



**Operativni priručnik za
centre za bezbednost
dece na internetu**



Save the Children
100 YEARS

Operativni priručnik za
centre za bezbednost
dece na internetu

Jasmina Ivanović

Beograd, april 2019.

Impressum

Save the Children veruje da svako dete zasluđuje budućnost. U zemljama severozapadnog Balkana radimo svaki dan kako bismo osigurali da deca imaju zdravo detinjstvo, priliku da uče i budu zaštićena od nasilja. Dajemo sve od sebe za decu – svaki dan i u vreme kriza – menjajući njihove živote i budućnost koja je pred nama.

© Save the Children 2019

Izdavač: Save the Children in North West Balkans

Aorka: Jasmina Ivanović

Vođa projekta: Vasilije Ljubinković

Grafički dizajn: Komitet, Sarajevo

Ova publikacija je urađena u okviru projekta „Prevenција i borba protiv seksualnog zlostavljanja i eksploatacije dece na internetu u Srbiji i BiH”.

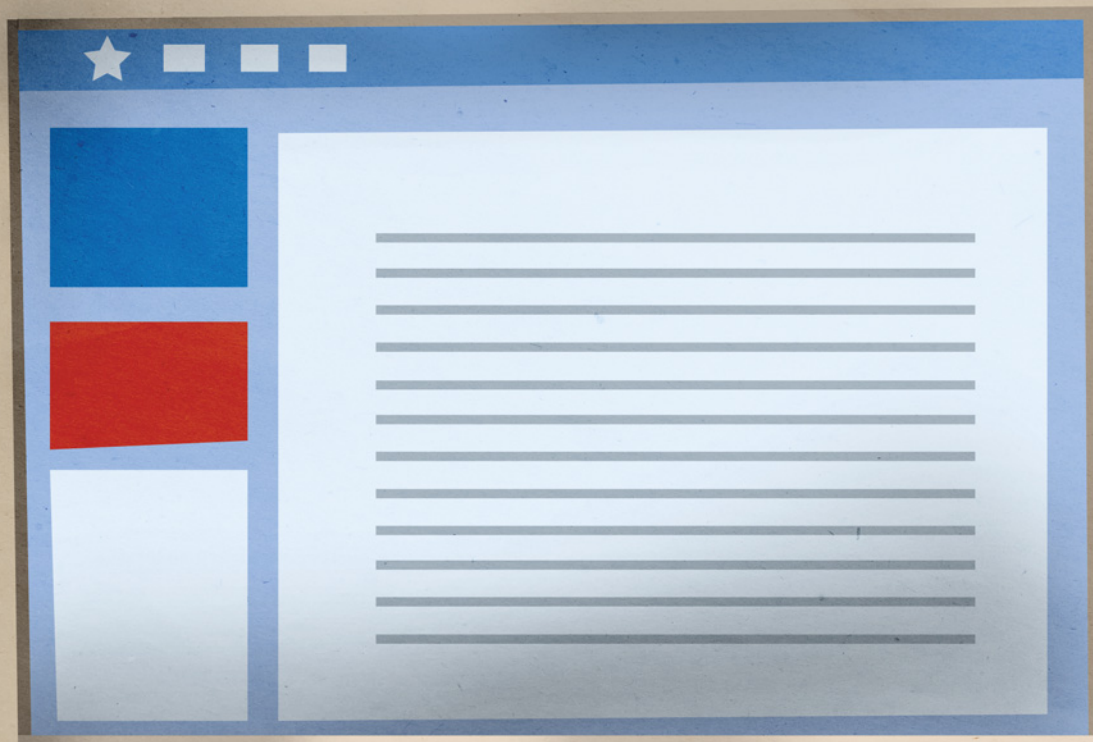
Zajedno možemo učiniti više.

Recite nam šta mislite o našem radu:

RECI-NAM@savethechildren.org

Sadržaj:

Uvod	5
Predmet analize.....	6
Mehanizmi za podizanje nivoa bezbednosti dece na internetu	9
<i>Centri za bezbedniji internet</i>	9
<i>Mreža INHOPE</i>	11
<i>Program Better Internet for Kids – BIK</i>	13
<i>Mreža Insafe</i>	15
<i>Savetodavne linije za pomoć deci - Helpline i linije za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja - Hotline</i>	15
<i>Smernice za savetodavne linije za pomoć deci – Helpline</i>	17
<i>Smernice za linije za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja - Hotline</i>	24
Međunarodni i regionalni modeli dobre prakse centara za bezbedniji internet	29
<i>Irska</i>	30
<i>Holandija</i>	38
<i>Finska</i>	47
<i>Slovenija</i>	55
<i>Srbija</i>	59
Zaključci i preporuke:	64
Preporuke za centar za bezbedniji internet	64
Preporuke za savetodavne linije za pomoć deci – Helpline, kao sastavnog dela centra za bezbedniji internet.....	65
Preporuke za savetodavne linije za pomoć deci – Hotline kao sastavnog dela centra za bezbedniji internet	66



Uvod

Sa blizu 3,5 milijardi korisnika širom sveta, internet je postao ključna javna infrastruktura koja ima potencijal da poveže ljude, kompanije i preduzeća, i da olakša pružanje usluga i ekonomski rast (Međunarodna telekomunikaciona unija, ITU, 2016).¹ Prema nekim procenama, jedna trećina korisnika interneta na globalnom nivou su deca, a procenat korisnika interneta verovatno će biti i veći u zemljama sa nižim dohotkom, gde internet brzo prodire u sve sfere javnog života.

Deca i mladi kroz internet tehnologije pronalaze nove prostore za kreiranje životnog stila i ispunjavanje slobodnog vremena različitim aktivnostima. Pitanje bezbednosti dece i mladih na internetu vrlo je teško osigurati bez adekvatnog sagledavanja i podizanja nivoa znanja onih koji treba da ih podrže i da ih zaštite, a to su prvenstveno roditelji i obrazovne institucije. U ponašanju dece potrebno je razviti mehanizme za filtriranje i blokiranje mnoštva sadržaja, kako bi izgradili efikasne strategije donošenja odluka i razvili kritičku medijsku pismenost.

Deca, kao budući „digitalni građani“, svakodnevno slušaju obećanja o besprekornom digitalnom svetu gde mogu da komuniciraju, inoviraju i saraduju na daleko pametniji i održiviji način. Ali to obećanje će postati stvarnost samo ukoliko neprekidno usvajaju nova znanja i veštine i dobijaju potrebnu zaštitu i podršku. Deci su potrebni pristupačni i odgovarajući sadržaji i usluge na mreži, kao i adekvatna zaštita i podrška od efekata štetnih kontakata i ponašanja kao što su vrbovanje (grooming), virtuelno uznemiravanje (cyberharassment), virtuelno zlostavljanje (cyberbullying) ili slanje eksplicitnih poruka (sexting)². Sa druge strane, deci i mladima su podjednako neophodni i kritičko razmišljanje i digitalne veštine kako bi produktivno, odgovorno i kreativno koristili prednosti interneta i drugih digitalnih tehnologija. Srećom, ista ta tehnologija koja stvara negativne izazove na internetu istovremeno pruža i sve brojnije efikasnije i delotvornije načine i omogućava stvaranje mehanizama da ih presretnemo i sve uspešnije se borimo sa njima.

U cilju promovisanja ogromnog potencijala pružanja usluga mobilne telefonije i drugih digitalnih tehnologija u zaštiti i podršci prava deteta omogućavanjem pristupa savetodavnim linijama za pomoć deci – *helpline* servisima, u ovom priručniku su razmatrani primeri dobrih praksi centara za bezbedniji internet i analiza njihovog rada. Pri-

¹ ITU (International Telecommunication Union). 2016. ICT Key Facts and Figures 2016. Geneva: ITU.

² Više u dokumentu: Ivanović, J., Marković, D. (2017). Mapa puta prevencije online i drugih oblika nasilja nad decom na internetu u Republici Srbiji. Save the Children in North West Balkans, Projekat „Spojeni i sigurni - prema virtuelnom okruženju sigurnom za decu“. Dostupan na: <https://nwb.savethechildren.net/sites/nwb.savethechildren.net/files/library/Mapa%20puta-Srbija.pdf>

ručnik sadrži informacije, predloge i smernice sa preporukama koje bi mogle biti primenjene u Srbiji, u cilju unapređenja zaštite dece na internetu. Dokumentom se ne ocenjuju najbolje prakse, već se pruža raspon primera i ideja koje mogu biti implementirane u Srbiji.

U današnjem digitalnom društvu, deca i mladi sve više koriste mobilne usluge za povezivanje i komunikaciju sa svetom oko sebe. Mobilni telefoni i informaciono-komunikacione tehnologije (IKT) pružaju ogromne mogućnosti za ostvarenje ljudskih i dečijih ljudskih prava, na primer, donose mogućnosti učenja na drugačiji način za marginalizovane grupe dece i mladih, deci iz udaljenih područja, van urbanih centara, omogućavaju pristup informacijama i učešće u digitalnom svetu, sa svim neodvojivim koristima i dobrobitima koje im IKT mogu doneti.

Ključno je da IKT, uključujući i mobilne telefone, mogu igrati važnu ulogu da deca ostvare svoje pravo da budu saslušana i pravo na bezbednost, kroz dostupnost savetodavnih linija za podršku i pomoć (*helpline*) i linija za prijavljivanje štetnih i nezakonitih sadržaja na internetu (*hotline*).

Predmet analize

Operativni priručnik za kontakt-centre za bezbednost dece na internetu (u daljem tekstu: Operativni priručnik) sadrži smernice za postupanje kao i znanja, procedure i pravila za uspešan rad putem savetodavne linije (*helpline*) za pružanje kvalitetne pomoći i podrške deci, mladima, porodicama, profesionalcima, nastavnicima i drugima koji rade s decom i mladima u vezi sa sigurnim i bezbednijim korišćenjem interneta i zaštitom dece i mladih prilikom upotrebe savremenih tehnologija, kao i prijavljivanjem nezakonitih ili štetnih sadržaja na internetu (*hotline*). Dokument takođe sadrži i primere dobrih međunarodnih i regionalnih praksi o funkcionisanju sličnih centara (centri za bezbedniji internet).

Svrha Operativnog priručnika je da analizira rad centara za bezbedniji internet i ponudi smernice Nacionalnom kontakt-centru za bezbednost dece na internetu u Republici Srbiji kako da unapredi svoju efikasnost i pojača svoj uticaj. Ova analiza je obuhvatila i širi kontekst u kojem savetodavne linije za pomoć deci i linije za prijavljivanje funkcionišu, mapirala neke nove rizike sa kojima se deca i mladi mogu susresti u digitalnom okruženju, kao i potrebnu podršku i resurse potrebne za efikasno reagovanje i implikacije na operativnu efikasnost.

U skladu s metodologijom relevantnom za društvena istraživanja i istraživanje politika, za potrebe izrade Operativnog priručnika, primenjena je kvalitativna i (selektovano) kvantitativna metodologija. Kvalitativnom prikupljanju podataka data je prednost nad kvantitativnim, jer fenomen bezbednosti dece na internetu zahteva sveobuhvatan pristup, koji je, u izradi ovog dokumenta, obuhvatio pregled literature i mapiranje politika i praksi,



kako bi se istakle one koje su relevantne za ovdašnje prilike, a kroz analizu tih materijala i nalaza došlo se do utvrđivanja ključnih preporuka.³

Dokument Operativni priručnik zasnovan je na univerzalnom okviru Konvencije o pravima deteta Ujedinjenih nacija (The United Nations Convention on the Rights of the Child - UNCRC), kao prilog pristupu zasnovanom na pravima deteta u digitalno doba, jer takav okvir nudi jedinstveno razumevanje svakodnevnih iskustava dece na internetu i van interneta, uvažavajući različite kontekste u kojima deca žive. Konvencija, naime, prepoznaje da deca uživaju brojna prava kao i odrasli, zajedno sa jednim brojem prava koja su im jedinstvena zbog njihovog specifičnog položaja i pravnog statusa kao maloletnika.

Četiri osnovna načela koja rukovode primenu Konvencije podjednako se primenjuju i u digitalnom i tradicionalnom okruženju – zabrana diskriminacije (član 2.), najbolji interes deteta kao primaran za razmatranje (član 3.), pravo na život, opstanak i razvoj (član 6.) i pravo na mišljenje i da budu pitana o stvarima koja ih se tiču (član 12.). Preostali članovi Konvencije organizovani su u smislu prava na zaštitu od štete/povrede, prava na zadovoljavanje potreba i prava na učešće, u svojstvu nosioca prava. Važno je prepoznati da se, prilikom razmatranja dečijih prava na internetu i van njega, mora postići ravnoteža koja u obzir uzima i mogućnosti i rizike po decu, slobodno izražavanje i pravo na privatnost, uz pravo deteta na posebne mere zaštite i mnoge druge *online* i *offline* dimenzije dečijih iskustava⁴.

Poslednjih godina, Komitet za prava deteta Ujedinjenih nacija je, u svojim zaključnim zapažanjima o periodičnim izveštajima država o primeni Konvencije o pravima deteta i njenih Opcionih protokola, usmerio značajnu pažnju na informaciono-komunikacione tehnologije i upotrebu, kao i zloupotrebu interneta. Svojim preporukama Komitet ističe ključne oblasti koje zahtevaju dalje napore država, a ovde izdvajamo dve, relevantne za bezbedno korišćenje interneta od strane dece⁵: (1) donošenje mera za sprečavanje objavljivanja i rasturanja pornografskog materijala koji se tiče dece, a preko mehanizama nadzora za automatsko blokiranje internet provajdera (ISP) i drugih medija koji su počinili ovakve prestupe i (2) preduzimanje neodložnih koraka za uspostavljanje organa/tela za bezbednost na internetu, licenciranje ISP i za proveru sadržaja štetnih po decu.⁶

³ Metodologija obuhvata detaljan pregled relevantne literature o međunarodnoj praksi u oblasti savetodavnih linija za pomoć i linija za prijavljivanje, desk istraživanje, uključujući analizu dokumentacije o radu ovih linija, izveštaje i smernice, dokumentaciju i materijale (pregled web stranica, analiza, istraživanja, međunarodno priznatih programa) koji su od značaja za rad Nacionalnog kontakt-centra za bezbednost dece na internetu u Republici Srbiji.

⁴ Ivanović, J., Marković, D. (2017). Mapa puta prevencije *online* i drugih oblika nasilja nad decom na internetu u Republici Srbiji. Save the Children in North West Balkans, Projekat „Spojeni i sigurni - prema virtuelnom okruženju sigurnom za decu“. Dostupan na: <https://nwb.savethechildren.net/sites/nwb.savethechildren.net/files/library/Mapa%20puta-Srbija.pdf>

⁵ Ova preporuka upućena je Sjedinjenim Američkim Državama, koje su, po podacima INHOPE, na prvom mestu u svetu po broju štetnih i nezakonitih sadržaja sa zlostavljanjem dece na internetu i njihovoj eksploataciji na svojim serverima.

⁶ Zaključna zapažanja o drugom periodičnom izveštaju Sjedinjenih Američkih Država, predstavljen u okviru člana 12. Opcionog protokola o prodaji dece, dečijoj prostituciji i dečijoj pornografiji, usvojen od Komiteta za prava deteta na njegovoj 62. sednici (14. januar-1. februar 2013), 2. juli 2013. CRC/C/OPSC/USA/CO/2, & 28(a&b). Dostupno na: https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC%2FC%2FOPSC%2FUSA%2FCO%2F2&Lang=en

Ovde treba pomenuti Rezoluciju 1307(2002) Parlamentarne skupštine Saveta Evrope o seksualnoj eksploataciji dece⁷, kojom se ukazuje da je internet pogoršao kontekst seksualnog zlostavljanja dece jer je počiniocima omogućio da uživaju anonimnost i lak pristup, kao i neograničene kontakte sa potencijalnim žrtvama. Rezolucijom se države pozivaju da definišu, kao prioritet od nacionalnog interesa, mere na suzbijanju svih oblika seksualne eksploatacije dece i unaprede zakonodavne i tehničke kapacitete institucija za primenu zakona koji deluju u oblasti zaštite dece od seksualne eksploatacije putem visokotehnološkog kriminala. Rezolucijom Skupština poziva države da prihvate pristup nulte tolerancije prema krivičnim delima počinjenim na štetu dece i da usvoje takve proaktivne politike, koje ne dozvoljavaju da krivična dela, ili krivičnih dela u pokušaju, ostanu nekažnjena. Rezolucija podstiče sve građane da prijave seksualno zlostavljanje dece i podržava koncept službi besplatne telefonske pomoći i finansijske pomoći organizacijama civilnog društva koje deluju u ovoj oblasti, dajući prednost onima koje svoje delovanje usmeravaju na bezbedniji internet.

Na nivou Evropske unije, treba ukazati na Direktivu 2011/93/EU⁸ o suzbijanju seksualnog zlostavljanja i seksualne eksploatacije dece i dečje pornografije, čiji je glavni cilj da se oteža pristup dečjoj pornografiji. Član 25. jedan je od niza odredbi Direktive kojima se unapređuje prevencija i smanjuje sekundarna viktimizacija žrtava. Zajedno sa odredbama o krivičnom gonjenju i zaštiti žrtava, one su deo sveobuhvatnog pristupa koji je potreban za efikasno suzbijanje seksualnog zlostavljanja dece, seksualnog iskorišćavanja dece i dečje pornografije. Direktiva članom 25, pored ostalog, obavezuje države članice da preduzimaju potrebne mere kako bi obezbedile žurno uklanjanje internet stranica sa nosača koji se nalaze na njihovoj teritoriji, a koje sadrže ili šire dečju pornografiju, kako bi doprinele uklanjanju takvih stranica i sa nosača koji se nalaze izvan njihovog područja⁹.

⁷ Dostupno na: <http://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-en.asp?fileid=17054&lang=en>

⁸ Dostupno na: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0093>

⁹ Za potrebe izrade Operativnog priručnika prikazane su samo preporuke Konvencije o pravima deteta, Direktiva 2011/93/EU i Rezolucija 1307(2002) Saveta Evrope. Detaljnije informacije o međunarodnom i nacionalnom strateškom i zakonodavnom okviru vezanom za bezbednost dece na internetu mogu se naći u dokumentu: Mapa puta prevencije *online* i drugih oblika nasilja nad decom na internetu u Republici Srbiji. Save the Children in North West Balkans. Dostupan na: <https://nwb.savethechildren.net/sites/nwb.savethechildren.net/files/library/Mapa%20puta-Srbija.pdf>



Mehanizmi za podizanje nivoa bezbednosti dece na internetu

Centri za bezbedniji internet

Mreža centara za bezbedniji internet (Safer Internet Centre - SIC) predstavlja jedan od najefikasnijih mehanizama za stvaranje sigurnijeg i boljeg okruženja za decu i mlade na internetu. Centri za bezbedniji internet obično se sastoje od centara za podizanje svesti, savetodavnih linija za pomoć i podršku - *Helpline* i linija za prijavljivanje štetnih i nezakonitih sadržaja na internetu - *Hotline* i Panela mladih. Insafe¹⁰ i mreže INHOPE¹¹, o kojima će kasnije biti više reči, nastupaju zajedno kroz rad centara za bezbedniji internet širom Evrope i sveta.

Nacionalni centri za bezbedniji internet predstavljaju vitalnu infrastrukturu za jačanje boljih internet strategija i, u mnogim slučajevima, jedini su pružaoci usluga za povećanje bezbednosti dece na internetu na nacionalnom nivou. Kada je ovakav centar deo evropske i šire strukture za saradnju i razmenu znanja, to obezbeđuje dodatnu vrednost.

Uloga ovih centara u podsticanju dijaloga između više interesnih grupa na nacionalnom nivou takođe je veoma značajna. U nekim državama, ovo je jedina platforma dostupna različitim depriviranim grupama preko koje daju svoj doprinos i dele perspektive sa drugima. Platforme za bezbedniji internet zaslužuju dodatna ulaganja i podršku, kako bi se, kao deo zajedničke odgovornosti, podržao cilj kreiranja i implementacije politika za stvaranje interneta kao bezbednog mesta za decu.

U skoro četvrtini zemalja gde su uspostavljeni, centri za bezbedniji internet imaju primarnu ulogu, definisanu kroz više od 90% aktivnosti za bezbednost dece na internetu koje se ukupno sprovode na nivou te države, u saradnji sa najmanje jednim ministarstvom, a brojne zemlje saraduju i sa više od četiri ministarstva. Saradnja

¹⁰ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/home>

¹¹ Međunarodno udruženje internet linija za prjavljivanje štetnog i nezakonitog sadržaja (International Association of Internet Hotlines –INHOPE), više na: <http://inhope.org/gns/home.aspx>

je u jednom broju zemalja uspostavljena formalnim sporazumima o saradnji. Ovi centri su, takođe, ključne platforme za postavljanje pozitivnih sadržaja o internetu namenjenih deci i za sprovođenje kampanja u ovoj oblasti.¹² Većina ovih centara ima uspostavljena savetodavna tela, najčešće u vidu odbora ili koordinacionih tela za sprovođenje politika centra za bezbedniji internet. Takvi savetodavni odbori centara za bezbedniji internet imaju ključnu ulogu u omogućavanju dijaloga na nivou cele zajednice o značaju bezbednosti dece na internetu. Jednim brojem centara rukovodi, ili njihov rad nadgleda, relevantno ministarstvo.

Nacionalni centri za podizanje nivoa svesti, kao sastavni deo centara za bezbedniji internet, fokusiraju se na podizanje nivoa svesti, razumevanje pitanja bezbednosti na internetu i pojavu novih trendova. Centri vode kampanje namenjene osnaživanju dece, mladih, roditelja, staratelja i nastavnika i opremaju ih važnim veštinama, znanjem i strategijama da postanu i ostanu bezbedni na mreži i da iskoriste mogućnosti koje pružaju internet i IKT, naročito mobilne tehnologije.

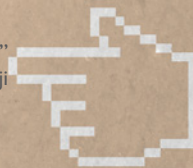
Nacionalne savetodavne linije za pomoć deci - Helpline kao servisi integrisani u centre za bezbedniji internet pružaju informacije, savete, pomoć i podršku deci, mladima i roditeljima o tome kako se nositi sa štetnim sadržajem (*content*), štetnim kontaktom (kao što je *grooming*) i štetnim ponašanjem (kao što su *cyberbullying* ili *sexting*). Linijama za pomoć se, naročito poslednjih godina, pored pozivanja određenog broja telefonom, može pristupiti na više drugih različitih načina: e-poštom, web obrascima, Skype servisom ili *online live chat* uslugama. Mnoge od njih ujedinjene su u mrežu Insafe koju koordinira Evropska komisija kroz svoj program Bolji internet za decu (Better internet for Kids – BIK).

Nacionalne linije za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja na internetu - Hotline servisi često su integralni deo centara za bezbedniji internet. Uspostavljaju se kako bi se javnosti omogućilo da anonimno prijavljuje ilegalan sadržaj na internetu. Prijave se zatim prosleđuju odgovarajućem telu za postupanje (pružaocima internet usluga/ provajderima, službama za sprovođenje zakona u zemlji i udruženju INHOPE koje okuplja *hotline* servise na globalnom nivou, ukoliko su njegovi članovi).

Paneli mladih predstavljaju organizovano delovanje mladih u okviru centara za bezbedniji internet i omogućavaju im da izraze svoje stavove, razmene znanja i iskustva u vezi sa korišćenjem informaciono-komunikacionih tehnologija. Paneli takođe savetuju o bezbednosti na internetu i strategijama osnaživanja, pomažu u stvaranju inovativnih resursa i šire te poruke među svojim vršnjacima.

Brojni centri za bezbedniji internet koji su članovi Insafe i INHOPE na web stranicama imaju istaknute logotipe ovih mreža.

¹² O'Neill, B., Dinh, T. (2018). The Better Internet for Kids Policy Map: Implementing the European Strategy for a Better Internet for Children in European Member States. Dostupno na: <https://www.betterinternetforkids.eu/bikmap>



Mreža INHOPE



Međunarodno udruženje internet *hotline* servisa INHOPE¹³ (The International Association of Internet Hotlines - INHOPE) je aktivna i zajednička globalna mreža linija za prijavljivanje, koja se bavi štetnim i nezakonitim sadržajima na internetu i posvećena je iskorenjivanju seksualnog zlostavljanja dece na internetu.

Udruženje INHOPE je osnovano 1999. godine u cilju pomoći novim linijama za prijavljivanje u njihovim uspostavljanju i podršci u početnim aktivnostima, ali se njegovo polje delovanja u međuvremenu značajno proširilo. Organizacija INHOPE uključuje udruženje INHOPE i Fondaciju INHOPE,¹⁴ osnovanu 2010. godine. INHOPE je finansijski podržala i Evropska komisija kroz LOT 1 i LOT 2 projekte. Sedište INHOPE je u Amsterdamu, Holandija. Po podacima iz januara 2019. godine, mreža INHOPE broji 48 članica u 43 zemlje širom sveta.

