



Տնտեսական հանցագործությունների բաժին,  
Մարդու իրավունքների և իրավաբանական հարցերի  
գլխավոր դիրեկտորատ  
Ստրասբուրգ, Ֆրանսիա  
2-րդ ապրիլի, 2008 թ

**Իրավապահ մարմինների և ինտերնետային  
ծառայություններ մատուցողների (ԻԾՄ)  
համագործակցության ուղեցույց՝  
Կիբեռհանցագործությունների դեմ պայքարում**

Ընդունվել է Կիբեռհանցագործության դեմ պայքարի  
համաշխարհային խորհրդածողովի կողմից  
Եվրոպայի խորհուրդ, Ստրասբուրգ, 1-2-րդ ապրիլի, 2008 թ.

Սույն ուղեցույցը համապատասխան ոլորտի և իրավապահ մարմինների ներկայացուցիչների միջև բազմափուլ քննարկումների արդյունք է: Հիշյալ ներկայացուցիչները հանդիպել են 2007 թ հոկտեմբերին և 2008 թ փետրվարին Եվրոպայի խորհրդի Կիբեռհանցագործությունների դեմ պայքարի ծրագրի շրջանակներում: Այն լրացվել է խնդրո առարկայի վերաբերյալ մանրամասն ուսումնասիրություններով:

Ուղեցույցն այնուհետև քննարկվել և ընդունվել է 2008 թ ապրիլի 1-ին և 2-ին կայացած «Համագործակցություն կիբեռհանցագործությունների դեմ պայքարում համաշխարհային խորհրդածողովում (Եվրոպայի խորհուրդ, Ստրասբուրգ, Ֆրանսիա):

Ուղեցույցը պարտադիր իրավաբանական ուժ չունեցող գործիք է, որը կարելի է տարածել և օգտագործել ի օժանդակություն աշխարհի բոլոր պետությունների իրավապահ մարմինների և ծառայություններ մատուցողների՝ կազմակերպելու նրանց համագործակցությունն ընդդեմ կիբեռհանցագործության՝ հարգելով մեկմեկու դերերը և պարտականությունները, ինչպես նաև Ինտերնետից օգտվողների իրավունքները:

**Իրավապահ մարմինների և ինտերնետային ծառայություններ մատուցողների (ԻՄՄ)  
համագործակցության ուղեցույց<sup>1</sup>՝ Կիբեռհանցագործությունների դեմ պայքարում**

**Նախաբան**

1. Տեղեկատվական հասարակության ձևավորումը պահանջում է տեղեկատվական և հաղորդակցական տեխնոլոգիաների (ՏՀՏ-ներ) հանդեպ վստահության բարձրացում, անհատական տվյալների պաշտպանություն և անձնական կյանքի հարգանք, ինչպես նաև կիբեռանվտանգության համաշխարհային մշակույթի տարածում այնպիսի համատեքստում, որտեղ աշխարհի հասարակություններն ավելի ու ավելի շատ են կախված ՏՀՏ-ներից և ավելի խոցելի են կիբեռհանցագործությունների հարցում:

2. Տեղեկատվական հասարակության հարցերին նվիրված առաջին և երկրորդ համաշխարհային զագաթնաժողովները (Ժնև 2003, Թունիս 2005), ի թիվս այլ հարցերի, պատրաստակամություն ստանձնեցին ձևավորել լիարժեք տեղեկատվական հասարակություն, որտեղ յուրաքանչյուր անձ կկարողանա ստեղծագործել, մուտք ունենալ, օգտագործել և փոխանակել տեղեկատվություն և գիտելիք, բացահայտել իր ներուժը և բարելավել սեփական կյանքի որակը՝ հենվելով Միացյալ Ազգերի Կանոնադրությամբ ամրագրված նպատակների և սկզբունքների վրա և լիարժեքորեն հարգելով և պահպանելով Մարդու իրավունքների համընդհանուր հռչակագիրը, ինչը ենթադրում է իշխանության, մասնավոր հատվածի, քաղաքացիական հասարակության և միջազգային կազմակերպությունների միջև գործընկերության և համագործակցության նոր ձևեր:

3. Սույն տեսլականի իրագործման հարցում վճռորոշ դեր են խաղում Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողները (ԻՄՄ) և իրավապահ մարմինները:

4. Եվրոպայի խորհրդի Կիբեռհանցագործությունների մասին կոնվենցիային (Բուդապեշտի կոնվենցիա) համահունչ ազգային օրենսդրությունը կօգնի պետություններին ձևավորել ամուր իրավական հենք պետական-մասնավոր համագործակցության, քննչական լիազորությունների, ինչպես նաև միջազգային համագործակցության համար:

5. Ուղեցույցը չի գալիս փոխարինելու գործող իրավական գործիքները, այլ հենվում է այն ենթադրության վրա, որ այդ գործիքները համապատասխան են և ապահովում են քննչական գործիքների հավասարակշռված մի համակարգ՝ իր բոլոր երաշխիքներով և այնպիսի մարդու իրավունքների պաշտպանությամբ, ինչպիսիք են արտահայտվելու ազատությունը, անձնական կյանքի, բնակության վայրի և նամակագրության նկատմամբ հարգանքի իրավունքը, ինչպես նաև տվյալների պաշտպանության իրավունքը: Հետևաբար, առաջարկվում է, որպեսզի պետություններն իրենց ազգային օրենսդրությամբ ամրագրեն համապատասխան նորմեր՝ լիարժեքորեն իրագործելու Կիբեռհանցագործությունների մասին կոնվենցիայի ընթացակարգային դրույթները և սահմանելու քննչական մարմինների և իրավապահ մարմինների պարտականությունները՝ միևնույն ժամանակ ապահովելով Կոնվենցիայի Հոդված 15-ում նախատեսված պայմանները և երաշխիքները, ինչը՝

- կապահովի իրավապահ մարմինների աշխատանքի արդյունավետությունը,
- կպաշտպանի Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողների՝ ծառայություններ մատուցելու կարողությունները;
- կապահովի ազգային նորմերի համապատասխանությունը համաշխարհային չափորոշիչներին,
- կխթանի համաշխարհային չափորոշիչները՝ մեկուսի ազգային լուծումների փոխարեն,
- կօգնի ապահովել պատշաճ քննություն և իրավունքի զերակայություն՝ ներառյալ օրինականության, համաչափության և անհրաժեշտության սկզբունքները:

6. Սույն ուղեցույցի նպատակներից ելնելով՝ օգտագործված է Կիբեռհանցագործությունների մասին կոնվենցիայի Հոդված 1-ում տեղ գտած՝ ծառայություններ մատուցողի սահմանումը, որն ընդհանուր առմամբ հետևյալն է՝

- i պետական կամ մասնավոր սուբյեկտ, որն իր ծառայությունից օգտվողներին համակարգչային համակարգի միջոցով հաղորդակցվելու հնարավորություն է ընձեռում և

<sup>1</sup> Սույն փաստաթուղթն անպայմանորեն չի արտացոլում Եվրոպայի խորհրդի պաշտոնական տեսակետը: Լրացուցիչ տեղեկությունների համար դիմել [Alexander.seger@coe.int](mailto:Alexander.seger@coe.int)

- ii ցանկացած այլ սուբյեկտ, որը մշակում կամ պահպանում է համակարգչային տվյալներ հիշյալ հաղորդակցական ծառայության կամ այդ ծառայությունից օգտվողների անունից:

7. Կիրեռանվտանգությունը բարձրացնելու, անօրինական նպատակներով ծառայությունից օգտվելը նվազագույնի հասցնելու, ինչպես նաև ՏՀՏ-ների հանդեպ վստահությունը բարձրացնելու նպատակով անհրաժեշտ է, որ Բնտերնետային ծառայություններ մատուցողները և իրավապահ մարմիններն արդյունավետ համագործակցություն ծավալեն մեկմեկու հետ՝ պատշաճորեն հաշվի առնելով միմյանց դերերը, նման համագործակցության հետ կապված ծախսերը և քաղաքացիների իրավունքները:

8. Սույն ուղեցույցի նպատակն է օգնել իրավապահ մարմիններին և Բնտերնետային ծառայություններ մատուցողներին կիրեռահանցագործության խնդիրների լույսի ներքո վերակազմակերպել իրենց փոխազդեցությունը: Ուղեցույցը հիմնված է ընթացիկ լավագույն գործելակարգերի վրա և պետք է որ համապատասխանի աշխարհի ցանկացած պետության կարիքներին՝ համաձայն ազգային օրենսդրության և հարգելով արտահայտվելու ազատությունը, անձնական կյանքի իրավունքը, անհատական տվյալների պաշտպանությունը և քաղաքացիների այլ հիմնարար իրավունքները:

9. Հետևաբար, առաջարկվում է, որպեսզի Պետությունները, իրավապահ մարմինները և Բնտերնետային ծառայություններ մատուցողները ներպետական մակարդակում ձեռնարկեն հետևյալ միջոցառումները՝

### **Ընդհանուր ուղենիշներ**

10. Իրավապահ մարմինների և Բնտերնետային ծառայություններ մատուցողների միջև խրախուսելի է տեղեկությունների փոխանակումը՝ հզորացնելու՝ կիրեռահանցագործությունների նորահայտ տեսակները բացահայտելու և դրանց դեմ պայքարելու կարողությունները: Իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել, որպեսզի նրանք ծառայություններ մատուցողներին տեղեկացնեն կիրեռահանցագործության միտումների մասին:

11. Իրավապահ մարմինները և Բնտերնետային ծառայություններ մատուցողները պետք է զարգացնեն համագործակցության, այլ ոչ թե ընդհարումների, մշակույթ՝ ներառելով լավագույն գործելակարգերի փոխանակումներ: Խրախուսելի են կանոնավոր հանդիպումները, որոնք փորձի փոխանակության և խնդիրները լուծելու նպատակ են հետապնդում:

12. Իրավապահ մարմինների և ծառայություններ մատուցողների միջև խրախուսելի է համագործակցության գրավոր ընթացակարգերի մշակումը: Հնարավորության դեպքում երկուստեք խրախուսելի է հիշյալ ընթացակարգերի արդյունավետության մասին համակարգված կարծիքների փոխանակումը:

13. Հարկ է մտածել իրավապահ մարմինների և ծառայություններ մատուցողների միջև ֆորմալ գործընկերությունների ձևավորման մասին՝ ստեղծելու երկարաժամկետ համագործակցություն՝ երկուստեք ապահովելով համապատասխան երաշխիքներ առ այն, որ գործընկերությունը չի խախտի ոլորտը ներկայացնող կողմի օրինական իրավունքները և չի միջամտի իրավապահ մարմինների օրինական լիազորությունների իրականացմանը:

14. Ինչպես իրավապահ մարմինները, այնպես էլ Բնտերնետային ծառայություններ մատուցողները պետք է պաշտպանեն քաղաքացիների հիմնարար իրավունքները, որոնք ամրագրված են Միացյալ ազգերի, ինչպես նաև եվրոպական և միջազգային այլ չափորոշիչներում, ինչպիսիք են, օրինակ, 1950 թ Մարդու իրավունքների և հիմնարար ազատությունների մասին եվրոպական կոնվենցիան, 1966 թ Քաղաքացիական և քաղաքական ազատությունների ՄԱԿ-ի միջազգային դաշնագիրը, 1981 թ Անհատական տվյալների ավտոմատացված մշակման առնչությամբ անձանց պաշտպանության Եվրոպայի խորհրդի կոնվենցիան, ինչպես նաև ներքին օրենսդրությունը: Սա ողջամիտ սահմանափակումներ է ենթադրում հիշյալ համագործակցության հարցում:

15. Խրախուսելի է իրավապահ մարմինների և Բնտերնետ ծառայություններ մատուցողների համագործակցությունը ներպետական մակարդակում, սակայն հաշվի առնելով նաև տվյալների միջսահմանային հոսքերը, անձնական կյանքի նկատմամբ հարգանքի և տվյալների պաշտպանության չափորոշիչներ կիրառելու ոլորտներում: Այստեղ ուղենիշ կարող է հանդիսանալ Եվրոպայի խորհրդի և ՏՀՉԿ-ի աշխատանքը:

16. Երկու կողմերն էլ պետք է հաշվի առնեն հայտեր ներկայացնելու և այդ հայտերին պատասխանելու հետ կապված ծախսերը: Պետք է մշակել ընթացակարգեր հիշյալ գործունեության ֆինանսական անդրադարձները հաշվի առնելու համար, ինչպես նաև հաշվի առնել համապատասխան կողմի ծախսերը

փոխհատուցելու կամ արդարացի վարձատրության նկատառումները:

**Իրավապահ մարմինների կողմից ձեռնարկվելիք միջոցառումներ**

17. Լայն և ստրատեգիական համագործակցություն. խրախուսելի է իրավապահ մարմինների կողմից ծառայություններ մատուցողներին տրամադրվող օժանդակությունը՝ ոլորտի հետ լայն և ստրատեգիական համագործակցություն ծավալելու միջոցով, ինչը կներառի տեխնիկական և իրավաբանական հարցերի շուրջ կանոնավոր վերապատրաստման սեմինարներ, ինչպես նաև ծառայություններ մատուցողների բողոքների հիման վրա անցկացվող քննչական գործողությունների կամ ծառայություններ տրամադրողների իրազեկման միջոցով հայտնի քրեական գործունեության մասին հետախուզական տվյալների վերաբերյալ դիտարկումների տրամադրում:
18. Ընթացակարգեր պարտադիր իրավաբանական ուժ ունեցող դիմումների համար. խրախուսելի է իրավապահ մարմինների կողմից գրավոր ընթացակարգերի մշակումը, որոնք կներառեն պատշաճ ջանադրության միջոցառումներ պարտադիր իրավաբանական ուժ ունեցող դիմումների մշակման և ներկայացման, ինչպես նաև դրանք՝ համաձայնեցված ընթացակարգերին համապատասխան ընթացք տալու համար:
19. Վերապատրաստում. պետք է խրախուսել, որ իրավապահ մարմինները վերապատրաստում անցկացնեն սեփական կադրերի շրջանում հիշյալ ընթացակարգերի պահպանման ոլորտում՝ ներառյալ նաև այն եղանակները, որոնց միջոցով կարելի է տվյալներ ստանալ ծառայություններ մատուցողներից, ստացված տեղեկությունները մշակելու ձևերը, ինչպես նաև ինտերնետային տեխնոլոգիաների և դրանց ընդհանուր ազդեցության ոլորտում, ինչպես նաև, անհատների դատավարական և այլ հիմնարար իրավունքների ոլորտում:
20. Տեխնիկական ռեսուրսներ. իրավապահ մարմինների այն աշխատակիցները, որոնք պատասխանատու են ծառայություններ մատուցողների հետ համագործակցության համար, պետք է զինվեն անհրաժեշտ տեխնիկական ռեսուրսներով, ինչը ներառում է հասանելի Ինտերնետ, համապատասխան մարմնի կողմից տրված էլեկտրոնային փոստի հասցե, որը կարտացոլի տվյալ մարմնի անվանումը և այլ տեխնիկական ռեսուրսներ՝ թույլ տալու նրանց էլեկտրոնային ճանապարհով ապահով տեղեկություններ ստանալ ծառայություններ մատուցողներից:
21. Այդ նպատակով նշանակված աշխատակիցներ և կոնտակտային անձինք. իրավապահ մարմինների և ծառայություններ մատուցողների միջև փոխազդեցությունը պետք է սահմանափակել վերապատրաստված աշխատակիցներով: Իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել նշանակել կոնտակտային անձինք ծառայություններ մատուցողների հետ համագործակցելու համար:
22. Լիազորություն դիմումների համար. իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել, որպեսզի վերջիններս իրենց գրավոր ընթացակարգերում հստակորեն սահմանեն, թե որ աշխատակիցներն ինչպիսի միջոցառումներ և դիմումներ կարող են հղել Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողներին և թե ինչպես կարող են այդ դիմումների հավաստիությունը ստուգել Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողները:
23. Խրախուսելի է, որ իրավապահ մարմիններն իրենց ընթացակարգերի և, հնարավորություն դեպքում, նաև Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողների հետ համագործակցելու համար պատասխանատու աշխատակցի կամ պաշտոնակցի մասին տեղեկությունները մատչելի դարձնեն Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողներին:
24. Դիմումի աղբյուրի ճշգրտում. ծառայություններ մատուցողները պետք է կարողանան ճշգրտել իրավապահ մարմնի դիմումի աղբյուրը:
  - o Բոլոր տիպի նամակագրությունները պետք է ներառեն տվյալները պահանջող իրավապահ մարմնի անունը, հեռախոսահամարը և էլ-փոստի հասցեն, որպեսզի ծառայություններ մատուցողը հարցեր ունենալու դեպքում կարողանա կապվել դիմող անձին:
  - o Ծառայություններ մատուցողներից չպետք է պահանջել, որպեսզի նրանք հաղորդակցվեն հիշյալ մարմնի հետ վերջինիս անձնական էլ-փոստի հասցեով, այլ պատշաճորեն տվյալ մարմնի անվանումը ներառող էլ-փոստի հասցեով:
  - o Բոլոր նամակները պետք է տպել վարչության բլանկի վրա, և ողջ նամակագրությունը պետք է ներառի հիշյալ մարմնի հիմնական հեռախոսահամարը և ինտերնետային կայքի հասցեն, որպեսզի ծառայություններ մատուցողները կարողանան քայլեր ձեռնարկել՝ անհրաժեշտության դեպքում ճշտելու դիմումների վավերականությունը:
25. Դիմումներ. իրավապահ մարմինների կողմից ծառայություններ մատուցողներին հասցեագրված

