



AKADEMIJA  
OXFORD



# ПРИРУЧНИК

ЗА

ОБУКУ СА ЦИЉЕМ ПОДИЗАЊА КАПАЦИТЕТА  
ЗАПОСЛЕНИХ У ИНСТИТУЦИЈАМА СИСТЕМА РАДИ  
ПРИМЕНЕ УРЕДБЕ О БЕЗБЕДНОСТИ И ЗАШТИТИ  
ДЕЦЕ ПРИ КОРИШЋЕЊУ ИНФОРМАЦИОНО-  
КОМУНИКАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА

## Садржај

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Садржај .....                                                                      | 1  |
| 1. Интернет у служби знања .....                                                   | 5  |
| 1.1. Добре и лоше стране коришћења интернета .....                                 | 5  |
| 1.2. Предности коришћења интернета .....                                           | 6  |
| 1.3. Коришћење интернета у сврху забаве и лоши утицаји на децу.....                | 7  |
| 1.4. Разликовање и разумевање адекватне сврхе коришћења интернета.....             | 9  |
| 1.5. Раздвајање забаве и паметног коришћења интернета .....                        | 9  |
| 1.6. Интернет као значајан алат за едукацију и усвајање знања.....                 | 10 |
| 1.7. Доступност информација и релевантност доступних информација на интернету..... | 10 |
| 1.8. Коришћење различитих врста алата за едукацију на интернету .....              | 11 |
| 1.9. Развој и теоријске основе е-учења.....                                        | 12 |
| 1.10. Предности и недостаци е- учења .....                                         | 13 |
| 1.11. Извори бесплатног учења преко интернета.....                                 | 14 |
| 1.12. Интернет библиотека.....                                                     | 16 |
| 1.13. Онлајн курсеви .....                                                         | 16 |
| 1.14. Форуми и чет собе за консултације.....                                       | 16 |
| 1.15. Утицај интернета на ефикасније учење .....                                   | 17 |
| 2. Облици дигиталног насиља.....                                                   | 18 |
| 2.1. Дигитално насиље.....                                                         | 18 |
| 2.2. Облици дигиталног насиља.....                                                 | 21 |
| 2.3. Сајбербулинг – вршњачко насиље преко интернета .....                          | 22 |
| 2.4. Challenge: игре изазова .....                                                 | 23 |
| 2.5. Лажни и хаковани профили .....                                                | 24 |

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.6. Фотографије на интернету .....                                                                            | 24 |
| 2.7. Дечја порнографија.....                                                                                   | 24 |
| 2.8. Секстинг.....                                                                                             | 25 |
| 2.9. Груминг.....                                                                                              | 25 |
| 2.10. Сајбер јазбине.....                                                                                      | 27 |
| 2.11. Знаци изложености дигиталном насиљу.....                                                                 | 27 |
| 2.12. Превенција дигиталног насиља .....                                                                       | 28 |
| 3. Ризици и последице неправилног коришћења интернета као облик угрожавања безбедности деце на интернету ..... | 29 |
| 3.1. Препознавање промена у понашању деце .....                                                                | 29 |
| 3.2. Емотивне последице и последице понашања деце која указују на проблем.....                                 | 31 |
| 3.3. Последице прекомерног коришћења интернета код деце.....                                                   | 32 |
| 3.4. Ризици и последице вршњачког насиља на интернету - Cyberbullying .....                                    | 33 |
| 3.5. Ризици и последице Sexting-a .....                                                                        | 35 |
| 3.6. Ризици и последице слабе лозинке и злоупотребе података .....                                             | 35 |
| 3.7. Ризици и последице онлајн предаторства.....                                                               | 36 |
| 3.8. Ризици и последице онлајн педофилије.....                                                                 | 37 |
| 3.9. Ризици и последице ”дугорочно тровање” деце .....                                                         | 38 |
| 3.10. Ризици и опасности трговине људима.....                                                                  | 38 |
| 4. Правни оквир, организација рада и начин сарадње са Позивним Центром .....                                   | 40 |
| 4.1. Правни оквир - ПРАВНА АКТА .....                                                                          | 40 |
| 4.2. Организација рада и начин сарадње са Позивним центром.....                                                | 42 |
| 4.3. Поступање по поднетој пријави у центрима за социјални рад.....                                            | 44 |
| 4.4. Поступање по поднетој пријави у домовима здравља.....                                                     | 45 |
| 4.5. Поступање МУП-а по добијеном обавештењу .....                                                             | 45 |
| 5. Упутство за рад у Позивном центру и по пријавама у вези безбедности деце на интернету .....                 | 46 |

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1. Предмет и подручје примене .....                                                                                                      | 46 |
| 5.1.1. Предмет документа .....                                                                                                             | 46 |
| 5.1.2. Подручје примене .....                                                                                                              | 46 |
| 5.1.3. Веза са другим документима .....                                                                                                    | 46 |
| 5.2. Скраћенице, термини и дефиниције.....                                                                                                 | 47 |
| 5.3. Пријем позива/порука у Позивном центру .....                                                                                          | 47 |
| 5.3.1. Успостављање контакта са Позивним центром .....                                                                                     | 47 |
| 5.3.2. Уношење основних података у апликацију .....                                                                                        | 48 |
| 5.3.3. Категоризација позива .....                                                                                                         | 48 |
| 6. Информисање, саветовање и едуковање.....                                                                                                | 49 |
| 6.1 Информисање, саветовање и едуковање.....                                                                                               | 49 |
| 7. Обрада и прослеђивање пријаве надлежним институцијама.....                                                                              | 50 |
| 7.1. Обрада пријаве .....                                                                                                                  | 50 |
| 7.2. Поступање у случају постојања непримереног или штетног садржаја .....                                                                 | 50 |
| 7.3 Поступање у случају када наводи из пријаве упућује на постојање кривичног дела.....                                                    | 51 |
| 7.4. Поступање у случају када наводи из пријаве упућују на повреду права, здравственог статуса, добробити и општег интегритета детета..... | 52 |
| 7.5. Поступање у случају постојања ризика од стварања зависности од коришћења интернета ..                                                 | 52 |
| 7.6. Поступање у случају нарушавања безбедности или неодговарајућег поступања оператера ИКТ система од посебног значаја .....              | 53 |
| 8. Поступање по поднетој пријави у центрима за социјални рад.....                                                                          | 53 |
| 8.1. Обрада пријаве у центру .....                                                                                                         | 53 |
| 8.2. Достављање информација о обрађеној пријави .....                                                                                      | 53 |
| 8.3. Сарадња центра и школе .....                                                                                                          | 54 |
| 9. Поступање по поднетој пријави у домовима здравља.....                                                                                   | 54 |
| 9.1. Обрада пријаве у дому здравља .....                                                                                                   | 54 |

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9.2. Достављање информација о обрађеној пријави .....                                                | 54 |
| 10. Поступање МУП по добијеном обавештењу.....                                                       | 55 |
| 10.1. Обрада обавештења у МУП-у, организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал..... | 55 |
| 10.2. Достављање информација о поступању по добијеном обавештењу .....                               | 55 |
| 11. Начин прослеђивања пријаве и начин размене података између надлежних институција .....           | 56 |
| 11.1. Начини комуникације.....                                                                       | 56 |
| 11.2. Комуникација путем електронске поште.....                                                      | 57 |
| 11.3. Комуникација путем WEB канала.....                                                             | 58 |
| 12. Прослеђивање пријаве и начин размене података између надлежних институција.....                  | 59 |
| 12.1. Начини комуникације.....                                                                       | 59 |
| 13. Литература.....                                                                                  | 63 |

---

## **1. Интернет у служби знања**

---

### **1.1. Добре и лоше стране коришћења интернета**

Два милиона и триста хиљада људи у Србији користи интернет, последњи су подаци Републичког завода за статистику Србије. Већини, нажалост, он служи за забаву, уместо да буде средство за стицање образовања, плаћање рачуна, јефтинију куповину, те ефикасније и економичније пословање. Слика информатичке писмености у Србији намеће потребу популаризације интернета у образовне сврхе, док број оних који проводе време четујући и играјући игрице намеће потребу да се упозори на то да интернет, као и свако моћно средство, може да буде веома опасан.

Добре стране коришћења интернета:

- 1) Интернет је веома важан вид комуникације
- 2) Можемо лако повезати кућу и посао
- 3) Можемо сазнати већину потребних информација
- 4) Интернет је на неки начин и ризница знања
- 5) Можемо научити доста нових ствари
- 6) Интернет располаже великим бројем књига које можемо читати у електронском облику
- 7) Плаћање преко интернета помаже људима да плате рачуне без напуштања куће или радног места
- 8) Купопродаја је важан сегмент интернета!
- 9) Једна од дражи, тј. добрих страна интернета је забава!
- 10) Упознавање нових људи!

Лоше стране коришћења интернета:

- 1) Нарушена сигурност!
- 2) Злоупотреба података
- 3) Нарушавање ауторских права
- 4) Опасност од штетних фајлова!
- 5) Ширење мржње и увреда.
- 6) Непоштовање приватности и националног и верског опредељења
- 7) Изазива зависност која се сврстава у неку врсту болести
- 8) Млади заборављају на нормалан живот и изласке!
- 9) Људи беже од стварног живота и затварају се у себе.
- 10) Деца имају приступ многим непримерним садржајима.

## **1.2. Предности коришћења интернета**

**Једноставност кориштења и повезивања.** Иако обухвата готово све рачунаре повезивање је за корисника не приметно, а од употребе интернет услуга дели нас покретање веб прегледача.

**Приступ информацијама.** Готово да више нема граница у доступности и брзини информација. Врло је једноставно пронаћи садржај и сазнати готово све што нас занима. Једноставна комуникација. На врло једноставан начин могуће је размењивати слике, видео записе, аудио записе и сл.

**Приступ образовним садржајима.** Интернет најчешће упоређујемо са великом библиотеком. Знање постаје доступно свима, лако је пронаћи све могуће садржаје.

**Приступ забавним садржајима.** Једнако као и образовне тако и забавне садржаје можемо пронаћи на врло једноставан начин и све је доступно за неколико секунди. Можеш одиграти мноштво онлине игрица, прегледати филмове и послушати музику.

**Могућност израде сопственог садржаја.** Један пример за сопствени садржај је веб страница. Осим израде веб страница можемо писати дневник, делити своје датотеке (филмове, музику...) са интернет заједницом.

### **1.3. Коришћење интернета у сврху забаве и лоши утицаји на децу**

Коришћење интернета је постало веома забавно држећи вас у контакту са вашим пријатељима и породицом. Постоји много начина и апликација за разговор међу којима су: инстант поруке (instant messenger), просторије за ћаскање (chat rooms), игре на интернету, друштвене мреже и писање на блоговима (blogs).

**Друштвене мреже.** Друштвене мреже су постале јако популарне у последње време пружајући вам могућност да се ближе информисете о активностима ваших пријатеља и да истовремено комуницирате са истим. Неке од познатих друштвених мрежа су Facebook, Instagram и Twitter.

**Преузимање и објављивање на интернету.** Преузимање музике, филмова или слика ваших пријатеља чини део забаве коју омогућава интернет и друге апликације повезане на интернет. Али увек морате водити рачуна када преузimate музику, филмове и слике будући да могу садржати различите вирусе или лош садржај. Ако желите да преузimate музику или нове видео снимке, препоручује се да то преузimate са познатих страница које чак могу тражити наплату за сваку песму или видео који желите да преузмете.

И youtube нуди велики број видео записа који се могу гледати а можете послати и ваше видео записе како би их други људи могли прегледати.

**Интернет игре.** Игре на интернету су место на којем можете играти различите игре са много људи из целог света. Можете играти са људима који вас познају и са онима који вас не познају. Интернет игре су посебан начин забаве и истовремено комуникације са пријатељима са којима можете наставити да разговарате директно преко интернета.

Све више тинејџера и деце користи интернет, напредне софтвере и програме. Једнима то служи за учење, игру и забаву, а другима у креативне сврхе, или како би се повезали и комуницирали са људима преко друштвених мрежа. Постоји небројено много начина на који овакве технологије могу да обогате знања и искуства малишана, промовишу њихов здрав развој и омогуће им брз приступ информацијама и новим могућностима.

Међутим, иако интернет може да попуни празнине у знању, скрати време и помера границе, он исто тако корисницима доноси изложеност бројним ризицима. Неки од тих ризика су

приступ неприкладним садржајима и насиљу, нарушавање приватности, прекомерна употреба друштвених мрежа и здравствени проблеми.

