

**UDHËZUES
PËR NJEHSIMIN E POLITIKAVE
TË SEKTORIT TË INDUSTRIË,
PËR MBROJTJEN E FËMIJËVE
NË INTERNET**



2019

UDHËZUES

PËR NJEHSIMIN E POLITIKAVE TË SEKTORIT TË INDUSTRIË, PËR MBROJTJEN E FËMIJËVE NË INTERNET

Informacioni që gjendet në këtë document është realizuar në kuadër të programit Internet i sigurtë për fëmijët dhe të rinjtë në Shqipëri në bashkëpunim me Autoritetin Kombëtar për Certifikimin Elektronik dhe Sigurinë Kibernetike (AKCESK), me mbështetjen e UNICEF Shqipëri. Udhëzimet dhe rekomandimet e paraqitura në këtë botim janë adoptime të organizmave ndërkombëtare si International Telecommunication Union, dhe praktikave më të mira europiane të fushës. Opinionet i përkasin autorëve dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht këndvështrimet e UNICEF apo AKCESK.

Autor: Ergest Nako

Copyright 2019. Të gjitha të drejtat janë të rezervuara për AKCESK dhe UNICEF, Tiranë, Shqipëri

Tabela e përmbajtjes

I.	Hyrje	5
II.	Udhëzime të përgjithshme	6
II.1	Integrimi i çështjeve të të drejtave të fëmijëve, në politikat e brendshme të sipërmarrësve TIK	7
II.2	Zhvillimi i standardeve dhe proceseve që trajtojnë materialet e papërshtatshme që shfaqen në internet.....	7
II.3	Krijimi i mjedisit virtual të sigurt dhe të përshtatshëm për moshën e fëmijëve që përdorin internetin.	8
II.4	Edukimi i fëmijëve, prindërve dhe mësuesve, për të përdorur teknologjinë e informacionit dhe të komunikimit, në mënyrë të sigurt dhe të përgjegjshme.	8
II.5	Promovimi i teknologjisë digjitale si një mjet për fuqizimin e të drejtave të fëmijëve.....	9
III.	Udhëzime specifike për operatorët e telefonisë celulare.....	9
IV.	Udhëzime specifike për ofruesit e shërbimit të internetit	11
V.	Udhëzime specifike për zhvilluesit e aplikacioneve mobile (App) dhe sipërmarrësit e e-commerce.....	14
VI.	Përfundime	16

I. Hyrje

Rritja e numrit të pajisjeve digjitale që përdoren nga të rinjtë e ka kthyer internetin në pjesë integrale të jetës së përditshme. Interneti mund të ofrojë përfitime të jashtëzakonshme nëse përdoret në mënyrë të sigurt. Të rinjtë e përdorin internetin për të qëndruar në kontakt me miqtë, për t'u argëtuar, si dhe si mjet për edukim. Por përveç përfitimeve që ofron interneti, të gjithë jemi të vetëdijshëm për rreziqet që mund të hasim në botën virtuale.

Sipas rekomandimeve të OECD¹, ndërsa bota "online" me "offline" janë duke u shkrirë me njëra-tjetrën, sjelljet dhe masat mbrojtëse të botës reale nuk aplikohen gjithmonë në botën virtuale, ku miqtë shtohen me një klikim butoni dhe informacioni ndahet me shpejtësi.

Për të studiuar sjelljen e fëmijëve dhe eksperiencat e tyre në internet UNICEF realizoi studimin "Eksperiencat e fëmijëve në përdorimin e Internetit në Shqipëri" 2018 nga i cili rezultoi se fëmijët më së shumti e përdorin internetin për argëtim dhe navigim në rrjete sociale.

Gjithashtu, nga studimi rezultoi se më shumë se 20% e fëmijëve të anketuar pranojnë të gjitha kërkesat për shoqëri në rrjete sociale, 25% e fëmijëve kanë bashkëvepruar online me dikë që nuk e njohin në jetën reale, 16% e fëmijëve kanë takuar personalisht dikë që e kanë njohur në internet dhe prindërit kanë njohuri vetëm për 9% të eksperiencave të fëmijëve në internet.

Edhe pse fëmijëve u mësohen shumë aspekte të sigurisë në internet në shkollë, sektori industrial duhet të luajë një rol mbrojtës për sigurinë e tyre. Duke ofruar pajisje të sigurt, si dhe këshilla të qarta në pikat e ofrimit të shërbimit, sektori industrial mund t'i ndihmojë fëmijët e të rinjtë të përfitojnë sa më shumë nga shërbimet që ofrojnë.

Për të reduktuar rreziqet e revolucionit digjital, në mënyrë që fëmijët dhe të rinjtë të përfitojnë nga përdorimi i sigurtë i internetit, duhet që të gjithë aktorët, qeveria, shoqëria civile, industria dhe organizatat ndërkombëtare të kenë një qëllim të vetëm e të përbashkët.

Këshilli britanik për mbrojtjen e fëmijëve në internet² Industria e sektorit të teknologjisë ka një rol kyç për krijimin e bazave për përdorimin e sigurt të shërbimeve të bazuara në internet për gjeneratat e reja. Bizneset duhet ti kushtojnë vëmendje të veçantë mbrojtjes së privatësisë së të dhënave personale të përdoruesve, duke u kujdesur për lirinë e shprehjes, dhe adresimin e rasteve të shkeljes së të drejtave të fëmijëve kur ato ndodhin. Biznesi në veçanti duhet të adresojë çështjet që nuk kanë arritur të preken nga ligjet kombëtare, duke sjellë praktikën më të mirë në përputhje me standardet ndërkombëtare.

Ky udhëzim është bazuar në praktikën më të mirë Evropiane, dhe është rezultat i konsultimeve publike me anëtarë të shoqërisë civile, qeverinë, akademinë, bizneset dhe organizatat ndërkombëtare. Udhëzimi ofron një kornizë për përdorimin e sigurt të internetit për fëmijët e të rinjtë, për kompanitë që zhvillojnë, ose shfrytëzojnë teknologjinë e informacionit dhe komunikimit për ofrimin e produkteve dhe shërbimeve të tyre.

