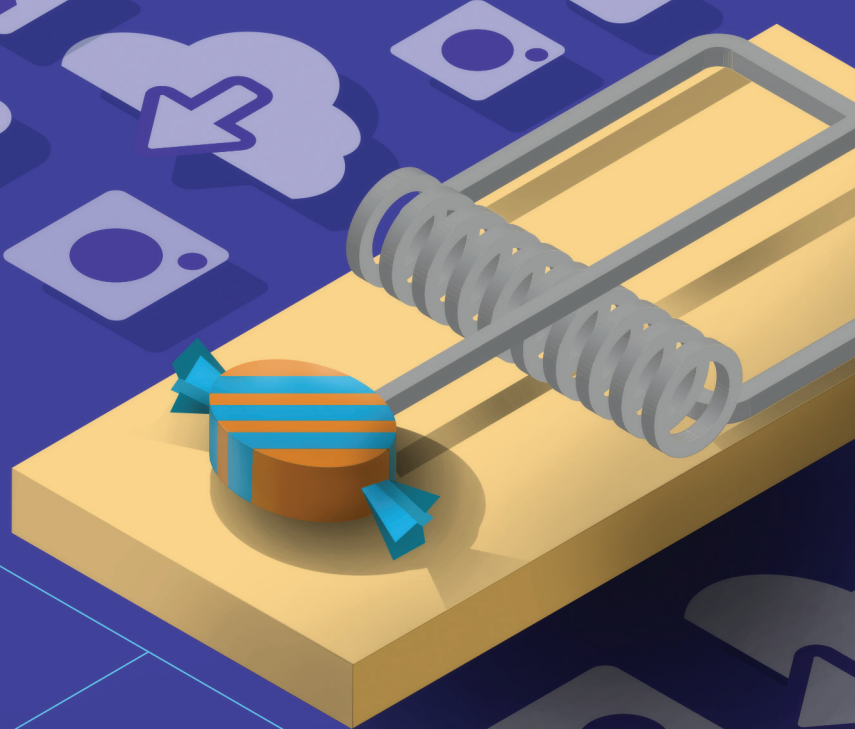


SMJERNICE

ZA DRUŠTVENO ODGOVORNE
INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE
KOMPANIJE U OBLASTI ZAŠTITE DJECE OD
SEKSUALNOG ISKORIŠTAVANJA
I ZLOSTAVLJANJA



End Violence
Against Children
THE FUND



Save the Children
100 YEARS



Regulatorna agencija
za komunikacije BiH



MEĐUNARODNI FORUM
SOLIDARNOSTI - EMMAUS
BOSNA I HERCEGOVINA

unicef

za svako dijete

SMJERNICE ZA DRUŠTVENO ODGOVORNE
INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE
KOMPANIJE U OBLASTI ZAŠTITE DJECE
OD SEKSUALNOG ISKORIŠTAVANJA
I ZLOSTAVLJANJA

IMPRESUM

Save the Children vjeruje da svako dijete zaslužuje budućnost. U zemljama sjeverozapadnog Balkana radimo svaki dan kako bismo za djecu osigurali zdrav početak života, priliku za učenje i zaštitu od nasilja. Kada se pojave krize i kada su djeca najranjivija, mi smo uvijek među prvima koji dođu pomoći i među posljednjima koji odlaze. Mi osiguravamo da se odgovori na specifične potrebe djece i da se njihov glas čuje. Postižemo dugotrajne rezultate za milione djece, uključujući onu djecu do koje je najteže doći. Dajemo sve od sebe za djecu - svaki dan i u vrijeme kriza – transformišući njihove živote i budućnost koja je pred nama.

© Save the Children 2019

Izdavač: Save the Children in North West Balkans

Autor: Predrag Puharić

Vođa tima: Srđan Vujović

Grafički dizajn: Komitet Sarajevo

Štampa: Avery Sarajevo

Tiraž: 100

Publikacija je izrađena u saradnji sa Regulatornom agencijom za komunikacije Bosne i Hercegovine.

Ova publikacija izrađena je u okviru projekta „Zaustaviti nasilje nad djecom: Prevencija i rad na sprječavanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece u digitalnom okruženju u Bosni i Hercegovini“, čiju su realizaciju podržali Global Fund to End Violence Against Children i UNICEF.

Stavovi i mišljenja su odgovornost autora i ne odražavaju zvanične stavove ili mišljenja UNICEF-a.

Sva prava su zadržana. Sadržaj ove publikacije se može slobodno koristiti ili kopirati u nekomercijalne svrhe, uz obavezno navođenje izvora.

Zajedno možemo učiniti više.

Recite nam šta mislite o našem radu!

RECI-NAM@savethechildren.org



Sadržaj

Značenje ključnih termina.....	6
1. Uvod	7
2. Međunarodni i nacionalni pravni okvir.....	11
3. Ključni akteri u suprotstavljanju seksualnom iskorištavanju i zlostavljanju djece u digitalnom okruženju	16
4. Ključne oblasti djelovanja IKT kompanija na sprečavanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece	19
4.1. Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima.....	19
4.2. Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece.....	20
4.3. Stvaranje sigurnijeg i dobno odgovarajućeg digitalnog okruženja	21
4.4. Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a.....	23
4.5. Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za povećanje građanskog angažmana.....	24
5. Opće smjernice za borbu IKT industrije protiv seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece.....	26
5.1. Integracija prava i statusa djeteta u sve odgovarajuće korporativne politike i upravljanje procesima.....	26
5.2. Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece.....	27
5.3. Stvaranje sigurnijeg i dobno odgovarajućeg online okruženja.....	28
5.4. Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a.....	29
5.5. Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za povećanje građanskog angažmana.....	30



6. Liste za provjeru za pojedine grane IKT industrije i ISP-ove	31
6.1. Uvod.....	31
6.2. Mobilni operatori	31
Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima.....	31
Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece.....	32
Stvaranje sigurnijeg i dobro odgovarajućeg online okruženja	33
Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a.....	34
Promoviranje digitalne tehnologije u cilju podizanja svijesti i povećanja angažmana krajnjih korisnika	34
6.3. ISP-ovi	35
Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima.....	35
Uspostava procedura za upravljanje slučajevima i materijalima koji imaju za cilj seksualno zlostavljanja djece	35
Stvaranje sigurnijeg i dobro odgovarajućeg online okruženja	36
Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a.....	36
Promoviranje digitalne tehnologije u cilju podizanja svijesti i povećanja angažmana krajnjih korisnika	37
6.4. Medijske kuće.....	37
Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima.....	37
Uspostavljanje procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece.....	37
Stvaranje sigurnijeg i dobro odgovarajućeg online okruženja	38
Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a	38
Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za povećanje građanskog angažmana	39
6.5. Pružaoci sadržaja - online platforme za prodaju i oglašavanje, prodavnice aplikacija.....	39
Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima	39



Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece.....	39
Stvaranje sigurnijeg i dobro odgovarajućeg online okruženja	40
Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a	41
Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za unapređenje angažmana krajnjih korisnika/građana.....	41
6.6. Društvene platforme i korisnički generirani sadržaji	41
Integracija prava i statusa djeteta u sve odgovarajuće korporativne politike i upravljanje procesima.....	41
Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima koji imaju za cilj seksualno zlostavljanje djece	42
Stvaranje sigurnijeg i dobro odgovarajućeg online okruženja	43
Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a	43
Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za unapređenje angažmana krajnjih korisnika/građana.....	44
6.7. Proizvođači opreme	44
Uključivanje razmatranja prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima.....	44
Uspostavljanje procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece.....	44
Stvaranje sigurnijeg i dobro odgovarajućeg online okruženja	44
Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a.....	45
Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za unapređenje angažmana krajnjih korisnika/svih građana	45
Korišteni izvori.....	46



Značenje ključnih termina

Dijete – Svaka osoba mlađa od osamnaest godina života. (UN Konvencija o pravima djeteta, 1989)

IKT – Informacijska i komunikacijska tehnologija, korištenje računara i druge elektronske opreme i sistema za prikupljanje, pohranu, korištenje i slanje podataka elektronskim putem. (Cambridge University Press, 2018)

IKT industrija – Konvergencija telekomunikacijske industrije sa računarskom i emitterskom branšom. IKT industrija obuhvata svu opremu i usluge povezane sa emitiranjem, obradom i telekomunikacijama. Sve ove usluge i oprema prihvataju i prikazuju informacije u elektronskom obliku. (IGI Global, 2018)

Internet Service Provider (ISP) – Pružalac usluga interneta je kompanija koja korisnicima omogućava pristup internetu i uslugama na internetu. Pristup može biti omogućen korištenjem raznih tehnologija povezivanja: tzv. Dial-up, kablovska tehnologija, DSL itd. Uobičajeno je da ISP-ovi omoguće korisnicima komunikaciju pružajući i uslugu vlastite elektronske pošte, a u novije vrijeme i usluge telefonije, televizije i sl. što zavisi od pojedinog ISP-a. (Technopedia, 2018)

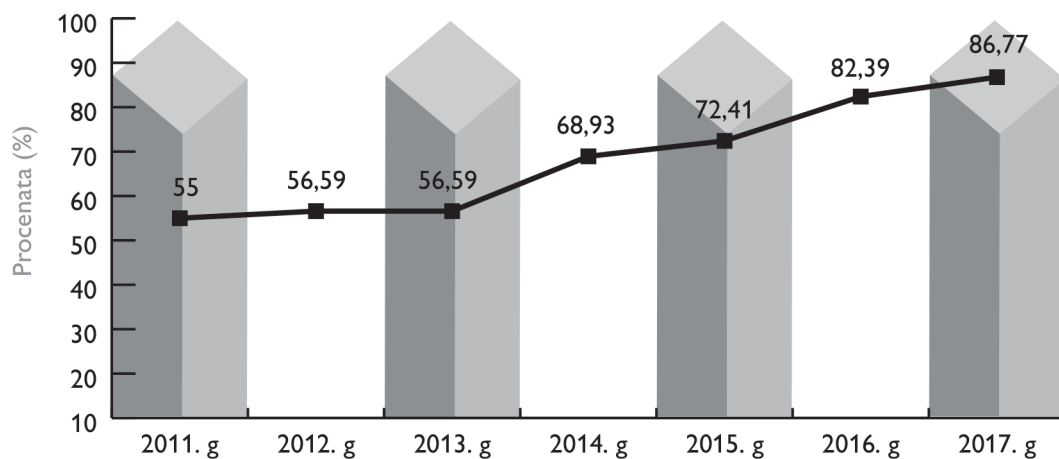
Seksualno iskorištavanje i zlostavljanje na internetu – Oblici seksualnog iskorištavanja koji imaju komponentu interneta ili odnos prema internetu. Istovremeno treba imati na umu da je linija između seksualnog iskorištavanja djece na internetu i van interneta često nejasna, a uz brzu evoluciju IKT-a seksualno iskorištavanje djece sa nekom online komponentom je sve češće.



1. Uvod

Broj korisnika interneta u svijetu je u stalnom porastu. To je slučaj i u Bosni i Hercegovini, o čemu svjedoči povećanje procenata penetracije korisnika interneta iz godine u godinu (Vidi Sliku 1. Bazirano na Godišnjem izvještaju Regulatorne agencije za komunikacije iz 2018). On je za 2017. godinu iznosio 86,77% uz više od 700.000 internet pretplatnika, te 3.064.072 korisnika interneta (Regulatorna agencija za komunikacije, 2018). Indeks rasta broja korisnika interneta u odnosu na 2016. godinu iznosi 105,32. Značajno je napomenuti da je zaključno sa 31. 12. 2017. godine u Bosni i Hercegovini djelovao 71 pružalac internet usluga (Regulatorna agencija za komunikacije, 2018). Kako je Izvještaj Regulatorne agencije za komunikacije rađen prema metodologiji Međunarodne telekomunikacijske unije (ITU) koja korisnike interneta definira kao osobe od 16 do 74 godine starosti (Regulatorna agencija za komunikacije, 2018) i (ITU, 2014), može se pretpostaviti da je broj korisnika i veći, a uzimajući u obzir da djeca mlađa od 16 godina uglavnom koriste mobilni telefon za pristup sadržajima interneta (Muratbegović & Vujović, Ponašanje i navike djece na internetu: stavovi djece, roditelja i nastavnika informatike, 2016).

Slika 1. Penetracija korisnika interneta



Razvoj informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT) uvjetovao je da se generacije djece nakon 1995. godine rađaju u visokotehnološkom okruženju u kojem su napredne tehnologije sastavni dio njihovog života, pri čemu njihovi roditelji nisu bili u istoj poziciji, da odrastaju uz slične tehnologije. Masovno korištenje IKT-a postavlja sigurnosne izazove za cijelu populaciju, a posebno u kontekstu sigurnosti djece kao najranjivije kategorije. Istraživanje koje je proveo Save the Children 2016. godine pokazalo je da većina djece svakodnevno samostalno koristi IKT i pristupa internetu već od svoje 9. godine života (Muratbegović & Vujović, Ponašanje i navike djece na internetu: stavovi djece, roditelja i nastavnika informatike, 2016). Gotovo sva djeca posjeduju uređaj putem kojeg pristupaju internetu. Kao što je već i navedeno, najčešće je to mobilni telefon, putem kojeg jedna trećina ispitanice djece ima pristup mobilnom internetu.

Istraživanja provedena u Bosni i Hercegovini ukazuju da se djeca često susreću sa različitim oblicima zlostavljanja na internetu. Jedno od njih je Istraživanje o samoprijavljenoj delinkvenciji prema kojem je nešto više od 15% djece, iz uzorka reprezentativnog za Bosnu i Hercegovinu, istaklo da su doživjeli neki od oblika zlostavljanja putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija (Maljević, i dr., 2017). Istraživanje Internet Watch Forumu iz 2018. godine sadrži zabrinjavajuće podatke u vezi sa seksualnim iskorištavanjem i zlostavljanjem djece u svijetu. Naime, na oko 98% pronađenih slika seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece bila su djeca u dobi od 13 i manje godina, 28% je bilo u dobi od 10 godina ili manje, dok je najmlađa žrtva imala samo tri godine starosti (Internet Watch Foundation, 2018).

Neki od ključnih rezultata navedene studije su:

- 96% žrtava bile su djevojčice;
- 96% je prikazivalo samo dijete u kućnom okruženju;
- 18% zlostavljanja kategorizirano je kao silovanje i seksualno mučenje djece;
- 40% zlostavljanja kategorizirano je kao ozbiljna seksualna zloupotreba kategorije A ili B¹;
- 100% slika prikupljeno je s njihovih originalnih lokacija i bile su distribuirane i na druge lokacije i stranice sa namjerom naplate strimovanja ili preuzimanja (nekad i putem reklama);
- 73% materijala se nalazilo na specijaliziranim forumima.

Ovi rezultati pokazuju da bi svaku legitimnu internetsku platformu mogle zloupotrijebiti osobe koje namjeravaju da kontaktiraju djecu u cilju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja.

¹ IWF materijal za seksualno zlostavljanje djece procjenjuje prema nivoima navedenim u Definitivnoj smjernici Sudskih vijeka za seksualne prekršaje u Engleskoj i Velsu. Poglavlje "Indecent Photographs of Children" (stranica 75.) opisuje različite kategorije materijala za seksualno zlostavljanje djece:

- Kategorija A - Slike sa penetrativnom seksualnom aktivnošću; slike koje uključuju seksualnu aktivnost sa životinjom ili sadržajem.
- Kategorija B - Slike sa nepenetrativnim seksualnim aktivnostima.
- Kategorija C - Ostale neprikladne slike koje ne spadaju u kategorije A ili B. (Internet Watch Foundation, 2018)



Zloupotreba se može dogoditi bilo kojem djetetu koje ima pristup tehnologiji. Jasno je da to ukazuje na potrebu podizanja svijesti među svim osobama koje štite djecu, počevši od roditelja/staratelja, nastavnika, (pred)školskih stručnjaka, ali i drugih. Međutim, nastojanja da se osigura zaštita djece od seksualnog iskorištavanja i seksualnog zlostavljanja u digitalnom okruženju neće dati značajan rezultat bez aktivnog uključenja predstavnika IKT industrije, prvenstveno pružalaca internet usluga (ISP).

U cilju smanjenja rizika od negativnih efekata digitalne revolucije i transformacije, vlade, civilno društvo, lokalne zajednice, međunarodne organizacije, te javni i privatni **tehnološki sektor** moraju zajedno raditi kako bi ostvarili ovaj društveni cilj. **Tehnološka industrija ima ključnu ulogu** u postavljanju temelja za sigurno korištenje usluga koje pruža digitalno okruženje. Društveno odgovorne kompanije moraju imati fokus na zaštiti djece, a posebna pažnja treba biti posvećena zaštiti privatnosti ličnih podataka mladih korisnika, očuvanju njihovog prava na slobodu izražavanja i uspostavi sistema za efikasno rješavanje eventualnih slučajeva kršenja dječijih prava. U slučajevima kada je zakonodavni okvir u potpunosti harmoniziran sa međunarodnim pravom, tehnološki sektor treba da uskladi poslovne prakse sa dobrim praksama zasnovanim na odgovarajućim konvencijama, što je jedan od osnovnih ciljeva ovih smjernica.

Pružaoi internet usluga (ISP), javni i privatni, imaju važnu ulogu u oblasti zaštite djece na internetu. U Bosni i Hercegovini ne postoji zakonodavni ni regulatorni okvir koji eksplicitno uređuje oblast zaštite djece na internetu, ne postoji udruženje/asocijacija pružalaca internet usluga, niti je evidentna organizirana pripadnost međunarodnim udruženjima koja se tiču zaštite djece na internetu. Na nivou Evropske unije, najčešći način regulacije rada pružaoa internet usluga zasniva se na izradi i primjeni kodeksa ponašanja u vezi sa zaštitom djece od strane članica koje su se kao društveno odgovorne organizacije samoinicijativno obavezale na primjenu pravila koja služe za sprečavanje i otkrivanje slučajeva seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece.

Imajući u vidu sve navedeno, svjesni da su IKT i digitalno okruženje prevashodno namijenjeni napretku civilizacije, ovaj dokument ima za cilj:

- kreirati smjernice za IKT industriju, pružaoce internet usluga i druge zainteresirane organizacije, u cilju sprečavanja seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece;
- pružiti smjernice kompanijama iz IKT industrije za identifikiranje, sprečavanje i ublažavanje negativnih utjecaja njihovih proizvoda i usluga na dječija prava, kao i za



identificiranje načina na koje mogu promovirati prava djece i pomoći postizanju odgovornog digitalnog građanstva kod djece;

- predložiti zajedničke principe za kreiranje i provođenje nacionalnih/regionalnih kampanja/inicijativa u cilju sprečavanja seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece na digitalnim platformama, imajući u vidu da specifičnosti raspoloživih platformi zahtijevaju različite modele implementacije.

Smjernice i preporuke su formirane za pet glavnih oblasti u kojima kompanije mogu pružiti značajan doprinos u ostvarenju sigurnijeg digitalnog okruženja za djecu. Te oblasti su: Integracija prava djeteta u korporativne politike i procese; Razvijanje procedura za vođenje slučajeva i rukovanje osjetljivim materijalom; Konkretizacija djelovanja na dobno osjetljivom digitalnom okruženju; Educiranje djece i odraslih o odgovornoj upotrebi digitalnih usluga; Promoviranje tehnologije za povećanje građanskog angažmana. Smjernice objašnjavaju svaku od navedenih oblasti, dajući pregled koraka u ciklusu njihove primjene, a dodatno će biti izrađene i posebne sektorske smjernice i kontrolne liste za provjeru usklađenosti sa ovim smjernicama.

Smjernice su definirane na osnovu međunarodnih i domaćih pravnih akata koji reguliraju oblast seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece u digitalnom okruženju,² uključujući i „Smjernice o zaštiti djece od sadržaja na digitalnim platformama“ (eng. „Guidelines for Industry on Child Online Protection“) koje su zajedno izradili UNICEF i Međunarodna unija za telekomunikacije (ITU & UNICEF, 2014), u saradnji sa globalnim konzorcijem tehnoloških kompanija.

² Za potpuniji uvid i detaljan opis kompletnog zakonodavstva, kao odličnu početnicu pogledati publikaciju “Analiza u oblasti borbe protiv seksualnog nasilja i drugih oblika zlostavljanja na internetu djece u Bosni i Hercegovini”. (Muratbegović, Kobajica i Vujović, 2016)



2. Međunarodni i nacionalni pravni okvir

Seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece u digitalnom okruženju predstavljaju jednu od najozbiljnijih prijetnji sigurnom i zaštićenom korištenju interneta. Uzevši u obzir prirodu i obim štetnih posljedica ovog fenomena, koje primarno ugrožavaju i / ili povređuju djecu i njihov fizički i psihički razvoj, međunarodna zajednica brojnim aktivnostima (izradom smjernica, donošenjem standarda i sl.) nastoji da ukaže na neophodnost pravovremenog prepoznavanja takvih problema, a naročito osiguranja adekvatne zaštite djece. Međunarodnim konvencijama i rezolucijama donesenim na nivou Ujedinjenih naroda (UN) i Vijeća Evrope (VE), te direktivama na nivou Evropske unije (EU), pozivaju se i pravno obavezuju države na uspostavljanje sveobuhvatnog zakonodavnog sistema u cilju prevencije iskorištavanja i zlostavljanja djece, pravovremenog otkrivanja takvih ponašanja, progona njihovih izvršilaca, te preduzimanje svih potrebnih radnji u smislu pružanja pomoći i podrške djeci žrtvama, kao i na podizanju svijesti građana o neprihvatljivosti bilo kakvog oblika iskorištavanja i zlostavljanja djeteta, uključujući ono izvršeno putem interneta.

Ilustracija 1.

Najznačajniji pravni dokumenti Organizacije Ujedinjenih naroda su:

- Konvencija o pravima djeteta;
- Fakultativni protokoli uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječijoj prostituciji i pornografiji te o zabrani učešća djece u oružanim sukobima;
- Konvencija protiv transnacionalnog organiziranog kriminala;
- Protokol o sprečavanju, suzbijanju i kažnjavanju trgovine ljudima, naročito ženama i djecom, koji dopunjava Konvenciju protiv transnacionalnog organiziranog kriminala;
- Smjernice o pravosuđu u stvarima koje uključuju djecu žrtve i svjedoke krivičnih djela



³ Te aktivnosti su:

- proizvodnja dječije pornografije s namjerom distribucije putem kompjuterskog sistema;
 - nuđenje ili stavljanje na raspolaganje dječije pornografije putem kompjuterskog sistema;
 - distribucija ili prijenos dječije pornografije putem kompjuterskog sistema;
 - nabavka dječije pornografije putem kompjuterskog sistema za sebe ili neko drugo lice;
 - posjedovanje dječije pornografije u kompjuterskom sistemu ili na mediju za pohranjivanje podataka.
- ⁴ Konvencijom se specifično pred države postavljaju zahtjevi da:
- ustanove mjere prevencije svakog oblika nasilja nad djecom,
 - provode mjere podizanja svijesti građana o neprihvatljivosti svakog ponašanja koje ima za cilj seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece,

Ukazujući na pravo na slobodu izražavanja djece i učešće djece u odlukama koje se odnose na njih, pravo na traženje i primanje informacija, pristup medijima, pravo na obrazovanje i pravo na odmor, Konvencija o pravima djeteta ukazala je na značaj koji različiti segmenti IKT-a mogu imati u unapređenju djetetove društvene, duhovne i moralne dobrobiti i fizičkog i mentalnog zdravlja. Iako je primarna uloga i odgovornost u osiguravanju poštovanja, promocije i zaštite navedenih dječijih prava na zemljama potpisnicama, Konvencija o pravima djeteta i dodatni pravni instrumenti prepoznali su značaj i ulogu i drugih aktera po pitanju ove odgovornosti, poput roditelja, civilnog društva, privatnog sektora pružalaca usluga interneta i preduzeća. Fakultativni protokoli uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječijoj prostituciji i pornografiji te o zabrani učešća djece u oružanim sukobima zabranjuju trgovinu djecom, dječiju prostituciju i dječiju pornografiju, ali i uključivanje djece u oružane sukobe i obaveznu regrutaciju u oružane snage. Podsjećajući na Međunarodnu konferenciju o borbi protiv seksualnog zlostavljanja djece putem IKT-a iz 1999. godine i naročito na njene zaključke koji pozivaju svjetsku zajednicu na inkriminiranje proizvodnje, distribucije, izvoza, prenošenja, uvoza, svjesnog posjedovanja i reklamiranja takvih materijala te naglašavajući značaj saradnje i partnerstva između vlada i IKT industrije, Protokol proširuju koncept zaštite djece od svih oblika seksualnih zloupotreba shodno kontinuumu razvoja u informacijsko-komunikacijskom sektoru, zahvaljujući kojem je došlo do znatno lakšeg pristupa pornografiji putem interneta.

Jedan od najznačajnijih pravnih dokumenata Evropske unije je Direktiva 2011/92/EU Evropskog parlamenta i Vijeća o suzbijanju seksualnog zlostavljanja i seksualnog iskorištavanja djece i dječije pornografije, te o zamjeni Okvirne odluke Vijeća 2004/68/PUP. Njenim donošenjem utvrđen je krivičnopravni okvir za kriminalizaciju seksualnog zlostavljanja djece putem IKT-a na evropskom nivou i to prvenstveno u cilju otklanjanja nedostataka iz prethodno donesene Okvirne odluke Vijeća, primarno uzrokovanih razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologija.

Temeljni akt u reguliranju kibernetičkog kriminaliteta svakako je Konvencija o kibernetičkom kriminalu Vijeća Evrope iz 2001. godine. Ona definira grupu ponašanja³ koje države potpisnice moraju kriminalizirati, tj. propisati ih kao krivična djela u svojim krivičnim zakonima.

Konvencija o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja i seksualne zloupotrebe poznata pod nazivom Lanzarote konvencija, uz fokusiranje na preventivne, zaštitne i krivične aspekte i uspostavu specifičnog monitoring mehanizma nad njenom implementacijom,⁴ predviđa i mjere za unapređenje i podizanje svijesti opće javnosti o fenomenu seksualnog iskorištavanja i



seksualnog zlostavljanja djece i preventivnim mjerama koje se mogu poduzimati (član 8.), te podstiče privatni sektor na aktivno učešće, naročito kompanije koje pružaju informacijske i/ili komunikacijske usluge, te sektor turizma i saobraćaja, bankarstva i finansija, u kreiranju i provođenju specijaliziranih politika za borbu protiv seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece, i na usvajanje samoregulatornih normi, te medije (član 9.).

Preporuka Komiteta ministara Vijeća Evrope (2001)16 o zaštiti djece od seksualnog iskorištavanja poziva na planiranje i provođenje mjera, politike i prakse u borbi protiv seksualnog iskorištavanja, promoviranje saradnje o raznim aspektima seksualnog iskorištavanja djece na nacionalnom i međunarodnom nivou, eliminiranje dječije pornografije, dječije prostitucije i trgovine djecom sa djetetovom saglasnosti ili bez nje, i promocija dobrobiti i najboljeg interesa djeteta. Nephodno je naglasiti da se termini koje navodi ova konvencija danas smatraju neprikladnim i neodgovarajućim te je daleko prikladnije koristiti sintagmu „seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece“.⁵ U ostvarenju postavljenih ciljeva u Preporuci se naročito naglašava potreba za bliskom saradnjom između pružalaca usluga interneta i relevantnih državnih institucija u identifikaciji seksualnog iskorištavanja, te interveniranja na sve modalitete zlostavljanja putem savremenih tehnologija, a koji bi mogli rezultirati seksualnim iskorištavanjem djece.

U skladu sa odredbama spomenute Konvencije o kibernetičkom kriminalu, koju je Bosna i Hercegovina ratificirala 23. novembra 2001. godine, Bosna i Hercegovina je uspostavila pravni okvir kada su u pitanju krivična djela koja se odnose na seksualno iskorištavanje i seksualnu zloupotrebu djece, i zaštitu djece žrtava i svjedoka ovih krivičnih djela. U skladu s političko-administrativnim uređenjem BiH, četiri krivična zakona inkriminiraju radnje seksualnog nasilja nad djecom: Krivični zakon BiH, Krivični zakon FBiH, Krivični zakon RS-a i Krivični zakon Brčko distrikta BiH. To jasno govori da je Bosna i Hercegovina prepoznala da seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djeteta predstavlja izuzetno težak oblik neprihvatljivog ponašanja, pa za njega predviđa krivične sankcije i počiniocima goni prema službenoj dužnosti.

Definicije koje postoje u bh. propisima nisu precizne, te različito definiraju ovu materiju, što u praksi ima za posljedicu različito razumijevanje ovog krivičnog djela. U krivičnim zakonima u Bosni i Hercegovini na različite načine definirani su proizvodnja i prikazivanje materijala koji uključuju korištenje djece u seksualne svrhe, odnosno upoznavanje djeteta sa takvim sadržajem. Evidentno je da u Krivičnom zakonu Federacije Bosne i Hercegovine i Krivičnom zakonu Brčko distrikta ne postoji definicija niti objašnjenje pojma „dječije

- uvedu niz mjera za zaštitu i podršku žrtvama nasilja,
 - informiraju javnost a posebno djecu o pravima koja imaju i opasnostima koje mogu dovesti do njihove povrede po tom osnovu,
 - ustanove vođenje evidencije o počinio-cima ovih djela.
- ⁵ Pravilno korištenje termina u ovoj oblasti je od izuzetnog značaja za zaštitu djece. U tu svrhu se preporučuje dokument „Terminološke smjernice za zaštitu djece od seksualne eksploatacije i seksualnog zlostavljanja: Prilagođeni prijevod sa engleskog jezika“, Save the Children, 2018



pornografije”, za razliku od Krivičnog zakona Republike Srpske koji u članu 175. „Iskorištavanje djece za pornografiju” u stavu 6. definira šta se smatra „dječijom pornografijom”. Krivični zakon Bosne i Hercegovine ne poznaje ovu problematiku već se ona smatra oblikom trgovine ljudima, što je jednim dijelom tačno, budući da se eksploatacija djece dovodi u direktnu vezu sa trgovinom ljudima, ali ipak nema adekvatne definicije koja bi ukazivala na dječiju pornografiju (Muratbegović & Hasanović, Nasilje nad djecom putem informaciono - komunikacijskih tehnologija (IKT), 2017).

Ova problematika nije uređena Krivičnim zakonom Bosne i Hercegovine već se sve navedene inkriminacije nalaze u entitetskim krivičnim zakonima i Krivičnom zakonu Brčko distrikta. Koja su to rješenja u materijalnom krivičnom zakonodavstvu BiH u vezi sa „dječijom pornografijom”? Krivična djela koja se prevashodno direktno odnose na seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece su:

- „Iskorištavanje djeteta ili maloljetnika radi pornografije”, član 211. KZ FBiH, i član 208. KZ BD – suštinski identičan tekst kao u čl. 211. KZ FBiH
- „Iskorištavanje djece za pornografiju” u KZ RS, član 175.
- „Upoznavanje djeteta sa pornografijom”, član 212. KZ FBiH i član 209. KZ BD – suštinski identičan tekst kao u čl. 212. KZ FBiH
- „Iskorištavanje djece za pornografske predstave”, član 176. KZ RS
- „Upoznavanje djece s pornografijom”, član 177. KZ RS
- „Iskorištavanje kompjuterske mreže ili komunikacije drugim tehničkim sredstvima za izvršenje krivičnih djela seksualnog zlostavljanja ili iskorištavanja djeteta”, član 178. KZ RS
- „Neovlašteno snimanje slike”, član 189. stav 3. KZFBiH i član 186. stav 3. KZ BD – suštinski identičan tekst kao u čl. 189. st. 3. KZ FBiH.