Такође, све је теже да се ограничи приступ онлине свету јер људи све теже праве разлику између стварног и дигиталног живота. Ипак, то не значи да су права деце престала да постоје или да о њиховом физичком и менталном здрављу више нико не води рачуна.

### **САВЕТИ ЗА РОДИТЕЉЕ**

- уколико ваше дете има отворен профил на некој друштвеној мрежи и ви отворите профил на истој мрежи и будите пријатељ свом детету
- ако не знате користити друштвене мреже нека вас ваше дете научи
- објасните деци да су осим њихових пријатеља, корисници друштвених мрежа и особе које могу имати лоше намере те да стога не објављују личне податке који се лако могу злоупотребити
- саветујте своју децу да им шифре буду јаке и да их не одају ником
- научите децу да користе механизме заштите, подешавања приватности
- не постављајте на интернет фотографије вашег детета јер могу завршити у рукама педофила
- поред сваког поста, поруке, фотографије обично се налази линк на који можете пријавити непримерен садржај администратору друштвене мреже или блокирати особу која узнемирава ваше дете.
- саветујте свом детету да му пријатељи буду особе које познаје у стварном животу, односно да опрезно прихвата захтеве за пријатељства
- повремено заједно с децом прокоментаришите активности на друштвеној мрежи, нека ваша деца знају да сте заинтересовани и за њихов виртуални живот
- деца неретко, путем друштвених мрежа играју игрице. Прекомерно провођење времена у игрању игрица и комуникацији путем друштвених мрежа може изазвати стварну зависност и битно утицати на квалитет дететовог живот
- форсирајте да је интернет оруђе пре свега за учење и дружење а не искључиво за забаву

#### **1.4. Разликовање и разумевање адекватне сврхе коришћења интернета**

Оног момента када је интернет постао широко доступан сви смо добили бесконачне могућности за комуникацију, информисање, учење, забаву... У последње време за све више ствари се ослањамо на интернет. Плаћамо рачуне, купујемо, планирамо, остварујемо пословне и приватне контакте са људима на другом крају света. Имати приступ интернету значи имати приступ свету. Седећи за својим столом можете посматрати егзотичне лепоте скоро свих крајева света, можете обићи пирамиде, Ајфелов торањ и то све за неколико минута. Иако је то тешко замислити док седимо за радним столом, „лутање“ интернетом је попут лутања улицама непознатог места, где се никада не зна шта вам се све може догодити, подједнако и добро, али и лоше. У том смислу, бити одговоран корисник Интернета значи спречити низ негативних ситуација у којима се можемо наћи.

#### **1.5. Раздвајање забаве и паметног коришћења интернета**

Паметно коришћење интернета подразумева адекватно налажење одговора на питања која су нам потребна (зависи до зоне интересовања), способност да искористимо све предности које нам нуди повезаност са светом, употребу е-mail апликација- повезаност са пријатељима и пословним сарадницима као и могућност додатног образовања, чувања података, и осталих пословних и едукативних операција . Оно што је највећа замка у коју свакодневно упадамо јесте заправо лака доступност забавних информација и слабост да останемо фокусирани на обављајућу радњу на интернету. Друштвене мреже, игрице, блогови и остале информације сличног карактера често ремете свакодневне операције које обављамо на интернету и склањају фокус са паметног коришћења интернета. Решење јесте да се ограничи време проведено на интернету и расподели на приоритете, у зависности од текућих обавеза.

### **1.6. Интернет као значајан алат за едукацију и усвајање знања**

Учење путем интернета може се дефинисати као облик едукације у ком се наставни садржаји презентују полазницима путем интернета. При томе је основни захтев који се поставља пред учеснике образовног процеса поседовање рачунара с прикључком на интернет.

Када је реч о програмској подршци која се користи приликом едукације путем интернета, најчешће се користе тзв. Courseware алати који омогућавају складиштење образовних садржаја на веб серверу и њихово повезивање, комуникацију међу учесницима образовног процеса, управљање учењем и проверу знања путем различитих тестова за самопроверу.

### **1.7. Доступност информација и релевантност доступних информација на интернету**

Доступност технологије омогућава великом броју "малих" људи да постану врхунски стручњаци у било којем подручју људске активности. Доступност информација на Интернету омогућава да свако, чак из своје куће постане врхунски стручњак у било којем језику, даје нам могућност израде властитих веб страница. И то готово све бесплатно. Управо зато што су нам све те информације доступне, не значи да су те исте информације заиста и тачне. Због тога документима са веба треба приступати са опрезом. Пре употребе добијених података треба проверити да ли се у њих може поуздати. Критеријуми по којима се може процењивати вредност докумената са веба могу бити следећи:

- 1) Ко је направио страну? Да ли је аутор документа уопште наведен у документу, и ако јесте, да ли је познат у том подручју?
- 2) Да ли је дата e-mail адреса за контакт?
- 3) Да ли се зна „издавач“? Треба проверити да ли је име институције наведено у документу и да ли је у питању угледна институција.
- 4) Да ли је документ рецензиран?
- 5) Која је сврха документа и коме је намењен?
- 6) Да ли аутор има предрасуде у тексту?
- 7) Да ли има линкова према другим странама и гледиштима?

8) Да ли има датум и да ли је датум довољно свеж?

9) Под којим условима аутор дозвољава даље коришћење својих података?

Један од информативних сајтова је [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) који функционише као online енциклопедија. Већина оваквих сајтова базирана на личном мишљењу. Wikipedia омогућава људима да сами додају садржај. Постоје одређена правила за додавање садржаја и информације се прегледају и проверавају. Ипак треба бити обазрив приликом узимања неког сајта као извор.

### **1.8. Коришћење различитих врста алата за едукацију на интернету**

**Једноставан систем учења.** Обука заснована на веб, WBT–Web based training се врши објављивањем садржаја за учење на Веб сајту (интернет презентацији) образовне установе. Предности оваквог метода дистрибуције материјала за учење су: брза дистрибуција, ученици преко интернета приступају понуђеном материјалу, могуће је укључити хипермедијске материјале, сервис могу користити појединци или групе истовремено, могућност повезивања - „линковања”, мултимедијалност садржаја, једноставност обнављања садржаја, могућност администрирања приступа, интерактивност садржаја и слично.

E-mail је најједноставнији облик асинхроне интеракције и најчешће се користи само као додатак уз друге облике комуникације. Предности коришћења мејла су: једноставност при коришћењу, комуникација је приватна и омогућава довољно времена за размишљање и одговор.

Мејлинг листе представљају сервис са сличним обликом интеракције. Њихове предности и недостаци су сличне као и код мејлова. Наиме, на овај начин се обезбеђује једноставност у коришћењу, прилагођеност раду с групом, омогућава дељење студената и организација у више мањих група чији учесници имају одређене сродне карактеристике.

Онлине форуми, као и листе, омогућавају јавне расправе, где се шаљу питања, одговори, размјењују мишљења и могуће је отворити властиту дискусијску групу по одређеној теми. Овај начин комуникације омогућава да велике датотеке не заузимају простор на нашим

дискovima, дозвољавају обучавање преписком, употребом фајлова за пренос материјала курса, и формирање огласних табли за комуникацију са наставником.

Internet relay chat (IRC) је синхрона комуникација базирана на текстуалним порукама преко интернета или интранета у стварном времену и омогућава повезивање ученика с приближно једнаким знањем, равноправност ученика, објективност оцене и могућност надокнађивања пропуштеног садржаја.

#### Видеоконференције

Дељене апликације (whiteboards) представљају начин синхроне интеракције у коме полазници учествују у заједничком раду на софтверској апликацији. Постоје два начина коришћења подељене апликације: као средство учења како се користити апликација и за учење концепата и вештина. Предности оваког начина интеракције су симулирање стварности и подстицање заједничког учења.

### **1.9. Развој и теоријске основе е-учења**

Електронско учење, присутно је и функционише у пракси већ више од једне деценије као учење олакшано и појачано коришћењем информационе и комуникационе технологије. Такви уређаји у овом технолошком тренутку обухватају рачунар са додатним уређајима, дигиталну телевизију, преносне и џепне рачунаре и мобилне телефоне. Комуникација омогућује употребу Интернета, електронске поште, дискусионих група, и система за колаборативно учење. Е-учење подразумева и учење на даљину, кроз мрежу интранета, и може се сматрати компонентом флексибилног учења. Када се учење одвија ексклузивно преко мреже, тада се назива он-лине учење. Када се учење дистрибуира мобилним уређајима као што су мобилни телефони, преносни и џепни рачунари, тада се учење назива м-леарнинг.

У формалном смислу е учење укључује бројне стратегије учења и технологије које подржавају процес учења и то оне попут CD-ROM уређаја и медија, затим наставе извођене на рачунару, видеоконференцијских система, наставних садржаја за учење који су испоручени уз помоћ сателитске комуникације и мрежа образовања. У њима се врши индивидуална размена информација и стицање знања оних који учествују у таквом процесу.

У начелу то је учење засновано на електронској технологији, обликовано тако да омогућава стицање знања и вештина не само ученика у формалном процесу учења и поучавања, већ и свим категоријама корисника у тзв. процесу целоживотног учења и поучавања, а то значи учења уз рад, преквалификација и доквалификација за нова занимања, и сл.

### **1.10. Предности и недостаци е- учења**

Предности:

- омогућује стално учење (long life learning)
- ученици уче независно, властитим темпом, на месту и времену које сами одаберу
- учествовање у квалитетним наставним програмима (познатих стручњака - експерата)
- одабир сопственог начина учења, различитих нивоа интеракције
- дискусија са осталим полазницима (e-mail, forum, chat, телеконференције, ...)
- мултимедија (графика, анимације, филмови, звук, ...)
- практичан рад различитим технологијама - додатна знања и вештине о коришћењу
- и наставници уче од ученика који самостално траже изворе информација

Недостаци:

- постоје области које се не могу проучавати искључиво електронским путем
- губитак људског контакта, говора тела (невербалне комуникације), појава неразумевања
- одсуство есеја, усмених испита
- проблеми узроковани недовољним познавањем технологија за примену е-образовања
- одустајање од учења након одређеног времена - проблем одржања заинтересованости за тему

### **1.11. Извори бесплатног учења преко интернета**

Интернет је донео револуцију у односу на традиционалне медије, а исто може да уради и када је едукација у питању. Главну улогу овде играју доступност информација, отвореност и лакоћа ступања у контакт каква раније није постојала.

Бесплатни онлине курсеви постају све популарнији. Међу њима су најамбициознији тзв. MOOC (Massive Open Online Courses), чија је идеја да се људима омогући да науче оно што их занима на забаван и интерактиван начин, ослањајући се пре свега на видео и step-by-step лекције, интеракцију са интуитивним интерфејсом када се раде вежбе или решавају тестови, уз интеракцију и повратне информације других корисника.

#### **Корисни сајтови на српском језику:**

1. Khan academy– огромна и садржајна платформа бесплатних онлине курсева из различитих области, али је на српском језику доступно тек неколико курсева и то из математике и рачунарства. Углавном су намењени ученицима, наставницима и родитељима. Да бисте приступили платформи потребно је да се региструјете.
2. Webinarium – сајт који организује вебинаре на различите теме: предузетништво, дигитални маркетинг, графички дизајн... Њихови гости су људи који имају богато искуство у пракси. Вебинаре можете гледати директно уколико се пријавите на њихову мејлинг листу, а снимке старијих епизода можете пронаћи на њиховом Youtube каналу.
3. 50 languages – сајт који нуди бесплатно учење 50 језика. Курсеви су аудио језички и могуће је изабрати језик на ком ће бити предавања, а српски је један од понуђених.
4. English online– сајт на ком је учење енглеског језика бесплатно. Материјали за учење налазе се на сајту и бесплатни су, а на располагању је и енглеско-српски речник. Курс има три нивоа и да бисте му приступили, потребно је да се региструјете.
5. Link e-Learning– сајт који нуди бесплатне видео лекције за многе курсеве из своје понуде, који нису бесплатни. Бесплатне лекције су на теме: дизајна, програмирања, менаџмента, маркетинга, личних вештина, рачунарске мреже.
6. Tutoriali.org – много бесплатних и корисних туторијала о: веб и графичком дизајну, веб апликацијама, програмирању, 3Д графици, аудио-видео, дигиталној фотографији, е-пословању и још много занимљивих тема.

