



Interneto karštosios linijos patirtis sprendžiant elektroninių patyčių problemas

Konferencija „Virtualios erdvės iššūkiai patyčių
prevencijai“

Vilnius, 2014 m. spalio 22 d.



- Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) – nepriklausoma nacionalinė Lietuvos ryšių sektorių reguliuojanti institucija, įkurta vadovaujantis Telekomunikacijų įstatymu ir Europos Sąjungos direktyvų nuostatomis.
- Interneto karštoji linija buvo įsteigta RRT 2007 m. balandžio mėn. Karštosios linijos tikslas – sudaryti visuomenei galimybę pranešti apie neteisėtą ar žalingą informaciją internete, kad ji kuo greičiau būtų pašalinta.
- Teisinis karštosios linijos steigimo pagrindas buvo sutartis su Europos Komisija (EK), pasirašyta 2007 m. balandžio 25 d., dėl Saugesnio Interneto LT projekto vykdymo Lietuvoje.
- Karštoji linija tapo INHOPE nare 2008 m. gegužės mėn. INHOPE – tarptautinė interneto karštųjų linijų asociacija, iš dalies finansuojama EK. Šiuo metu INHOPE narėmis yra 48 karštosios linijos iš 42 pasaulio šalių (daugiausia ES).
- Nauja sutartis su EK buvo pasirašyta 2012 m. spalio 26 d. dėl Saugesnio interneto projekto SIC LT II vykdymo Lietuvoje. Pagrindinis RRT uždavinys šiame projekte - vykdyti interneto karštosios linijos funkcijas.
- Projekto partneriai – ITC, Langas į ateitį, Vaikų linija, RRT.
- Karštosios linijos veikla finansuojama EK Saugesnio interneto projekto ir RRT lėšomis.

- Dalyvavimas Saugesnio Interneto projekte (2012 m. liepos mėn. – 2014 m. gruodžio mėn.):
 - Karštosios linijos veiklos vykdymas, pranešimų tyrimas
 - Karštosios linijos matomumo (žinomumo) didinimas:
 - Interviu radijuje ir TV
 - Informacijos skelbimas žiniasklaidoje
 - Karštosios linijos reklaminio skydelio talpinimas populiariausiuose naujienų portaluose
 - Dokumentinio filmo „Tinklas“, kurio viena pagrindinių temų skirta kovai prieš neteisėtą ir žalingą turinį internete ir karštosios linijos veiklai, viešinimas
 - Dalyvavimas Saugesnio interneto dienos renginiuose
 - Visuomenės švietimas saugesnio interneto klausimais
 - Interneto naudotojų (ypač tėvų) informavimas apie interneto turinio filtravimo priemones, rekomendacijų, kaip jomis naudotis, rengimas.

Su koku internetu turiniu susiduriame (gauname pranešimus)?



➤ Neteisėtas turinys:

- Vaikų seksualinio išnaudojimo medžiaga (įskaitant vaikų erotiką, vaikų nudizmą ir kitą netinkamą su vaikais susijusią medžiagą)
- Suaugusiųjų pornografija
- Rasizmas ir ksenofobija
- Kibernetinės patyčios

➤ Žalingas turinys (kaip apibrėžta Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatyme (2002)), kuris gali turėti neigiamą poveikį nepilnamečių vystymuisi:

- Erotika
- Smurto propagavimas
- Nepadorios nuotraukos, nešvankios kalbos
- Informacija, skatinanti savęs žalojimą ar savižudybę
- Sprogmenų, narkotikų pasigaminimo instrukcijos ir t.t.

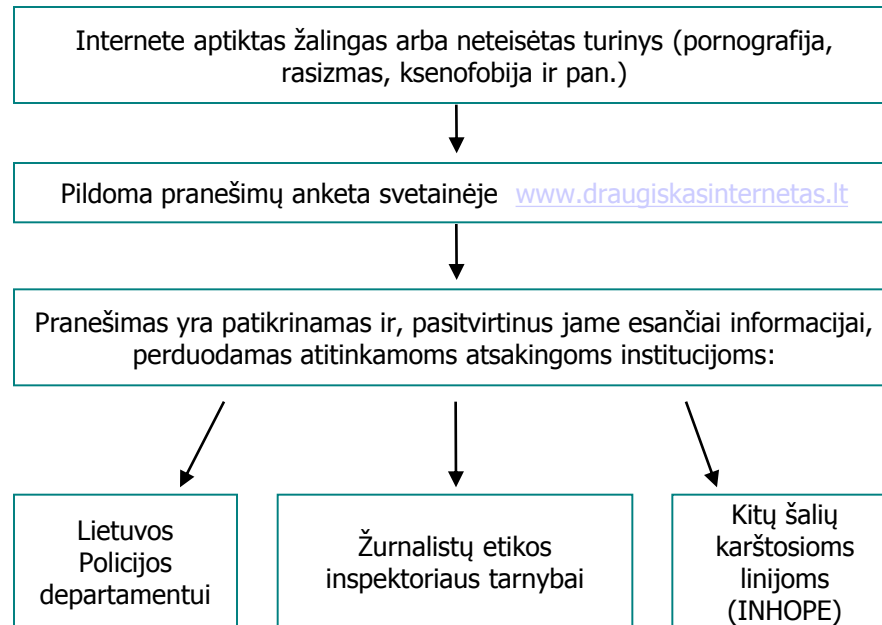
- Interneto karštosios linijos darbuotojų skaičius – 3. Tai karštosios linijos koordinatorius, pranešimų tyrėjas ir viešųjų ryšių specialistas.
- Bendradarbiavimas su suinteresuotomis institucijomis:
 - Teisėtvara:
 - Policijos departamentas
 - Žurnalistų etikos inspektorius tarnyba
 - Vyriausybė:
 - Švietimo ir mokslo ministerija, Švietimo informacinių technologijų centras
 - Vaikų teises ginančios organizacijos:
 - Vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaiga
 - VšĮ Vaikų linija
- Interneto industrija: didžiausi IPT (TEO, Omnitel, Bitė), Microsoft