Također, odmah se uočava da su ova krivična djela različita, kako po nazivu tako i po zakonskom opisu. Naime, inkriminacije u Federaciji Bosne i Hercegovine i Brčko distriktu su suštinski iste, dok razlike postoje ako se date inkriminacije iz KZ FBiH i KZ BD kompariraju sa inkriminacijama iz KZ RS. Isto tako, zakonodavac u Republici Srpskoj je u Krivičnom zakonu objavljenom u „Službenom glasniku RS”, broj 64/17 inkriminirao krivično djelo „Iskorištavanje kompjuterske mreže ili komunikacije drugim tehničkim sredstvima za izvršenje krivičnih djela seksualnog zlostavljanja ili iskorištavanja djeteta” kojim se u kombinaciji sa



drugim djelima iz iste glave mogu inkriminirati novi fenomenološki oblici. (Muratbegović & Hasanović, Nasilje nad djecom putem informaciono - komunikacijskih tehnologija (IKT), 2017)

Međutim, ne treba gubiti iz vida da neprijavljivanje saznanja o ovim krivičnim djelima također predstavlja krivično djelo. To je još jedan od razloga zbog kojeg bi sva fizička i pravna lica trebala podržati otkrivanje i procesuiranje krivičnih djela seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja.

Ozbiljnost ovog problema i prijetnje za djecu potakla je i donošenje drugih specifičnih zakona. Tako je Narodna skupština Republike Srpske 29. marta 2018. godine donijela i Zakon o posebnom registru lica pravosnažno osuđenih za krivična djela seksualne zloupotrebe i iskorištavanja djece. Cilj ovog zakona je spriječiti ponavljanje krivičnih djela na štetu djece od strane istih izvršilaca.



3. Ključni akteri u suprotstavljanju seksualnom iskorištavanju i zlostavljanju djece u digitalnom okruženju

Kao akteri koji imaju važnu ulogu u suprotstavljanju seksualnom iskorištavanju i seksualnom zlostavljanju djece u digitalnom okruženju mogu se smatrati kako zakonodavna tijela, tako i agencije za provođenje zakona, odgojno-obrazovne ustanove, zdravstvene ustanove, privatne organizacije (vidjeti Ilustraciju 2).⁶

ISP-ovi ne djeluju samo kao medij kroz koji se pristupa sadržajima, nego su i proizvođači vlastitog sadržaja i pružaoci sadržaja drugih kompanija. Ako se ima u vidu količina sadržaja koji su dostupni kursorima putem ovakve trostruke uloge ISP-ova, jasno je da oni imaju ključnu ulogu u borbi protiv svih vrsta neželjenih i štetnih sadržaja, pa tako i onih koji uključuju seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece. ISP-ovi ne samo da imaju direktan pristup prometu koji prolazi kroz njihovu infrastrukturu nego su, pogotovo kada su u pitanju ISP-ovi sa nacionalnom prisutnošću, značajno tehnički i kadrovski opremljeni da pruže podršku sprečavanju neželjenih sadržaja ili mogu relativno brzo postići dovoljan nivo opremljenosti.

Kada je u pitanju regulacija rada i sadržaja koje isporučuju i stvaraju ISP-ovi, jedina agencija koja je u određenim segmentima nadležna za ISP-ove i druge zakonom definirane sudionike na tržištu elektronskih komunikacija je Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine.

Regulatorna agencija za komunikacije (Agencija) je osnovana 2. marta 2001. godine spajanjem nadležnosti Nezavisne komisije za medije i Regulatorne agencije za telekomunikacije koje su do tada radile odvojeno. Agencija djeluje na državnom nivou i

⁶ Za detalje u vezi sa ključnim akterima, njihovim mandatom i kapacitetima, pogledati: Muratbegović, Kobajica i Vujović: Analiza u oblasti borbe protiv seksualnog nasilja i drugih oblika zlostavljanja na internetu djece u Bosni i Hercegovini, 2016



njen mandat je definiran Zakonom o komunikacijama BiH, koji je prvobitno nametnut Odlukom visokog predstavnika u oktobru 2002. godine, a Parlamentarna skupština BiH ga je usvojila u septembru 2003. godine. Agencija je regulator sa spojenim nadležnostima, nastala po uzoru na slične procese u evropskim zemljama i odražava spajanje tehnologija u telekomunikacijama i emitiranju, na način koji može da odgovori potrebama tržišta. Po ugledu na slične institucije u Evropi, nadležnosti Agencije su zasnovane na principima nezavisnosti, provođenju regulacije i monitoringu poštivanja zakona i pravila, i osiguranju tehničkih, finansijskih i kadrovskih preduvjeta za efikasno izvršavanje zadataka. U skladu sa Zakonom o komunikacijama BiH, nadležnosti Agencije su: kreiranje i promoviranje pravila u sektorima emitiranja i telekomunikacija, licenciranje operatora u sektorima emitiranja i telekomunikacija, planiranje, upravljanje i dodjeljivanje frekventnog spektra, primjenjivanje tehničkih i drugih standarda koji se tiču kvaliteta, te uspostavljanje i održavanje sistema naknada za dozvole.

Kao regulator sa spojenim nadležnostima, Regulatorna agencija za komunikacije je adekvatan partner relevantnim institucijama i organizacijama u borbi protiv seksualnog zlostavljanja i iskorištavanja djece, a u cilju sigurnosti digitalnog okruženja za svako dijete.

Ilustracija 2.

Državne, entitetske i kantonalne institucije i agencije, kao i međunarodne organizacije i organizacije civilnog društva koje imaju ključne uloge u oblasti borbe protiv seksualnog nasilja na internetu i drugih oblika zlostavljanja djece u BiH su:

- Parlamentarna skupština BiH
- Vijeće ministara BiH
- Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH
- Ministarstvo pravde BiH
- Ministarstvo sigurnosti BiH
- Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
- Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH
- Agencija za istrage i zaštitu BiH (SIPA)



- Tužilaštvo BiH
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH
- Brčko distrikt BiH
- Regulatorna agencija za komunikacije (RAK)
- Entitetski parlamenti
- Vlade entiteta i kantona
- Centar za edukaciju sudija i tužilaca FBiH, Centar za edukaciju sudija i javnih tužilaca RS-a i Pravosudna komisija Brčko distrikta BiH
- Ministarstva pravde FBiH i RS-a
- Ministarstva unutrašnjih poslova FBiH i RS-a, tužilaštva i sudovi FBiH i RS-a
- Agencija za informaciono društvo RS-a (AIDRS)
- Ombudsman za ljudska prava BiH
- Ombudsman za djecu RS-a
- Globalni savez za borbu protiv seksualnog zlostavljanja djece na internetu
- Organizacija Save the Children
- UNICEF
- MFS – EMMAUS
- Udruženje Centar za istraživanje politike suprotstavljanja kriminalitetu (CPRC)
- Internet servis provajderi (ISP)



4. Ključne oblasti djelovanja IKT kompanija na sprečavanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece

4.1. Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima

Integracija prava djeteta u poslovanje društveno odgovornih kompanija zahtijeva da kompanije poduzmu adekvatne mjere za identificiranje, sprečavanje, ublažavanje i, gdje je potrebno, otklanjanje potencijalnih i stvarnih štetnih utjecaja na prava djece. Principi Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima (United Nations, 2011) pozivaju sve kompanije da ispostave odgovarajuće politike i procese kako bi ispunili svoju odgovornost prema poštivanju ljudskih prava. Kompanije bi trebale posvetiti posebnu pažnju djeci i omladini kao ranjivoj grupi u pogledu zaštite podataka i slobode izražavanja. Rezolucija Generalne skupštine Ujedinjenih naroda, "Pravo na privatnost u digitalnom dobu", potvrđuje pravo na privatnost i slobodu izražavanja bez nezakonitog uplitanja (United Nations General Assembly, 2013). Pored toga, Rezolucija Vijeća za ljudska prava o "promoviranju, zaštiti i uživanju ljudskih prava na internetu" prepoznaje globalnu i otvorenu prirodu interneta kao pokretačke snage u ubrzavanju napretka ka razvoju i potvrđuje listu prava koja ljudi imaju van mreže i na mreži (United Nations General Assembly, 2011), što, naravno, uključuje i prava djeteta. U državama koje nemaju adekvatne zakonske okvire za zaštitu prava djeteta na privatnost i slobodu izražavanja, kompanije bi trebalo da pruže odgovarajuću pažnju kako bi osigurale da su politike i prakse u skladu sa međunarodnim standardima. Kako građanski angažman mladih nastavlja da se povećava putem savremenih komunikacija, kompanije imaju odgovornost da poštuju prava djeteta, čak i tamo gdje domaći zakoni još nisu prihvatili i uključili međunarodne standarde. Pored toga, kompanije bi trebale imati uspostavljen i funkcionalan mehanizam za razmatranje žalbi kako bi se osigurao način da pogođene osobe prijave potencijalne povrede.



Ti mehanizmi trebali bi biti dostupni djeci, njihovim porodicama i drugim koji zastupaju njihove interese. Načelo 31. "Principa o poslovanju i ljudskim pravima" objašnjava da takvi mehanizmi treba da budu legalni, dostupni, predvidljivi, pravični, transparentni, kompatibilni sa pravima, izvor kontinuiranog učenja i zasnovani na angažmanu i dijalogu (United Nations, 2011). Zajedno sa internim procesima za rješavanje negativnih utjecaja u kompanijama, mehanizmi za žalbe trebaju osigurati da kompanije imaju uspostavljene procedure kako bi osigurale da djeca imaju odgovarajuću pomoć kada su ugrožena njihova prava. Usvajanjem pristupa koji je zasnovan na usaglašenosti sa sigurnosti IKT-a, a koji se fokusira na ispunjavanje nacionalnog zakonodavstva, poštujući međunarodne smjernice kada nacionalno zakonodavstvo nije dovoljno i izbjegavajući negativne utjecaje na prava djece, kompanije bi trebale proaktivno promovirati razvoj i blagostanje djece putem dobrovoljnih akcija koje unapređuju prava djece na slobodu izražavanja, pristup informacijama, aktivizmu, obrazovanju i kulturi.