դիմումները պետք է ներկայացվեն գրավոր (կամ որևէ այլ օրինական էլեկտրոնային եղանակով) և ունենան փաստաթղթային տեսք: Օայրահեղ հրատապ դեպքերում, երբ ընդունելի են բանավոր դիմումները, դրանց պետք է անմիջապես հետևի գրավոր (կամ որևէ այլ օրինական էլեկտրոնային եղանակով) ներկայացված փաստաթուղթը:

26. Դիմումի ստանդարտ ձևաչափ. ներպետական և, անհրաժեշտության դեպքում, նաև միջազգային մակարդակում իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել ընդունել դիմումներ ներկայացնելու և դրանց պատասխանելու ստանդարտ և հստակ կառուցվածք ունեցող ձևաչափ: Այդ դիմումները պետք է առնվազն պարունակեն հետևյալ տեղեկությունները`

Գրանցման համարը  
Հղում համապատասխան իրավական դրույթին  
Դիմումի խնդրո առարկա տվյալները  
Դիմումի աղբյուրը ճշգրտելու տեղեկություններ:

27. Դիմումների կոնկրետությունը և ճշգրտությունը. իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել, որպեսզի նրանք ապահովեն դիմումների կոնկրետությունը, լիարժեքությունը և հստակությունը, ինչպես նաև տրամադրեն բավականաչափ մանրամասներ` հնարավորություն տալու ծառայություններ մատուցողներին գտնել համապատասխան տվյալները: Պետք է խրախուսել, որ նրանք դիմումներն ուղարկեն այն ծառայություն մատուցողին, որն ունի այդ տվյալները: Պետք է խուսափել բազմակի և աղոտ տվյալներ պահանջելուց:

28. Պետք է խրախուսել, որ իրավապահ մարմինները քննության մասին տրամադրեն հնարավորինս շատ փաստեր` առանց վնասելու քննությանը կամ հիմնարար իրավունքների իրականացմանը` թույլ տալու ծառայություններ մատուցողներին գտնելու համապատասխան տվյալները:

29. Խրախուսելի է, որ իրավապահ մարմինները բացատրություն և օժանդակություն տրամադրեն ծառայություններ մատուցողներին կոնկրետ դեպքի հետ առնչություն չունեցող քննչական մեթոդների վերաբերյալ, ինչը թույլ կտա վերջիններիս հասկանալ, թե ինչպես կարող է իրենց համագործակցության արդյունքում բարձրանալ հանցագործությունների քննության և քաղաքացիների պաշտպանության արդյունավետությունը:

30. Գերակայությունների որոշում. խրախուսելի է, որ իրավապահ մարմինները որոշեն դիմումների գերակայությունները` հատկապես այն դեպքում, երբ պահաջվում են հսկայածավալ տվյալներ` թույլ տալու ծառայություններ մատուցողներին առաջնահերթության կարգով արձագանքել դրանցից ամենակարևորներին: Գերակայությունները լավագույնս կարելի է որոշել ազգային, ինչպես նաև միջազգային մակարդակներում իրավապահ մարմինների դրսևորած հետևողականության պարագայում:

31. Տեղին դիմումներ. իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել տալ հաշվի առնել ծառայություններ մատուցողների համար այդ դիմումների հետ կապված ծախսերը, ինչպես նաև նրանց բավարար ժամանակ տալու անհրաժեշտությունը: Նրանք պետք է հաշվի առնեն, որ ծառայություններ մատուցողները կարող են ստիպված լինել պատասխանել նաև այլ իրավապահ մարմիններից ստացված դիմումներին: Նրանց պետք է խրախուսել նաև աչալրջորեն հետևել ստացվող տվյալների ծավալին:

32. Տվյալների գաղտնիություն. իրավապահ մարմինները պետք է ապահովեն ստացվող տվյալների գաղտնիությունը:

33. Անտեղի ծախսերից և գործունեության ընդհատումներից խուսափում. պետք է խրախուսել իրավապահ մարմիններին խուսափել ծառայություններ մատուցողներին և այլ ոլորտի գործարարներին անտեղի ծախսեր կամ գործունեության ընդհատումներ պատճառելուց:

34. Պետք է խրախուսել իրավապահ մարմիններին սահմանափակել արտակարգ դեպքերի համար նշանակված կոնտակտային անձանց ծառայությունները միայն ծայրահեղ հրատապ դեպքերով` ապահովելու, որ այդ ծառայությունը չյարաշահվի:

35. Իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել ապահովել, որ տվյալների պահպանման մասին հրամաններին կամ այլ ժամանակավոր միջոցառումներին հետևեն` դրանք բացահայտելու մասին հրամանները կամ որ Ինտերնետային ծառայություն մատուցողին ժամանակին զգուշացվի, որ տվյալների պահպանման կարիք այլևս չկա:

Միջազգային դիմումներ. արտաքին Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողներին հասցեագրված

դիմումների հարցում ազգային իրավապահ մարմիններին պետք է խորհուրդ տալ չուղղել իրենց դիմումներն անմիջապես արտաքին Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողներին, այլ օգտվել այնպիսի միջազգային պայմանագրերի ընթացակարգերից, ինչպիսիք են Կիբեռհանցագործությունների մասին կոնվենցիան և հրատապ միջոցառումների 24/7 ցանցի իրավապահ մարմինների կոնտակտային անձինք՝ ներառյալ տվյալների պահպանման մասին կարգադրությունները/դիմումները:

37. Փոխադարձ միջազգային իրավաբանական օգնության դիմումներ. իրավապահ մարմիններին և արդարադատության մարմիններին պետք է խրախուսել ձեռնարկել անհրաժեշտ քայլեր՝ ապահովելու, որ ժամանակավոր միջոցառումների մասին դիմումների հարցում պահպանվեն փոխադարձ իրավաբանական օգնության միջազգային ընթացակարգերը, կամ որ Ինտերնետային ծառայություն մատուցողին ժամանակին զգուշացվի, որ տվյալների պահպանման կարիք այլևս չկա:

38. Համակարգում իրավապահ մարմինների միջև. իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել համակարգել իրենց համագործակցությունը Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողների հետ և փոխանակել լավագույն գործելակարգերն ինչպես ազգային, այնպես էլ միջազգային մակարդակներում: Միջազգային մակարդակում այդ նպատակի համար նրանք պետք է օգտվեն համապատասխան միջազգային ներկայացուցչական մարմիններից:

39. Քրեական համապատասխանության ծրագրեր. իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել կազմակերպել ծառայություններ մատուցողների հետ վերոհիշյալ փոխադրությունները քրեական համապատասխանության համապարփակ ծրագրերի միջոցով և նման ծրագրերի նկարագրեր տրամադրել ծառայություններ մատուցողներին՝ ներառելով՝

- Այն տեղեկությունները, որոնք անհրաժեշտ են իրավապահ մարմինների կողմից նշանակված քրեական համապատասխանության աշխատակիցների հետ կապվելու համար, ինչպես նաև նրանց աշխատանքային ժամերը:
- Այն տեղեկությունները, որոնք անհրաժեշտ են, որ ծառայություն մատուցողը կարողանա փաստաթղթեր տրամադրել քրեական համապատասխանության աշխատակիցներին:
- Իրավապահ մարմինների կողմից նշանակված քրեական համապատասխանության աշխատակիցների համար մանրամասներ (թե ինչ չափով են իրավապահ մարմինները համագործակցում այլ պետությունների հետ, որևէ լեզվով թարգմանվելիք փաստաթղթեր և այլն):

