

# პროექტი კომპიუტერული დანაშაულის შესახებ



ეკონომიკური დანაშაულის განყოფილება

ადამიანის უფლებებისა და სამართლებრივი საკითხების

გენერალური დირექტორატი

სტრასბურგი, საფრანგეთი

2 აპრილი, 2008

## კომპიუტერული დანაშაულის წინააღმდეგ საბრძოლველად სამართალდამცავი ორგანოებისა და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებელთა თანამშრომლობის სახელმძღვანელო პრინციპები

მიღებულია კომპიუტერული დანაშაულის წინააღმდეგ  
თანამშრომლობის გლობალური კონფერენციის მიერ  
ევროპის საბჭო, სტრასბურგი, 1-2 აპრილი, 2008

წინამდებარე სახელმძღვანელო პრინციპები მეწარმეთა და სამართალდამცავი ორგანოების დისკუსიების რამდენიმე ეტაპის შედეგად ჩამოყალიბდა. ევროპის საბჭოს პროექტის ფარგლებში კომპიუტერული დანაშაულის წინააღმდეგ მიმართული შეხვედრები 2007 წლის ოქტომბრიდან 2008 წლის თებერვლამდე ტარდებოდა. აღნიშნული შეხვედრების შედეგების შევსება მოხდა დეტალური საბაზისო გამოკვლევით.

სახელმძღვანელო პრინციპების შემდგომი განხილვა და მათი დამტკიცება მოხდა ევროპის საბჭოს მიერ სტრასბურგში (საფრანგეთი) ორგანიზებულ გლობალურ კონფერენციაზე “თანამშრომლობა კომპიუტერული დანაშაულის წინააღმდეგ”, 2008 წლის 1-2 აპრილს.

სახელმძღვანელო პრინციპები სამართლებრივად არა სავალდებულო მექანიზმია. მათი გავრცელება და გამოყენება ახლა მსოფლიოში ნებისმიერ ქვეყანაშია შესაძლებელი კომპიუტერული დანაშაულის წინააღმდეგ სამართალდამცველებისა და მომსახურების მომწოდებლების საქმიანობის ორგანიზებისთვის, ერთმანეთის როლისა და ვალდებულებების პატივისცემისა და ინტერნეტის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის უზრუნველყოფით.

# კომპიუტერული დანაშაულის წინააღმდეგ სამართალდამცველებსა და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებელთა შორის თანამშრომლობის სახელმძღვანელო პრინციპები<sup>1</sup>

## შესავალი

1. საინფორმაციო საზოგადოების ჩამოყალიბება საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებისადმი ნდობის განმტკიცებას მოითხოვს. ეს ასევე საჭიროებს პერსონალური მონაცემებისა და პირადი ცხოვრების დაცვას, კიბერ-უსაფრთხოების საყოველთაო კულტურის დამკვიდრების ხელშეწყობას იმ კონტექსტში, როდესაც მსოფლიოს მასშტაბით საზოგადოება უფრო და უფრო მეტად დამოკიდებული ხდება საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე. ამდენად, მსოფლიო საზოგადოება კომპიუტერული დანაშაულის სამიზნე ხდება.

2. საინფორმაციო საზოგადოების თაობაზე გამართულ პირველ და მეორე მსოფლიო სამიტებზე (ჟენევა, 2003 და ტუნისი, 2005) - სხვა თემებთან ერთად - გადაწყდა ვალდებულების აღება, ჩამოყალიბდეს ყოველსომცველი საინფორმაციო საზოგადოება სადაც ყველას შეუძლია ინფორმაციისა და ცოდნის შექმნა, მათზე წვდომა, მათი გამოყენება და გაზიარება, საკუთარი პოტენციალის გამოყენება და ცხოვრების ხარისხის გაუმჯობესება; სამიტებმა მოუწოდა მთავრობებს, კერძო სექტორს, სამოქალაქო საზოგადოებასა და საერთაშორისო ორგანიზაციებს გაეროს წესდების მიზნებსა და პრინციპებზე დაყრდნობით, ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაციის სრული პატივისცემითა და დაცვით პარტნიორობისა და თანამშრომლობის ახალი ფორმების გამოძებნისკენ;

3. ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლები და სამართალდამცველი ორგანოები უმნიშვნელოვანეს როლს ასრულებენ ამ ხელვის განხორციელების პროცესში;

4. ევროპის საბჭოს კომპიუტერული დანაშაულის შესახებ კონვენციის (ე.წ. “ბუდაპეშტის კონვენცია”) შესაბამისობაში მყოფი ეროვნული საკანონმდებლო ჩარჩო ხელს უწყობს სახელმწიფოებს, ჩამოაყალიბონ ძლიერი სამართლებრივი ბაზა საჯარო და კერძო უწყებების თანამშრომლობისთვის, საგამოძიებო საქმიანობისა და საერთაშორისო თანამშრომლობისთვის;

