

HOTLINE – OPIS POSTUPKA PRIJAVE

1. odjeljak:

HOTLINE je osnovan radi prijavljivanja nezakonitih ili štetnih sadržaja na Internetu. Prioritet u radu HOTLINE-a je borba protiv širenja slika seksualnog zlostavljanja djece, seksualnog iskorištavanja te fizičkih i psihičkih napada nad djecom, kao i širenje rasizma, terorizma, rasnih, etničkih i drugih oblika mržnje na Internetu.

2. odjeljak:

U slučaju da korisnici Interneta pronađu u sadržaju koji odgovara opisu iz 1. odjeljka, mogu posjetiti web stranicu (www.cnzd.org) i HOTLINE te prijaviti nezakonit/štetan sadržaj ispunjavanjem obrasca na Internetu ili izvijestiti putem telefona, faksa ili poštom.

3. odjeljak:

Nakon primitka prijave HOTLINE sustav automatski sprema podatke u bazu podataka. Operator će potvrditi primitak informacija pošiljatelju putem e-maila, a ako je prijavu primio putem telefona, faksa ili poštom, operator ju unosi u bazu podataka i otvara slučaj.

4. odjeljak:

HOTLINE operater provjerava točnost prijave na način da posjeđuje prijavljenu web stranicu. U slučaju da operater ne može pristupiti poslužitelju ili web stranici koja je prijavljena, prijavu odmah prosljeđuje Ministarstvu unutarnjih poslova radi istrage.

5. odjeljak:

Ukoliko primljene informacije zadovoljavaju kriterije iz odjeljka 1., operater HOTLINE-a će pronaći i lokaciju servera i poduzeti sljedeće korake ovisno o lokaciji:

- a) Ako je poslužitelj na teritoriju države članice Meunarodne udruge Internet HOTLINE-ova operatora INHOPE, operater će proslijediti prikupljene informacije nadležnom operatoru države članice i obavijestiti pošiljatelja prijave o uviđenom.
- b) Ako je poslužitelj na teritoriju zemlje koja nije članica INHOPE-a, operater prosljeđuje prijavu nadležnom odjelu Ministarstva unutarnjih poslova koje ga dalje prosljeđuje kroz kanale meunarodne policijske suradnje, te obavještava pošiljatelja. Ministarstvo unutarnjih poslova je zamoljeno za formalnu obavijest o poduzetim radnjama (uviđenje, istraga, sudski postupak, presuda).
- c) Ako je server na hrvatskom području, operater će proslijediti prijavu nadležnom odjelu Ministarstva unutarnjih poslova i obavijestiti pošiljatelja prijave. Ministarstvo unutarnjih poslova je zamoljeno za formalnu obavijest o poduzetim radnjama (uviđenje, istraga, sudski postupak, presuda).

U slučaju štetnog sadržaja, operater prosljeđuje prijavu nadležnom službenom tijelu koje može poduzeti odgovarajuće mjere i/ili domaćoj organizaciji traže i uklanjanje štetnog sadržaja. Nadležno tijelo je zamoljeno za formalnu obavijest o poduzetim mjerama.

6. odjeljak:

Nakon uklanjanja štetnih sadržaja, a u nedostatku daljnjih mjera od strane nadležnih tijela, operater će obavijestiti pošiljatelja prijave o istom te se slučaj zatvara.

7. odjeljak:

Svaka poduzeta radnja nadležnih tijela je zabilježena u bazi podataka, a pošiljate prijave je obaviješten o tome.

8. odjeljak:

Povremeno se sve prijave (otvorene i zatvorene) pregledavaju, te se bilježi svako novo postignuće.

ŽALBENI POSTUPAK

HOTLINE prima anonimne prijave od građana koji su slučajno otkrili slike seksualnog zlostavljanja djece ili bilo kakav drugi štetni sadržaj za djecu na Internetu. Osoba koja prijavljuje može birati hoće li ostati anonimna ili će poslati i svoje podatke. Kada su upisani i podaci osobe koja prijavljuje, ta osoba biti obaviještena o poduzetim radnjama u vezi njegove ili njezine prijave. Imajte na umu kako je većina nezakonitih sadržaja na Internetu izvan nadležnosti Republike Hrvatske pa HOTLINE o takvim prijavama ne dobiva povratnu informaciju od nadležnih inozemnih tijela o poduzetim mjerama.

HOTLINE tim obrađuje sve prijave na profesionalan i učinkovit način uz pridržavanje Kodeksa dobre prakse Međunarodnog udruženja Internet Hotline operatora INHOPE.

Ukoliko zbog bilo kojeg razloga građanin ima pritužbu na način na koji HOTLINE obavlja svoje dužnosti, isti može podnijeti žalbu.

Tijek žalbenog postupka:

Žalba će biti poslana putem e-maila na adresu: prijava@cnzd.org. U njoj treba jasno naznačiti na koju prijavu se odnosi i razlozi zbog kojih pošiljatelj smatra da je u rješavanju njegove prijave došlo do kršenja Kodeksa dobre prakse, pravila INHOPE-a ili pravila vlastitog postupka (odobrenih od strane javnog vijeća Sigurnog interneta) od strane HOTLINE operatera. Žalba bi trebala sadržavati i puno ime te ostale relevantne kontakt podatke o pošiljatelju (barem e-mail adresu i broj telefona). Žalbe koje se ne mogu verificirati neće biti usvojene na razmatranje.

U slučaju pravilno podnesene žalbe HOTLINE će odgovoriti pošiljatelju u roku 5 radnih dana.

Ukoliko pošiljatelj žalbe nije zadovoljan rješenjem žalbe, odnosno odgovorom, žalba se dalje može podnijeti voditelju HOTLINE-a na e-mail:

pijava@cnzd.org

Centar za nestalu i zlostavljano djecu
Dunavska 53/19, Osijek
Hrvatska

Voditelj HOTLINE je dužan odgovoriti na žalbu u roku 8 radnih dana.

Ako je pošiljatelj žalbe i dalje nezadovoljan odgovorom, može poslati svoju žalbu INHOPE-u (www.inhope.org) na sljedeću e-mail adresu: info@inhope.org.