Hotline članice mreže INHOPE omogućuju javnosti da anonimno prijavljuje sadržaje na internetu, naročito materijal o seksualnom zlostavljanju dece (child sexual abuse material – CSAM) i seksualnoj eksploataciji dece (child sexual exploitation - CSE), za koji se sumnja da je štetan i nezakonit. *Hotline* servisi obezbeđuju to da predmet istraže kompetentni analitičari i, ukoliko se utvrdi da je nezakonit, informacije se prosleđuju relevantnoj službi za sprovođenje zakona kao i internet provajderima.

Na web stranici udruženja INHOPE nalazi se jasno obeležen i uočljiv okvir za prijavljivanje ilegalnog sadržaja.

Udruženje INHOPE je 2016. godine, kroz projekat LOT 2, uz podršku Evropske Komisije, pokrenulo ICCAM¹⁵ softverski sistem koji predstavlja tehnološku platformu za prikupljanje, razmenu i kategorizaciju prijava, koju članovi INHOPE, *hotline* servisi širom sveta, na bezbedan i precizan način, gotovo u realnom vremenu, preko otvorenih linija, koriste za brzu razmenu CSAM prijava i ubrzanje uklanjanja tih sadržaja sa interneta, kao i pružanje informacija Interpolu o prijavljenom ilegalnom materijalu. ICCAM sistem identifikuje prethodno evidentirane CSAM, što omogućava brže izdvajanje i evidentiranje novih i njihovo prijavljivanje organima zakona kako bi se najbrže i najefikasnije identifikovale nove žrtve zlostavljanja. Akronim ICCAM nastao je od fraze: „I see Child Abuse Material“.

¹³ Više na: <http://www.inhope.org/gns/home.aspx>

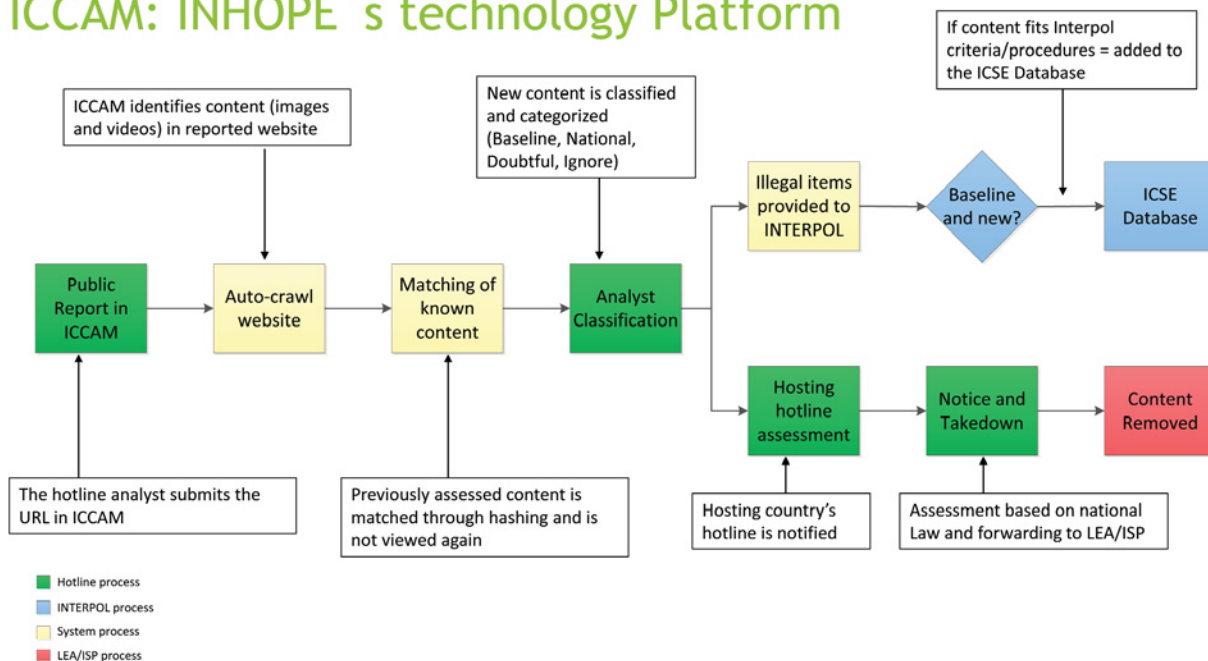
¹⁴ Više na: <http://www.inhopefoundation.org/>

¹⁵ Izvor: http://www.inhope.org/Libraries/Annual_reports/Annual_report_2016.sflb.ashx



Šema koja sledi predstavlja proces po kome ova tehnološka platforma funkcioniše:¹⁶

ICCAM: INHOPE`s technology Platform



Na web stranici udruženja INHOPE dostupni su godišnji izveštaji sa statističkim podacima o nekoliko godina unazad, gde se mogu videti različiti trendovi, a tu se mogu preuzeti i godišnji izveštaji mreže i drugi važni pokazatelji. INHOPE je objavila svoj izveštaj za 2017. godinu jula 2018. godine¹⁷. Hotline članovi INHOPE, kroz 87.930 prijava, prosledili su skoro 260 hiljada video snimaka i fotografija sa seksualnim zlostavljanjem dece u centralnu bazu podataka ove organizacije, a potom i različitim nacionalnim partnerima za sprovođenje zakona. Sažetak izveštaja pokazuje da je 90% sadržaja kao aktere imalo mlade devojke, a 82% prikazane dece bilo je uzrasta od 13 godina ili mlađe. Analitičari brojnih hotline servisa obavili su kvalitetan posao u 2017. godini, budući da su ovlašćeni operateri uklonili 59% prijavljenih sadržaja u Evropi u roku od tri dana, dok je na svetskom nivou to bilo na još višem nivou, evidentirana je efikasnost od 62% u odnosu na ukupnu statistiku INHOPE. Na osnovu podataka

¹⁶ Izvor: https://www.eppgroup.eu/sites/default/files/event-files/Monika%20Zuchowska/201627/Veronica%20DONOSO%20-%20INHOPE%20and%20victim%20id_%20EPP_Public%20hearing_28%20June%202016.pdf

¹⁷ Izveštaj za 2017. godinu može se preuzeti na: <http://www.inhope.org/tns/resources/annual-reports.aspx>



iz evropskih izveštaja, većina ilegalnih *online* sadržaja koji sadrže seksualnu eksploataciju dece pohranjena je u Holandiji (51%), Francuskoj (18%), Švedskoj (10%), Rumuniji (6%) i Bugarskoj (5%). Nakon razmatranja podataka dobijenih od svih zemalja članica, Sjedinjene Američke Države dolaze na prvo mesto (43%), pri čemu se gotovo svaki drugi pedofilski zapis pohranjuje na američkim serverima. Drugo mesto zauzima Holandija (19%), zatim Rusija (7%), Francuska (7%) i Kanada (7%). Najviše ilegalnih sadržaja bilo je postavljeno na *hosting* servisima za fotografije¹⁸ (72%), a najmanje na banerima i forumima (po 3%).

Po dostupnim podacima na *web* stranici udruženja INHOPE¹⁹ i drugim dostupnim izvorima, Republika Srbija još uvek formalno nije članica ove mreže.

Međutim, po podacima sadržanim u godišnjem izveštaju Fondacije INHOPE za 2017. godinu, Republika Srbija, preko Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, kontaktirala je udruženju INHOPE u aprilu 2017. godine sa zahtevom za članstvo, sprovodeći u međuvremenu potrebne aktivnosti za uvođenje linije za prijavljivanje.²⁰

Od zemalja u okruženju, zvanično članstvo imaju Bosna i Hercegovina, Hrvatska i Slovenija, zatim Bugarska, Rumunija i Mađarska²¹.

Program Better Internet for Kids – BIK

Better Internet for Kids

Nadovezujući se na niz programa za bezbedniji internet, *Better Internet for Kids - BIK*²² je novija inicijativa Evropske komisije koja je usmerena ka stvaranju boljeg i bezbednijeg interneta za decu i mlade u Evropi. Inicijativa BIK je sada u svom drugom ciklusu, u okviru finansiranja instrumenta za povezivanje Evrope (CEF).

¹⁸ *Image hosting service* omogućava pojedincima da postavljaju fotografije na internet *web* stranice.

¹⁹ Dostupno na: <http://www.inhope.org/gns/our-members.aspx>

²⁰ Izvor: <http://www.inhopefoundation.org/images/inhope/files/2017INHOPEFoundationAnnualaccounts.pdf>

²¹ Dostupno na: <http://www.inhope.org/gns/our-members.aspx>

²² Više na: https://www.betterinternetforkids.eu/bikannualreport2016-17/#about_bik

Programom BIK upravlja Evropska školska mreža (European Schoolnet - EUN²³), u ime Evropske komisije, koja koordinira Insafe mrežu centara za povećanje svesti o internetu, savetodavne linije za pomoć deci, kao i panele mladih, u partnerstvu sa mrežom INHOPE, posvećenju uklanjanju štetnih i nezakonitih sadržaja na internetu. Ovi kombinovani oblici se obično nazivaju centrima za bezbedniji internet (Safer Internet Centre - SIC), koji deluju u brojnim evropskim zemljama sa ciljem da deca i mladi budu bezbedni na internetu.

Zajednički, EUN i INHOPE podržavaju brojne centre za bezbedniji internet u odgovoru na najnovija online pitanja, pomažući u promovisanju mnogih mogućnosti koje nudi digitalni svet, istovremeno rešavajući i brojne izazove. I dok su deca i mladi u Evropi glavni primaoci i korisnici ogromne dobrobiti ovog rada, BIK takođe pruža podršku i saraduje sa nizom drugih zainteresovanih strana - roditeljima i starateljima, nastavnicima i edukatorima, istraživačima, biznis sektorom, civilnim društvom, donosiocima odluka i onima koji sprovode zakone – odražavajući tako činjenicu da svi imaju ulogu u stvaranju boljeg interneta za decu i mlade. Sve više, BIK se širi izvan granica Evrope i utiče na bolje i bezbednije pristupe internetu širom sveta.

Web stranica BIK je veoma informativna i obiluje ponudom različitih sadržaja kao što su politike,²⁴ praksa,²⁵ reursi,²⁶ online servisi,²⁷ Safer Internet Day,²⁸ kampanja SaferInternet4EU,²⁹ pozitivan *online* sadržaj,³⁰ stranica za mlade.³¹

Na BIK web stranici mogu se naći profili zemalja članica mreže. Srbija se ne nalazi među njima, ali se mogu naći informacije u delu koji se odnosi na obeležavanje Dana bezbednijeg interneta (Safer Internet Day) u Srbiji u 2019. godini.³² Tu su navedeni podaci i o uspostavljenom Nacionalnom kontakt-centru za bezbednost dece na internetu i pristup linku koji direktno vodi na platformu kontakt-centra - „Pametno i Bezbedno - Smart and Safe“ <http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat>.

Međutim, kao što se može videti u tekstu koji sledi, a i u godišnjem izveštaju BIK, Srbija jeste članica mreže Insafe, pa bi trebalo da podaci u okviru profila država na web stranici BIK budu ažurirani.

²³ Više na: <http://www.eun.org/>

²⁴ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/policy>

²⁵ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/practice>

²⁶ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/resources>

²⁷ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/onlineservices>

²⁸ Više na: <https://www.saferinternetday.org/web/sid/home>

²⁹ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/saferinternet4eu>

³⁰ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/positive-online-content>

³¹ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/youth/home>

³² Izvor: <https://www.saferinternetday.org/web/sid/country> i <https://www.saferinternetday.org/web/serbia/sid>



Mreža Insafe



Insafe je mreža, formirana 2004. godine,³³ koja se trenutno sastoji od 31 centra za bezbedniji internet (27 zemalja članica EU, plus Island, Norveška, Rusija i Srbija).³⁴ Uz podršku Better internet for Kids - BIK programa, svaki nacionalni centar za bezbedniji internet sprovodi obrazovne kampanje i kampanje podizanja svesti, vodi savetodavne linije - *helpline* servise za podršku deci korisnicima interneta i blisko saraduje sa mladima kroz panele, kako bi osigurao praksu zasnovanu na dokazima (evidence-based practice) i pristup zainteresovanim stranama za stvaranje boljeg interneta.

Zajednička Insafe-INHOPE mreža centara za bezbedniji internet u Evropi³⁵ pruža ciljane programe kroz brojne aktivnosti: na primer, u 2016. godini, Insafe SIC, u okviru programa za podizanje svesti, kreirali su oko 2.500 novih resursa kojima su pokrивane teme bezbednosti dece na internetu kao što su cyberbullying i medijska pismenost. U istoj godini Insafe SIC dosegli su do preko 3.000.000 ljudi kroz različite događaje i treninge, a kroz panele mladih, više od 5.000 mladih je direktno učestvovalo u aktivnostima, a mnogo više njih posredno je participiralo kroz online akcije i kampanje. U 2016. godini, helpline servisi ostvarili su više od 36.000 kontakata, gde se cyberbullying izdvaja kao najčešći problem. U okviru INHOPE linija za prijavljivanje, u tom periodu, primljeno je preko 9.000.000 prijava, od čega je više od 210.000 obrađeno.³⁶

Savetodavne linije za pomoć deci - Helpline i linije za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja - Hotline

Internacionalna mreža Child Help International – CHI,³⁷ u svom priručniku za pokretanje savetodavnih linija za pomoć deci³⁸ navodi definicije koje pojašnjavaju razlike između *hotline*, *helpline* i *warnline*.³⁹ Najčešće korišćeni termin, *Hotline*, definiše se kao linija koja omogućava brz i direktan pristup izvoru informacija ili pomoći. Upo-

³³ U 2004. godini, Insafe mrežu je formiralo samo 11 evropskih zemalja, sa ciljem osnaživanja dece i mladih da pozitivno, sigurno i efikasno koriste internet i mobilne tehnologije. Mreža je prerasla u nacionalne centre za podizanje svesti, savetodavne linije za pomoć i panele mladih u 27 zemalja članica EU (plus Island, Norveška, Rusija i Srbija), i sada se sastoji od ukupno 31 zemlje članice.

³⁴ Podatak da je Srbija članica mreže Insafe naveden je u godišnjem izveštaju Better Internet for Kids za 2015-16 godinu, dostupno na: [https://www.betterinternetforkids.eu/documents/167024/184597/Better+Internet+for+Kids+%28BIK%29%20project+-+2015-16+in+review/8d07bb3f-ad62-4c3f-b68c-3c75264e2c2db.../Jasmina/Downloads/Better+Internet+for+Kids+\(BIK\)+project+-+2015-16+in+review.pdf](https://www.betterinternetforkids.eu/documents/167024/184597/Better+Internet+for+Kids+%28BIK%29%20project+-+2015-16+in+review/8d07bb3f-ad62-4c3f-b68c-3c75264e2c2db.../Jasmina/Downloads/Better+Internet+for+Kids+(BIK)+project+-+2015-16+in+review.pdf)

³⁵ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/documents/167024/184597/Better+Internet+for+Kids+%28BIK%29%20Annual+Report+2016-17/ca2cfa5f-bc36-4206-91fc-42f3b18cc4bd>

³⁶ Ovi podaci sadrže i podatke od linija koje nije osnovala Evropska komisija.



treba termina Helpline za pomoć deci od strane CHI je da je to usluga koja se pruža deci ili odraslima (koji pozivaju zbog dece ili u ime dece), koja, putem telefona, mobilnih SMS/tekstualnih poruka, e-pošte, internet chat soba, besplatnih postova ili kontakata pruža savetovanje, upućivanje ili intervenciju. Dečija linija - *Child helpline* je usluga uspostavljena i namenjena isključivo deci.

Neka istraživanja⁴⁰ sugerišu da ovakvi servisi mogu biti podeljeni u dve široke kategorije – generalizovane linije koje su namenjene celokupnoj zajednici i bave se širokim spektrom pitanja i specijalizovane linije koje se bave pojedinačnim, posebnim pitanjima, ili su namenjene specifičnom, ciljanom delu zajednice. Specijalizovane linije se dalje dele na savetovanje u kriznim situacijama i usluge upućivanja, koje obično obezbeđuju anonimno savetovanje, često u trenutku krize, i kontinuirane servise podrške, koji pružaju stalnu podršku ili podršku po potrebi.

Kada posmatramo savetodavne linije,⁴¹ mogu se naći slične podele - postoje relativno velike agencije koje pružaju opše 24-satne savetodavne linije namenjene čitavoj zajednici, zatim, one koje pružaju veoma specifične savetodavne usluge (ponekad 24-časovne), za one sa uže specifičnim potrebama i treće, kada, na primer, zdravstvene i socijalne službe nude linije za savetovanje u okviru redovnog radnog vremena, kao jedan od aspekata ukupno raspoloživih usluga. Savetovanje putem ovakvih linija ima brojne i značajne pogodnosti. Tu svakako spadaju neposrednost kojom klijenti mogu dobiti savetodavne usluge i bolji pristup savetovanju. Brojne savetodavne usluge se pružaju tako da pozivaocu garantuju anonimnost.⁴²

Linije za pomoć deci za bezbednost na internetu mogu se podeliti u četiri glavne grupe:⁴³

³⁷ CHI globalna mreža dečjih linija, pokrenuta u septembru 2003. godine u Amsterdamu, Holandija, kako bi pomogala razvoju i jačanju linija za pomoć deci i mladima širom sveta telefonima, radeći na zaštiti prava djece. Više na: <http://childhelpinternational.com/>

³⁸ Building Your Child Helpline. A user-friendly guide to starting or scaling-up a child helpline. (2011). Child Helpline International. Dokument dostupan na: <https://resourcecentre.savethechildren.net/library/building-your-child-helpline-user-friendly-guide-starting-or-scaling-child-helpline>

³⁹ Telefonska linija koja pruža pomoć osobama čija potreba nije urgentna, hitna, koje nisu u kriznoj situaciji (na primer: "Za bliže (dodatne) informacije, obratiti se na telefon ...")

⁴⁰ Coman, G., Burrows, G., & Evans, B. (1997). G-Line – A review of activities over 1995–96. Citirano u: Kerrie Shandley & Susan Moore (2008) Evaluation of Gambler's Helpline: A Consumer Perspective, *International Gambling Studies*, 8:3, 315-330. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14459790802409279>

⁴¹ Bobevski, I., Holgate, A., McLennan, J. (1997). Characteristics of effective telephone counselling skills. *British Journal of Guidance* 63 Counselling, Vol. 25, No. 2. Dostupno na: <http://cyber.sci-hub.se/MTAuMTA4MC8wMzA2OTg4OTcwODIIMzg-wNQ==/10.1080%4003069889708253805.pdf>

⁴² Gregory J. Coman, Graham D. Burrows & Barry J. Evans (2001). Telephone counselling in Australia: Applications and considerations for use, *British Journal of Guidance & Counselling*, 29:2, 247-258. Dostupno na: <http://cyber.sci-hub.se/MTAuMTA4MC8wMzA2OTg4MDEyN-DkwNA==/10.1080%4003069880124904.pdf>

⁴³ Dinh, T., Farrugia, L., O'Neill, B., Vandoninck, S., & Velicu, A. (2016). Insafe Helplines: Operations, effectiveness and emerging issues for internet safety helplines. Brussels: Insafe, European Schoolnet, 2016. Dostupno na: <https://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1057&context=cserrep>



1. Opšte, generalizovane linije za pomoć: Ove linije pokrivaju širok spektar pitanja, uključujući i ona koja se odnose na pitanja bezbednijeg interneta. One su obično stabilno uspostavljene organizacije koje su dobro poznate deci i mladima.
2. Linije za pomoć usmerene na pitanja bezbednosti na internetu, integrisane u centar za bezbedniji internet. Ove linije za pomoć se posebno bave pitanjima bezbednosti na internetu, ali su integrisane unutar centara za bezbedniji internet. To znači da će osoblje linije za pomoć takođe često obavljati i zadatke vezane za podizanje svesti.
3. Linije za pomoć posvećene bezbednosti na internetu. Ove linije se bave samo bezbednošću na internetu, deo su centara za bezbedni internet, ali njima upravlja odvojena organizacija.
4. Linije koje specijalizovane su za pružanje usluge koja u fokusu ima određenu ciljnu grupu. Neke linije nude podršku za vrlo uskospecifična pitanja (npr. linija za pomoć u Holandiji bavi se samo seksualnim zlostavljanjem dece na internetu).

Smernice za savetodavne linije za pomoć deci – Helpline

Savetodavne linije za decu (Child helpline) predstavljaju servise namenjene isključivo deci. Ovakve dečje linije pružaju direktne usluge, uključujući, ali ne ograničavajući se na: savetovanje, upućivanje i aktivno slušanje. Osnovni princip savetodavnih linija za decu je zaštita dece i njihove dobrobiti. Pružaju deci neodložnu pomoć i povezuju ih sa drugim, dugoročnim uslugama.⁴⁴

Poželjno je da savetodavna linija za pomoć bude besplatna i dostupna deci i mladima 24 sata dnevno⁴⁵, broj koji koriste je lak za pamćenje i sadrži tri do četiri cifre, omogućavajući im da kontaktiraju liniju u bilo kojoj hitnoj situaciji. Ona pruža deci i mladima priliku da izraze svoju zabrinutost i razgovaraju o pitanjima koja ih se tiču i direktno utiču na njih. Savetodavna linija se zasniva na uverenju da deca i mladi imaju prava, te da oni sami mogu najbolje da prepoznaju svoje probleme.

U skladu sa već pomenutim politikama centara za bezbedniji internet, i sve savetodavne linije za pomoć su usluge podrške deci za bezbedno korišćenje interneta i zasnivaju svoj rad na odredbama Konvencije o pravima

⁴⁴ Building Your Child Helpline. A user-friendly guide to starting or scaling-up a child helpline. (2011). Child Helpline International. Dokument dostupan na: <https://resourcecentre.savethechildren.net/library/building-your-child-helpline-user-friendly-guide-starting-or-scaling-child-helpline>

⁴⁵ 136 dečjih linija za pomoć okupilo se oktobra 2012. godine u Durbanu (Južna Afrika) i zajedno potpisalo Durbansku rezoluciju (Durban Resolution) kojom se pozivaju sve vlade sveta, agencije i privatni sektor da svakom detetu obezbede pristup dečijoj liniji za pomoć. Tekst rezolucije dostupan je na: http://orgchi-tukhnakal.savviihq.com/wp-content/uploads/2017/05/durban_resolutions_final_english1.pdf

deteta Ujedinjenih nacija. Konvencija navodi osnovna ljudska prava dece: pravo na opstanak; razvoj i zaštitu od štetnih uticaja, nasilja, zlostavljanja i eksploatacije, pravo da u potpunosti učestvuju u porodičnom, kulturnom i društvenom životu. Konvencija daje deci posebno pravo da budu saslušana i da izraze svoje stavove bez straha od povrede ili odmazde. Savetodavne linije za pomoć deci pomažu da sva deca dobiju priliku da budu saslušana. Dečji helpline servisi se, takođe, pridržavaju četiri suštinska principa Konvencije: nediskriminacija, najbolji interes deteta, pravo na život, opstanak i razvoj i poštovanje stavova deteta.

Ovakve savetodavne linije često su deci i mladima prva tačka kontakta sa bilo kakvim službama za zaštitu dece. Dečje savetodavne linije za pomoć su najpoverljiviji i pristupačan prolaz za decu i mlade kako bi došli do sledećeg nivoa podrške. Savetnici⁴⁶ na linijama aktivno slušaju svu decu koja žele da izraze svoju zabrinutost i povezuju ih sa resursima i neodložnom pomoći, kada je to neophodno i odgovarajuće.

Takođe, savetodavne linije osnažuju decu podizanjem njihove svesti o problemima sa kojima se suočavaju i prenose njihove glasove donosiocima odluka. Više od bilo kog drugog servisa uključenog u zaštitu dece, linije za pomoć deci imaju direktan pristup i neprocenljiv uvid u živote dece.

Izuzetno je važno da pristup savetodavnoj liniji bude što je jednostavniji moguć i poverljiv, da deca svih uzrasta mogu pozvati broj i da se minimalizuju potencijalne prepreke za pozivanje, tako što, na prvom mestu, kao što je već istaknuto, pozivi moraju da budu besplatni.⁴⁷

Savetodavne linije za pomoć deci nude niz usluga koje koriste različite platforme: telefonske savetodavne usluge, podršku elektronskom poštom, podršku putem *online* ćaskanja (chat), tekstualne poruke (sms), *online* forum, vršnjačku podršku, umrežavanje putem društvenih mreža i, u nekim slučajevima, podršku licem u lice (face to face). **Među najvažnijim identifikovanim faktorima uspeha savetodavnih linija, izdvajaju se sledeći: „pozitivne povratne informacije (feedback) date od onih koji pozivaju“, „broj poziva“ i „učešće zainteresovanih strana“.**⁴⁸

⁴⁶ Postoji mnogo rasprava o značenju termina *savetovanje*. Ponekad se koristi da opiše samo proces slušanja, u nekim slučajevima uključuje i davanje saveta. Prilikom opisivanja nekoga ko je angažovan na liniji za pomoć deci, može doći do neslaganja oko upotrebe termina *savetnik*. Ovo je važno imati u vidu, naročito u slučaju angažovanja volontera sa ograničenom obukom ili kod postojanja formalnih profesionalnih pravila i uslova da se neko može nazvati savetnikom. I pored navedenog, radi šireg i boljeg razumevanja, savetovanje se koristi kao krovni termin za opisivanje procesa pomoći detetu na dečjim linijama za pomoć i termin savetnik za označavanje osobe koja je angažovana na takvoj liniji (i plaćeno i volonterski).