40. Համապատասխանության համակարգի ստուգում. իրավապահ մարմիններին պետք է խրախուսել վիճակագրական նպատակներից ելնելով հետևել և ստուգել դիմումների մշակման համակարգը՝ բացահայտելու դրա առավելությունները և թերությունները և, անհրաժեշտության դեպքում, հրապարակելու այդ ստուգումների արդյունքները:

### **Ծառայություններ մատուցողների կողմից ձեռնարկվելիք միջոցառումներ**

41. Համագործակցություն՝ նվազեցնելու անօրինական նպատակներով ծառայությունների օգտագործումը. կախված գործող իրավունքներից և ազատություններից, ինչպիսիք են արտահայտվելու ազատությունը, անձնական կյանքի նկատմամբ հարգանքը և այլ ազգային և միջազգային օրենքները, ինչպես նաև օգտվողների համաձայնագրերը, ծառայություններ մատուցողներին պետք է խորհուրդ տալ համագործակցել իրավապահ մարմինների հետ՝ նվազագույնի հասցնելու այն չափը, որով ծառայությունները կարող են օգտագործվել օրենքով քրեական համարվող գործունեության նպատակով:

42. Ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել իրավապահ մարմիններին զեկուցել այն քրեական միջադեպերի մասին, որոնք ազդում են Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողների վրա: Մա չի պարտավորեցնում ծառայություններ մատուցողներին ակտիվորեն փնտրել անօրինական գործունեություն մատնանշող փաստեր և գործողություններ:

43. Ծառայություն մատուցողներին պետք է խրախուսել օժանդակել իրավապահ մարմիններին կրթության, վերապատրաստման և իրենց ծառայություններին և գործունեությանն առնչվող այլ աջակցության հարցերում:

44. Հետևողականություն իրավապահ մարմինների դիմումների հարցում. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել ձեռնարկել բոլոր ողջամիտ ջանքերը՝ աջակցելու իրավապահ մարմիններին՝ նրանց դիմումներին պատասխանելու հարցում:

45. Ընթացակարգեր դիմումների պատասխանելու համար. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել մշակել գրավոր ընթացակարգեր, որոնք կներառեն պատշաճ ջանադրության միջոցառումներ պարտադիր իրավաբանական ուժ ունեցող դիմումների մշակման, ինչպես նաև դրանց՝ համաձայնեցված ընթացակարգերին համապատասխան ընթացք տալու համար:
46. Վերապատրաստում. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել, որպեսզի նրանք ապահովեն, որ հիշյալ ընթացակարգերի համար պատասխանատու աշխատակիցներն ստանան բավարար վերապատրաստում:
47. Նշանակված աշխատակիցներ և կոնտակտային անձինք. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել նշանակել վերապատրաստված աշխատակիցներ՝ որպես իրավապահ մարմինների հետ համագործակցության կոնտակտային անձինք:
48. Արտակարգ իրավիճակներում աջակցություն. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել ստեղծել եղանակներ, որոնց միջոցով իրավապահ մարմիններն արտակարգ իրավիճակներում կկարողանան կապվել իրենց քրեական համապատասխանության աշխատակիցների հետ նորմալ աշխատանքային ժամերից դուրս: Ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել իրավապահ մարմիններին տրամադրել անհրաժեշտ տեղեկություններ արտակարգ իրավիճակներում օժանդակության համար:
49. Ռեսուրսներ. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել կոնտակտային անձանց կամ իրավապահ մարմինների հետ համագործակցության համար պատասխանատու անձանց տրամադրել այն ռեսուրսները, որոնք թույլ կտան նրանց պատասխանել իրավապահ մարմինների դիմումներին:
50. Քրեական համապատասխանության ծրագրեր. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել կազմակերպել իրենց համագործակցությունը իրավապահ մարմինների հետ քրեական համապատասխանության համապարփակ ծրագրերի միջոցով և նման ծրագրերի նկարագրեր տրամադրել իրավապահ մարմիններին՝ ներառելով՝
- Այն տեղեկությունները, որոնք անհրաժեշտ են ծառայություններ մատուցողի կողմից նշանակված քրեական համապատասխանության աշխատակիցների հետ կապվելու համար, ինչպես նաև նրանց աշխատանքային ժամերը:
  - Այն տեղեկությունները, որոնք անհրաժեշտ են իրավապահ մարմնին, որպեսզի վերջինս կարողանա փաստաթղթեր տրամադրել քրեական համապատասխանության աշխատակիցներին:
  - Ծառայություններ մատուցողի կողմից նշանակված քրեական համապատասխանության աշխատակիցների համար մանրամասներ (թե ինչ չափով է ծառայություններ մատուցողը համագործակցում այլ պետությունների հետ, որևէ լեզվով թարգմանվելիք փաստաթղթեր և այլն):
  - Որպեսզի իրավապահ մարմինը կարողանա կոնկրետ և պատշաճ դիմում ներկայացնել, ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել տեղեկություններ տրամադրել օգտվողներին առաջարկվող ծառայությունների տեսակների մասին՝ ներառյալ հղումները ծառայությունների կայքերին և կոնտակտային տվյալներ լրացուցիչ տեղեկությունների համար:
  - Հնարավորության դեպքում, Ինտերնետային ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել դիմումի դեպքում տրամադրել այն տվյալների ցանկը, որոնք կարող են հասանելի լինել իրավապահ մարմիններին դրանց բացահայտման մասին վավերական դիմում ստանալու դեպքում՝ ընդունելով, որ ոչ բոլոր տվյալները կարող են մատչելի լինել բոլոր տիպի քննչական գործողությունների համար:
51. Դիմումների աղբյուրի ստուգում. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել քայլեր ձեռնարկել՝ ստուգելու իրավապահ մարմիններից ստացված դիմումների վավերականությունը՝ այնքանով, որքանով դա հնարավոր է և անհրաժեշտ՝ ապահովելու, որ հաճախորդների տվյալները չբացահատվեն համապատասխան լիազորություն չունեցող անձանց:
52. Պատասխան. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել գրավոր (կամ որևէ այլ օրինական էլեկտրոնային եղանակով) պատասխանել իրավապահ մարմինների դիմումներին և ապահովել, որ դիմումների և պատասխանների առչությամբ լինի համապատասխան հաշվառում՝ ընդունելով, որ դա չպետք է ներառի անհատական տվյալներ:
53. Պատասխանի ստանդարտ ձևաչափ. հաշվի առնելով դիմումների համար իրավապահ մարմինների կողմից օգտագործվող ձևաչափը՝ ծառայություններ մատուցողներին խրախուսվում է ստանդարտ ձևաչափով տեղեկություններն ուղարկել իրավապահ մարմիններին:
54. Ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել ժամանակին ընթացք տալ դիմումներին՝

համաձայն այն գրավոր ընթացակարգերի, որոնք իրենք սահմանել են, ինչպես նաև ուղենիշներ տրամադրել իրավապահ մարմիններին դիմումների պատասխաններին միջին ուշացումների վերաբերյալ:

55. Ուղարկված տեղեկությունների վավերականացում. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել ապահովել, որ իրավապահ մարմիններին փոխանցված տեղեկությունները լինեն համապարփակ, ճշգրիտ և պաշտպանված:

56. Դիմումների գաղտնիություն. ծառայություններ մատուցողները պետք է ապահովեն ստացված դիմումների գաղտնիությունը:

57. Չտրամադրվող տեղեկությունների վերաբերյալ բացատրություն. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել բացատրություններ տրամադրել դիմում ուղարկած իրավապահ մարմիններին, եթե դիմումը ենթակա է մերժման կամ տեղեկությունների տրամադրումն անհնար է:

58. Համապատասխանության համակարգի ստուգում. ծառայություններ մատուցողներին պետք է խորհուրդ տալ վիճակագրական նպատակներից ելնելով հետևել դիմումների մշակման համակարգը և ստուգել այն՝ բացահայտելու դրա առավելությունները և թերությունները և, անհրաժեշտության դեպքում, հրապարակելու այդ ստուգումների արդյունքները:

59. Համակարգում ծառայություններ մատուցողների միջև. հաշվի առնելով հակամենաշնորհային/մրցակցության մասին օրենսդրությունը՝ ծառայություններ մատուցողներին պետք է խրախուսել համակարգել իրենց համագործակցությունն իրավապահ մարմինների հետ և փոխանակել լավագույն գործելակարգեր, ինչպես նաև այդ նպատակով օգտվել ծառայություններ մատուցողների ընկերակցություններից: