



**Magyarországi bejelentő szolgáltatás
az illegális és ártalmas
internetes tartalmak ellen**

Hotline.hu SIAP2003HL10 / 28953 Projekt Végső Nyilvános Tevékenység-beszámolója

Tevékenységek általános áttekintése

A világháló felhasználásával folytatott egyes törvénytelen, avagy káros magyarországi tevékenységek ellen fellépő, **www.internethotline.hu** webcímen elérhető bejelentő hotline szolgáltatás 2005. májusában európai, ill. nemzetközi standard alapján jött létre az erre specializálódott, immár több mint 20 országbeli tagszervezetet tömörítő INHOPE Szövetség keretében. Működésének pénzforrását – utófinanszírozási konstrukcióban – az EU költségvetése jelenti az ún. Safer Internet programján keresztül; a Magyar Tartalomipari Szövetség (MATISZ) egy uniós pályázat elnyerésével jogosult a magyarországi rendszer felállítására és működtetésére. Az INHOPE küldöttsége áprilisban Budapesten felmérte helyzetünket, majd 2005. tavaszán a párizsi közgyűlésén vette fel tagjai sorába – egyelőre ideiglenes tagként - MATISZ-t.

Európában, valamint a világ más, fejlettebb részein a mindennapos internethasználat kapcsán az egyik fő veszélyt-kihívást a pornográfián belül is a nagyobb fenyegetést jelentő pedofília képviseli. A leginkább kiszolgáltatottak, a gyermekek védelmében a civil szervezetek által létrehozott bejelentő hotline-ok e sajátos „iparág” elleni küzdelemre helyezik a fő hangsúlyt, szorosan együttműködve a helyi rendőrséggel.

A jogellenes, törvényt sértő digitális tartalmak ellen szerte a világban mindenütt a rendőrség joga és kötelessége, hogy fellépjen. A gond a Magyarországnál gazdagabb államokban is a hatóság kapacitáshiánya, valamint az a tény, hogy a polgárok jó része nem szívesen fordul a hatósághoz. E helyzetre kínál megoldást e tevékenység „társadalmasítása”, a civil és szakmai szervezetek bevonása.

A nemzetközi trend alapján bizton állítható, hogy a mind tömegesebben elérhetővé váló internethasználat egyik árnyoldalaként hamarosan Magyarországon is előtérbe kerül a pedofília elleni küzdelem, amiben a MATISZ – minden más bejelentő hotline-hoz hasonlóan – csak közvetítő lehet, de ezt a lehető legszélesebb körbe és hatékonyan végezheti. A magyar és EU-beli jog szerint tiltott számunkra is az említett tartalmak utáni internetes kutatás, sőt, a nálunk bejelentett e tárgyú honlapok tartalmának bármiféle tárolása, dokumentálása, az esetlegesen érintettek adatainak, a konkrét bejelentéseknek a nyilvánosságra hozatala is.

A MATISZ a hazai illegális internetes tartalmak elleni fellépésről több hónapos erőfeszítések nyomán kötött együttműködési megállapodást a magyar rendőrséggel. Az állampolgári bejelentéseket a MATISZ egy zárt, az uniós követelmények szerint kialakított digitális rendszerben kezeli; illetéktelen semmiféle adathoz (sem a bejelentőről, sem a bejelentettéről, sem a kérdéses tartalomról) nem juthat hozzá.

A bejelentés valóságtartalmának, valamint a webes szolgáltató magyarországi voltának ellenőrzése után az arra felkészített hotline-operátor dönt: ha a tartalom egyértelműen



Magyarországi bejelentő szolgáltatás az illegális és ártalmas internetes tartalmak ellen

jogellenes, akkor az adott URL címet továbbítja a Nemzeti Nyomozó Iroda (NNYI) illetékes alosztályának, amely intézkedésre jogosult. Együttműködési megállapodásunk értelmében a nálunk technikailag jóval fejlettebb eszközökkel rendelkező CERT-Hungary szakemberei nyújtottak segítséget számos esetben annak felderítéséhez, hogy a bejelentett honlap és szolgáltatója magyarországi eredetű-e vagy sem, azaz tisztázta az illetékességet.

Ha operátorunkban bármiféle kétség felmerült, akkor az adott kérdéssel foglalkozó szerződött jogi és más internetes szakértővel konzultáltunk és tettük-tesszük meg a szükséges lépéseket. Ha „mindössze” káros-veszélyes, de törvényileg nem tiltott tartalomról van szó, akkor a már említett társadalmi fellépés megszervezésével, a szakmai szolgáltatókkal való konzultáció-meggyőzéssel próbálkoztunk.

A magyarországi hotline szolgáltatás megismertetése, promotálása érdekében 2006-ban számos területen továbbéptünk:

- A saját, valamint a szövetség tagszervezeteinek honlapjain ismertetőket jelentettünk meg, természetesen az elérhetőségekkel (www.internethotline.hu; telefonszám, honlapi bejelentési lehetőség).
- A médiában (napilapok, rádió és tévéműsorok, szakmai fórumok, stb.) több tucatnyi hír, interjú, beszélgetés jelent meg; ugyancsak hosszabb ideig szerepelt a legnagyobb magyarországi honlapokon a hazai hotline elérhetőség.
- A Fővárosi Pedagógiai Intézet segítségével valamennyi budapesti közép fokú oktatási intézménybe eljuttattuk tájékoztatónkat, kérve a pedagógusok segítségét a szolgáltatás megismertetéséhez.
- Szakmai rendezvények során igyekeztünk népszerűsíteni a magyar hotline-t: bemutatót, ismertetőt tartottunk egyebek közt a 2006-os Safer Internet Day-en, a Szélessávú Internet Napon, a DAT-konferencián, a CERT-Hungary rendezvényein .
- A leginkább érintettek, a serdülőkorú gyermekek figyelmének felhívására a MATISZ – a Barátságos Internet Fórum keretében, partnereivel közösen – 2006. tavaszán is megszervezte tudatformáló konferenciáját, amely megfelelő sajtóvisszhangot kapott.

Az internethotline.hu szolgáltatáshoz hullámzó módon érkeztek a bejelentések: egy-egy médiamegnyilatkozás, munkatársunk sajtónyilatkozata, televíziós vagy rádiós megnyilatkozása után érzékelhetően fellendült a forgalmunk. A szolgáltatás szélesebb körű megismertetését jól szolgálta a 2006. nyarán, az iskolakezdet előtt tett kezdeményezésünk, hogy a legnépszerűbb, leglátogatottabb 12 magyarországi internetes honlap nyitóoldalán legalább egy-két hónapra helyezze el az internethotline.hu megújított bannerét.

A bejelentések mintegy ötven-hatvan százaléka pornográf vagy annak tartott tartalmakra vonatkozott, s ezen belül húsz százalékra tehető a törvény által tiltott pedofil („kiskorú pornográfia”) megjelenítés. (Ez fotókat és videókat jelent; chat-fórumokkal kapcsolatban – noha a nemzetközi tapasztalat szerint ott is igen jelentős az



**Magyarországi bejelentő szolgáltatás
az illegális és ártalmas
internetes tartalmak ellen**

előfordulás – bejelentés nem érkezett.) Utóbbi esetekben a már ismertetett módon felvettük a kapcsolatot az NNYI-vel, aminek tisztjei korrekt módon intézkedtek az adott tartalom (tartalmak) gyors eltávolításáról, a szükséges további lépésekről.

Számos esetben a bejelentő által közölt URL címen már nem találtuk meg a jelzett pedofil tartalmat – lehetséges, hogy azokat csak rövid ideig, ill. csak időszakosan tették fel a világhálóra. Ugyanakkor az e témájú bejelentések többsége a hazai törvények által nem tiltott felnőtt pornográf (hetero-, homo- és egyéb szexuális) tartalmak ellen tiltakozott – ez esetben tehetetlenek vagyunk. (Más kérdés, hogy egyes honlapoknál azt az alapvető szabályt sem tartják be, hogy az első rákattintás esetén megfelelő formában megjelenjen egy figyelmeztetés, miszerint a 18 év feletti internetező döntésétől függ, tovább megy e a majdani kínálat felé.)

Egyértelművé vált, hogy szélesítenünk s egyben folyamatossá kell tennünk a szolgáltatás promócióját, elsősorban az iskolákat, a pedagógusokat és a szülőket megcélózva. Ez további jelentős anyagi eszközöket igényel, de a hazai internet-penetráció ütemét s az előzőekben említett nemzetközi veszély-faktort figyelembe véve mindenképp szükséges.

A bejelentések mintegy tíz százaléka az interneten megjelenített, ún. károsnak, veszélyesnek tartott politikai, történeti, vallási, művészeti, stb. kijelentésekre, ábrázolásokra vonatkozott. Ezek kapcsán vált nyilvánvalóvá, hogy a bejelentők jelentős része túlzottan érzékeny, inkább az indulatok-érzelmek vezérik, mintsem a tárgyyszerűség – amiről utóbb még telefonon sem lehet őt meggyőzni. Néhány egyértelmű eset ellenére úgy tűnik, ezen ingoványos terület (ha már a hivatalos szervek számára sem, akkor pedig) egy-egy civil szervezet számára sem igazán kezelhető, a fő felelősség az adott internetes felület szerkesztőit, tulajdonosait terheli.

A korábbi helyzethez képest új fejlemény, hogy 2006-ban sokszorosára nőtt a kéretlen levélszemét (spam) miatti bejelentések száma. A főként tengerentúli eredetű spam-ek hatékony szűréséért, a források kiiktatásáért - az ISZT-vel, az Internetszolgáltatók Tanácsával kiépített kapcsolataink dacára - kevés sikerrel tudtunk fellépni; a jelentkezők többségét az egyéni védekezési módokról, az ahhoz szükséges szoftverekről tájékoztattuk.



Magyarországi bejelentő szolgáltatás az illegális és ártalmas internetes tartalmak ellen

Projekt-tevékenységek időrendben

Habár a Hotline.hu projekt már lezárult, a MATISZ által üzemeltetett hotline bejelentő szolgáltatása jelenleg is működik. A projekt maga 2004. szeptember 1. és 2006. augusztus 31. között futott. A 24 hónapos tevékenységről szóló beszámolót negyedévekre lebontva készítettük el, amely magában foglalja az előkészületi munkálatokat is.

Előkészítő szakasz (2002. november - 2004. augusztus – a szerződéskötésen és a beszámolón kívül)

A Magyar Tartalomipari Szövetség információkat gyűjtött az európai Unió Safer Internet (korábban: eSafe) Programjáról és előzetes felméréseket végzett a magyarországi helyzetről a magyar jogi szabályozások figyelembe vételével. Felvettük a kapcsolatot a témában érdekelt potenciális együttműködő partnerekkel és célcsoportokkal. Készítettünk egy projekt-figyelemfelkeltésre szolgáló tervet is. Részt vettünk információs rendezvényeken (eSafe nyilvános meghallgatás, INHOPE tagok részére szervezett találkozó) és a figyelemfelkeltő tevékenység részeként megrendezésre került az Első Barátságos Internet Fórum (BIF) Konferencia - Biztonságos Internet Nap Budapesten.

Első negyedév (2004. szeptember - 2004. november)

A projekttervezés keretén belül részletes munkatervet dolgoztunk ki, elemeztük az illegális, káros tartalom típusokat, megterveztük a hotline működéséhez szükséges felszereléseket és a bejelentés-kezelő infrastruktúrát (weboldal, IVR, adatbázis), megállapodás született az együttműködő partnerekkel és célcsoportokkal. Irányító bizottsági megbeszélést és a programot népszerűsítő konferenciát (DAT 2004 Konferencia „Barátságos Internet” szekció) szerveztünk, részt vettünk az INHOPE tagok részére szervezett megbeszéléseken és a programot támogató PiK-SYS konferencián.

Beszámolót készítettünk a káros és illegális tartalmakat érintő főbb területekről, ezekhez kapcsolódó törvény végrehajtásokról, információkat gyűjtöttük az INHOPE és az európai helyi hotline-ok működési módszereiről, a hotline operátorok munkájáról. A beszámoló kiterjedt a célcsoportokhoz kapcsolódó éves statisztikai adatok elemzésére is.

Második negyedév (2004. december - 2005. február)

A projekttervezéshez kapcsolódóan kidolgoztuk a hotline-üzemeltetés módszereit, létrehoztuk a hotline működéséhez szükséges eszközöket, a bejelentő szolgálathoz tartozó infrastruktúrát. Elindult az internetes szolgáltatás is a www.internethotline.hu honlapon, amelyet fontos információkkal töltöttünk fel, kialakítottuk a telefonos bejelentéstételhez szükséges hangvezérelt menüstruktúrát, feltelepítettük az IVR-t, felraktuk és teszteltük a bejelentés-kezelő adatbázist. Megállapodást kötöttünk további partnerekkel, Internet-szolgáltatókkal (ISP-kkel) és tartalomfejlesztőkkel, kiválasztottuk és kiegészítést készítettünk a hotline üzemeltetőket.

Kerekasztal megbeszéléseken vettünk részt, ahol a Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete (MTE) bemutatta saját tevékenységét, ezen kívül megrendezésre került a



Magyarországi bejelentő szolgáltatás az illegális és ártalmas internetes tartalmak ellen

Második Barátságos Internet Fórum (BIF) Konferencia – Európai Biztonságosabb Internet Nap, továbbá az Európai Történetmesélő Verseny magyarországi fordulója is. Február elsején elindult a hotline szolgáltatás. Februárban nem készült beszámoló, és statisztikai felmérés sem állt rendelkezésünkre az INHOPE-től, mert még nem voltunk INHOPE tagok, ezért a statisztikai jelentést csak a harmadik negyedévben tudtunk rendelkezésre bocsátani.

Harmadik negyedév (2005. március - 2005. május)

Számos egyeztetés és megbeszélés után megegyezés született a rendőrséggel való együttműködésre vonatkozóan. A megállapodás a legmagasabb intézményi szinten történt, biztosítva szervezetünknek és hotline szolgáltatásunknak a szakmai támogatást.

A hotline logó áprilisban készült el egyedi arculatot kölcsönözve a honlapnak és szolgáltatásnak, illetve elősegítette a projekt promóciós tevékenységének sikerét is.

Különböző a programhoz kapcsolódó rendezvényen vettünk részt, úgy mint az OFE Konferencia és IHM Szélessávú Internet Napja. A Barátságos Internet Fórum kiállítást szervezett, ahol önkéntes, *internethotline.hu* feliratú pólóba öltözött középiskolások segítségével ismerkedhettek meg a látogatók a hotline szolgáltatásaival.

Áprilisban, miután az INHOPE meglátogatta új hotline-unkat, részt vettünk a párizsi INHOPE megbeszélésen is, ahol hotline-unk megszerezte az INHOPE ideiglenes tagi státuszt. A teljes jogú tagi státusz megszerzését azonban feltételhez kötötték.

Már jóval a harmadik negyedévet megelőzően megvoltak az értékelési módszertannal kapcsolatos terveink, ám májusban, az INHOPE ideiglenes tagi státusz elnyerését követően, se ezzel hozzáférést szerezve az INHOPE erőforrásokhoz - többek között a szabványos *Hotline Értékelési Eszközhöz* - újrafókuszáltuk és átgondoltuk az értékelési tervünket az Eszköznek megfelelően. Frissítettük az első tevékenység-beszámoló idején beadott, hálózathoz történő hozzájárulás dokumentumát is.

Negyedik negyedév (2005 június - 2005. augusztus)

Ideiglenes INHOPE tagságunk révén hozzáférést szereztünk az INHOPE havonta kitöltendő Hotline statisztikai űrlapjához, amely az INHOPE hálózati mintalapon alapul. Elkészítettük a harmadik, illetve negyedik negyedévre szóló előrehaladási-beszámolóinkat. Az alacsony bejelentésszám kompenzálására átdolgoztuk a figyelemfelhívás-fejlesztési tervünket, melyet eredetileg az első beszámoló idején készítettünk.

Figyelemfelkeltő tevékenységünket folytatva a nyári szezonban a hotline személyzete két alkalommal tett látogatást az Informatikai Minisztérium által kb. 600 gyermek (14-18 éves korosztály) részére szervezett informatikai nyári táborban, amelyen ismertettük hotline szolgáltatásunk fő témáit; a biztonságos internetet és jelentkezőket toboroztunk az EU Történetmondó Verseny magyarországi selejtezőjére.

A Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesületének képviselője (Barátságos Internet Fórum partnerünk) részt vett a Luxemburgi Barátságos Internet Napon, ahol terjesztette hotline szolgáltatásunk brossúráit és beszámolt annak programjáról.

Folyamatosan frissítettük a www.intenethotline.hu honlapot, információkat helyeztünk fel az aktuális eseményekről, programokról, felraktuk új együttműködő partnereink logóit, linkelési lehetőséget biztosítva saját honlapjukra.



**Magyarországi bejelentő szolgáltatás
az illegális és ártalmas
internetes tartalmak ellen**

Ötödik negyedév (2005. szeptember - 2005. november)

A figyelemfelkeltés fokozására új, látványosabb logót és animált flash bannereket terveztünk, melyek online és offline médiában egyaránt hasznosításra kerülhetnek. Különböző rendezvényeken promóztuk a projektet, mint például a 3 I Academy és RICOMNET 2005 Konferenciákon. Novemberben az EU felülvizsgálta a hotline szolgáltatásunkat és megbeszélést tartott együttműködő partnerszervezeteink képviselőivel. Anyagi okokból az egyik INHOPE tagsági találkozón nem tudtunk részt venni. Ideiglenes INHOPE tagságunk révén hozzáférést szerevezve az INHOPE erőforrásokhoz, az INHOPE Havi Hotline Statisztikai űrlap rendszeres kitöltésével riportolási kötelezettségünk szabványos keretek közt folyt.

Hatodik negyedév: (2005. december - 2006. február)

Elkészült az új logó és a flash bannerek. Megszerveztük a Harmadik Barátságos Internet Fórum konferenciát, amely a minden év februárjában Európa-szerte megrendezésre kerülő Barátságos Internet Nap hazai rendezvénye. Részt vettünk a következő INHOPE tagi találkozón, melyre az INHOPE felkérése révén adott témában előadást is tartottunk az uniós hotline tagság részére. Frissítettük, aktualizáltuk továbbá www.intenethotline.hu honlapunkat.

Hetedik negyedév: (2006. március - 2006. május)

A MATISZ részt vett különböző figyelemfelkeltést célzó rendezvényen, úgymint a KincsM Fesztiválon és az IHM által szervezett Szélessávú Internet Napján. Átterveztük hotline szolgáltatásunk honlapját a jobb áttekinthetőség érdekében. Elkészítettük a statisztikai jelentésünket a szabványos INHOPE űrlapot felhasználva.

Nyolcadik negyedév (2006. június - 2006. augusztus)

Részt vettünk a következő INHOPE tagi megbeszélésen, ahol a MATISZ megpályázta és meg is kapta az INHOPE teljes jogú tagi státuszt. Ebben az időszakban az Internet-ipari együttműködéseinket szintén megerősítettük; a Barátságos Internet Fórum (BIF) kiegészült a CERT-Hungary szervezettel.

Figyelemfelkeltés céljából műsor készült hotline-unkról, amely az m1 közszolgálati televízió-csatornán került leadásra. Emellett folyamatosan frissítettük új információkkal a www.internethotline.hu honlapot.

Budapest, 2006 szeptember 18.