Meta के क्रॉस-चेक प्रोग्राम पर पॉलिसी परामर्शी राय

I. रिपोर्ट का सारांश 3

II. Meta से रिक्वेस्ट 7

III. Meta का क्रॉस-चेक सिस्टम 9

Meta का स्पष्टीकरण कि वह क्रॉस-चेक का उपयोग क्यों करता है 10

क्रॉस-चेक किस तरह काम करता है 11

अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू (ERSR) 13

जनरल सेकेंडरी रिव्यू (GSR) 19

क्रॉस-चेक और एन्फ़ोर्समेंट से रिपोर्ट की गई छूट 21

IV. बोर्ड के विश्लेषण के लिए फ़्रेमवर्क 23

अंतरराष्ट्रीय मानवाधिकार स्टैंडर्ड 23

Meta की वैल्यू 25

V. क्रॉस-चेक सिस्टम का आकलन 26

कई और विरोधाभासी उद्देश्य पूरे करने का व्यापक दायरा, जिसके कारण उल्लंघन करने वाला कंटेंट दिखाई देता रहता है 27

विवेकानुसार उपयोग की जाने वाली पॉलिसी और एन्फ़ोर्समेंट की असमान एक्सेस 32

प्रोग्राम में क्षमता से ज़्यादा एनरोलमेंट 35

प्रोग्राम का आकलन करने और सुधार करने के लिए मुख्य मीट्रिक को ट्रैक करने में विफलता 37

प्रोग्राम और उसके काम करने के बारे में ट्रांसपेरेंसी और ऑडिट की कमी 38

क्रॉस-चेक के बारे में निष्कर्ष 39

VI. एन्फ़ोर्समेंट से जुड़े सुझाव 40

गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम के संचालन के सुझाव 41

वे यूज़र्स जिन्हें गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम में शामिल किया जाना चाहिए 41

फ़ैसला करने वाले लोग योग्य और अधिकारों का सम्मान करने वाले फ़ैसले लेने में सशक्त होने चाहिए 43

गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम के लिए लिस्ट बनाने और उसे नियंत्रित करने के लिए मार्गदर्शन 44

गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम के लिए लिस्ट अपडेट और ऑडिट करने के लिए मार्गदर्शन 46

अतिरिक्त सुरक्षा प्राप्त करने वाली कुछ एंटिटी को सार्वजनिक रूप से चिह्नित किया जाना चाहिए 47

गलतियों को रोकने के कंटेंट पर आधारित सिस्टम के संचालन के सुझाव 48

ऐसा कंटेंट जिसे गलतियों को रोकने के कंटेंट पर आधारित सिस्टम के लिए चुना जाना चाहिए और जिसे प्राथमिकता दी जानी चाहिए.....49
तकनीकी सुधार.....50
गलतियों को रोकने के सामान्य सिस्टम के संचालन के सुझाव.....51
उल्लंघन करने वाले कंटेंट की पहचान के बाद नुकसान कम करना.....51
अपील की उपलब्धता सुनिश्चित करना.....52
लर्निंग और सुधार.....53
VII. ट्रांसपेरेंसी संबंधी सुझाव.....55

I. रिपोर्ट का सारांश

अक्टूबर 2021 में, Wall Street Journal में Meta के क्रॉस-चेक प्रोग्राम के बारे में खुलासे होने के बाद, ओवरसाइट बोर्ड ने क्रॉस-चेक रिव्यू करने और इसे बेहतर बनाने के तरीकों के बारे में सुझाव देने की कंपनी की रिक्वेस्ट स्वीकार कर ली. यह पॉलिसी परामर्शी राय, इसी रिक्वेस्ट को लेकर हमारा जवाब है. Meta अपने सबसे प्रभावशाली यूज़र्स से जिस तरह का व्यवहार करता है, उसके बारे में ज़रूरी सवाल उठाते हुए इसमें मानवाधिकारों और बताई गई मान्यताओं को लेकर Meta की प्रतिबद्धता के मद्देनज़र क्रॉस-चेक का विश्लेषण किया गया है. जब बोर्ड ने इस पॉलिसी से जुड़ी सलाह का अध्ययन करना शुरू किया, तो Meta ने बताया कि उस पर उस समय हर दिन कंटेंट से जुड़े एन्फ़ोर्समेंट की लगभग 10 करोड़ कोशिशें की जा रही थीं. अगर Meta इतने वॉल्यूम में कंटेंट से जुड़े फ़ैसले 99% सटीकता के साथ कर पाता, तो भी यह हर दिन दस लाख गलतियाँ करेगा. इस संबंध में, जहाँ कंटेंट रिव्यू सिस्टम में सभी यूज़र्स से निष्पक्ष तरीके से व्यवहार किया जाना चाहिए, वहीं क्रॉस-चेक प्रोग्राम, कंटेंट की बहुत बड़ी मात्रा को मॉडरेट करने में आने वाली बड़ी चुनौतियों का सामना करता है.

Meta के मुताबिक, कंटेंट के बारे में इतने बड़े पैमाने पर फ़ैसले करने का मतलब यह है कि इसमें कभी-कभी गलती से ऐसे कंटेंट को भी हटा दिया जाएगा, जो इसकी पॉलिसी का उल्लंघन नहीं करता है. जिन पोस्ट की पहचान, शुरुआती तौर पर उसके नियमों का उल्लंघन करने वाली पोस्ट के तौर पर की गई है, उनके लिए क्रॉस-चेक प्रोग्राम का लक्ष्य, अतिरिक्त तौर पर ह्यूमन रिव्यू करके इसे हल करने का है. जब Meta की क्रॉस-चेक लिस्ट में मौजूद यूज़र्स ऐसा कंटेंट पोस्ट करते हैं, तो उसे तुरंत नहीं निकाला जाता है, क्योंकि वह अधिकांश लोगों के लिए होगा, लेकिन उसे और ह्यूमन रिव्यू होने तक पेंडिंग छोड़ दिया जाता है. Meta, इस प्रकार के क्रॉस-चेक को “अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंहरी रिव्यू” (ERSR) कहता है. 2021 के आखिर

में, Meta ने क्रॉस-चेक का दायरा बढ़ा कर इसमें पोस्ट करने वाले व्यक्ति की पहचान के बजाय कंटेंट के आधार पर ही ऐसी पोस्ट भी शामिल कीं, जिन्हें आगे और रिव्यू के लिए फ़्लैग किया गया था. Meta, इस प्रकार के क्रॉस-चेक को “जनरल सेकेंडरी रिव्यू” (GSR) कहता है.

अपने रिव्यू में, हमें Meta के क्रॉस-चेक प्रोग्राम में कई कमियाँ मिलीं. जबकि Meta ने बोर्ड को बताया कि क्रॉस-चेक का लक्ष्य, Meta की मानवाधिकारों की प्रतिबद्धताओं को आगे बढ़ाने का है, वहीं हमने देखा कि प्रोग्राम की रूपरेखा सीधे तौर पर इस तरह से तैयार की गई लगती है कि इससे बिज़नेस से जुड़ी चिंताएँ हल हो सकें. बोर्ड इस बात को समझता है कि Meta एक बिज़नेस है, लेकिन आम तौर पर बिज़नेस से जुड़े हितों के मुताबिक ख़ास यूज़र्स को अतिरिक्त सुरक्षा देकर, क्रॉस-चेक ऐसे कंटेंट को ज़्यादा समय तक बने रहने देता है, जिसे इसके बजाय तुरंत निकाल दिया जाता. इस वजह से शायद नुकसान हो रहा है. हमें यह भी पता चला कि Meta इस बारे में डेटा ट्रैक नहीं कर सका है कि क्रॉस-चेक की वजह से ज़्यादा सटीक फ़ैसले होते हैं या नहीं और हमने प्रोग्राम में ट्रांसपेरेंसी की कमी के बारे में भी चिंता जताई.

इसके जवाब में, बोर्ड ने Meta को कई सुझाव दिए. गलती को रोकने वाले किसी भी सिस्टम में ऐसी अभिव्यक्ति को प्राथमिकता दी जानी चाहिए, जो मानवाधिकारों के लिए ज़रूरी हो, इनमें सार्वजनिक महत्व की अभिव्यक्ति शामिल है. जैसे-जैसे Meta सभी यूज़र्स के लिए अपनी प्रोसेस को बेहतर बनाने की दिशा में बढ़ रहा है, कंपनी को अतिरिक्त रिव्यू के दौरान छोड़ दिए गए कंटेंट की वजह से होने वाले नुकसान को कम करने के लिए कदम उठाने चाहिए और उसे अपने सिस्टम में ट्रांसपेरेंसी को तेज़ी से बढ़ाना चाहिए.

मुख्य निष्कर्ष

बोर्ड यह मानता है कि Facebook और Instagram पर पोस्ट किए गए कंटेंट के बहुत ज़्यादा वॉल्यूम और जटिलता की वजह से ऐसे सिस्टम बनाने के रास्ते में कई चुनौतियाँ हैं, जिनमें Meta की मानवाधिकारों की प्रतिबद्धताओं को कायम रखा जा सके. फिर भी, अपने मौजूदा रूप में क्रॉस-चेक के मुख्य तौर-तरीकों में नीचे दी गई गलतियाँ हैं, जिनका हल करना कंपनी के लिए ज़रूरी है:

अलग-अलग यूज़र्स के लिए अलग-अलग तरह का व्यवहार करना. क्रॉस-चेक, कुछ ख़ास यूज़र्स को दूसरे यूज़र्स से ज़्यादा सुरक्षा देता है. अगर Meta की क्रॉस-चेक लिस्ट में शामिल किसी यूज़र की पोस्ट की पहचान कंपनी के नियमों का उल्लंघन करने वाली पोस्ट के तौर पर हुई है, तो वह प्लेटफ़ॉर्म पर और रिव्यू के लिए पेंडिंग के तौर पर बनी रहती है. इसके बाद Meta, अपवादों और ख़ास संदर्भ के लिए बनाए गए नियमों सहित अपनी सभी पॉलिसी पोस्ट पर लागू करता है, इस वजह से इसके प्लेटफ़ॉर्म पर बने रहने की संभावनाएँ बढ़ सकती हैं.

इसके विपरीत आम यूज़र्स का कंटेंट ऐसे रिव्यूअर्स तक पहुँचने की संभावना काफ़ी कम होती है, जो Meta के सभी नियम लागू कर सकते हैं. Meta की क्रॉस-चेक लिस्ट में स्पष्ट शर्तों की इस कमी के मद्देनज़र, अलग-अलग यूज़र्स के लिए अलग-अलग तरह का यह व्यवहार ख़ास तौर से चिंता का कारण है. जबकि बिज़नेस पार्टनर्स और सरकारी लीडर्स को शामिल करने के लिए स्पष्ट शर्तें मौजूद हैं, पत्रकारों और नागरिक समाज संगठनों जैसे यूज़र्स के लिए प्रोग्राम को एक्सेस करने के तरीके कम स्पष्ट हैं, जिनका कंटेंट, मानवाधिकारों के दृष्टिकोण से महत्वपूर्ण हो सकता है.

उल्लंघन करने वाले कंटेंट का देरी से हटाया जाना. Meta की क्रॉस-चेक लिस्ट में शामिल यूज़र्स के कंटेंट की पहचान, Meta के नियम तोड़ने वाले कंटेंट के रूप में होने पर और उसके अतिरिक्त रिव्यू के दौरान वह प्लेटफ़ॉर्म पर पूरी तरह से एक्सेस करने योग्य बना रहता है. Meta ने बोर्ड को बताया कि उसकी क्रॉस-चेक लिस्ट में शामिल यूज़र्स के कंटेंट के बारे में कोई फ़ैसला लेने में औसतन पाँच से ज़्यादा दिन लग सकते हैं. इसका मतलब यह है कि जिस कंटेंट की पहचान Meta के नियमों को तोड़ने वाले कंटेंट के तौर पर होती है, वह क्रॉस-चेक की वजह से Facebook और Instagram पर उस समय भी बना रहता है, जब वह सबसे ज़्यादा वायरल हो रहा होता है और इससे नुकसान पहुँच सकता है. चूँकि क्रॉस-चेक के लिए चुने गए कंटेंट का वॉल्यूम, Meta की रिव्यू करने की क्षमता से ज़्यादा हो सकता है, इसलिए प्रोग्राम का संचालन बैकलॉग के साथ किया गया है, इसकी वजह से फ़ैसले लेने में देरी होती है.

मूल मीट्रिक को ट्रैक नहीं कर पाना. Meta, क्रॉस-चेक के प्रभाव का मूल्यांकन करने के लिए फ़िलहाल जिन मीट्रिक का उपयोग कर रहा है, वे सभी मुख्य चिंताओं को कैप्चर नहीं करते हैं. जैसे कि Meta ने बोर्ड को यह दिखाने वाली जानकारी नहीं दी कि वह यह ट्रैक करता है कि क्या क्रॉस-चेक के ज़रिए लिए गए इसके फ़ैसलों की सटीकता, क्वालिटी कंट्रोल की इसकी सामान्य प्रक्रियाओं के ज़रिए लिए जाने वाले फ़ैसलों से ज़्यादा है या कम है. इसके बिना, यह पता लगाना मुश्किल है कि क्या प्रोग्राम, कंटेंट मॉडरेशन से जुड़े सही फ़ैसले लेने के अपने मूल उद्देश्य पूरे कर रहा है या नहीं या यह मूल्यांकन करना भी मुश्किल है कि क्या क्रॉस-चेक से Meta को अपनी पॉलिसी से अलग हटने का तरीका मिलता है या नहीं.

क्रॉस-चेक के काम करने के तरीके में ट्रांसपेरेंसी की कमी. बोर्ड की चिंता, Meta की ओर से लोगों को और इसके यूज़र्स को क्रॉस-चेक के बारे में सीमित जानकारी देने को लेकर भी है. फ़िलहाल, Meta यूज़र्स को इस बारे में सूचना नहीं देता है कि उनका नाम क्रॉस-चेक लिस्ट में है और वह इन लिस्ट को बनाने और इनका ऑडिट करने के तरीकों के बारे में अपनी प्रक्रियाओं की जानकारी लोगों के साथ शेयर नहीं करता है. जैसे कि यह साफ़ नहीं है कि जो संगठन लगातार उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट करते हैं, क्या उन्हें अपनी प्रोफ़ाइल के आधार पर

क्रॉस-चेक लिस्ट में रखा जाता है. ट्रांसपेरेंसी की इसी कमी की वजह से बोर्ड को और लोगों को प्रोग्राम के नतीजे पूरी तरह समझने में अड़चन पैदा होती है.

ओवरसाइट बोर्ड के सुझाव

मानवाधिकारों से जुड़ी Meta की प्रतिबद्धताएँ पूरी करने और इन समस्याओं को हल करने के लिए किसी ऐसे प्रोग्राम की रूपरेखा काफ़ी अलग तरह से बनाई जानी चाहिए, जिससे Facebook और Instagram पर ज़्यादा प्रभाव डालने वाली ज़्यादातर गलतियों को सुधारा जा सके. बोर्ड ने इस बारे में 32 सुझाव दिए हैं, जिनमें से कुछ का सारांश नीचे दिया गया है.