Udhëzimi ofron këshilla mbi mënyrën si industria mund të ofrojë sigurinë e fëmijëve në internet dhe në pajisjet që lidhen me internetin, duke përfshijë telefonat mobile dhe lojërat online.

1 "The protection of children online recommendation of the oecd council report on risks faced by children online and policies to protect them"

2 "Advice on child internet safety 1.0 Universal guidelines for providers"

Qëllimi

Qëllimi i këtij udhëzimi është:

- të shërbejë si një mekanizëm referues dhe udhërrëfyes për industrinë e TIK dhe aktorët e tjerë të fushës.
- të shërbejë si udhërrëfyes për identifikimin e ndikimit që ka interneti në produktet dhe shërbimet për fëmijë
- të shërbejë si udhërrëfyes për sipërmarrësit, në ndërgjegjësimin dhe edukimin e përdoruesve të tyre mbi përdorimin e sigurtë të internetit
- të vendosë parime të përbashkëta për përdorimin e internetit të sigurt nga fëmijët për sipërmarrësit e TIK

Pjesa e parë e dokumentit përmban udhëzime të përgjithshme për sektorin e industrisë së TIK, lidhur me mbrojtjen e fëmijëve në internet. Këto udhëzime synojnë të përforcojnë sjellje të përgjegjshme të qytetarëve digjitalë.

Pjesa e dytë e dokumentit përmban rekomandime specifike për sigurinë e fëmijëve në internet, të vlefshme për:

- Operatorët e telefonisë celulare;
- Ofruesit e shërbimit të internetit;
- Zhvilluesit e aplikacioneve mobile (App) dhe sipërmarrësit e e-commerce.

II. Udhëzime të përgjithshme

Bazuar në udhëzimet e ITU³, ky seksion pasqyron udhëzime të përgjithshme për sektorin industrial të TIK, për sa lidhet me identifikimin, parandalimin dhe trajtimin e ndikimeve të papërshtatshme të produkteve dhe shërbimeve tek të drejtat e fëmijëve, si dhe promovon përdorimin e sigurtë të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit nga fëmijët.

Sipërmarrësit duhet të marrin masa konkrete që aty ku është e mundur, të identifikojnë, parandalojnë dhe trajtojnë, rastet e shkeljes së të drejtave të fëmijëve në internet dhe ti respektojnë ato në politikën e funksionimit dhe menaxhimit të biznesit të tyre.

Sipërmarrësit duhet të kushtojnë vëmendje të veçantë mbrojtjes së të drejtave të fëmijëve dhe të rinjve, si grupi më i rrezikuar në botën virtuale. Gjithashtu, ata duhet të disponojnë një mekanizëm për të identifikuar shkeljet dhe për të trajtuar ankesat për shkeljen e privatësisë nga përdoruesit e internetit. Mekanizmi duhet të jetë lehtësisht i arritshëm dhe i përdorshëm nga fëmijët, familjarët, dhe nga ata që përfaqësojnë interesat e tyre, si p.sh kujdesarët.

Së bashku me proceset e brendshme, sipërmarrësit duhet të sigurohen që të kenë mekanizma të veçantë për trajtimin e ankesave për sigurinë e fëmijëve në internet, në rastet kur të drejtat e tyre janë shkelur.

3 "Guidelines for Industry on Child Online Protection"

Zbatimin e masave që synojnë mbrojtjen e fëmijëve online, sipërmarrësit duhet ta bazojnë në politikat e brendshme, sipas pesë shtyllave të mëposhtme:

II.1 Integrimi i çështjeve të të drejtave të fëmijëve, në politikat e brendshme të sipërmarrësve TIK

Ata mund të identifikojnë, parandalojnë dhe lehtësojnë ndikimet negative të TIK-ut, mbi të drejtat e fëmijëve, duke ndërmarrë masat e mëposhtme:

- ✓ Të caktojnë në kompaninë e tyre një punonjës/ekip, për tu kujdesur për mbrojtjen e fëmijëve në internet, që të mbajë kontakte me palët e brendshme dhe të jashtme të përfshira në këtë proces;
- ✓ Të përfshijnë në politikën e kompanisë, çështje që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve dhe të drejtat e tyre në internet, të tilla si kodet e sjelljes, politikat e privatësisë, marketingut etj;
- ✓ Të vlerësojnë ndikimin që ka veprimtaria e kompanisë/sipërmarrjes, produktet, shërbimet e saj apo marrëdhënia me të tretët, tek siguria e fëmijëve në internet, duke përdorur politika vlerësimin e rrezikut;
- ✓ Të përfshijnë jo vetëm të ekspertët e fushës, por edhe fëmijët, në procesin e krijimit të mekanizmave të sigurisë në internet, për të marrë përshtypjet e tyre për qasjen që duhet të ndjekë kompania në këtë aspekt.

II.2 Zhvillimi i standardeve dhe proceseve që trajtojnë materialet e papërshtatshme që shfaqen në internet

Në bashkëpunim me organizmat qeveritarë, shoqërinë civile, agjencitë ligjzbatuese dhe linjat e këshillimit për fëmijë, industria luan një rol të rëndësishëm për administrimin/eliminimin e materialeve me përmbajtje të papërshtatshme për fëmijët në internet, duke ndërmarrë masat e mëposhtme për të gjithë sipërmarrësit që publikojnë/administrojnë informacione të papërshtatshme për fëmijët:

- ✓ Të hartojnë procedura të brendshme, për të përmbushur detyrimet ligjore ndaj trajtimit të materialeve të papërshtatshme dhe të paligjshme për fëmijët në internet. Kur legjislativi vendos ka boshllëqe, atëherë kompania duhet ti referohet praktikave më të mira ndërkombëtare të fushës;
- ✓ Të përfshijnë në termat e përdorimit të produkteve që ofrohen (terms and conditions), elementë që shpalosin qëndrimin e kompanisë ndaj shpërndarjes dhe ruajtjes së materialeve abuzive për fëmijë dhe pasojat e tyre;
- ✓ Të krijojnë apo përdorin mekanizma për raportimin e rasteve të shkeljes së të drejtave të fëmijëve në internet. Përmes tyre të mundësojnë raportimin e drejtpërdrejtë dhe të lehtësojnë trajtimin e rasteve të raportuara.