5. სახელმძღვანელო პრინციპების მიზანი არ არის სამართლებრივი დოკუმენტის ჩანაცვლება. სახელმძღვანელო პრინციპები ეფუძნება იმის აღიარებას, რომ შესაბამისი სამართლებრივი დოკუმენტები არსებობს, რომლებიც კარგად დაბალანსებული საგამოძიებო ინსტრუმენტების სისტემას უზრუნველყოფენ და ითვალისწინებენ შესაბამისი დაცვის გარანტიებსა და პრინციპებს, როგორებიცაა ადამიანის ძირითადი უფლებები, მაგ., გამოსატვის თავისუფლება, პირადი ცხოვრების, სახლისა და კორესპონდენციის პატივისცემის უფლება, და მონაცემთა დაცვა. ამდენად, რეკომენდირებულია, რომ სახელმწიფოებმა მიიღონ ისეთი საკანონმდებლო ნორმები, რაც მათ შესაძლებლობას მისცემთ, აამოქმედონ კომპიუტერული დანაშაულის შესახებ კონვენციის ყველა პროცედურული დებულება და განსაზღვრონ საგამოძიებო ორგანოები და სამართალდამცავი ორგანოების უფლებამოსილება კონვენციის მე-15 მუხლით გათვალისწინებული პირობებისა და დაცვის მექანიზმების გათვალისწინებით. ამგვარად მოხდება:

- სამართალდამცავი ორგანოების ეფექტური მუშაობის უზრუნველყოფა
- ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლების შესაძლებლობის დაცვა, მოახდინონ სერვისების მოწოდება
- ეროვნული საკანონმდებლო ბაზის საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა
- გლობალური სტანდარტების დამკვიდრების ხელშეწყობა იზოლირებული ეროვნული გადაწყვეტების ნაცვლად
- სამართლიანი პროცესისა და კანონის უზენაესობის უზრუნველყოფაში დახმარება, ლეგალურობის, პროპორციულობისა და საჭიროების პრინციპების ჩათვლით;

<sup>1</sup> ეს დოკუმენტი აუცილებლად არ გამოხატავს ევროპის საბჭოს ოფიციალურ პოზიციას. დამატებითი ინფორმაციისთვის გთხოვთ, მიმართოთ [Alexander.seger@coe.int](mailto:Alexander.seger@coe.int)

6. წინამდებარე სახელმძღვანელო პრინციპების მიზნებისთვის ჩვენ ვიყენებთ მომსახურების მომწოდებლის განმარტებას, რომელიც მოცემულია კომპიუტერული დანაშაულის შესახებ კონვენციის პირველ მუხლში, რომელიც “მომსახურების მომწოდებელს” უფრო ფართო გაგებით განსაზღვრავს, შემდეგი მნიშვნელობით:

1. ნებისმიერი საჯარო ან კერძო პირი, რომელიც მისი სერვისის მომხმარებლებს უზრუნველყოფს კომპიუტერული სისტემის საშუალებით ურთიერთობის შესაძლებლობით, და
2. ნებისმიერი სხვა პირი, რომელიც გადაამუშავებს ან ინახავს კომპიუტერულ მონაცემებს ამგვარი საკომუნიკაციო მომსახურების ან ამგვარი მომსახურების მომხმარებელთა სახელით.

7. კომპიუტერული უსაფრთხოების განსამტკიცებლად, მომსახურების უკანონო მიზნებისთვის გამოყენების მინიმიზაციისთვის, და საინფორმაციო საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებში ნდობის ასამაღლებლად უმნიშვნელოვანესია, რომ ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებმა და სამართალდამცავმა ორგანოებმა ეფექტურად ითანამშრომლონ საკუთარი როლის, ამგვარი თანამშრომლობისა და მოქალაქეთა უფლებების გათვალისწინებით;

8. წინამდებარე სახელმძღვანელო პრინციპების მიზანია სამართალდამცავი ორგანოებისა და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლების კომპიუტერულ დანაშაულთან დაკავშირებულ საკითხებში მათი ურთიერთობისთვის სტრუქტურის მიცემის პროცესში დახმარება. სახელმძღვანელო პრინციპები ეფუძნება არსებულ კარგ პრაქტიკას და მათი გამოყენება უნდა მოხდეს მსოფლიოს ყველა ქვეყანაში ეროვნული კანონმდებლობის შესაბამისად, გამოსატვის თავისუფლების, პირადი ცხოვრების, პერსონალურ მონაცემთა და მოქალაქეთა სხვა ძირითადი უფლებების პატივისცემის გათვალისწინებით;

9. ამდენად, რეკომენდირებულია, რომ სახელმწიფოებმა, სამართალდამცავმა ორგანოებმა და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებმა ეროვნულ დონეზე შემდეგი ღონისძიებები განახორციელონ:

### **ზოგადი სახელმძღვანელო პრინციპები**

10. სამართალდამცავი ორგანოები და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლები წახალისებულნი უნდა იყვნენ, რომ ჩაერთონ ინფორმაციის გაცვლაში საკუთარი შესაძლებლობების გასამყარებლად იმისთვის, რომ მოახდინონ ახლად ჩამოყალიბებული დანაშაულის ტიპების იდენტიფიცირება და მათ წინააღმდეგ ბრძოლა. სამართალდამცავი ორგანოები კომპიუტერულ დანაშაულში დაბკიდრებული ტენდენციების შესახებ ინფორმაციას ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებს უნდა აწვდიდნენ;

11. სამართალდამცავმა ორგანოებმა და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებმა კონფრონტაციის ნაცვლად თანამშრომლობის კულტურის განვითარებას უნდა შეუწყონ ხელი, რაც კარგი პრაქტიკის გაზიარებასაც მოიცავს. გამოცდილების გაზიარებისა და პრობლემების გადაწყვეტისათვის რეგულარული შეხვედრები უნდა ეწყობოდეს;

12. სამართალდამცავ ორგანოებსა და მომსახურების მომწოდებლებს შორის თანამშრომლობის დაწერილი პროცედურების განვითარების ხელშეწყობა უნდა მოხდეს. შესაძლებლობის ფარგლებში ორივე მხარე ამ პროცედურების მოქმედების შესახებ ერთმანეთს სტრუქტურირებულ უკუპასუხს უნდა აწვდიდეს;

13. სამართალდამცავებისა და მომსახურების მომწოდებლების ფორმალური პარტნიორობა უნდა განიხილებოდეს იმისთვის, რომ მოხდეს ხანგრძლივი ურთიერთობების ჩამოყალიბება ორივე მხარისთვის შესაბამისი გარანტიებით, რომ პარტნიორობა ზიანს არ მიაყენებს წარმოების არც ერთ კანონიერ უფლებას ან სამართალდამცავთა რომელიმე კანონიერ უფლებაში ჩარევაც არ მოხდება;

14. როგორც სამართალდამცავმა ორგანოებმა, ისე ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებმა უნდა დაიცვან მოქალაქეთა ძირითადი უფლებები შიდა კანონმდებლობისა და გაეროს, ევროპული და სხვა საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად, როგორცაა 1950 წლის ევროპული კონვენცია ადამიანის უფლებებისა და ძირითადი თავისუფლებების დაცვის შესახებ, 1966 წლის გაეროს საერთაშორისო პაქტები სამოქალაქო და პოლიტიკური უფლებების შესახებ, 1981 წლის ევროპის საბჭოს კონვენცია პერსონალურ მონაცემთა ავტომატური დამუშავებისას პირთა დაცვის შესახებ. ეს შესაძლო თანამშრომლობას ლოგიკურად შემოფარგლავს;

15. სამართალდამცავი ორგანოები და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლები უნდა თანამშრომლობდნენ ერთმანეთთან ეროვნულ დონეზე, ისე როგორც მონაცემთა საზღვარშორის გაცვლისას, პირადი ცხოვრებისა და მონაცემთა დაცვის სტანდარტების განმტკიცებისა და განხორციელების კუთხით. ევროპის საბჭოსა და ეკონომიკური თანამშრომლობისა და განვითარების ორგანიზაციის საქმიანობა ამ თვალსაზრისით მიმართულების მიმცემია;

16. ორივე მხარემ უნდა გაითვალისწინოს ის დანახარჯები, რომლებიც უკავშირდება შუამდგომლობების შექმნასა და მათზე პასუხის უზრუნველყოფას. პროცედურები ამ საქმიანობის ფინანსური ეფექტის გათვლით უნდა იქნას შექმნილი და შესაბამისი მხარეებისთვის ხარჯების აღეკვადური ანაზღაურებისა ან გონიერი კომპენსაციის საკითხები გათვალისწინებული უნდა იყოს.

### **სამართალდამცველი ორგანოების მიერ მისაღები ღონისძიებები**

17. ფართო და სტრატეგიული თანამშრომლობა - სამართალდამცავი ორგანოები უნდა ეხმარებოდნენ მომსახურების მომწოდებლებს ინდუსტრიასთან ფართო და სტრატეგიულ თანამშრომლობაში ჩართვით, რაც შეიძლება მოიცავდეს რეგულარული ტექნიკური და სამართლებრივი ტრენინგ სემინარების ჩატარებას, ისევე როგორც წარმოებულ გამოძიებებზე მომსახურების მომწოდებლების მიერ ინიცირებული საჩივრების საფუძველზე ჩატარებული გამოძიების თაობაზე ან მომსახურების მომწოდებლების მიერ შეტყობინებული დანაშაულებრივი ქმედებების გარშემო ჩატარებული სადაზვერვო მოქმედებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებით;

18. სამართლებრივად სავალდებულო შუამდგომლობების პროცედურები - სამართალდამცავმა ორგანოებმა უნდა მოამზადონ წერილობითი პროცედურები, შესაბამისი სიფრთხილის ღონისძიებების გათვალისწინებით, სამართლებრივად სავალდებულო შუამდგომლობების შემუშავებისა და დამუშავების თაობაზე, და უზრუნველყონ, რომ მიღებული შუამდგომლობები დამუშავდება შეთანხმებული პროცედურების შესაბამისად;