चूँकि Meta अपने कंटेंट मॉडरेशन को सभी यूज़र्स के लिए बेहतर बनाना चाहता है, इसलिए उसे ऐसी अभिव्यक्ति को प्राथमिकता देनी चाहिए जो मानवाधिकारों के लिए ज़रूरी है, इसमें ऐसी अभिव्यक्ति शामिल है, जिसका विशेष सार्वजनिक महत्व है. जिन यूज़र्स की ओर से इस तरह की अभिव्यक्ति किए जाने की संभावना है, उन्हें Meta के बिज़नेस पार्टनर्स के मुकाबले, अतिरिक्त रिव्यू पाने वाले संगठनों की लिस्ट में प्राथमिक तौर पर शामिल किया जाना चाहिए. इन यूज़र्स की पोस्ट को अलग वर्कफ़्लो में रिव्यू किया जाना चाहिए, ताकि Meta के बिज़नेस पार्टनर्स के साथ सीमित रिसोर्स के लिए उनकी प्रतिस्पर्धा न हो. जबकि किसी यूज़र की अभिव्यक्ति में बहुत से फ़ॉलोअर्स सार्वजनिक तौर पर रुचि दिखा सकते हैं, इसलिए किसी यूज़र का सेलिब्रिटी होना या फ़ॉलोअर की संख्या ही अतिरिक्त सुरक्षा पाने की एकमात्र शर्त नहीं होनी चाहिए. अगर कमर्शियल महत्व की वजह से शामिल किए गए यूज़र्स बार-बार उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट करते हैं, तो उन्हें इसके बाद विशेष सुरक्षा का लाभ नहीं मिलना चाहिए.

क्रॉस-चेक और उसके काम करने के तरीके में ट्रांसपेरेंसी को तेज़ी से बढ़ाना. Meta को अपने क्रॉस-चेक प्रोग्राम से जुड़े मुख्य मीट्रिक का मूल्यांकन और ऑडिट करना चाहिए, साथ ही उन्हें प्रकाशित करना चाहिए ताकि यह पता चल सके कि प्रोग्राम प्रभावी तरीके से काम कर रहा है या नहीं. कंपनी को अपनी क्रॉस-चेक लिस्ट में शामिल करने के लिए स्पष्ट सार्वजनिक शर्तें तय करनी चाहिए और जो यूज़र्स इन शर्तों को पूरा करते हैं, उन्हें इनमें जुड़ने के लिए अप्लाई करने की योग्यता दी जानी चाहिए. सरकार का प्रतिनिधित्व करने वाला लोगों, राजनैतिक उम्मीदवारों और बिज़नेस पार्टनर्स सहित क्रॉस-चेक के ज़रिए सुरक्षित संगठनों की कुछ कैटेगरी में उनके अकाउंट को सावर्जनिक तौर पर चिह्नित भी किया जाना चाहिए. इससे लोग, विशेषाधिकार वाले यूज़र्स की ज़िम्मेदारी तय कर सकेंगे कि क्या सुरक्षित किए गए संगठन नियमों के पालन की अपनी प्रतिबद्धता को पूरा कर रहें या नहीं. इसके अलावा, चूँकि मई से जून 2022 तक Meta के क्रॉस-चेक सिस्टम में मौजूद कंटेंट का लगभग एक-तिहाई हिस्सा

बोर्ड के पास एस्केलेट नहीं किया जा सका है, इसलिए Meta को यह पक्का करना चाहिए कि क्रॉस-चेक किए गए कंटेंट और हमारे नियंत्रक दस्तावेज़ों द्वारा कवर होने वाले दूसरे सभी कंटेंट के विरुद्ध बोर्ड में अपील की जा सके.

अतिरिक्त रिव्यू के दौरान छोड़ दिए गए कंटेंट की वजह से होने वाले नुकसान को कम करना. Meta के पहले मूल्यांकन के दौरान जिस कंटेंट की पहचान, उल्लंघन करने वाले ऐसे कंटेंट के तौर पर की गई है, जो ज़्यादा गंभीरता वाला है, उसे आगे और रिव्यू किए जाने के दौरान निकाल दिया जाना या छिपा दिया जाना चाहिए. ऐसे कंटेंट को देखे जाने के लिए प्लेटफ़ॉर्म पर बने रहने की परमिशन महज़ इसलिए नहीं दी जानी चाहिए कि उसे पोस्ट करने वाला व्यक्ति बिज़नेस पार्टनर या सेलिब्रिटी है. यह पक्का करने के लिए कि फ़ैसले जल्द से जल्द किए जाएँ, Meta ने जिस कंटेंट की पहचान ऐसे कंटेंट के तौर पर की है, जिसके लिए अतिरिक्त रिव्यू ज़रूरी है, उसके लिए उसे रिव्यू करने की अपनी क्षमता के मुताबिक ज़रूरी रिसोर्स लगाने चाहिए.

II. Meta से रिक्वेस्ट

1. ओवरसाइट बोर्ड को क्रॉस-चेक के बारे में 2021 में तब पता चला जब वह पूर्व अमेरिकी राष्ट्रपति डोनाल्ड ट्रंप के अकाउंट के सस्पेंशन के बारे में फ़ैसला कर रहा था. Meta ने बोर्ड को शुरुआत में भेजे गए रेफ़रल या सामग्री में क्रॉस-चेक का उल्लेख नहीं किया था, लेकिन जब बोर्ड ने पूछा कि क्या अकाउंट के साथ कोई अलग व्यवहार किया गया था, तो बोर्ड ने क्रॉस-चेक प्रोग्राम की जानकारी दी. मई 2021 के अपने फ़ैसले के भाग के रूप में, बोर्ड ने दो सुझाव दिए जो क्रॉस-चेक प्रोग्राम के लिए प्रासंगिक थे:

- “ज़्यादा से ज़्यादा जानकारी उपलब्ध करवाए ताकि यूज़र्स को ख़बरों में रहने लायक होने के कारण छूट देने की प्रोसेस और शर्तों को समझने और उनका मूल्यांकन करने में मदद मिले, जिसमें प्रभावशाली अकाउंट पर इसके लागू होने का तरीका शामिल है.”
- “कंपनी को क्रॉस चेक रिव्यू के औचित्य, मानकों और प्रक्रियाओं के बारे में भी स्पष्ट रूप से बताना चाहिए और साधारण प्रवर्तन प्रक्रियाओं की तुलना में क्रॉस चेक के ज़रिए किए गए निर्धारणों से संबंधित एरर रेट को रिपोर्ट करना चाहिए.”

2. सितंबर 2021 में, Wall Street Journal ने कंपनी के पूर्व कर्मचारी और कंपनी के आलोचक फ़्रांसेस हौजेन द्वारा प्रस्तुत एक डॉक्यूमेंट जाहिर किया. Journal की रिपोर्ट में ऐसा बताया गया था कि क्रॉस-चेक प्रोग्राम में Meta के सर्वाधिक प्रभावशाली यूज़र्स को सामान्य कंटेंट मॉडरेशन प्रोसेस से छोड़ दिया जाता है. The Independent ने रिपोर्ट किया कि फ़्रांसेस हौजेन के अनुसार कंपनी ने ट्रंप के केस में बोर्ड से “बार-बार झूठ बोला.” Journal द्वारा प्रकाशित

Meta के डॉक्यूमेंट से जाहिर हुआ कि उसके कुछ कर्मचारियों ने क्रॉस-चेक के 'व्हाइटलिस्टिंग' व्यवहार को "सार्वजनिक रूप से बचाव अयोग्य" समझा. इसी तरह, Journal के अनुसार, क्रॉस-चेक सिस्टम का फ़ायदे लेने वाले यूज़र्स को उल्लंघन करने वाला कंटेंट एडिट करने या हटाने के लिए 24 घंटे की "स्वयं-सहायता" विंडो दी जाती थी और इसलिए वे Meta द्वारा लगाए जाने वाले दंडों से बच जाते थे.

3. Wall Street Journal में आर्टिकल प्रकाशित होने के बाद 21 सितंबर 2021 को बोर्ड ने Meta से सिस्टम के बारे में ट्रांसपेरेंसी की जानकारी देने के लिए कहा. अगले दिन, Meta ने बोर्ड को क्रॉस-चेक के बारे में जानकारी दी. बोर्ड इस नतीजे पर पहुँचा कि "Facebook में मौजूद जिस टीम को जानकारी देने का काम दिया गया था, वह क्रॉस-चेक पर अपने जवाब के बारे में पूरी तरह स्पष्टवादी नहीं थी. कुछ मामलों में Facebook, बोर्ड को प्रासंगिक जानकारी देने में विफल रहा, जबकि अन्य मामलों में, उसके द्वारा दी गई जानकारी अधूरी थी."

4. क्रॉस-चेक के बारे में ज़्यादा ट्रांसपेरेंसी माँगे जाने के कुछ ही समय बाद, Meta ने यह पॉलिसी परामर्शी राय रिक्वेस्ट सबमिट की. सिस्टम के बारे में संक्षेप में जानकारी देने के बाद, Meta ने क्रॉस-चेक को एक ऐसा प्रोग्राम बताया जो "ऐसे कुछ कंटेंट के लिए रिव्यू के अतिरिक्त स्तर उपलब्ध कराता है जिसे हमारे आंतरिक सिस्टम उल्लंघन करने वाला फ़्लैग करते हैं (ऑटोमेशन या ह्यूमन रिव्यू के ज़रिए). इसका लक्ष्य सबसे ज़्यादा जोखिम वाली फ़ाल्स-पॉज़िटिव मॉडरेशन गलतियों को समाप्त या कम करना है." Meta, फ़ाल्स-पॉज़िटिव को ऐसे कंटेंट को त्रुटिवश हटाए जाने के रूप में परिभाषित करता है जो उन कंटेंट पॉलिसी का उल्लंघन नहीं करता जिन्हें यह तय करने के लिए बनाया गया है कि Facebook और Instagram पर किस कंटेंट की परमिशन है.

5. Meta ने बोर्ड से नीचे दिए तीन सवाल पूछे:

   कंटेंट के बड़े पैमाने पर मॉडरेशन की जटिलताओं के कारण, Facebook को हमारे कम्युनिटी स्टैंडर्ड उचित रूप से और निष्पक्षता से लागू करने की अपनी इच्छा और क्रॉस-चेक में फ़्लेक्सिबिलिटी, सूक्ष्म अंतरों और संदर्भ विशिष्ट फ़ैसलों की हमारी ज़रूरत के बीच संतुलन कैसे रखना चाहिए?

   एन्फ़ोर्समेंट की संभावित अधिकता को न्यूनतम करते हुए, बिज़नेस की फ़्लेक्सिबिलिटी को बनाए रखते हुए और रिव्यू प्रोसेस में ट्रांसपेरेंसी को प्रमोट करते हुए, हमारे कम्युनिटी स्टैंडर्ड निष्पक्ष रूप से लागू करने के हमारे अर्ली रिस्पॉन्स ("ER") सेकेंडरी रिव्यू क्रॉस-चेक सिस्टम को नियंत्रित करने के हमारे तरीके में Facebook को क्या सुधार करने चाहिए?

इस सिस्टम को एक्सेस करने और इसे निष्पक्षता से लागू करना सुनिश्चित करने के लिए Facebook के क्रॉस-चेक रैंकर को यह तय करने के लिए कई कारकों में से किस कारक का उपयोग करना चाहिए कि ER सेकंडरी रिव्यू में किसे शामिल किया जाए और किसे प्राथमिकता दी जाए?

6. बोर्ड ने Meta की रिक्वेस्ट को 21 अक्टूबर 2021 को स्वीकार किया. इस स्वीकृति के बाद, बोर्ड ने Meta को कुछ सवाल भेजे. बोर्ड ने Meta से 74 सवाल पूछे. 58 के पूरी तरह जवाब दिए गए, 11 के आंशिक जवाब दिए गए और पाँच के जवाब नहीं दिए गए. Meta ने इन सवालों में से कुछ के जवाब देने में कई महीनों का समय लिया.

7. बोर्ड को इस पॉलिसी परामर्शी राय के बारे में 87 सार्वजनिक कमेंट प्राप्त हुए: नौ कमेंट एशिया पैसिफ़िक और ओशेनिया से, दो मध्य और दक्षिण एशिया से, 12 यूरोप से, तीन लैटिन अमेरिका और कैरिबियन से, तीन मध्य पूर्व और उत्तरी अफ़्रीका से, तीन सब-सहारा अफ़्रीका से और 55 अमेरिका और कनाडा से. इस पॉलिसी परामर्शी राय को लेकर लोगों की ओर से सबमिट किए गए कमेंट देखने के लिए कृपया यहाँ क्लिक करें. इसके अलावा, बोर्ड ने क्रॉस-चेक प्रोग्राम के बारे में चार क्षेत्रीय कार्यशालाएँ आयोजित कीं.

8. इस जानकारी के अपने विश्लेषण, स्वतंत्र रिसर्च और स्टेकहोल्डर के एंगेजमेंट के आधार पर बोर्ड ने अब Meta के सवालों के जवाब दिए हैं और क्रॉस-चेक सिस्टम का अपना आकलन उपलब्ध कराया है. Meta ने भी बोर्ड को बताया कि उसने पिछले वर्ष के दौरान क्रॉस-चेक प्रोग्राम में महत्वपूर्ण बदलाव किए हैं. बोर्ड समझता है कि ये बदलाव, कम से कम आंशिक रूप से, प्रोग्राम की सार्वजनिक आलोचना के जवाब में किए गए हैं. प्रोग्राम के बारे में बोर्ड का स्पष्टीकरण और उसका विश्लेषण Meta के इस कथन पर आधारित है कि प्रोग्राम अभी किस तरह काम कर रहा है. हालाँकि, कभी-कभी बोर्ड पिछले व्यवहारों के बारे में अपनी समझ का रेफ़रेंस भी देता है जिनका उद्देश्य बार-बार होने वाले जोखिमों के संभावित क्षेत्र की जानकारी देना है.

9. बोर्ड ने यह एक्सप्लोर किया कि क्या प्रोग्राम, Meta की मानवाधिकार ज़िम्मेदारियों के अनुसार प्रतिकूल प्रभावों का समाधान करने और उन्हें कम करने के लिए व्यावहारिक है. यह विश्लेषण, जिसके मूल में अंतरराष्ट्रीय मानवाधिकार स्टैंडर्ड और Meta द्वारा व्यक्त वैल्यू और प्रतिबद्धताएँ हैं, उन महत्वपूर्ण सवालों का जवाब देता है कि Meta अपने सबसे प्रभावशाली और ताकतवर लोगों से कैसा व्यवहार करता है, अपने सभी प्लेटफ़ॉर्म पर कंटेंट को किस तरह फ़्लो होने की परमिशन देता है और अपने एक्शन के बारे में लोगों को किस तरह जानकारी देता है.