II.3 Krijimi i mjedisit virtual të sigurt dhe të përshtatshëm për moshën e fëmijëve që përdorin internetin.

Sipërmarrësit mund të ndihmojnë në krijimin e një mjedisi virtual më të sigurt dhe më të pëlqyeshëm për fëmijët e moshave të ndryshme që e përdorin internetin, duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të zbatojnë masa teknike të përshtatshme për kontrollin prindëror, kontrollin e moshës, kontrollin e kohës së lundrimit në internet, filtrimin, të hartojnë lista me faqet e lejuara dhe të palejuara të internetit, etj, për të shmangur qasjen e fëmijëve në përmbajtjeve të paligjshme dhe të papërshtatshme;
- ✓ Të konsiderojnë, kur është e mundur, mundësinë për të verifikuar moshën kufi për të patur qasje në faqet online si dhe oraret e lejuara. Njëkohësisht, të marrin në konsideratë balanca midis mbrojtjes së fëmijëve ndaj materialeve të dëmshme dhe kufizimit të lirisë së shprehjes dhe qasjes në informacion;
- ✓ Të përdorin gjuhë të thjeshtë e të qartë, për të treguar në kushtet e përdorimit të produktit/ shërbimit dhe t'u qartësojnë prindërve mundësitë e përdorimit të parametrave të mbrojtjes së fëmijëve në internet.
- ✓ Të sigurohen që parametrat e kontrollit të qasjes së fëmijëve në internet janë:
 - Në përputhje me legjislacionin vendas;
 - Të njehsuar me standardet e përcaktuara nga ofruesit e tjerë të të njëjtit shërbim;
 - Ofrojnë zgjidhjen më të mirë të bazuar në praktikat ndërkombëtare;
 - Janë lehtësisht të kuptueshme e të përdorshme nga prindërit dhe kujdestarët e fëmijëve;
- ✓ Të përshtasin praktikat e biznesit me rregulloret përkatëse për mbrojtjen e fëmijëve në internet. Të monitorojnë mënyrën dhe kohën kur fëmijët kanë më shumë gjasa të hasen me mesazhe reklamuese potencialisht të dëmshme, apo të destinuara për një grup tjetër përdoruesish.

II.4 Edukimi i fëmijëve, prindërve dhe mësuesve, për të përdorur teknologjinë e informacionit dhe të komunikimit, në mënyrë të sigurt dhe të përgjegjshme.

Sipërmarrësit mund shtojnë masat teknike, aktivitetet edukative dhe ato ndërgjegjësuese për përdorimin e sigurt të internetit, sipas sugjerimeve të mëposhtme:

- ✓ Të përshkrujnë qartë për të gjithë përdoruesit, përfshirë fëmijët, prindërit dhe kujdestarët, politikat që ofrojnë për sigurinë e fëmijëve në internet, politikat e privatësisë dhe mënyrat e raportimit;

- ✓ Të edukojnë klientët për të menaxhuar shqetësimet që mund të kenë gjatë përdorimit të internetit, të tilla si kontaktet e papërshtatshme, apo vjedhjen e të dhënave personale. T'u tregojnë veprimet që mund të ndërmerren, kur ndodhen në situata të papërshtatshme të përdorimit të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit;
- ✓ Të krijojnë mekanizma që edukojnë prindërit dhe i nxisin ata të jenë të përfshirë në aktivitetet e fëmijëve të tyre në internet, si p.sh përdorimi i teknikave të kontrollit prindëror mbi parametrat e privatësisë, si dhe verifikimin e moshës së lejuar;
- ✓ Të bashkëpunojnë me sektorin qeveritar, për të aftësuar prindërit të edukojnë fëmijët e tyre të jenë qytetarë digjitalë të përgjegjshëm;
- ✓ Të ofrojnë, në përputhje me politikat kombëtare, materiale për përdorimin e internetit të sigurt në shkolla dhe në shtëpi.

II.5 Promovimi i teknologjisë digjitale si një mjet për fuqizimin e të drejtave të fëmijëve

Sipërmarrësit mund të inkurajojnë përdorimin e internetit të sigurt, si një mjet për fuqizimin e të drejtave të fëmijëve në internet, duke ndërmarrë masat e mëposhtme:

- ✓ Të krijojnë procedura të shkruara për zbatimin e politikave që mbrojnë lirinë e shprehjes për të gjithë përdoruesit, përfshirë edhe fëmijët;
- ✓ Të shvillojnë platforma online, që nxisin lirinë e shprehjes tek fëmijët dhe që lehtësojnë pjesëmarrjen e tyre në vendimmarrje etj.;
- ✓ Të ahvillojnë materiale me përmbajtje edukative për fëmijët, të cilat inkurajojnë të menduarit krijues dhe zgjidhjen e problemeve, veçanërisht nëse operojnë në sektorin e zhvilluesve të aplikacioneve. ;
- ✓ Të promovojnë ngritjen e kapaciteteve për përdorimin e teknologjive digjitale, veçanërisht në zonat rurale ku analfabetizmi digjital është më i pranishëm;
- ✓ Të bashkëpunojnë me shoqërinë civile dhe insitucionet qeveritare për zbatimin e prioriteteve kombëtare apo lokale, që lidhen me përdorimin e sigurt të teknologjive digjitale, duke krijuar infrastrukturën bazë për zbatimin e tyre.

Listat e mësipërme të kontrollit pasqyrojnë veprime, që mund të ndërmerren në përgjithësi, nga të gjithë sektorët e industrisë. Në seksionin e rradhës do të pasqyrohen udhëzime specifike për ofrimin e internetit të sigurt, sipas sektorëve.

III. Udhëzime specifike për operatorët e telefonisë celulare

Ky seksion përmban udhëzime dhe rekomandime specifike, për sipërmarrësit që operojnë në sektorin e operatorëve të telefonisë celulare, mbi ofrimin e internetit të sigurt për fëmijët.

Udhëzimet bazohen në parimet e përgjithshme që u paraqitën në seksionin paraardhës, ndaj në disa elementë të listës së kontrollit, thjesht mund t'i referohemi udhëzimeve të përgjithshme.