19. ტრენინგი - სამართალდამცავი ორგანოები მხარდაჭერილი უნდა იყვნენ შესაბამისად გამოყოფილი საკუთარი თანამშრომლებისთვის ტრენინგის ჩასატარებლად იმის თაობაზე, თუ როგორ მოხდეს ამ პროცედურების განხორციელება, იმის ჩათვლით, თუ როგორ შეიძლება ჩანაწერების მოპოვება მომსახურების მომწოდებლებისგან და იმის შესახებ, თუ როგორ უნდა დამუშავდეს მიღებული ინფორმაცია. ტრენინგები ასევე უნდა ფარავდეს ინტერნეტ ტექნოლოგიებს და მათ გავლენას ზოგადად ასევე იმას, თუ როგორ იყოს დაცული სამართლიანი პროცესი და ინდივიდთა ძირითადი უფლებები;

20. ტექნიკური რესურსები - სერვისის მომწოდებლებთან თანამშრომლობაზე პასუხისმგებელი სამართალდამცავი პერსონალი აღჭურვილი უნდა იყოს საჭირო ტექნიკური რესურსებით, ინტერნეტის წვდომის ჩათვლით, უწყების ელექტრონული ფოსტის მისამართით, როდესაც მისამართის მეშვეობით შესაძლებელია სამსახურების აშკარა გამოცნობა. ეს სამსახურები ასევე აღჭურვილი უნდა იყოს სხვა ტექნიკური რესურსით, რაც მათ შესაძლებლობას მისცემს, მიიღონ ინფორმაცია სერვისის მომწოდებლის მიერ ელექტრონულად და უსაფრთხოდ;

21. გამოყოფილი პერსონალი და საკონტაქტო პირები - სამართალდამცველებისა და მომსახურების მომწოდებლების ურთიერთობა მხოლოდ სპეციალურად გაწოდებული პერსონალის

მეშვეობით უნდა ხდებოდეს. სამართალდამცველმა ორგანოებმა უნდა დაასახელონ მომსახურების მომწოდებლებთან მათი მხრიდან საკონტაქტო პირები;

22. უფლებამოსილება შუამდგომლობებისთვის - სამართალდამცველმა ორგანოებმა უნდა მკაფიოდ განსაზღვრონ მათ წერილობით პროცედურებში, მათ რომელ თანამშრომელს რომელი ქმედების განხორციელების და ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლების შუამდგომლობის აღძრვა შეუძლია და როგორ შეიძლება ამგვარი შუამდგომლობების შემოწმება/ავთენტიზაცია ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლების მიერ;

23. სამართალდამცველმა ორგანოებმა ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებისთვის ხელმისაწვდომი უნდა გახადონ ინფორმაცია მათი პროცედურების თაობაზე და, შესაძლებლობის ფარგლებში, მონაცემები იმის თაობაზე, თუ ვის ან რომელი თანამდებობის პასუხისმგებლობაა ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებთან თანამშრომლობა;

24. შუამდგომლობის წყაროს შემოწმება - სამართალდამცველი ორგანოების შუამდგომლობის მოშუამდგომლობის წყარო შემოწმებადი უნდა იყოს მომსახურების მომწოდებლებისთვის:

- ყველა სახის კორესპონდენციაში მითითებული უნდა იყოს იმ სამართალდამცავი ორგანოს წარმომადგენლ(ებ)ის საკონტაქტო სახელი, ტელეფონის ნომერი და ელექტრონული ფოსტის მისამართი, რომლებიც ითხოვენ ჩანაწერებს. ამით სერვისის მომწოდებელს შესაძლებლობა უნდა ჰქონდეს საჭიროების შემთხვევაში დაუკავშირდეს შუამდგომლობის ინიციატორს.
- სერვისის მომწოდებლებს სამართალდამცავი ორგანოს თანამშრომელის პერსონალური ელექტრონული ფოსტიდან არ უნდა ეთხოვოთ კომუნიკაცია. ეს უნდა მოხდეს შესაბამისი სამსახურის ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით.
- ყველა წერილი შედგენილი უნდა იყოს დეპარტამენტის სატიტულო ფურცელზე, და ყველა კორესპონდენცია უნდა შეიცავდეს სამსახურის ძირითად (კომუტატორის) ნომერს და ვებ გვერდის მისამართს. ამდენად, სერვისის მომწოდებელს საჭიროების შემთხვევაში შუამდგომლობის ნამდვილობის გადამოწმების შესაძლებლობა უნდა ჰქონდეს;

25. შუამდგომლობები - სამართალდამცავი ორგანოების შუამდგომლობები წერილობით (ან სამართლებრივად მისაღები სხვა ელექტრონული მეთოდით) უნდა იყოს შესრულებული და დატოვოს დოკუმენტური კვალი. განსაკუთრებით გადაუდებელ შემთხვევებში, როდესაც ზეპირი შუამდგომლობები მისაღებია, მათ აუცილებლად გადაუდებლად უნდა მოჰყვეს წერილობით (ან სამართლებრივად მისაღები სხვა ელექტრონული მეთოდით) გაფორმებული დოკუმენტაცია;