III. Meta का क्रॉस-चेक सिस्टम

Meta का स्पष्टीकरण कि वह क्रॉस-चेक का उपयोग क्यों करता है

10. Facebook और Instagram के यूज़र रोज़ करोड़ों तरह के कंटेंट बनाते हैं. Meta, कंटेंट का लगातार मॉडरेशन कर रहा है; या कंपनी की कंटेंट पॉलिसी के अनुसार उसकी स्क्रीनिंग कर रहा है, उसका मूल्यांकन कर रहा है और उसपर एक्शन ले रहा है. Facebook पर ये पॉलिसी कम्युनिटी स्टैंडर्ड कहलाती हैं और Instagram पर वे कम्युनिटी गाइडलाइन कहलाती हैं.

11. Meta के अनुसार, इतने बड़े पैमाने पर कंटेंट को मॉडरेट करना चुनौतीपूर्ण है और उसके ह्यूमन रिव्यूअर और ऑटोमेटेड सिस्टम कभी-कभी गलती से ऐसे कंटेंट को हटा देते हैं जो Meta की पॉलिसी का उल्लंघन नहीं करता. Meta इन फ़ैसलों को फ़ाल्स-पॉज़िटिव कहता है. फ़ाल्स निगेटिव उसे कहा जाता है जहाँ एन्फ़ोर्समेंट में कमी रह जाती है और यह ऐसे कंटेंट को रेफ़र करता है जो Meta की पॉलिसी का उल्लंघन करता है लेकिन रिव्यू के दौरान उसका उल्लंघन पकड़ा नहीं जाता. एन्फ़ोर्समेंट की कमी में उल्लंघन करने वाला ऐसा कंटेंट भी शामिल होता है जिसे ऑटोमेटेड या ह्यूमन रिव्यूअर्स द्वारा पकड़ा नहीं जाता और सिस्टम की डिज़ाइन के ऐसे चुनाव भी शामिल होते हैं जो पहले रिव्यू के बाद उल्लंघन करने वाले कंटेंट को दिखाई देते रहने की परमिशन देते हैं.

12. क्रॉस-चेक सिस्टम में सिर्फ़ एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता या फ़ाल्स-पॉज़िटिव का ही समाधान किया जाता है. इस सिस्टम द्वारा Meta, शुरुआती रूप से उल्लंघन करने वाला पाए गए कंटेंट पर एन्फ़ोर्समेंट एक्शन को विलंबित करता है ताकि फ़ाल्स-पॉज़िटिव से बचने के लिए संभावित रूप से अतिरिक्त रिव्यू किया जा सके.

13. Meta, क्रॉस-चेक को गलती से बचने की स्ट्रेटेजी कहता है जिससे वह यूज़र्स की आवाज़ को फ़ाल्स-पॉज़िटिव से बचाने और उल्लंघन करने वाले कंटेंट को तुरंत हटाने की ज़रूरत के बीच संतुलन रख पाता है. पॉलिसी परामर्शी राय रिक्वेस्ट के भाग के रूप में, Meta ने यह हाइलाइट किया कि इसमें "संघर्ष वाले क्षेत्रों से रिपोर्टिंग करने वाले पत्रकार और नफ़रत या हिंसा की घटनाओं के खिलाफ़ जागरूकता फैलाने वाले कम्युनिटी लीडर" शामिल हैं. साथ ही इसमें ऐसे नागरिक कार्यकर्ता भी शामिल हैं "जहाँ यूज़र्स की यह देखने में ज़्यादा दिलचस्पी होती है कि उनके लीडर क्या कह रहे हैं."

14. सिस्टम में आगे ऐसे यूज़र्स भी शामिल हैं जिन्हें Meta "बिज़नेस पार्टनर" कहता है. इन पार्टनर के लिए Meta में समर्पित संपर्क होते हैं. कंपनी के अनुसार, इन यूज़र्स में "स्वास्थ्य

संगठन, समाचार प्रकाशक, मनोरंजनकर्ता, संगीतकार, कलाकार, क्रिएटर और चैरिटेबल संस्थाएँ" शामिल हैं. बोर्ड समझता है कि इस कैटेगरी में ऐसे यूज़र्स शामिल हैं जिनसे कंपनी को कमाई होने की संभावना है, या तो औपचारिक बिज़नेस रिलेशनशिप के ज़रिए या वे यूज़र्स को प्लेटफ़ॉर्म पर आकर्षित करते हैं और उन्हें वहाँ एंगेज करके रखते हैं. बोर्ड समझता है कि "बिज़नेस पार्टनर्स" में बड़ी कंपनियाँ, राजनीतिक पार्टियाँ और कैंपेन और प्रसिद्ध व्यक्ति भी शामिल हो सकते हैं.

15. Meta ने बोर्ड से कहा कि वह "बिज़नेस पार्टनर्स" को क्रॉस-चेक प्रोग्राम में इसलिए शामिल करता है ताकि कंटेंट को गलती से हटाए जाने से रोका जा सके जिससे यूज़र्स और विज्ञापनदाताओं की उनकी ऑडियंस और कस्टमर्स तक पहुँचने की क्षमता कम होती है. साथ ही ऐसे आर्थिक और प्रतिष्ठात्मक असर को रोका जा सके जो ऐसी गलतियों से कंपनी को हो सकता है. इन यूज़र्स के लिए, Meta का उद्देश्य "Facebook के बिज़नेस पार्टनर्स और बड़ी संख्या में ऐसे यूज़र्स को नकारात्मक अनुभव से बचाना है जो उन्हें फ़ॉलो करते हैं."

16. Meta ने कहा कि वह क्रॉस-चेक किए गए कंटेंट में एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता के बजाय उसमें कमी पसंद करता है क्योंकि "मौजूदा बिज़नेस परिदृश्य में क्रॉस-चेक के फ़ायदों को अधिकतम करना (फ़ाल्स-पॉज़िटिव को रोकना) सामान्य तौर पर क्रॉस-चेक की लागत को न्यूनतम करने से ज़्यादा महत्वपूर्ण माना जाता है [उदाहरण के लिए, उल्लंघन करने वाले कंटेंट को देखे जाने की संख्या]. ऐसा सेंसरशिप के दृष्टिकोण के कारण किया जाता है." बोर्ड, बिज़नेस से जुड़े कारणों से इसका यह अर्थ निकालता है कि "सेंसरशिप के दृष्टिकोण" का समाधान करने की प्राथमिकता, कंटेंट मॉडरेशन के लिए प्रासंगिक अन्य मानवाधिकार ज़िम्मेदारियों से ज़्यादा है.

<u>क्रॉस-चेक किस तरह काम करता है</u>

17. Meta की सामान्य कंटेंट मॉडरेशन प्रोसेस अधिकांश यूज़र्स पर लागू होती है. जब कंटेंट को Meta की कंटेंट पॉलिसी का उल्लंघन करने वाला पाया जाता है, तब Meta एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लेता है. इसमें कंटेंट को हटाना और चेतावनी स्क्रीन लगाना शामिल है, जो इस बात पर निर्भर करता है कि किस तरह का पॉलिसी उल्लंघन हुआ है. कुछ उल्लंघनों के कारण अकाउंट लेवल के दंड लगाए जा सकते हैं, जैसे सस्पेंड करना और बंद करना. हालाँकि, कुछ केसों में, कंटेंट से अलग तरह का व्यवहार किया जाता है जो क्रॉस-चेक सिस्टम के तहत आता है.

18. Meta, फ़ाल्स-पॉज़िटिव को रोकने के प्रोग्राम को क्रॉस-चेक कहता है. यह एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिए जाने से पहले कंटेंट को रिव्यू की अतिरिक्त लेयर प्रदान करता है. सिर्फ़ एस्केलेट होने वाले कंटेंट के लिए पॉलिसी, जिसका उपयोग सिर्फ़ Meta की विशेषज्ञ टीमों द्वारा ही किया जा

सकता है, को इस विस्तृत रिव्यू के दौरान लागू किया जा सकता है. इन पॉलिसी में ख़बरों में रहने लायक होने और पॉलिसी की भावना के कारण दी जाने वाली छूट शामिल हैं और ऐसे सभी नियम शामिल हैं जिन्हें एन्फ़ोर्स करने के लिए Meta को अतिरिक्त संदर्भ की ज़रूरत होती है. क्रॉस-चेक रिव्यू प्रोसेस दो तरह की परिस्थितियों में ट्रिगर होती है.

19. पहली, क्रॉस-चेक विशिष्ट अधिकारी एंटिटी द्वारा **कंटेंट के अतिरिक्त ह्यूमन रिव्यू** की गारंटी देता है जैसा कि Meta की कंटेंट पॉलिसी के तहत एन्फ़ोर्समेंट के लिए ज़रूरी है. Meta इसे **अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू** या **ERSR** कहता है. Facebook या Instagram पर मौजूद ऐसे सभी लोगों को "एंटिटी" कहा जाता है जो कोई कंटेंट पोस्ट कर सकता है, जैसे Facebook पेज, Facebook प्रोफ़ाइल और Instagram अकाउंट. एंटिटी में लोग और ग्रुप या संगठन शामिल हो सकते हैं. Meta ऐसी एंटिटी की लिस्ट बनाता और उसे अपडेट करता है जो उसके अनुसार ERSR द्वारा दिए जाने वाले फ़ायदे पाने की हकदार हैं. इसका मतलब है कि अगर कोई हकदार एंटिटी ऐसा कंटेंट पोस्ट करती है जिसे कम्युनिटी स्टैंडर्ड या गाइडलाइन के अनुसार उल्लंघन करने वाला पाया जाता है, तो उसे उन प्रक्रियाओं के तहत नहीं हटाया जाएगा जो नियमित यूज़र्स पर लागू होती हैं, बल्कि उसे अतिरिक्त लेवल के रिव्यू के लिए भेजा जाएगा. ERSR, लिस्ट पर आधारित है, इसलिए सिर्फ़ पहले से चयनित कुछ ख़ास यूज़र्स को इसका फ़ायदा मिलता है.

20. क्रॉस-चेक सिस्टम का दूसरा भाग ऐसे कुछ ख़ास कंटेंट का अतिरिक्त रिव्यू करता है जिसे Meta की पॉलिसी का उल्लंघन करने वाला माना जाता है, भले ही पोस्ट करने वाले यूज़र की पहचान कुछ भी हो. Meta इसे **जनरल सेकंडरी रिव्यू** या **GSR** कहता है. जब भी किसी एंटिटी द्वारा प्लेटफ़ॉर्म पर पोस्ट किया गया कोई कंटेंट, ह्यूमन या ऑटोमेटेड रिव्यू में Meta की पॉलिसी का उल्लंघन करने वाला पाया जाता है, तो Meta कई कारणों का तुरंत विश्लेषण करने और यह तय करने के लिए 'क्रॉस-चेक रैंकर' नाम की ऑटोमेटेड प्रोसेस का उपयोग करता है कि क्या कंटेंट को अतिरिक्त रिव्यू के लिए भेजा जाना चाहिए और उसे उस कतार में क्या प्राथमिकता दी जानी चाहिए जिसमें अन्य कंटेंट उसी तरह के रिव्यू की प्रतीक्षा कर रहा है. Meta के अनुसार, चूँकि यह सिस्टम कंटेंट के लक्षणों पर आधारित है, इसलिए Facebook या Instagram पर पोस्ट किया गया कोई भी कंटेंट GSR के लिए चुने जाने के योग्य है. GSR को 2021 में लागू किया गया था और बोर्ड समझता है कि इसे कुछ हद तक ERSR की आलोचना के जवाब में बनाया और पूरे प्लेटफ़ॉर्म पर लागू किया गया था जिसमें हौजेन के प्रकटीकरण शामिल हैं.

21. जिन दो तरह के क्रॉस-चेक में रिव्यू ट्रिगर हो सकता है, उनमें कंटेंट की प्रारंभिक पहचान या तो कंटेंट को पोस्ट किए जाने के बाद Meta के ऑटोमेटेड सिस्टम के ज़रिए पहले से कर ली जाती

है या यूज़र रिपोर्ट के बाद जवाब के रूप में की जाती है. क्रॉस-चेक रिव्यू ट्रिगर कर सकने वाले एन्फ़ोर्समेंट एक्शन में कंटेंट को हटाना और चेतावनी स्क्रीन लगाना शामिल है, जो इस बात पर निर्भर करता है कि किस तरह का पॉलिसी उल्लंघन हुआ है. पॉलिसी के अधिकांश उल्लंघन के कारण अकाउंट के लेवल पर दंड लगाए जा सकते हैं, जैसे सस्पेंड करना और बंद करना, इसलिए इस तरह के एन्फ़ोर्समेंट पर भी असर पड़ता है. क्रॉस-चेक पूरे Facebook और Instagram पर लागू होता है. इसमें सिर्फ़ ऐसे कुछ कंटेंट टाइप (जैसे रील, पॉडकास्ट) शामिल नहीं हैं जो अभी प्रोग्राम के लिए योग्य नहीं हैं. Meta के अनुसार, “10% ऑर्गेनिक कंटेंट जो अन्यथा इंटीग्रिटी एन्फ़ोर्समेंट के अधीन है, आज क्रॉस-चेक रिव्यू के लिए योग्य नहीं है.”

22. क्रॉस-चेक (GSR या ERSR) के लिए योग्य कंटेंट की एन्फ़ोर्समेंट के लिए पहचान होने के बाद लेकिन उसे अतिरिक्त रिव्यू में भेजे जाने से पहले, यह कंटेंट पूरी तरह से प्लेटफ़ॉर्म पर एक्सेस योग्य होता है, भले ही पहले आकलन में यह पता चले कि कंटेंट से कम्युनिटी स्टैंडर्ड या गाइडलाइन का उल्लंघन होता है.

23. बोर्ड यह समझता है कि अगर Meta के पास ज़्यादा मॉडरेटर उपलब्ध होते, तो क्रॉस-चेक रिव्यू कतारों में ज़्यादा कंटेंट को अतिरिक्त ह्यूमन रिव्यू के लिए भेजा जाता. हालाँकि, Meta ने सिर्फ़ उसी कंटेंट के अतिरिक्त ह्यूमन रिव्यू की गारंटी देना चुना है जो हकदार एंटिटी के सिस्टम ERSR से गुज़रता है. Meta ने ऐसे रिसोर्स में निवेश नहीं किया है जो GSR द्वारा पहचाने गए सभी कंटेंट के अतिरिक्त ह्यूमन रिव्यू के लिए ज़रूरी हैं. जैसा कि नीचे बताया गया है, भले ही इन दोनों प्रक्रियाओं के रिव्यू के रास्ते अलग-अलग हैं, लेकिन अगर प्रोसेस के किसी भी चरण में अगर कोई भी रिव्यूअर यह पाता है कि कंटेंट Meta की पॉलिसी का उल्लंघन नहीं करता है, तो रिव्यू प्रोसेस समाप्त हो जाती है और कंटेंट प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है.

अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू (ERSR)

24. Meta कहता है कि वह एंटिटी को ऐसा “टैग” असाइन करके ERSR लिस्ट में शामिल करता है जो एंटिटी की प्रकृति और संवेदनशीलता से जुड़ा होता है. अलग-अलग ERSR लिस्ट के लिए विशिष्ट टैग होते हैं. Meta कहता है कि वह नीचे दी गई कैटेगरी से संबंधित एंटिटी को ERSR टैग देता है: (1) नागरिक और सरकार; (2) दुनिया की अहम घटनाएँ; (3) मीडिया संगठन, बिज़नेस, कम्युनिटी और क्रिएटर, जिसमें विज्ञापनदाता शामिल हैं; (4) एन्फ़ोर्समेंट का ऐतिहासिक रूप से ज़रूरत से ज़्यादा उपयोग; (5) कानूनी और विनियामक या ऐसी एंटिटी जिनके लिए गलत एक्शन लेने से Meta को कानूनी जोखिम की आशंका है, उदाहरण के लिए किसी जारी मुकदमे के संदर्भ में; (6) ऐसी एंटिटी जिनके कंटेंट का रिव्यू किया जा रहा है,

अर्थात ऐसे केस जहाँ किसी रिव्यूअर द्वारा लिए गए एक्शन से जारी विचार-विमर्श कमज़ोर पड़ेगा या Meta के लिए जोखिम उत्पन्न करेगा. Meta के अनुसार, उन कारणों के अलावा जिनका उपयोग वह यह तय करने में करता है कि क्या एंटिटी ऊपर बताई गई किसी कैटेगरी, जैसे विज्ञापन खर्च या एन्फ़ोर्समेंट का इतिहास, में फ़िट होती है, ERSR का हक भी इस आकलन के आधार पर तय किया जाएगा कि एन्फ़ोर्समेंट की संभावित गलती का कंपनी पर कंपनी की उस लीडरशिप के लेवल के संबंध में क्या असर होगा जो समाधान ढूँढने में शामिल होगी. दूसरे शब्दों में, ERSR का मुख्य उद्देश्य ऐसे लोगों को भड़कने से रोकना है जिनके पास सीनियर एक्ज़ीक्यूटिव्स को सीधे एंगेज करने या ऐसा सार्वजनिक विवाद करने के साधन हैं जिन्हें निपटाने में उन एक्ज़ीक्यूटिव्स की ज़रूरत पड़े.

25. Meta ने बोर्ड को बताया कि वह अभी अपनी ERSR लिस्ट मिला रहा है और उन्हें अपडेट कर रहा है. पहले Meta की लिस्ट, एस्केलेशन के उन लेवल के अनुसार बनाई गई थीं जो किसी ख़ास एंटिटी के खिलाफ़ कंटेंट पॉलिसी एन्फ़ोर्स करने के लिए ज़रूरी होगा. Meta के अनुसार, ERSR की हकदार सभी एंटिटी वर्तमान में एक समान रिव्यू प्रोसेस के अधीन हैं. इस प्रोसेस में कंपनी के उच्चतम लेवल तक मनचाहा एस्केलेशन शामिल हो सकता है.

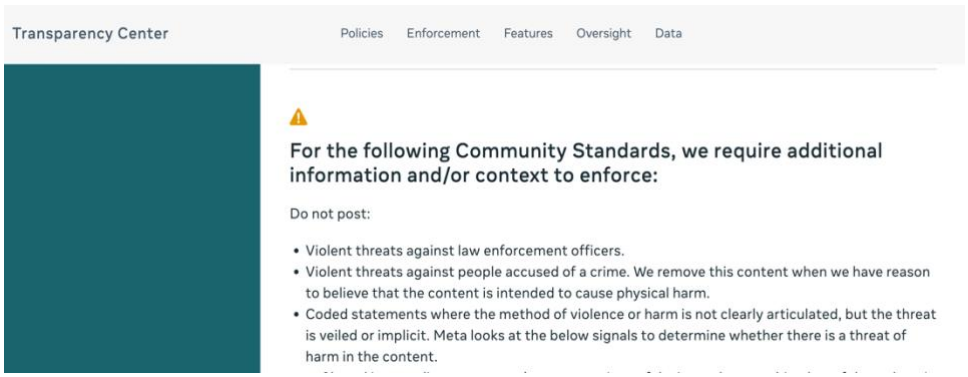
26. Meta ने बोर्ड से कहा कि 2022 की दूसरी तिमाही के दौरान उसने ERSR लिस्ट में एंटिटी को जोड़ने और हटाने की सामान्य शर्तें बनाई और समय-समय पर ऑडिट और आंतरिक ओवरसाइट के लिए प्रोसेस तय कीं. Meta ने इन प्रोसेस का विवरण नहीं दिया और यह भी नहीं बताया कि कौन से एक्शन से एंटिटी का फिर से मूल्यांकन किया जा सकता है और उसे हटाया जा सकता है. Meta ने सामान्य तौर पर यह नहीं बताया कि जिस टैग के कारण किसी एंटिटी को ERSR लिस्ट में शामिल किया जाता है, उसकी समयसीमा एक साल बाद समाप्त हो जाती है और सैद्धांतिक रूप से हकदार एंटिटी का नए सिरे से आकलन करना और उन्हें टैग करना होगा. Meta के अनुसार, इस तर्क में सामान्य तौर पर इन कैटेगरी की एंटिटी शामिल होंगी: कानूनी और विनियामक; दुनिया की महत्वपूर्ण घटनाएँ; मीडिया संगठन; बिज़नेस, कम्युनिटी और क्रिएटर; ऐतिहासिक रूप से एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता; और उच्च संदर्भ रिव्यू के लिए एस्केलेट की गई एंटिटी. Meta ने एक वर्ष में समयसीमा समाप्त होने के नियम में दो अपवाद नोट किए हैं. पहला, नागरिक और सरकारी कैटेगरी की एंटिटी के टैग की समयसीमा अपने आप समाप्त नहीं होती. दूसरा, ऊपर बताई गई अन्य कैटेगरी की एंटिटी के टैग को Meta के विवेकानुसार कम समय का ERSR हक दिया जा सकता है.

27. जब भी किसी हकदार एंटिटी के कंटेंट को ऑटोमेटेड या ह्यूमन रिव्यू में एन्फ़ोर्समेंट के लिए चिह्नित किया जाता है, तो कोई एन्फ़ोर्समेंट एक्शन नहीं लिया जाता और कंटेंट को उसके बजाय **एक ह्यूमन रिव्यूअर द्वारा विस्तृत रिव्यू के लिए भेज दिया जाता है**. इस विस्तृत

रिव्यू का पहला लेवल उन लोगों द्वारा किया जाता है जिन्हें Meta अपने भीतर मौजूद "**क्षेत्रीय मार्केट टीम**" कहता है. इस टीम में Meta के कर्मचारी और इस काम के लिए रखे गए कॉन्ट्रैक्टर शामिल होते हैं जिनके पास किसी ख़ास भौगोलिक मार्केट के बारे में अतिरिक्त संदर्भात्मक और भाषाई ज्ञान होता है. अगर मार्केट टीम का रिव्यूअर पाता है कि कंटेंट उल्लंघन नहीं करता है, तो प्रोसेस खत्म हो जाती है और कंटेंट प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है.

28. हालाँकि, अगर मार्केट टीम का रिव्यूअर पाता है कि कंटेंट Meta की पॉलिसी का उल्लंघन करता है, तो कंटेंट प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है लेकिन उसे एक अन्य रिव्यू के लिए आगे एस्केलेट कर दिया जाता है. यह रिव्यू उन लोगों द्वारा किया जाता है जिसे Meta "**अर्ली रिस्पॉन्स टीम**" कहता है. Meta के अनुसार, इस टीम के पास "पॉलिसी की गहरी जानकारी होती है और वे अतिरिक्त संदर्भ पर विचार कर सकते हैं".

29. अर्ली रिस्पॉन्स टीम के पास Meta के अन्य कंटेंट मॉडरेटर्स के बजाय अपने विवेक से फ़ैसले लेने के ज़्यादा अधिकार होते हैं और वे ऐसी कंटेंट पॉलिसी लागू कर सकते हैं "जिन्हें एन्फ़ोर्स करने के लिए अतिरिक्त जानकारी या संदर्भ की ज़रूरत होती है." Meta अक्सर इन कंटेंट पॉलिसी को हर कम्युनिटी स्टैंडर्ड में पीले विस्मयबोधक बिंदु से चिह्नित करता है, जैसा कि नीचे दिखाया गया है. उदाहरण के लिए, Facebook के हिंसा और उकसावे के कम्युनिटी स्टैंडर्ड के अंत में, Meta "कानून प्रवर्तन अधिकारियों को दी जाने वाली हिंसक धमकियाँ" निषिद्ध करता है. Meta के अनुसार, यह फ़ैसला कि पॉलिसी के इन संदर्भ विशिष्ट भागों का उल्लंघन कर सकने वाले कंटेंट को रखना है या हटाना है, सिर्फ़ वही टीम कर सकती है जिसके पास अतिरिक्त संदर्भ पर विचार करने की परमिशन है, जैसे **"अर्ली रिस्पॉन्स टीम**."



30. **अर्ली रिस्पॉन्स टीम** वह छूट भी दे सकती है जिन्हें Meta "ख़बरों में रहने लायक" होने के कारण और "पॉलिसी की भावना" का पालन करने के कारण दी जाने वाली छूट कहता है, जो अन्यथा उल्लंघन करने वाले कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर बने रहने की परमिशन देते हैं क्योंकि Meta मानता है कि जनहित में ऐसा करना ज़रूरी है या यह पाता है कि वह पॉलिसी की भाषा

का उल्लंघन करता है, लेकिन वह पॉलिसी के इरादे का उल्लंघन नहीं करता. बोर्ड यह भी मानता है कि यह विवेकाधिकार अकाउंट के लेवल के दंडों पर भी लागू होता है. हालाँकि, जैसा कि Meta ने बताया है, **अर्ली रिस्पॉन्स टीम** के पास भाषा या क्षेत्रीय विशेषज्ञता नहीं होती और वह कंटेंट के आकलन के लिए प्रासंगिक क्षेत्रीय बाज़ार टीम द्वारा उपलब्ध कराए गए अनुवाद और संदर्भात्मक जानकारी पर निर्भर होती है.

31. Meta के साथ बोर्ड की चर्चा के दौरान, ऐसे सभी कंटेंट में से लगभग 0.01% को, जिसे Meta की पॉलिसी के तहत एन्फ़ोर्समेंट लायक पाया गया था, क्रॉस-चेक द्वारा रिव्यूअर्स को एस्केलेट किया गया जो इन संदर्भात्मक पॉलिसी और छूट को लागू कर सकते हैं. ERSR लिस्ट में मौजूद यूज़र्स द्वारा पोस्ट किए गए कंटेंट पर एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिए जाने से पहले उसके उन रिव्यूअर तक पहुँचने की गारंटी होती है: हो सकता है कि ऑटोमेटेड रिव्यू, बड़े पैमाने पर रिव्यू करने वाले ह्यूमन रिव्यूअर या **मार्केट टीम** रिव्यूअर्स द्वारा उसे हटाया न जाए या उसपर चेतावनी स्क्रीन लगा दी जाए. अंतिम फ़ैसले की प्रतीक्षा करने के दौरान पूरे समय क्रॉस-चेक किया गया कंटेंट प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है, जहाँ यूज़र्स उसे लाइक और शेयर कर सकते हैं.

32. जब कंटेंट का रिव्यू **अर्ली रिस्पॉन्स टीम** द्वारा कर लिया जाता है और अगर उसे उल्लंघन करने वाला पाया जाता है, तो Meta उसके अनुसार एन्फ़ोर्समेंट एक्शन ले सकता है, जैसे कंटेंट को हटाना या चेतावनी स्क्रीन लगाना. हालाँकि, Meta उस फ़ैसले को आगे भी एस्केलेट कर सकता है. बोर्ड समझता है कि इस चरण में एस्केलेशन प्रक्रिया में विवेक का उपयोग ज़्यादा किया जाता है. अगर अर्ली रिस्पॉन्स टीम यह पाती है कि कंटेंट "[Meta की] पॉलिसी की व्याख्या के एकदम किनारे" पर आता है या वह "कंपनी या कम्युनिटी के लिए गंभीर जोखिम प्रस्तुत करता है और/या आंतरिक स्टेकहोल्डर्स इस बात पर एकमत नहीं हैं कि किस तरह प्रतिक्रिया की जाए," तो अर्ली रिस्पॉन्स टीम, Meta की अन्य टीमों के साथ मिलकर एक और रिव्यू कर सकती है. Meta के अनुसार, इन एस्केलेट किए गए रिव्यू में "कंटेंट पॉलिसी विषयवस्तु विशेषज्ञों (SME) और स्थानीय सार्वजनिक पॉलिसी, कम्युनिकेशन और कानूनी टीमों के दृष्टिकोण और इनपुट शामिल होते हैं" और उसमें अन्य टीमों के इनपुट भी हो सकते हैं. उस रिव्यू के बाद भी इसे एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिए जाने से पहले कंपनी की लीडरशिप को भी एस्केलेट किया जा सकता है.

33. इसके अलावा, Meta ने बोर्ड को बताया कि अगर "समस्या से सेवा गंभीर रूप से ब्लॉक हो रही हो, कानूनी, विनियामक या सुरक्षा जोखिम उत्पन्न हो रहे हों या जहाँ [उसके पास] फ़ैसला लेने के लिए समय कम हो, वहाँ [अर्ली रिस्पॉन्स टीम] ऐसे बहुत कम मामलों में फ़ैसले को सीधे ग्लोबल सीनियर लीडरशिप को एस्केलेट करेगी." Meta ने कहा कि वह इन फ़ैसलों को

एस्केलेट करने के लिए उत्तरदायित्व जोखिम, अत्यावश्यकता, भौगोलिक असर, सेवा ब्लॉक होने के जोखिम और आंतरिक टीमों के बीच असहमति पर विचार करता है.

34. संक्षेप में कहें तो ERSR लिस्ट में मौजूद किसी एंटिटी द्वारा पोस्ट किए गए कंटेंट पर कोई एन्फ़ोर्समेंट एक्शन होने से पहले उसके पाँच रिव्यू तक हो सकते हैं, भले ही रिव्यूअर बार-बार यह पाएँ कि वह Facebook या Instagram के नियमों का उल्लंघन करता है और उसे क्रॉस-चेक के तय मार्ग के अनुसार आगे बढ़ाते रहें:

1. ऑटोमेशन या ह्यूमन रिव्यूअर का शुरुआती रिव्यू जिसमें Meta की पॉलिसी के अनुसार कंटेंट को एन्फ़ोर्समेंट के लिए पहचाना जाता है.
2. क्षेत्रीय बाज़ार टीम का रिव्यू.
3. अर्ली रिस्पॉन्स टीम का रिव्यू. यह ऐसा पहला रिव्यू होता है जो कंटेंट पर एन्फ़ोर्समेंट को अधिकृत कर सकता है. यह टीम, अर्ली रिस्पॉन्स टीम के विस्तृत रिव्यू की रिक्वेस्ट कर सकती है जिसमें अन्य टीमें शामिल होती हैं या वह इसे सीधे ग्लोबल लीडरशिप के रिव्यू के लिए भी भेज सकती है.
4. विस्तृत अर्ली रिस्पॉन्स टीम रिव्यू जिसमें विषयवस्तु विशेषज्ञ, सार्वजनिक पॉलिसी, कम्युनिकेशन और कानूनी टीमें शामिल होती हैं.
5. ग्लोबल लीडरशिप रिव्यू. यह एस्केलेशन, कंपनी के लिए परिणामों की गंभीरता के आधार पर अर्ली रिस्पॉन्स टीम के विवेक के अनुसार किया जाता है.

