



Turkish version

Kanun yürütme makamları ve internet hizmet sağlayıcıları arasında siber suçlara karşı işbirliği kılavuz esasları

Global Konferans tarafından kabul edilmiştir
Siber Suçlara karşı işbirliği
Avrupa Konseyi, Strasbourg, 1-2 Nisan 2008

Bu kılavuz esaslar, Avrupa Konseyinin Siber Suç Projesi kapsamında Ekim 2007 ve Şubat 2008'de toplanmış olan sektör ve kanun yürütme temsilcileriyle yapılan müzakereler sonucunda hazırlanmıştır. Ayrıntılı bir geçmiş durum incelemesi bunları bütünlemektedir.

Kılavuz esaslar, 1-2 Nisan 2008 tarihlerinde (Avrupa Konseyi Strasbourg, Fransa) "Siber Suçlara Karşı İşbirliği" konusunda düzenlenen global konferans tarafından müzakere ve kabul edilmiştir.

Bağlayıcı olmayan bir araç mahiyetindeki bu kılavuz esaslar, dünyanın herhangi bir ülkesinde kanun yürütme makamları ve hizmet sağlayıcılara, birbirlerinin rolleri ve sorumluluklarına ve internet kullanıcıların haklarına saygılı olarak, siber suçlara karşı birlikte çalışmayı organize etmelerinde yardımcı olmak için kullanılabilir.

Kanun yürütme makamları ve internet hizmet sağlayıcıları arasında siber suçlara karşı işbirliği kılavuz esasları¹

Giriş

1. Bir bilgi toplumu kurmak, bilgi ve iletişim teknolojilerine (BİT) güvenin güçlendirilmesini, kişisel veriler ve mahremiyetin korunmasını ve dünyanın her yerinde toplumların BİT'ye gittikçe daha bağımlı ve dolayısıyla siber suçlara daha açık duruma geldikleri bir ortamda global bir siber güvenlik kültürünün geliştirilmesini gerektirir;

2. Bilgi Toplumu üzerine Birinci ve İkinci Dünya Zirveleri (Cenevre 2003, Tunus 2005) – başka hususlar yanında – Birleşmiş Milletler Ana Sözleşmesinin amaçları ve ilkeleri temelinde ve İnsan Hakları Evrensel Beyannameğine tamamen saygılı olarak ve bunu savunarak, herkesin bilgiyi yaratma, bilgiye erişme, bilgiyi kullanma ve paylaşma imkânlarına sahip olduğu, kendi potansiyelini gerçekleştirebildiği ve hayat kalitesini iyileştirebildiği; hükümetler, özel sektör, sivil toplum ve uluslararası kuruluşlar arasında yeni ortaklık ve işbirliği şekillerini gerekli kılan, kapsayıcı bir bilgi toplumu kurmayı taahhüt etmiştir;

3. İnternet hizmet sağlayıcıları (İHS) ve kanun yürütme makamları bu vizyonun gerçekleşmesinde çok önemli bir rol oynarlar;

4. Avrupa Konseyinin Siber Suçlar Sözleşmesi ("Budapeşte Sözleşmesi") ile uyumlu ulusal mevzuat, ülkelerin, kamu-özel işbirliği, soruşturma yetkileri ve uluslararası işbirliği için sağlam bir hukuki temel oluşturmalarına yardım eder;

5. Bu kılavuz esaslar, mevcut yasal araçların yerine geçmek maksadıyla hazırlanmış olmayıp, dengeli bir soruşturma araçları sistemi ve ilgili güvenceleri temin eden ve ifade hürriyeti, özel hayat, konut ve haberleşmeye saygı ve kişisel verilerin korunması hakkı gibi temel insan haklarını koruyan yeterli yasal araçların mevcut oldukları varsayımına dayanmaktadır. Dolayısıyla, devletlerin, kendi ulusal hukuklarında, Sözleşmenin 15. maddesinde öngörülen şartları ve güvenceleri tesis ederken, Siber Suçlar Sözleşmesinin usulle ilgili hükümlerini tam olarak gerçekleştirmek ve kanun yürütme makamlarının soruşturma yetkilerini ve mükellefiyetlerini tanımlamak için yasal düzenlemeler kabul etmeleri tavsiye edilmektedir. Bunlar:

- kanun yürütme makamlarının verimli çalışmasını temin edecek,
- internet hizmet sağlayıcıların hizmet sağlama kabiliyetini koruyacak,
- ulusal düzenlemelerin global standartlar ile uyumlu olmalarını temin edecek,
- yalıtık ulusal çözümler yerine global standartları geliştirecek,
- yasallık, orantılılık ve gereklilik prensipleri dahil kanuna uygun işlem ve hukukun üstünlüğünün sağlanmasına yardım edecektir;

6. Bu kılavuz esaslar bakımından, "hizmet sağlayıcı" terimini geniş bir kapsam içinde tanımlayan Siber Suçlar Sözleşmesinin 1. maddesinde yer alan hizmet sağlayıcı tanımını kullanıyoruz:

- i verdiği hizmetin kullanıcılarına, bir bilgisayar sistemi yoluyla iletişim kurma olanağını sağlayan herhangi bir kamusal veya özel varlık, ve
- ii bu iletişim hizmeti veya onun kullanıcıları adına bilgisayar verileri işleyen veya depolayan başka herhangi bir varlık;

7. Siber güvenliği arttırmak, hizmetlerin kanun dışı maksatlar için kullanılmasını asgariye indirmek ve BİT'ye güven oluşturmak için, internet hizmet sağlayıcıları ve kanun

¹ Bu belge Avrupa Konseyinin resmi görüşlerini yansıtmak zorunda değildir. Daha çok bilgi edinmek için Alexander.seger@coe.int ile temasa geçiniz.

yürütme makamlarının, kendi rollerini, işbirliği maliyetini ve yurttaşların haklarını gereğince dikkate alarak, verimli bir şekilde aralarında işbirliği yapmaları elzemdir;

8. Bu kılavuz esasların amacı, kanun yürütme makamlarına ve internet hizmet sağlayıcılarına, siber suçlarla ilgili konularda etkileşimlerini yapılandırmakta yardım etmektir. Bu kılavuz esaslar mevcut iyi uygulamalara dayanır ve ulusal mevzuata uygun şekilde ve ifade hürriyetine, mahremiyete, kişisel verilerin korunmasına ve yurttaşların diğer temel haklarına saygılı olarak dünyanın herhangi bir ülkesinde uygulanabilir niteliktedir;

9. Dolayısıyla, devletler, kanun yürütme makamları ve internet hizmet sağlayıcılarının ulusal düzeyde aşağıdaki tedbirleri almaları tavsiye edilir:

Ortak kılavuz esaslar

10. Kanun yürütme makamları ve internet hizmet sağlayıcıları, ortaya çıkan siber suç tiplerini belirleme ve bunlara karşı mücadele etme kapasitelerini güçlendirmek için bilgi alışverişi içine girmeye teşvik edilmelidir. Kanun yürütme makamları, hizmet sağlayıcılarını, siber suç eğilimleri hakkında bilgilendirmeye teşvik edilmelidir;

11. Kanun yürütme makamları ve internet hizmet sağlayıcıları, cepheleşme değil, iyi uygulamaların paylaşılması dâhil bir işbirliği kültürü geliştirmelidir. Tecrübe paylaşmak ve sorunları çözmek için düzenli toplantılar teşvik edilir;

12. Kanun yürütme makamları ve hizmet sağlayıcılar birbirleriyle işbirliğine yönelik yazılı prosedürler oluşturmaya teşvik edilmelidir. Mümkün olduğunda, her iki taraf, bu prosedürlerin işleyişi hakkında birbirlerine yapılandırılmış geri bildirim vermeye teşvik edilmelidir;

