئيات، وفقاً لتقدير الهيئة المطلق.

رقم المادة	رقم الفقرة	المرئيات