   अगर रिव्यू के किसी भी चरण के दौरान कंटेंट को उल्लंघन न करने वाला पाया जाता है, तो प्रोसेस समाप्त हो जाती है और कंटेंट प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है.

35. ERSR का तय सफ़र पूरा होने में कई दिन लग सकते हैं. Meta के अनुसार, मार्केट टीम द्वारा क्रॉस-चेक रिव्यू के लिए उसका आंतरिक लक्ष्य 12 से 120 घंटों के बीच होता है जो संभावित उल्लंघन की गंभीरता पर निर्भर करता है. Meta ने कहा कि व्यवहार में अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू के अंतिम फ़ैसले में लगने वाला माध्य समय पाँच दिन से ज़्यादा होता है. Meta ने कहा कि अमेरिका में यूज़र्स द्वारा पोस्ट किए गए कंटेंट के लिए "फ़ैसला लेने में औसत रूप से लगभग 12 दिन का समय लगता है." अन्य देशों के लिए माध्य समाधान समय इससे भी धीमा होता है. उदाहरण के लिए, अफ़गानिस्तान और सीरिया के लिए फ़ैसला लेने का समय लगभग 17 दिन है. Meta द्वारा बोर्ड को दी गई जानकारी के अनुसार, किसी कंटेंट के अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू कतार में रहने का सबसे लंबा समय 222 दिन है. Meta ने बोर्ड को इस डेटा के कई ग्राफ़ उपलब्ध कराए, जिसमें मार्च 2021 और फ़रवरी 2022 के बीच के

फ़ैसलों का माध्य समय दिखाया गया था. साथ ही उन्हें पलटने की दर और रिव्यू किए गए जॉब या कंटेंट की संख्या और अलग-अलग देश भी शामिल थे.

36. Meta ने कहा कि जिस कंटेंट को रिव्यू की प्रतीक्षा में ज़्यादा समय बिताना पड़ता है, उसे उसके "उल्लंघन गंभीरता फ़्रेमवर्क" में कम गंभीरता दी गई है." यह स्कीम, कंटेंट को उस ख़ास कम्युनिटी स्टैंडर्ड के आधार पर रैंक करती है जिसके इस कंटेंट द्वारा उल्लंघन का पहले रिव्यू में पता चलता है. Meta का फ़्रेमवर्क हर कम्युनिटी स्टैंडर्ड को उस संभावित नुकसान के अनुसार रैंक करता है जो पॉलिसी के उल्लंघन से हो सकता है. यह एक ऐसा निर्धारण है जिसे Meta के अनुसार कंपनी की रिसर्च के आधार पर बनाया गया है. उदाहरण के लिए, वह नफ़रत फैलाने वाली भाषा को स्पैम से ज़्यादा नुकसानदेह मानता है और ERSR कतार में नफ़रत फैलाने वाली संभावित भाषा को स्पैम से ज़्यादा प्राथमिकता दी गई है.

37. इसके बावजूद, सितंबर 2021 में Wall Street Journal ने रिपोर्ट किया कि ब्राज़ील के फ़ुटबॉल स्टार नेमार ने अपने Facebook और Instagram अकाउंट पर एक अन्य व्यक्ति की बिना सहमति के ली गई बहुत ही पर्सनल फ़ोटो पोस्ट की. The Guardian की रिपोर्ट के अनुसार, Meta की कंटेंट पॉलिसी के स्पष्ट उल्लंघन के बावजूद वह वीडियो एक दिन से ज़्यादा समय तक ऑनलाइन रहा और "नेमार की पोस्ट के आंतरिक रिव्यू में पाया गया कि वीडियो को हटाए जाने से पहले उसे Facebook और Instagram पर 5.6 करोड़ बार देखा गया." Meta के अनुसार इस उल्लंघन करने वाले कंटेंट की इतने समय तक एक्सेस इसलिए बनी रही क्योंकि "उस समय रिव्यू के लिए कतार में बहुत सारा कंटेंट मौजूद था और इसलिए इसे रिव्यू करने में देरी हुई."

38. Meta ने बोर्ड को बताया कि क्रॉस-चेक सिस्टम को उचित ठहराने के लिए और यह आकलन करने के लिए कि वह कितनी अच्छी तरह से काम कर रहा है, वह "फ़ैसला पलटने की दर" का उपयोग करता है. यह उस कंटेंट का प्रतिशत है जिसे क्रॉस-चेक रिव्यू में उल्लंघन नहीं करने वाला पाया गया, शुरुआती फ़ैसला पलटा गया और कंटेंट के उस एन्फ़ोर्समेंट को रोका गया जिनकी Meta के नियम परमिशन देते हैं. Meta ने बोर्ड को ERSR कंटेंट के लिए फ़ैसला पलटने की अपनी दर के संबंध में कई अलग-अलग आँकड़े उपलब्ध कराए. Meta के अनुसार, पिछले वर्ष की विभिन्न समयावधियों के दौरान फ़ैसला पलटने की दर 30% से 90% के बीच रही. जब फ़ैसला पलटने की दर कम होती है, तब ERSR, क्रॉस-चेक रिव्यू की कई लेयर के दौरान ऐसे ज़्यादा कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर रखता है जिसे अंत में उल्लंघन करने वाला पाया जाता है. जब फ़ैसला पलटने की दर ज़्यादा होती है, तब ERSR, उल्लंघन न करने वाले ज़्यादा कंटेंट की गलती से हुए एन्फ़ोर्समेंट से रक्षा करता है.

39. Meta के अनुसार, “कंटेंट अधिकांश बार तब देखा जाता है जब वह ताज़ा होता है, इसलिए फ़ैसलों का रिव्यू करने और कंटेंट को तुरंत हटाने में तेज़ी होना ज़रूरी है ताकि नुकसान को रोका जा सके.” इसलिए, उल्लंघन करने वाला ऐसा कंटेंट जो ERSR के अधीन है, पूरी समयावधि में प्लेटफ़ॉर्म पर एक्सेस योग्य बना रहता है और इस दौरान उसे अधिकांश बार देखे जाने की संभावना होती है.

जनरल सेकेंडरी रिव्यू (GSR)

40. Meta के अनुसार वह दूसरा मैकेनिज़्म जो उसके क्रॉस-चेक सिस्टम का भाग है, **जनरल सेकेंडरी रिव्यू** (GSR) कहलाता है. जहाँ ERSR, विशिष्ट हकदार एंटिटी द्वारा पोस्ट किए गए कंटेंट पर लागू होता है, वहीं GSR, एल्गोरिदम द्वारा निर्धारण के आधार पर ऐसे सभी कंटेंट पर लागू हो सकता है जिसे प्लेटफ़ॉर्म पर पोस्ट किया गया है, चाहे उसे किसी ने भी पोस्ट किया हो.

41. GSR अपेक्षाकृत नया सिस्टम है. 2021 की शरद ऋतु में, जब Facebook के व्हिसलब्लोअर फ़्रांसेस हौजेन ने क्रॉस-चेक के बारे में जानकारी जाहिर की, तो बोर्ड ने समझा कि वह अपने पिछले दोहराव को रेफ़र कर रही हैं जो पूरी तरह से एंटिटी द्वारा कंटेंट पोस्ट किए जाने पर आधारित था. कंपनी अब GSR को भी क्रॉस-चेक में शामिल करती है. Meta ने कहा कि 2021 में कंटेंट पोस्ट करने वाले कुछ यूज़र्स के लिए GSR उपलब्ध था और 2022 की शुरुआत में वह सभी यूज़र्स द्वारा पोस्ट किए गए कंटेंट के लिए पूरी तरह लागू कर दिया गया.

42. यह तय करने के लिए कि एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिए जाने से पहले किस कंटेंट को GSR की प्रक्रिया में भेजा जाना चाहिए, Meta एक एल्गोरिदम (अर्थात, नियमों का एक ऐसा समूह जिसे किसी ख़ास काम के लिए कंप्यूटर फ़ॉलो करता है) का उपयोग करता है जिसे क्रॉस-चेक रैंकर कहा जाता है. यह एल्गोरदम नीचे दिए गए फ़ीचर्स पर आधारित होता है: “विषय की संवेदनशीलता (विषय कितना ट्रेंड कर रहा है/संवेदनशील है), एन्फ़ोर्समेंट की गंभीरता (संभावित एन्फ़ोर्समेंट एक्शन की गंभीरता), फ़ाल्स-पॉज़िटिव होने की संभावना, अनुमानित पहुँच और एंटिटी की संवेदनशीलता.” एंटिटी की संवेदनशीलता इसलिए दोनों सिस्टम में एक कारक है, लेकिन ERSR में वह एक मुख्य कारक है और GSR में कई कारकों में से एक है. Meta ने कहा कि उसने अतिरिक्त कारकों को शामिल करने पर विचार किया है और भविष्य में इसे पूरा कर लिए जाने की आशा है.

43. Meta के अनुसार, GSR के योग्य होने के लिए कंटेंट को दो शर्तें पूरी करनी होंगी. पहली, उसे ऑटोमेशन या ह्यूमन रिव्यू में एन्फ़ोर्समेंट के लिए पहचाना गया हो (अर्थात, वह कम्युनिटी स्टैंडर्ड या गाइडलाइन का उल्लंघन करता हो). दूसरी, उसे क्रॉस-चेक रैंकर द्वारा उच्च

प्राथमिकता वाला चिह्नित किया गया हो. अगर दोनों शर्तें पूरी होती हैं, तो कंटेंट पर तुरंत एन्फ़ोर्समेंट नहीं किया जाता और इसके बजाय उसे **क्षेत्रीय बाज़ार टीम**.के अतिरिक्त ह्यूमन रिव्यू के लिए कतार में डाल दिया जाता है. ये वही मार्केट टीमें हैं जो ERSR की हकदार एंटिटी द्वारा पोस्ट किए गए कंटेंट के लिए पहला विस्तृत रिव्यू भी करती हैं.

44. मार्केट टीमें उन सभी कंटेंट का रिव्यू नहीं कर पाती हैं जिसके रिव्यू की गारंटी ERSR के तहत दी गई है और जिसे GSR के तहत संभावित रिव्यू के लिए कतार में रखा गया है. चूँकि ERSR लिस्ट में मौजूद एंटिटी के कंटेंट के रिव्यू की गारंटी होती है, इसलिए मार्केट टीमों को पहले इस कंटेंट को रिव्यू करवाना होता है. अगर उनके पास क्षमता बचती है, तो प्रासंगिक मार्केट टीम उस GSR कंटेंट का रिव्यू करती हैं जिसे एल्गोरिदम द्वारा पहचाना जाता है. मार्केट टीमें ऐसे कुछ कंटेंट का रिव्यू भी करती हैं जो क्रॉस-चेक प्रोग्राम से बाहर होता है. ऐसा उन अन्य कामों के बीच किया जाता है जिन्हें इस टीम को प्राथमिकता देनी होती है.

45. इसलिए, भले ही GSR कंटेंट को क्रॉस-चेक रैंकर एल्गोरिदम ने अतिरिक्त रिव्यू के लायक बताया हो क्योंकि उसे संभावित फ़ाल्स-पॉज़िटिव के रूप में पहचाना गया हो सकता है, मार्केट टीम के पास शायद उसे रिव्यू करने की क्षमता न हो. कुछ केसों में, अगर मार्केट टीम के लेवल पर रिव्यू करने की क्षमता उपलब्ध नहीं होती है और Meta अपनी आउटसोर्सिंग क्षमता का उपयोग करना चुनता है, तो कुछ GSR कंटेंट को आउटसोर्स किए गए ह्यूमन रिव्यूअर को उस अतिरिक्त रिव्यू के लिए भेजा जा सकता है. अगर GSR कंटेंट को किसी मार्केट टीम रिव्यूअर द्वारा रिव्यू किया जाता है, तो अधिकांश केसों में वह फ़ैसला अंतिम होता है. अगर कंटेंट को उल्लंघन करने वाला पाया जाता है, तो उसपर सामान्य तौर पर एन्फ़ोर्समेंट किया जाता है (उदा., हटाया गया या चेतावनी स्क्रीन लगाई गई). अगर उसे उल्लंघन करने वाला नहीं पाया जाता है, तो वह प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है. हालाँकि, अगर सभी ERSR कंटेंट को संभावित रूप से हटाए जाने से पहले रिव्यू करने के **अर्ली रिस्पॉन्स टीम** के दायित्व के बाद उनके पास क्षमता बचती है, तो वह Meta द्वारा एन्फ़ोर्समेंट किए जाने से पहले अत्यधिक प्राथमिकता वाले उस GSR कंटेंट का रिव्यू कर सकती है जिसे मार्केट टीम के रिव्यूअर ने उल्लंघन करने वाला पाया है.

46. ERSR प्रोसेस की ही तरह, वह कंटेंट जिसे मूल रूप से कम्युनिटी स्टैंडर्ड का उल्लंघन करने वाला पाया गया था और जिसे GSR कतार में डाला गया था, अतिरिक्त रिव्यू की प्रतीक्षा किए जाते समय प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है. हालाँकि, ERSR के विपरीत, GSR की कतार में रिव्यू के लिए पेंडिंग कंटेंट अनिश्चित काल के लिए प्लेटफ़ॉर्म पर नहीं रहेगा. जिस कंटेंट का रिव्यू नहीं होता है, वह GSR कतार से अंततः “टाइम आउट” हो जाता है. जब ऐसा होता है, तो Meta आगे किसी रिव्यू के बिना अपने शुरुआती एन्फ़ोर्समेंट फ़ैसले को लागू कर देता है. इसका

मतलब है कि जो एक्शन लिया जाना था, जैसे कंटेंट हटाना या चेतावनी स्क्रीन लगाना, वह अतिरिक्त रिव्यू के बिना कुछ देर से लिया जाएगा. अगर रिव्यूअर्स, GSR कतार में कंटेंट के किसी ख़ास हिस्से तक नहीं पहुँच पाते हैं, तो Meta द्वारा इसे रिव्यू कतार से हटाए जाने और एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिए जाने से पहले वह दो और चार दिनों के बीच तक प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहेगा. इसी समय, क्रॉस-चेक रैंकर नए और ज़्यादा उच्च प्राथमिकता वाले कंटेंट की पहचान करते रहते हैं, कंटेंट पर एन्फ़ोर्समेंट सस्पेंड करते रहते हैं और उसे GSR कतार में जोड़ते रहते हैं.