Izvor: http://orgchi-tukhnakal.savviihq.com/wp-content/uploads/2017/05/Counselling_Practice_Guide_English.pdf

⁴⁷ Na primer, Telia Company AB (bivša TeliaSonera), švedski telefonski mobilni operater, u Finskoj je podržala razvoj besplatne mobilne aplikacije *Help.now* za Save the Children Finland. Kako bi podigla svest o ovoj aplikaciji, Sonera promovirala *Help.now* preko svojih biltena (newsletter) i na svojoj web stranici na način da je informacija pristupačna i razumljiva deci i mladima.

⁴⁸ Dinh, T., Farrugia, L., O’Neill, B., Vandoninck, S., & Velicu, A. (2016). Insafe Helplines: Operations, effectiveness and emerging issues for internet safety helplines. Brussels: Insafe, European Schoolnet, 2016. Dostupno na: <https://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1057&context=cserrep>



Kada uopšteno posmatramo bilo koje savetodavne linije namenjene deci, bez obzira na fokus njihovog rada, možemo izdvojiti neke zajedničke pravilnosti u njihovom funkcionisanju, kao što su:

Praksa usmerena na dete: savetodavna linija za decu koja promoviše prava dece mora da usvoji pristup praksi usmeren na dete, koja, između ostalog uključuje: slušanje i poštovanje onoga što dete ima da saopšti; razgovor sa detetom i pružanje informacija tamo gde je to potrebno, na način koji je u skladu sa razvojem, razumevanjem i kapacitetima deteta; fokusiranje na potrebe i prava deteta; koliko god je moguće, posmatranje sveta iz perspektive deteta; potvrđivanje uverenja da je dete primarni korisnik; posmatranje deteta i kao individue i kao člana grupe ili zajednice; rad sa detetom na način koji podstiče i ohrabruje njegovo učešće, nadograđuje se na njihove snage i sposobnosti i osnažujuje ga da samostalno donosi odluke.⁴⁹

Karakteristike savetodavnih linija – priroda pruženih usluga se dramatično razlikuje između savetodavnih linija za pomoć deci. Neke nude uslugu slušanja, druge deluju kao referentna tačka, dok treće pružaju i savete. U praksi se uočava da se deci često pruža kombinaciju svih ovih usluga. Od karakteristika, izdvajaju se one koje ih sve snažno preporučuju: anonimnost smanjuje psihološku barijeru koja mnogu decu i mlade sprečava da traže pomoć; deca imaju veću kontrolu nad situacijom jer mogu prekinuti interakciju sa svetnikom kad god žele; prihvatanje poziva od bilo koga na bilo koju temu može olakšati odluku o traženju pomoći; linije imaju volontere ili profesionalce koji su, zbog pokazane spontanosti, topline i autentičnosti, dokazali svoju efikasnost u pomaganju deci i mladima u krizi; podrška, u mnogim slučajevima, dostupna je i pogodna jer se, najčešće, pruža 24 sata dnevno; geografske barijere se lako premošćuju, jer se pomoć i podrška dobijaju gde god da se dete nalazi.⁵⁰ Savetodavne linije primenjuju niz profesionalnih pristupa u svom radu: psihologija, socijalni rad, druge društvene nauke, rad sa zajednicom i dr.

Struktura savetodavne linije za pomoć deci – komunikacija sa decom, putem telefonskih poziva, tekstualnih poruka, e-maila i drugih IKT sredstva obavlja se u kontakt-centrima, čije se mesto često drži u tajnosti. Kontakt centri mogu biti veliki, sa nekoliko telefonskih linija i komputera, ili manji - sa samo jednom do dve telefonske linije. Države mogu imati jedan ili više kontakt-centara, u zavisnosti od veličine i rasprostranjenosti stanovništva.⁵¹ Dok se savetodavne linije za pomoć deci mogu međusobno razlikovati, zajedničko im je da uslugu pruža obučeno i kvalifikovano osoblje.

⁴⁹ Counselling Practice Guide. (2009). Child Helpline International – CHI. Dostupno na: http://orgchi-tukhnakal.savviihq.com/wp-content/uploads/2017/05/Counselling_Practice_Guide_English.pdf

⁵⁰ Dinh, T., Farrugia, L., O'Neill, B., Vandoninck, S., & Velicu, A. (2016). Insafe Helplines: Operations, effectiveness and emerging issues for internet safety helplines. Brussels: Insafe, European Schoolnet, 2016. Dostupno na: <https://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1057&context=cserrep>

⁵¹ Srbija trenutno ima samo jednu savetodavnu telefonsku liniju za decu, osnovanu 2005. godine. **NADEL, ili Nacionalna DEčija Linija** je usluga telefonskog savetovanja koja svoj deci u Srbiji omogućava da u bilo kom trenutku dobiju savetodavnu podršku putem besplatnog poziva na telefonski broj **116 111**, ako se nađu u okolnostima u kojima su im ugrožena prava, ili u bilo kojoj drugoj situaciji, kada osete potrebu za razgovorom sa kompetentnom i poverljivom osobom. Za pomoć je dostupna 24 časa dnevno, tokom cele godine. Pozivi se mogu obaviti anonimno. Linija funkcioniše u sistemu socijalne zaštite u okviru ustanove Centar za zaštitu odojčadi, dece i omladine u Beogradu. Na web stranici linije dostupni su godišnji izveštaji sa statističkim podacima i narativnim opisom rada linije. U 2017. godini ostvareno je 108.445 poziva. Na osnovu statistike poziva, kao najvažnije teme za decu izdvajaju se problemi u vršnjačkim odnosima i prob-



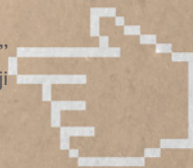
Kontakt/odgovor strategije – jedna od sveprisutnih strategija koju primenjuju savetodavne linije za pomoć deci je primena aktivnog slušanja (strukturisani oblik slušanja i reagovanja koji fokusira pažnju na dete), savetovanja (strukturisani oblik slušanja i reagovanja koji usmerava donošenje mudrih izbora i odluka aktivnim slušanjem deteta), upućivanja (pružanje informacija detetu o drugim izvorima pomoći, tako što će se pružiti informacije ili kontaktirati drugi izvori radi pomoći detetu), intervencije (bez ličnog kontakta, neposredno tokom telefonskog razgovora ili razmene tekstualnih poruka i drugih ponuđenih načina, uključuje aktivno slušanje ili savetovanje, razmenu informacija i upućivanje na resurse zajednice).

Poverljivost: savetodavna linija za pomoć nudi deci visok nivo poverljivosti. Postoje, međutim, važna pitanja koja treba razmotriti: kada savetnici ne smeju da krše poverljivost i okolnosti u kojima se to mora dogoditi. Nivo poverljivosti koji očekuje osoba koja kontaktira savetodavnu liniju za pomoć deci mora da budu ustanovljen i jasan od samog početka, tako da su i svi savetnici svesni te politike. Poverenje je izuzetno važno u svim pomagačkim relacijama, uključujući i one za pomoć deci, i neophodno je osigurati da se ne daju obećanja i garancije koje ne mogu da se održe. Granice poverljivosti omeđene su isključivo pravima deteta da bude zaštićeno od bilo kog oblika zlostavljanja i eksploatacije i bilo kojom situacijom u kojoj su ugroženi život i bezbednost deteta ili druge osobe. U tim situacijama, savetnici moraju da obezbede zaštitu tih prava neodložnim uključivanjem sistema zaštitne mreže (socijalne službe, policija i druge odgovarajuće agencije). Pre početka rada na liniji svi savetnici, a naročito volonteri, treba da potpišu obrazac o poštovanju politike poverljivosti kako bi se obezbedilo da su u potpunosti svesni te politike i kako ona utiče na njihov rad. Pitanja poverljivosti i njenih granica treba obavezno da budu detaljno i pažljivo razmotrena u osnovnoj, obaveznoj početnoj obuci savetnika i ostalog osoblja, a ovo pitanje je jedno od onih koje potvrđuje potrebu za supervizorskom podrškom u okviru savetodavne linije za decu.

Saradnja sa socijalnim službama – Veoma je važno istaći da nijedna savetodavna linija za pomoć deci ne može da radi sama. Ovakva linija mora tesno da saraduje sa socijalnim službama, jer deca najčešće ne znaju koje sve službe postoje, posebno kojima mogu da se obrate u hitnim slučajevima. Tako se savetodavna linija za decu može smatrati vitalnom tačkom za zaštitu dece, koja pomaže njihovom povezivanju sa drugim dostupnim uslugama.

Kampanje za podizanje svesti: Iskustva savetodavnih linija za pomoć pokazuju da deca najčešće direktno kontaktiraju savetodavne linije za pomoć, neka od njih i više puta. Međutim, da bi se deca obratila savetodavnoj liniji, ona moraju biti svesna njenog postojanja, uključujući detalje za kontakt (na primer, broj, web sajt), uslugu koju nudi i druge relevantne informacije. Tako, pored odgovaranja na pozive i kontakte, linija za pomoć takođe treba da sprovodi i aktivnosti podizanja svesti. Izbor načina za podizanje svesti treba da uključuje i sledeće: ukoliko savetodavna linija koristi televizijsku kampanju za podizanje svesti o njenom postojanju, informacija dopire samo do dece sa

lemi sa doživljajem sebe i sopstvenih osećanja. Osim toga, deca pozivaju i u situacijama kada trpe nasilje i zlostavljanje, ili primećuju da je neko od njihovih drugova i drugarica u takvoj situaciji. Takođe, pozivaju kada ne znaju šta da rade, kada imaju problema sa roditeljima ili se roditelji međusobno svađaju, razvođe. NADEL je dugogodišnja članica svetske mreže dečijih linija, Child Helpline International- CHI. Više na: <http://nadel-decijalinija.org/>



pristupom tom mediju, pa je korisno razmotriti i neke dodatne načine kako bi informacija doprla do marginalizovanih grupa dece. Korisno je promovisati savetodavnu liniju tokom većih tematski ciljanih nacionalnih kampanja⁵² ili odgovarajućih dana ili nedelja prevencije, na primer o prevenciji zlostavljanja dece ili bezbednosti na internetu, nakon kojih se dobija značajno veći broj poziva od dece i odraslih koji zovu zbog dece i u njihovo ime.

Dokumentacija - Važan deo svakodnevnog rada savetodavne linije za pomoć deci je pažljivo i precizno beleženje poziva i drugih vrsta kontakata koji dolaze do linije. Iako vođenje evidencije može delovati kao pomoćna ili sekundarna funkcija rada na liniji za pomoć deci, ona zapravo čini osnovu rada ove službe. Kvalitetna evidencija omogućava da se deci koja pozivaju više puta obezbedi kontinuitet, da se zabeleži priroda problema koji brinu decu, jer analiza razloga zbog kojih deca pozivaju savetodavnu liniju pruža utemeljene i značajne informacije za ključne donosiocje odluka i kreatore politika za decu. Naročito je značajno da evidencija može ukazati na nove trendove i rizike, na primer u oblasti bezbednosti dece na internetu, što opet upućuje na razmatranje uvođenja novih obuka za osoblje. Prilikom dizajniranja sistema za evidentiranje i prikupljanje podataka važno je razmisliti o vrsti informacija, načinu prikupljanja i kasnijeg korišćenja informacija, kako ne bi postale i ostale same sebi svrha.

Osoblje – Najveći broj savetodavnih linija za pomoć deci ima plaćeno stalno angažovano osoblje kao i obučene volontere. Broj savetnika zavisi od potreba, koje mogu rasti tokom razvoja linije, njene veće vidljivosti i povećanja broja kontakata sa decom. Treba sagledati i doba dana ili period kada broj poziva dostiže vrhunac (peak time), i u skladu sa tim, povećati broj savetnika. Preporuka je da u svakoj smeni budu prisutna bar dva savetnika, a ukoliko je osoblje brojnije kao i, kada je moguće i potrebno, jedan supervizor (koji nije neposredno angažovan na samoj liniji, već pruža podršku savetnicima). Za to postoji nekoliko razloga: savetnik koji prima poziv ili na drugi način uspostavlja kontakt sa detetom može da zatraži pomoć za upućivanje deteta na druge službe, dok u isto vreme može da održava kontakt sa detetom; kako telefonsko i *online* savetovanje može biti izuzetno stresno, kolega prisutan tokom složenog razgovora može da ponudi potrebnu podršku; dva prisutna savetnika znače održanje standarda i ukazuju na bezbedno radno okruženje.⁵³

Obuka osoblja - Predano osoblje linije za pomoć detetu predstavlja srž svih aktivnosti za pomoć deci. Sastav timova angažovanih na liniji se razlikuje od zemlje do zemlje. Negde to mogu biti isključivo profesionalni savetnici, kao što su socijalni radnici, psiholozi, zdravstveni radnici i pravni stručnjaci. U većini, međutim, stručnjaci rade zajedno sa volonterima i studentima, koji moraju biti obučeni i usmeravani i nadgledani, a mogu biti od neprocenjive koristi timu dečije linije za pomoć.

Kompetencije koje savetnici za pomoć deci moraju da steknu do kraja obuke u određenoj meri zavisi od načina na koji deci pružaju pomoć. Ipak, postoje neke ključne kompetencije koje svi savetnici moraju imati, a koje uklju-

⁵² Kao što je u Srbiji kampanja IT Karavan ili Dan bezbednijeg interneta.

⁵³ Mnoge savetodavne linije regrutuju i obučavaju volontere sa rad na savetodavnim linijama za pomoć deci, kojima je moguće, u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom u toj oblasti, osigurati određenu finansijsku nadoknadu.

čuju: stekli su kompetencije za komunikaciju sa decom, mladima i odraslima koji kontaktiraju liniju; razumeju i prihvataju politike, procedure i praksu savetodavne linije za pomoć deci; u stanju su da identifikuju i procene rizik povezan sa detetom ili mladom osobom koja kontaktira liniju; dovoljno razumeju sopstvene stavove, vrednosti, uverenja i emocionalne odgovore i kako oni mogu uticati na njihov rad; razumeju kako različitost i nejednakost utiče na živote dece; poznaju širok raspon problema sa kojima se suočavaju deca i mladi, koji se mogu menjati tokom vremena; razumeju odnose savetodavne linije sa drugim službama, naročito procedure upućivanja; imaju znanje o tome kada je primereno raditi samostalno ili kao deo tima i kako i kada pravilno koristiti sisteme podrške; imaju veštine za pružanje i primanje povratne informacije (feedback) o svim aspektima njihovog rada tokom pružanja usluge; osposobljeni su da vode preciznu i tačnu evidenciju i dokumentaciju koja odražava aktivnosti, kako bi se olakšalo prikupljanje podataka.

Nadzor i podrška savetnicima: veoma je važno da savetnici dobijaju redovnu superviziju i podršku, bez obzira na prethodnu obuku, kvalifikacije ili ulogu unutar same linije za pomoć. Ovo je neophodno da bi se osiguralo da su adekvatno podržani u radu, tako da ne postanu emocionalni preplavljeni, razočarani ili da dođe do pregorevanja u poslu (burnt out). Takođe je neophodno održavati standarde usluge i konzistentnost brige. U pružanju supervizije i podrške, savetodavna linija za pomoć deci treba da praktikuje ono što zagovara. To je apsolutno neophodno za modelovanje vrednosti i etosa same linije: poštovanje ličnosti svake osobe. Supervizija i podrška su prilika za promišljanje i refleksiju o tome kako se upravlja situacijama, šta je bilo dobro i što je moglo da bude drugačije. Iako bi supervizija uvijek trebala da bude u duhu pozitivnog osnaživanja osoblja, važno je i da se postave pitanja koja izazivaju zabrinutost.

Novi rizici: Savetodavne linije za pomoć često su prve koji identifikuju nove rizike u digitalnom okruženju. Kroz bliske odnose sa decom i mladima, savetnici iz prve ruke čuju probleme sa kojima se deca susreću na internetu. Prikupljanje ovih informacija i njihovo korišćenje za razvoj delotvornih bezbednosnih odgovora aktuelno postaje centralni deo rada linija za pomoć.

Seksualno iznuđivanje (sextortion) je novi ozbiljan vid rizika koji je, prema globalnim izveštajima linija za pomoć, u porastu. Ovo se odnosi na mlade kojima se pristupa *online* i od njih se traži da se uključe u seksualno ponašanje na internetu (često ispred web kamere). Počinilac zatim snima fotografije, a potom ucenjuje žrtvu, tražeći određenu količinu novca i preteći da će podeliti video zapis ili fotografije. U mnogim slučajevima seksualnog iznuđivanja, počinilac se nalazi u drugoj zemlji što dodatno otežava pomoć žrtvama. Mnoge savetodavne linije ističu da trenutno nemaju potrebne resurse ili alate za efikasno rešavanje ovakvih slučajeva. Razvijanje novih ciljanih smernica pomoglo bi i kao dodatna podrška i preventivni materijal, u saradnji sa organizacijama koje se fokusiraju na podizanje svesti i prevenciju. Zloupotreba ličnih podataka je identifikovana kao već poznati rizik koji sada izgleda kao da razvija novi obrazac i manifestuje se u novim različitim oblicima. Na primer, zloupotreba ili pogrešna upotreba ličnih podataka može početi kao prijateljska šala, ali se onda pretvara u ozbiljniji i komplikovaniji problem među decom i mladima.

Kako bi se savetodavna linija za pomoć deci uspešno uspostavila u okviru centra za bezbedniji internet, potre-



čno je imati u vidu ključne elemente do sada navedenih oblasti savetodavnih linija za pomoć deci, od koji ne bi trebalo da se odstupa prilikom uspostavljanja linije jer predstavljaju minimalne standarde kvaliteta:^{54 55}

- usluga mora biti dostupna deci, mladima, roditeljima, nastavnicima i drugim stručnim radnicima;
- ukoliko usluga nije dostupna 24 sata, odrediti i maksimalno produžiti period i vreme dostupnosti;
- savetodavna linija treba da pruža stručnu pomoć i podršku za sva pitanja vezana za bezbedno korišćenje interneta i zaštitu dece i mladih na internetu;
- usluge koje se pružaju u okviru savetodavne linije centra za bezbedniji internet su: emocionalna, psihosocijalna i informativna podrška;
- svi saradnici koji pružaju usluge u okviru savetodavne linije za pomoć deci u okviru centra za bezbedniji internet (stalno angažovano osoblje i volonteri) dužni su da savladaju odgovarajuću osnovnu obuku, o čemu će im biti izdat sertifikat (odgovaranje na telefonske pozive i druge vidove komunikacije, kao što su tekstualne poruke, elektronska pošta, *chat room* i dr.; aktivno slušanje i prikupljanje informacija; odgovarajuća reakcija na lažne, beznačajne i neozbiljne pozive; poznavanje osnovnih IT pojmova; poznavanje propisa o zaštiti podataka o ličnosti i privatnosti; pružanje psihosocijalne podrške; razumevanje pravnih aspekata; razumevanje i primena protokola o saradnji sa nadležnim organima; obaveza stalnog profesionalnog usavršavanja; razmatranje i učenje putem studije slučaja (*case study*), simulacija i odigravanje situacija koje se očekuju u radu ili za razumevanje ključnih koncepata (*role play*); radioničarski rad; razumevanje i prihvatanje kontinuirane supervizije i razmene iskustava sa drugim saradnicima); treba da poseduju znanje o radu centra za bezbedniji internet; obavezni su da primenjuju visoke etičke standarde u svom radu i čuvaju profesionalnu tajnu; moraju da saraduju sa nadležnim ustanovama i organizacijama (centri za socijalni rad i druge ustanove socijalne zaštite, organi i organizacije za sprovođenje zakona, škole) kako bi detetu pružili pravovremenu, primerenu i sveobuhvatnu pomoć i podršku;
- usluga savetodavne linije za pomoć deci u vezi bezbednijeg korišćenja interneta mora da se oslanja na organizovani sistem klasifikacije informacija i čuvanja podataka;
- usluga savetodavne linije mora da osigura poverljivost;
- centar za bezbedniji internet, u okviru koga funkcioniše savetodavna linija za pomoć deci mora da informiše javnost o specifičnostima ove usluge, kome je usluga namenjena, kao i o vrstama podrške koje su dostupne u okviru navedene usluge;
- savetodavna linija za pomoć deci za bezbednije korišćenje interneta mora da postupa u skladu sa principom najboljeg interesa deteta;
- pozivi koji nisu u mandatu savetodavne linije preusmeravaju se na odgovarajuće nadležne službe.

⁵⁴ Prilagođeno iz neobjavljenog, internog dokumenta Save the Children za područje BiH: Operativni priručnik za Helpline. (2018). Međunarodni forum solidarnosti – EMMAUS (MFS-EMMAUS).

⁵⁵ Counselling Practice Guide. (2009). Child Helpline International – CHI. Dostupno na: http://orgchi-tukhnakal.savviihq.com/wp-content/uploads/2017/05/Counselling_Practice_Guide_English.pdf

Kada savetodavna linija za pomoć deci radi u okviru centara za bezbedniji internet, prednost za decu predstavljaju njene ključne karakteristike: jednostavan pristup i velika dostupnost, usluga je besplatna, razgovor se ostvaruje kada to dete želi, anonimnost je zagarantovana, sem ukoliko dete ne želi da bude drugačije, savetnik sa druge strane linije je nepoznat, dete odlučuje koliko će i šta će reći o sebi i o problemu, razgovori su najčešće jednokratni, veća je spontanost, trajanje razgovora nije ograničeno kao ni broj ni učestalost razgovora, a dete može da prekine kontakt kad god poželi.

Savetodavne linije za pomoć i podršku deci za bezbedno korišćenje interneta, svojom stručnošću i razumevanjem onoga što brine decu i kako i zašto se ponašaju na određeni način u korišćenju IKT, mogu igrati važnu i nezaobilaznu ulogu da se naredne generacije obrazuju kako da postanu samouvereni i odgovorni „digitalni građani“. Zato je važno da, u narednim godinama, donosioci odluka i svi drugi ključni akteri pronađu odgovore na sledeća pitanja: Koji se pomoci u načinima komunikacije očekuju u narednih pet ili deset godina? Koje promene u komunikaciji deca i mladi mogu da očekuju u komunikaciji sa savetodavnim linijama za pomoć, a da to nisu standardi pozivi (tekstualne poruke, VoIP⁵⁶ i sl.)? Šta zakoni o zaštiti podataka o ličnosti znače deci?⁵⁷

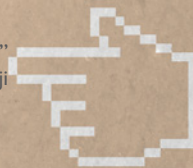
Smernice za linije za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja - Hotline

Ubrzane promene u digitalnom svetu više nisu novost već svakodnevna realnost. Istovremeno predstavljaju i okruženje koje nudi brojne mogućnosti i izazove tog sveta, pre svega u borbi protiv seksualnog zlostavljanja dece na internetu. Nesporno je da se toj borbi pridružuje sve više aktera koji se obavezuju na zajedničko delovanje, sa jedne strane, a sa druge, uspostavlja se sve više mehanizama i alata za uklanjanje materijala o seksualnom zlostavljanju dece (CSAM) na internetu, kao odgovor na ovaj fenomen.

Prva linija za prijavljivanje seksualnog zlostavljanja dece i neprikladnog, odnosno nezakonitog sadržaja - *hotline* servis uspostavljen je u Holandiji u junu 1996. godine, kao zajednička inicijativa internet industrije, vlade i tela za sprovođenje zakona. Za njima su, već krajem iste te godine, usledile slične inicijative u Norveškoj, Belgiji i Velikoj Britaniji. Uloga nacionalnih *hotline* servisa u smislu preuzimanja prijava o ilegalnom sadržaju - posebno, sadržaja seksualnog zlostavljanja dece i pomoć i podrška procesima razvoja nacionalnih protokola za prijavljivanje i ukla-

⁵⁶ VoIP (Voice over Internet Protocol) je telefon oslonjen na hardver ili softverkoja je dizajniran da koristi glas preko IP (VoIP) tehnologije za slanje i primanje telefonskih poziva preko IP mreže. Oni takođe zahtevaju dodatne performanse jer se telefonski pozivi postavljaju preko interneta umesto redovne javne telefonske mreže.