13. Her iki taraf için, ortaklığın, sektörün yasal haklarına tecavüz etmeyeceği veya kanun yürütme makamlarının yasal yetkilerine engel olmayacağı güvencesiyle daha uzun süreli ilişkiler kurmak için kanun yürütme makamlarıyla hizmet sağlayıcılar arasında formel ortaklıklar üzerinde düşünülmelidir;

14. Hem kanun yürütme makamları, hem de internet hizmet sağlayıcıları, 1950 tarihli Avrupa Konseyi İnsan Hakları ve Temel Hürriyetleri Koruma Sözleşmesi, 1966 tarihli Birleşmiş Milletler Medeni ve Siyasi Haklar Uluslararası Sözleşmesi, 1981 tarihli Avrupa Konseyi Kişisel Verilerin Otomatik İşlenmesinde Bireylerin Korunması Sözleşmesi gibi Birleşmiş Milletler ve diğer ilgili Avrupa çapında ve uluslararası standartlar ve yurtiçi hukuka göre yurttaşların temel haklarını korumalıdır. Bu gereklilik, mümkün olan işbirliği seviyesine makul sınırlar koyar;

15. Kanun yürütme makamları ve internet hizmet sağlayıcıları, ülke seviyesinde mahremiyet ve veri koruma standartlarının uygulanmasını, ayrıca sınır ötesi veri akışlarını da dikkate alarak birbirleriyle işbirliği yapmaya teşvik edilir. Avrupa Konseyi ve OECD'nin çalışmaları bu hususta rehberlik sunar;

16. Her iki taraf, talepler oluşturulması ve taleplere yanıt verilmesiyle ilgili maliyetlere dikkat etmelidir. Bu faaliyetlerin mali etkisi dikkate alınarak prosedürler geliştirilmeli ve ilgili taraflara maliyet geri ödeme veya adil tazminat konuları da mütalaa edilmelidir.

Kanun yürütme makamlarınca alınacak tedbirler

17. Geniş ve stratejik işbirliği – Kanun yürütme makamları, sektörle geniş ve stratejik bir işbirliğine girerek hizmet sağlayıcılara yardımcı olmaya teşvik edilmelidir. Bunun kapsamında, düzenli teknik ve yasal eğitim seminerleri yapılması ve hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan şikâyetler temelinde veya hizmet sağlayıcılar tarafından rapor edilen yasadışı faaliyetlere dayalı olarak toplanan istihbarat temelinde yürütülen soruşturmalar hakkında geri bildirim verilmesi de olabilecektir;

18. Hukuken bağlayıcı talepler için prosedürler – Kanun yürütme makamları, hukuken bağlayıcı talepler çıkarılması ve işlenmesine yönelik (uygun yasal işlem tedbirleri de içeren) yazılı prosedürler hazırlamaya teşvik edilmeli ve taleplerin kararlaştırılan prosedürler kapsamında yerine getirilmesini temin etmelidirler;

19. Eğitim – Kanun yürütme makamları, hizmet sağlayıcılardan kayıtların nasıl temin edilebileceği ve alınan bilgilerin nasıl işleneceği dâhil bu prosedürlerin nasıl uygulanacağı hakkında, fakat ayrıca internet teknolojileri ve bunların genel etkisi hakkında, yasal işlem usulüne ve bireylerin temel haklarına nasıl riayet edileceği hakkında, kendi personellerinin belirlenmiş bir kesimine eğitim vermeye teşvik edilmelidir.