26. შუამდგომლობის სტანდარტული ფორმატი - ეროვნულ დონეზე, თუ ეს შესაძლებელია საერთაშორისოდ, სამართალდამცავი ორგანოები წახალისებულნი უნდა იყვნენ იმისთვის, რომ მოახდინონ შუამდგომლობების გაგზავნისა და მათზე პასუხის მომზადების ფორმატის სტანდარტიზირება და სტრუქტურირება. როგორც მინიმუმ, შუამდგომლობები შემდეგ ინფორმაციას უნდა შეიცავდნენ:

- რეგისტრაციის ნომერი
- სამართლებრივი საფუძვლის მითითება
- კონკრეტული მონაცემები, რომლების მოთხოვნაც ხდება
- შუამდგომლობის წყაროს გადამოწმებლად საჭირო ინფორმაცია;

27. შუამდგომლობების სპეციფიკურობა და სიზუსტე - სამართალდამცავი ორგანოები უნდა უზრუნველყოფდნენ იმას, რომ გაგზავნილი შუამდგომლობები იყოს ზუსტად, სრულად და ნათლად შედგენილი, და შეიცავდეს საკმარის დეტალებს საიმისოდ, რომ მომსახურების მომწოდებლებს შესაბამისი მონაცემების იდენტიფიცირების შესაძლებლობა მიეცეთ. სამართალდამცავი ორგანოები უნდა უზრუნველყოფდნენ შუამდგომლობის იმ მომსახურების მომწოდებლისთვის გაგზავნას, რომელსაც აქვს მოთხოვნილი ჩანაწერი. მრავალგვარი და დაუზუსტებელი მონაცემების შესახებ შუამდგომლობები არიდებული უნდა იყოს თავიდან;

28. სამართალდამცავი ორგანოები უნდა შეეცადონ მაქსიმალური ფაქტების მიწოდებას გამოძიების შესახებ, გამოძიების ინტერესებისთვის ან რომელიმე ძირითადი უფლების დაცვისთვის ზიანის მიყენების გარეშე, იმისთვის, რომ მომსახურების მომწოდებლებს შესაბამისი მონაცემების იდენტიფიცირების შესაძლებლობა მისცენ;
29. სამართალდამცავი ორგანოები განმარტებებსა და დახმარებას უნდა უწევდნენ მომსახურების მომწოდებლებს კონკრეტულ საქმესთან კავშირის არ მქონე საგამომიებო ტექნიკის შესახებ. ეს მომსახურების მომწოდებლებს იმის შესაძლებლობას მისცემს, თუ როგორ გადაიზრდება მათი თანამშრომლობა კომპიუტერული დანაშაულის უფრო ეფექტურ გამოძიებებში და მოქალაქეთა უკეთ დაცვაში;
30. პრიორიტეტების განსაზღვრა - სამართალდამცავი ორგანოები უნდა ახდენდნენ შუამდგომლობების პრიორიტეტულობის მიხედვით განსაზღვრას. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია იმ შუამდგომლობებთან მიმართებით, რომლებიც მონაცემთა დიდ რაოდენს ეხება. პრიორიტეტული შუამდგომლობების განსაზღვრა შესაძლებლობას მისცემს მომსახურების მომწოდებლებს, ყველაზე უფრო მნიშვნელოვანი შუამდგომლობები უპირველეს ყოვლისა განიხილონ. პრიორიტეტების განსაზღვრა საუკეთესოდ შეიძლება მოხდეს ეროვნულ დონეზე სამართალდამცავი ორგანოების თანმიმდევრული ქმედებით, და შესაძლოა, ეს საერთაშორისო დონეზეც დარეგულირდეს;
31. შუამდგომლობების მიზანშეწონილობა - სამართალდამცავმა ორგანოებმა უნდა გაითვალისწინონ ის ხარჯი, რაც მომსახურების მომწოდებლებს აქვთ შუამდგომლობების შესრულებასთან დაკავშირებით. ამასთან, სამართალდამცავმა ორგანოებმა მომსახურების მომწოდებლებს შუამდგომლობებზე საპასუხოდ საკმარისი დრო უნდა მისცენ. სამართალდამცავმა ორგანოებმა ისიც უნდა გაითვალისწინონ, რომ მომსახურების მომწოდებლებს საგარაუდოდ სხვა სამართალდამცავი ორგანოების შუამდგომლობებზეც უწევთ მუშაობა და ყურადღებით უნდა აკონტროლონ მოთხოვნილი დახმარების მოცულობა;
32. მონაცემთა კონფიდენციალურობა - სამართალდამცავმა ორგანოებმა უნდა უზრუნველყონ მიღებული მონაცემების კონფიდენციალურობა;
33. არასაჭირო ხარჯისა და ბიზნეს საქმიანობის ხელის შეშლის თავიდან არიდება - სამართალდამცავი ორგანოები უნდა ცდილობდნენ აირიდონ მომსახურების მომწოდებლების და სხვა სახის ბიზნესისთვის არასაჭირო ხარჯი და ბიზნეს საქმიანობის ხელის შეშლა;
34. სამართალდამცავი ორგანოები უნდა ცდილობდნენ, რომ მაქსიმალურად შეზღუდონ გადაუდებელი აუცილებლობისას გამოსაყენებელი საკონტაქტო პირების მომსახურება. ამ სახის მომსახურების მხოლოდ გადაუდებელი აუცილებლობისას გამოყენებით უზრუნველყოფილი უნდა იყოს მისი ბოროტად გამოყენების თავიდან არიდება;
35. სამართალდამცავმა ორგანოებმა უნდა უზრუნველყონ ის, რომ მონაცემთა შენარჩუნებისა და სხვა შუალედური ღონისძიებების შესახებ ბრძანებებს მონაცემთა გასხნის ბრძანებები დროულად მოყვეს, ან დროულად ეცნობოს ინერენტის მომსახურების მომწოდებლებს ის, რომ შენახული მონაცემები საჭირო აღარ არის;
36. საერთაშორისო შუამდგომლობები - იმ შუამდგომლობებთან დაკავშირებით, რომლებიც შეეხება არა ეროვნულ დონეზე მოქმედ ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებს, ეროვნულ დონეზე მოქმედი სამართალდამცავი ორგანოები ინსტერნეტ სერვისის მომსახურების ამ მომწოდებლებს პირდაპირ არ უნდა დაუკავშირდნენ. სამართალდამცავმა ორგანოებმა ამ შემთხვევაში უნდა გამოიყენონ საერთაშორისო ხელშეკრულებებით, როგორცაა კონვენცია კომპიუტერული დანაშაულის შესახებ, დადგენილი პროცედურები და სამართალდამცავი ორგანოების საკონტაქტო 24/7 ქსელი. ეს შეეხება მონაცემთა შენახვის შესახებ ბრძანებებს/შუამდგომლობებსაც;