4.2. Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece

Opcioni protokol uz Konvenciju o pravima djeteta o prodaji djece, dječijoj prostituciji i dječijoj pornografiji definira "dječiju pornografiju" kao svako predstavljanje, bilo kojim sredstvima, djeteta angažiranog u stvarnim ili simuliranim eksplicitnim seksualnim aktivnostima ili bilo koje predstavljanje seksualnih dijelova djeteta u seksualne svrhe (United Nations General Assembly, 2000). Materijal o seksualnom zlostavljanju djece, koji je 2013. analizirao Internet Watch Foundation, pokazuje da je 81% djece bilo mlađe od 10 godina, a da 51% fotografija prikazuje seksualne aktivnosti između odraslih i djece, uključujući silovanje i mučenje (Internet Watch Foundation, 2013). Ove uznemirujuće činjenice naglašavaju važnost saradnje između IKT industrije, vlade, policije i civilnog društva u borbi protiv seksualnog zlostavljanja djece.

Iako se mnoge vlade bore protiv širenja i distribucije materijala o seksualnom zlostavljanju djece donošenjem zakona, sprovođenjem i gonjenjem zlostavljača, podizanjem svijesti i pružanjem podrške djeci u oporavljanju od zloupotrebe ili eksploatacije, mnoge zemlje još uvijek nemaju adekvatne sisteme. U svakoj zemlji su potrebni mehanizmi kako bi se javnosti omogućilo prijavljivanje zloupotrebe i eksploatacije materijala ove vrste. IKT industrija, policija, vlade i civilno društvo moraju blisko sarađivati kako bi osigurali postojanje



odgovarajućih pravnih okvira u skladu sa međunarodnim standardima. Ovakvi pravni okviri treba da inkriminiraju sve oblike seksualnog zlostavljanja i eksploatacije djece, uključujući materijale zloupotrebe djeteta, i zaštite djece koja su žrtve takvog zlostavljanja ili eksploatacije, i osiguraju da postupci izvještavanja, istraživanja i uklanjanja sadržaja funkcioniraju što efikasnije.

Odgovorne kompanije poduzimaju niz koraka kako bi spriječile zloupotrebu njihovih mreža i usluga za distribuciju materijala za seksualno zlostavljanje djece. To uključuje korištenje izraza i fraza u uvjetima i pravilima ponašanja⁷ koji eksplicitno zabranjuju takav sadržaj; razvijanje djelotvornih postupaka upozoravanja i isključivanja; i saradnju i podršku nacionalnim telefonskim linijama za prijavu i pomoć. Pored toga, neke kompanije postavljaju tehničke mjere kako bi spriječile zloupotrebu svojih usluga ili mreža za razmjenu poznatog materijala seksualnog zlostavljanja djece. Naprimjer, neki provajderi internet usluga blokiraju pristup URL-ovima potvrđenim od odgovarajućeg autoriteta, koji sadrže materijal seksualnog zlostavljanja djece, ako je web-lokacija *hostovana* u zemlji u kojoj ne postoje odgovarajuće procedure uklanjanja tih materijala. Drugi koriste sisteme *haširanja* za automatsko lociranje slika seksualnog zlostavljanja djece koje su već poznate policiji ili odgovarajućim agencijama i organizacijama.

4.3. Stvaranje sigurnijeg i dobro odgovarajućeg digitalnog okruženja

Malo stvari u životu može se smatrati apsolutno sigurnim i bez rizika. Čak i u gradovima u kojima je kretanje saobraćaja visoko regulirano i dobro kontrolirano, nesreće se i dalje dešavaju. Na isti način, kiber-prostor nije bez rizika, posebno za djecu. Djeca su aktivna u različitim aktivnostima u njihovom digitalnom okruženju. Rizici s kojima se suočavaju mogu se kategorizirati u tri oblasti (Livingstone & Haddon, 2009):

- **Neprijemljen sadržaj** - Djeca se mogu susresti sa sumnjivim sadržajem dok traže nešto drugo, tako što će kliknuti na pretpostavljeno neškodljivu vezu u trenutnoj poruci, na blogu ili prilikom dijeljenja datoteka. Djeca također mogu tražiti i podijeliti upitne materijale. Ono što se smatra štetnim sadržajem varira od zemlje do zemlje, ali primjeri uključuju sadržaj koji promovira zloupotrebu raznih supstanci, govor mržnje, rizično ponašanje ili samoubistvo, anoreksiju ili nasilje.

⁷ Ovi uvjeti i pravila ponašanja su obično dio korisničkog ugovora



- Neprimjereno ponašanje - Djeca i odrasli mogu koristiti internet kako bi uznemiravali ili čak iskoristili druge ljude. Djeca mogu ponekad kreirati i širiti štetne komentare ili neprijatne slike, ukrasti sadržaj ili kršiti autorska prava.
- Neprimjereni kontakt - I odrasli i mladi ljudi mogu koristiti internet da traže djecu ili druge mlade ljude koji su ranjivi. Često je njihov cilj ubijediti metu da imaju razvijen smislen odnos, ali osnovna svrha je manipulacija. Oni mogu pokušati ubijediti dijete da izvodi seksualne ili druge neprimjerene radnje na internetu, koristeći web-kameru ili drugi uređaj za snimanje, ili će pokušati da organiziraju sastanak i fizički kontakt. Ovaj proces se često naziva “grooming”.

Sigurnost u digitalnom okruženju je zajednički izazov i prilika za IKT industriju, vladu i civilno društvo da zajedno rade na uspostavljanju sigurnosnih principa i praksi. IKT industrija može ponuditi niz tehničkih pristupa, alata i usluga za roditelje i djecu. To uključuje instaliranje alata za razvoj novih sistema provjere starosne dobi, ograničavanje korištenja sadržaja i usluga djeci, ograničavanje osoba sa kojima djeca mogu kontaktirati ili ograničenje vremena kada mogu koristiti internet. Neki programski paketi omogućavaju roditeljima da prate tekstualnu i drugu komunikaciju koju njihova djeca šalju i primaju. Ako se koriste programi ovog tipa za nadzor aktivnosti djece, važno je da se o njima diskutira otvoreno, inače se takvo ponašanje može shvatiti kao “špijuniranje” i može potkopati povjerenje u porodici.

Politike prihvatljive upotrebe su jedan od načina na koje kompanije mogu utvrditi koju vrstu ponašanja kod odraslih i djece podstiču, koje vrste aktivnosti nisu prihvatljive, kao i koje su posljedice bilo kakvih kršenja ovih politika. Mehanizmi prijavljivanja trebaju biti dostupni korisnicima koji su zabrinuti zbog sadržaja i ponašanja. Pored toga, prijavljivanje treba biti praćeno na odgovarajući način, uz pravovremeno pružanje informacija o statusu prijave. Iako primjene mehanizama za praćenje u kompanijama mogu varirati od slučaja do slučaja, neophodno je postaviti jasan vremenski okvir za odgovore, prenijeti odluku o prijavi i ponuditi metodu za žalbu ako korisnik nije zadovoljan odgovorom.

Pružaoi internet usluga i sadržaja mogu takođe opisati prirodu sadržaja ili usluga koje pružaju i ciljanu dob. Ovi opisi treba da budu usklađeni sa postojećim nacionalnim i međunarodnim standardima, relevantnim propisima i savjetima o marketingu i oglašavanju djeci koji su dostupni od strane odgovarajućih organa. Sa sve većim brojem interaktivnih servisa koji omogućavaju objavljivanje korisničkih sadržaja, naprimjer, putem oglasnih tabli, chat-soba i usluga društvenih mreža ovaj proces postaje sve teži. Kada kompanije posebno ciljaju djecu kao korisnike i kada su usluge uglavnom usmjerene na mlađu publiku, očekivanja



u smislu sadržaja i sigurnosti trebaju biti mnogo veća. Kompanije se također podstiču da usvoje najviše standarde privatnosti kada su u pitanju sakupljanje, obrada i čuvanje podataka o djeci, jer djeca nisu dovoljno zrela da bi uvažila šire društvene i lične posljedice otkrivanja ili pristanka da podijele svoje lične informacije online, kao ni posljedice pristanka na korištenje njihovih ličnih podataka u komercijalne svrhe. Usluge usmjerene na djecu ili koje će vjerovatno privući djecu kao korisnike i konzumente moraju uzeti u obzir rizike koje predstavlja pristup ili sakupljanje i korištenje ličnih informacija (uključujući informacije o lokaciji) i osigurati da se ti rizici pravilno procijene. Konkretno, kompanije trebaju osigurati da su jezik i stil svakog materijala ili komunikacije koji se koriste za promoviranje usluga, pružanje pristupa uslugama ili pomoću kojih se pristupa ličnoj informaciji, prikuplja i koristi lična informacija, razumljivi i da pomažu korisnicima u upravljanju njihovom privatnošću na jasan i jednostavan način.

4.4. Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

Tehničke mjere mogu biti važan dio osiguranja zaštite djece od potencijalnih rizika s kojima se suočavaju u digitalnom okruženju, ali to je samo jedan dio rješenja problema zaštite djece. Alati roditeljske kontrole i podizanje svijesti i obrazovanje su također ključne komponente koje će pomoći u osnaživanju i informiranju djece različitih starosnih grupa, kao i roditelja, staratelja i odgajatelja. Iako kompanije imaju važnu ulogu u osiguravanju da djeca koriste IKT na najodgovorniji i najsigurniji mogući način, odgovornost se dijeli sa roditeljima, školama i djecom.

Mnoge kompanije ulažu u edukativne programe osmišljene tako da omogućavaju korisnicima da donose informirane odluke o sadržaju i uslugama. Kompanije pomažu roditeljima, starateljima i nastavnicima da vode djecu i adolescente ka sigurnijim, odgovornijim i odgovarajućim iskustvima na mreži i mobilnim telefonima. Ovo uključuje označavanje sadržaja osjetljivog uzrasta i osiguranje da se informacije o stavkama kao što su cijene sadržaja, uvjeti za pretplatu i kako otkazati pretplate, jasno prenose i uoče. Također je važno direktno djeci pružiti informacije o sigurnijoj upotrebi IKT i pozitivnom i odgovornom ponašanju. Pored podizanja svijesti o sigurnosti, kompanije mogu olakšati pozitivna iskustva razvijanjem sadržaja za djecu o poštovanju, ljubaznosti i otvorenosti kad koriste IKT i kako da paze na svoje prijatelje. One



moгу pružiti informacije o akcijama koje se poduzimaju ako imaju negativna iskustva kao što su maltretiranje na internetu ili “grooming”, olakšavajući prijavljivanje takvih incidenata i pružanje funkcije za odbijanje primanja anonimnih poruka.