7. Kampster – одлична платформа која садржи 20 курсева подељених у шест категорија (програмирање, веб и дигитални курсеви, лични развој, Microsoft office и пословни курсеви, курсеви за ђаке). Иако нису бесплатни, цене курсева су врло приступачне.
8. DW Академија – врло добар сајт за учење немачког језика. Доступно је бесплатно тестирање како бисте одредили који ниво курса вам је потребан. Углавном се ради о аудио курсевима који покривају нивое од А1 до Б1, уколико желите лекције на немачко-српском језику. Када се усавршите, очекују вас напредни нивои на немачком језику.
9. Profesor.rs– сајт посвећен бесплатном образовању. У понуди су курсеви из области рачунарских програма, израде презентација и сајтова.
10. Orismeni se– сајт српског језика, лектуре, лепе књижевности и лепог изражавања. Пре но што се отиснемо у море курсева о разним темама и на страним језицима, најпре да савладамо правопис и граматику матерњег језика. Најлепше је када лепо пишемо и још лепше се изражавамо.
11. Google Digitalna garaža– пројекат компаније који има за циљ да што више људи упозна са дигиталним маркетингом. Да бисте приступили гаражи, потребно је да се пријавите путем мејла. Дигитална гаража се састоји од око 100 лекција подељених у 26 модула, а након сваке лекције вас очекује вежба сачињена од неколико питања. Вежбице су кратке и неће вам требати више од 5 минута по вежби. Након сваког успешно завршеног модула добијате бец. Модули су организовани тако да пружају увод и преглед најбитнијих појмова интернет маркетинга. Лако ћете савладати основе SEO, Google analytics, AdWords кампања, вођења налога на друштвеним мрежама... Од Плана учења зависе модули које треба да пређете. Уколико одлучите да пређете сваки модул до краја, добићете сертификат који додељује Google.
12. LinkEduTv – прва онлине едукативна телевизија. Интересантан пројекат компаније ЛИНК груп. Телевизија има 12 различитих канала и неколико корисничких пакета који се разликују управо по броју канала. Основни пакет је бесплатан, док се сваки следећи плаћа. Претплата је на годишњем нивоу и цена варира у зависности од пакета који изаберете.

### **1.12. Интернет библиотека**

Предности дигитализације књижевне грађе односе се на лакшу дистрибуцију литературе и доступност информација већем броју корисника. Поред тога, отвара се могућност лакшег и обухватнијег складиштења и архивирања података, јер електронске књиге као дигитални фајлови скоро да не заузимају простор. Такође, једна од значајних предности електронских књига јесте то што се оне могу лако претраживати по различитим критеријумима.

Међутим, пораст броја онлине библиотеке изазвао је и бројна питања у вези опстанка традиционалних. Теоретичари који се баве овим питањем у највећој мери заступају становиште да ће библиотеке као физички простори опстати, али да је потребно да се мењају у складу са развојем нових технологија.

Када говоримо о онлине библиотекама, не можемо заобићи причу о Google пројекту стварања највеће виртуелне библиотеке на свету. Google Books Library Project представља идеју Google да дигитализује садржаје неколико великих светских библиотека, тако их учини лакшим за претрагу, и уколико то ауторска права дозвољавају, доступним за бесплатно преузимање.

### **1.13. Онлајн курсеви**

Уколико није практично да физички долазите на наставу, не живите у месту одржавања наставе или желите већу слободу у избору времена за учење, знања и вештине можете стећи учењем на даљину, преко интернета. Добра страна онлине курсева је флексибилност као и доступност информација и материјала, док је недостатак неопходност велике мотивације као и изолованост појединца.

### **1.14. Форуми и чет собе за консултације**

Веома популаран начин комуникације на интернету јесу chat собе. Корисници на том месту могу међусобно разговарати, упознавати се, расправљати о одређеној теми али се могу и издвојити и комуницирати приватним порукама које су видљиве само њима. Изласком из разговора, поруке које су корисници разменили се бришу. Оно што је карактеристика chat

соба јесте анонимност јер корисници могу користити надимке. С тим у вези, никад не износитe личне информације и детаље о себи када чатујете са непознатим особама.

Форум јесу странице за дискусију на интернету где корисници могу исказати своје мишљење о некој теми и затражити савет и мишљење других. Теме форума могу бити разноврсне од пословних питања, политике, спорта, здравља па до козметике, фризера или рођендаоница. Тако је могуће сазнати где можеш купити одређени препарат или која је добра играоница у граду као и које је решење за одређену пословну недоумицу. Форуми су данас јако популарни јер окупљају кориснике различитих година и интересовања а његови записи су трајни. И на форумима се користе надимци па треба водити рачуна да се не одаје превише информација.

#### **1.15. Утицај интернета на ефикасније учење**

Без обзира на то да ли желите да се темељније бавите одређеном материјом или да научите нешто потпуно ново, технологија омогућава непосредан приступ знању у било ком тренутку и на било ком месту. Како трошкови традиционалног образовања расту, онлине учење доживљава своју експанзију. Онлине образовање пружа могућности људима, који можда на други начин не могу да стекну универзитетски ниво образовања, да унапреде своје вештине. Нова достигнућа у онлине учењу, интерактивни уџбеници и отворени образовни садржаји стратешки су повезани са образовним установама. Питање које многи постављају је да ли онлине учење може да замени директно и непосредно универзитетско искуство. Међутим, сврха технологије није да замени традиционално образовање, већ да га побољша. Средства комуникације као што су е-маил и онлине форуми за дискусију, омогућавају студентима да изнесу своје ставове као читаоци. Синхроне технологије као што су vebkasting, интерактивни видео садржај и chat rooms пружају приближно директно искуство учења, док у исто време омогућавају студентима да уче сопственим темпом, као и да усавршавају већ стечено знање.

---

## 2. Облици дигиталног насиља

---

### 2.1. Дигитално насиље

Насиље подразумева све поступке и понашања према другој особи, које неко спроводи са циљем да је повреди, уплаши, понизи и нанесе јој штету.

Иако је физичко насиље најочигледнији облик насиља, разликујемо и психичко, социјално, сексуално и електронско.

Када је реч о насиљу над децом, оно може бити насиље од стране одраслих, као и од стране друге деце. Када деца над другом децом врше насиље, то се назива вршњачко насиље.

Насиље оставља последице на оне који трпе насиље, али и на оне који се понашају насилно. Такође, оставља последице и на оне који то насиље посматрају.



Психичко насиље нема „видљивих“ трагова, тешко га је уочити, али је ипак најраспрострањеније. Психичко злостављање подразумева сваки облик вређања, исмевања, критиковања, оптуживања, претње или омаловажавања. Грубе речи се не морају односити искључиво на жртву, већ и на њене родитеље, пријатеље, рођаке и друге њој драге људе. Иако је теже уочљиво, психичко насиље оставља много теже последице од физичког.

Дигитално насиље (сајбербулинг) је „коришћење дигиталне технологије (интернета и мобилних телефона) с циљем да се друга особа узнемири, повреди, понизи и да јој се нанесе штета.“

Дигитално насиље може подразумевати:

- Увредљиве текстове и мејлове;
- Постављање порука или слика непријатног садржаја;
- Имитирање других на интернету;
- Искључивање других на интернету;
- Таговање неприкладних слика на интернету;
- Неприкладне дискусије

**Директно и индиректно насиље.** Директно насиље је када насилник отворено напада жртву, руга јој се, прети, вређа, критикује и слично. Индиректно насиље се догађа преко треће особе или жртви иза леђа. Ова врста насиља је теже уочљива и за циљ има друштвену изолацију, искључивање неке особе из друштва, оговарање и ширење гласина.

Насиље помоћу посредника је сваки облик насиља у коме се жртва не напада директно, већ се неко други наведе да то уради. У највећем броју случајева та трећа страна није ни свесна да учествује у дигиталном насиљу.

Неопходно је упутити децу како да безбедно користе интернет, како да реагују у случајевима изложености дигиталном насиљу, било да су укључени директно – као жртве насиља или индиректно – као сведоци, која правила комуникације да користе, како да прихвате информацију коју добију од других.



**Разлика између дигиталног и класичног насиља.** Дигитално насиље се разликује од класичног насиља по следећим карактеристикама:

- Анонимност насилника (често се крије иза лажног профила);
- Може се догађати у сваком тренутку, чак и када је жртва у кући;
- Неприкладан садржај може допрети до великог броја особа дељењем;
- Насиље на интернету је често суровије и интензивније од физичког насиља;
- Деца теже препознају да су жртве насиља и теже схватају последице насилног понашања;
- Насилници су спремнији да нешто кажу или ураде у виртуелном свету него комуникацијом "лицем у лице".

Ипак постоји и једна сличност између ова два вида насиља, а то је да је у основи обе врсте насиља исти мотив – намера да се друга особа повреди, понизи, учини мање важном и осрамоти.

**Оруђа дигиталног насиља.** Средства дигиталног насиља су рачунари, таблети, мобилни телефони., Фејсбук, Инстаграм, Јоутубе, е-маил, Вибер, Твитер, блогови, онлајн игрице, смс поруке, различити сајтови...



## **2.2. Облици дигиталног насиља**

Узнемиравање – „понављано слање увредљивих, провокативних, грубих или хостилних порука једној особи или групи“. Технике које се притом користе су: бомбардовање, репетитивност и временско темпирање порука.

Клевета/ширење гласина - слање или постављање увредљивих или неистинитих информација о некој другој особи с циљем угрожавања њеног угледа, части или њених пријатељстава.

Запаљив говор – подстицање на употребу говора мржње и насилног понашања, коришћење екстремног и увредљивог језика.

Лажни и хаковани профили (имперсонација) - облик електронског насиља који карактерише чињеница да се нападач представља као друга особа. То може чинити користећи лозинку друге особе како би приступио њеним корисничким рачунима и тако комуницирао са другима на неприкладан начин или правећи профил са лажним подацима.

Аутовање (аутинг) и варање - јавно показивање, прослеђивање или постављање слика или приватне комуникације оним особама којима то није било намењено. Може се закључити да је главна одредница овог облика електронског насиља објављивање туђих личних информација односно недопуштено изношење приватних информација у јавност.

Прогањање (сајберсталкинг) - коришћење електронске комуникације с намером прогањања друге особе кроз репетитивну узнемиравајућу и претећу електронску комуникацију. Обично се ради о порукама које садрже претње повређивањем, застрашивање и неугодне коментаре.

Искључивање – спада у индиректне облике електронског насиља којим се намерно искључује нека особа из онлине заједнице. Понекад се искључивање може доживети и ако неко не одговори на инстант поруку или е-маил онолико брзо колико би особа желела.

Претеће понашање. Свако ко прети другој особи може да почини кривично дело и такве претње се морају пријавити.



### **2.3. Сајбербулинг – вршњачко насиље преко интернета**

Сајбербулинг, који се понекад назива “онлајн” друштвена окрутност или електронско насилничко понашања, дефинисан је као "агресивни, намерни чин који спроводе групе или појединци, користећи електронске облике контакта. То је континуирано и понављајуће понашање против жртве која се не може лако одбранити.“

Елементи булинга: злостављач, жртва, прилика и публика.

#### **Перспектива жртве:**

Дете које је изложено већем ризику да буде злостављано најчешће има неке од следећих карактеристика: ниско самопоштовање, несигурност, неразвијене социјалне вештине, осетљивост,... Често се ради о тихој, мирној и повученој деци са мало самопоуздања и великој повезаности с родитељима. Таква се деца не знају "заузети за себе"; желе се уклопити, али не знају како и недостаје им сигурности да потраже помоћ.

Жртве најчешће покушавају сакрити своју ситуацију од осталих (родитеља, наставника), јер осећају кривицу за то што им се догађа.

#### **Типична понашања деце, жртви булинга су:**

Показују страх од одласка у школу (чести "симптоми" болести, главобоље или болова у стомаку пред одлазак у школу), постају повучени и напети; имају ноћне море, изгледају тужно и плачљиво, одбијају разговарати о својим проблемима, а некада и прете

самоубиством или га чак и покушају (неки нажалост и успеју у томе), бирају необичан пут до школе и из школе, почињу правити неоправдане изостанке из школе...

### **Перспектива злостављача:**

Злостављачи су најчешће деца која су и сама на неки начин злостављана. Понекад, то су деца која пролазе кроз животне ситуације у којима осећају да немају никакву контролу над оним што се догађа, као што је развод родитеља или тешка болест родитеља.

То могу бити деца која имају слабо развијене социјалне вештине, која доживљавају насиље као уобичајени начин комуникације код куће, која не могу испунити очекивања породице или школе. Она злостављају другу децу како би се осећала компетентна, успешна, да би имала осећај контроле или себи дала одушка због осећаја беспомоћности. Они умањују жртву, да би изгледали велики.