37. შუამდგომლობები საერთაშორისო სამართლებრივი დახმარების შესახებ - სამართალდამცავი და სისხლის სამართლის სფეროს უწყებები უნდა უზრუნველყოფდნენ იმას, რომ შუალედური ღონისძიებების მოთხოვნას მოყვეს საერთაშორისო სამართლებრივი დახმარების სფეროში არსებული საერთაშორისო პროცედურების დაცვა ან ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებელს დროულად უნდა ეცნობოს, რომ დაცული ინფორმაცია საჭირო აღარ არის;

38. სამართალდამცავ ორგანოებს შორის კოორდინაცია - სამართალდამცავი ორგანოები უნდა ახდენდნენ საკუთარი საქმიანობის კოორდინირებას ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებლებთან და გაუზიარონ ერთმანეთს კარგი პრაქტიკის გამოცდილება როგორც ეროვნულ, ისე საერთაშორისო დონეზე. საერთაშორისო დონეზე თანამშრომლობისთვის მათ ამ მიზნით შექმნილი საერთაშორისო წარმომადგენლობითი ორგანოები უნდა გამოიყენონ;

39. დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამები - სამართალდამცველმა ორგანოებმა მომსახურების მომწოდებლებთან ზემოთ აღწერილი ურთიერთობის ორგანიზება უნდა მოახდინონ მრავლისმომცველი დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამების მეშვეობით. მათ ამგვარი პროგრამის აღწერილობა უნდა გააცნონ მომსახურების მომწოდებლებს, რაც უნდა შეიცავდეს:

- ინფორმაციას, რომელიც საჭიროა დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამაზე პასუხისმგებელ თანამშრომელთან/თანამშრომლებთან დასაკავშირებლად, ამისთვის გამოყოფილი სამუშაო საათების მითითებით
- ინფორმაციას, რომელიც საჭიროა მომსახურების მომწოდებლისათვის ამ თანამშრომლებისთვის დოკუმენტების მისაწოდებლად
- სხვა დეტალები, რომლებიც სპეციფიურად ახასიათებს აღნიშნულ თანამშრომლებს (როგორცაა, მაგ., მრავალ სახელმწიფოსთან სამართალდაცავი ორგანოების თანამშრომლობის მოცულობა, განსაზღვრულ ენებზე გადასათარმნი დოკუმენტები, ა.შ.);

40. დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამების სისტემის შემოწმება - სამართალდამცავმა ორგანოებმა უნდა მისდიონ და შეამოწმონ შუამდგომლობების დამუშავების სისტემა სტატისტიკური მიზნებისთვის, ძლიერი და სუსტი მხარეების იდენტიფიცირებისთვის და თუ უპრიანია, ამგვარი მონაცემების გამოსაქვეყნებლად;