Roditelji ponekad imaju manje razumijevanja i znanja o internetu i mobilnim uređajima nego djeca. Osim toga, konvergencija mobilnih uređaja i internet usluga otežava roditeljski nadzor. IKT industrija može da radi u saradnji sa vladom i edukatorima kako bi ojačala sposobnosti roditelja da podrže svoju djecu da se ponašaju kao digitalno odgovorni građani. Cilj nije prenošenje odgovornosti za korištenje IKT od strane djece samo na roditelje, već da se prizna da su roditelji u boljoj poziciji da odluče šta je odgovarajuće za njihovu djecu i treba da budu upoznati sa svim rizicima kako bi bolje zaštitili svoju djecu i osnažili ih da i sami poduzmu mjere. Informacije se mogu prenijeti na mreži i van mreže putem više medijskih kanala, imajući u vidu da neki roditelji ne koriste internet usluge. Saradnja sa školama i ministarstvima obrazovanja kako bi se obezbijedili nastavni planovi i programi za sigurnost na mreži i odgovorna upotreba IKT za djecu te obrazovni materijali za roditelje je veoma bitna. Primjeri uključuju objašnjavanje tipova usluga i opcija dostupnih za praćenje aktivnosti, akcije koje se poduzimaju ako dijete doživljava nasilje u digitalnom okruženju ili “grooming”, kako izbjeći neželjenu poštu i upravljati postavkama privatnosti, i kako razgovarati s djecom različitih starosnih grupa o osjetljivim pitanjima. Komunikacija je dvosmjerni proces, a mnoge kompanije pružaju mogućnost korisnicima da ih kontaktiraju kako bi prijavili sporne situacije ili diskutirali o problemima. Kako su sadržaj i usluge bogatiji, svi korisnici će i dalje imati koristi od savjeta i podsjetnika o prirodi određene usluge i kako je sigurno koristiti.

4.5. Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za povećanje građanskog angažmana

Konvencija o pravima djeteta u članu 13. navodi da “dijete ima pravo na slobodu izražavanja; ovo pravo uključuje slobodu traženja, primanja i prenošenja informacija i ideja svih vrsta, bez obzira na granice, bilo usmeno, pismeno ili u štampanom, u obliku umjetnosti ili bilo kojim drugim medijima izbora djeteta.” Kompanije bi trebale poštovati građanska i politička prava djece osiguravajući da tehnologija, zakonodavstvo i politike razvijene da zaštite djecu od štete na mreži nemaju nenamjerne posljedice suzbijanja njihovog prava na učešće i izražavanje ili da



im sprečavaju pristup informacijama koje su važne za njihovu dobrobit. Istovremeno, kompanije mogu također podržati dječija prava pružanjem mehanizama i alata za olakšavanje učešća mladih. One mogu naglasiti sposobnost interneta da olakša pozitivan angažman u širem građanskom životu, pokreće socijalni napredak i utječe na održivost i otpornost zajednica, naprimjer, učestvujući u društvenim i ekološkim kampanjama i držeći nadležne odgovornima.

Sa pravim alatima i informacijama, djeca i mladi ljudi su bolje pozicionirani da pristupe mogućnostima za zdravstvenu zaštitu, obrazovanje i zapošljavanje, te da izraze svoja mišljenja i potrebe u školama, zajednicama i državama. Oni mogu pristupiti informacijama o svojim pravima i zahtijevati informacije, bilo u pogledu prava na informacije o pitanjima koja ih pogađaju, kao što je njihovo seksualno zdravlje, ili politička i vladina odgovornost. Kompanije također mogu uložiti u stvaranje online iskustava koja su pogodna za djecu i porodice. Mogu podržati razvoj tehnologije i sadržaja koji podstiču i omogućavaju djeci i mladima da uče, inoviraju i stvaraju rješenja. Pored toga, kompanije mogu proaktivno podržavati dječija prava radom na smanjenju razlike u korištenju digitalnih usluga. Učešće djece zahtijeva digitalnu pismenost - sposobnost razumijevanja i učestvovanja u digitalnom svijetu. Bez ove sposobnosti, građani neće moći da učestvuju u mnogim društvenim funkcijama koje su postale “digitalizirane”, uključujući, ali ne ograničavajući se na podnošenje poreza, podršku političkim kandidatima, potpisivanje peticija na internetu, registraciju rođenja ili jednostavno pristupanje komercijalnim, zdravstvenim, obrazovnim ili kulturnim informacijama. Razlika između građana koji su u mogućnosti pristupiti ovim uslugama i onih koji ne mogu zbog nedostatka pristupa internetu ili digitalne pismenosti će nastaviti da se povećava - postavljajući one koji ne pristupaju digitalnim uslugama u značajan zaostatak. Kompanije bi trebale podržati multimedijalne inicijative da osiguraju digitalne vještine da djeca postanu samouvjereni, povezani i aktivno uključeni građani.



5. Opće smjernice za borbu IKT industrije protiv seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece

5.1. Integracija prava i statusa djeteta u sve odgovarajuće korporativne politike i upravljanje procesima

IKT industrija može identificirati, spriječiti i ublažiti negativne utjecaje IKT-a na dječija prava i identificirati mogućnosti za podršku napretku dječijih prava. Mjere koje mogu biti poduzete:

- Osigurati da je određen pojedinac i/ili tim određen kao odgovoran za ovaj proces i da ima pristup potrebnim internim i eksternim zainteresiranim stranama. Ovlaštena osoba/tim treba biti ovlašten da preuzme vodeću ulogu u kreiranju/podizanju profila dječije zaštite na mreži putem kompanije.
- Razviti politiku zaštite djece i/ili integrirati specifične rizike i mogućnosti djece u politiku kompanije (npr. ljudska prava, privatnost, marketing i odgovarajući kodeks ponašanja).
- Uključiti zaštitu djece na internetu u postojeće okvire za procjenu ljudskih prava ili rizika (npr. na nivou korporacije, proizvoda ili tehnologije i/ili na nivou države) u cilju utvrđivanja da li kompanija može izazvati ili doprinijeti štetnim utjecajima putem sopstvenih aktivnosti, te da li štetni utjecaji mogu biti direktno povezani sa poslovanjem, proizvodima, uslugama ili poslovnim odnosima.
- Utvrditi utjecaj dječijih prava na različite starosne grupe kao rezultat poslovanja kompanije i dizajna, razvoja i uvođenja proizvoda i usluga - kao i mogućnosti za podršku dječijih prava.
- Utvrditi nivo stručnosti (interne i eksterne) te osigurati mehanizme mjerenja sigurnosti djece na mreži.



- Osigurati pristup pravnom lijeku tako što će ustanoviti funkcionalne žalbene mehanizme i mehanizme prijave o kršenjima prava djece (materijal za seksualnu zloupotrebu djece, neprimjeren sadržaj ili kontakt, kršenje privatnosti).
- Harmonizirati politike i prakse za zaštitu prava djeteta na privatnost i slobodu sa međunarodnim standardima (United Nations General Assembly, 2013).

5.2. Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece

U saradnji sa vladom, policijom, organizacijom civilnog društva i hotline⁸ organizacijama, IKT industrija ima ključnu ulogu u borbi protiv seksualnog zlostavljanja djece. Mjere koje mogu biti poduzete:

- Uspostavljanje internih procedura i pravila kako bi se osiguralo poštovanje lokalnih i međunarodnih zakona o borbi protiv seksualnog zlostavljanja djece. U slučaju nepostojanja zakonodavanog okvira ili regulatornih propisa, IKT industrija bi trebala poduzeti mjere protiv seksualnog zlostavljanja djece, uključujući i iniciranje donošenja zakonodavnog/regulatornog okvira.
- Korištenje odredbi i uvjeta korištenja za klijente i/ili prihvatljive smjernice korištenja kako bi se eksplicitno naveli stavovi kompanije u vezi sa zloupotrebom usluga za čuvanje ili komunikaciju u cilju razmjene i skladištenja materijala o seksualnom zlostavljanju djece te posljedicama takve zloupotrebe.
- Uspostaviti procedure obavještanja i isključenja (NTD⁹) te podnošenja prijava koje omogućavaju korisnicima da prijavljuju materijal za seksualno zlostavljanje djeteta ili neadekvatan kontakt te specifičan profil/lokaciju gdje je otkriven. Procedure će pratiti podnesene prijave i bit će dio procedura za prikupljanje dokaza i uklanjanje takvog sadržaja. Ako kompanija posluje na tržištima sa manje razvijenim regulatornim i nadležnim organima za provođenje zakona o ovim pitanjima, te ne postoji uspostavljena linija za prijavu i pomoć, kompanija se treba obratiti Međunarodnoj asocijaciji linija za pomoć¹⁰ i nekoj drugoj nacionalnoj liniji¹¹ da prijavi sporni sadržaj/događaj.

⁸ U ovom tekstu pod pojmom "hotline" misli se na telefonske linije za prijavu i pomoć žrtvama nasilja i iskorištavanja na internetu

⁹ Notice and takedown - uobičajena skraćenica u pravu koje se bavi vlasništvom i intelektualnom svojinom

¹⁰ www.inhope.org/gns/home.aspx

¹¹ Na uspostavi linija za prijavu i linija za pomoć radi se već duži niz godina u BiH. Trenutno postoje kroz www.sigurnodijete.ba i „Plavi telefon“.