⁵⁷ Child Helplines and Mobile Operators: Working together to protect children's rights. A practical guide. Child Helpline International. Dostupno na: https://www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2018/11/CHI_GSMA_A-practical-guide_2018_VWEB.pdf



njanje (Notice and Take Down - NTD) identifikovanjem ili potvrđivanjem prisustva takvog sadržaja, ključna je prva linija napada u borbi protiv ilegalnih sadržaja na internetu.

Internet linije za prijavu ilegalnog sadržaja – hotline i dalje igraju ključnu ulogu u sistemskom odgovoru na ovaj problem. One obezbeđuju stručne, strukturisane i odgovorne mehanizame na nacionalnom nivou za prikupljanje i obradu prijave o materijalima koji sadrže seksualno zlostavljanje dece i njihovu eksploataciju, a zatim osiguravaju da potvrđeni CSAM sadržaj bude uklonjen sa interneta i to urgentno i efikasno, u značajno kraćem roku nego što bi bio uklonjen regularnim putem.

Za uspostavljanje i rad ovih linija neophodan i važan uslov je snažna podrška vlade države u kojoj one funkcionišu. Prilikom uspostavljanja saradnje sa tužilaštvom, pravosudnim organima i zakonodavnim telima, preporučuje se sačinjavanje transparentnih i jasnih procedura i koraka u postupanju i načinu dokumentovanja, kako bi se osigurao brz i efikasan postupak i otklonile eventualne nejasnoće u nadležnostima.

Jedna od glavnih prednosti postojanja nacionalnih linija za prijavljivanje je da olakšavaju uklanjanje ilegalnih sadržaja koji se nehotice, odnosno nenamerno hostuju od strane internet provajdera u toj zemlji. Isto tako, može se organizovati da hotline može da obezbedi pristup poznatim „blok listama“ URL-ova (Uniform Resource Locators - URLs), koji sadrže materijale seksualnog zlostavljanja dece – što je sve učestaliji zahtev koji se stavlja pred internet servis provajdere. Stoga, od vitalnog je značaja da glavni nosioci nacionalne internet industrije razumeju i dele ciljeve linije za prijavljivanje štetnih i nezakonitih sadržaja. U zavisnosti od tržišnog okruženja, potrebno je uložiti vreme i trud u edukovanje pomenutih ključnih nosilaca o prirodi problema, uložiti hotline servisa, kako bi razumeli da im linija za prijavljivanje može dugoročno pomoći da zadrže usluge bez ilegalnog sadržaja. Kao minimum, i oni moraju razumeti suštinu i svrhu procesa i koje procedure treba da primene u slučaju da ih linija za prijavljivanje upozori na prisustvo ilegalnih sadržaja na njihovim serverima.

Neke linije razvijaju *online* filtere koji automatski skeniraju sadržaj dok korisnik surfuje internetom. Filter prati fotografije seksualne eksploatacije i briše ih, tako da korisnik ne mora da vidi rizičan sadržaj.⁵⁸

Izgradnja kapaciteta za borbu protiv *online* seksualnog zlostavljanja dece nije proces koji se odvija preko noći, već zahteva širok, holistički i multidisciplinarni pristup izazovima. U svakom slučaju, izgradnja snažnog i sposobnog tima je jedan od najvažnijih aspekata uspostavljanja linije za prijavljivanje. Osoblje ovih linija kombinuje pravnu, tehničku i tematsku ekspertizu koja je, sa jedne strane međunarodna, zbog prirode problema, a sa druge lokalna, zbog prevlasti nacionalnog zakonodavstva i specifičnosti lokalne infrastrukture.

⁵⁸ Dinh, T., Farrugia, L., O'Neill, B., Vandoninck, S., & Velicu, A. (2016). Insafe Helplines: Operations, effectiveness and emerging issues for internet safety helplines. Brussels: Insafe, European Schoolnet, 2016. Dostupno na: <https://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1057&context=cserrep>

Veličina i struktura tima linije za prijavljivanje zavisi od broja prijava, ali se preporučuje da se inicijalni tim sastoji se od najmanje jednog analitičara sadržaja i jedne osobe sa dobrim komunikaciono-upravljačkim veštinama.

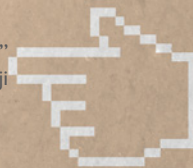
Analitičari sadržaja, na primer, u Velikoj Britaniji, trebalo bi da zadovolje sledeće zahtevane kriterijume⁵⁹:

- Veštine i sposobnosti (bitne i poželjne): da poseduju visok stepen preciznosti i obraćanja pažnje na detalje; da demonstriraju sistematičan i metodičan pristup u svom radu; sposobnost da se zadaci sprovedu do kraja; potvrđena sposobnost efikasne komunikacije i posedovanje veština usmenog i pismenog izražavanja na jasan, koncizan i otvoren način; sposobnost izrade tabelarnih prikaza i znanja da od njih izrađuju izveštaje i grafike; sposobnost pravovremene i efikasne distribucije informacija; posedovanje odličnih IT veština; sposobnost brzog učenja novih IT veština. Poželjne veštine i kompetencije vezane su i za iskustvo upotrebe različitih računarskih programa i solidno poznavanje internet inženjeringa i njegovih tehnologija, kao i relevantno iskustvo u izradi istraživačkih radova.
- Iskustvo (bitno i poželjno): vezano za upotrebu i manipulaciju raznovrsnim bazama podataka; razumevanje principa poverljivosti i iskustvo rada u okruženju koje zahteva poverljivost; poželjno je prethodno iskustvo sa različitim spoljnim partnerima; poznavanje propisa za zaštitu podataka o ličnosti; poznavanje drugih relevantnih propisa; osnovno razumevanje policijske infrastrukture; iskustvo javnog prezentovanja.
- Lične osobine (bitne i poželjne): sposobnost za rad u malom posvećenom timu; fleksibilan pristup radu; empatija i briga za druge; sposobnost ohrabriranja drugih da se otvoreno izraze; primena strategija za nošenje sa stresom i sposobnost prepoznavanja kada ih primeniti; poštovanje prema osećanjima, stavovima i okolnostima drugih; prihvatanje odgovornosti u radu; traženje i korišćenje stručne podrške na odgovarajući način; realna procena izazova u radnom okruženju.

Psihološka podrška – veoma je značajno da okruženje u kojem se analizira sadržaj bude što je moguće opuštenije - osoblje treba ohrabriti da razgovara o tome šta gleda i slobodno govori o bilo čemu, iskoristi pauzu itd, po potrebi. Od posebnog značaja je da analitičari nikada ne treba da budu sami u prostoriji kada gledaju fotografije seksualnog zlostavljanja dece i druge visoko traumatične sadržaje. Za osoblje ovih linija razvijeni su različiti usmereni programi i druge vrste psihološke i druge stalno dostupne podrške.

Dostupnost – linije za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja obično su dostupne od ponedeljka do petka, od 09.00 do 17.00 časova. Kako se skoro po pravilu bave statičnim sadržajima (uglavnom postovanim fotografijama i video zapisima), nije neophodna neodložna hitnost u postupanju. Opcija za: „postupanje ukoliko se Vaš izveštaj odnosi na dete koje je u neposrednoj i aktuelnoj opasnosti” trebalo bi da bude prikazana na web stranici linije za prijavljivanje – koja će uputiti na pozivanje broja policije ili organa za visokotehnoški kriminal i dežurnih službi za zaštitu dece.

⁵⁹ Prilagođeno iz priručnika: *Hotlines: Responding to reports of illegal online content. A guide to setting up an internet hotline.* (2016). Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content – GSMA. Dostupno na: https://www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2012/03/GSMA_Inhopebrochure2016_Web.pdf



Formular/obrazac za prijavu: Glavni cilj formulara *online* prijavljivanja je da se snimi URL. Međutim, ukoliko postoje dodatni koraci u obrascu izveštavanja, iza ovog, postoji potencijal za prikupljanje drugih korisnih informacija. Na primer, ako osoba koja prijavljuje URL takođe označava prirodu i tip sadržaja, to može pomoći analitičarima da odrede prioritete u radu ili umanje rizik od gledanja ekstremno traumatskog sadržaja kada su sami u radnom okruženju. Koristan pristup je postavljati pitanja redom, po prioritetu – uvek počevši od URL - i proslediti svaki deo kako je unet, tako da, ukoliko osoba koja prijavljuje prekine proces unosa i ne okonča ga, informacije koje su već unete neće biti izgubljene.

Dalje postupanje sa prijavom: Linija za prijavljivanje treba jasno da objasni i objavi na svojoj web stranici kako će se dalje postupati sa prijavom. Na primer: štetni i nezakoniti sadržaj je prijavljen putem linije za prijavljivanje; analitičari linije će pregledati bazu podataka da bi se proverilo da li je sadržaj o kome se radi već prijavljen i nalazi se u sistemu; ukoliko sadržaj nije prethodno prijavljen, on će onda biti procenjivan sa stanovišta zakonitosti u toj određenoj zemlji; ukoliko se utvrdi da je sadržaj nezakonit u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom i hostovan u toj zemlji, pokrenuće se odgovarajuće procedure (u nekim zemljama, na primer, odmah se, preko direktne linije, kontaktiraju relevantni ISP, u drugim, prijava se prvo prosleđuje organima za sprovođenje zakona); ukoliko se utvrdi da je sadržaj nezakonit prema nacionalnom zakonodavstvu, a hostovan je u drugoj zemlji, onda se informacije unakrsno proveravaju; ukoliko se URL i detalji pronađu u postojećoj bazi podataka, nema potrebe da se ponovo prijavljuje na centralnom nivou ; za potrebe sopstvenog izveštavanja linije za prijavljivanje, biće zabeleženo da je prijava primljena i kome je prosleđena; takođe je moguće da će prijava biti skladištena u centralnoj bazi podataka. Međutim, svaka linija za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja će imati svoje specifične korake i procedure i proces će zavisiti od faktora kao što su, recimo, nacionalno zakonodavstvo i priroda odnosa sa nacionalnim organima za sprovođenje zakona.

Izveštavanje – Brojne, dobro uspostavljene linije za prijavljivanje, u mogućnosti su da pruže detaljne analize trendova o sadržajima seksualnog zlostavljanja dece na internetu - gde je sadržaj hostovan, koliko je teška zloupotreba, pretpostavljeni uzrast dece na fotografijama, koliko je prijava primljena, koliko sadržaja je bilo nezakonito po okončanju analize, koliko je prijava prosleđeno organima za sprovođenje zakona, za koliko njih je pokrenuta procedura za uklanjanje kod internet provajdera i sl. Ove analize i izveštaji treba da su postavljeni na web stranica linija za prijavljivanje i dostupni stručnoj i široj javnosti.

Fokus linije za prijavljivanje: Preporučuje se da fokus linije bude što uži i što određeniji - idealno je da se fokusira na čisto štetan i nezakonit sadržaj seksualnog zlostavljanja dece. Ovo delimično i da bi se obezbedila jasnoća poruka i time sprečilo da hotline postane linija koja „hvata“ sve prijave o bilo kom sadržaju koji korisnici smatraju neprikladnim (za razliku od ilegalnih).⁶⁰

Članstvo u INHOPE: Države koje nameravaju da uspostave liniju za prijavljivanje štetnih i nezakonitih sadržaja mogu podneti prijavu za pristupanje udruženju INHOPE, koje, nakon razmatranja, donosi odluku da li prihvata

⁶⁰ Isto.

kandidaturu. Prethodno, INHOPE šalje svoje ambasadore da posete državu kandidata i, kada prihvati liniju u svoju mrežu, daje svoju punu podršku u uspostavljanju i razvoju linije za prijavljivanje. Ukoliko linija već postoji, kada je INHOPE prepoznata i prihvata kao zvaničnu članicu svoje mreže, pruža pomoć i podršku u njenom daljem razvoju. Novo članstvo se obično svečano objavljuje prilikom glavnih globalnih godišnjih okupljanja INHOPE-a.

Kako bi linije za prijavljivanje donele informisanu odluku o pristupanju mreži INHOPE, neophodno je da dobro poznaju način funkcionisanja mreže i zahteve koje treba ispuniti, odnosno kojih moraju da se pridržavaju.

Sve *hotline* članice mreže INHOPE moraju da se pridržavaju najboljih praksi, što je uključeno i u INHOPE-ov kodeks prakse (INHOPE Code of Practice).⁶¹ Od zahteva ovog kodeksa prakse kojih članice moraju da se pridržavaju, izdvajamo sledeće:

- članice moraju da deluju u skladu sa nacionalnim zakonodavstvom;
- članice saraduju jedne sa drugima u naporima da eliminišu ilegalni sadržaj i aktivnosti sa interneta u okviru njihovih nadležnosti;
- članice moraju da izrade i primenjuju sigurnosni protokol koji se stara da su osetljivi podaci koje obrađuju obezbeđeni, kao i prostor u kome se odvija rad ovog servisa;
- članice se u potpunosti pridržavaju politike INHOPE-a o najboljim praksama u razmeni prijava;
- članice upravljaju linijama za prijavljivanje u skladu sa najnovijim dostignućima prakse planiranja i upravljanja i primenjuju principe transparentnosti, odgovornosti i pouzdanosti u svom radu;
- članice na svojoj web stranici moraju izložiti logotip INHOPE-a i link ka web stranicu udruženja INHOPE;
- članice treba da obezbede obrazac prijave štetnog i nezakonitog i na engleskom jeziku, kako bi se obezbedila razmena prijava između članica INHOPE-a (engleski jezik se koristi u svakodnevnoj komunikaciji između članica mreže INHOPE);
- članice na svojim web stranicama linija za prijavljivanje štetnog i nezakonitog materijala moraju da prikažu vrstu sadržaja koji se može prijaviti na online obrascu za prijavu.

Iz bezbednosnih razloga, članice INHOPE-a ostvaruju tesnu i punu saradnju samo sa drugim članicama mreže. Uključenost u INHOPE mrežu nudi i druge pogodnosti kao što je pristup obukama (npr. specifičnim treninzima o korišćenju INHOPE sistema za upravljanje prijavama), naprednim radionicama o tehnikama praćenja, obukama za medije, brizi o savetnicima i analitičarima i dr. INHOPE obezbeđuje kontinuirani kontakt za pružanje podrške i saveta, kao i pristup INHOPE-ovoj liniji za prijavu štetnih i ilegalnih sadržaja. Mogućnost traženja međunarodnih podataka i statistike za komparativnu analizu je još jedna prednost, kao i stalna *inter-hotline* operativna saradnja putem centralnog INHOPE-ovog sistema prijavljivanja.

⁶¹ Dostupan na: https://www.inhope.org/Libraries/Best_Practice_Papers/Code_of_Practice.sflb.ashx



Međunarodni i regionalni modeli dobre prakse centara za bezbedniji internet

Online nasilje na internetu i drugi oblici zlostavljanja dece, a naročito seksualno zlostavljanje počinjeno putem IKT, predstavljaju jednu od najozbiljnijih pretnji savremenom društvu, a ova kriminalna ponašanja poprimaju organizovani i transnacionalni karakter. Kako međunarodni zakoni jasno prepoznaju da deca zaslužuju posebnu zaštitu, brojni međunarodni pravni instrumenti zahtevaju da države na svojoj teritoriji preduzmu mere za zaštitu dece od svih oblika zlostavljanja i eksploatacije, kao i angažovanje u međunarodnoj saradnji u istragama i krivičnom gonjenju počilaca krivičnih dela eksploatacije i zlostavljanja dece. Kada govorimo o zlostavljanju i eksploataciji dece putem IKT, najveći broj tih dela imaju obeležja krivičnih dela, kako je već pomenuto, i podležu krivičnom gonjenju. Poslednjih nekoliko decenija naročita pažnja na međunarodnom planu posvećena je upravo uspostavljanju efikasne zaštite dece žrtava savremenih oblika kriminaliteta, posebno imajući u vidu neophodnost preduzimanja zakonodavnih i uspostavljanja stabilnih i održivih mehanizama za sprečavanje svih vidova seksualne eksploatacije i seksualnog zlostavljanja dece, kao i potrebu njihove zaštite, uvažavajući da najbolji interesi deteta i pravo deteta da se njegovo mišljenje čuje i uzme u razmatranje predstavljaju jedan od osnovnih principa u ostvarivanju, poštovanju i zaštiti njihovih prava.⁶²

Važan korak u borbi protiv seksualne eksploatacije dece je da se sadržaj o zlostavljanju dece, koji se distribuira putem interneta brzo prosleđuje organima za sprovođenje zakona, koji se mogu naknadno koristiti kao dokazi i informacije u procesuiranju odgovornih, kao i za spašavanje žrtava takvih krivičnih dela. Međutim, takvom nezakonitom sadržaju, sa druge strane, mora se onemogućiti pristup što je pre moguće, jer njihovo javno prisustvo grubo krši prava i dostojanstvo žrtava i nastavlja se krivično delo.

Globalno gledano, nacionalni mehanizmi za zaštitu dece na internetu razlikuju se od države do države, međutim, poslednjih decenija uspostavljaju se sve brojnije i opsežnije mere da deca širom sveta budu korisnici interneta

⁶² Ivanović, J., Marković, D. (2017). Mapa puta prevencije online i drugih oblika nasilja nad decom na internetu u Republici Srbiji. Save the Children in North West Balkans, Projekat „Spojeni i sigurni - prema virtuelnom okruženju sigurnom za decu.“ Dostupan na: <https://nwb.savethechildren.net/sites/nwb.savethechildren.net/files/library/Mapa%20puta-Srbija.pdf>

koji su zaštićeni od štetnih i nezakonih sadržaja na njemu, bilo da su sami žrtve bilo da se susreću sa takvim sadržajima u kojima su žrtve druga deca, često iz veoma udaljenih delova sveta.

Analiza koja sledi obuhvata detaljnu komparativnu studiju pet centara za bezbedniji internet kako bi se ispitali modeli dobre prakse i najvažniji uočeni izazovi, kako u pogledu rizika po internet bezbednost, tako i u pogledu operativne efikasnosti.

Irska

Centar za bezbedniji internet

Irski Centar za bezbedniji internet (Irish Safer Internet Centre - SIC) ima dve linije za pomoć. Childline,⁶³ koju vodi Irsko društvo za prevenciju okrutnosti prema deci (Irish Society for the Prevention of Cruelty to Children - ISPCC), pruža usluge u kojima deca pogođena problemima na internetu i drugim pitanjima kao što je *bullying* mogu se obratiti za savet i smernice 24 sata dnevno sedam dana u nedelji, tokom čitave godine. Nacionalni savet roditelja (The National Parents Council Primary - NPC) vodi NPC *Primary*⁶⁴ *helpline*, kao nacionalna organizacija koja predstavlja roditelje dece koja pohađaju rano i osnovno obrazovanje. Takođe, u okviru ovog centra funkcioniše i centar za podizanje svesti kao i panel mladih.

Podizanje nivoa svesti

„Webwise“⁶⁵ je glavno čvorište za bezbednost na internetu u Irskoj. Ovaj centar za podizanje nivoa svesti o bezbednosti na internetu je sufinansiran od strane Odeljenja za obrazovanje i veštine Irske i sufinansiran sredstvima Evropske unije. Webwise promoviše autonomnu, efektivnu i sigurniju upotrebu interneta od strane mladih kroz održivu strategiju informisanja i podizanja nivoa svesti koja je usmerena na roditelje, nastavnike i samu decu, sa konzistentnim i relevantnim porukama. Webwise razvija i širi resurse koji pomažu nastavnicima da integrišu bezbednost na internetu u nastavu u svojim školama. Tu se, takođe, pružaju informacije, saveti i alati ro-

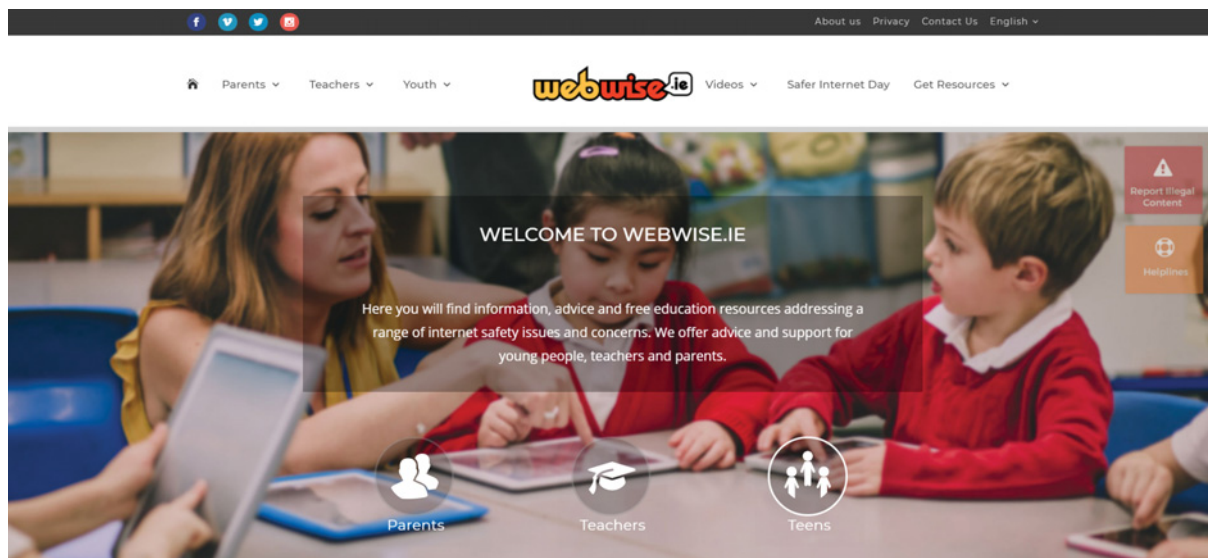
⁶³ Dostupno na: <https://www.ispcc.ie/childline>

⁶⁴ Više na: <http://www.npc.ie/>

⁶⁵ Više na: <https://www.webwise.ie/>



diteljima kako bi se podržali u angažovanju u digitalnim životima njihove dece. Uz pomoć Webwise Youth Advisory Panel,⁶⁶ razvijaju se resursi za podizanje svesti orijentisani na mlade i na kampanje koje se bave temama kao što su na primer, *cyberbullying*. Postoje takođe sekcije za roditelje i nastavnike kao i kratke video animirane lekcije za bezbednije korišćenje interneta. Webwise je deo PDST tehnologije u obrazovanju⁶⁷, koja promovise i podržava integraciju internet i komunikacionih tehnologija u nastavi i učenju u školama prvog i drugog nivoa širom Irske. PDST dizajnira nacionalne kurseve IKT u obrazovanju na osnovu nacionalnih potreba i prioriteta. Webwise je članica mreže Insafe i projekta SaferInternetIE-SII i predstavlja konzorcijum internet industrije, obrazovanja, socijalne zaštite dece i vladinih partnera. Projekat, kojim koordinirara Kancelarija za bezbednost na internetu⁶⁸, ima za cilj da razvije nacionalne inicijative koje promovišu bezbedniju upotrebu elektronskih medija i poboljšavaju zaštitu ugroženih - posebno dece – tokom upotrebe interneta. Na web stranici Webwise u desnom uglu, tokom njenog korišćenja, bez obzira u kom delu sadržaja se nalazi korisnik, sve vreme su prisutna dva okvira sa banerima: jednim za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja i onim koji vodi na savetodavnu liniju za pomoć deci i mladima - *helpline*, o kojima će u nastavku teksta biti više reči.



⁶⁶ Više na: <https://www.webwise.ie/youth/>

⁶⁷ PDST tehnologija u obrazovanju promovise i podržava integraciju IKT u nastavi i učenju u školama prvog i drugog nivoa. Ona je deo nacionalne službe za podršku, Službe za profesionalni razvoj za nastavnike, koja deluje pod okriljem Odeljenja za obrazovanje i veštine. Više na: <https://www.pdsttechnologyineducation.ie/en/>

⁶⁸ Više na: <http://www.justice.ie/en/JELR/Pages/Cybercrime>

Helpline

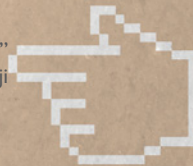
Childline, osnovana 1988. godine, je usluga za decu do 18 godina. *Childline* je servis dostupan 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, 365 dana u godini i osnažuje decu tokom korišćenja telekomunikacionih i informacionih tehnologija. Linija je jedinstvo dostupnosti, pristupačnosti i priuštivosti. To je privatna, poverljiva i neosuđujuća usluga koja nudi slušanje, informacije, emocionalnu podršku i može se kontaktirati besplatno iz bilo kojeg mesta u Irskoj. *Childline* ne prati pozive ili tekstualne poruke i IP adresa nije vidljiva za njih. *Childline* je takođe prisutna u školama i klubovima gde se razgovara sa decom i mladima, sprovode kampanje za prava deteta i ponekada razgovara i sa odraslima koji su zabrinuti za decu.