20. Teknik kaynaklar – Hizmet sağlayıcılar ile işbirliğinden sorumlu kanun yürütme personeli, kendilerini, internet erişimi, bağlı kurumu adreste açıkça gösteren bir kurum e-posta adresi ve bir hizmet sağlayıcıdan güvenli bir şekilde bilgi alabilmelerine imkân verecek diğer teknik kaynaklar dâhil, gerekli teknik kaynaklar ile donatmalıdır;

21. Belirlenmiş personel ve irtibat noktaları – Kanun yürütme makamlarıyla hizmet sağlayıcılar arasındaki etkileşim eğitilmiş personel ile sınırlanmalıdır. Kanun yürütme makamları, hizmet sağlayıcılar ile aralarındaki işbirliği için irtibat noktaları belirlemeye teşvik edilmelidir;

22. Talepler için yetki – Kanun yürütme makamları, yazılı prosedürlerinde, hangi kanun yürütme personelinin internet hizmet sağlayıcılarına hangi tipte tedbirler ve talepler gönderme yetkisine sahip olduğunu ve bu taleplerin internet hizmet sağlayıcıları tarafından nasıl doğrulanabileceği/teyit edilebileceğini açıkça tanımlamaya teşvik edilmelidir;

23. Kanun yürütme makamları, kendi prosedürleri hakkında ve mümkün olduğunda, hangi personelin veya hangi belirlenmiş kadroların internet hizmet sağlayıcıları ile işbirliğinden sorumlu oldukları hakkında internet hizmet sağlayıcılarına bilgi vermeye teşvik edilmelidir;

24. Talep kaynağının doğrulanması – Kanun yürütme makamlarından bir talebin kaynağı hizmet sağlayıcılar tarafından doğrulanabilir olmalıdır:

- Bütün yazışmalarda, kayıtları talep eden kanun yürütme memurunun irtibat adı, telefon numarası ve e-posta adresi bulunmalı ve böylece hizmet sağlayıcı, gerekli olduğu zaman, talepte bulunan kişiyle irtibat kurabilmelidir
- Hizmet sağlayıcılardan, bir memur ile memurun kişisel e-posta adresi yoluyla yazışma yapmaları istenmemeli, uygun bir kurumsal e-posta hesabı yoluyla yazışma yapılmalıdır
- Bütün yazılar antetli kağıt üzerinde olmalı ve bütün yazışmalarda, kurumun santral numarası ve internet adresi bulunmalı ve böylece hizmet sağlayıcılar, uygun görüldüğünde, taleplerin sahipliğini doğrulamak için harekete geçebilmelidir;

25. Talepler – Kanun yürütme makamlarından hizmet sağlayıcılara talepler yazılı şekilde olmalı (veya bir başka hukuken kabul edilebilir elektronik yoldan yapılmalı) ve bir belgesel iz

bırakmalıdır. Sözlü taleplerin kabul edilebilir olduğu son derece acil hallerde, sözlü talebin ardından derhal yazılı (veya bir başka hukuken kabul edilebilir yoldan) belge gönderilmelidir;

26. Standard talep formatı – Ulusal düzeyde ve mümkünse uluslararası düzeyde, kanun yürütme makamları, talepler göndermek ve talepleri cevaplamak için kullanılan formatı standartlaştırmaya ve yapılandırmaya teşvik edilmelidir. Talepler asgari olarak aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Kayıt numarası
- Yasal dayanağın belirtilmesi
- Talep edilen veriler
- Talebin kaynağını doğrulamak için bilgiler;

27. Taleplerin belirli ve doğru olması – Kanun yürütme makamları, gönderilen taleplerin belirli, tam ve açık olmasını ve hizmet sağlayıcılar tarafından ilgili verilerin tespitine imkân vermek için yeterli düzeyde ayrıntı vermesini sağlamaya teşvik edilmelidir. Taleplerin kayıtlara sahip olan hizmet sağlayıcıya gönderilmesini sağlamaya teşvik edilmelidir. Belirli olmayan ve çok sayıda veri talep etmekten kaçınılmalıdır;

28. Kanun yürütme makamları, soruşturmayı ve temel hakları tehlikeye düşürmeden, hizmet sağlayıcılar tarafından ilgili verilerin tespitine imkân vermek için soruşturma hakkında mümkün olduğunca fazla bilgi vermeye teşvik edilmelidir;