5.3. Stvaranje sigurnijeg i dobnog odgovarajućeg online okruženja

IKT industrija može pomoći u stvaranju sigurnijeg, zabavnijeg digitalnog okruženja za djecu različite starosti. Mjere koje mogu biti poduzete:

- Primjena odgovarajućih tehničkih mjera - kao što su alati za roditeljsku kontrolu, iskustvo korisnika koje zavisi od korisničkog uzrasta uz sadržaje zaštićene lozinkom, liste blokiranja/ dopuštanja, kontrole kupovine/vremena, funkcije isključivanja, filtriranje i moderiranje - kako bi se spriječio pristup maloljetnim osobama i izloženost neadekvatnom sadržaju ili usluzi. Gdje je to moguće, u obzir treba uzeti mjeru provjere uzrasta kako bi se ograničio pristup sadržaju ili materijalu koji je, bilo zakonom ili politikom, namijenjen samo osobama iznad određenog uzrasta. Istovremeno, kompanije bi trebale, prepoznajući mogućnosti zloupotrebe digitalnih tehnologija, voditi računa da ograničenja ne ugroze pravo djece na slobodu izražavanja i pristup informacijama.
- Pored uvjeta i pravila korištenja, komunicirajte jasna pravila u pristupačnom i lako razumljivom jeziku koji naglašava koje ponašanje jeste, a koje nije prihvatljivo na usluzi, a posebno je namijenjeno mladim korisnicima i njihovim roditeljima i starateljima. Obavezno navedite posljedice kršenja bilo kojeg od ovih pravila. Osim standardnih korisničkih prava i obaveza, postaviti i grafički i jezički dopadljiva uputstva te prava i obaveze korisnika, namijenjena djeci i roditeljima.
- Osigurati da su sadržaj i usluge:
 - klasificirani u skladu sa nacionalnim standardima;
 - označeni sa istaknutim opcijama prikaza za kontrolu pristupa;
 - omogućeni uz verifikaciju starosne dobi, gdje je to moguće.
- Prilagođavanje postavki privatnosti za sakupljanje, obradu, skladištenje, prodaju i objavljivanje ličnih podataka, uključujući informacije u vezi sa lokacijom i navikama pretraživanja, prikupljene od osoba mlađih od 18 godina. Podrazumijevana podešavanja privatnosti i informacije o važnosti privatnosti trebaju odgovarati starosti korisnika i prirodi usluge.
- Raspoloživost alata za prijavu o neprimjerenom sadržaju, kontaktu i zloupotrebi i pružanje detaljne informacije korisnicima usluga u procesu prijave, te uspostava procesa za postupanje po prijavi.



- Usaglašavanje poslovne prakse sa relevantnim propisima o reklamiranju, u cilju identificiranja reklama koje mogu biti potencijalno štetne za djecu.

5.4. Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

IKT industrija tehničke mjere može dopuniti aktivnostima obrazovanja. Mjere koje mogu biti poduzete:

- Jasno opisivanje dostupnog sadržaja i omogućavanje postavki za roditeljsku kontrolu/porodičnu sigurnost. Sadržaj treba biti vidljiv, a jezik i terminologija jasni i relevantni za sve korisnike - uključujući djecu, roditelje/staratelje, a posebno upute u vezi sa uvjetima i troškovima koji se odnose na korištenje sadržaja ili usluga, politiku privatnosti, informacije o sigurnosti i mehanizme prijavljivanja.
- Podizanje svijesti krajnjih korisnika o tome kako upravljati problemima u vezi sa korištenjem interneta - uključujući neželjenu poštu, krađu podataka i neadekvatne kontakte, kao što su maltretiranje i “grooming”- uz obrazloženje mjera koje krajnji korisnici mogu poduzeti.
- Uspostava mehanizama i edukacija roditelja/staratelja da se uključe u IKT aktivnosti djece putem pregleda postavki o privatnosti djece i informacija o starosnoj verifikaciji.
- Saradnja sa vladom, a pogotovo sa raznim agencijama koje su vezane za obrazovanje kako bi se podržale aktivnosti na izgradnji sposobnosti roditelja da podrže djecu i razgovaraju sa njima o tome kako da budu odgovorni digitalni građani i korisnici IKT-a.
- Na osnovu lokalnog konteksta i potreba učestvovati u kreiranju obrazovnih materijala, kako za upotrebu u kući tako i u školi (za učenike i njihove roditelje) za poboljšanje upotrebe informacijskih i komunikacijskih tehnologija od strane djece, koji pomažu djeci da razviju kritičko razmišljanje koje im omogućava da se osjećaju sigurno i ponašaju odgovorno prilikom korištenja IKT usluga (npr. promotivne brošure sa edukativnim sadržajima).



5.5. Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za povećanje građanskog angažmana

IKT industrija može podsticati i osnažiti djecu podržavajući njihovo pravo na učešće u javnom životu putem IKT-a. Mjere koje mogu biti poduzete:

- Kreiranje digitalnih platformi koje promoviraju i podstiču pravo djeteta da se izražava; učestvuje u javnom životu; te kreiraju kulturu saradnje, poduzetništva i građanskog učešća kod djeteta.
- Promoviranje digitalne pismenosti, a posebno u ruralnim područjima, o korištenju digitalnih resursa.
- Kreiranje obrazovnih sadržaja za djecu koji podstiču učenje, kreativno razmišljanje i rješavanje problema.
- Uspostavljanje jasnih i transparentnih procedura koje obezbjeđuju dosljednu implementaciju kompanijskih politika i procesa koji štite slobodu izražavanja za sve korisnike, naročito djecu, kao i posjedovanje dokumentacije o provedenoj usklađenosti poslovnih procedura sa ovim politikama.
- Izbjegavanje blokiranja dozvoljenog sadržaja. Kako bi se osiguralo da se alati za filtriranje ne zloupotrebljavaju na način koji ograničava pristup djeteta informacijama, potrebno je, na principima transparentnosti, uspostaviti postupak za korisnike koji prijavljuju nenamjerno blokiranje. Ovaj proces treba biti dostupan svim krajnjim korisnicima, uključujući i webmastere. Svaki proces prijave treba da sadrži jasne, odgovorne i nepristrasne uvjete korištenja.
- Uspostaviti saradnju sa vladinim i nevladinim sektorom na svim nivoima vlasti te promovirati univerzalan i jednak pristup informacijama i komunikacijskim tehnologijama, platformama i uređajima, te razviti infrastrukturu koja ih podržava.

6. Liste za provjeru za pojedine grane IKT industrije i ISP-ove

6.1. Uvod

Liste za provjeru koje su predstavljene u nastavku teksta predstavljaju praktične aktivnosti koje kompanije mogu poduzeti u sprečavanju seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece. One predstavljaju implementaciju principa definiranih u Općim smjernicama iz prethodnog poglavlja uzimajući u obzir specifičnosti pojedinih grana IKT industrije (mobilni operatori, ISP-ovi, pružaoci audiovizuelnih medijskih usluga). Kako su zasnovane na Općim smjernicama, liste za provjeru su grupisane po oblastima iz Općih smjernica te se u nekim slučajevima i direktno pozivaju na njih.

Korištenjem listi za provjeru, kompanije lako mogu procijeniti koliko uspješno su primijenile Opće smjernice i koje korake trebaju poduzeti u cilju što uspješnije borbe protiv seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece. Ove liste ne sadržavaju sve mjere koje kompanije mogu poduzeti, ali predstavljaju dobar polazni osnov za zaštitu dječijih prava i njihov ugodan i siguran boravak u digitalnom okruženju.

6.2. Mobilni operatori

Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			



ih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Uspostavljena saradnja sa policijom i civilnim društvom za efikasno rukovanje materijalom seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece			
Definirani interni procesi u svim odjeljenjima za efikasnu prijavu seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece			
Omogućena istražna podrška agencijama za provođenje zakona			
Zabrana distribucije i dijeljenja materijala u vezi sa sprečavanjem seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja implementirana u korisničke ugovore i uvjete korištenja			
Promovirani mehanizmi prijave seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece			
Kreirane procedure za blokiranje i uklanjanje materijala seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece			



Stvaranje sigurnijeg i dobnog odgovarajućeg online okruženja

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Uspostavljen jasan skup pravila za korištenje koji definira: • prirodu usluge i šta se očekuje od korisnika; • šta jeste i šta nije prihvatljivo u smislu štetnog sadržaja, ponašanja i jezika, kao i zabrane ilegalne upotrebe i posljedica odgovarajućeg nivoa bilo kojeg kršenja - naprimjer, prijava agencijama za provođenje zakona ili obustavljanje korisničkog računa.			
Olakšano podnošenje prijave svih vidova neželjenog ponašanja korisničkoj službi			
Korisnicima prezentirane jasne informacije o namjeni usluge (priroda, dob za koju je namijenjena i sl.)			
Korisnicima prezentirane jasne informacije o podacima koji se prikupljaju			
Korisnicima prezentirane jasne informacije o mogućnostima roditeljske kontrole			
Implementirani mehanizmi provjere starosne dobi			
Promovirane službe za pomoć žrtvama seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja			



Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Dostupne informacije o sigurnom i odgovornom digitalnom građanstvu			
Uspostavljena saradnja sa školama na edukaciji djece			
Uspostavljena saradnja sa školama na edukaciji roditelja			
Uspostavljena saradnja sa školama na edukaciji nastavnika			

Promoviranje digitalne tehnologije u cilju podizanja svijesti i povećanja angažmana krajnjih korisnika

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			



6.3. ISP-ovi

Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			

Uspostava procedura za upravljanje slučajevima i materijalima koji imaju za cilj seksualno zlostavljanje djece

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Zabranjeno preuzimanje, objavljivanje, prenošenje, dijeljenje ili stavljanje na raspolaganje sadržaja koji krše prava bilo koje osobe ili su u suprotnosti sa zakonodavnim i regulatornim okvirom			
Uspostavljene procedure prijave slučajeva i materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Uspostavljene procedure uklanjanja i blokiranja materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Koriste se proaktivne metode otkrivanja materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Promovirane procedure prijave o nedozvoljenim aktivnostima i materijalima			



Stvaranje sigurnijeg i dobno odgovarajućeg online okruženja

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Uspostavljena provjera starosne dobi za dobno osjetljive sadržaje			
Uspostavljen jedinstveni način prijavljivanja slučajeva i materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece na svim stranicama i uslugama			
Promovirane i ponuđene alatke za roditeljsku kontrolu i filtere sadržaja			
Jasno definirani uvjeti korištenja i minimalna starosna dob za dobno osjetljive usluge			
Uspostavljena kontrola reklamnog sadržaja sa jasnim označavanjem			
Politike prikupljanja podataka su u skladu sa domaćim i međunarodnim zakonima i standardima			

Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Dostupne informacije o vrstama neprikladnog sadržaja sa smjernicama za korištenje			
Dostupni informativni materijali za roditelje i škole			
Dostupne informacije i savjeti za djecu na početnim stranicama sadržaja namijenjenih djeci			



Promoviranje digitalne tehnologije u cilju podizanja svijesti i povećanja angažmana krajnjih korisnika

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			

6.4. Medijske kuće

Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Razvijena politika zaštite djece koja doprinose sadržaju			
Imenovana osoba za provođenje i kontrolu politike			

Uspostavljanje procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Kreirane politike za zaposlene u vezi sa otkrivanjem i prijavom materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Osoblje informirano i obučeno za provedbu politika			
Definiran minimalni uzrast za sve proizvedene sadržaje			
Proizvedeni sadržaj za treće strane u skladu sa navedenim politikama			