Duhet theksuar se udhëzimet e mëposhtme, paraqesin rekomandimet bazë për këtë sektor. Kjo do të thotë që, vetë sipërmarrësit mund të shkojnë në një nivel më të avancuar, përtej rekomandimeve të mëposhtme, për të ofruar mjedis më të sigurt për fëmijët në internet.

Integrimi i çështjeve të të drejtave të fëmijëve në politikat e brendshme të biznesit

Për rekomandimet e këtij sesi referojuni udhëzimeve të paraqitura në çështjen II.1 të këtij udhëzimi.

Zhvillimi i standardeve dhe proceseve për trajtimin e materialeve të papërshtatshme në internet

Në bashkëpunim me sektorin qeveritar, agjencitë ligjzbatuese, shoqërinë civile dhe linjat e këshillimit për fëmijë, operatorët e telefonisë celulare mund të luajnë një rol thelbësor për luftimin e materialeve me përmbajtje të paligjshme për fëmijët në internet duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të adresojnë rastet e raportuara të faqeve me përmbajtje të paligjshme dhe / ose të papërshtatshme tek autoritetet përkatëse. Të krijojnë mekanizma komunikimi dhe procedura që nxisin komunikimin e vazhdueshëm mes sipërmarrjes së tyre dhe organeve ligjzbatuese apo të linjës së këshillimit për fëmijë, për të përshpejtuar reagimin e tyre. ;
- ✓ Të punojnë me politikat e brendshme të kujdesit ndaj klientit, për tu bërë të ditur atyre shërbimet që ofron për raportimin dhe ndjekjen e rasteve të raportuara. Idealisht kjo mund të realizohet që në kontaktin e parë, në pikën e ofrimit të shërbimit. Në situatat kur stafi i kompanisë është i ekspozuar ndaj materialeve me përmbajtje të paligjshme, të izbatojnë një politikë ose program, që rrit sigurinë e tyre në mjedisin e punës;
- ✓ Të mbështesin agjencitë ligjzbatuese në rastet e hetimeve kriminale, si p.sh kur ju kërkohen prova kompjuterike. Të sigurohen që termat e përdorimit të shërbimeve ose produkteve që ofrojnë, parashikojnë bashkëpunimin me agjencitë ligjzbatuese, gjatë hetimit të krimeve kibernetike;
- ✓ Të promovojnë mekanizmat për raportimin e faqeve me përmbajtje të paligjshme për fëmijët dhe të sigurohen se klienti e ka kuptuar qartë mënyrën e raportimit dhe llojin e përmbajtjes që duhet të raportojë;
- ✓ Të krijojnë procedura dhe zgjidhje teknike, për bllokimin dhe fshirjen e materialeve me përmbajtje të paligjshme për fëmijët në internet.

Krijimi i një mjedisi virtual i sigurt dhe i përshtatshëm për moshën e fëmijëve që përdorin internetin

Operatorët e telefonisë celulare, mund të ndihmojnë në krijimin e një mjedisi virtual më të sigurt, duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të krijojnë një bashkësi rregullash që përcaktojnë çfarë lejohet të publikohet dhe çfarë jo, për nivele të ndryshme përdoruesish, në termat e përmbajtjes së paligjshme, të dëmshme dhe gjuhës së përdorur.
- ✓ Të lehtësojnë përdorimin e mekanizmave të raportimit, duke zbatuar standarde dhe procese që trajtojnë problematika të tilla si spam (mesazhe të padëshiruara në internet), bullizmi kibernetik (përdorimi i teknologjisë (internet, celular) për të dhunuar dikë online) apo përmbajtjet e papërshtatshme në internet (si pamje vizuale që janë të pasakta, pornografi fëmijërore ose materiale që janë "të dëmshme për të miturit");

- ✓ Të jenë transparente, duke i dhënë klientit informacion të qartë mbi shërbimet që ofrohen për internetin e sigurt për fëmijët, si p.sh:
 - Lloji i përmbajtjes që duhet raportuar;
 - Moshë minimale për qasje në përmbajtje të caktuara;
 - Mekanizmat e kontrollit prindëror, duke përfshirë elementët që mund të kontrollojë prindi si në rrjet ashtu edhe në shërbimin Wifi;
 - Trajnim për prindërit / kujdestarët si të mund ti përdorin mekanizmat e kontrollit prindëror
 - Llojin dhe mënyrën e përpunimit të informacionit të mbledhur ;
- ✓ Të sigurojnë kontrolle teknike të përshtashme për shërbimet që ofron kompania të cilat përdoren lehtë nga klientët. Këtu mund të përmendim:
 - Mundësinë për të bllokuar ose filtruar qasjen në internet në rrjetin që ofron kompania, duke përfshirë kompanitë e tjera që ajo i ofron shërbimin
 - Verifikimi i moshës së përdoruesit nëse kompania ofron përmbajtje (content) në internet, duke përfshirë shërbimin për element që përbëjnë përmbajtje të ligjshme për tu aksesuar dhe përmbajtjet e përshtatshme vetëm për të rritur (p.sh lojëra të caktuara, lojërat e fatit etj)
- ✓ Të promovojnë mekanizmat kombëtarë të raportimit dhe linjat e këshillimit të fëmijëve.

Edukimi i fëmijëve, prindërve dhe mësuesve, për përdorimin e sigurt dhe të përgjegjshëm të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit

Operatorët e telefonisë celulare, krahas masave teknike, mund të kryejnë aktivitete ndërgjegjëse për përdorimin e sigurt të internetit, duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të informojnë klientët duke përfshirë prindërit dhe kujdestarët – për shërbimet që ofrojnë p.sh
 - Mekanizmat e kontrollit prindëror;
 - Raportimin e rasteve të abuzimit, keqpërdorimit dhe përmbajtjeve të paligjshme ose të papërshtatshme për fëmijët;
 - Ndjekjen e procedurave që pasojnë raportimin;
 - Shërbimet që përmbajnë kufizim moshe për përdorimin e internetit.
- ✓ Të nxisin sjellje të përgjegjshme dhe qytetare në hapësirën digjitale si.psh raportimi i përmbajtjes së dëmshme dhe ruajtja e reputacionit vetjak online.
- ✓ Të bashkëpunojnë me shkollat (p.sh në formën e programeve sociale), për të ndërgjegjësuar mësuesit dhe fëmijët për përdorimin e sigurt të internetit .