### **Перспектива публике:**

Злостављач и жртва су заробљени у злостављању. Жртва би хтела променити ситуацију, али не може, јер је у улози жртве. Злостављач се може променити, али неће, јер извлачи неку секундарну награду из малтретирања других. Али публика је стварно моћна. Како се постави публика, тако ће се развијати ситуација.

## **2.4. Challenge: игре изазова**

Интернет су преплавиле разне игре изазова, које се ланчано шире. Правила "изазова" су таква да дете које је мета, не сме никоме да каже. Злостављачи се договоре ко ће бити жртва, а она не сме никоме да се пожали, јер је онда изложена још тежим облицима насиља.

Најпопуларнији међу децом су:

- плави кит : жртви се оштрим предметом исцртава кит толико јако да "кит прокрвари".
- бурек ударац: жртва стоји, а злостављачи је свом снагом у исто време ударају по свим деловима тела.
- изолир-трака: неко залепи жртву изолир-траком за зид тако да не може да се извуче. Онда се удаљи и телефоном снима његове реакције, док покушава да се ослободи.
- Дављење: учесници се такмиче ко ће дуже да издржи да се не онесвести док га други даве.

## **2.5. Лажни и хаковани профили**

Особа иза лажног профила жели остати анонимна, што је и сврха креирања лажног профила, па избегава коментарисање других постова и лајковање објава. Лажне профиле се могу препознати на неколико начина: лажни профили обично користе слике које су јавно доступне и могу се већ наћи на интернету. Кориштењем Гоогле претраге врло брзо можете открити постоји ли слика на неком другом профилу. Лажни профили углавном објављују песме и слике пронађене на интернету које немају неке везе са особом и углавном немају никакву интеракцију са другима на видљивом профилу.

**Крађа идентитета.** Крађа идентитета значи коришћење туђих података без њиховог знања или дозволе. Таквим информацијама се може приступити са компјутера или из неког јавног интернет терминала..

## **2.6. Фотографије на интернету**

Друштвене мреже имају право да копирају и користе објављене фотографије и снимке. Све што се објави на интернету остаје тамо заувек и креира онлајн репутацију корисника. Сви корисници интернета имају своју дигиталну или онлајн репутацију. То је мишљење или став који други имају о тој кориснику на основу онога што он каже или учини на мрежи.

## **2.7. Дечја порнографија**

Највећи део дечје порнографије стварају сексуални преступници који су пронашли начин да зараде искоришћавајући децу. Сексуално злостављање деце обично ескалира у интензитету током времена, од процеса „зближавања“ где се границе прелазе на несексуални начин до правог злостављања. Током времена, радње злостављача постају све промишљеније и интензивније, а и емотивна контрола злостављача над жртвом постаје све интензивнија.

## 2.8. Секстинг

Секстинг се дефинише као слање или примање сексуално експлицитних или сексуално сугестивних обнажених (полу-обнажених) фотографија или видео клипова путем мобилног телефона, интернета...

Може се говорити о две категорије секстинга:

- Експериментални који не подразумева зле намере, изненађења или недостатак сагласности између учесника.
- Криминални (злостављачки) секстинг који се манифестује на два начина:
  1. Секстинг као сексуално узнемиравање.

Када неко користи притисак или принуду да добије обнажене или сексуално експлицитне фотографије од другог лица, то је обично облик сексуалног узнемиравања.

2. Секстинг као чин беса, освете или друге друштвене агресије.

Издавање или дистрибуција веома личних фотографија особе без њеног пристанка представља кршење поверења које може изазвати озбиљне непријатности, повреде угледа или друге емоционалне боли.

## 2.9. Груминг

Груминг представља низ предаторски мотивисаних поступака, односно припремних радњи које имају за циљ успостављање контакта, одржавање комуникације и физички приступ детету. Онлајн груминг је склапање пријатељства и успостављање емотивне повезаности са дететом, понекад са целом породицом с циљем откривања и прикупљања што више информација о жртви које ће касније послужити за манипулисање и изнуђивање. Циљ груминга је сексуално искористити дете. Одвија се на два начина:

Физички сусрет – Убеђивање деце да се са њима сусретну лицем у лице.

Онлине сексуално насиље – Број деце која су преварена или присиљена на сексуалну активност преко веб камера су у порасту.

## **Предатори**

Одрасле особе које контактирају малолетна лица ради свог личног задовољства и користи.

Како их врбују?

- користе надимке
- граде пријатељство
- деле иста интересовања

### **750.000 предатора се у сваком тренутку налази на интернету!**

Док је у стварном животу већина нападача позната својим жртвама, то није нужно случај са предаторима на мрежи, где већину њих дете или тинејџер не познаје лично пре остваривања контакта на интернету. Међутим, током процеса завођења дете или тинејџер стиче утисак да „познаје“ ту особу.

### **Фазе комуникације са жртвом**

Прва фаза – УПОЗНАВАЊЕ - Предатори шаљу захтеве за пријатељство, смс поруке, контактирају жртву путем мобилног телефона, апликација...

Друга фаза – УСПОСТАВЉАЊЕ ПОВЕРЕЊА И ГРАЂЕЊЕ ПРИЈАТЕЉСТВА - Предатори наводе жртву да прича о интересантним темама, траже њихове личне податке и на тај начин прикупљају што више информација. Жртвама дају комплименте, увек су им на располагању, пружају им подршку у свему што раде.

III фаза - ПРИПРЕМА ТЕРЕНА ЗА ФИЗИЧКИ СУСРЕТ - Разговори постају интимнији. Предатор намерно и често користи вулгарне речи да учини жртву мање осетљивом на вулгарни језик. Како на интернету није могуће постићи потпуну изолацију, предатор то постиже тако што се стара да ви увек разговарате са њим без ичијег надзора или ће тражити да комуницирате путем мобилног телефона. Траже експлицитне фотографије или снимање онлајн веб камером.

### IV фаза – ФИЗИЧКИ СУСРЕТ, ПРЕТЊЕ И УЦЕНЕ

Савети за децу/тинејџере: Не објављивати превише информација о себи, својим активностима, кретањима и активностима. Не комуницирати са непознатим људима у собама за четовање, на друштвеним мрежама... Уколико особа поставља непримерена питања и жели да разговара у тајности, блокирати ту особу. Непримерен садржај пријавити родитељу/наставнику/полицији.

## **2.10. Сајбер јазбине**

Сајбер јазбине представљају простор у коме се врши онлине сексуално злостављање малолетних девојчица или дечака, које се преноси путем интернета и за то се добија новчана накнада. Предатори широм света имају могућност да приступе онлајн и плаћају услугу особама које држе сајбер јазбине.

Жртве предатора најчешће постају деца која већ живе у тешким породичним условима. Уз обећање добре зараде и да ће их контактирати само људи из других земаља са којим се никада неће срести, деца се лако одлучују на овај корак. Неретко су блиски рођаци деце умешани у оваква кривична дела и врше врбовање, организовање снимања и подизање новца.

Сајбер јазбине су организоване на више нивоа, од лица која поседују просторију, која извршавају сексуалне радње над децом, која плаћају за гледање, и особе које све то претварају у видео снимке и дистрибуирају.

## **2.11. Знаци изложености дигиталном насиљу**

Важно је разумети следеће могуће наговештаје сајбер малтретирања и других проблема у домену друштвеног понашања и менталног здравља. Ово се може односити на:

- попуштање у успеху у школи и смањену интеракцију са околином, повећану изолованост и одбацивање вршњака
- негативан однос према школи и избегавање одласка у школу – што понекад доводи до великог броја изостанака
- све веће устезање од учествовања у редовним школским активностима, укључујући и разговоре на часу
- погоршање физичког здравља и поспаност
- негативну представу о себи
- повлачење у себе, депресиван и анксиозан изглед, честе промене расположења, плакање наизглед без разлога
- самоубилачке мисли – о овоме треба обавестити управу школе и родитеље/старатеље како би одреаговали на одговарајући начин.

## **2.12. Превенција дигиталног насиља**

Превенцију дигиталног насиља важно је спроводити на свим нивоима, почевши од појединца, затим породице, образовно-васпитне установе, телекомуникационих компанија, државних институција, друштва у целини.

Разликују се четири димензије програма превенције које су прилагођене превенцији сајбербулинга:

Прва се димензија односи на ниво социјалног система на који је програм усмерен: на појединца (пример: увежбавање социјалних компетенција, емпатије, медијске компетенције), интерперсоналне односе (пример подстицање подршке вршњака, примерен надзор од стране родитеља), социјално подручје у непосредној близини (пример - учење правила понашања при кориштењу интернета) и друштвени макросистем (пример - приступи оријентисани на друштвену заједницу, иницијативе пружаоца услуга).

Друга димензија је усмерена на садржај и интензитет ризичних фактора у циљној популацији. Универзална превенција усмерена је на целокупну популацију младих (пример - на читав један разред), независно од учесталости сајбербулинга. С друге стране, селективна превенција је усмерена само на младе код којих су присутни ризични фактори за појаву сајбербулинга, попут ризичног понашања на интернету, као и на оне младе који су већ вршили електронско насиље.

Трећи ниво односи се на доба којој је намењен програм превенције (пример - нижи разреди основне школе, виши разреди основне школе, средња школа или установа за образовање одраслих).

Четврта димензија обухвата циљеве програма. Програми превенције могу се фокусирати на редукцију посебних облика агресивности (пример - облици социјалне агресије), на општу редукцију проблематичног понашања (пример - агресивно делинквентно понашање) или на подстицање позитивног развоја младих (пример социо-емоционалне, когнитивне и бихевиоралне компетенције).

---

### **3. Ризици и последице неправилног коришћења интернета као облик угрожавања безбедности деце на интернету**

---

Распон ризика који се сусрећу на интернету је веома широк и обично се деле у три категорије – ризици од садржаја, ризици од контакта и ризици од понашања.

Ризици од садржаја:

Јављају се тамо где је дете изложено нежељеном и неприкладном садржају. Ово може да се односи на сексуалне, порнографске и насилне слике, одређене облике оглашавања, расистичке и дискриминаторске материјале и материјале који садрже говор мржње, интернет странице које промовишу нездрава или опасна понашања, нпр. самоповређивање, самоубиства и изгладњивање.

Ризици од контакта:

Јављају се тамо где дете учествује у ризичној комуникацији, на пример, са одраслом особом која тражи неприкладан однос или дете за сексуалне потребе, односно са појединцима који настоје да радикализују дете и да га убеди да учествује у нездравим и опасним понашањима.

Ризици од понашања:

Јављају се тамо где се дете понаша на одређени начин који доприноси настанку ризичног садржаја или односа, а обухвата и материјале које су сама деца креирала. Ово може да се односи на децу која пишу или стварају материјале пуне мржње према другој деци, у којима се подстиче расизам или објављују и деле сексуалне слике.

#### **3.1. Препознавање промена у понашању деце**

Изложеност штетном садржају на интернету је нажалост свакодневница. Промене као последица изложености се могу поделити у две групе: дугорочне и краткорочне.

Дугорочне промене имају дугорочни ефекат на живот детета изложеног штетном садржају, али и ефекат изван живота конкретног детета. Оне се односе на моралне промене друштва, односно утичу на то шта ће једно друштво подразумевати под “нормалним” понашањем.

Краткорочне промене су промене у понашању конкретног детета које је изложено штетном садржају тренутно. Све нагле промене у понашању су јасан знак да се са дететом дешава нешто необично и потребно је кроз једноставан разговор и изражавање заинтересованости за дете проверити шта је узрок, односно да ли је промена у вези са понашањем на интернету. Знаци, односно понашања која свакако указују на проблем, а могу бити последица неправилног коришћења интернета су следећи:

- Избегавање одговора на питање о томе шта раде на интернету
- Видна нелагодност када неко други, посебно одрасла особа, жели да користи њихов уређај
- Изненадни престанак коришћења телефона и рачунара
- Провођење пуно времена на интернету, посебно ноћу
- Пуно позива на непознате бројеве
- Лоше оцене и смањено интересовање за школу
- Значајно смањен или повећан апетит
- Самоповређивање
- Високо ризично сексуално понашање

Уколико се не реагује на адекватан начин, промене временом имају дугорочни ефекат и доводе до дубљих психичких и физичких последица.