Svako dete ili mlada osoba može se obratiti *Childline* pozivanjem broja **1800 66 66 66** (24 sata dnevno, noću i danju), servis "Teentxt" slanjem tekstualnih poruka na **50101** (svakodnevno u periodu od 10.00 do 16.00 časova) ili "Online Chat" ćaskanjem u realnom vremenu (svakodnevno u periodu od 10.00 do 16.00 časova), sa virtuelnom osobom po imenu Pat⁶⁹. Deca se obraćaju *Childline* kako bi razgovarala o bilo kom problemu i na bilo koju temu. Svi razgovori su poverljivi, a kvalifikovano osoblje sa druge strane linije ne sudi niti daje gotova rešenja. Moto linije je: Razgovor nas čini snažnijima! Ovdje smo da slušamo i pomoći ćemo da shvatiš najbolje rešenje za tebe. Trudimo se svakodnevno da osnažimo, podržimo i zaštitimo decu i mlade poput tebe". Neka deca koja kontaktiraju *Childline* se osećaju uznemirena ili izolovana, dok druga jednostavno kontaktiraju *Childline* kako bi razgovarala o tome kako su provela dan ili podelila svoje nade i snove, ohrabrena da mogu govoriti i o svojim lošim iskustvima na internetu. U okviru linije postoji odeljak za *Online safety* (bezbednost na internetu), da pisanim savetima i informacijama za decu i mlade kako da bezbedno uživaju u internetu, ali i da se negativne stvari dešavaju na internetu i koje su. *Childline* se obraća deci i mladima koji misle da oni sami ili neko koga poznaju nije bezbedan na mreži, a nisu sigurni šta da urade, i nudi im podršku. Naročito ukoliko za dete ne postoji pouzdana odrasla osoba s kojom može da razgovara o tome kako se oseća ili ako smatra da neće razumeti o čemu priča, ili će mu oduzeti pristup internetu. *Childline* sugeriše da deljenje problema sa odraslima i zajednički razgovor može biti od pomoći u pronalaženju načina da se stvari poboljšaju, sa porukom „*Childline* je uvek tu da vas sasluša i podrži ako želite da razgovarate.“

U 2017. godini *Childline* je odgovorio na 352.504 poziva, tekstualne i *live chat* usluge imale su ukupno 12.243 korisnika (sms servis je imao 1.238 korisnika, a usluga *live chat* je imala 11.005 novih registracija)⁷⁰ i zabeležio za 33% povećanje broja kontakata u okviru svih *online* usluga. Prepoznajući ovaj trend, ISPC je uveo unapređenja *Childline online* usluge kako bi povećao svoj kapacitet za pružanje usluga deci kroz bilo koje sredstvo koje sami biraju da koriste za uspostavljanje kontakta. Zanimljivo je da je u 2017. godini telefonsku uslugu koristilo 72% dečaka i 26% devojčica, dok je 2% bilo neodređeno. U istom periodu, pojavljuje se obrnuta proporcija, koja važi za *online* usluge. Tako je tekstualni servis koristilo 62% devojčica i 16% dečaka, dok je 22% bilo neodređeno, a *online*

⁶⁹ Više na: <https://www.childline.ie/index.php/ask-pat>

⁷⁰ Više na: <https://www.ispcc.ie/sites/default/files/2018-11/ISPCC%20ANNUAL%20REPORT%202017.pdf>



chat servis koristilo je 75% devojčica i 25% dečaka. Očigledno je da devojčice više koriste *online* usluge, dok dečaci preferiraju telefonski servis.

Uslugu *Childline*, koja deluje iz jedinica širom zemlje, obezbeđuje tim volontera i stalnog osoblja koji osiguravaju da deca uvek imaju priliku da se obrate i dobiju pomoć i podršku. U 2017. godini, 407 volontera pružilo je ukupno 55.645,5 sati usluge. Program obuke volontera ISPCCC je ciljano napravljen i specifičan je za oblast aktivnosti *Childline*. To je specijalno dizajnirana obuka za volontere iz oblasti aktivnog slušanja i podrške u radu sa decom i mladima, koja im pruža neophodna znanja, sposobnost i veštine da u budu delotvorni u svom radu. Volonteri učestvuju u 15 trosatnih sesija obuke u periodu od osam nedelja, plus još 12 sati tzv. „shadowing“ i 12 sati nadgledanih, superviziranih poziva, pre nego obave svoj prvi poziv. Svaki volonter se obučava za veštine aktivnog slušanja i uči o praksama usmerenim na decu. Takođe, dobijaju obuku o pravima dece, razumevanju njihovih potreba i postupcima za zaštitu dece. Program obuke se kontinuirano ažurira i ocenjuje kako bi se obezbedila njegova relevantnost.

Childline
Call . Chat . Text

About Us Your Rights Info and advice Ask Pat

Search Login | Register

Talking Makes Us Stronger!
We're here to listen 7 days a week.

Free Phone 1800 666666

Live Message it's easy!

Free Text 50101

Hide

How can we help?

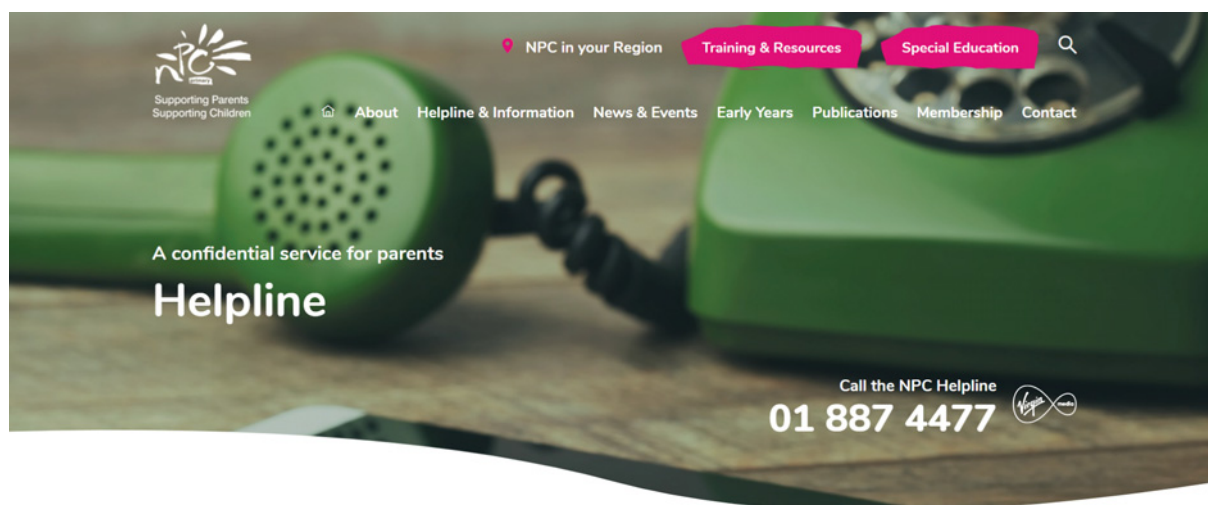
- How I Feel
- Friends
- Home and Families
- Sexuality & Relationships
- Bullying, Abuse, Safety and Your Rights

Childline se finansira pretežno putem donacija, a određena sredstva dobija od Nacionalne kancelarije za prevenciju samoubistava, kao deo Nacionalne strategije za smanjenje samoubistava u Irskoj.

Uticaj na politike internet bezbednosti u Irskoj – Osoblje čitavog ISPCCC, uključujući *Childline*, sprovelo je unutrašnji pregled svih svojih slučajeva i podataka koji se odnose na *online* pitanja i iskustva dece i mladih na internetu.

Razmatrani su podaci svakog pojedinačnog slučaja, kao i praćenje rada u ovoj oblasti u 2016. godini. ISPCCC je predstavio ishode pregleda pred Komitetom za decu i mlade i podelio priče dece i mladih koji su iskusili niz negativnih iskustava na mreži, uključujući i nasilje, *bullying*, uznemiravanje i izlaganje neprikladnom sadržaju. Kao rezultat toga, Komitet je započeo pun program rada u ovoj oblasti, istražujući dalje ovo značajno pitanje. ISPCCC je, kroz pripremu bogatog materijala na ovu temu i aktivno uključivanje, dao veliki doprinos nacionalnoj debati o potrebi za poboljšem regulative i donošenja *online* strategije za decu, usled čega je došlo do primetnog pomaka u stavu i priznanja među donosiocima odluka o važnosti ovog pitanja. 2018. godine, Vlada Republike Irske donela je Akcioni plan za bezbednost na internetu za period 2018-2019,⁷¹ čiju implementaciju, ispred šest ključnih vladinih odeljenja prati Odeljenje za edukaciju i veštine.

NPC Primary je osnovan 1985. godine. *NPC helpline* je nacionalna poverljiva linija za roditelje, koja postoji od 1998. godine. *Bullying Helpline* je proširenje postojeće *NPC helpline* za roditelje/odrasle osobe. Broj **01 887 4477** namenjen je uglavnom roditeljima i drugim odraslima i dostupan je od ponedeljka do petka u periodu od 10.00-16.00 časova.⁷² Većina zahteva za pomoć odnosi se na *bullying* od strane druge dece i pitanjima bezbednosti na internetu. Upiti koji se primaju o *cyberbullying*-u mogu biti upućeni i tekstualnom porukom ili putem društvene mreže Facebook. NPC takođe obezbeđuje kurseve i obuke za roditelje, kako *online* tako i neposredno (face to face).



⁷¹ The Government's Action Plan for Online Safety 2018-2019. Izveštaj o sprovođenju Akcionog plana za 2018. godinu dostupan je na: http://www.justice.ie/en/JELR/Progress_Report_on_Action_Plan_for_Online_Safety_2018-2019.pdf/Files/Progress_Report_on_Action_Plan_for_Online_Safety_2018-2019.pdf

⁷² Više na: <http://www.npc.ie/helpline-information/helpline-details>



Ključni partneri/podrška Centru za bezbedniji internet u Irskoj su Odeljenje za obrazovanje i veštine, Odeljenje za decu i mlade, Odeljenje za komunikacije, energetiku i prirodne resurse, Odeljenje za pravosuđe i jednakost, Udruženje pružalaca internet usluga Irske, Nacionalna kancelarija za sprečavanje samoubistava, Služba za profesionalni razvoj nastavnika, svi sa nacionalnog nivoa⁷³.

Hotline

Hotline.ie - Udruženje pružalaca internet usluga Irske (ISPAl) od 1999. godine pruža neprekidnu, 24/7 uslugu anonimnog prijavljivanja kontaktiranjem Hotline.ie - svima koji slučajno otkriju ilegalni sadržaj na internetu, posebno online materijal seksualnog zlostavljanja dece, koji se u irskom zakonodavstvu definiše kao dečja pornografija.⁷⁴

Seksualno zlostavljanje dece je transnacionalni kriminal koji se odvija i van mreže i na mreži- *online*. Važno je napomenuti da seksualno zlostavljanje dece na internetu nije novi i uočljiviji oblik seksualnog zlostavljanja, već „nova” manifestacija olakšana dostupnošću i brzom tehnološkom promenom – na primer, seksualno zlostavljanje dece fotografisano ili zabeleženo videozapisom, učitano ili dostupno na internetu.

Rešavanje problema nezakonitog sadržaja na internetu zahteva multisektorski pristup aktera i na nacionalnom i međunarodnom nivou. Ipak, stopa uspeha zavisi pre svega od budnosti i spremnosti da se prijavi sumnjivi ilegalni sadržaj. Ako se irska javnost suoči sa sumnjivim nezakonitim sadržajem i ne prijavi, ni internet industrija ni policija neće imati saznanja o tome i nisu u poziciji da postupaju protiv takvih sadržaja. Da bi se osigurao međunarodni doseg i brz odgovor na materijal koji sadrži seksualno zlostavljanje dece, a koji je smešten izvan irske jurisdikcije, ISPAl je jedan od osnivača udruženja INHOPE. Objavljeni izveštaji o aktivnostima tokom godina dostupni su na *web* stranici ovog *hotline* servisa.⁷⁵

Procedure Hotline.ie odobrila je i nadgleda Kancelarije za bezbednost na internetu u okviru Odeljenja za pravosuđe i jednakost. Ovaj servis je integralni deo Irskog centra za bezbedniji internet (SIC), pored Webwise, ISPCC Childline i National Parents Council Primary. Povezani su preko INHOPE-a na međunarodnom planu sa i Interpolom i Europolom. Takođe, saraduju sa brojnim internet hotline servisima širom sveta, okupljenim u okviru INHOPE-a. Finansiraju ih članice ISPAl⁷⁶ i grantovi Evropske unije.

⁷³ Department of Education and Skills, Department of Children and Youth Affairs, Department of Communications, Energy and Natural Resources, Department of Justice and Equality, Internet Service Providers Association of Ireland, National Office for Suicide Prevention, Professional Development Service for Teachers (PDST).

⁷⁴ Za pregled drugih vrsta ilegalnih sadržaja koje treba prijaviti Hotline.ie pogledati na: www.hotline.ie/vhatioucanreport.php

⁷⁵ Dostupno na: <https://www.hotline.ie/publications/> Godišnji izveštaj za 2017. godinu dostupan je na: <https://www.hotline.ie/library/annual-reports/2018/hotline-annual-report-jan-dec-2017.pdf>

⁷⁶ Više na: <https://www.ispai.ie/>



Decisive Action. International Reach.

Hotline.ie Service provides an **anonymous** facility for Internet Users to report **suspected illegal content**, particularly Child Sexual Abuse Material, accidentally encountered **Online**, in a **secure and confidential** way.

Hotline.ie is run and funded by the Internet Service Providers Association of Ireland (ISPAI) whose members are determined to take measures to counter the use of their Internet facilities for such illegal purposes. It is also co-financed by the European Union's Connecting Europe Facility.

The Hotline works in collaboration with **An Garda Síochána** and it is overseen by the **Department of Justice and Equality** (Office for Internet Safety).

To ensure international reach, **ISPAI** is a founding member of **INHOPE** – the International Network of Internet Hotlines.

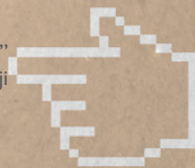
Quick Links:

- > [Report Suspected Illegal Content Now](#)
- > [Types of Illegal Content You Should Report](#)
- > [Advice on Internet Safety](#)

This website does not use cookies.

Hotline.ie radi u saradnji sa Nacionalnom policijom i službom bezbednosti Irske - An Garda Síochána'' i bavi se samo izveštajima koji se odnose na sumnjive ilegalne sadržaje na internetu, dok hitne situacije u kojima osobe mogu biti u neposrednoj opasnosti treba da budu prijavljene direktno An Garda Síochána-i. Hotline ne može da se uključi u proaktivnu potragu za nelegalnim sadržajem, u skladu sa procedurama dogovorenim sa vladom, i oslanja se na izveštaje korisnika interneta ili izveštaje koje šalju druge internet INHOPE članice. Hotline preduzima mere samo ako je prijavljeni online sadržaj ocenjen od strane *hotline* analitičara kao nezakonit, u skladu sa irskim zakonodavstvom. Brojni ISP potvrđuju da Hotline.ie ima ekspertizu i stručnost koja je visoko autoritativna u određivanju da li je ili nije prijavljeni sadržaj nezakonit prema irskom zakonu. Ako ISP primi obaveštenje za „skidanje neprimerenog sadržaja“ od Hotline.ie, brzo preduzima odgovarajuće mere, dok se dokazi zadržavaju za potrebe policijske istrage.

⁷⁷ Više na: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2005/act/20/enacted/en/html> i <http://www.justice.ie/en/JELR/Pages/Cybercrime>



Hotline.ie se posebno bavi materijalom seksualnog zlostavljanja dece na internetu ili aktivnostima koje se odnose na seksualno iskorišćavanje dece.

Uklanjanje neprimerenog sadržaja sa interneta o zlostavljanju dece je samo prvi korak. Dalji koraci uključuju: identifikovati i osigurati primenu procedura zaštite za decu žrtve zlostavljanja; identifikovati i počinioce privesti pravdi; uspostaviti dokazni postupak za sudove; seksualno zlostavljanje dece (fotografije/video zapisi) može biti dokumentovano dokazima koji se povezuju sa drugim krivičnim delima (dečiji seks turizam, trgovina decom itd.); borba protiv proizvodnje, distribucije i čak komercijalizacije neprimerenih sadržaja i onih namenjenih zlostavljanju dece; sprečavanje ponovne viktimizacije dece žrtava.

Od 5.789 prijavljenih slučajeva seksualnog zlostavljanja i seksualne eksploatacije dece, analitičari Hotline.ie su utvrdili da u 524 slučaja to, prema irskom zakonu, predstavlja seksualno zlostavljanje dece. Takođe, jedna od pet maskiranih web stranica posvećena je isključivo seksualnom zlostavljanju dece, i, u većini slučajeva, sadrži stotine fotografija i video zapisa. U periodu od 12 meseci 2017. godine ISPAI Hotline.ie oborio je rekord u velikom broju primljenih, obrađenih i istraženih prijava, sa značajnim povećanjem od 6% u odnosu na prethodnu 2016, do tada po evidencijama, rekordnu godinu. Štaviše, analitičari Hotline.ie su identifikovali 44% više prijava o seksualnom zlostavljanju dece nego 2016. godine⁷⁸.

Ciljevi Hotline.ie su da upravlja i održava uspostavljene visoke standarde, istovremeno nastavljajući da javnosti obezbedi sigurnu i poverljivu jedinicu za prijavljivanje, u skladu sa irskim i evropskim pravom; da prima prijave o sumnjivom nezakonitom sadržaju na svim internet uslugama (*web, e-mail, peer-to-peer, usenet* i sl.); procenjuje i preduzima odgovarajuće mere za otkrivanje identifikovanih nezakonitih materijala koji su smešteni, postavljeni ili obezbeđeni na internetu u okviru irske jurisdikcije, u saradnji sa svim relevantnim nacionalnim akterima, uključujući Gardaí; rade, zajedno sa internet industrijom i relevantnim akterima, kako bi se obezbedilo hitno i neodložno uklanjanje potencijalno ilegalnog sadržaja u Irskoj; unapređenje i maksimalno jačanje nacionalnih napora aktivnom podrškom INHOPE-u i obezbeđenje brzog odgovora na ilegalni materijal ugrađen izvan irske jurisdikcije; osigurava da se materijal koji sadrži seksualno zlostavljanje dece na internetu brzo uklanja iz internet postavki, pružajući svim ISP kvalifikovano obaveštenje za preuzimanje, nakon čega je pojedinačni ISP odgovoran za dalje postupanje; prikuplja, unosi i sastavlja statističke podatke o primljenim prijavama, karakteristikama nezakonitog sadržaja i obaveštava o preduzetim radnjama.

Na nacionalnom nivou, Hotline.ie koristi ove statistike za procenu efikasnosti usluga i dalju analizu i procenu trenutnih trendova, kako bi se prilagodili savremenim bezbednosnim pretnjama na dnevnom nivou.

⁷⁸ Izvor: <https://www.hotline.ie/library/annual-reports/2018/hotline-annual-report-jan-dec-2017.pdf>

Učešće mladih

Webwise savetodavni panel mladih (The Webwise Youth Advisory Panel)⁷⁹ se sastoji od 35 mladih iz cele Irske. Zajedno sa Webwise timom, panel mladih pomaže da se razviju na mlade orijentisani i ka podizanju svesti razvijeni resursi i kampanje o mladima i temama kao što su bezbedno korišćenje interneta i zlostavljanje. Panel mladih je takođe uključen u mentorstvo vršnjacima učenicima koji učestvuju u programu Ambasadorskog dana sigurnijeg interneta (Safer Internet Day Ambassador programme)⁸⁰. Ovaj program vršnjačke edukacije pomaže u obuci mladih za sprovođenje aktivnosti Dana sigurnijeg interneta u njihovim zajednicama.

Holandija

Centar za bezbedniji internet

Holandski centar za bezbedniji internet⁸¹ postoji radi promovisanja sigurnije i bolje upotrebe interneta i mobilnih tehnologija među decom i mladima.

Brojnim aktivnostima, centar za bezbedniji internet obraca pažnju na sigurno i odgovorno korišćenje *online* tehnologija i mobilnih telefona među decom i mladima u Holandiji. Od 2006. godine, Platforma za informaciono društvo (Platform for the Information Society - ECP) je funkcionisala kao centar za bezbedniji internet Holandije (Safer Internet Center), zajedno sa Expertisebureau Online Kindermisbruik⁸² (*helpline* servis Helpvanted.nl), a od 2015. godine i sa mrežnom organizacijom Mediawijzer.net⁸³. Centar je podržan od strane Evropske komisije

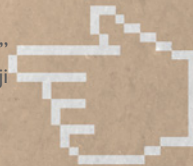
⁷⁹ Više na: <https://www.webwise.ie/news/join-the-webwise-youth-panel/>

⁸⁰ Više na: <https://www.webwise.ie/news/safer-internet-day-ambassador/>

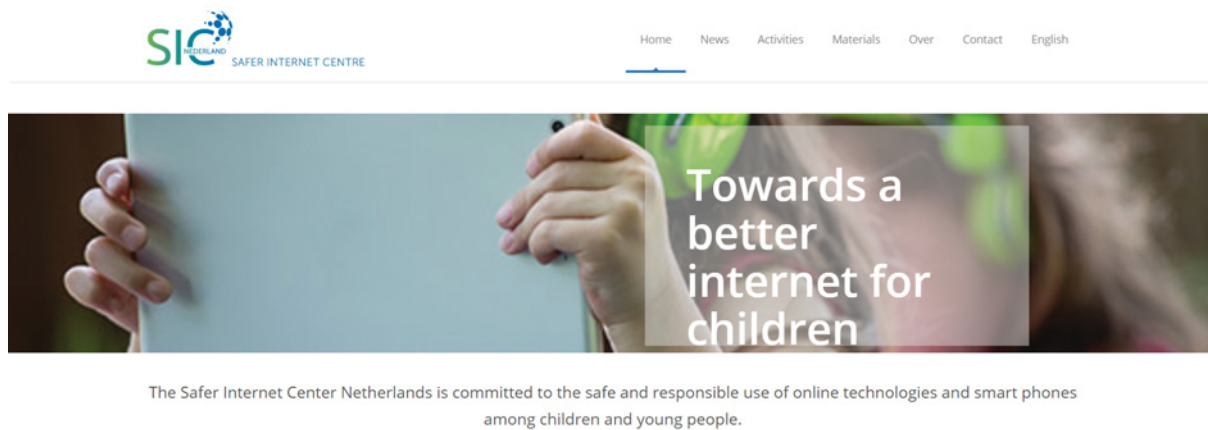
⁸¹ Više na: <https://saferinternetcentre.nl/wp-content/uploads/2015/09/Safer-Internet-Centre-NL-2018.pdf>

⁸² Agencija za ekspertizu zloupotrebe dece (Expertisebureau Online Kindermisbruik - EOKM) je nezavisna fondacija posvećena bezbednosti sve dece u Holandiji. Više na web stranici EOKM <https://www.eokm.nl/wie-zijn-wij/> i u dokumentu: <https://www.eokm.nl/wp-content/uploads/2018/08/EOKM-JAARVERSLAG-2017-S-DEF-zonder-foutjes.pdf>

⁸³ Mediawijzer.net je holandski centar ekspertize za medijsku pismenost. Ova mrežna organizacija, osnovana 2008. godine na vladinu inicijativu, ima za cilj povećanje medijske pismenosti među građanima i organizacijama. Mediawijzer.net je ekspertski centar koji povezuje aktivnosti različitih organizacija u oblasti medijske pismenosti i promovise saradnju među njima. Sve ove organizacije pokrivaju određenu oblast u okviru medijske pismenosti. Pored toga, Mediawijzer.net radi sa sve većim brojem mrežnih partnera. Od 2008. godine, više od 1.100 organizacija registrovano kao je mrežni partner. Među njima su biblioteke, škole, medijski producenti, muzeji, istraživački instituti, izdavačke kuće i brojni drugi. Članstvo u besplatnoj mreži omogućava ovim organizacijama da se međusobno upoznaju, razmene ekspertize i razviju nove inicijative. Više na: <https://www.mediawijzer.net/>



kroz Program za bolji internet za decu (Better internet for Kids program, DG Connect)⁸⁴ i ministarstvima za ekonomske poslove, pravdu i bezbednost, obrazovanje, kulturu i nauku.



Koordinator centra za bezbedniji internet je ECP, kao nezavisna platforma na kojoj se javni i privatni akteri okupljaju oko društvenih izazova. Sa partnerima iz vlade, internet industrije, različitih zainteresovanih strana, istraživača i obrazovne struke, ECP je posvećen tome da doprinosi obećavajućem i pouzdanom informacionom društvu u Holandiji kao i za povezivanje, jačanje i ubrzavanje inicijativa. Neki od ECP programa se fokusiraju na bezbedan internet za decu.

