**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által működtetett**

**INTERNETES TÁJÉKOZTATÓ ÉS SEGÍTSÉGNYÚJTÓ SZOLGÁLAT**

**elérhetősége**

(A  szakképző intézmény köteles az e bekezdés szerinti elérhetőséget a szakképző intézményben jól látható helyre kifüggeszteni.)

Mi az az Internet Hotline?

Az Internet Hotline (IH) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) által, közérdekű feladatellátás keretében 2011 óta működtetett internetes tájékoztató és segítségnyújtó szolgálat, ahol azon dolgozunk, hogy az internet biztonságosabb hely legyen. Az IH-hoz azokat az online tartalmakat lehet bejelenteni, amelyekről a bejelentő azt feltételezi, hogy jogsértőek vagy károsak lehetnek a kiskorúak fejlődésére. Az elmúlt közel 13 évben több mint 17 000 bejelentést kezeltünk.

Mit lehet bejelenteni az Internet Hotline-hoz?

Az Internet Hotline-nál interneten elérhető tartalmakról fogadunk bejelentéseket, nyolc különböző kategóriában:

* hozzájárulás nélkül közzétett tartalom,
* gyermekpornográfia,
* online zaklatás,
* rasszista, valamely közösség ellen uszító tartalom,
* illegális pszichoaktív szerek népszerűsítésére, fogyasztására felhívó tartalom,
* erőszakos, illegális cselekményre felhívó, azt népszerűsítő tartalom,
* adathalász tartalom,
* egyéb, kiskorúakra káros tartalom.

Hol és hogyan lehet bejelentést tenni?

A felhasználóktól a weboldalon (https://nmhh.hu/internethotline/) elérhető űrlapon keresztül (https://e-nmhh.nmhh.hu/enhh/4/urlapok/esf00120/) vagy e-mailben

 (internethotline@internethotline.hu) fogadjuk a bejelentéseket. Az űrlapon történő jelentéstétel során a bejelentőnek nem kötelező megadnia a nevét és az elérhetőségét, anonim módon is elküldheti a bejelentését. Az Internet Hotline munkatársai ez utóbbi esetben is vizsgálják a jelzés tartalmát, de nem tudnak válaszolni a bejelentőnek.

A külföldi társhotline-ok az INHOPE, a gyermekek szexuális kizsákmányolása ellen küzdő nemzetközi szövetség által üzemeltetett ICCAM elnevezésű rendszeren keresztül küldhetnek jelzést. Az ICCAM egy olyan biztonságos szoftver, amely képes összegyűjteni, kategorizálni és a hotline-oknál dolgozó elemzők számára hozzáférhetővé és egymással megoszthatóvá tenni a gyermekek szexuális bántalmazását ábrázoló anyagokra mutató URL-címeket, további eljárás céljából. Az ICCAM-et az INHOPE taghotline-okon kívül az INTERPOL is használja.

Az Internet Hotline működésének és eljárásának keretei

Az Internet Hotline működésére és eljárására vonatkozó szabályokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 149/B-D. §-ai és az NMHH Szervezeti és Működési Szabályzatának 4. számú mellékletét képező Internet Hotline eljárási szabályzat határozzák meg. Az Internet Hotline-nál a biztonságos internethasználathoz fűződő közérdek védelme érdekében vizsgáljuk az internetes visszaéléseket, ezek kapcsán jogi segítséget nyújtunk. A bejelentés alapján indított vizsgálat nem hatósági eljárás, a tevékenységünk során nem gyakorolhatunk hatósági hatáskört és hatósági eszközöket sem alkalmazhatunk. A bejelentés nem minősül hatósági ügynek. Ennek megfelelően az Internet Hotline nem kötelezhet senkit a bejelentő által sérelmezett tartalom eltávolítására és bírságot sem szabhat ki.

Miben tud segíteni az Internet Hotline?

A célunk mindig az, hogy a bejelentő által sérelmezett, valószínűsíthetően internetes visszaélést megvalósító tartalom elérhetőségét biztosító szolgáltató a sérelmes helyzetet minél gyorsabban orvosolja, és ehhez az ügy egyedi körülményeit figyelembe véve a leghatékonyabb segítséget ajánljuk.