Свако може бити жртва неправилног коришћења интернета. Посебно угрожена су деца која тренутно пролазе кроз промене које им отежавају функционисање:

- Деца чији су родитељи у процесу развода или разведени
- Деца из сиромашних породица или на други начин осетљивих породица и група (мигранти, мањинске групе)
- Деца која већ имају проблема у социјализацији

### **3.2. Емотивне последице и последице понашања деце која указују на проблем**

Промене као последица неадекватног понашања на интернету могу бити и емотивног квалитета. Посебно препознатљиве су:

- Неуобичајена раздражљивост (неспецифична за узраст детета)
- Агресивност
- Утученост
- Отуђивање
- Депресивно расположење
- Анксиозност
- Нагле промене расположења (неспецифична за узраст детета)
- Изражено тражење пажње

Емотивне промене, као и промене у понашању, могу прерасти у дугорочне, односно из ситуационих реакција могу прерасти у хроничне психичке поремећаје уколико се не реагује на време и на адекватан начин.

Разговор је и у овом случају најбољи начин разумевања проблема било да је особа која жели да разуме проблем родитељ или стручно лице у Центру за социјални рад, Полицији и другим укљученим установама. Међутим, у ситуацији када је дете доживело трауму или је у току нека врста емотивног растројства, најбоље је дати утеху, уверити дете да није само и да је безбедно, односно дати му довољно времена да осети да је у стању да прича о догађају. Уколико дете не осећа да може да разговара директно, могуће је користити и технике које подразумевају невербално изражавање као што је цртање. Један од начина, по узору на технику Хедер Моран "Цртање идеалног себе" је да дете нацрта најгорег и најбољег себе у 6 или 8 различитих ситуација од којих једна може бити "Ја на интернету". Упоређивањем и разговором о сличностима и разликама може се индиректно доћи до значајних информација о дететовом коришћењу интернета. Ова техника такође може бити знајна у креирању промене код детета, односно у решавању проблема.

### **3.3. Последице прекомерног коришћења интернета код деце**

Прекомерно коришћење интернета је коришћење интернета у толикој мери да омета свакодневно функционисање детета, односно утиче на психички, физички и социјални развој. Конкретно те последице могу бити:

- Лоша концентрација
- Занемаривање обавеза (у школи, код куће)
- Отуђивање (ретко излази из куће, не бави се спортом, нема пријатеља)
- Смањена комуникација ван интернета (са родитељима и другим људима из свакодневног живота)
- Главобоља и болови у леђима
- Гојазност
- Проблеми са спавањем
- Онлине идентитет и социјална подршка онлине
- Социјална анксиозност
- Зависност од интернета

Зависност од интернета је клинички поремећај са снажним негативним последицама на социјално, радно, породично, финансијско и економско функционисање личности. То је стање појединца у коме је употреба интернета постала доминантна животна активност. Особа има опсесивну жељу да проводи време на одређеним сајтовима, друштвеним мрежама, на Youtube-у, играјући игре исл.

Сматра се да је 4 до 6 часова дневно симптом зависности.

Симптоми интернет зависности су:

- Велики број сати проведен на интернету и константан разговор о утисцима након тога. Губљење појма о времену док су онлајн
- Одбијање учешћа у друштвеним активностима како би провели више времена онлајн. И на тај начин долази до изолације од пријатеља и породице
- Изливи беса, анксиозност, или фрустрације услед забране коришћења интернета

- Разне врсте негативних последица – свадљивост, лагање, лоши резултати на послу или у школи, недруштвеност, хронични умор...“Кризирање” – осећање гнева, напетости и/или депресије када је компјутер недоступан
- Коришћење интернета без обзира на проблеме које то изазива у школи или друштвеним односима.

### **3.4. Ризици и последице вршњачког насиља на интернету - Cyberbulling**

Последице по жртву могу бити краткорочне и дугорочне и утичу на њено понашање, односно на психичко и физичко здравље. Жртва се може осећати угрожено, али се може јавити и осећај безизлазности из ситуације, као и осећај кривице што је најчешћи разлог непријављивања насиља.

Најчешће су следеће последице:

- На ментално здравље
  1. Осрамоћивање, пад самопоуздања и повлачење
  2. Анксиозност (грицкање ноктију, чупање косе као први симптоми)
  3. Социјална анксиозност
  4. Депресивно понашање
  5. ПТСП
  6. Бес и осветољубивост
  7. Самоповређивање
  8. Незаинтересованост за живот, суицидалне мисли и покушај суицида
- На физичко здравље
  1. Психосоматска обољења (мигрене, астма, болови у стомаку и проблеми са варењем исл)
  2. Проблеми са спавањем
  3. Реализација физичког контакта са насилником
- Развој болести зависности (услед потребе да особа престане да осећа страх и кривицу или услед потребе да се уклопи у групу како би насиље престало)

Истраживања су показала да постоје групе деце која лакше могу постати жртве. Налази су следећи:

- Што су старији, то су чешће изложени дигиталном насиљу
- Девојчице су чешће од дечака изложене дигиталном насиљу, али су чешће и сведоци дигиталног насиља
- Ученици са лошијим школским успехом чешће трпе дигитално насиље
- Слабије социјалне вештине (социјална интелигенција) деце доводе се у везу са чешћом изложеношћу дигиталном насиљу
- Деца која чешће користе интернет, чешће се излажу дигиталном насиљу
- Деца која су склонија ризичном понашању на интернету (остављају личне податке на блоговима, форумима, играцама ), чешће су изложена дигиталном насиљу
- Деца која су чешће изложена класичним облицима насиља, чешће су и жртве дигиталног насиља

Истраживања су такође показала и које групе деце чешће врше дигитално насиље:

- Што чешће деца користе интернет, то чешће тврде да су изложили/е друге ризицима или насиљу на интернету
- Деца која су насилна у директној комуникацији, чешће су насилна и приликом употребе дигиталних технологија
- Дечаци чешће од девојчица признају да узнемиравају друге путем дигиталних медија
- Недостатак родитељске пажње, непостојање јасних граница и насилно понашање родитеља доприносе насилном понашању деце
- Негативна школска клима, лоша комуникација и негативни односи између свих учесника школског живота доводе до повећања класичних облика насиља па самим тим и дигиталног

### **3.5. Ризици и последице Sexting-a**

Сав садржај који се шаље преко интернета, може постати јаван и као такав може изазвати следеће последице:

- Нарушава репутацију и изазива понижење што може водити самоповређивању и самоубиству
- Може dospети у погрешне руке, постати предмет уцене и прерасти у Cyberbullying
- Може изазвати нежељену пажњу и подстаћи онлајн предаторство
- Доноси правне последице јер је фотографисање, слање или примање сексуалних слика малолетних особа нелегално

Кривично дело је:

- Поседовање фотографије голе или полу голе малолетне особе на телефону или рачунару
- Прослеђивање такве фотографије некоме, чак и уколико је фотографија избрисана из телефона након тога
- Уколико је фотографија направљена и послата уз пристанак особе на слици

### **3.6. Ризици и последице слабе лозинке и злоупотребе података**

Интернет стручњаци последњих година опомињу да је све већа злоупотреба података са интернета и да је неопходно имати ”јаку” шифру и водити рачуна о томе који се лични подаци објављују. Деца која нису упозната са правилним коришћењем интернета су посебно изложена насилницима који могу злоупотребити њихове личне податке и податке породице, те над њима вршити уцену и друге облике насиља.

Неопходно је упутити дете у то који садржај сме/не сме да објављује и коме (подесити приватност сваког профила), односно како се прави ”јака” шифра (комбинација великих и малих слова, бројева и знакова; посебна шифра за сваки налог; никако не записивати шифре).

### 3.7. Ризици и последице онлајн предаторства

Предаторство, уколико није спречено на време, оставља вишеструке и дугорочне последице на жртву и њену породицу. Такве последице су:

- Уцењивање
- Коришћење сексуалног материјала у онлајн комерцијалне сврхе
- Киднаповање
- Сексуално злостављање
- Трговина људима
- Физичке и психичке последице

Посебно рањива деца су усамљена и емотивно неиспуњена, као и деца која припадају рањивим групама (сиромашна, дисфункционалне породице исл).

#### *Пример UNICEF-а*

На Мадагаскару је један наставник од шеснаестогодишње девојчице затражио суму од 300 америчких долара у замену за пролазну оцену. У очају, не знајући како да дође до новца, она је дошла до човека са којим је шест месеци била у контакту преко интернета. „Киднаповао ме је и два месеца ме је држао закључану у својој кући. Више пута ме је силовао“, испричала је она. Када ју је спасила нова полицијска јединица за интернет криминал, пружена јој је медицинска нега, саветовање и психолошка подршка у социјалном центру One-Stop, којим управља држава уз подршку UNICEF-а. Ухапшени су и тај човек и наставник. „Сада сам у реду. Вратила сам се у школу“, рекла је девојчица. „Волела бих да сам имала некога да ме усмери. Моји родитељи нису знали да сам разговарала са странцима.“

### 3.8. Ризици и последице онлајн педофилије

Педофилија је поремећај који подразумева сексуалну привлачност одрасле особе према детету. Онлајн педофилија подразумева конзумирање сексуалног садржаја где су актери деца. Онлајн предатори су најчешће педофили или су ангажовани од стране педофила у сврхе набављања сексуалног садржаја.

Последице онлајн педофилије по децу која су актери сексуалних садржаја су следеће:

- Нарушена репутација детета и породице
- Угрожена сигурност од стране педофила или других насилника
- Нарушено психичко и физичко здравље као последица трауме

*Пример са Флорида универзитета:*

Четрнаестогодишња девојчица добила је нови компјутер као поклон од својих родитеља. У року од два месеца била је ангажована у редовној кореспонденцији и разговору са одраслим мушкарцем. Када су њени родитељи сазнали за однос, предузели су кораке да га зауставе, уклањањем тастатуре из рачунара, надгледањем поште и телефонских позива, као и укључивањем девојчице у саветовање. Међутим, она је наставила комуникацију путем мобилног телефона који је предатор послао. Неколико месеци касније девојка је нестала из свог дома. Када су власти претражиле њен кућни рачунар, открили су траг имејлова који су их одвели до истраге која је обухватала два континента, као и превазилажење разлике у језику, удаљености и различитих система кривичног правосуђа. Предатор и педофил је координирао са другим педофилима у Сједињеним Државама како би сакрио девојчицу, осигурао лажни пасош и обезбедио средства за слање девојчице у своју резиденцију у Грчкој. Пет месеци након намамљивања педофила од стране полиције, девојчица се опоравила и вратила кући својим родитељима. У почетку је причала о својој непрекидној љубави и обожавању према свом отмичару. Међутим, након опсежне терапијске подршке почела је откривати детаље сексуалног и физичког мучења, постала суицидална и била је потребна психијатријска хоспитализација. Процес опоравка је био веома постепен, али њено искуство и траума ће бити незаборавни.

### **3.9. Ризици и последице ”дугорочно тровање” деце**

Дугорочно тровање деце је изложеност деце некоректним садржајима који представљају различите облике менталног насиља и њихово постепено навикавање на то. Присутност штетних садржаја на интернету као што је говор мржње или исмевање друге особе, и честа изложеност детета том садржају воде навикавању детета на такав облик понашања, односно воде прихватању овог малициозног односа према другима као ”нормалног”. Дете перципира модел понашања као користан и тежи да га усвоји како би се прилагодило таквом свету.

Последице, односно ризици се могу поделити у следеће групе:

- Ментални (навикава се на патње других, смањена је емпатија и повећава се вероватноћа да дете изложено таквом моделу понашања почне да га и примењује)
- Морални (малициозни модел понашања временом постаје ”нормалан” облик понашања за групу којој припада и као такав има дугорочне последице)
- Друштвени (понашање постаје уобичајена друштвена појава и доводи до тога да су вербално и физичко насиље, као и насиље у породици свакодневница)

### **3.10. Ризици и опасности трговине људима**

Трговина људима или Trafiking представља кривично дело које подразумева продају и куповину тј.држање неке особе у циљу њене експлоатације уз употребу силе, претње и преваре, злоупотребом овлашћења или тешког положаја као и радње које могу бити део тог процеса (превоз,скривање,чување).

Када су деца у питању, ово кривично дело постоји и када нема елемената претње, силе, злоупотребе положаја и сл. Пристанак жртве на експлоатацију не мења чињеницу да се ради о кривичном делу.

Циљ је остваривање зараде или друге користи кроз експлоатацију, која може бити сексуална експлоатација, принудно просјачење, илегално усвајање, принудни рад, принудни бракови и сл.

Жртву често у ланац трговине увлачи особа коју она познаје и у коју има поверење што на пример може бити и пријатељ ког је дете упознало на интернету. Трговац људима злоупотребава поверење жртве.