29. Kanun yürütme makamları, hizmet sağlayıcılara, işbirliği yoluyla suça karşı daha etkili soruşturmalar ve yurttaşlar için daha iyi koruma sağlanacağını anlamaları maksadıyla, soruşturma teknikleri hakkında izahat ve yardım sunmaya teşvik edilmelidir;

30. Öncelik sırasına koyma – Kanun yürütme makamları, hizmet sağlayıcıların en önemli talepleri ilk önce karşılamalarına imkân vermek için, talepleri (özellikle büyük miktarlarda veriyle ilgili olanları) öncelik sırasına koymaya teşvik edilmelidir. Öncelik sırasına koyma, en iyi şekilde, ulusal kanun yürütme makamları arasında ve mümkünse uluslararası düzeyde tutarlı bir biçimde yapılır;

31. Taleplerin uygun olması – Kanun yürütme makamları, taleplerin hizmet sağlayıcılara getirdiği maliyetin farkında olmalı ve onlara yeterli cevap süresi bırakmalıdır. Hizmet sağlayıcıların başka kanun yürütme makamlarının taleplerine de cevap vermeleri gerekli olabileceğini dikkate almalı ve sunulan talep miktarlarını özenli bir şekilde izlemeye teşvik edilmelidirler;

32. Verilerin gizliliği – Kanun yürütme makamları, alınan verilerin gizliliğini temin etmelidirler;

33. Gereksiz maliyetten ve işlerin kesintiye uğratılmasından kaçınmak – Kanun yürütme makamları, gereksiz maliyetlerden ve hizmet sağlayıcılar ile diğer tiplerde işletmelerin faaliyetlerini kesintiye uğratmaktan kaçınmaya teşvik edilmelidir;

34. Kanun yürütme makamları, acil durum irtibat hizmetinin kullanılmasını, bu hizmetin istismarına engel olmak için, son derece acil durumlar ile sınırlamaya teşvik edilmelidir;

35. Kanun yürütme makamları, muhafaza emirleri ve diğer geçici tedbirlerin ardından zamanında açıklama emirleri çıkarılmasını, ya da internet hizmet sağlayıcısına muhafaza edilen verilerin artık gerekli olmadığını zamanında bildirilmesini sağlamaya teşvik edilmelidir;

36. Uluslararası talepler – Yurt içinde olmayan internet hizmet sağlayıcılara yönelik talepler için, kanun yürütme makamları, muhafaza emirleri/talepleri dâhil, taleplerini doğrudan doğruya internet hizmet sağlayıcılara yöneltmeyip, Siber Suçlar Sözleşmesi gibi uluslararası anlaşmalarda tanımlanan prosedürleri ve acil tedbirler için 24/7 kanun yürütme irtibat noktaları şebekesini kullanmaya teşvik edilmelidir;

37. Uluslararası karşılıklı adli yardım talepleri – Kanun yürütme ve ceza adaleti makamları, geçici tedbir taleplerinin ardından karşılıklı adli yardım için uluslararası prosedürlerin izlenmesini veya internet hizmet sağlayıcısına muhafaza edilen verilerin artık gerekli olmadığı zamanında bildirilmesini sağlamak için gerekli adımları atmaya teşvik edilmelidir;

38. Kanun yürütme makamları arasında koordinasyon – Kanun yürütme makamları, internet hizmet sağlayıcılarıyla aralarındaki işbirliğini koordine etmeye ve kendi aralarında ulusal ve uluslararası düzeylerde iyi uygulamaları paylaşmaya teşvik edilmelidir. Uluslararası düzeyde, buna yönelik ilgili uluslararası temsili organları kullanmalıdırlar;

39. Kriminal uyum programları – Kanun yürütme makamları, hizmet sağlayıcılar ile yukarıda açıklanan etkileşimlerini, kapsamlı bir kriminal uyum programı biçiminde düzenlemeye ve aşağıdaki hususlar dâhil bu programın bir tanımlamasını hizmet sağlayıcılara vermeye teşvik edilmelidir;