Javno-privatna partnerstva su glavna ekspertiza centra za bezbedniji internet u Holandiji. Holandski SIC ima dugu istoriju javno-privatnog partnerstva i uspeo je da angažuje ministarstva i privatne partnere bez ekskluzivnosti (svi se mogu pridružiti), usklađujući bezbednost, veštine, digitalnu pismenost, medijsku pismenosti i programe sajber bezbednosti na nacionalnom nivou. SIC je takođe iskusan u organizovanju velikih kampanja, velikih događaja i stručnih sesija.

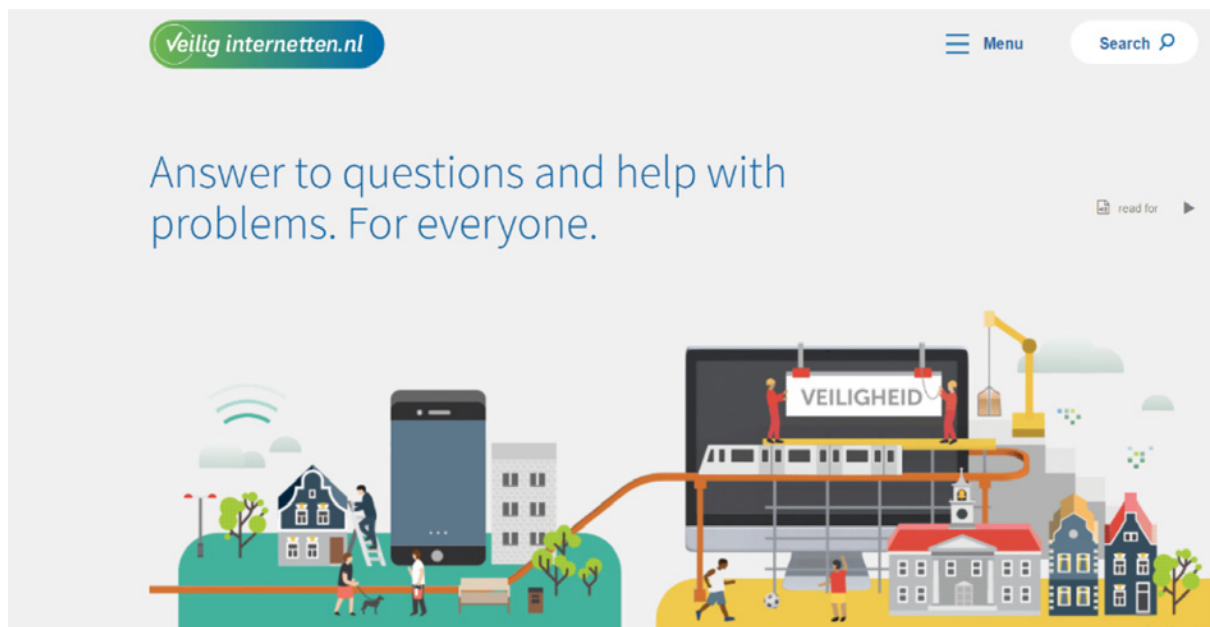
Ključni partneri holandskog centra za bezbedniji internet su: Ministarstvo ekonomije (zakon o telekomunikacijama i odgovornost u vezi sa internet industrijom), Ministarstvo bezbednosti i pravosuđa (cyber bezbednost i finansiranje *hotline* i *helpline* servisa), Ministarstvo socijalnog staranja (finansiranje *helpline* servisa), Ministarstvo

⁸⁴ Better internet for Kids program, DG Connect. Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/>

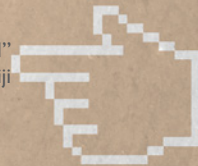
obrazovanja (finansiranje programa za medijsku pismenost). Sve relevantne nevladine organizacije i centri znanja učestvuju u ekspertskim grupama ili Savetodavnom odboru SIC. Pored toga, privatni partneri u sektoru telekomunikacija, svi najveći ISP, pružaoci mobilnih usluga i *hosting* sektor - podržavaju SIC, kako finansijski tako i kroz učešće u radnim grupama i Savetodavnom odboru.

Podizanje nivoa svesti

Veiliginternetten.nl⁸⁵ je web stranica na kojoj se mogu dobiti informacije, usmerenja i praktični saveti kako građani mogu da ostanu bezbedni na internetu. Tu su dostupne smernice o korišćenju WiFi, i društvenih medija i saveti o bezbednosti dece na internetu. Pogodna je za svakog holandskog građanina uzrasta od tri godine do onih u dubokoj starosti. Sajt je zajednička inicijativa Ministarstva ekonomije, Ministarstva bezbednosti i pravosuđa, Centra za nacionalnu kibernetičku bezbednost, ECP i poslovne zajednice.

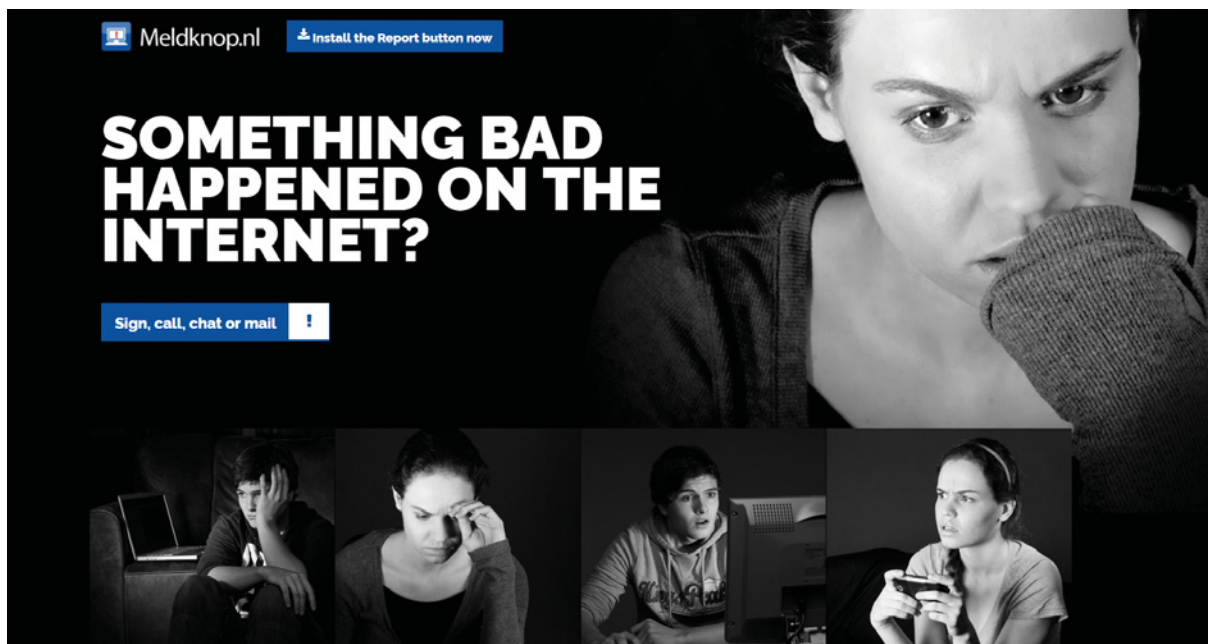


⁸⁵ Više na: <https://veiliginternetten.nl/>




Helpline

Meldknop.nl⁸⁶ je holandska linija za prijavljivanje ilegalnih sadržaja na internetu. Na ovoj web stranici su deci i mladima dostupne informacije i pomoć kod neželjenih iskustava na internetu, kao što su nasilje, seks, prevare i uznemiravanje. U zavisnosti od problema, web stranica ih vodi na pravo mesto za dobijanje pomoći (postoje linije za pomoć za nekoliko oblasti).



Meldknop.nl [Install the Report button now](#)

SOMETHING BAD HAPPENED ON THE INTERNET?

[Sign, call, chat or mail](#) 

Four smaller images showing people using devices: a man at a laptop, a woman looking thoughtful, a man at a computer, and a woman on a mobile phone.

Na Meldknop.nl servisu mogu se pronaći brojne informacije i dobiti pomoć i podrška u korišćenju interneta. Web stranica je dostupna u bilo koje doba dana. Korisnici se ohrabruju da se prvo informišu na ovoj web stranici u vezi sa svojim problemom. Na ovom sajtu deca i mladi mogu da pozovu ili da koriste *live chat*, kako bi izložili svoje brige i dobila adekvatnu podršku (plavi okvir na web stranici). Klikom na okvir otvara se polje sa pitanjem da li se prijavljuje neželjeni sadržaj ili traži pomoć, u kom slučaju se upućuje na izbor iz brojnih ponuđenih kate-

⁸⁶ Više na: <https://www.meldknop.nl/>

gorija kao što su: bullying (pretnje, diskriminacija, gnusni filmovi, svađe i ogovaranje, društvene mreže), sex (pornografska osveta⁸⁷/revenge porn, grooming, dečija pornografija, podvođenje/loverboys, sexting i webcamming, ucenjivanje nagim fotografijama), scam (žrtve hakovanja, krađa identiteta, biti haker, internet prevare, phishing) i problematični slučajevi (online izazovi, stranci/nepoznate osobe, lažne modeling agencije, uhođenje/stalking, foto i video zlostavljanje).

Prema jednoj od najnovijih studija, koja je predstavljena na Dan bezbednijeg interneta (6. februara 2018. godine) podaci pokazuju da je jedan od šest holandskih mladića počinio neku vrstu krivičnog dela na internetu, bilo namerno ili ne. Za mlade uzrasta od 16 do 17 godina ovaj procenat iznosi 33%. Ovo se odnosi na aktivnosti kao što je hakovanje, pretvaranje da su neko drugi kako bi dobili poverljive informacije, online pretnje ili ilegalno preuzimanje filmova bez plaćanja. U ovoj grupi mladih, skoro 14% njih je hakovalo ili bi to razmotrilo ukoliko bi im se ukazala prilika⁸⁸.

Ukoliko deca i mladi na web stranici helpline servisa ne dobiju odgovore, biće, što je pre moguće, upućeni na odgovarajuću organizaciju. Tamo mogu (anonimno) ispričati svoju priču, zatražiti savet ili prijaviti svoj problem. Ta organizacija će zajedno sa decom tragati za rešenjem. U ozbiljnim slučajevima izvršiće se prijava policiji. Na web stranici nalazi se upozorenje da su lažne prijave policiji kažnjive.

Sve pridružene organizacije u Meldknop.nl tretiraju lične podatke i informacije dece i mladih kao poverljive. U nekim od organizacija mogu se anonimno ispričati sopstvena lična priča ili napraviti prijava štetnog sadržaja. Deca i mladi su upoznati da, ako iskoriste takvu mogućnost, neće moći da budu kontaktirani nakon toga. Zato im se nudi i mogućnost da ipak ostave e-mail adresu (ili druge podatke).

Za teme vezane za probleme seksualne prirode, Meldknop.nl upućuje se na web stranicu Helpwanted.nl⁸⁹ gde deca i mladi do 25 godina, kao i roditelji/edukatori mogu pronaći pomoć ili uspostaviti kontakt u vezi sa seksualnim zlostavljanjem na internetu. Stranica klikom na levu strelicu vodi na sadržaje namenjene deci, a klikom na strelicu desno na sadržaje za mlade, koji se razlikuju u skladu sa uzrastom. Chat sekcija je dostupna od ponedeljka do petka u periodu od 16.00 to 19.00 časova. Deca i mladi mogu podneti online prijavu štetnog sadržaja i zatražiti praktične savete. Takođe, mogu razgovarati sa savetnicima. Pored toga, dostupne su informacije o temama kao što su sexting, grooming i seksualno iznuđivanje/sexortion. Tu je i telefonska linija za vaspitače **020 2615275**. Nastavnici mogu zatražiti paket e-lekcija ili class chat.

⁸⁷ Pornografska osveta - postavljanje, u svrhu osvete, fotografija ili video zapisa online, koji sadrže golo telo druge osobe, najčešće kreirane tokom intimnih trenutaka, ili objavljivanje tih sadržaja na društvenim mrežama, uz odbijanje da se uklone

⁸⁸ Izvor: <https://saferinternetcentre.nl/wp-content/uploads/2015/09/Safer-Internet-Centre-NL-2018.pdf>

⁸⁹ Više na: <https://www.helpwanted.nl/>



HELPWANTED.nl
meld online seksueel misbruik

< KINDEREN

JONGEREN >

MAIL MET ONS **CHAT MET ONS**

Helpwanted is for young people under 25. The chat is open from Monday to Friday -16:00 to 19:00

Victim of grooming? | Have you seen child porn? | Spread your nude photo?

Meldknop.nl predstavlja inicijativu Bezbednog interneta (Safe internet) u saradnji sa Meldpunt Kinderporno.⁹⁰ Meldknop.nl je inicijativa i Veiliginternetten.nl u saradnji sa Stručnom službom za online zlostavljanje dece (Expertisebureau Online Kindermisbruik⁹¹). Trenutno su pridružene i organizacije koje odgovaraju na zahteve za pomoć mladima: Helpwanted.nl⁹² (online zlostavljanje dece), De Kindertelefoon⁹³ (telefon za decu), Vraaghedepolitie.nl⁹⁴ (policija), MiND⁹⁵ (mentalno zdravlje) i Pestweb⁹⁶ (nasilje).

Sedište *Child Helpline International*⁹⁷, međunarodne mreže dečijih savetodavnih linija za pomoć je u Holandiji, u Amsterdamu. Child Helpline International je organizacija koja ima 178 članica iz 146 zemalja. Preko rada ove mreže koordinišu se informacije, stavovi, znanja i podaci članica, partnera i spoljnih izvora. Ovaj izuzetni resurs koristi se za pomoć i podršku sistemima za zaštitu dece na globalnom, regionalnom i nacionalnom nivou, kao i za pomoć članicama u zagovaranju prava dece i prilici da se njihov glas čuje.

⁹⁰ Više na: <https://www.meldpunt-kinderporno.nl/>

⁹¹ Više na: <https://www.eokm.nl/>

⁹² Više na: <https://www.helpwanted.nl/>

⁹³ Više na: <https://www.kindertelefoon.nl/>

⁹⁴ Više na: <https://www.vraaghedepolitie.nl/>

⁹⁵ Više na: <https://wijzijnmind.nl/>

⁹⁶ Više na: <https://www.pestweb.nl/>

⁹⁷ Više na: <https://www.childhelplineinternational.org/child-helplines/>

Meldformulier

Contact

Heb je vragen of opmerkingen? Laat het ons weten via ons contact formulier.

Je ontvangt snel een reactie van ons.

Let op: het contactformulier is niet bedoeld om een melding te maken van online seksueel misbruik! Dit kan je alleen melden op de meldpagina van Helpwanted.

Pers

Voor persberichten en contact met de woordvoerder kijk [hier](#).

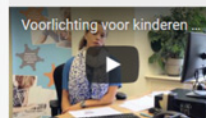
Naam

E-mailadres *

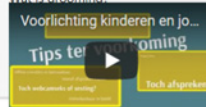
Vraag of opmerking

Indien je contact op wilt nemen met Helpwanted vragen wij je toestemming om je persoonsgegevens te verwerken zodat wij je een antwoord kunnen sturen op je bericht. In de privacyverklaring op onze website wordt uitgelegd hoe je gegevens worden verwerkt. Deze kan je hier lezen: [Privacyverklaring](#). Je kan

DIRECT MELDEN



Wat is grooming?



Wat is sexting?



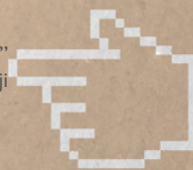
Svake godine, deca širom sveta upućuju više od 20 miliona individualnih poziva za pomoć. Sve do osnivanja Child Helpline International 2003. godine, helpline servisi su obavljali svoj značajan posao u izolaciji i bez pristupa jedan drugom. Sada rade zajedno, svakodnevno, kako bi glasovi dece bili preneti kreatorima politika, osiguravajući da svet sasluša ove glasove.

Hotline

Meldpunt ter bestrijding van Kinderpornoografie op Internet⁹⁸ - Centar za izveštavanje o dečijoj pornografiji je linija za borbu protiv dečije pornografije na internetu kao deo stručnog odbora Online Kindermisbruik⁹⁹ (Online Child Abuse Expertise Agency - EOKM). EOKM, koji se može kontaktirati putem telefona **020 261 52 32**, je nezavisna privatna fondacija koju je zvanično otvorilo Ministarstvo bezbednosti i pravosuđa u junu 1996. godine i koja je posvećena borbi protiv online seksualnog zlostavljanja i seksualne eksploatacije dece. Glavni cilj ovog servisa je da doprinese smanjenju

⁹⁸ Više na: <https://www.meldpunt-kinderporno.nl/>

⁹⁹ Više je: <https://www.eokm.nl/>



distribucije materijala o zlostavljanju dece putem interneta. Javnost koja nailazi na ilegalni sadržaj na internetu može to prijaviti *online* (anonimno) Meldpunt Kinderporno.¹⁰⁰ Na stranici se jasno ističe crveno okruglo polje gde se klikom na njega vrši prijavljivanje tako što se unose URL adrese ukoliko je osoba koja prijavljuje pretragom naišla na fotografiju ili video (mogući) materijal seksualnog zlostavljanja dece. Na ovaj način, korisnici interneta doprinose istrazi počinitelaca i žrtava i uklanjanju materijala sa interneta. *Hotline* godišnje obrađuje desetine hiljada prijava.

EOKM je povezan sa INHOPE, i stoga, i EOKM i Centar za izveštavanje o dečijoj pornografiji slede Kodeks prakse INHOPE. EOKM blisko saraduje sa policijom. Na sajtu EOKM mogu se naći, između ostalog, baze znanja sa svim vrstama publikacija o seksualnom zlostavljanju dece i informacije o drugim projektima EOKM. Pored Meldpunt Kinderporno, programi Helpvanted.nl i Stop it now! smešteni su u EOKM.

Telefonska helpline „*Stop it Now!*“¹⁰¹ nudi besplatnu i anonimnu pomoć osobama koje imaju seksualna osećanja prema deci i/ili preuzimaju sa interneta dečju pornografiju. Ljudi koji sumnjaju da neko ima takva osećanja u njihovom okruženju takođe mogu doći na ovu web stranicu. Svrha Stop It Now! je sprečavanje seksualnog zlostavljanja dece kroz pomoć i podršku. Do linije za pomoć može se doći putem pozivanja broja **0800 2666436**.

Meldpunt Kinderporno op Internet

Zoeken

Wat melden? Melden. En dan? Hulp nodig? Over ons hash database

Hier melden

Ieder kind heeft recht op bescherming tegen (online) seksueel misbruik.

Meld kinderporno op internet hier.

Hier melden

¹⁰⁰ Više na: <https://www.meldpunt-kinderporno.nl/>

¹⁰¹ Više na: <https://downloaders.stopitnow.nl/>

Na web stranici Meldpunt Kinderporno u sekciji: Prijava. Šta dalje? - postavljen je jednostavan šematski prikaz sa koracima nakon prijavljivanja, uz narativni sadržaj, kao informacija osobi koja prijavljuje šta se dešava dalje sa njenom prijavom (šema je dostupna samo na holandskom jeziku).¹⁰²

Hotline servis priprema oko 30.000 prijava godišnje, sa veoma malim timom. Ovo je ogroman broj slučajeva za rešavanje, i stoga je SIC izuzetno ponosan što je uspeo da doprinese da se ukloni ovaj neprikladan materijal sa interneta što je brže moguće.

Meldpunt, inače, primenjuje sledeće vodeće principe za podršku dobrobiti svog osoblja: niko ne radi sam u kancelariji, koliko god je to moguće i ostvarivo; svi članovi tima ujutru zajedno rade na prijavama, i tako se polovina dana troši na prijave, a druga polovina dana na ostale zadatke; svi članovi tima rade ceo dan i tako svi troše podjednako vreme na prijave; svi zaposleni rade sa prijavama, tako da se niko ne oseća isključeno.¹⁰³

Panel mladih

Panel mladih (Digiraad¹⁰⁴) sastoji se od 15-ak mladih entuzijasta uzrasta od 15 do 22 godine, čija je misija osvešćivanje mladih i njihovo informisanje o sigurnom korišćenju interneta. Ovi mladi *digital natives*¹⁰⁵ se redovno sastaju kako bi razgovarali o digitalnom svetu i načinu na koji mladi mogu i treba da budu informisani o njemu. Članovi Panela mladih nastupaju kao svojevrsni ambasadori u zemlji i inostranstvu kako bi temu bezbednog interneta za decu stavili na javnu agendu i skrenuli pažnju na to kako možemo pomoći mladima sa pravim znanjem i veštinama za korišćenje interneta i drugih digitalnih tehnologija. Oni pružaju savete, iniciraju, pokreću i učestvuju u diskusijama sa kompanijama i vladom. Sarađuju sa centrom za bezbedniji internet (SIC) kroz različite aktivnosti: prave video prezentacije, proveravaju pripremljene materijale za podizanje nivoa svesti, savetuju SIC partnere o sadržaju za mlade, daju doprinos u diskusijama i seminarima SIC i/ili partnera i daju savete ministarstvima.

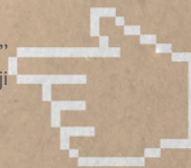
Digiraad je osnovan 2006. godine od strane samih mladih i potpada pod Digibewust program (deo Digivaard& Digiveilig programa) koji finansiraju Ministarstvo za ekonomske poslove i veliki broj velikih kompanija (vidi www.digibewust.nl i www.digivaarddigiveilig.nl). Kao omladinski panel, Digiraad je takođe deo programa Evrop-

¹⁰² Više na: <https://www.meldpunt-kinderporno.nl/melden/>

¹⁰³ Hotlines: Responding to reports of illegal online content. A guide to setting up an internet hotline. (2016). Mobile Alliance Against Child Sexual Abuse Content – GSMA. Dostupno na: https://www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2012/03/GSMA_Inhope-brochure2016_Web.pdf

¹⁰⁴ Više na: <https://saferinternetcentre.nl/digiraad/>

¹⁰⁵ Osoba koja je rođena ili odgajana u doba digitalne tehnologije i tako upoznata sa kompjuterima i internetom od najranije dobi.



ske komisije Za bezbedniji internet, koji zahteva da svaka država članica ima panel mladih koji ih savetuje o bezbednom internetu. Na ovaj način mladima se daje prostor i mogućnost da učestvuju i utiču na odluke o njihovom životu na internetu.

U poslednjih nekoliko godina Digiraad je uticao na milione mladih: davali su svoje mišljenje na kongresima i seminarima, pisali izveštaje za ministra ekonomskih poslova i učestvovali u predstavljanju izveštaja na nacionalnoj televiziji. Posebno su istakli teme kao što su: privatnost, sigurnost, sloboda izražavanja i preduzetništvo. Pregled onoga što je Digiraad uradio, fotografije i druge zabavne stvari mogu se naći na njihovoj Facebook stranici: www.facebook.com/dedigiraad

Finska

Centar za bezbedniji internet

Finski centar za bezbedniji internet (Finnish Safer Internet Centre - FISIC) uspostavljen je radi promovisanja sigurnijeg i boljeg korišćenja interneta i mobilnih tehnologija među decom i mladima.

FISIC sprovodi aktivnosti sa dobro uspostavljenom mrežom brojnih zainteresovanih strana, koja uključuje javni i privatni sektor, kao i civilno društvo, kroz akcije koje osnažuju i štite korisnike na internetu, u cilju obezbeđivanja da on postane pouzdano i bezbedno okruženje. FISIC je zajednički projekt tri pojedinačne organizacije: Nacionalni audiovizuelni institut (National Audiovisual Institute - KAVI),¹⁰⁶ Save the Children Finland (SCF)¹⁰⁷ i Mannerheimska liga za dečju zaštitu (Mannerheim League for Child Welfare - MLL).¹⁰⁸ Svaka organizacija ima utvrđenu ulogu u finskom društvu i jake nacionalne i međunarodne odnose. Glavni nacionalni podržavalac ovog programa je finsko Ministarstvo kulture i obrazovanja. Program sa 50% sredstava finansira Evropska komisija.

Neke od aktivnosti uključuju sledeće: do sada je uključeno više od 80 organizacija koje su učestvovala u radu FISIC. Tokom Nedelje medijske pismenosti, svake godine učestvuje više od 2.000 institucija na lokalnom nivou, kao što su centri za dnevni boravak, omladinski centri, škole, biblioteke itd. Takođe, tokom Finske nedelje igre, bude organizovano više od 300 lokalnih događaja. U vreme održavanja Foruma za medijsko obrazovanje, uključiti

¹⁰⁶ Više na: <https://kavi.fi/en>

¹⁰⁷ Više na: <https://www.pelastakaaalaset.fi/en/frontpage/>

¹⁰⁸ Više na: <https://www.mll.fi/tietoa-mllsta/welcome-mannerheim-league-child-welfare/>

se preko 80 stručnjaka iz oblasti medijskog obrazovanja. 250 poseta školama i radionica za roditelje organizovano je sa 15.000 učesnika širom zemlje.