**მომსახურების გამწვევა მიერ გასატარებელი ღონისძიებები**

41. უკანონო მიზნებისთვის მომსახურების გამოყენების მინიმიზაციის მიზნით თანამშრომლობა - შესაბამისი უფლებებისა და თავისუფლებების გათვალისწინებით, როგორებიცაა გამოსატარებელი თავისუფლება, პირადი ცხოვრების ხელშეუხებლობა და სხვა ეროვნული თუ საერთაშორისო სამართლებრივი ნორმები, ისე როგორც მომხმარებელთან დადებული ხელშეკრულებები, მომსახურების მომწოდებლებმა უნდა უზრუნველყონ სამართალდამცავ ორგანოებთან თანამშრომლობა კანონით განსაზღვრული უკანონო მიზნებისთვის მომსახურების გამოყენების მინიმიზაციის მიზნით;

42. მომსახურების მომწოდებლებმა სამართალდამცავ ორგანოებს უნდა აცნობონ იმ დანაშაულებრივი ფაქტების შესახებ, რომლებიც მათ საქმიანობაზე გავლენას ახდენს და რომელიც მათთვის ცნობილია. ეს არ ავალდებულებს მომსახურების მომწოდებლებს, აქტიურად ეძიონ არაკანონიერი ქმედებების შემცველი ფაქტები ან გარემოებები;

43. მომსახურების მომწოდებლები უნდა დაეხმარონ სამართალდაცავ ორგანოებს საკუთარი მომსახურებისა და საქმიანობის შესახებ განათლების, ტრენინგის მიწოდებისა და სხვა ფორმით მხარდაჭერის მეშვეობით.

44. სამართალდამცველი ორგანოების შუამდგომლობებზე რეაგირება - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, განახორციელონ ყველა გონივრული ქმედება, რათა დაეხმარონ სამართალდამცავ ორგანოებს შუამდგომლობის შესრულების გზით;

45. შუამდგომლობებზე რეაგირების პროცედურები - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, მოამზადონ წერილობითი პროცედურები, რომელიც შესაბამისი სიფრთხილის დონისძიებებსაც მოიცავს, შუამდგომლობების დამუშავებისთვის, და უზრუნველყონ შუამდგომლობების შესრულება შეთანხმებული პროცედურების დაცვით;

46. ტრენინგი - მომსახურების მომწოდებლები უნდა უზრუნველყოფდნენ იმას, რომ საკმარისი ტრენინგი იყოს მიწოდებული მათი თანამშრომლებისთვის რომლებიც ზემოთ ნახსენები პროცედურების განხორციელებაზე იქნებიან პასუხისმგებელნი;

47. გამოყოფილი თანამშრომლები და საკონტაქტო პირები - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, გამოყონ სპეციალურად გაწვთვნილი თანამშრომლები საკონტაქტო პირებად სამართალდამცავ ორგანოებთან თანამშრომლობისთვის;

48. გადაუდებელი დახმარება - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, დაამკვიდრონ ისეთი საშუალებები, რომელთა მეშვეობით სამართალდამცავ ორგანოებს შეეძლება მათი დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამების თანამშრომლებთან დაკავშირება სამუშაო საათების შემდეგაც გადაუდებელი აუცილებლობის სიტუაციების განსახილველად. მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, სამართალდამცავ ორგანოებს მიაწოდონ გადაუდებელი აუცილებელი დახმარებისთვის საჭირო ინფორმაცია;

49. რესურსები - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, სამართალდამცავ ორგანოებთან საკონტაქტო ან მათთან თანამშრომლობაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლები აღჭურვონ სრულად იმისათვის, რომ სამართალდამცავი ორგანოების შუამდგომლობების შესრულება შეძლონ;

50. დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამები - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, სამართალდამცავ ორგანოებთან საკუთარი თანამშრომლობის ორგანიზება მოახდინონ დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) ფართომასშტაბიანი პროგრამების ფორმით, და მიაწოდონ ამგვარი პროგრამების აღწერა სამართალდამცავ ორგანოებს. ეს აღწერა უნდა შეიცავდეს შემდეგს:

- ინფორმაცია, რომელიც აუცილებელია მომსახურების მომწოდებლის მიერ დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამების სისტემისთვის გამოყოფილ თანამშრომელთან დასაკავშირებლად და მისი სამუშაო საათების შესახებ
- ინფორმაცია, რომელიც საჭიროა სამართალდამცავი ორგანოებისთვის დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამების თანამშრომლისთვის დოკუმენტების მისაწოდებლად
- სხვა დეტალები, რომლებიც ახასიათებს მომსახურების მომწოდებლის დანაშაულის შესახებ (დანაშაულის/სისხლის სამართლის შესაბამისობის) პროგრამების თანამშრომლებს (მაგ., მომსახურების მომწოდებლის სხვადასხვა ქვეყნებში მოქმედების ფარგლები, გარკვეულ ენებზე გადასათარგმნი დოკუმენტები, ა.შ.);
- იმისთვის, რათა სამართალდამცავ ორგანოებს მიეცეთ შესაძლებლობა, აღძრან კონკრეტული და შესაბამისი შუამდგომლობები, მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, მათ მიერ მომხმარებლებისთვის შეთავაზებული მომსახურების ტიპების შესახებ ინფორმაცია გახადონ ხელმისაწვდომი. ეს უნდა შეიცავდეს ვებ გვერდების ბმულებს ამ ინფორმაციის შესახებ და დამატებით ინფორმაციას, ისე როგორც შემდგომი ინფორმაციისთვის დასაკავშირებელ საკონტაქტო დეტალებს;
- შესაძლებლობის ფარგლებში ინტერნეტის მომსახურების მომწოდებელი მოწოდებული უნდა იყოს, წარმოადგინოს სია, თხოვნის საფუძველზე, იმისა, თუ რა ტიპის მონაცემები შეიძლება იყოს ხელმისაწვდომი თითოეული მომსახურების თაობაზე სამართალდამცავი