Pranešti karštajai linijai galima paspaudus ant reklaminio skydelio projekto svetainėje www.draugiskasinternetas.lt ir užpildžius atsidariusią pranešimų anketa.



Karštosios linijos veikimo schema

➤ Pranešimų teikimo ir tyrimo schema:



➤ Tam tikrais atvejais, kai svetainė nėra neteisėta bendraja prasme, o tik atskiri paveikslėliai ar video filmukai yra tokie, bet neturi savyje vaikų seksualinio išnaudojimo požymių, pranešimai yra siunčiami tiesiai prieglobos paslaugas teikiantiems IPT su pranešimu apie jų serveriuose esančią neteisėtą informaciją ir prašymu pašalinti ją (NTD pranešimas, angl. *Notice and Take Down*).

- Per 2013 m. interneto karštąją liniją gauti ir išnagrinėti 650 pranešimų apie neteisėtą ar žalingą turinį internete. Ištyrus visus gautus pranešimus, buvo imtasi tokių veiksmų:
- 54 pranešimai persiūsti tolesniam tyrimui Policijos departamentui. Įtariamas neteisėtas turinys – vaikų seksualinio išnaudojimo medžiaga, pornografija, rasinės ir tautinės neapykantos kurstyimas;
- 15 pranešimų persiūsta tolesniam tyrimui Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybai. Įtariama neigiamą poveikį nepilnamečiams daranti informacija;
- 90 pranešimų persiūsta kitų šalių karštosioms linijoms, INHOPE narėms. Įtariamas neteisėtas turinys – vaikų seksualinio išnaudojimo medžiaga;
- 48 pranešimai persiūsti įvairių šalių interneto paslaugų teikėjams su NTD pranešimu apie jų tinkluose esantį neteisėtą interneto turinį ir raginimu jį pašalinti (tarp jų ir pranešimai Facebook bei YouTube);
- kitų pranešimų atžvilgiu nesiimta jokių priemonių, kadangi juose buvo pranešta apie interneto turinį, kuris arba nebuvo žalingas ar neteisėtas Lietuvos teisės aktų požiūriu, arba buvo patalpintas užsienio šalių, kuriose toks turinys nėra laikomas neteisėtu, tarnybinėse stotyse (pvz. pornografija daugelyje šalių yra teisėta (JAV, Nyderlandai, Rusija, ir kt.)).

- Per 2014 m. 9 mėnesius interneto karštąją liniją gauti ir išnagrinėti 521 pranešimas apie neteisėtą ar žalingą turinį internete. Ištyrus visus gautus pranešimus, 202 atvejais buvo imtasi tolesnių veiksmų.
- Palyginus su 2013 m., išaugo pranešimų, kurių atžvilgiu imtasi tolesnių veiksmų, skaičius (proc.) – 38.8% visų gautų pranešimų (2013 m. tokių pranešimų buvo 31.8%).
- Per šį laikotarpį gauti 26 pranešimai (5% visų pranešimų) apie patyčias socialiniuose tinkluose, dažniausiai YouTube ir Facebook, taip pat one.lt, ask.fm ir kituose.
- Dažniausiai buvo prašoma pašalinti be asmens sutikimo įdėtas nuotraukas ar video filmukus, dėl kurių iš jų buvo tyčiojama.
- Interneto karštosios linijos patirtis, bendradarbiavimas su socialinių tinklų administratoriais, informacijos prieglobos paslaugų teikėjais, taip pat su kitų šalių interneto karštosiomis linijomis, INHOPE narėmis, sudaro prielaidas ir kovai su patyčiomis internete.