Promovimi i teknologjisë digjitale si një mjet për fuqizimin e të drejtave të fëmijëve

Operatorët e telefonisë celulare mund të promovojnë teknologjinë dhe përdorimin e sigurt të saj, duke zbatuar udhëzimet e përmendura në seksionin II.5, si dhe udhëzimet e renditura në seksionin III.

IV. Udhëzime specifike për ofruesit e shërbimit të internetit

Operatorët e shërbimit të internetit, veprojnë si ofrues të qasjes në internet dhe si ruajtës të të dhënave të klientëve të tyre. Edhe në vendin tonë, operatorët e shërbimit të internetit, në bashkëpunim me sipërmarrës të ndryshëm, po ofrojnë qasje në internet edhe në hapësirat publike, përmes shërbimit Wi-Fi falas.

Në këtë kuadër, ofruesit e shërbimit të internetit duhet të marrin masa shtesë për mbrojtjen e fëmijëve. Konkretisht, nëse bëni pjesë në sektorin industrial të ofruesve të shërbimit të internetit, ju duhet të ndiqni udhëzimet e mëposhtme:

- Ndaloni në mënyrë proaktive qasjen në faqet e internetit me përmbajtje të papërshtatshme dhe të paligjshme për fëmijët;
- Përfshini në termat dhe kushtet e përdorimit, klauzola për përdorimin e shërbimit të Wi-Fi, të cilat nuk lejojnë qasjen në materialet e papërshtatshme, në mjediset ku fëmijët janë të pranishëm. Termat dhe kushtet duhet të përfshijnë qartë pasojat për shkeljen së rregullave të vendosura për përdoruesit;
- Merrni masat e nevojshme për ti mbrojtur klientët tuaj nga qasja i paautorizuar në të dhënat vetjake (si p.sh. manipulimi/humbja/tjetërsimi i të dhënave personale);
- Në sistemin e Wi-Fi, instaloni filtra që përforcojnë dhe mbështesin politikën tuaj për parandalimin e materialeve të papërshtatshme për fëmijët;
- Sigurohuni që procedurat dhe programet që aplikoni, ndihmojnë prindërit dhe kujdestarët të mbikqyrin qasjen e fëmijëve në internet.

Më poshtë, në formën e një liste kontrolli, paraqiten masat konkrete që u këshillohen ofruesve të shërbimit të internetit, për të rritur sigurinë e fëmijëve në rrjet, sipas pesë shtyllave të seksionit II.

Përfshirja e çështjeve të të drejtave të fëmijëve, në politikën e brendshme të biznesit

Për rekomandimet e këtij sesi, referojuni udhëzimeve të paraqitura në çështjen II.1 të këtij udhëzuesi.

Vendosja e procedurave të standardizuara për trajtimin e materialeve të papërshtatshme në internet

Në bashkëpunim me sektorin qeveritar, agjencitë ligjzbatuese, shoqërinë civile dhe linjat e këshillimit për fëmijë, ofruesit e shërbimit të internetit luajnë një rol kyç për të ndaluar materialet me përmbajtje dhune seksuale ndaj fëmijëve, duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të ndalojnë ngarkimin, postimin, transmetimin, shpërndarjen ose vënien në dispozicion të materialeve që shkel të drejtat e ndonjë pale ose shkel ndonjë ligj kombëtar apo ndërkombëtar;
- ✓ Të mbajnë komunikim të rregullt me agjencitë kombëtare ligjzbatuese ose me linjat e këshillimit për fëmijë, për t'u dërguar atyre menjëherë raportimet që marrin, për materialet me karakter abuzues për fëmijët. Të sigurohen, që procedurat e brendshme që kanë hartuar për këto raste, të jenë në përputhje me ligjet kombëtare e ndërkombëtare;
- ✓ Të zbatojnë procese që bllokojnë menjëherë qasjen tek materialet abuzuese ndaj fëmijëve, ku të përfshihen raportimi dhe bllokimi i përmbajtjeve të paligjshme/papërshtatshme, menjëherë sapo ta identifikojnë atë. Të sigurohen që palët e treta, me të cilat sipërmarrja

ka marrëdhënie kontraktuale, të kenë në fuqi politika dhe të zbatojnë procese të ngjashme për raportimin dhe bllokimin e përmbajtjeve të paligjshme/papërshtatshme;

- ✓ Të vlerësojnë në mënyrë të vazhdueshme reklamën që ndodhet në serverat e kompanisë, qoftë të kompanisë së tyre qoftë të palëve të kontraktuara. Të marrin parasysh përdorimin e skedarëve për skanimin të imazheve, softuerit për njohjen e imazhit ose bllokimin e URL-së, për të trajtuar materialet me përmbajtje të paligjshme për fëmijët në përputhje me politikat dhe proceset e vendosura nga kompania;
- ✓ Të krijojnë një mekanizëm raportues, i cili ofron informacion të qartë për përdorimin e tij, për shembull, që jep udhëzime për përmbajtjen e paligjshme dhe sjelljen e papërshtatshme që duhet raportuar, që sqaron se cilat janë materialet që nuk mund t'i bashkëngjiten raportimit etj., në mënyrë që të shmangët shpërndarja e mëtejshme në web.