- Kanun yürütme makamlarının belirlenmiş kriminal uyum personeliyle irtibat kurmak için gerekli bilgiler ve bu personelin hangi saatlerde görev başında olduğu
- Hizmet sağlayıcının kriminal uyum personeline belge verebilmesi için gerekli bilgiler
- Kanun yürütme kriminal uyum personeline ait diğer ayrıntılar (örneğin, bir kanun yürütme memurunun değişik ülkelerle ne ölçüde işbirliği yaptığı, belli bir dile tercüme edilecek belgeler vs.);

40. Uyum sisteminin denetimi – Kanun yürütme makamları, istatistiki maksatlar için, kuvvetli ve zayıf yönleri belirlemek için, taleplerin işlemde geçirilmesi sistemini izlemeye ve denetimini yapmaya ve uygun olursa bu sonuçları yayımlamaya teşvik edilmelidir;

Hizmet sağlayıcılar tarafından alınacak tedbirler

41. Hizmetlerin yasadışı maksatlar için kullanılmasını asgariye indirmeye yönelik işbirliği – İfade hürriyeti, mahremiyet gibi haklar ve hürriyetlere, ulusal veya uluslararası kanunlara ve kullanıcı anlaşmalarına tabi olarak, hizmet sağlayıcılar, hizmetlerin kanunla tanımlanan kriminal faaliyet için kullanılmasını asgariye indirmekte yardım etmek üzere kanun yürütme makamlarıyla işbirliği yapmaya teşvik edilmelidir;

42. Hizmet sağlayıcılar, farkında oldukları ve kendilerini etkileyen kriminal olayları kanun yürütme makamlarına bildirmeye teşvik edilmelidir. Ancak, hizmet sağlayıcılar, yasadışı faaliyetlere işaret eden olgular veya durumları aktif biçimde aramak mükellefiyeti altında değildir;

43. Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarına, onların hizmetleri ve operasyonlarıyla ilgili eğitim, öğretim ve sair destek şeklinde yardımcı olmaya teşvik edilmelidir;

44. Kanun yürütme makamlarından gelen taleplerin takip edilmesi – Hizmet sağlayıcılar, talebin icra edilmesinde kanun yürütme makamlarına yardımcı olmak üzere bütün makul gayretlerde bulunmaya teşvik edilmelidir;

45. Taleplere cevap verme prosedürleri – Hizmet sağlayıcılar, taleplerin işlemde geçirilmesi için, uygun yasal işlem tedbirlerini de içeren, yazılı prosedürler hazırlamaya ve taleplerin kararlaştırılan prosedürler kapsamında takibini sağlamaya teşvik edilmelidir;

46. Eğitim – Hizmet sağlayıcılar, bu prosedürleri uygulamaktan sorumlu personellerine yeterli eğitim verilmesini sağlamaya teşvik edilmelidir;

47. Belirlenmiş personel ve irtibat noktaları – Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarıyla aralarındaki işbirliğine yönelik irtibat noktaları olarak eğitilmiş personel belirlemeye teşvik edilmelidir;

48. Acil durum yardımı – Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarının acil durumlarda normal çalışma saatleri dışında onların kriminal uyum personeline erişebilmesi amacıyla bir yöntem kurmaya teşvik edilmelidir. Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarına, acil durum yardımına yönelik ilgili bilgileri vermeye teşvik edilmelidir;

49. Kaynaklar – Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarıyla işbirliğinden sorumlu irtibat noktaları veya personele, kanun yürütme makamlarından gelen taleplere riayet edebilmeleri için gerekli kaynakları sağlamaya teşvik edilmelidir;

50. Kriminal uyum programları – Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarıyla aralarındaki işbirliğini, kapsamlı kriminal uyum programları biçiminde düzenlemeye ve aşağıdaki hususlar dâhil bu programların bir tanımlamasını kanun yürütme makamlarına vermeye teşvik edilmelidir;