1. Ha a bejelentésben foglaltak alapján internetes visszaélés valószínűségét állapítjuk meg, akkor a rendelkezésre álló információk birtokában közvetlenül felvesszük a kapcsolatot a problémás tartalom elérhetőségét biztosító szolgáltatóval (tartalom- vagy tárhelyszolgáltató).
2. Abban az esetben, ha a problémás tartalom olyan közösségi vagy weboldalon érhető el, amely szabályozott panaszkezelési eljárással és bejelentőfelülettel is rendelkezik, tájékoztató és edukációs tevékenységünk keretében abban segítjük és tájékoztatjuk a bejelentőt, hogy ő maga hogyan tudja az adott sérelmet orvosolni vagy annak elhárítását kérni, és hogyan tud jogai, érdekei védelmében hatékonyan fellépni.

Az érintett tartalom-, illetve tárhelyszolgáltatót minden esetben a sérelmezett tartalom kivizsgálására kérjük, valamint arra, hogy a vizsgálata eredménye függvényében tegye meg a szükséges intézkedéseket, illetve tájékoztatjuk a jogsértő tartalommal kapcsolatos polgári jogi és büntetőjogi felelősség szabályairól.

Miben nem illetékes az Internet Hotline?

Az Internet Hotline nem jogosult:

* a médiaszolgáltatásban,
* sajtótermékben megjelenő tartalmak;
* a kéretlen elektronikus hirdetések (spam);
* a szerzői jogi jogviták;
* a webáruházakkal kapcsolatos fogyasztói panaszok;
* az adatkezelési tájékoztatók, vagy azok hiányának vagy
* más hatóság, bíróság vagy más állami szerv kizárólagos hatáskörébe tartozó internetes visszaélés vizsgálatára.

Mi történik a bejelentéssel?

Amint bejelentés érkezik az Internet Hotline-hoz, megvizsgáljuk a tartalmát. A legfontosabb a konkrét online tartalomra mutató, pontos URL-cím (link) megadása, ennek hiányában nem tudjuk beazonosítani a sérelmezett internetes tartalmat.

Ezt követően megvizsgáljuk az elérés helyét abból a szempontból, hogy az érintett közösségi oldal vagy egyéb weboldal rendelkezik-e saját bejelentőűrlappal vagy panaszkezelési eljárással. Amennyiben igen, tájékoztatjuk erről a bejelentőt és javasoljuk, hogy lehetőség szerint elsődlegesen ő maga járjon el, melyhez megadjuk a szükséges segítséget. Ha a bejelentő korábban már megtette a jelzését a közösségi oldal, a tartalom- vagy tárhelyszolgáltató felé, de nem járt sikerrel, nem kapott visszajelzést vagy az érintett oldal nem rendelkezik bejelentőűrlappal, az Internet Hotline veszi fel vele a kapcsolatot és kéri a bejelentő által sérelmezett probléma vizsgálatát.

Az Internet Hotline eljárásáról, a közösségi oldal, valamint a tartalom- vagy tárhelyszolgáltató visszajelzéséről minden esetben tájékoztatjuk a bejelentőt, feltéve, ha megadta az e-mail címét. Ha a bejelentés alapján felmerül valamely nem magánindítványra üldözendő bűncselekmény lehetősége, az észlelést követő egy munkanapon belül továbbítjuk a bejelentést a nyomozó hatóságnak.

Fontos, hogy minden ügyet egyedileg kezelünk. Ha a bejelentésből sejthető, hogy kiskorú a bejelentő, az Internet Hotline gyermekbarát módon, közvetlenül, barátságosan, a gyermek számára is világosan és érthetően válaszol. A hozzánk forduló gyermeket – az internetes visszaélés kezelése mellett – arra bátorítjuk, hogy beszéljen egy olyan felnőttel, akiben megbízik, ne maradjon egyedül a problémájával. Emellett minden esetben felhívjuk a figyelmét a Kék Vonal Gyermekkrízis Alapítvány 0–24-ben ingyenesen hívható segélyvonalára (116-111) is.