U okviru FCIS uspostavljeno je preko 1.000 kontakata za pomoć u vezi sa online medijima putem chat, telefonskim putem ili elektronskom poštom, a finski hotline Nettivihje godišnje primi i obradi više od 4.000 prijava. Takođe, više od 40.000 pojedinačnih fotografija/video zapisa se godišnje obrađuju u ICCAM bazi podataka (ili ekvivalentu). Pored navedenog, prima se godišnje preko 150 informativnih poruka koje se dele *offline* ili *online* o CSAM/CSEM i drugi seksualni, eksploatativni materijal gde su uključena deca, a sprovodi se i preventivni program samopomoći „Ja preuzimam odgovornost“ za osobe koje imaju interes za decu (potencijalni seksualni prestupnici/seksualni prestupnici).

FCIS izrađuje godišnji izveštaj o nezakonitim i tzv. „sivim oblastima“ fotografija na kojima su deca. Bolje razumevanje i analiziranje podataka o ilegalnim CSAM i eksploatativnom seksualnom materijalu (poznatom pod imenom *Grey Area Images*) se kasnije koristi kao osnova za savetovanje i zagovaranje.

Godišnje se organizuje preko 20 nacionalnih ili međunarodnih događaja o sprečavanju proizvodnje i konzumiranja CSAM/CSEM i drugog seksualnog, eksploatativnog materijala o deci. Više od 300 stručnjaka godišnje učestvuje na *hotline* događajima i tako je znanje o rizicima vezanim za seksualno uznemiravanje, zlostavljanje i eksploataciju dece putem digitalnih tehnologija enormno povećano, a svest o načinima i alatima za zaštitu dece na internetu se unapređuje i značajno podiže.

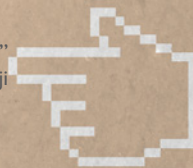
Podizanje nivoa svesti

Cilj Centra za podizanje nivoa svesti¹⁰⁹ je podizanje nivoa svesti i kompetencija građana u stvaranju boljeg i sigurnijeg interneta i drugih digitalnih okruženja. Centar organizuje kampanje za podizanje nivoa svesti i razvija materijale i alate za njihovo širenje. Međusektorski dijalog i partnerstva sa nacionalnim organizacijama i bliska saradnja sa akademskom istraživačkom zajednicom su neophodni za postizanje ovih ciljeva.

Jedan od glavnih proizvoda napora za podizanje nivoa svesti Centra za bezbedniji internet je godišnja Nedelja medijske pismenosti (Media Literacy Week - MLW)¹¹⁰ koja uključuje kampanju za Dan sigurnijeg interneta (Safer Internet Day - SID).

¹⁰⁹ Web stranica Centra za podizanje nivoa svesti dostupna na: <https://www.mediataitokoulu.fi/index.php?lang=fi>

¹¹⁰ Očigledno je da je izvanredan obrazovni sistem Finske, koji mnogi smatraju jednim od najboljih u svetu, ima važnu ulogu u unapređenju bezbednosti dece na internetu, imajući u vidu da je medijsko obrazovanje prvi put našlo svoje mesto u finskom nacionalnom nastavnom planu i programu još davne 1972. godine, što je bio prvi takav primer u svetu. U novije vreme Finska je počela da posvećuje veću pažnju



Looking to the Future - Come and design media education policies together



National policies for media education will be updated this year. Welcome to participate in the preparatory work and share your views on the future of media education.

[Read more: Looking to the Future - Come and design media education policies together](#)

ORDER PRINTED BROCHURES FOR FREE



Report the event to the European Media Literacy Week!



EUROPEAN
MEDIA

NEW TASKS



Februara meseca 2019. godine ova manifestacija održana je po sedmi put. Nedelja medijske pismenosti se planira i sprovodi zajedno sa oko 50 partnera i akcije se sprovode u različitim obrazovnim institucijama. FISIC takođe, svake godine u novembru mesecu, koordinira Dan nordijske igre (Nordic Game Day), u nastojanju da promoviše tzv. „game literacy“ kroz stotine lokalnih događaja. Pored toga, centri za podizanje nivoa svesti organizuju godišnji Forum za medijsko obrazovanje (Media Education Forum) kojim podržavaju nacionalnu međusektorsku saradnju i partnerstva. Centar za podizanje svesti svake godine kreira ili promoviše nekoliko kampanja, kao i obrazovne materijale i događaje, primenjujući okvir i na načela utvrđena Konvencijom o pravima deteta, sa ciljem stvaranja uslova koji će deci i mladima omogućiti bezbedno učešće u informacionom društvu i njihove pripreme da postanu aktivni građani koji imaju osećaj društvene odgovornosti.

Centar za podizanje nivoa svesti je, takođe, odgovoran za koordinaciju celog Finskog centra za bezbedniji internet.

medijskoj pismenosti dece na najranijem uzrastu, tako da je poseban nastavni plan i program za to uveden 2016. godine. Taj nastavni plan i program ne postavlja obavezne rezultate za decu, ali sadrži obavezujuće smernice za njihove vaspitače. Medijska pismenost nikada nije tretirana kao zaseban predmet obrazovne politike u Finskoj, ona je, naprotiv, uvek bila integrisana u druge predmete kroz interdisciplinarni pristup u okviru nastavnog plana i programa.

Helpline

Glavni cilj finske *Helpline*,¹¹¹ koja funkcioniše u okviru Mannerheim League for Child Welfare je da odgovori na online pitanja i telefonske pozive dece i roditelja vezano za upotrebu interneta od strane dece. Broj namenjen deci i mladima je **116 111**, a broj za roditelje je **0800 922 77**. Brojevi su dostupni svaki dan u godini, od ponedeljka do petka u periodu od 14.00 do 20.00 časova i od subote do nedelje u periodu od 17.00 do 20.00 časova. Poziv je potpuno besplatan i ne snima se. Na web stranici, deca i mladi se podstiču da je preporučljivo podeliti sve vrste pitanja, događaja i briga. Govor ili pisanje olakšavaju osećanja, a *Helpline* nudi upravo to, pozivanjem broja ili pisanjem tekstualnih poruka ili korišćenjem *chat* opcije. Odrasli volonteri imaju dovoljno vremena na raspolaganju da slušaju i čitaju, i deca i mladi se pozivaju da se obrate bilo kog dana u godini, o bilo kom problemu ili situaciji, te da je obraćanje potpuno anonimno.

Roditelji i deca mogu dobiti savete o tome kako se nositi sa štetnim kontaktom (*grooming*), sa *cyberbullying* i štetnim sadržajem (*harmful content*), te neugodnim ili zastrašujućim iskustvima korištenja online tehnologija. Svi angažovani volonteri prolaze osnovnu obuku pre nego što se uključe u rad *Helpline*. Volonterima se takođe nudi obuka o pitanjima bezbednosti na internetu i opremljeni su *online* materijalom za podršku o bezbednosti na internetu.

Volonteri su odgovorni za pozive, *web* poruke i *chat*. Oni su odrasli stariji od 25 godina i imaju veoma različito obrazovanje i radna iskustva, ali su obučeni za rad na poziv, tj. za slušanje i razgovor sa decom i mladima. Oni nemaju gotova rešenja za probleme, ali zajedno sa njima deca i mladi mogu pronaći rešenja za različite probleme.

Helpline vodi statističke dnevnik za svaki poziv, poruku i *chat*. Međutim, statistika ne otkriva identitet ni jednog deteta ili mlade osobe. Dežurna osoba zapisuje samo uzrast i pol pozivaoca, kao i predmet poziva u prirodu – npr. „poziv od kuće“. *Helpline* ove informacije koristi samo kada želi da prikaže gde je deci i mladima potrebna pomoć odraslih. Čak i tada, govori se samo uopšteno: „Prošle godine, hiljadu dece i mladih su se obratili *Helpline*-u ...“ *Helpline* može, takođe, da koristi pisma primljena u tekstualnim porukama i diskusije u okviru *chat*-a za istraživačke svrhe. Oni se tretiraju anonimno i nemoguće je identifikovati decu i mlade.

Na *web* stranici *Helpline* korisnici mogu koristiti odeljke koje nude informacije o seksualnosti, međuljudskim odnosima, umu i telu, zatim *webu* i medijima, kao i kako da participiraju, ali im se nudi i pomoć i podrška. Takođe, kroz jasno vidljive banere im se nudi da pozovu, pišu ili koriste *chat*.

¹¹¹ Više na: <http://www.mll.fi/nuortennetti>





Welcome to Youth!

Support and Doing, Information and Discussions.

[Call, Write, Chat](#)
[Chat](#)
[Participate](#)

Hotline

Save the Children Finland (SCF) je važan akter u zaštiti dece u digitalnim medijima u Finskoj. Kroz edukacije i obuke, SCF unapređuje razumevanje i povećava znanje dece i adolescenata o bezbednom ponašanju na internetu kao i o stručnjacima koji rade s decom.

SCF održava internet Hotline *Nettivistijehje*¹¹² koja ima za cilj da promoviše i ubrza uklanjanje nezakonitih materijala na internetu koji sadrže ili prikazuju seksualno zlostavljanje dece. *Nettivistijehje* ima za cilj da zaštiti prava deteta i spreči njegovu ponovnu viktimizaciju. Prijava se može poslati anonimno. Kako *Nettivistijehje* nije državni organ u Finskoj, to umnogome olakšava prijavljivanje ilegalnih sadržaja ili aktivnosti.

Finski *hotline* servis čine četiri savetnika. Jedan od savetnika je viši savetnik i *hotline* servis-menadžer; svi savetnici učestvuju u radu na analizi *hotline*. Jedinica ima široku ekspertizu, kao što je zaštita dece, primena kognitivno-bi-

¹¹² Više na: <https://www.nuortennetti.fi/>

[Become a monthly donor](#)[Join as a member](#)[Become a volunteer](#)[Know the rights of the child](#)[CONTRIBUTE](#)[front page](#) / [Our work in Finland](#) / [Child protection and online tips](#)

heviortalne psihoterapije usmerene na trauma (trauma-focused cognitive behavioural psychotherapy), kao i primena teorije obrazovanja i medijske pismenosti (education theory i media literacy). Svaki savetnik ima veliko radno iskustvo i master diplomu u odgovarajućim naučnim oblastima. Iako je jedinica prilično mala, ostvarila je značajan rad i međunarodnu saradnju.

Analitičari *Nettivistih* obradili su preko 4.000 prijava¹¹³, koje su sadržale gotovo 50.000 pojedinačnih fotografija ili video zapisa u 2017. godini. Informacije o svim prijavama o seksualnom materijalu sa prikazom dece prijavljeni su vlastima. Sadržaj je kategorizovan u četiri dela. Broj tzv. „čvrstih“ prijava je visok; 66% prijava uključivalo je CSAM, 10% su bile sumnjive seksualne fotografije vezane za decu ili mlade, 16% materijala više nije bilo na mreži, 8% je uključivalo materijal koji nije nezakonit, ali je sadržao materijal koji je bio analiziran kao seksualni materijal odrasle osobe. Najveći deo – 93% CSAM uključivao je decu pred-adolescentnog uzrasta, 4% je sadržalo decu koja su bila na uzrastu odojčadi, a 3% fotografija prikazivalo je decu u adolescentnom uzrastu. Upoređivanjem podataka iz prethodnih godina (2015-2016), uočljivo je da je količina fotografija koje sadrže mlađu decu ravnomerno narasla.

Finski *hotline* je nezavisno evaluiran u 2016. godini i utvrđeno je da je u skladu sa zahtevanim standardima i procedurama utvrđenim u programu osiguranja kvaliteta INHOPE (Quality Assurance program). Radu *Nettivistih* 2016. godine dodeljen je sertifikat o kvalitetu. U 2017. godini Ministarstvo pravde, za 15 godina upornog rada na

¹¹³ Izvor: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/portal/practice/hotlines/detail?articleId=3917206>



#TurvallisestiVerkossa

Child protection and online tips

The online tip is a hint service that allows anyone to report an illegal activity on child sexual abuse on the Internet. Illegal activities include, for example, sexual images and videos of underage children and young people.

Report a sexual attraction to a minor in digital media (grooming)

Report child sexual abuse material

A young or caregiver should report if the minor's nudity or video has gone around the internet

Report commercial sexual exploitation of children (trafficking in human beings)

Our work in Finland	▼
adoptions	>
The Regional Offices	>
Cookies for Life	>
Father in life	>
Development in Finland	>
Lawyer service	>
Protecting children in digital media	▼
Web Tip	

sprečavanju seksualnog zlostavljanja i eksploatacije dece na internetu, dodelilo je ovom *hotline* servisu nagradu. *Hotline* je dobitnik i finske Nacionalne nagrade za prevenciju kriminala u 2017. godini.¹¹⁴

Nettivist je deo INHOPE-a. Ovaj *hotline* servis omogućavaju svakom *web* korisniku da prijavljuje *online* sadržaje (fotografije, video zapise) ili aktivnosti vezane za seksualnu eksploataciju i zlostavljanje dece. Svaki sadržaj ili aktivnost za koje se smatra da su nezakoniti mogu se prijaviti anonimno. Rad *Nettivist*-a se sastoji od dnevne procene, klasifikacije i analize prijava, uz korišćenje najsavremenijih sistema tehnologija, uspostavljenih prema međunarodnim kriterijumima.

Nettivist prenosi informacije Nacionalnom birou za istrage Finske o svim materijalima i aktivnostima za koje njegovi analitičari procenjuju da su potencijalno ilegalne kako bi mogle da se preduzmu odgovarajuće mere. Informacije o materijalu koji se nalazi izvan Finske, za koje postoji sumnja da je nezakonit, prosleđuju se dotičnoj zemlji putem mreže INHOPE. Ovo omogućava dalje preduzimanje mera i brzo uklanjanje CSAM.

¹¹⁴ Više na: https://www.saferinternetday.org/home?p_p_id=101&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&_101_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_assetEntryId=2374564&_101_type=content&_101_groupId=167024&_101_urlTitle=finnish-hotline-is-awarded-the-finnish-national-crime-prevention-prize

Nettivistihje hotline servis aktivno promoviše korišćenje ispravne terminologije kada govori o CSAM, umesto da govori o, na primer, dečijoj pornografiji. Save the Children Finland i *hotline* tim su važan akter u zaštiti dece u digitalnim medijima u Finskoj. Ovaj *hotline* servis ima izuzetno široke mreže i dopire do svih značajnih aktera u oblasti *online* bezbednosti. *Hotline* ima redovne kontakte i saradnju i organizuje tematske ili konsultativne sastanke sa različitim zainteresovanim stranama. Nacionalni akteri sa kojima *hotline* saraduje uključuju vladine agencije, nevladine organizacije, univerzitete i poslovne subjekte (mobilne i internet operatere i pružaoce internet usluga, ISP).

Finski tim *hotline* servisa ima i druge značajne zadatke. Kroz edukaciju i obuku, poboljšava se znanje dece i mladih o sigurnom ponašanju na webu, a obuke su namenjene i profesionalcima koji rade sa decom. Tim iz *Nettivistihje hotline* servisa promoviše prava deteta pišući mišljenja u novinama i na blogovima, uključujući blog Save the Children Finland. Krajem 2017. godine, tim je počeo da istražuje o seksualnom uznemiravanju dece u vezi sa digitalnim medijima. Preko 3.000 dece iz cele Finske odgovorilo je na upit poslat u vezi sa istraživanjem. Rezultati istraživanja objavljeni su u septembru 2018. godine.

Save the Children Finland takođe održava preventivni *online* materijal za samopomoć, Otanvastuun.fi, za osobe koje su zabrinute za svoje seksualne interese, misli, osećanja ili akcije u vezi sa decom. U saradnji sa Helsinškim i Uusimaa bolničkim distriktom i Trening centrom za krivične sankcije, za Mielenterveistalo.fi¹¹⁵ je izrađen program za samopomoć za ljude koji su zabrinuti zbog svog seksualnog interesa za decu, koji je dostupan na toj web stranici¹¹⁶ gde se klikom dolazi na stranicu namenjenu ovim osobama.¹¹⁷

Učešće mladih

Učešće dece i mladih je uključeno u projektne aktivnosti kad god je to razumno: ne samo na jednom omladinskom panelu, već i u različitim grupama dece i mladih različitog uzrasta. Aktivnosti participacije mladih su uključene, na primer, u *Peer Student Programme* (Vršnjački studentski program), koji je implementiran u 90% finških škola i u programu *Online Peer Student Programme*, koji se sprovodi u volonterskim grupama mladih.

Kampanje podizanja nivoa svesti, kao što je Nedelja medijske pismenosti (MLV) i drugi rad na podizanju nivoa svesti, ohrabruje decu i mlade da aktivno učestvuju kako bi poboljšali svoje medijske veštine i preduzeli mere u pitanjima koja se tiču njihovih prava i dobrobiti u trenutnoj medijskoj kulturi.

¹¹⁵ Više na: <https://www.mielenterveistalo.fi/en/Pages/default.aspx>

¹¹⁶ Više na: <https://www.pelastakalapset.fi/tyomme-kotimaassa/lasten-suojelu-ja-nettivistihje/omahoito/>

¹¹⁷ Više na: <https://www.mielenterveistalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/seksuaalinen-kiinnostus-lapsiin/Pages/default.aspx>



Slovenija

Centar za bezbedniji internet

Slovenački centar za bezbedniji internet postoji radi promovisanja sigurnijeg i boljeg korišćenja interneta i mobilnih tehnologija među decom i mladima. To je nacionalni projekat za promociju i obezbeđenje boljeg interneta za decu. Sufinansiran je od strane Evropske unije u okviru Programa za povezivanje Evrope, a deo sredstava dolazi od Ministarstva za javnu upravu, koje je i pokrovitelj centra. Projekat vodi konzorcijum partnera koji koordinira Fakultet društvenih nauka Univerziteta u Ljubljani, Akademska i istraživačka mreža Slovenije (Arnes), Slovensko udruženje prijatelja mladih (ZPMS) i Informativni i savetodavni centar za mlade Slovenije (MISSS).

Centar za bezbedniji internet u Sloveniji ima tri komponente: Centar za podizanje nivoa svesti Safe.si, *Helpline* „Tom telefon“ i *Hotline* „Spletno oko“. Web stranica je veoma pregledna i jednostavna za korišćenje, prilagođena deci i mladima.

Objedinjeni izveštaj za period od 2016. do 2018. godine o aktivnostima Centra za bezbedniji internet Slovenije veoma je informativan i uključuje aktivnosti svih njegovih komponenti. Dostupan je na slovenačkom jeziku.¹¹⁸

Podizanje nivoa svesti

Kao centar za podizanje nivoa svesti, Safe.si¹¹⁹ Slovenije podiže svest svojih pet ciljnih grupa o sigurnom i odgovornom korišćenju interneta i novih tehnologija. Cilj projekta je da deci, mladima, roditeljima, nastavnicima i socijalnim radnicima pruži znanje i alate za vođenje, osnaživanje i pomoć deci i mladima u digitalnom svetu. Centar za podizanje svesti pozicioniran je kao ključna baza resursa i znanja za korišćenje interneta i mobilnih tehnologija kod dece u Sloveniji. Snažna mreža nacionalnih aktera podržava Centar i obezbeđuje širenje obrazovnih materijala, informacija i saveta. Centar inicira, koordinira i učestvuje u širokom spektru aktivnosti i inicijativa u cilju podizanja nivoa svesti u ovoj oblasti.

Postoji veliko interesovanje među slovenačkim školama da učestvuju u obukama i radionicama o bezbednosti na internetu za različite ciljne grupe. Safe.si je od 2007. godine aktivno uključen u edukaciju mladih, roditelja i nastavnika o mogućnostima i potencijalnim rizicima korišćenja interneta. To je najpriznatija institucija u Sloveniji koja se bavi

¹¹⁸ Izveštaj je dostupan na: https://safe.si/sites/default/files/koncno_porocilo_2016_-_2018.pdf

¹¹⁹ Više na: <https://safe.si/>

obukama o bezbednosti na internetu, a škole često traže usluge Centra za podizanje svesti kako bi se poboljšalo znanje kako nastavnika, tako i učenika i njihovih roditelja kroz različite radionice i predavanja u tom centru.

Obeležavanje Safer Internet Day u 2019. godini bilo je pod sloganom „Together for a better internet“, a fokus je bio na digitalnom roditeljstvu.¹²⁰

Helpline

Deca, tinejdžeri, mladi i roditelji koji se nađu u potrebi ili teškoći vezanoj za korišćenje interneta ili mobilnih uređaja mogu pozvati potpuno besplatni telefonski broj – „TOM telefon“ 116 111.¹²¹ Ova helpline deluje u okviru Udruženja prijatelja mladih Slovenije (ZPMS). Osnovana je 1990. godine, a pet godina kasnije uspostavljena je nacionalna mreža koja povezuje oko 200 obučanih savetnika.¹²² Savetnici na liniji za pomoć su obučeni da daju ko-



¹²⁰ Više na: <https://www.betterinternetforkids.eu/web/slovenia/sid>

¹²¹ Više na: <http://www.e-tom.si/>

¹²² Mreža „TOM telefona“ se sastoji od 9 savetodavnih grupa koje deluju u Ljubljani, Mariboru, Murskoj Soboti, Slovenskim Konjicama, Velenju, Krškou, Idriji, Ajdovščini i Tolminu.



risne savete onima koji pozivaju, da ih vođeno usmeravaju kako bi im pomogli da sami reše probleme, ili da ih upute drugim institucijama koje mogu direktno da pomognu. Poziv na ovaj telefonski broj se prima svakog dana, uključujući nedelje i praznike, od 12.00 do 20.00 sati. Pored toga, pitanja se mogu postaviti i putem kontakt-formulara na web sajtu *Tom Telefon*. Soba za razgovor (*chat room*) je takođe dostupna nekoliko puta nedeljno.

Anonimnost i poverljivost poziva i razgovora su zagarantovani. Na ovaj način ohrabruju se deca i mladi da razviju samopouzdanje i komunikacione veštine i pripreme se za samostalno rešavanje konfliktnih situacija. Da bi se osigurao sveukupni razvoj i zaštita dece i mladih, TOM se oslanja na druge slične projekte i programe koji im mogu pružiti direktnu podršku (na primer, Savetodavni centar za decu i mlade, savetodavne usluge u školama, centri za socijalni rad, centri za krizne situacije, lekari - ginekolozi, druge *helpline* i organizacije koje se bave mladima.

TOM *helpline* deo je mreže Insafe.

Hotline


Hotline *Spletno oko*¹²³ (Web Eye) omogućava korisnicima interneta u Sloveniji da anonimno prijavljuju fotografije seksualnog zlostavljanja dece i govor mržnje na koje nailaze na mreži. Ulazna tačka je uspostavljena uz finansijsku podršku Programa za bezbedniji internet Evropske unije u septembru 2006. godine, a korisnici su počeli da prijavljuju ilegalne sadržaje u martu 2007. godine, kada je obezbeđena tehnološka platforma, web stranica www.spletno-oko.si i uspostavljena saradnja sa policijom. Glavna misija *helpline*-a Spletno oko je da se u bliskoj saradnji sa policijom, internet provajderima i drugim vladinim i nevladinim organizacijama u Sloveniji smanji broj fotografija seksualnog zlostavljanja dece i govor mržnje na internetu. Hotline ostvaruje svoju misiju kroz sledeće ciljeve: funkcija linije koja omogućava anonimno prijavljivanje ilegalnog sadržaja na internetu, podizanje nivoa svesti o ilegalnom *online* sadržaju, brza i efikasna analiza pristiglih prijavi, saradnja sa drugim telefonskim linijama širom sveta, razmena prijavi i najboljih praksi i monitoring uočavanja i uklanjanja fotografija seksualnog zlostavljanja dece na slovenačkim serverima.

Kao članovi Saveta Centra za bezbedniji internet, Vrhovno državno tužilaštvo Slovenije i policija, kao i predstavnici medija i drugih organizacija koje aktivno rade na polju zaštite prava dece, takođe su uključeni u projekat.

Izveštaj o aktivnostima *helpline*-a Spletno oko dostupan je na slovenačkom jeziku, ali je veoma pregledan, naročito u delu prikazivanja statističkih podataka i trendova za period počev od 2007. do 2017. godine.¹²⁴

¹²³ Više na: <https://www.spletno-oko.si/>

¹²⁴ Dostupan na: https://www.spletno-oko.si/sites/default/files/spletno_oko_porocilo_2017.pdf

Report	 <p>Point for reporting hate speech and videos of child sexual abuse on the Internet</p>
About the entry point	
E-abuse	
Hate speech	
Hate speech on social networks	
Reports	
News	
Safer Internet Center	
English	

Have you encountered content on the Internet that you find controversial?

REPORTING CONTROVERSIAL CONTENT OR INCIDENTS

I would like to draw attention to:

Unsuitable shots of children of a sexual nature

Other sexual exploitation of children on the Internet

Hate speech or other threatening, offensive speech

Other types of sexual exploitation or incidents

back

safe.si/center-za-varnejši-internet r: A child is any person under the age of 18

Hotline Spletno oko uključen je u mrežu INHOPE i deo je ICCAM¹²⁵ međunarodne platforme za prijavu CSAM/CSEM.