Krijimi i një mjedisi virtual, i sigurt dhe i përshtatshëm për moshën e fëmijëve që përdorin internetin

Ofruesit e shërbimit të internetit mund të ndihmojnë në krijimin e një mjedisi virtual më të sigurt, duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të zbulojnë moshën e përdoruesve të internetit, duke zbatuar një zgjidhje të përshtatur sipas shërbimeve individuale. Ky identifikim është i rëndësishëm për tu vënë në zbatim, veçanërisht në rastet kur shërbimi i ofruar i nënshtrohet kufizimeve me bazë moshën;
- ✓ Të sigurohen që funksioni i raportimit shfaqet në të gjitha faqet dhe shërbimet e internetit. Të standardizojnë qasjen e kompanisë ndaj raportimit të abuzimeve, ose shkeljeve të tjera të termave dhe kushteve të shërbimit online të një faqeje interneti. Kur përdoruesit lëvizin nga një faqe interneti në tjetrën, duhet të aplikojnë të njëjtat hapa për të raportuar çështjet e abuzimit apo shkeljeve, në përputhje me politikat dhe proceset e vendosura nga kompania; Të marrin parasysh zbatimin e mekanizmave të tillë si programi i kontrollit prindëror apo mjete të tjera, që u mundësojnë prindërve të menaxhojnë qasjen e fëmijëve të tyre në burimet e internetit, p.sh., Whitelists (listat e bardha, që përmbajnë faqet e lejuara për tu qasur nga fëmijët), filtrat e përmbajtjes, monitorimi i përdorimit, menaxhimi i kontakteve, kufizimet kohore, kufizimet e programeve;
- ✓ Të përdorin kushtet dhe termat e përdorimit, për të ndaluar veçanërisht sjelljet e papërshtatshme. Të përfshijnë një limit të moshës më të ulët të përshtatshme për përdorimin e shërbimeve të internetit, që ofron kompania;
- ✓ Aty ku është e mundur, të promovojnë shërbimet kombëtare të raportimit, ku prindërit dhe kujdestarët e fëmijëve, të mund të kërkojnë mbështetje, në rastet e abuzimit ose të shfrytëzimit;
- ✓ Të shmangin në internet, përmbajtjen e reklamave të dëmshme ose të papërshtatshme për fëmijët, të cilat kanë përmbajtje të përshtatshme vetëm për të rriturit;
- ✓ Të sigurohen që, politikat e mbledhjes së të dhënave, janë në përputhje me ligjet përkatëse të privatësisë së fëmijëve, përfshirë rastet kur kërkohet pëlqimi i prindërve para se kompanitë e ndryshme të mbledhin informacion personal nga fëmijët ose për fëmijët.

Edukimi i fëmijëve, prindërve dhe mësuesve, për përdorimin e sigurt dhe të përgjegjshëm të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit

Ofruesit e shërbimit të internetit, mund t'u shtojnë masat teknike që ndërmarrin, me aktivitete ndërgjegjëse për përdorimin e sigurt të internetit, duke ndjekur udhëzimet e mëposhtme:

- ✓ Të përsërisin mesazhet kyçe të politikave të kompanisë, si dhe të termave dhe kushteve të përdorimit të shërbimit të internetit që ofrojnë, në gjuhë miqësore me përdoruesin;
- ✓ Të përfshijnë mesazhe rikujtuese, për llojin e përmbajtjes që konsiderohet e papërshtatshme për t'u ngarkuar në internet, kur përdoruesi fillon të ngarkojë një material;
- ✓ T'u ofrojë prindërve, informacionin e nevojshëm që i ndihmon të kuptojnë si e përdorin fëmijët e tyre TIK-un, p.sh duke përfshirë raste që lidhen me mënyrën e trajtimit të çështjeve që lidhen me përmbajtjen e dëmshme dhe sjelljen e papërshtatshme në internet, si dhe duke i udhëzuar drejt përdorimit të përgjegjshëm të tij.
- ✓ T'u ofrojnë fëmijëve informacion për përdorimin e sigurt të internetit. Të përfshijnë mesazhet të mëposhtme në faqen zyrtare të kompanisë
 - Mos ndani të dhënat vetjake me persona që nuk i njihni personalisht, p.sh. vendndodhjen tuaj dhe numrin e telefonit;
 - Asnjëherë mos iu përgjigjini bullizmit kibernetik dhe nëse kjo ndodh, në çdo rast ruani provat që mbliidhni.
 - Tregojini një të rrituri të cilit i besoni, si p.sh prindit, mësuesit ose psikologut të shkollës, nëse ju ka shqetësuar diçka ose dikush.
 - Asnjëherë mos ua jepni të tjerëve fjalëkalimin e llogarisë suaj apo username.

Promovimi i teknologjisë digjitale, si një mjet për fuqizimin e të drejtave të fëmijëve.

Ofruesit e shërbimit të internetit mund të promovojnë teknologjinë dhe përdorimin e sigurt të saj, duke zbatuar udhëzimet e përmendura në seksionin II.

V. Udhëzime specifike për zhvilluesit e aplikacioneve mobile (App) dhe sipërmarrësit e e-commerce

Interneti ofron të gjitha llojet e përmbajtjeve dhe aktiviteteve, shumë prej të cilave janë të destinuara për fëmijët. Zhvilluesit e aplikacioneve dhe shitësit në internet (sipërmarrësit e e-commerce) kanë mundësi të shumta për t'u ofruar fëmijëve dhe të rinjve, siguri dhe privatësi përmes ofertave që bëjnë.

Më poshtë renditen disa udhëzime, të vlefshme për zhvilluesit e aplikacioneve dhe sipërmarrësit e e-commerce, sa lidhet me politikën dhe veprimet që mund të ndërmerren, për të mbrojtur fëmijët në internet.

Përfshirja e të drejtave të fëmijëve, në politikën e brendshme të kompanisë

Për rekomandimet e këtij sesi referojuni udhëzimeve të paraqitura në çështjen II.1 të këtij udhëzimi.

Zhvillimi i standardeve dhe proceseve, për të trajtuar materialet e papërshtatshme në internet