1. Pavyzdys:

Nuoroda: <http://www.youtube.com/watch?v=xxxxxxxxxxxxx>

Komentaras: Kreipiasi mokykla. Ši informacija buvo išimta prieš mėnesį, tačiau dabar vėl platinama nežinomų asmenų. Prašome apsaugoti mūsų mokinę.

Pasirašo Socialinė pedagogė,

Vardas Pavardė

Paaiškinimas:

10 m. mergaitė pati nusifilmavo prieš kamerą ir įkėlė filmuką į YouTube. Filmuke ji pasisako savo vardą, pavardę, amžių, nurodo, kurioje mokykloje ir klasėje mokosi, pasakoja apie savo pomėgius. Po to ji sako ieškanti panašaus amžiaus draugo, kuris ją mylėtų ir t.t. Žinoma, prie šio filmuko YouTube atsirado daugybė komentarų, mergaitė buvo įžeidinėjama.

Kokių veiksmų imtasi?

Nusiųstas laiškas socialinei pedagogei su detaliomis instrukcijomis, kaip pašalinti video filmuką iš YouTube:

Tik pati mergaitė (arba jos tėvai ar globėjai) gali pateikti skundą YouTube administracijai dėl neteisėto asmeninės informacijos paskelbimo. Informaciją apie YouTube privatumo politiką ir instrukcijas, ką daryti, rasite paspaudus nurodytą nuorodą:

http://www.youtube.com/t/privacy_guidelines

Toliau spauskite Privacy Complaint Process ->Continue->I still wish to submit a privacy complaint-> Continue->I have reviewed the Community Guidelines->Continue->Your image or full name-> toliau užpildykite visus reikalingus laukelius->paspauskite Submit.

Gavęs skundą, Youtube įspės tuos, kurie įkėlė šį filmuką į YouTube (pildydami laukelius turite nurodyti jų identifikatorius), ir duos jiems 48 val., kad filmukas būtų ištrintas. Jei to nebus padaryta, tada Youtube administratoriai išnagrinės skundą ir priims sprendimą dėl pašalinimo.

Deja, nėra garantijos, kad filmukas vėl kur nors internete nepasirodys. Kartą internete paskelbus informaciją, jos sklidimas jau yra nekontroliuojamas. Tai ypač reikėtų aiškinti vaikams, kurie mėgsta apie save pateikti daug asmeninės informacijos.

2. Pavyzdys:

Nuoroda: <http://demotyvuok.one.lt/zymes/xxxxxx.html>

Komentaras: Iš manęs pasityčiota, norėčiau, kad ši informacija dingtų iš interneto. Nuoširdžiai iš anksto dėkoju.

Paaiškinimas:

Įdėta paauglės nuotrauka ir įžeidžiamas komentaras. Žinoma, ši nuotrauka susilaukė didžiulio dėmesio, mergaitė buvo toliau įžeidinėjama.

Kokių veiksmų imtasi?

Nusiųstas laiškas portalo administratoriams su prašymu pašalinti nuotrauką ir komentarus. Nuotrauka buvo pašalinta.

3. Pavyzdys:

Nuoroda: <https://www.facebook.com/xxxxx.html>

Komentaras:

Facebook socialiniame tinkle sukurtas profilis, šmeižiantis mane, padėkit, prašau, pašalinti šį profilį.

Kokių veiksmų imtasi?

Suteiktos rekomendacijos, kaip pašalinti tokį profilį. Apie šmeižikišką ar apgavikišką profilį (kuriame apsimetama kitu asmeniu) galima pranešti Facebook administratoriams. Pranešti gali tik pats asmuo, kurio privatumas pažeidžiamas, arba, jeigu tai vaikas, jo tėvai arba globėjai. Patarimai, kaip pranešti Facebook'ui pateikiami čia:

<http://esaugumas.lt/lt/socialiniu-tinklu-saugumas/kaip-pranesti-facebook.html>

Tirdami pranešimus apie patyčias, bendradarbiaujame ir su Saugesnio interneto pagalbos linija, kurios funkcijas atlieka VšĮ Vaikų linija.

Jei matome, kad vaikui, susidūrusiam internete su patyčiomis, yra reikalinga emocinė ar psichologinė pagalba, atsakydami į pranešimą, jei tik paliktas elektroninio pašto adresas, rekomenduojame dar kreiptis į Vaikų liniją nemokamu telefonu 116 111.



Vykdydama projektą, RRT sukūrė žaismingų filmukų ciklą žalingo turinio, išnaudojimo, rasizmo ir patyčių prevencijai internete skatinti. Filmukus peržiūrėti galima čia:

<http://www.draugiskasinternetas.lt/lt/main/news?id=12346>



Vilius Nakutis

Saugesnio interneto karštosios linijos koordinatorius

Interneto priežiūros skyriaus vedėjas

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba

vilius.nakutis@rrt.lt

www.draugiskasinternetas.lt , www.esaugumas.lt , www.rrt.lt