Уколико је дете жртва трговине људима, оно је у опасности од следећих ситуација:

- Трајна или дугорочна одвојеност од породице
- Константна угроженост здравља и живота
- Ментални поремећаји као последица интензивне трауме (ПТСП, анксиозни и депресивни поремећај, психотичне промене мишљења, суицидалност)

Реакције деце на изложеност трговини људима су различите у зависности од узраста:

- Деца предшколског узраста - Повученост, муцање, регресија, сепарациона анксиозност, изливи беса, поремећај спавања, трауматска игра (дете се игра тако што одиграва оно што му се дешавало), љутња, поремећај афективне везаности/привржености
- Деца школског узраста - Тешкоће концентрације, самооптуживање, осећање кривице, фантазије освете, повишена раздражљивост, соматизација, повлачење, повећана агресија
- Адолесценти - Реакције сличне као код одраслих, "acting out", измењена перцепција будућности, ниско самопоштовање, нижа компетентност, немогућност уживања, песимизам<sup>1</sup>

*Пример (Центар за права детета "Трговина децом у Србији - претња и реалност")*

Током 2001. године, у координираној акцији Интерпола Лондон, Интерпола Кијев, Интерпола Будимпешта, Интерпола Преторија и Интерпола Београд, откривено је да становници држава Подсахарске Африке изнајмљују или продају своју децу, која се одводе на одређени ранч у Јужноафричкој Републици где се искоришћавају у порнографске сврхе. Тај порнографски материјал дистрибуира се са компјутерског сервера у Јоханесбургу, из Јужноафричке Републике, на компјутерски сервер који се налази у Лондону, који овај материјал прослеђује на компјутерске сервере у Кијеву и Будимпешти. Са компјутерског

---

<sup>1</sup> Приручник Заштита ученика од трговине људима: <http://www.mpn.gov.rs/wp-content/uploads/2017/12/Prirucnik-Zastita-ucenika-od-trgovine-ljudima-Protected-002-1.pdf>

сервера у Будимпешти посредством домаћих провајдера неколико лица из Србије користило је Интернет странице са тим порнографским садржајем. Заједничком акцијом наведених Националних централних бироа разбијен је ланац дистрибуције порнографског садржаја у коме су приказана деца из афричких држава.

---

## **4. Правни оквир, организација рада и начин сарадње са Позивним Центром**

---

### **4.1. Правни оквир - ПРАВНА АКТА**

Правни акти којима се стварају правне норме деле се на две врсте:

- **ОПШТИ ПРАВНИ АКТИ** - правила којима се унапред одређује садржина појединачних правних норми које се доносе у складу са општим.

То су:

1. Устав
  2. Закони
  3. Општи подзаконски правни акти (Уредбе, Правилници, одлука и наредба)
  4. Општи акти друштвене организације
  5. Обичаји као извор права
- **ПОЈЕДИНАЧНИ ПРАВНИ АКТ** - Појединачни правни акт се доноси на основу општег правног акта (закона) и уређује конкретну ситуацију. Представља онај акт који садржи или ствара појединачну норму.

**ПОДЗАКОНСКИ ПРАВНИ АКТИ** - Подзаконски акти представљају посебну категорију општих аката, различитих по називу, доносиоцима и правној природи. То су општи правни акти ниже правне снаге од закона.

**УРЕДБЕ** - Уредбе се издвајају по свом значају, првенствено јер њих доноси само Влада. Влада уредбом подробније разрађује однос уређен законом, у складу са сврхом и циљем.

**УРЕДБА о безбедности и заштити деце при коришћењу информационо-комуникационих технологија („Службени гласник РС“ број 61/16)**

- Уређује:

А. превентивне мере за безбедност и заштиту деце на интернету:

- информисање и едукација *деце, родитеља и наставника*
- успостављања јединственог места за пружање савета и пријем пријава у вези безбедности деце на интернету

*Министарство трговине, туризма и телекомуникација* омогућава **пријем пријава:**

- штетног, непримереног и нелегалног садржаја и понашања на интернету
- пријављивање угрожености права и интереса деце

Б. поступање у случају нарушавања или угрожавања безбедности деце на интернету <sup>2</sup>

- **Протокол здравља** <sup>3</sup>

- **Протокол о протоколу поступања у установи у одговору на насиље, злостављање и занемаривање**

- а) превентивне и интервене активности
- б) услови и начини за процену ризика и начини заштите
- с) праћење ефеката предузетих мера и активности<sup>4</sup>

- **Закон о организацији и надлежности државних органа за борбу против високо-технолошког криминала** („Сл. гласник РС“, бр. 61/05 и 104/09) - *Посебно тужилаштво* за борбу против високотехнолошког криминала ради откривања, кривичног гоњења и суђења за кривична дела одређена овим законом.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Уредба о безбедности деце на интернету

<sup>3</sup><http://www.batut.org.rs/download/novosti/Protokol%20zas-tite%20dece%20od%20zlostavljanja.pdf?fbclid=IwAR33GdOK0P1zr0Wlh6ifsABzNvQ4YCdWQDLeifwK-Mep95ICUTBMWTSOvYhg>

<sup>4</sup> [https://www.paragraf.rs/propisi\\_download/pravilnik\\_o\\_protokolu\\_postupanja\\_u\\_ustanovi.pdf](https://www.paragraf.rs/propisi_download/pravilnik_o_protokolu_postupanja_u_ustanovi.pdf)

<sup>5</sup>[https://www.paragraf.rs/propisi\\_download/zakon\\_o\\_organizaciji\\_i\\_nadleznosti\\_drzavnih\\_organa\\_za\\_borbu\\_pro-tiv\\_visokotehnoloskog\\_kriminala.pdf](https://www.paragraf.rs/propisi_download/zakon_o_organizaciji_i_nadleznosti_drzavnih_organa_za_borbu_pro-tiv_visokotehnoloskog_kriminala.pdf)

## 4.2. Организација рада и начин сарадње са Позивним центром

### Поступак поступања Позивног центра

#### Пријем позива/порука

- Успостављање контакта са Позивним центром путем:
  - a. телефонског позива 19833
  - b. електронске поште ( [bit@mtt.gov.rs](mailto:bit@mtt.gov.rs) )
  - c. онлајн апликације на сајту<sup>6</sup>
  - d. Уношење података у апликацију Позивног центра
- Оператер уноси **податке** позиваоца:
  - Идентитет позиваоца или уноси податке да је реч о анонимном позиву
  - Место/град из кога се лице јавља
  - Годиште, пол, разлоге позива
  - Утврђује да ли је у питању дете, родитељ или наставник или друга категорија лица
  - Остало

Услов за прослеђивање пријаве надлежним институцијама је да позиваоц попуни и пошаље поштом **Образац о сагласности** за давање података у складу са *чланом 10. Закона о заштити података о личности*

Оператер у Позивном центру **уноси у систем и врши категоризацију позива/поруке** на следеће области:

- a) Информисање, саветовање и едуковање
  - Правилно понашање и облици насиља, ризици, саветовање и техничка подршка
- b) Обрада и прослеђивање пријаве надлежним институцијама
  - Утврђује да ли постоји:
- c) **штетан и непримерен садржај**

---

<sup>6</sup> (<http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/prijava-nelegalnog-sadrzaja> )

- d) **кривично дело**
- e) **повреда права, здравственог статуса, добробити, и/или општег интегритета детета**
- f) **ризик стварања зависности од коришћења интернета**
- g) **нарушавање безбедности или неодговарајуће поступање оператора ИКТ система од посебног значаја**

Постојање непримереног или штетног садржаја

- ✓ Оператор доставља **обавештење** о поднетој пријави:
  - администратору интернет сајта или
  - организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал, у зависности од врсте садржаја
  - сајт у иностранству – обавештава међународну асоцијацију INHOPE преко њиховог сајта
  - **проверава** да ли је непримерен или штетан садржај уклоњен са сајта и податке о томе уноси у систем

Постојање кривичног дела

- Оператер:
  - ✓ пријаву прослеђује надлежном **јавном тужилаштву**
  - ✓ обавештава **МУП** (организациону јединицу надлежну за високотехнолошки криминал)
  - ✓ прикупља податке и информише подносиоца пријаве о начинима чувања података који могу да послуже као доказ у поступку
  - ✓ уноси у систем податке о предузетим активностима

Постојање повреде права, здравственог статуса, добробити и општег интегритета детета

- Оператер:
  - ✓ прослеђује пријаву надлежном **центру за социјални рад**
  - ✓ Насиље у образовно-васпитним установама – обавештава се **Министарство просвете, науке и технолошког развоја** (Група за заштиту од насиља и дискриминације)
  - ✓ упућује подносиоца пријаве на контакт са територијално надлежним центром

- ✓ уноси у систем податке о предузетим активностима

Постојање ризика од стварања зависности од коришћења интернета

- Оператер:
  - ✓ прослеђује пријаву надлежном надлежном дому здравља
  - ✓ пријаву упућује **Институту за јавно здравље Др Милан Јовановић Батут**
  - ✓ упућује подносиоца пријаве на контакт са територијалним домом здравља / надлежном лекару опште праксе / Тимом за пружање подршке
  - ✓ уноси у систем податке о предузетим активностима

Нарушавање безбедности или неодговарајуће поступање оператера ИКТ система од посебног значаја

- Оператер:
  - ✓ прослеђује пријаву **инспекцији за информациону безбедност**

#### **4.3. Поступање по поднетој пријави у центрима за социјални рад**

##### **Обрада пријаве у центрима за социјални рад**

- Након достављања пријаве, центри за социјални рад у оквиру своје надлежности:
  - a) врше процену ставова лица која се старају о детету (родитељи, хранитељи),
  - b) утврђују степен утицаја нелегалних садржаја информационо-комуникационих технологија на дете
- ✓ **пружају помоћ** у складу са законом и својим овлашћењима.
- ✓ достављају информације Позивном центру о томе да ли је пријаву:

обрадио/ одбацио / упутио надлежном органу

##### **Сарадња центра за социјални рад и школе**

- запослени у центру за социјални рад успостављају сарадњу са надлежном школом у циљу пружања свеобухватне подршке подносиоцу пријаве (по потреби)
- ако запослени у школама не остваре сарадњу са центром за социјални рад – о томе се обавештава Позивни центар, а оператер информацију прослеђује Министарству просвете, науке и технолошког развоја

- прослеђивање пријаве и размена података се врши путем:
  - a. електронске поште – разменом e-mail порука
  - b. WEB канала – (апликација Live 20)

#### **4.4. Поступање по поднетој пријави у домовима здравља**

##### **Обрада пријаве у дому здравља**

- Након достављања пријаве од стране Института за јавно здравља др. Милан Јовановић Батут, надлежни дом здравља који може да пружи стручну помоћ **утврђује:**
  - a) да ли постоји ризик од стварања зависности, под условом да постоји претходна сагласност

*пацијента / његовог законског заступника или старатеља*

- a) или да је већ створена зависност/угрожено здравље од коришћења интернета
- ✓ **пружа помоћ** у складу са законом
- ✓ достављају информације Институту за јавно здравље др. Милан Јовановић Батут, који потом обавештава Позивни центар о томе да ли је пријаву:

обрадио/ одбацио / упутио надлежном органу

#### **4.5. Поступање МУП-а по добијеном обавештењу**

##### **1) Обрада обавештења у МУП-у, организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал**

- након добијеног обавештења запослени поступа у складу са својим овлашћењима и законом

##### **2) Доставља информације о поступању по добијеном обавештењу**

- доставља информације Позивном центру о томе да ли је пријаву:

обрадио/ одбацио / упутио надлежном органу

---

## **5. Упутство за рад у Позивном центру и по пријавама у вези безбедности деце на интернету**

---

### **5.1. Предмет и подручје примене**

#### *5.1.1. Предмет документа*

Ово упутство дефинише начин и поступак рада у позивном центру Министарства трговине, туризма и телекомуникација који представља јединствено место за пружање савета и пријем пријава у вези безбедности деце на интернету, као и прослеђивање пријава о штетном, непримереном или нелегалном садржају и понашању на интернету, односно пријављивање угрожености права и интереса детета надлежним институцијама.

#### *5.1.2. Подручје примене*

Примена овог упутства односи се на запослене у позивном центру Министарства трговине, туризма и телекомуникација, као и на запослене који поступају по поднетим пријавама у центрима за социјални рад, домовима здравља, Институту за јавно здравље др. Милан Јовановић Батут и Министарству унутрашњих послова, односно организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал, као и Министарства просвете, науке и технолошког развоја.