Stvaranje sigurnijeg i dobnog odgovarajućeg online okruženja

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Moderatori i pružaoči usluge pohrane imaju razvijene politike uklanjanja materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Interaktivni dijelovi sadržaja koji konzumiraju djeca su moderirani			
Osoblje koje je u direktnom kontaktu sa djecom je na odgovarajući način provjereno			
Sadržaj je jasno označen dobnim kategorijama			
Sigurnost i dobrobit djeteta su prioritet u svim aktivnostima			

Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Informacije o sigurnosti, veze na stranice sa savjetima su istaknute, lako dostupne i jasne			
Ponudene su alatke za roditeljski nadzor			
Uspostavljena je saradnja sa interesnim grupama (udruženja roditelja i sl.)			
Sva djeca akteri imaju dokumentiran pristanak roditelja			
Djeca su informirana o lakom odustajanju			



Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za povećanje građanskog angažmana

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Kreirani su zanimljivi i edukativni sadržaji za djecu			
Primijenjene Opće smjernice			

6.5. Pružaoci sadržaja - online platforme za prodaju i oglašavanje, prodavnice aplikacija

Integracija prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			

Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Uspostavljena saradnja sa odgovarajućim agencijama za provođenje zakona			
Kreirane procedure za uklanjanje, blokiranje i uništavanje sadržaja za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			



Sve kompanije sa kojima je uspostavljena saradnja imaju komplementarne i kompatibilne politike			
Kreirana procedura i politika zadržavanja i čuvanja podataka za istražnu podršku			
Promovirane informacije o mehanizmu prijavljivanja slučajeva i materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			

Stvaranje sigurnijeg i dobno odgovarajućeg online okruženja

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Uspostavljena saradnja sa IKT industrijom na razvijanju klasifikacije sadržaja			
Klasifikacija sadržaja konzistentna na svim platformama i servisima			
Uspostavljene metode provjere starosti za dobno osjetljive sadržaje i usluge			
Audiovizuelne usluge i sadržaji podložni kontroli PIN-om			
Cijene usluga i servisa jasno i vidljivo naznačene			
Oglašavanje je jasno naznačeno			
Politike prikupljanja podataka su u skladu sa domaćim i međunarodnim zakonima i standardima			



Edukacija djece, roditelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Date su jasne informacije o sadržaju (vrsta, ocjena, starosna dob itd.)			
Data jasna informacija o načinu prijave zloupotrebe			
Dati savjeti roditeljima i podstrek za uključivanje u digitalni život djece			
Uputstva, pravila i informacije prilagođeni uzrastu			

Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za unapređenje angažmana krajnjih korisnika/građana

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Razvijeni edukativni sadržaji prilagođeni starosnoj dobi ciljane publike			
Ponuđeni kreativni načini korištenja usluge			

6.6. Društvene platforme i korisnički generirani sadržaji

Integracija prava i statusa djeteta u sve odgovarajuće korporativne politike i upravljanje procesima

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			



Razvijanje standardnih procedura za upravljanje slučajevima i materijalima koji imaju za cilj seksualno zlostavljanje djece

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Lako dostupne opcije za prijavu materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Uspostavljena saradnja sa agencijama za provođenje zakona			
Razvijene procedure za rukovanje materijalom za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Osoblje obučeno da postupa sa otkrivenim materijalom u vezi sa seksualnim iskorištavanjem i zlostavljanjem djece (ispravno prikupljanje, čuvanje i predstavljanje)			
Jasno naznačena zabrana korištenja i postavljanja materijala za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece te posljedice kršenja u uvjetima korištenja			
Kreirane procedure za uklanjanje, blokiranje i uništavanje sadržaja za seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djece			
Sve kompanije sa kojima je uspostavljena saradnja imaju komplementarne i kompatibilne politike sprečavanja seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja djece i maloljetnika			
Kreirana procedura i politika zadržavanja i čuvanja podataka za potrebe podrške istražnim radnjama			
Uspostavljeni sistemi za automatsko ili poluautomatsko praćenje, otkrivanje, blokiranje i uklanjanje sadržaja			



Stvaranje sigurnijeg i dobnog odgovarajućeg online okruženja

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Jasno definiran skup pravila i informacija o prihvatljivosti sadržaja			
Dobna ograničenja jasno i konzistentno prikazana			
Uspostavljeni mehanizmi prijave			
Postavke vidljivosti moguće podesiti prema uzrastu			
Razvijeni sistemi provjere starosti			
Politike prikupljanja podataka su u skladu sa domaćim i međunarodnim zakonima i standardima			
Proaktivna i redovna provjera sadržaja postavljenog od strane korisnika			
Uspostavljeni mehanizmi roditeljske kontrole			
Oglašavanje je jasno naznačeno i dobnog osjetljivo			

Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Dostupan direktorij koji sadrži savjete o sigurnosti i „pravilima lijepog ponašanja na internetu“ ¹² za djecu, kao i raspoloživim alatima za kontrolu sadržaja za roditelje			

¹² Neki izrazi koji se također koriste za pravila lijepog ponašanja na internetu: Netiquette, network etiquette, mrežni bonton, net-bonton itd.



Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za unapređenje angažmana krajnjih korisnika/građana

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			

6.7. Proizvođači opreme

Uključivanje razmatranja prava i statusa djeteta u korporativne politike i upravljanje procesima

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			

Uspostavljanje procedura za upravljanje slučajevima i materijalima seksualnog zlostavljanja djece

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			

Stvaranje sigurnijeg i dobno odgovarajućeg online okruženja

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Upute za korištenje sadrže posebnu sekciju sa savjetima o potencijalno štetnim sadržajima			
Omogućena alatka zaštite „roditeljska kontrola“			



Edukacija djece, roditelja/staratelja i nastavnika o sigurnosti djece i njihovoj odgovornoj upotrebi IKT-a

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Na stranicama opreme dostupne i smjernice za sigurno korištenje			

Promoviranje digitalne tehnologije kao načina za unapređenje angažmana krajnjih korisnika/svih građana

Aktivnost	Urađeno potpuno	Urađeno djelomično	Nije urađeno
Primijenjene Opće smjernice			



Korišteni izvori

Cambridge University Press. (2018). *Cambridge Dictionary*. Preuzeto 25. 11. 2018. iz Cambridge Dictionary: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/ict?q=ICT+>

IGI Global. (25. 11. 2018). *IGI Global*. Preuzeto od What is ICT Industry: <https://www.igi-global.com/dictionary/ict-industry/13645>

Internet Watch Foundation. (2013). *Annual & Charity Report 2013*. Preuzeto od Internet Watch Foundation: <https://www.iwf.org.uk/accountability/annualreports/2013-annual-report>

Internet Watch Foundation. (2018). *The laws and assessment levels*. Preuzeto 25. 11. 2018. iz Internet Watch Foundation: <https://www.iwf.org.uk/what-we-do/how-we-assess-and-remove-content/laws-and-assessment-levels>

Internet Watch Foundation. (2018). *Trends in Online Child Sexual Exploitation: Examining the Distribution of Captures of Live-streamed Child Sexual Abuse*. Internet Watch Foundation.

ITU & UNICEF. (2014). *Guidelines for Industry on Child Online Protection*. Geneva, Switzerland: International Telecommunication Union.

ITU. (2014). *Manual for Measuring ICT Access and Use by Households and Individuals, 2014*. Preuzeto 10. 11. 2018. iz Manual for Measuring ICT Access and Use by Households and Individuals, 2014: <https://www.itu.int/pub/D-IND-ITCMEAS-2014>

Livingstone, S., & Haddon, L. (2009). *EU Kids Online: Final Report*. London: The London School of Economics and Political Science. Preuzeto od [http://www.lse.ac.uk/media/lse/research/EU-KidsOnline/EU%20Kids%20\(2006-9\)/EU%20Kids%20Online%20Reports/EUKidsOnlineFinalReport.pdf](http://www.lse.ac.uk/media/lse/research/EU-KidsOnline/EU%20Kids%20(2006-9)/EU%20Kids%20Online%20Reports/EUKidsOnlineFinalReport.pdf)

Maljević, A., Budimlić, M., Šućur-Janjetović, V., Miodragović, B., Jović, N., & Vujović, S. (2017). *Međunarodna studija o samoprijavljenom prestupništvu djece u Bosni i Hercegovini*. Sarajevo: CPRC.

Muratbegović, E., & Hasanović, E. (2017). *Nasilje nad djecom putem informaciono - komunikacijskih tehnologija (IKT)*. Sarajevo: Save the Children.

Muratbegović, E., & Vujović, S. (2016). *Ponašanje i navike djece na internetu: stavovi djece, roditelja i nastavnika informatike*. Sarajevo: Save the Children.

Muratbegović, E., Kobajica, S., & Vujović, S. (2016). *Analiza u oblasti borbe protiv seksualnog nasilja i drugih oblika zlostavljanja na internetu djece u Bosni i Hercegovini*. Sarajevo: Save the Children.

Regulatorna agencija za komunikacije. (2018). *GODIŠNJI IZVJEŠTAJ REGULATORNE AGENCIJE ZA KOMUNIKACIJE*. Sarajevo: Regulatorna agencija za komunikacije. Preuzeto 10. 11. 2018. iz RAK OBJAVIO GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O KORISNICIMA DOZVOLA ZA PRUŽANJE INTERNET USLUGA U BiH: <https://www.rak.ba/bos/aktuelnost.php?uid=1496216066&search-term=broj+korisnika>

Technopedia. (25. 11. 2018). *Technopedia*. Preuzeto od What is and Internet Service Provider: <https://www.techopedia.com/definition/2510/internet-service-provider-isp>

United Nations. (2011). *Guiding Principles on Business and Human Rights*. New York: United Nations.

United Nations General Assembly. (2000). *Optional Protocol on the Sale of Children, Child Prostitution and Child Pornography*. New York: United Nations. Preuzeto od <https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/OPSCCRC.aspx>

United Nations General Assembly. (16. 05 2011). Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue. Preuzeto od https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf

United Nations General Assembly. (18. 12 2013). The right to privacy in the digital age. Preuzeto od www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/68/167





Save the Children za sjeverozapadni Balkan

Ljubljanska 16, Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Tel +387 (0) 33 290 671, Fax +387 (0) 33 290 675 |
info.nwbalkans@savethechildren.org

 <https://nwb.savethechildren.net>  [savethechildrennwb](#)

 [savethechildrennwb](#)  [scnwb](#)

 [SavethechildrenNWB](#)

  Zajedno možemo učiniti više. Šta misliš o našem radu?
reci-nam@savethechildren.org