47. GSR की समग्र प्रभावशीलता, Meta के इस चुनाव से सीमित होती है कि वह अपने सभी मार्केट में इस तरह के रिव्यू के लिए रिव्यूअर की कितनी क्षमता उपलब्ध कराता है. GSR के अधिकांश कंटेंट का रिव्यू आउटसोर्स किए गए रिव्यूअर या मार्केट टीम रिव्यूअर द्वारा किया जाता है या वह सिस्टम से टाइम आउट हो जाता है. इसका मतलब है कि अधिकांश GSR कंटेंट कभी भी **अर्ली रिस्पॉन्स टीम** तक नहीं पहुँचता है और इसलिए वह कभी भी रिव्यू के उस लेवल तक नहीं पहुँचता जहाँ संदर्भात्मक विश्लेषण, सिर्फ़ एस्केलेशन के लिए बनाई गई पॉलिसी और पॉलिसी से छूट का उपयोग किया जा सके.

48. Meta उस कंटेंट के लिए फ़ैसला पलटने की दर की गणना भी करता है जिसे GSR के तय मार्ग के ज़रिए क्रॉस-चेक रिव्यू प्राप्त होता है. Meta ने बोर्ड को पिछले वर्ष के दौरान इस आँकड़े के लिए अलग-अलग दरें उपलब्ध कराई. फ़रवरी 2022 में Meta के साथ बोर्ड की चर्चा के समय, जनरल सेकेंडरी रिव्यू के लिए फ़ैसला पलटने की दर लगभग 80% थी. Meta ने बाद में बोर्ड को नई जानकारी दी, जिसमें कहा गया कि मार्च 2022 से मई 2022 के बीच, फ़ैसला पलटने की दर लगभग 70% थी. भले ही इसमें भी उतार-चढ़ाव था, इन आँकड़ों में समय के साथ कम बदलाव हुआ. अधिकांश GSR कंटेंट जिसे शुरुआत में उल्लंघन करने वाला पाया गया था, उसे सेकेंडरी रिव्यू में किसी भी Meta पॉलिसी का उल्लंघन करने वाला नहीं पाया गया. चूँकि कंटेंट GSR कतार में टाइम आउट हो जाता है, इसलिए इस बात की बहुत संभावना है कि Meta, क्रॉस-चेक रैंकर द्वारा पहचाने गए फ़ाल्स-पॉज़िटिव की बड़ी मात्रा को एन्फ़ोर्स कर रहा है.

क्रॉस-चेक और एन्फ़ोर्समेंट से रिपोर्ट की गई छूट

49. The Wall Street Journal की रिपोर्ट ने क्रॉस-चेक को एक ऐसा सिस्टम बताया जिसे “वीआईपी यूज़र्स को कंपनी के सामान्य एन्फ़ोर्समेंट से बचाने" के लिए बनाया गया है. Meta ने बोर्ड को बताया कि उसके पास ऐसा सिस्टम है जो क्रॉस-चेक सिस्टम के बाहर कुछ एन्फ़ोर्समेंट एक्शन को ब्लॉक करता है. Meta इस व्यवहार को “तकनीकी सुधार” कहता है और सार्वजनिक रिपोर्ट में इसे “अलॉलिस्टिंग” और “व्हाइटलिस्टिंग” कहा जाता है.

50. “तकनीकी सुधार,” कंटेंट पॉलिसी एन्फ़ोर्समेंट से अपने आप दी जाने वाली छूट हैं. इसका मतलब है कि वे कंटेंट पॉलिसी उल्लंघनों के पहले से चुने गए सेट के लिए किसी एन्फ़ोर्समेंट एक्शन को लागू करने के ऑटोमेटेड या ह्यूमन रिव्यूअर के लगभग सभी प्रयासों को ओवरराइड कर देते हैं. एन्फ़ोर्समेंट के लिए पहचाने गए हर कंटेंट के लिए अपने आप यह चेक किया जाता है कि क्या कोई “तकनीकी सुधार” लागू होता है.

51. अगर कंटेंट किसी सुधार द्वारा सुरक्षित है, तो उसे उस ख़ास एन्फ़ोर्समेंट से छूट दी जाएगी. जैसा कि Meta ने बताया है, “तकनीकी सुधार” सिर्फ़ किसी ख़ास एंटिटी पर किसी ख़ास उल्लंघन के लिए लागू होते हैं और वे अन्य पॉलिसी उल्लंघनों के लिए एन्फ़ोर्समेंट को नहीं रोकते. Meta के साथ बोर्ड की चर्चा के समय, Meta ने यह बताया था कि उसने हर दिन एक हज़ार **तकनीकी सुधार** लागू किए. Meta ने यह नहीं बताया कि कितनी और किस तरह की एंटिटी को “तकनीकी सुधार” का फ़ायदा मिला.

52. अगर कंटेंट किसी सुधार से सुरक्षित नहीं है, तो फिर यह देखा जाता है कि क्या वह क्रॉस-चेक के लायक है. उस समय यह पता करने की Meta की सामान्य क्रॉस-चेक प्रोसेस कि क्या यूज़र ERSR की हकदार एंटिटी है या क्या कंटेंट को क्रॉस-चेक रैंकर द्वारा GSR कतार के लिए प्राथमिकता दी गई है, लागू होगी.

53. Meta ने पहले कहा था कि वह प्राथमिक रूप से “तकनीकी सुधारों” को “उल्लंघन के दो प्रकार के ग्रुप (स्पैम/झूठा व्यवहार और इंप्रेशन” पर लागू करता है. Meta ने बाद में यह कन्फ़र्म किया कि 21 सितंबर 2022 को चार एक्टिव “तकनीकी सुधार” थे और यह कि इसमें समय के साथ बदलाव हो सकता है.

54. Meta ने बोर्ड से कहा कि “’तकनीकी सुधारों’ की एक सीमित संख्या बची रहती है और [Meta] उनकी निरंतर ज़रूरत समझता है.” Meta के अनुसार ऐसे “सुधार उस कंटेंट या एंटिटी के लिए एन्फ़ोर्समेंट से जुड़ी गलतियों से बचने में [Meta] की मदद करते हैं जिनकी हमारी पॉलिसी का उल्लंघन करने की संभावना बहुत ही कम है और ह्यूमन रिव्यू रिसोर्स को उन स्थानों पर लगाते हैं जहाँ उनकी सबसे ज़्यादा ज़रूरत है.”

55. Meta ने स्वीकार किया कि उसके पुराने तकनीकी सुधार व्यवहारों में कमियाँ थीं. Meta ने बोर्ड से कहा कि “पुराने व्यवहारों पर निगरानी की कमी के कारण, [...] असावधानीवश कुछ एंटिटी को कई एन्फ़ोर्समेंट एक्शन प्राप्त नहीं हुए.” Meta ने कहा कि “विभिन्न टीमें एक ही एंटिटी पर ऐसे अलग-अलग सुधार लागू कर सकती हैं जिन्हें साथ मिलाने पर एंटिटी और उसके कंटेंट को कई एन्फ़ोर्समेंट एक्शन प्राप्त नहीं होते.” Meta ने कहा कि चूँकि यह व्यवहार

"विकेंद्रीकृत सिस्टम का असावधानीवश प्राप्त परिणाम था, [Meta] यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठा रहा है कि क्रॉस-चेक लिस्ट के उपयोग के संबंध में निगरानी की व्यवस्था हो."

कंटेंट हटाने के लिए सरकारी रिक्वेस्ट के संदर्भ में क्रॉस-चेक

56. जब सरकारें Meta से कंटेंट हटाने के लिए कहती हैं, तो कंपनी की कंटेंट पॉलिसी का उल्लंघन करने के कारण Meta उस कंटेंट को हटा सकता है. वह कानूनी कारणों से भी कंटेंट को हटा या "जिओब्लॉक" कर सकता है, जिससे उसे कुछ ख़ास क्षेत्रों में देखा नहीं जा सकता. Meta ने बोर्ड से कहा कि वह एंटिटी को क्रॉस-चेक ERSR लिस्ट में जोड़ता है ताकि उन्हें गलती से लिए गए ऐसे एक्शन से बचाया जा सके जिनसे Meta को कानूनी जोखिम हो सकता है, उदाहरण के लिए किसी जारी मुकदमे के संदर्भ में.

57. Meta के अनुसार, कंटेंट को हटाने की सरकारों की रिक्वेस्ट का समाधान इस काम के लिए बनी विशेष टीमों द्वारा किया जाता है जो कंटेंट पर तुरंत एन्फ़ोर्समेंट कर सकती हैं, भले ही उसे ERSR की हकदार किसी एंटिटी द्वारा पोस्ट किया गया हो या उसे क्रॉस-चेक रैंकर द्वारा उच्च प्राथमिकता दी जा सकती थी. दूसरे शब्दों में, सरकार की रिक्वेस्ट पर कंटेंट को हटाना, क्रॉस-चेक विशेषाधिकारों से ज़्यादा महत्वपूर्ण है.

IV. बोर्ड के विश्लेषण के लिए फ़्रेमवर्क

<u>अंतरराष्ट्रीय मानवाधिकार स्टैंडर्ड</u>

58. 16 मार्च 2021 को Meta ने एक कॉर्पोरेट मानवाधिकार पॉलिसी की घोषणा की, जिसमें उसने बिज़नेस और मानव अधिकार के बारे में संयुक्त राष्ट्र संघ के मार्गदर्शक सिद्धांत (UNGP) के अनुसार अधिकारों का ध्यान रखने की अपनी प्रतिबद्धता दर्शाई. UNGP, जिसे 2011 में संयुक्त राष्ट्र संघ की मानव अधिकार समिति का समर्थन मिला है, बिज़नेस की मानवाधिकारों से जुड़ी ज़िम्मेदारियों का स्वैच्छिक फ़्रेमवर्क तैयार करते हैं. इन अधिकारों में, "कम से कम वे अधिकार शामिल हैं [...] जिन्हें मानवाधिकार पर अंतरराष्ट्रीय विधेयक में व्यक्त किया गया है," (सिद्धांत 12).

59. UNGP के लिए प्रतिबद्ध एक ग्लोबल कॉर्पोरेशन के तौर पर, Meta जहाँ भी काम करता है, वहाँ उसे अंतरराष्ट्रीय मानवाधिकार मानकों का सम्मान करना चाहिए और मानवाधिकारों पर प्रतिकूल असर का समाधान करना चाहिए (सिद्धांत 11). इसका मतलब यह भी है कि Meta को "मानवाधिकारों पर ऐसे प्रतिकूल असर को रोकना या कम करना चाहिए जो

बिज़नेस रिलेशनशिप के ज़रिए सीधे उसके कामकाज, प्रोडक्ट या सेवा से संबंधित है, भले ही उन्होंने उन असर में सीधा योगदान न दिया हो" (सिद्धांत 13).

60. UNGP यह भी कहते हैं कि बिज़नेस को वास्तविक और संभावित असर का आकलन करने के लिए मानवाधिकार से जुड़े सम्यक परिश्रम करने चाहिए और उनके नतीजों पर काम करना चाहिए (सिद्धांत 17). ऐसा प्रभावी रूप से करने के लिए, बिज़नेस को गुणवत्ता और मात्रा के संकेतों पर ध्यान देना चाहिए और प्रभावित स्टेकहोल्डर्स के इनपुट को शामिल करना चाहिए (सिद्धांत 20).

61. अपने केसों की मदद से बोर्ड, विशिष्ट एन्फ़ोर्समेंट फ़ैसलों के मानवाधिकारों पर असर का आकलन करता है. जब इन केसों से यह पता चलता है कि Meta की ओर से नकारात्मक असर हो रहा है या वह ज़्यादा व्यापक रूप से नकारात्मक असर को पहचानने, उनकी निगरानी करने और उन्हें सीमित करने के लिए कदम नहीं उठा रहा है, तो बोर्ड सुधार से जुड़े उचित सुझाव देता है. पॉलिसी परामर्शी राय में, बोर्ड सीधे Meta के पॉलिसी चुनावों, डेवलपमेंट और एन्फ़ोर्समेंट प्रोसेस सहित, पर फ़ोकस करता है ताकि यह आकलन किया जा सके कि क्या कंपनी ने UNGP के तहत प्राप्त अधिकारों के संबंध में अपनी प्रतिबद्धता कायम रखी है.

62. क्रॉस-चेक के संबंध में, बोर्ड ने यह एक्सप्लोर किया कि क्या प्रोग्राम, Meta की ज़िम्मेदारियों के अनुसार मानवाधिकारों पर प्रतिकूल प्रभावों का समाधान करने और उन्हें कम करने के लिए व्यावहारिक है. बोर्ड ने उस मीट्रिक का भी गहराई से परीक्षण किया जिसका उपयोग Meta, प्रोग्राम की प्रभावशीलता का निर्धारण करने के लिए करता है और यह भी देखा कि उनसे कंपनी के उद्देश्यों के बारे में क्या पता चलता है.

63. अपनी विश्लेषण में, बोर्ड ने पाया कि क्रॉस-चेक प्रोग्राम से कई तरह के अधिकारों पर असर पड़ सकता है. अभिव्यक्ति की आज़ादी, जिसमें जानकारी माँगने और पाने का अधिकार शामिल है, (अनुच्छेद 19, नागरिक और राजनैतिक अधिकारों पर अंतरराष्ट्रीय प्रतिज्ञापत्र; सामान्य कमेंट 34, 2011, पैरा. 11), का विस्तार उस सीमा तक किया जा सकता है जहाँ तक क्रॉस-चेक पहुँचता है ताकि ऐसे कंटेंट के खिलाफ़ एन्फ़ोर्समेंट सीमित किया जा सके जो प्लेटफ़ॉर्म की पॉलिसी का उल्लंघन नहीं करता. इससे कंटेंट पोस्ट करने वाले यूज़र और उन लोगों पर सकारात्मक असर पड़ता है जो उनका कंटेंट एक्सेस करना चाहते हैं.

64. बोर्ड ने यह भी नोट किया कि सैद्धांतिक रूप से क्रॉस-चेक यह सुनिश्चित करने का काम करता है कि जिन लोगों को अपने अभिव्यक्ति की आज़ादी के अधिकार का उपयोग करने में

परेशानी आती है, उन्हें प्रोग्राम द्वारा दी जाने वाली सुरक्षा की अतिरिक्त लेयर का फ़ायदा मिले. उदाहरण के लिए, उल्लंघन न करने वाले कंटेंट की सामूहिक रिपोर्टिंग को फ़ाल्स पॉज़िटिव गलती रोकथाम सिस्टम द्वारा रोका जा सकता है.

65. हालाँकि, ये सकारात्मक असर तब सीमित हो सकते हैं जब सिस्टम को मुख्य रूप से ऐसे लोगों की अभिव्यक्ति की सुरक्षा करने या उसे प्राथमिकता देने के लिए डिज़ाइन किया गया हो जो पहले से ही ताकतवर हैं. बोर्ड ने यह भी नोट किया कि क्रॉस-चेक प्रोग्राम से भेदभाव न करने से जुड़ी चिंताएँ उत्पन्न होती हैं क्योंकि कुछ ख़ास एंटिटी को अतिरिक्त सुरक्षा प्राप्त हो जाती है.