Në bashkëpunim me sektorin qeveritar, agjencitë ligjzbatuese, shoqërinë civile dhe linjat e këshillimit për fëmijë, zhvilluesit e aplikacioneve dhe sipërmarrësit e e-commerce, mund të luajnë një rol thelbësor për të luftuar materialet me përmbajtje të paligjshme për fëmijë në internet, duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të jnë të përgatitur për të trajtuar materialet me përmbajtje të abuzimit seksual të fëmijëve dhe ti raportojnë rastet e identifikuar tek autoritetet përkatëse;
- ✓ Ta bëjnë të qartë, në termat dhe kushtet e përdorimit të shërbimeve dhe / ose produkteve që ofron kompania, se do të bashkëpunojnë me agjencitë ligjzbatuese, në çdo rast kur raportohet ose zbulohet një përmbajtje e paligjshme për fëmijët. Gjithashtu, duhet të cilësojnë gjrobat dhe masat që do të ndërmerrin, në rastet e shkeljes së këtyre politikave;
- ✓ Të zbatojnë procese që bllokojnë menjëherë qasjen e fëmijëve ndaj materialeve abuzuese, ku të përfshijnë raportimin menjëherë sapo përmbajtja identifikohet si e paligjshme / papërshtatshme. Të sigurohen që palët e treta me të cilat kompania ka marrëdhënie kontraktuale, të zbatojnë procese të ngjashme për raportimin dhe bllokimin;
- ✓ Të zbatojnë politika të kujdesit ndaj klientit, të cilat trajtojnë rastet e raportimit të përmbajtjeve të paligjshme dhe / ose të papërshtatshme, si nga përdoruesit ashtu edhe nga personeli i kompanisë;
- ✓ Të përfshijnë politika për ruajtjen e gjurmëve (logeve) të sistemit në rastet kur u kërkohet të mbështesin me informacion organet ligjzbatuese për çështje hetimore . Të dokumentojnë praktikën e kompanisë për trajtimin e materialeve abuzive, duke përfshirë në dokumentacion, edhe një listë të personelit përgjegjës për trajtimin e materialit;
- ✓ Të promovojnë mekanizma për raportimin e materialeve me përmbajtje të paligjshme dhe të sigurohen që përdoruesit e kanë të qartë mënyrën e raportimit dhe përmbajtjen që duhet raportuar.

Krijimi i një mjedisi virtual i sigurt dhe i përshtatshëm për moshën e fëmijëve që përdorin internetin

Zhvilluesit e aplikacioneve dhe shitësit në internet (sipërmarrësit e e-commerce), mund të kontibudojnë për të krijuar një mjedis virtual më të sigurt për fëmijët, duke ndërmarrë veprimet e mëposhtme:

- ✓ Të zhvillojnë një sistem klasifikimi të përmbajtjes dhe moshës së lejuar për qasje në internet, që është në përputhje me legjislacionin në fuqi;
- ✓ Të ndërtojnë aplikacione që ndihmojnë prindërit të vendosin, nëse përmbajtja është e përshtatshme për moshën e fëmijës së tyre, si dhe të vendosin një sistem vlerësimi për përmbajtjen e aplikacioneve që ofrojnë. T'u japin këshilla dhe mesazhe kujtesë, që lidhen me klasifikimin e moshës së lejuar për të patur qasje në përmbajtjen/aplikacionin e tyre;
- ✓ Të ofrojnë transparencë në lidhje me mbledhjen e të dhënave të përdoruesve që përdorin shërbimin e tyre, si dhe të përfshijnë metodologji që nxitin dhënien e pëlqimit të prindërve nëse fëmijët duhet t'u qasen përmbajtjeve të caktuara apo jo;
- ✓ Të mbikqyrin në mënyrë të vazhdueshme grupet e përdoruesve, të cilët kanë qasje në aplikacionet që kanë krijuar, për të identifikuar raste të shkeljeve të mundshme të termave dhe kushteve të përdorimit.

Edukimi i fëmijëve, prindërve dhe mësuesve për përdorimin e sigurt dhe të përgjegjshëm të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit

Zhvilluesit e aplikacioneve dhe shitësit në internet (sipërmarrësit e e-commerce), mund të plotësojnë masat teknike që kanë ndërmarrë, me aktivitete ndërgjegjësuere për përdorimin e sigurt të internetit, duke ndjekur udhëzimet e mëposhtme:

- ✓ T'u ofrojnë përdoruesve, informacione të detajuara për përmbajtjen, për kufizimet e moshës dhe për kontrollet prindërore përkatëse në dispozicion, si dhe për raportimin e përmbajtjeve të papërshtatshme;
- ✓ T'i nxisin të rriturit, duke përfshirë mësuesit dhe prindërit, që të përfshihen në përzgjedhjen e përmbajtjes që fëmijët mund të kenë qasje;
- ✓ T'u përcjellin mesazhe të qarta përdoruesve që inkurajojnë fëmijët të jenë vigjilentë dhe të përgjegjshëm gjatë përdorimit të internetit;
- ✓ Të ndërtojnë brenda platformës që ofrojnë, mjete të përshtatshme, si tutorial (udhëzues) dhe help centres (qendrat e ndihmës), që orientojnë të rriturit si të raportojnë përmbajtjet e paligjshme dhe / ose të papërshtatshme.

Promovimi i teknologjisë digjitale, si një mjet për fuqizimin e të drejtave të fëmijëve.

Zhvilluesit e aplikacioneve dhe shitësit në internet (sipërmarrësit e e-commerce), mund të promovojnë teknologjinë dhe përdorimin e saj të sigurt, duke zbatuar udhëzimet e mëposhtme:

- ✓ Të zhvillojnë dhe / ose ofrojnë përmbajtje me cilësi të lartë, të përshtatshme për moshën e përdoruesve që kërkojnë qasje në to. Përveçse të jetë besueshme dhe e sigurt, përmbajtja mund të kontribuojë në zhvillimin fizik, mendor dhe social të fëmijëve, duke u ofruar mundësi të reja për argëtim dhe edukim;
- ✓ Të japin informacion në lidhje me një shërbim të caktuar (p.sh. përdorimi i shërbimit për qëllime krijuese) për të nxjerrë në pah përfitimet që do të ketë fëmija, duke u sjellë në mënyrë të përgjegjshme në internet.