#### *5.1.3. Веза са другим документима*

- Уредба о безбедности и заштити деце при коришћењу информационо комуникационих технологија („Службени гласник РС“ број 61/16)
- Протокол здравља
- Протокол о протоколу поступања у установи у одговору на насиље, злостављање и занемаривање

- Закон о организацији и надлежности државних органа за борбу против високотехнолошког криминала („Сл. гласник РС“, бр. 61/05 и 104/09)

## **5.2. Скраћенице, термини и дефиниције**

**МТТТ** – Министарство трговине, туризма и телекомуникација

**МУП** – Министарство унутрашњих послова

**Центар** – Центар за социјални рад

**Позивни центар** – јединствено место за пријем пријава у вези безбедности деце на интернету

**Пријава** – пријава у вези безбедности деце на интернету

**Оператер** – запослени у Позивном центру

**ИКТ** – информационо-комуникационе технологије

## **5.3. Пријем позива/порука у Позивном центру**

### *5.3.1. Успостављање контакта са Позивним центром*

Успостављање контакта са Позивним центром остварује се путем:

- телефонског позива 19833
- електронске поште ( [bit@mtt.gov.rs](mailto:bit@mtt.gov.rs) )
- онлине апликације на сајту (<http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/prijava-nelegalnog-sadrzaja>)

### *5.3.2. Уношење основних података у апликацију*

На основу примљеног позива/поруке оператер у Позивном центру уноси у апликацију следеће податке:

- Идентитет позиваоца или уноси податке да је реч о анонимном позиву
- Место/град из кога се лице јавља
- Годиште
- Пол
- Утврђује да ли је у питању дете, родитељ или наставник или друга категорија лица
- Разлоге позива
- Остало.

Уколико је позивалац Позивног центра прихватио да остави податке о свом идентитету, упућује се на попуњавање обрасца о сагласности за давање података у складу са чланом 10. Закона о заштити података о личности (**Образац о сагласности**), који се потом доставља путем поште. Лице може доставити сагласност скенирано путем електронске поште, уз услов да исту проследи и поштом. Оператер пријаву прослеђује надлежним институцијама, тек након добијања сагласности поштом. Уколико лице податке о личности унесе у онлине апликацију, без слања сагласности путем поште, оператер податке о личности брише и пријаву прослеђује као анонимну.

**Одговорност:** оператер

### *5.3.3. Категоризација позива*

На основу примљеног позива/поруке оператер у Позивном центру врши категоризацију позива/поруке на следеће области:

- Информисање, саветовање и едуковање
- Прослеђивање пријаве надлежним институцијама

**Одговорност:** оператер

---

## **6. Информисање, саветовање и едуковање**

---

### **6.1 Информисање, саветовање и едуковање**

Области у оквиру којих се информишу, саветују и едукују лица су следеће:

- Правилно понашање деце при коришћењу ИКТ/интернета
- Ризици коришћења ИКТ/интернета
- Техничка подршка у циљу безбедног коришћења ИКТ/интернета
- Облици дигиталног насиља
- Савети деци
- Савети родитељима
- Савети наставницима

У телефонском разговору оператер ИКТ система:

- даје информације и савете на задату тему
- упућује подносиоца пријаве на могућност упознавања са том темом на сајту
- усмерава подносиоца пријаве на запосленог у МТТТ ради пружања помоћи у вези са конкретним проблемом који се може односити на технички проблем, проблем информационе безбедности и сл..

Запослени у МТТТ који пружи помоћ подносиоцу пријаве у обавези је да проследи повратну информацију оператеру о пруженој помоћи.

Податке о пруженим саветима оператер уноси у систем.

У оквиру Позивног центра запослени у МТТТ, односно супервизори надгледају рад оператера и пружају помоћ у случајевима када оператери нису у могућности да дају одговор.

Супервизори на основу анализе поднетих пријава о потреби пружања савета о употреби ИКТ ажурирају едукативне садржаје на сајту и едукативне материјале који се користе у циљу информисања деце, родитеља и наставника.

**Одговорност:** оператер, запослени у МТТТ, супервизор.

---

## **7. Обрада и прослеђивање пријаве надлежним институцијама**

---

### **7.1. Обрада пријаве**

Оператер на основу података из пријаве врши обраду пријаве тако што:

- прикупља податке и информације које би евентуално могле да послуже као доказ у поступку, уколико је то могуће,
- информише лице о начинима чувања података и информација које могу да послуже као доказ у поступку и
- врши категоризацију пријаве у циљу даљег прослеђивања надлежним институцијама

На основу података из пријаве оператер утврђује да ли наводи из пријаве упућују на:

- штетан и непримерен садржај
- постојање кривичног дела
- повреду права, здравственог статуса, добробити, и/или општег интегритета детета
- ризик стварања зависности од коришћења интернета
- нарушавање безбедности или неодговарајуће поступање оператера ИКТ система од посебног значаја.

Оператер све податке о обрађеној пријави уноси у систем.

У случају када оператер не може са сигурношћу утврдити на коју област се пријава односи, врши консултације са супервизором.

**Одговорност:** оператер, супервизор

### **7.2. Поступање у случају постојања непримереног или штетног садржаја**

Када оператер у оквиру обраде пријаве утврди да пријава упућује на постојање непримереног или штетног садржаја доставља обавештење о поднетој пријави

администратору интернет сајта или организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал, у зависности од врсте садржаја.

Уколико се сајт на коме се налази непримерен или штетан садржај налази у иностранству, оператер обавештење о томе упућује међународној асоцијацији INHOPE преко њиховог сајта.

Оператер је дужан да периодично проверава да ли је непримерен или штетан садржај уклоњен са сајта и податке о томе уноси у систем.

Податке о предузетим активностима у вези постојања непримереног или штетног садржаја оператер уноси у систем.

**Одговорност:** оператер

### **7.3 Поступање у случају када наводи из пријаве упућује на постојање кривичног дела**

Када наводи из пријаве упућују на постојање кривичног дела, оператер пријаву прослеђује надлежном јавном тужилаштву.

Оператер је дужан да обавештење о поднетој пријави достави и МУП-у, организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал, у циљу информисања и у сврху борбе против високотехнолошког криминала.

Оператер је дужан да од подносиоца пријаве прикупи што је могуће већи број података, односно податке из тачке 4.2 овог Упутства и упозори на чување података и информација који евентуално могу да послуже као доказ у поступку, односно на важност да се исти не обришу, како би се омогућило лакше поступање по пријави од стране надлежних органа.

Податке о предузетим активностима оператер уноси у систем.

**Одговорност:** оператер

#### **7.4. Поступање у случају када наводи из пријаве упућују на повреду права, здравственог статуса, добробити и општег интегритета детета**

Када наводи из пријаве упућују на повреду права, здравственог статуса, добробити, и/или општег интегритета детета оператер прослеђује пријаву, односно податке из тач. 4.1 и 5.1 овог Упутства, надлежном центру за социјални рад.

У случају да наводи из пријаве упућују на пријаву насиља у образовно-васпитним установама, обавештење о томе се прослеђује Министарству просвете, науке и технолошког развоја, Групи за заштиту од насиља и дискриминације.

Оператер, приликом обраде пријаве, утврђује место/град из кога подносилац пријаве јавља. Оператер проверава контакт листу запослених у центрима за социјални рад и сходно томе упућује подносиоца пријаве на контакт са територијално надлежним -центром

Податке о предузетим активностима оператер уноси у систем.

**Одговорност:** оператер

#### **7.5. Поступање у случају постојања ризика од стварања зависности од коришћења интернета**

Када наводи из пријаве упућују на ризик стварања зависности од коришћења интернета оператер прослеђује пријаву, односно податке из тач. 4.1 и 5.1 овог Упутства, надлежном дому здравља.

Оператер, приликом обраде пријаве, утврђује место/град из кога подносилац пријаве јавља. Оператер упућује подносиоца пријаве на контакт са територијалним домом здравља, односно надлежном лекару опште праксе, односно Тиму за пружање подршке, а пријаву упућује Институту за јавно здравље Др Милан Јовановић Батут.

Податке о предузетим активностима оператер уноси у систем.

**Одговорност:** оператер

### **7.6. Поступање у случају нарушавања безбедности или неодговарајућег поступања оператора ИКТ система од посебног значаја**

Када наводи из пријаве упућују на нарушавање безбедности или неодговарајуће поступање оператора ИКТ система од посебног значаја, оператор прослеђује пријаву инспекцији за информациону безбедност.

**Одговорност:** оператор

---

## **8. Поступање по поднетој пријави у центрима за социјални рад**

---

### **8.1. Обрада пријаве у центру**

Након достављања пријаве, запослени у центру за социјални рад, у оквиру своје надлежности, врше процену ставова лица која се старају о детету (родитељи, хранитељи), утврђују степен утицаја нелегалних садржаја информационо-комуникационих технологија на дете, и пружају помоћ у складу са законом и својим овлашћењима.

**Одговорност:** запослени у центру

### **8.2. Достављање информација о обрађеној пријави**

Након обраде пријаве запослени у центру доставља информације о томе Позивном центру на начин предвиђен у тачки 9. овог Упутства са следећим статусима:

- Пријава у обради
- Пријава упућена другом надлежном органу
- Пријава обрађена
- Остало

### **6.3. Сарадња центра и школе**

По потреби запослени у центру успоставља сарадњу са надлежном школом у циљу пружања свеобухватне подршке подносиоцу пријаве. Начин успостављања сарадње са школом може се вршити на начин предвиђен у тачки 9. овог Упутства.

Уколико запослени у школама не остваре сарадњу са центром у вези поднете пријаве, о томе се обавештава Позивни центар, а оператер информацију о томе прослеђује Министарству просвете, науке и технолошког развоја, односно Групи за заштиту од насиља и дискриминације, на начин предвиђен у тачки 9. овог Упутства.

**Одговорност:** запослени у центру, оператер

---

## **9. Поступање по поднетој пријави у домовима здравља**

---

### **9.1. Обрада пријаве у дому здравља**

Након достављања пријаве од стране Института за јавно здравља др. Милан Јовановић Батут, запослени у надлежном дому здравља који може да пружи стручну помоћ утврђује, уколико постоји претходна сагласност пацијента, односно његовог законског заступника или старатеља, да ли постоји ризик стварања зависности или је створена зависност од коришћења интернета, односно угрожено здравље и пружа помоћ у складу са законом.

**Одговорност:** запослени у дому здравља

### **9.2. Достављање информација о обрађеној пријави**

Након обраде пријаве запослени у дому здравља доставља информације о томе Институту за јавно здравље др. Милан Јовановић Батут, који потом информацију прослеђује Позивном центру на начин предвиђен у тачки 9. овог Упутства са следећим статусима:

- Пријава у обради
- Пријава упућена другом надлежном органу
- Пријава обрађена

- Остало

**Одговорност:** запослени у дому здравља/ Институту

---

## **10.Поступање МУП по добијеном обавештењу**

---

### **10.1. Обрада обавештења у МУП-у, организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал**

Након добијеног обавештења запослени у МУП-у, организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал, поступа у складу са својим овлашћењима и законом.

**Одговорност:** запослени у организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал

### **10.2. Достављање информација о поступању по добијеном обавештењу**

Након поступања по добијеном обавештењу из Позивног центра запослени у МУП-у, организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал доставља информације о томе Позивном центру на начин предвиђен у тачки 9. овог Упутства са следећим статусима:

- Пријава у обради
- Пријава прослеђена надлежном тужилаштву
- Пријава одбачена
- Пријава прослеђена другом надлежном органу
- Остало

**Одговорност:** запослени у организационој јединици надлежној за високотехнолошки криминал

---

## **11. Начин прослеђивања пријаве и начин размене података између надлежних институција**

---

### **11.1. Начини комуникације**

Прослеђивање пријаве и размена података између надлежних институција у области безбедности деце на интернету може се у складу са Упутством за приступ систему ЈИКЦ (Прилог 2: Упутство за приступ систему ЈИКЦ) вршити путем:

- електронске поште – разменом e-mail порука
- WEB канала – (приступ апликацији Live 20)

По потреби размена података се може вршити путем дописа, факса, као и телефонским путем.

Надлежне институције из тачке 5. овог Упутства достављају МТТТ следеће податке о контакт особама:

- Име и презиме
- Функција контакт особе у надлежној институцији
- Организациона јединица контакт особе
- E-mail адреса
- Телефон (фиксни и/или мобилни)
- Адреса локације надлежне институције у којој ради контакт особа
- Име и презиме лица које је замена у случају одсуства именоване контакт особе
- E-mail адреса лица које је замена у случају одсуства именоване контакт особе
- Име презиме, телефон, e-mail адреса надређеног лица контакт особе.

Оператер може успоставити контакт са надређеним лицем контакт особе у случају да не добије адекватне информације од запосленог у надлежној институцији.