66. इसके अलावा, क्रॉस-चेक प्रोग्राम द्वारा उल्लंघन करने वाले कंटेंट की सुरक्षा होने से ऐसा माहौल बन सकता है जो उन लोगों की अभिव्यक्ति को रोकता है जो उल्लंघन करने वाले उस कंटेंट का निशाना हो सकते हैं. उल्लंघन करने वाले कंटेंट की जिस रेंज को अतिरिक्त समय के लिए प्लेटफ़ॉर्म पर छोड़ा जा सकता है, उससे कई तरह के मानवाधिकारों पर गंभीर असर पड़ सकता है और प्रभावित यूज़र्स की परिस्थितियों के आधार पर उनके परिणाम अलग-अलग हो सकते हैं. मानवाधिकारों पर प्रतिकूल असर उन लोगों और ग्रुप द्वारा ज़्यादा गंभीर रूप से महसूस किया जा सकता है जो उपेक्षित हैं और जिनके साथ भेदभाव होता है.

67. बोर्ड के विश्लेषण में इन स्टैंडर्ड को शामिल किया गया है. उसके पॉलिसी से जुड़े सुझावों में भी बड़े पैमाने पर कंटेंट को मॉडरेट करने की Meta की क्षमता की सीमाओं को स्वीकार किया गया है. अगर Meta का मॉडरेशन, सभी यूज़र्स के कंटेंट का सटीकता से मॉडरेशन करता, तो मानवाधिकारों के लिए अपना सम्मान बेहतर बनाने के लिए उसे हकदार एंटिटी पर आधारित विशेष प्रोग्राम बनाने की ज़रूरत नहीं पड़ती.

Meta की वैल्यू

68. अंतरराष्ट्रीय मानवाधिकार स्टैंडर्ड, Meta की पॉलिसी और व्यवहारों पर पैरामीटर सेट करते हैं. हालाँकि उन स्टैंडर्ड के भीतर, सोशल मीडिया कंपनियाँ अलग-अलग तरीकों से अधिकारों का सम्मान कर सकती हैं. Meta के स्वैच्छिक फ़ैसले उसकी वैल्यू के अनुसार लिए जाने चाहिए.

69. Meta ने कहा कि उसकी पाँच वैल्यू, Facebook और Instagram पर उसकी कंटेंट पॉलिसी के एन्फ़ोर्समेंट के डेवलपमेंट को प्रभावित करती हैं. ये वैल्यू “अभिव्यक्ति,” “प्रामाणिकता,” “प्राइवेसी,” “सुरक्षा” और “गरिमा” हैं. Meta के अनुसार, कंपनी “अभिव्यक्ति” को “सर्वोपरि”

रखती है. बोर्ड ने पाया कि क्रॉस-चेक और फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने का सिस्टम सामान्य तौर पर मुख्यतः “अभिव्यक्ति,” “प्राइवेसी,” “सुरक्षा” और “गरिमा” से जुड़े होते हैं.

70. फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने का सिस्टम, जो ऐसे कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर बनाए रखता है जो Meta की पॉलिसी का उल्लंघन नहीं करता, Facebook और Instagram को अभिव्यक्ति के स्थान बनाने में योगदान देता है. इसके विपरीत, फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने का सिस्टम जिस सीमा तक उल्लंघन करने वाले और नुकसानदेह कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर बनाए रखता है और उसकी पहुँच आसान बनाता है, वहाँ तक अन्य लोगों की “अभिव्यक्ति,” “प्राइवेसी,” “सुरक्षा” और “गरिमा” पर बुरा असर पड़ सकता है. जिस सीमा तक सिस्टम, एन्फ़ोर्समेंट की संभावना में देरी करके और उसे कम करके कुछ लोगों को ख़ास फ़ायदा देता है, वहाँ तक इस तरह का असमान व्यवहार Meta की “गरिमा” की वैल्यू को नुकसान पहुँचाता है जिससे यह अपेक्षा की जाती है कि Meta सभी यूज़र्स के साथ निष्पक्ष व्यवहार करेगा. कंपनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके सिस्टम इस तरह बनाए जाएँ जिनमें Meta की सभी वैल्यू का ध्यान रखा जाए.

V. क्रॉस-चेक सिस्टम का आकलन

71. बोर्ड के साथ चर्चा के समय Meta ने हर दिन एन्फ़ोर्समेंट के लगभग 10 करोड़ प्रयास किए. अगर Meta ने इतने वॉल्यूम में कंटेंट मॉडरेशन से जुड़े फ़ैसले 99% सटीकता के साथ भी किए होंगे, तो भी उसने हर दिन दस लाख गलतियाँ की होंगी. Meta की कंटेंट मॉडरेशन से जुड़ी गलतियों में एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता और कमी शामिल हैं, जिसका अर्थ है कि Meta उल्लंघन न करने वाले कंटेंट को हटा भी देता है और उल्लंघन करने वाले कंटेंट को हटाने में विफल भी रहता है.

72. इस संबंध में, क्रॉस-चेक का Meta द्वारा उपयोग, कंटेंट की अत्यधिक मात्रा को मॉडरेट करने की व्यापक चुनौतियों का जवाब देता है. बोर्ड इस बात से सहमत है कि इस चुनौतीपूर्ण संदर्भ में, Meta को फ़ाल्स पॉज़िटिव और फ़ाल्स निगेटिव, दोनों तरह की गलतियों को ठीक करने वाले मैकेनिज़्म की ज़रूरत है. यह Meta की ज़िम्मेदारी है कि वह इन बड़ी समस्याओं का समाधान इस तरह करे जिससे सभी यूज़र्स को फ़ायदा मिले, न कि सिर्फ़ कुछ चुनिंदा यूज़र्स को. किसी भी यूज़र या किसी भी कंटेंट के लिए एन्फ़ोर्समेंट एक्शन में देरी करने या उसे इससे छूट देने का कोई भी फ़ैसला Meta की मानवाधिकार ज़िम्मेदारियों और उसकी बताई गई वैल्यू के अनुसार होना चाहिए. क्रॉस-चेक अपने पुराने और वर्तमान स्वरूप में ऐसा करने में विफल है.

73. बोर्ड ने नोट किया कि Meta ने इस सिस्टम में दोनों जगह सुधार किए हैं - इस रिक्वेस्ट को बोर्ड को रेफ़र करने से पहले और बोर्ड द्वारा क्रॉस-चेक का आकलन किए जाते समय. हालाँकि, क्रॉस-चेक सिस्टम के कई पहलू, मानवाधिकारों पर पड़ने वाले बुरे असर को पहचानने या कंपनी की वैल्यू को बनाए रखने की Meta की ज़िम्मेदारियों के अनुसार नहीं हैं. इनमें ये शामिल हैं:

- कई और विरोधाभासी उद्देश्य पूरे करने का व्यापक दायरा, जिसके कारण उल्लंघन करने वाला कंटेंट दिखाई देता और वायरल होता रहता है.
- विवेकानुसार उपयोग की जाने वाली पॉलिसी और एन्फ़ोर्समेंट की असमान एक्सेस.
- उस प्रोग्राम में एनरोलमेंट से क्षमता समाप्त हो सकती है.
- प्रोग्राम का आकलन करने और सुधार करने के लिए मुख्य मीट्रिक को ट्रैक करने में विफलता.
- उसके काम करने और ऑडिट करने में ट्रांसपेरेंसी की कमी.

74. प्रोग्राम के बारे में गंभीर सार्वजनिक चिंता के बावजूद, Meta ने अपने सिस्टम के समस्या वाले हिस्सों का उचित समाधान नहीं किया है. इस सेक्शन में, बोर्ड ने इनमें से कई समस्याएँ हाइलाइट कीं. बाद वाले सेक्शन में हमने Meta को कई सुझाव दिए हैं जिनमें बताया गया है कि गलतियों को रोकने का सिस्टम, कंपनी की प्रतिबद्धताओं का बेहतर अनुपालन कैसे कर सकता है.

<u>कई और विरोधाभासी उद्देश्य पूरे करने का व्यापक दायरा, जिसके कारण उल्लंघन करने वाला कंटेंट दिखाई देता रहता है</u>

75. Meta ने बोर्ड से कहा कि अर्ली रिस्पॉन्स सेकंडरी रिव्यू को “अभिव्यक्ति की सुरक्षा करने [और] ट्रांसपेरेंसी और कम्युनिटी के विश्वास को बढ़ाने” के लिए बनाया गया है. Meta ने आगे बोर्ड को की गई उस रिक्वेस्ट पर ध्यान आकर्षित किया जिसमें उसने क्रॉस-चेक में पत्रकारों और कम्युनिटी लीडरों को शामिल किया है. कंपनी ने हाइलाइट किया कि क्रॉस-चेक से कई महत्वपूर्ण परिदृश्यों में अभिव्यक्ति की सुरक्षा सुनिश्चित होती है:

- “उपेक्षित कम्युनिटी के मेंबर्स जो जागरूकता फैलाने या निंदा करने के उद्देश्य से उनपर टार्गेट की गई नफ़रत फैलाने वाली और उल्लंघन करने वाली भाषा को फिर से शेयर करते हैं, जिन्हें हमारी नफ़रत फैलाने वाली भाषा की पॉलिसी का उल्लंघन करने के लिए गलती से हटा दिया गया है.”

- “जो पत्रकार ऐसे संघर्ष वाले क्षेत्रों से रिपोर्टिंग करते हैं जहाँ चिह्नित संगठन एक्टिव हैं और जिनका कंटेंट हमारी खतरनाक संगठन और व्यक्ति पॉलिसी का उल्लंघन करने के कारण गलती से हटा दिया गया है.”
- “स्वास्थ्य से जुड़ी नग्नता, जैसे स्तन हटाने के बाद उस जगह को ठीक करने या स्तनपान की फ़ोटो, जिन्हें नग्नता से जुड़ी हमारी पॉलिसी का उल्लंघन करने के कारण गलती से हटा दिया है.”

76. बोर्ड के साथ मीटिंग में यह पूछे जाने पर कि ERSR के न होने पर कौन से बुरे असर दिखाई दे सकते हैं, Meta के अधिकारियों ने कहा कि उदाहरण के लिए इससे प्राकृतिक आपदा या राजनीतिक उथल-पुथल जैसे संकट में कम्युनिकेशन और सूचना के प्रवाह में बाधा आ सकती है. Meta द्वारा सिस्टम बनाने के पीछे बताए गए इन कारणों की ये बातें और सिस्टम के काम करने का तरीका बिल्कुल अलग है.

77. बोर्ड, मानवाधिकार उल्लंघनों की ओर ध्यान आकर्षित करने वाले, महिलाओं के स्वास्थ्य को बढ़ावा देने वाले लोगों द्वारा पोस्ट किए गए उल्लंघन न करने वाले कंटेंट और अन्य जनहित रिपोर्ट को गलती से हटाए जाने से जुड़ी Meta की चिंता समझता है. वास्तव में, बोर्ड के फ़ैसलों ने ऐसी गलतियों का समाधान किया है. बोर्ड द्वारा उन केसों को Meta के ध्यान में लाने के बाद, कंपनी ने उन्हें सिर्फ़ “एन्फ़ोर्समेंट की गलतियाँ” माना. उदाहरणों में ये शामिल हैं: *वैमपम बेल्ट* फ़ैसला (2021-012-FB-UA), जिसमें नफ़रत से मुकाबला कर रहे एक स्वदेशी कलाकार की अभिव्यक्ति को ह्यूमन रिव्यू के कई गलत फ़ैसलों के बाद गलत तरीके से हटा दिया गया था; *न्यूज़ रिपोर्टिंग में तालिबान का उल्लेख* (2022-005-FB-UA) केस में बोर्ड का फ़ैसला जिसमें एक चिह्नित संगठन के बारे में रिपोर्टिंग करने वाली एक न्यूज़ आउटलेट की पोस्ट को गलत तरीके से हटा दिया गया था; और *ब्रेस्ट कैंसर के लक्षण और नग्नता* केस का फ़ैसला (2020-004-IG-UA), जिसमें एक ऐसी पोस्ट को गलती से अपने आप हटा दिया गया था जिसे Meta की वयस्क नग्नता पॉलिसी से स्वास्थ्य संबंधी छूट का फ़ायदा मिलना चाहिए था.

78. प्रोग्राम का विवरण देते समय Meta ने उल्लंघन न करने वाला कंटेंट पोस्ट करने वाली ऐसी आवाज़ों पर फ़ोकस किया जो खतरे में हैं, लेकिन Meta ने यह भी कहा कि क्रॉस-चेक प्रोग्राम बिज़नेस के एक मुख्य फ़ंक्शन के रूप में काम करता है, क्योंकि वह “Facebook के कई बिज़नेस पार्टनर के साथ उसके रिलेशनशिप मैनेज करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है.” संबंधित रूप से, क्रॉस-चेक टैग संवेदनशीलता फ़्रेमवर्क, जो GSR रैंकिंग और ERSR टैग दोनों के लिए “एंटिटी संवेदनशीलता” को सहारा देता है, अन्य कारकों के अलावा सीधे प्रतिष्ठात्मक और आंतरिक तीव्र प्रतिक्रिया के स्तर से जुड़ा है जिसका तब होना अपेक्षित है

जब किसी ख़ास कंटेंट को गलती से हटा दिया जाता है. उदाहरण के लिए, Meta “उच्चतम लेवल तक एस्केलेशन (CEO, COO)” के जोखिम को क्रॉस-चेक के “अत्यंत उच्च गंभीरता” टैग के समान मानता है. क्रॉस-चेक के भीतर उच्चतम प्राथमिकता को बिज़नेस रिलेशनशिप मैनेज करने संबंधी चिंताओं से जोड़ने से पता चलता है कि Meta जिन परिणामों से बचना चाहता है, वे मुख्य रूप से बिज़नेस से संबंधित हैं, न कि मानवाधिकारों से.

79. Meta, क्रॉस-चेक में एंटिटी को किस तरह प्राथमिकता देता है, इसका आकलन करने के लिए बोर्ड ने Meta से बार-बार अपनी अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू लिस्ट को बोर्ड के विश्लेषण के लिए शेयर करने को कहा. Meta ने बोर्ड को यह लिस्ट नहीं दी. अगर बोर्ड को इस बात की जानकारी नहीं होगी कि प्रोग्राम का क्रियान्वयन किस तरह किया जा रहा है और इसका फ़ायदा किन्हें हो रहा है, तो बोर्ड इस बात का पूरी तरह आकलन नहीं कर सकता कि प्रोग्राम के तहत कंपनी किस स्तर तक अपनी मानवाधिकार ज़िम्मेदारियाँ पूरी कर रही है या उन एंटिटी की प्रोफ़ाइल क्या हैं जिनके विस्तृत रिव्यू की गारंटी है. Meta ने तर्क दिया कि क्रॉस-चेक में आने वाले यूज़र्स की लिस्ट देना, यूज़र की प्राइवेसी के संबंध में कंपनी के कानूनी दायित्वों का उल्लंघन होगा. कानूनी सलाह के आधार पर, बोर्ड यह मानता है और उसने Meta को यह बताया भी है कि इन चिंताओं को कम किया जा सकता था और ज़्यादा विस्तार से जानकारी दी जा सकती थी.