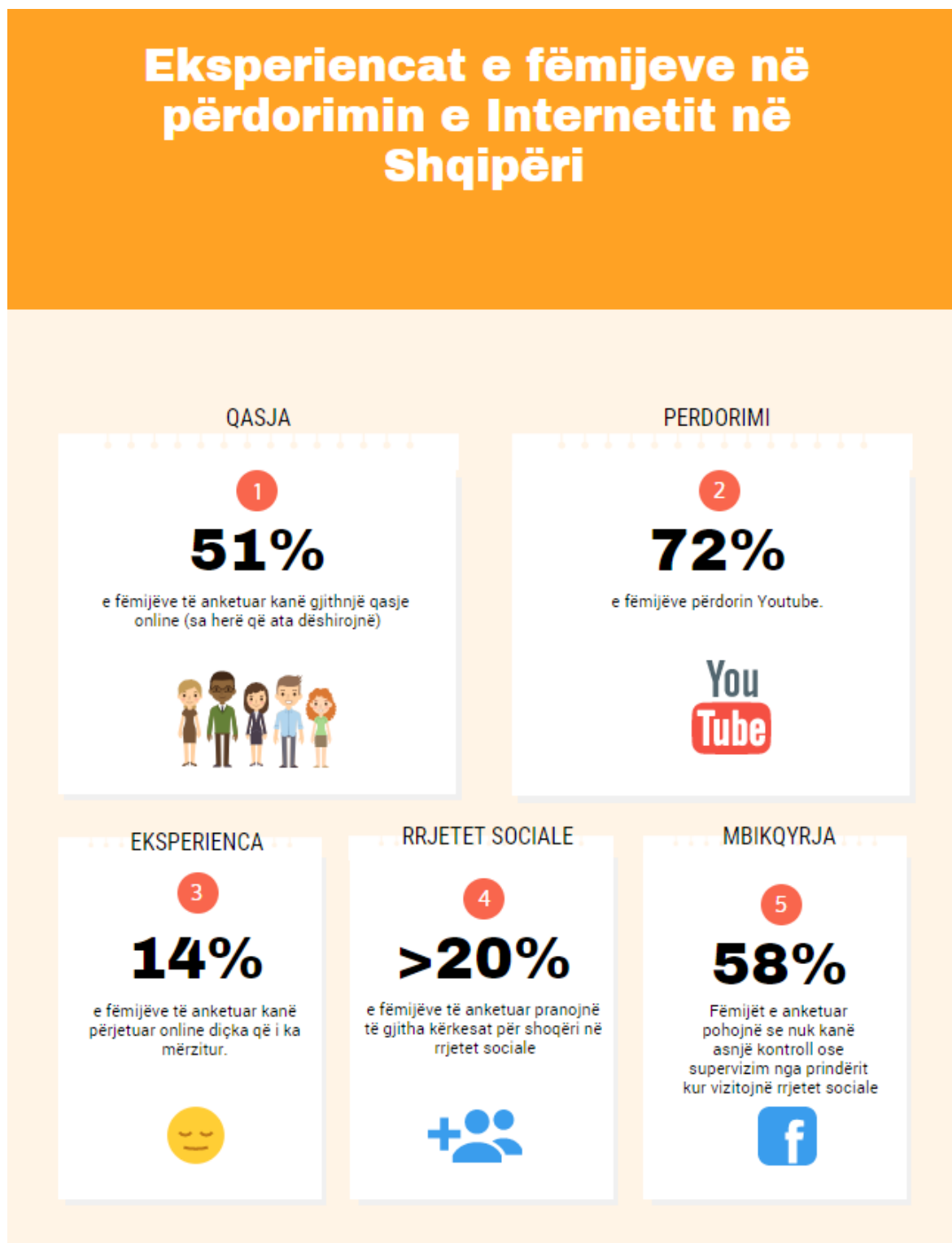
VI. Përfundime

Bazuar në diskutimet e përbashkëta, me pjesëmarrjen e përfaqësues nga të gjithë grupet e synuara të këtij udhëzuesi, janë identifikuar mangësi në proceset e brendshme të kompanive, sa lidhet me raportimin e përmbajtjeve të paligjshme dhe / ose të papërshtatshme në internet. Disa prej këtyre mangësive, evidentohen edhe në kuadrin ligjor e rregullor, e disa të tjera evidentohen si pasojë e mungesës së mekanizmit kombëtar për trajtimin e ndjekjen e rasteve, që raportohen në platforma të ndryshme komunikimi, me përdoruesin fundor të internetit.

Në këtë situatë, nevojitet bashkërendimi i të gjithë aktorëve për hartimin e akteve nënligjore përkatëse, apo e strategjive që adresojnë boshllëqet e kuadrit rregullator ekzistues. Ky dokument përfaqëson një bashkësi udhëzimesh të nevojshme, që u këshillohen për zbatim ofruesve të shërbimit të internetit, zhvilluesve të aplikacioneve dhe sipërmarrësve të e-commerce, si dhe operatorëve të telefonisë celulare. Gjithsesi, ofruesit e mësipërm të shërbimit, këshillohet të mos kufizohen vetëm tek këto udhëzime, por ta shtojnë gamën e tyre. .

Aneks 1:

Infografic i studimit "Eksperiencat e fëmijëve në përdorimin e Internetit në Shqipëri" 2018 nga UNICEF



Aneks 2: Raste studimi

Parku i Liqenit

Në kuadër të iniciativës "Tirana Friendly WiFi", Bashkia Tiranë ofron shërbim WiFi falas në hapësirën e parkut të Liqenit, pranë LibrAria-s.

"Tirana Friendly WiFi", një nismë e Bashkisë së Tiranës dhe UNICEF, bën të mundur që përveç aksesimit falas të internetit, informacioni të filtrohet me qëllim mbrojtjen e fëmijëve dhe të rinjve nga përmbajtjet abuzuese online.

Bashkia Tiranë është e para bashki në rajon që tashmë ka çertifikatën e parë të "Friendly WiFi".

Friendly WiFi Tirana është:

- Një alternativë e lehtë për t'u përdorur dhe që filtron materialet e papërshtatshme
- Një simbol i njohur ndërkombëtarisht çertifikimi
- Është i sigurt, i besueshëm dhe i shpejtë
- I mbron fëmijët nga pornografia

Arsyet se pse duhet të përdorni "Tirana Friendly WiFi"

- Sepse interneti dhe aksesi në të luan një rol gjithnjë e në rritje në jetën e fëmijëve;
- Sepse interneti është një mjet tepër i fuqishëm, i cili mund të përdoret për rritjen dhe zhvillimin;
- Për shkak se WiFi është duke u përhapur me shpejtësi dhe është i disponueshëm kudo dhe shpesh është falas;
- Sepse në vend të "kontrollit të fëmijës", tek Parku i Liqenit ne ju ofrojmë një mundësi filtrimi "miqësore me fëmijët/familjet"!