Надлежна институција може именовати више контакт особа за пријем пријаве и размену информација са Позивним центром.

Контакт особе у надлежним институцијама добијају контакт податке и тачке 9.1 овог упутства о оператерима у Позивном центру, као и корисничко име и шифру за приступ web каналу.

Оператер у оквиру апликације води евиденцију о достављеним подацима о контакт особама.

Надлежне институције су дужне да у случају промене контакт особе или наведених података о томе обавесте оператера у Позивном центру.

### **11.2. Комуникација путем електронске поште**

Након утврђивања потребе за упућивањем пријаве надлежној институцији из тачке 5. овог Упутства предузимају се следеће активности:

- Оператер прослеђује e-mail надлежној институцији са подацима о поднетој пријави на e-mail адресу именоване контакт особе. Прва e-mail порука коју добије контакт особа садржаће и идентификациони број предмета у систему Позивног центра, који служи за јединствену идентификацију сваког појединачном предмета.
- Контакт особа потврђује пријем пријаве, односно e-mail користећи опцију „reply“, уз одабир статуса „пријава у обради“.
- Након обраде пријаве, односно поступања у складу са тач. 6. или 7. или 8 Упутства, контакт особа шаље повратни e-mail користећи опцију „reply“, уз одабир једног од статуса из тач.6.2 или 7.2 или 8.2, у зависности од надлежне институције.
- Оператер врши пријем e-mail и у апликацију у оквиру пријаве уноси добијене информације.
- Сва даља размена информација између оператера и задужене контакт особе из надлежне институције по одређеном предмету се врши разменом e-mail порука, користећи увек идентификациони број предмета у наслову или садржају e-mail поруке.

**Одговорност:** оператер, контакт особа

### 11.3. Комуникација путем WEB канала

Након утврђивања потребе за упућивањем пријаве надлежној институцији из тачке 5. овог Упутства предузимају се следеће активности:

- Оператер прослеђује е-маил надлежној институцији на адресу именоване контакт особе који садржи линк, односно URL са подацима о поднетој пријави.
- Контакт особа кликом на линк, односно URL отвара одговарајућу WEB страницу из наведеног линка. Након што се отвори прозор за пријаву контакт особа се пријављује на WEB портал Позивног центра својом корисничким именом и шифром, које је раније добила од Позивног центра. По извршеној пријави на WEB портал путем корисничком имена и шифре и двофакторске аутентификације, контакт особа приступа апликацији Live20.
- У оквиру Live20 апликације контакт особа добија приступ предмету и врши увид у предмет, након чега бира статус „пријава у обради“, чиме потврђује пријем е-маил поруке, након чега систем шаље аутоматски е-маил оператеру да је контакт особа примила предмет.
- У оквиру Live20 апликације контакт особа добија приступ предметима који су додељени контакт особи. Бира статус предмета „пријава у обради“, након чега добија приступ самом предмету и врши увид у предмет. На основу урађеног пријема предмета од стране контакт особе, систем шаље аутоматске е-маил оператеру Позивног центра да је контакт особа примила предмет.
- Након обраде пријаве, односно поступања у складу са тач. 6. или 7. или 8 овог Упутства, контакт особа поново приступа WEB порталу и отвара Live20 апликације кликом на линк, и бира један од статуса из тач.6.2 или 7.2 или 8.2, у зависности од надлежне институције, након чега оператер добија е-маил поруку о измени статуса пријаве.
- Оператер на основу добијеног е-маила у оквиру пријаве уноси добијене информације.

**Одговорност:** оператер, контакт особа

Надлежне институције, односно контакт особе периодично ће добијати е-маилове, као подсетнике за достављање извештаја о предузетим активностима по поднетој пријави.

Прилози

| Редни број | Назив прилога                              | Ознака прилога | Број страна |
|------------|--------------------------------------------|----------------|-------------|
| 1          | Прилог 1: Образац о сагласности            |                | 1           |
| 2          | Прилог 2: Упутство за приступ систему ЈИКЦ |                | 6           |

## 12. Прослеђивање пријаве и начин размене података између надлежних институција

### 12.1. Начини комуникације

Прослеђивање пријаве и размена података између надлежних институција у области безбедности деце на интернету може се у складу са Упутством за приступ систему ЈИКЦ (**Прилог 2: Упутство за приступ систему ЈИКЦ**) вршити путем:

- електронске поште – разменом е-mail порука
- WEB канала – (приступ апликацији Live 20)

По потреби размена података се може вршити путем дописа, факса, као и телефонским путем.

Надлежне институције из тачке 5. овог Упутства достављају МТТТ следеће податке о контакт особама:

- Име и презиме
- Функција контакт особе у надлежној институцији
- Организациона јединица контакт особе
- Е-mail адреса
- Телефон (фиксни и/или мобилни)
- Адреса локације надлежне институције у којој ради контакт особа

- Име и презиме лица које је замена у случају одсуства именоване контакт особе
- E-mail адреса лица које је замена у случају одсуства именоване контакт особе
- Име презиме, телефон, e-mail адреса надређеног лица контакт особе.

Оператер може успоставити контакт са надређеним лицем контакт особе у случају да не добије адекватне информације од запосленог у надлежној институцији.

Надлежна институција може именовати више контакт особа за пријем пријаве и размену информација са Позивним центром.

Контакт особе у надлежним институцијама добијају контакт податке и тачке 9.1 овог упутства о оператерима у Позивном центру, као и корисничко име и шифру за приступ web каналу.

Оператер у оквиру апликације води евиденцију о достављеним подацима о контакт особама. Надлежне институције су дужне да у случају промене контакт особе или наведених података о томе обавесте оператера у Позивном центру.

#### **Комуникација путем електронске поште**

Након утврђивања потребе за упућивањем пријаве надлежној институцији из тачке 5. овог Упутства предузимају се следеће активности:

- Оператер прослеђује e-mail надлежној институцији са подацима о поднетој пријави на e-mail адресу именоване контакт особе. Прва e-mail порука коју добије контакт особа садржаће и идентификациони број предмета у систему Позивног центра, који служи за јединствену идентификацију сваког појединачном предмета.
- Контакт особа потврђује пријем пријаве, односно e-mail користећи опцију „reply“, уз одабир статуса „пријава у обради“.
- Након обраде пријаве, односно поступања у складу са тач. 6. или 7. или 8 Упутства, контакт особа шаље повратни e-mail користећи опцију „reply“, уз одабир једног од статуса из тач.6.2 или 7.2 или 8.2, у зависности од надлежне институције.
- Оператер врши пријем e-mail и у апликацију у оквиру пријаве уноси добијене информације.
- Сва даља размена информација између оператера и задужене контакт особе из надлежне институције по одређеном предмету се врши разменом e-mail порука,

користећи увек идентификациони број предмета у наслову или садржају e-mail поруке.

**Одговорност:** оператер, контакт особа

### **Комуникација путем WEB канала**

Након утврђивања потребе за упућивањем пријаве надлежној институцији из тачке 5. овог Упутства предузимају се следеће активности:

- Оператер прослеђује e-маил надлежној институцији на адресу именоване контакт особе који садржи линк, односно URL са подацима о поднетој пријави.
- Контакт особа кликом на линк, односно URL отвара одговарајућу WEB страницу из наведеног линка. Након што се отвори прозор за пријаву контакт особа се пријављује на WEB портал Позивног центра својом корисничким именом и шифром, које је раније добила од Позивног центра. По извршеној пријави на WEB портал путем корисничком имена и шифре и двофакторске аутентификације, контакт особа приступа апликацији Live20.
- У оквиру Live20 апликације контакт особа добија приступ предмету и врши увид у предмет, након чега бира статус „пријава у обради“, чиме потврђује пријем e-маил поруке, након чега систем шаље аутоматски e-маил оператеру да је контакт особа примила предмет.
- У оквиру Live20 апликације контакт особа добија приступ предметима који су додељени контакт особи. Бира статус предмета „пријава у обради“, након чега добија приступ самом предмету и врши увид у предмет. На основу урађеног пријема предмета од стране контакт особе, систем шаље аутоматске e-маил оператеру Позивног центра да је контакт особа примила предмет.
- Након обраде пријаве, односно поступања у складу са тач. 6. или 7. или 8 овог Упутства, контакт особа поново приступа WEB порталу и отвара Live20 апликације кликом на линк, и бира један од статуса из тач.6.2 или 7.2 или 8.2, у зависности од надлежне институције, након чега оператер добија e-маил поруку о измени статуса пријаве.
- Оператер на основу добијеног e-маила у оквиру пријаве уноси добијене информације.

**Одговорност:** оператер, контакт особа

Надлежне институције, односно контакт особе периодично ће добијати е-маилове, као подсетнике за достављање извештаја о предузетим активностима по поднетој пријави.

**Прилози**

| Редни број | Назив прилога                              | Ознака прилога | Број страна |
|------------|--------------------------------------------|----------------|-------------|
| 1          | Прилог 1: Образац о сагласности            |                | 1           |
| 2          | Прилог 2: Упутство за приступ систему ЈИКЦ |                | 6           |

**ПРИСТАНАК ЗА ОБРАДУ ПОДАТАКА**

У складу са чланом 10. Закона о заштити података о личности („Службени гласник РС”, бр. 97/08, 104/09 – др. закон, 68/12 – УС и 107/12), ја,

Име и презиме \_\_\_\_\_

Адреса електронске поште \_\_\_\_\_

Број телефона \_\_\_\_\_

дајем пристанак да Министарство трговине, туризма и телекомуникација учини доступним моје горе наведене податке, које као руковалац података обрађује у поступку безбедности деце на интернету, у зависности од врсте пријаве следећим институцијама:

- Центру за социјални рад
- Дому здравља
- Министарству унутрашњих послова
- Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања
- Министарство просвете, науке и технолошког развоја

Изјављујем под пуном материјалном и кривичном одговорношћу да су тачни сви горе наведени подаци.

У \_\_\_\_\_

Давалац пристанка

Датум: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

### 13. Литература

---

1. Ariana Olshan, International Center for missing and exploited children. 2014: *Examining Pedophilia: Causes, Treatments, and the Effects of Stigmatization*
2. Janis Wolak, David Finkelhor, Kimberly J. Mitchell University of New Hampshire. 2008: *Online "Predators" and Their Victims: Myths, Realities, and Implications for Prevention and Treatment in American Psychologist*;
3. Kuzmanović, Lajović, Grujić, Medenica. 2016: *Definicija sajberbulinga*;
4. Lidija Milanović, Biljana Lajović, Danijela Barjaktarović, Biljana Radosavljević. Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, Centar za zaštitu žrtava trgovine ljudima, UNITAS fond. 2016: *Priručnik za obrazovni sistem: Zaštita učenika od trgovine ljudima*;
5. Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, Pedagoško društvo Srbije, UNICEF. 2016: *Digitalno nasilje - prevencija i reagovanje*.
6. Priručnik za zaštitu mladih i dece od sajber nasilja i primena u redovnom nastavnom programu osnovnih i srednjih škola (ACMA, 2013.)
7. Službeni glasnik RS, broj 61 od 7. jula 2016: *UREDBA o bezbednosti i zaštiti dece pri korišćenju informaciono-komunikacionih tehnologija*
8. UNICEF, 2017: *Deca u digitalnom svetu*,
9. *Uputstvo za rad u Pozivnom centru i po prijavama u vezi bezbednosti dece na internetu*
10. Centar za prava deteta. 2006: *Trgovina decom u Srbiji - pretnja i realnost*;

#### Интернет извори:

1. <http://bezbednostnainternetu-zjj.weebly.com/za-roditelje.html>
2. <https://www.wikihow.com/Effectively-Use-Internet-Time>
3. <http://www.digitalna.nb.rs/>
4. <http://digitalnapismenost.net/2018/01/25/savremeno-razumevanje-digitalnog-nasilja-pristup-prevenciji/>
5. <http://pt.uninp.edu.rs/wp-content/uploads/2013/09/POJAM-I-OBLICI-VRSNJACKOG-NASILJA.pdf>
6. <http://www.roditeljstvo.com/vijesti/bullying>
7. <http://www.institut.edu.rs>

8. <https://www.stopbullying.gov>
9. <http://fundforcivility.org>
10. <https://www.psycom.net>
11. <https://www.astra.rs>
12. <https://kidshelpline.com.au>
13. <https://www.psychologytoday.com>
14. <https://internetsafety101.org>
15. <http://drawingtheidealsself.co.uk>
16. <http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs>
17. <http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/digitalna-biblioteka>
18. <http://www.pametnoibezbedno.gov.rs/rs-lat/edukacija>