- Hizmet sağlayıcıların belirlenmiş kriminal uyum personeliyle irtibat kurmak için gerekli bilgiler ve bu personelin hangi saatlerde görev başında olduğu
- Kanun yürütme makamlarının kriminal uyum personeline belge verebilmesi için gerekli bilgiler
- Hizmet sağlayıcıların kriminal uyum personeline ait diğer ayrıntılar (örneğin, hizmet sağlayıcının değişik ülkelerde ne ölçüde faaliyet gösterdiği, belli bir dile tercüme edilecek belgeler vs.);
- Kanun yürütme makamlarının belirgin ve uygun talepler yapabilmesi amacıyla, hizmet sağlayıcılar, hizmetlere ağ bağlantıları ve ilave bilgiler ve daha çok bilgi için irtibat ayrıntıları dâhil, kullanıcılara sunulan hizmet çeşitleri hakkında bilgi vermeye teşvik edilmelidir;
- Mümkün olduğunda, internet hizmet sağlayıcısı, kanun yürütme makamlarından geçerli bir açıklama talebi alınması üzerine her hizmet için onlara hangi tiplerde veriler sunulabileceğini bir liste şeklinde (talep üzerine) bildirmeye teşvik edilmelidir (bu verilerin hepsinin her cezai soruşturma için mevcut olmayacağı kabul edilerek);

51. Talep kaynağının doğrulanması – Hizmet sağlayıcılar, müşteri kayıtlarının yetkisiz kişilere açıklanmamasını sağlamak için mümkün ve gerekli olduğu ölçüye kadar, kanun yürütme makamlarından alınan taleplerin sahiciliğini doğrulamak için adımlar atmaya teşvik edilmelidir;

52. Cevaplandırma – Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarının taleplerini yazılı şekilde(veya bir başka hukuken kabul edilebilir elektronik yoldan) cevaplandırmaya, talepler ve cevaplar ile ilgili olarak bir belgesel iz mevcut olmasını sağlamaya teşvik edilmelidir (bu izde herhangi bir kişisel veri olmayabileceği kabul edilerek);

53. Standart cevap formatı – Kanun yürütme makamlarınca kullanılan talep formatını dikkate alarak, hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarına bilgi göndermek için kullanılan formatı standartlaştırmaya teşvik edilmelidir;

54. Hizmet sağlayıcılar, tanımlanmış oldukları yazılı prosedürler uyarınca, talepleri zamanında işlemde geçirmeye ve kanun yürütme makamlarına, onların taleplerini cevaplandırmak için harcanan ortalama süreler hakkında genel bilgi vermeye teşvik edilmelidir;
55. Gönderilen bilgilerin doğrulanması - Hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarına iletilen bilgilerin tam, doğru ve korunmuş olmasını sağlamaya teşvik edilmelidir;
56. Taleplerin gizliliği - Hizmet sağlayıcılar, alınan taleplerin gizliliğini sağlamalıdır;
57. Verilmeyen bilgiler için izahat - Hizmet sağlayıcılar, bir talep gönderen kanun yürütme makamına, talebin reddi veya bilginin verilmemesi halinde izahat sunmaya teşvik edilmelidir;
58. Uyum sisteminin denetimi - Hizmet sağlayıcılar, istatistiki maksatlar için, kuvvetli ve zayıf yönleri belirlemek için, taleplerin işlemde geçirilmesi sistemini izlemeye ve denetimini yapmaya ve uygun olursa bu sonuçları yayımlamaya teşvik edilmelidir;
59. Hizmet sağlayıcılar arasında koordinasyon - rekabetin korunmasıyla ilgili mevzuatı dikkate alarak, hizmet sağlayıcılar, kanun yürütme makamlarıyla aralarındaki işbirliğini koordine etmeye ve kendi aralarında iyi uygulamaları paylaşmaya ve bunun için hizmet sağlayıcı örgütlerini kullanmaya teşvik edilmelidir.