Panel mladih

Panel mladih sastoji se od mladih uzrasta do 18 godina i daje aktivan doprinos aktivnostima Centra za bezbedniji internet u Sloveniji. Koordinacija aktivnosti učešća mladih omogućava razgovore sa decom i mladima o njihovim iskustvima na internetu. Cilj je da se dobiju njihova mišljenja i sugestije i uključe u otkrivanje novih trendova, rizika i praznina u znanju, kako bi se pripremili relevantni resursi za podizanje svesti, web sadržaja, radionica i drugih aktivnosti koje zadovoljavaju njihove potrebe i pružaju im potrebna znanja.

¹²⁵ Videti više o ICCAM u odeljku ovog dokumenta sa podnaslovom INHOPE



Srbija

Nacionalni kontakt centar za bezbednost dece na internetu

U skladu sa Uredbom o bezbednosti i zaštiti dece prilikom korišćenja informaciono-komunikacionih tehnologija, koja je na predlog Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija (MTTT) usvojena na sednici Vlade Republike Srbije 30. juna 2016, osnovan je 27. februara 2017. godine Nacionalni kontakt centar za bezbednost dece na internetu.¹²⁶ Putem tog centra, MTTT sprovodi savetovanje dece, roditelja, učenika i nastavnika, kao i svih drugih građana, o prednostima i rizicima korišćenja interneta i bezbednim načinima korišćenja novih tehnologija kroz različite aktivnosti usmerene na podizanje nivoa svesti. Edukaciju o bezbednosti dece na internetu Nacionalni kontakt centar sprovodi i organizovanjem seminara, radionica, prezentacija i informisanjem putem štampanih, elektronskih i drugih medija.

Omogućen je i prijem prijava štetnog, neprimerenog i nelegalnog sadržaja i ponašanja na internetu, odnosno prijavljivanje ugroženosti prava i interesa deteta.

CPPI | SRP

Република Србија
Министарство трговине, туризма
и телекомуникација

Početna O nama Oblasti delovanja Vesti Bezbednost dece na internetu Galerija Video IT karavan

Zaštitite se na internetu

Želim da prijavim incident

Zabrinut sam za bezbednost deteta

Kako da koristim internet pametno i bezbedno?

NACIONALNI KONTAKT CENTAR ZA BEZBEDNOST DECE NA INTERNETU - 19833

U skladu sa Uredbom o bezbednosti i zaštiti dece prilikom korišćenja informaciono-komunikacionih tehnologija, koja je na predlog Ministarstva usvojena na sednici Vlade Srbije 30. juna 2016, uspostavljen je Nacionalni kontakt centar za bezbednost dece na internetu.

Putem tog centra Ministarstvo sprovodi savetovanje dece, roditelja, učenika i nastavnika, kao i svih drugih građana, o prednostima i rizicima korišćenja interneta i bezbednim načinima korišćenja novih tehnologija. Omogućen je i prijem prijava štetnog, neprimerenog i nelegalnog sadržaja i ponašanja na internetu, odnosno prijavljivanje ugroženosti prava i interesa deteta.

U obradi prijava učestvuju u druge nadležne institucije i službe, u zavisnosti od toga da li nelegalan

¹²⁶ Više na: <http://pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/kontakt-centar>

Prema web stranici Nacionalnog kontakt centra, partneri su mu Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, Ministarstvo unutrašnjih poslova, međunarodna organizacija Save the Children i kompanija Microsoft.

Samo u prvih mesec dana rada ovog centra ostvareno je 500 poziva, od čega četiri sa elementima krivičnog dela, te su prijave prosleđene nadležnom tužilaštvu, a za nepune dve godine primljeno je oko 7.300 poziva i online prijava i upita¹²⁷ i registrovano 155 predmeta težih slučajeva onlajn ugrožavanja maloletnika.¹²⁸ Na osnovu prijava različitih oblika uznemiravanja i ugrožavanja dece formirani su predmeti prijava u slučajevima vređanja, krađe identiteta, zloupotrebe fotografija, različitih vidova digitalnog nasilja među vršnjacima, a pokrenuto je i više slučajeva pedofilije, odnosno online predatorstva, pretnji, seksualnog uznemiravanja i drugih potencijalnih krivičnih dela. U zavisnosti od vrste prijava, one su prosleđene Tužilaštvu za visokotehnološki kriminal i Ministarstvu unutrašnjih poslova, odnosno Ministarstvu prosvete, uz davanje saveta pozivaocima.

Najčešće postavljana pitanja kontakt centru, preko formulara unutar okvira „Zabrinut sam za bezbednost deteta“ su: kako bezbedno koristiti društvene mreže, kako instalirati filter za roditeljsku kontrolu, šta uraditi prilikom hakovanja profila na društvenim mrežama, kako ukloniti lažni nalog na društvenoj mreži, kako izbeći iskačuće reklame, kako blokirati nalog na kome se širi vređanje, kako napraviti jaku lozinku i sl. Operateri i savetnici kontakt centra savetuju roditelje, staratelje, nastavnike da razgovaraju sa decom i da im ukažu na opasnosti bilo koje vrste komunikacije sa nepoznatim osobama, da ne prihvataju takvu komunikaciju, niti da odgovaraju na upite i zahteve sa nepoznatih naloga i web adresa.

Prijave koje se tiču ugroženosti zdravlja dece zbog prekomernog korišćenja interneta prosleđene su nadležnim domovima zdravlja. Radi unapređenja saradnje, ali i razmene iskustava sa zdravstvenim radnicima, sprovode se i tehničke obuke za zaposlene u domovima zdravlja za korišćenje aplikacije putem koje im se prosleđuju prijave građana. Reč je o aplikaciji putem koje je centar povezan sa preko 500 pojedinačnih kontakata u svim institucijama sa kojima saraduje¹²⁹.

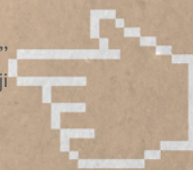
Podizanje nivoa svesti

Kako bi se podigao nivo svest među roditeljima, decom, kao i nastavnicima o opasnostima koje vrebaju na internetu, edukatori Nacionalnog kontakt centra za bezbednost dece na internetu osmislili su interaktivne prezentacije namenjene deci i roditeljima. Tako je započeta programska kampanja pod nazivom IT karavan. To je je edukativna

¹²⁷ Informacija od 01.03.2019. godine navedena na Twitter nalogu platforme Pametno i bezbedno.

¹²⁸ Izvor: <http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/vesti/vest/zajedno-za-bolji-internet>

¹²⁹ Izvor: <http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/projekti/digitalna-bezbednost>



kampanja za promociju korisne, kreativne i bezbedne upotrebe informacionih tehnologija. IT karavan je nosilac platforme „Pametno&bezbedno“, koja predstavlja prednosti upotrebe interneta i novih tehnologija u obrazovanju, poslovanju i komunikacijama, ali i opasnosti koje su posledica njihove nepravilne i neusmerene upotrebe.¹³⁰

*IT karavan*¹³¹ po prvi put je organizovan polovinom 2016. godine. Školskim prezentacijama prisustvovalo je tada oko 5.000 učenika starijih razreda osnovnih škola, dok je na gradskim trgovima promociju ovog projekta videlo više hiljada građana. *IT karavan 02* sproveden je naredne, 2017. godine i promovisao je robotiku i programiranje, podstičući mlade da razvijaju digitalne veštine kroz igru i zabavu, ali i da se znanjem zaštite od rizičnih situacija na internetu. Prezentacijama o zaštiti od digitalnog nasilja i drugih oblika zloupotrebe dece na internetu prisustvovalo je više od 5.500 učenika i oko 90 nastavnika iz 17 osnovnih škola iz Srbije. U 2018. godini *IT karavan 03* za učenike osnovnih škola u Srbiji, njihove roditelje i nastavnike, organizovan je sa ciljem podsticanja pametnog i bezbednog korišćenja novih tehnologija. Partneri Nacionalnog kontakta centra su, kao i prethodnih godina, bili Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja i kompanija Majkrosoft, a 2018. godine pridružili su se i Nacionalna asocijacija roditelja i nastavnika Srbije i Fondacija Petlja. Edukatori Centra pored telefonske i onlajn edukacije drže predavanja širom Srbije, na kojima je do sada prisustvovalo više od 11.000 učenika i 3.800 roditelja.¹³²

Aprila meseca 2019. godine započela je opsežna medijska kampanja za bezbednost dece na internetu „*Tvoj internet broj - 19833*“ koja promovise zaštitu dece na internetu i Nacionalni kontakt centar za bezbednost dece na internetu, a pratiće i *IT karavan 04*¹³³ čiji je slogan „Faca interneta.“

Hotline

Na web stranici *Pametno&Bezbedno* Nacionalnog kontakta centra omogućen je prijem prijave štetnog, neprimernog i nelegalnog sadržaja i ponašanja na internetu, odnosno prijavljivanje ugroženosti prava i interesa deteta, što se može uraditi putem telefona, pozivom na broj **19 833**, ili *online*, elektronskim popunjavanjem *online* prijave.¹³⁴

¹³⁰ Platforma Pametno i bezbedno, na svojoj Facebook stranici ažurno obaveštava o svim aktivnostima i veoma je informativa. Više na: <https://www.facebook.com/pametnoibezbedno/>. Takođe, objavljuje novosti i na Instagramu <https://www.instagram.com/pametnoibezbedno/> i Twitteru <https://twitter.com/pametnobezbedno>

¹³¹ Više na: <http://pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/projekti/it-karavan>

¹³² Izvor: <http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/vesti/vest/zajedno-za-bolji-internet>

¹³³ U *IT karavan 04* uključeno je 25 škola, odnosno oko 2000 đaka, iz Niša, Novog Pazara, Čačka, Zrenjanina i Beograda, a koncept programa predstavlja takmičenje za osnovce iz poznavanja digitalnih tehnologija i digitalne bezbednosti.

¹³⁴ Prijava je dostupna na web stranici Nacionalnog kontakta centra:

http://pametnoibezbedno.gov.rs/pametno/pocetna/bezbednost_dece_na_internetu/formular-nelegalni-sadrzaj/

Nacionalni kontakt centar za prijem prijava dostupan je radnim danima, od ponedjeljka do petka u periodu od 07.30 do 15.30 časova. Na prijemu telefonskih i *online* prijava angažovane su četiri osobe, koje primaju prijave o svim vrstama nasilja putem interneta. Uspostavljena je direktna veza sa policijom, tužilaštvom, centrima za socijalni rad, domovima zdravlja i ministarstvom nadležnim za obrazovanje zbog prijava vršnjačkog nasilja.

Ukoliko osoba koja prijavljuje zloupotrebu na internetu putem *online* formulara želi da ostavi kontakt podatke, potrebno je da popuni obrazac „Pristanak na obradu podatka“ i isti prosledi poštom na adresu MTTT, dostupnu u okviru okvira „Prijava nepoželjnog sadržaja“, sa obaveštenjem da će se prijave, dostavljene Nacionalnom kontakt centru, dalje prosleđivati nadležnim institucijama, samo u slučaju da navodi iz prijave upućuju na potrebu uključivanja drugih nadležnih institucija. Takođe je naznačeno da, ukoliko prijavu podnosi lice mlađe od 15 godina, obrazac Pristanak za obradu podataka popunjava roditelj ili staratelj tog lica.

Formular Prijave štetnog, neprimerenog i nelegalnog sadržaja i ponašanja na internetu sadrži odeljke koji se popunjavaju klikom i izborom sa ponuđenog sadržaja, sa obaveznim popunjavanjem polja označenih zvezdicom (*):

Odaberite kategoriju sadržaja koji prijavljujete:

Cyberbulling Sexting Trafficking Krađa identiteta Prevare i ostale nezakonite aktivnosti

Drugi oblici iskorišćavanja i ugrožavanja dece

Opis sadržaja koji prijavljujete:

Neprimerena online komunikacija Širenje neistina i govor mržnje Narušavanje bezbednosti, ucena i pretnja

Nezakonite aktivnosti (krađa, terorizam, prevare) Ostalo

Dodatne informacije:

Unesite link na kojem se nalazi sadržaj koji prijavljujete*

Lokacija:

Veb sajt Imejl Društvena mreža Ostalo

Na kraju Prijave se, u posebno polje, unosi URL sadržaja koji se prijavljuje i šalje prijava pritiskom na polje sa oznakom: Pošalji.



U obradi prijava učestvuju u druge nadležne institucije i službe, u zavisnosti od toga da li nelegalan sadržaj i ponašanje povređuju psihički ili fizički integritet deteta (pretnje nasiljem, uhođenje, napastvovanje, dečju pornografiju i sl.), čine povredu prava, zdravstvenog stanja, dobrobiti, opšteg integriteta deteta, ili predstavljaju rizik stvaranja zavisnosti od korišćenja interneta. U zavisnosti od prijave, lice može biti upućeno sledećim nadležnim institucijama: centrima za socijalni rad, domovima zdravlja, Ministarstvu zdravlja, Ministarstvu prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, Ministarstvu za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, Ministarstvu unutrašnjih poslova, Republičkom javnom tužilaštvu. Pored navedenih državnih organa, u rad Nacionalnog kontakt centra uključene su, kao partneri, i organizacije civilnog društva. Na web stranici Nacionalnog kontakt centra nalaze se korisni saveti o dobrim i lošim staranama interneta, saveti za bezbedno korišćenje interneta, definicije oblika nasilja vezanih za zloupotrebu interneta i saveti za zaštitu na internetu, uključujući i roditeljski nadzor sa smernicama za preuzimanje besplatnih aplikacija, kao što su SecureTeenParentalControl, Kids Place – ParentalControl, Screen Time ParentalControl.

Na osnovu prijave, Nacionalni kontakt centar preduzima sledeće aktivnosti: 1) dostavlja obaveštenje o podnetoj prijavi administratoru internet sajta u slučaju da navodi iz prijave upućuju na neprimeren ili štetan sadržaj; 2) prosleđuje prijavu, ukoliko navodi iz prijave upućuju na postojanje krivičnog dela, nadležnom javnom tužilaštvu, a informaciju o podnetoj prijavi ministarstvu nadležnom za unutrašnje poslove (Odeljenju za suzbijanje visokotehnološkog kriminala), s ciljem informisanja i u svrhu borbe protiv visokotehnološkog kriminala; 3) prosleđuje prijavu nadležnom centru za socijalni rad u slučaju da navodi iz prijave upućuju na povredu prava, zdravstvenog stanja, dobrobiti i/ili opšteg integriteta deteta, kao i obaveštenje nadležnom domu zdravlja o podnetoj prijavi u slučaju da navodi iz prijave upućuju na rizik stvaranja zavisnosti od korišćenja interneta; 4) prosleđuje prijavu inspekciji za informacionu bezbednost u slučaju da navodi iz prijave upućuju na narušavanje bezbednosti ili neodgovarajuće postupanje operatera IKT sistema od posebnog značaja i obaveštava podnosioca prijave o preduzetim aktivnostima vezano za prijem prijave.

Nakon prijema prijave, centri za socijalni rad, u okviru svoje nadležnosti, vrše procenu stavova lica koja se staraju o detetu, utvrđuju stepen uticaja nezakonitih sadržaja informaciono-komunikacionih tehnologija na dete, i pružaju pomoć u skladu sa zakonom i svojim ovlašćenjima, a nakon što primi prijavu, nadležni dom zdravlja utvrđuje, ukoliko postoji prethodna saglasnost pacijenta, odnosno njegovog zakonskog zastupnika ili staratelja, da li postoji rizik stvaranja zavisnosti ili je stvorena zavisnost od korišćenja interneta i pruža pomoć u skladu sa zakonom.

Zaključci i preporuke:

Operativni priručnik kroz analizu i primere dobrih praksi pokazuje da centri za bezbedniji internet pružaju širok spektar dostupnih i vrednih izvora podrške za decu, odrasle i profesionalce o tome kako da se deca sačuvaju i ostanu bezbedna na mreži. Ukupno posmatrano, centri daju veoma pozitivne rezultate koji su u skladu sa njihovim ciljem podizanja nivoa svesti, pružanja informacija, pomoći i podrške, smanjenja rizika ili potencijalnog rizika po decu i druge korisnike usluga i participacije mladih u vezi sa bezbednijim korišćenjem interneta.

Centri za bezbedniji internet pružaju dodatne ishode i pomake koje šira zajednica ne može uvek da prepozna i sagleda. Komplementarni načini pristupa web stranici centra, elektronskom poštom, tekstualnom porukom i telefonom omogućavaju deci i mladima da dođu do podrške kada i gde im je potrebna ili javnosti da prijavi nezakoniti sadržaj kada na njega naiđe. U brznoj digitalnoj eri, centri igraju ključnu ulogu u podizanju svesti dece, mladih, odraslih i čitave zajednice.

Preporuke za centar za bezbedniji internet

- Uspostavljanje savetodavne linije za pomoć, odnosno linije za prijavljivanje štetnih i nezakonitih sadržaja, ukoliko nisu uspostavljene u okviru centra za bezbedniji internet. Veoma je važno da se jasno razgraniče njihovi okviri za postupanje, kako bi korisnicima bilo jasno i olakšano korišćenje ovih servisa.
- Učešće mladih u procesu donošenja politika centara za bezbedniji internet, koje je najčešće konsultativno, takođe treba da se unapredi, kako bi se uključili u smisleno učešće u procesu donošenja odluka. Preporuka je da se u okviru kontakta centra formalno uspostavi Panel mladih.
- Web stranica centra za bezbedniji internet treba da bude prilagođena deci, jednostavna, pregledna i pristupačna za upotrebu.
- Izrada i postavljanje godišnjih izveštaja o radu platforme na zvaničnu web stranicu centra za bezbedniji internet. Ovi izveštaji treba da prikažu statističke podatke i trendove kao i narativni prikaz ukupnih aktivnosti centra u godini na koju se odnose.



- Uspostavljanje sveobuhvatne baze za prikupljanje i širenje znanja o bezbednosti dece na internetu u okviru ovog centra.
- Osnivanje radnih grupa u koje se uključuju eksperti i drugi zainteresovani akteri iz različitih društvenih sfera radi obavljanja usmerenih, ciljanih aktivnosti iz domena bezbednosti dece na internetu (istraživanja; aktivnosti vezane za ciljanu oblast, novi rizik, na primer; predlozi za donosiocce odluka i slično).
- Izrada edukativnih i promotivnih materijala prilagođenih deci, koji su namenjeni i deci nižeg kalendarskog uzrasta (child-friendly material) radi promocije bezbednosti dece na internetu.
- Podsticanje i sprovođenje istraživanja o bezbednosti dece na internetu i realizacija programa koje preporučuju ta istraživanja, zasnovana na naučnim dokazima i dokazima iz prakse (nacionalne i međunarodne);
- Razvijanje dodatnih mogućnosti za saradnju sa ključnim nacionalnim internet servis provajderima i internet industrijom. Treba razmotriti i ojačati načine na koje se to može unaprediti na nacionalnom nivou.
- Kada je centar za bezbedniji internet deo mreža Insafe i INHOPE, treba da istakne logotipe tih organizacija i linkove koje vode do njihovih web stranica.

Preporuke za savetodavne linije za pomoć deci – Helpline, kao sastavnog dela centra za bezbedniji internet

Kako bi se savetodavna linija za pomoć deci uspešno uspostavila i funkcionisala u okviru centra za bezbedniji internet potrebno je imati u vidu sledeće ključne elemente:

- Usluga savetodavne linije za pomoć treba da bude potpuno besplatna.
- Savetodavna linija za pomoć deci treba da bude dostupna deci i mladima 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji, svaki dan u godini, uključujući praznike. Ukoliko to nije moguće, opredeliti najduži mogući period i vreme njene dostupnosti.
- Usluga mora biti dostupna deci, mladima, roditeljima, nastavnicima i drugim stručnjacima.
- Linija omogućava anonimnost detetu ili odrasloj osobi koja se obraća liniji zbog deteta ili i u ime deteta, sem u situacijama koje ograničavaju politiku poverljivosti koje su poznate i osoblju linije i o njima unapred upoznaju one koji kontaktiraju liniju;

- Savetodavna linija za pomoć deci za bezbedniji internet mora da usvoji pristup praksi usmeren na dete, a preporuka je da na svojoj web stranici vidljivo naznači da je to njena politika.
- Savetodavna linija za pomoć deci mora da postupa u skladu sa principom najboljeg interesa deteta.
- Usluge koje se pružaju u okviru savetodavne linije centra za bezbedniji internet su: emocionalna, psihosocijalna i informativna podrška.
- Savetodavna linija treba da pruža stručnu pomoć i podršku za sva pitanja vezana za bezbedno korišćenje interneta i zaštitu dece i mladih na internetu.
- Svi saradnici koji pružaju usluge u okviru savetodavne linije za pomoć deci u okviru centra za bezbedniji internet (stalno angažovano osoblje i volonteri) dužni su da savladaju odgovarajuću obaveznu obuku za sticanje kompetencija o radu sa decom i njihovu zaštitu, uključujući bezbedno korišćenje IKT.
- Osoblje linije za pomoć treba da ima pristup kontinuiranom profesionalnom usavršavanju i pristup stalno dostupnoj supervizijskoj i drugoj vrsti podrške.
- Usluga savetodavne linije za pomoć deci u vezi bezbednijeg korišćenja interneta mora da se oslanja na organizovani sistem evidencije i klasifikacije informacija i čuvanja podataka.
- Savetodavna linija za pomoć deci mora da informiše javnost o specifičnostima ove usluge, kome je usluga namenjena, kao i o vrstama podrške koje su dostupne u okviru linije.
- Pozivi koji nisu u mandatu savetodavne linije preusmeravaju se na odgovarajuće nadležne službe.
- Promovisanje savetodavne linije vrši se, pored ostalih aktivnosti i tokom većih tematski ciljanih nacionalnih kampanja ili odgovarajućih dana ili nedelja prevencije, na primer o prevenciji zlostavljanja dece ili bezbednosti dece na internetu.

Preporuke za savetodavne linije za pomoć deci – Hotline kao sastavnog dela centra za bezbedniji internet

- Linija za prijavljivanje štetnog i nezakonitog sadržaja na svojoj web stranici treba da prikaže vrstu sadržaja koji se može prijaviti na *online* obrascu za prijavu.
- Linija za prijavljivanje treba bude dostupna deci, mladima i ukupnoj javnosti 24 časa, a ukoliko to nije moguće, treba da se opredeli najduži mogući period i vreme njene dostupnosti. Opcija za: „postupanje ukoliko se Vaša



prijava odnosi na dete koje je u neposrednoj i stvarnoj opasnosti” trebalo bi da bude prikazana na web stranici linije za prijavljivanje – koja će uputiti na policiju ili organe za visokotehnološki kriminal i dežurne službe za zaštitu dece.

- Linija treba da pojasni i objavi na svojoj web stranici kako će se dalje postupati sa prijavom (šematski i narativno) kao informaciju namenjenu i dostupnu osobama koje prijavljuju.
- Obrazac za prijavu štetnog i nezakonitog sadržaja treba da bude dostupan i na engleskom jeziku.
- Linija treba da sačinjava analize i godišnje izveštaje koji se postavljaju na web stranici i dostupni su korisnicima, stručnoj i široj javnosti.
- Osoblje angažovano u radu linije za prijavljivanje je obučeno i visoko kompetentno za obavljanje zadataka.
- Radno okruženje za saradnike angažovane u radu na liniji za prijavljivanje mora da zadovolji standarde za rad ovih linija i ima obezbeđenu stručnu i drugu vrstu podrške osoblju.
- Preporučuje se sačinjavanje transparentnih, jasnih procedura i koraka u postupanju i načinu dokumentovanja, kako bi se osigurao brz i efikasan postupak i otklonile eventualne nejasnoće u nadležnostima između linije i drugih službi.
- U okviru linije za prijavljivanje treba kreirati sistem upozorenja za nove rizike: potrebno je razviti *online* obrazac za prijavljivanje, kako bi mladi ili drugi korisnici interneta mogli brže da upozore kada prepoznaju potencijalne rizike, naiđu na nove probleme ili tehničke izazove.
- Obezbediti redovne informativne sastanke i programe obuke kako bi pomogli osoblju linija za prijavljivanje u rešavanju novih problema i izazova.
- Bolja saradnja sa zainteresovanim stranama je poželjna kako bi se unapredila upotreba bezbednosnih internet alata, jer linije za prijavljivanje imaju ključnu ulogu u pružanju povratnih informacija od korisnika o efikasnosti postojećih bezbednosnih mera koje primenjuje internet industrija.





Save the Children
100 YEARS

Save the Children za severozapadni Balkan - Terenska kancelarija u Srbiji
Simina 18, Beograd, Srbija
<https://nwb.savethechildren.net>