ორგანიზაციისთვის მათგან შესაბამისი შუამდგომლობის მიღების საფუძველზე. აქ იმის გათვალისწინება უნდა მოხდეს, რომ ამ მონაცემებიდან ყველა არ იქნება ხელმისაწვდომი ყველა სისხლის სამართლებრივი გამოძიების პროცესში;

51. შუამდგომლობების წყაროს შემოწმება - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, შესაძლებლობის ფარგლებში განახორციელონ ღონისძიებები სამართალდამცავი ორგანიზაციებიდან მიღებული შუამდგომლობების ნამდვილობის შესამოწმებლად. ეს საჭიროა იმისთვის, რომ თავიდან იქნეს არიდებული მომხმარებელთა ჩანაწერების არაუფლებამოსილი პირებისთვის გადაცემა;

52. პასუხი - მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, უპასუხონ სამართალდამცავი ორგანიზების შუამდგომლობებს წერილობით (ან სამართლებრივად დაშვებული სხვა ელექტრონული მეთოდით) და უზრუნველყონ შუამდგომლობებთან და მათზე გაცემულ პასუხებთან დაკავშირებით დოკუმენტური კვალის არსებობა. მხედველობაში უნდა იქნეს მიღებული ის, რომ ეს კვალი არ უნდა შეიცავდეს ნებისმიერ პერსონალურ ინფორმაციას;

53. სტანდარტული პასუხის ფორმატი - სამართალდამცავი ორგანიზების მიერ გამოყენებული შუამდგომლობების ფორმატის მხედველობაში მიღებით მომსახურების მომწოდებლებმა უნდა შეიმუშაონ სამართალდამცავი ორგანიზაციისთვის გასაგზავნი პასუხის სტანდარტული ფორმატი;

54. მომსახურების მომწოდებლები მოწოდებულნი უნდა იყვნენ, დაამუშაონ შუამდგომლობები დროის მოკლე პერიოდში, მათ მიერ შექმნილი წერილობითი პროცედურების შესაბამისად, და სამართალდამცავებს მიაწოდონ შუამდგომლობებზე პასუხის გაცემის შეყოვნების საშუალო დაგვიანების ხანგრძლივობის თაობაზე სახელმძღვანელო პრინციპები;

55. გაგზავნილი ინფორმაციის სისრულე - მომსახურების მომწოდებლებმა უნდა უზრუნველყონ, რომ მათ მიერ სამართალდამცავი ორგანიზაციისთვის გადაცემული ინფორმაცია არის სრული, ზუსტი და დაცული;

56. შუამდგომლობების კონფიდენციალურობა - მომსახურების მომწოდებლებმა უნდა უზრუნველყონ მიღებული შუამდგომლობების კონფიდენციალურობა;

57. განმარტება მიუწოდებელი ინფორმაციის თაობაზე - მომსახურების მომწოდებლებმა განმარტებები უნდა მიაწოდონ შუამდგომლობის ინიციატორ სამართალდამცავ ორგანიზებს, თუ არ ხდება შუამდგომლობის შესრულება ან ინფორმაციის მოწოდება ვერ ხერხდება;

58. შესრულების სისტემის შემოწმება - მომსახურების მომწოდებლებმა უნდა მისდინ და შემოწმონ შუამდგომლობების დამუშავების სისტემა სტატისტიკური მიზნებისთვის, გამოვლენილი ძლიერი და სუსტი მხარეების იდენტიფიცირებისთვის. მიზანშეწონილობის გათვალისწინებით ამ შემოწმების შედეგები უნდა გამოქვეყნდეს;

59. მომსახურების მომწოდებლებს შორის კოორდინაცია - ანტიმონოპოლიური და კონკურენციის ნორმების გათვალისწინებით მომსახურების მომწოდებლებმა უნდა მოახდინონ საკუთარი საქმიანობის კოორდინირება სამართალდამცავ ორგანიზებთან, და ერთმანეთს გაუზიარონ კარგი პრაქტიკა და გამოცდილება, და ამისთვის გამოიყენონ მომსახურების მომწოდებელთა ასოციაციები.