80. बोर्ड द्वारा यह जानकारी माँगे जाने के लगभग पाँच माह बाद, Meta ने बोर्ड को मौजूदा अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू लिस्ट में लिस्ट की गई हर एंटिटी के बारे में सीमित सामूहिक डेटा की लिस्ट दी. ख़ास तौर पर, Meta ने सिर्फ़ एंटिटी का प्रकार (उदा., Instagram यूज़र, Facebook पेज), उनका संबद्ध देश और भाषा बताई, जिसे एंटिटी ने ख़ुद चुना है और यह कि Meta उस एंटिटी को “नागरिक” और “पार्टनर” मानता है या नहीं. एंटिटी की हर कैटेगरी के लिए सभी जानकारी नहीं दी गई थी. उदाहरण के लिए, लिस्ट की गई Instagram एंटिटी में से एक तिहाई ने अपनी प्रोफ़ाइल सेटिंग में कोई ख़ास देश या भाषा नहीं चुनी और नागरिक कार्यकर्ता या Meta पार्टनर पर भी विचार नहीं किया.[50] इसका मतलब है कि इन एंटिटी के लिए, Meta ने उन Instagram यूज़र्स के ग्रुप की सिर्फ़ मौजूदगी जाहिर की जिन्हें क्रॉस-चेक से फ़ायदा हो रहा है और उनकी पहचान या लक्षण नहीं बताए.

81. इस सीमित प्रकटन से बोर्ड को अपनी अनिवार्य ओवरसाइट ज़िम्मेदारियाँ पूरी करने में रुकावट आती है. “नागरिक” कैटेगरी के Meta के डिस्क्रिप्शन में अन्य लोगों के अलावा, उदाहरण के लिए, सरकार की ओर से काम करने वाले लोग, निर्वाचित अधिकारी, “नागरिक इन्फ़्लुएंसर” और सरकारी कार्यालयों के उम्मीदवार शामिल हैं. इसी तरह, “पार्टनर” कैटेगरी में समाचार संगठन, सेलिब्रिटी, कलाकार आदि शामिल हैं. उदाहरण के लिए, बोर्ड उस स्तर

का मूल्यांकन नहीं कर सकता जहाँ तक ख़ास देशों में पत्रकारों, अधिकार रक्षकों और असंतुष्टों को उनकी अभिव्यक्ति के लिए वैसी ही सुरक्षा दी जाती है जो सरकार की ओर से काम करने वाले उन लोगों को मिलती है जो प्रोग्राम पॉलिसी के तहत ERSR में एनरोल किए गए हैं.

82. Meta ने बोर्ड से कहा कि उसके पास ऐसा कोई व्यापक सिस्टम नहीं है जो इस बात का व्यवस्थित आकलन कर सके कि किसी ख़ास भौगोलिक स्थान पर कौन से पत्रकारों, मानवाधिकार रक्षकों या नागरिक समाज की हस्तियों को ERSR के अधीन होना चाहिए. लिस्ट में ऐसे यूज़र्स को शामिल करना, Meta के स्टाफ़ द्वारा विकेंद्रीकृत फ़ैसलों के आधार पर किया जाता है जिन्हें कंपनी "मार्केट की अच्छी जानकारी वाले आंतरिक विशेषज्ञ" कहती है. इससे यह जोखिम उत्पन्न होता है कि क्रॉस-चेक ERSR द्वारा अभिव्यक्ति की अतिरिक्त सुरक्षा देने के लिए किन्हें चुना जा सकता है, इस संबंध में गंभीर कमियाँ और असंगतियाँ मौजूद हैं.

83. संघर्ष वाले संदर्भों से कंटेंट पोस्ट करने वाले पत्रकार, निर्वाचित कार्यालय चाहने वाला राजनीतिक विपक्ष, कई तरह का कंटेंट पोस्ट करने वाले सेलिब्रिटी और सामान बेचने के लिए कंटेंट पोस्ट करने वाले बिज़नेस पार्टनर, स्वतंत्र अभिव्यक्ति और मानवाधिकार के नज़रिए से बुनियादी रूप से अलग-अलग जोखिम प्रोफ़ाइल प्रस्तुत करते हैं. बड़े पैमाने पर कंटेंट को मॉडरेट करने में Meta को आने वाली समस्याओं को देखते हुए, मौजूदा सीमाओं के भीतर यूज़र के बनाए हुए कंटेंट को विभिन्न अधिकार-उन्मुख प्राथमिकताओं के अधीन होना चाहिए. Meta ने उस सिस्टम के बारे में बताया है जिसमें यह सुनिश्चित करने की स्ट्रेटेजी या कार्यनीतियाँ शामिल नहीं हैं कि जिन लोगों और अभिव्यक्ति को सुरक्षा की सबसे ज़्यादा ज़रूरत है, उन्हें वह जल्दी मिले. इसका अंतिम लक्ष्य सभी के लिए कंटेंट का बेहतर मॉडरेशन करना हो.

84. ERSR के तहत, अगर किसी भी हकदार एंटिटी के कंटेंट को उल्लंघन करने वाला पाया जाता है और अतिरिक्त रिव्यू के लिए फ़्लैग किया जाता है, तो ऐसा कंटेंट, रिस्क प्रोफ़ाइल पर ध्यान दिए बगैर, वायरल होने की उच्च संभावना के समय प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है. यह दो कारणों से महत्वपूर्ण है. पहला, वायरल कंटेंट पूरे और सभी प्लेटफ़ॉर्म पर तेज़ी से फैलता है. दूसरा, जब किसी एंटिटी द्वारा ज़्यादा पहुँच वाला कोई कंटेंट पोस्ट किया जाता है, तो कंटेंट को अवश्य ही यूज़र्स द्वारा अलग-अलग रिकॉर्ड और फिर से शेयर किया जाएगा, भले ही मूल पोस्ट डिलीट कर दी गई हो. इसका मतलब है कि जिन अकाउंट को ERSR क्रॉस-चेक सिस्टम का फ़ायदा मिल रहा है, वे उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट कर सकते हैं और यह

जानते हैं कि उल्लंघन करने वाला होने के बावजूद यह बड़ी संख्या में लोगों तक पहुँच सकता है.

85. बोर्ड ने Meta की यह बात नोट की है कि उसके पास ERSR कंटेंट को रिव्यू के लिए प्राथमिकता देने वाला सिस्टम है, लेकिन प्लेटफ़ॉर्म पर कंटेंट तब तक बना रहता है जब तक कि सभी ज़रूरी रिव्यू पूरे नहीं हो जाते. कभी-कभी यह कंटेंट लंबे समय तक रहता है. उदाहरण के लिए, नेमार के केस में यह समझना कठिन है कि अगर प्राथमिकता देने वाला कोई सिस्टम होता, तो क्या वह किसी ऐसे अकाउंट पर पोस्ट की गई बिना सहमति के ली गई बहुत ही पर्सनल फ़ोटो को त्वरित, उच्च-स्तरीय रिव्यू के लिए कतार में आगे नहीं रखता जिसके 10 करोड़ फ़ॉलोअर्स हैं. पॉलिसी उल्लंघन की गंभीर प्रकृति और पीड़ित पर असर को देखते हुए, यह केस यह हाइलाइट करता है कि Meta को रिव्यू के लिए पेंडिंग कंटेंट और रिव्यू में लगने वाला समय कम करने के लिए अलग-अलग तरीके अपनाने की ज़रूरत है.

86. उल्लंघन करने वाले कंटेंट पर देरी से होने वाला एन्फ़ोर्समेंट, क्रॉस-चेक सिस्टम के तहत नुकसान का एक महत्वपूर्ण सोर्स है. Meta की ख़ुद की रिसर्च के अनुसार, क्रॉस-चेक के कारण उल्लंघन करने वाले कंटेंट को यूज़र द्वारा देखे जाने की संख्या "फ़ैसले को गलत पलटने और फ़ैसला न पलटे जाने वाले मामलों में एन्फ़ोर्समेंट में देरी के कारण होती है जिनके लिए सेकेंडरी रिव्यू प्रोसेस के कारण एन्फ़ोर्समेंट की गति धीमी होती है." कंपनी यह स्वीकार करती है कि कुछ विशेषाधिकार प्राप्त यूज़र्स के कंटेंट के लिए अतिरिक्त सुरक्षा देने के कारण अन्य यूज़र्स को उल्लंघन करने वाला कंटेंट दिखाई दे सकता है जैसे नफ़रत फैलाने वाली भाषा या उत्पीड़न करने वाली पोस्ट.

87. जिस कंटेंट को अपने आप ERSR दिया जाता है, वह उस कंटेंट से अलग होता है जिसे पहचाना और GSR के लिए भेजा जाता है. एक तरफ़, जैसा कि ऊपर बताया गया है, अंततः उल्लंघन करने वाला पाए गए ERSR कंटेंट का प्रतिशत अलग-अलग दिखाई देता है. जब फ़ैसला पलटने की दर कम होती है, उस दौरान सिस्टम की एक प्रमुख कमी यह है कि वह उल्लंघन करने वाले कंटेंट को तुरंत हटाना सुनिश्चित नहीं कर पाता.

88. दूसरी तरफ़, GSR के अधिकांश कंटेंट को अंततः लगातार उल्लंघन नहीं करने वाला पाया जाता है. इस सिस्टम के लिए, फ़ैसला पलटने की दर से यह पता चलता है कि बड़े पैमाने पर एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता की समस्या ज़्यादा है और यह कि सेकेंडरी रिव्यू अधिकांशतः उल्लंघन न करने वाले कंटेंट को एक्सेस योग्य रहने की परमिशन देता है. इसलिए बोर्ड ने यह नोट किया कि जिस सीमा तक GSR, ज़्यादा अभिव्यक्तियों की सुरक्षा करता है, उस सीमा तक Meta द्वारा लगाए गए क्षमता संबंधी प्रतिबंधों के कारण उसका असर सीमित होता है.

89. कुल मिलाकर, बोर्ड ने पाया कि भले ही Meta क्रॉस-चेक को एक ऐसा प्रोग्राम बताता है कि जो कमज़ोर और महत्वपूर्ण अभिव्यक्तियों की सुरक्षा करता है, लेकिन ऐसा लगता है कि इसे सीधे बिज़नेस से जुड़ी चिंताओं का समाधान करने के लिए बनाया और कैलीब्रेट किया गया है. बोर्ड यह समझता है कि Meta एक बिज़नेस है और उसे ऐसी पॉलिसी बनाने में सक्षम होना चाहिए जो बिज़नेस से जुड़ी चिंताओं का समाधान करे, लेकिन अगर ये पॉलिसी, मानवाधिकार से संबंधित जोखिमों को कम करने का उद्देश्य पूरा नहीं करती, तो उन्हें इस तरह के उपायों के रूप में प्रस्तुत नहीं किया जाना चाहिए. इसके अलावा, अगर Meta के बिज़नेस डिज़ाइन संबंधी चुनाव मानवाधिकारों पर बुरा असर डालते हैं, तो उसे प्रोग्राम में सुधार करके ऐसे बुरे असरों को पहचानना चाहिए और फिर उन्हें रोकना, कम करना या समाप्त करना चाहिए.

<u>विवेकानुसार उपयोग की जाने वाली पॉलिसी और एन्फ़ोर्समेंट की असमान एक्सेस</u>

90. क्रॉस-चेक को इस तरह बनाया गया है कि कुछ कंटेंट के बारे में मॉडरेशन के फ़ैसले बारीकी से लिए जा सकें, यह तय करते हुए कि क्या एन्फ़ोर्समेंट को अस्वीकार करने के लिए कोई छूट या विशेष पॉलिसी लागू हो सकती है. Meta के अनुसार, "अगर क्रॉस-चेक किए गए कंटेंट को आगे रिव्यू के लिए एस्केलेट किया जाता है, तो फिर वह संदर्भ विशिष्ट पॉलिसी के आधार पर फ़ैसले के अधीन होगा." क्रॉस-चेक में "अर्ली रिस्पॉन्स टीम" द्वारा ह्यूमन रिव्यू किया जाता है जिसके बारे में बोर्ड मानता है कि वह एन्फ़ोर्समेंट से छूट दे सकता है - विशिष्ट कंटेंट और ख़ुद एंटिटी पर लगने वाले दंड, दोनों के संबंध में. ERSR के ज़रिए रिव्यू किए गए कंटेंट की उसे संभावित रूप से हटाए जाने से पहले इस टीम तक पहुँचने की गारंटी होती है और GSR के ज़रिए रिव्यू किए गए कंटेंट की इस टीम तक पहुँचने की बहुत संभावना होती है.

91. Meta ने बोर्ड और जनता से बार-बार कहा कि सभी यूज़र्स पर समान पॉलिसी लागू होती हैं. ऐसे कथन और लोगों को दिखाई देने वाली कंटेंट पॉलिसी भ्रामक होती हैं क्योंकि बहुत कम कंटेंट ऐसे रिव्यूअर तक पहुँचता है जिनके पास सभी तरह की पॉलिसी लागू करने का अधिकार होता है.

92. अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू का अधिकार इसलिए यूज़र को बड़ा फ़ायदा पहुँचाता है. इसका मतलब है कि जितना ज़्यादा कंटेंट वे पोस्ट करना चुनते हैं, उतने ज़्यादा कंटेंट की प्लेटफ़ॉर्म पर बने रहने की संभावना होती है. उल्लंघन न करने वाले कंटेंट के केस में, उसे गलती से हटाए जाने से बचाया जाता है. उल्लंघन करने वाले कंटेंट के केस में, उसे उस समय प्लेटफ़ॉर्म

पर बने रहने की छूट दी जाती है जब उसे सबसे ज़्यादा बार देखा जाएगा और बाद में हटाया जाता है.

93. बोर्ड यह भी मानता है कि कंटेंट की पॉलिसी का ज़्यादा विवेकानुसार उपयोग करने के अलावा, एस्केलेट होने पर रिव्यू किए गए कंटेंट को अकाउंट पर प्रतिबंध न लगने के फ़ैसले का फ़ायदा मिल सकता है. सामान्य प्रक्रिया के तहत अकाउंट पर ऐसे प्रतिबंध लगाए जाते हैं. सामान्य तौर पर, कंटेंट पॉलिसी उल्लंघन के लिए अकाउंट पर "स्ट्राइक" लगाई जाती है जिनका कोई ख़ास परिणाम होता है. Meta ट्रांसपेरेंसी सेंटर के अनुसार, स्ट्राइक से अकाउंट पर ऐसे प्रतिबंध लगते हैं जिससे वे लंबे समय तक कंटेंट पोस्ट नहीं कर पाते. अगर स्ट्राइक गंभीर होती है या बार-बार मिलती है, तो Meta अकाउंट को बंद कर देगा.

94. बोर्ड ने पॉलिसी और एन्फ़ोर्समेंट के विवेकानुसार उपयोग के परिणामों के बारे में पूछा. Meta ने जवाब दिया कि उसके पास "सांख्यिकीय रूप से ऐसा महत्वपूर्ण डेटा नहीं है जो क्रॉस-चेक की गई और क्रॉस-चेक न की गई एंटिटी पर लगाए गए दंड में अंतर बता पाए" और उसे "ऐसी किसी रिसर्च या विश्लेषण की जानकारी नहीं है और उसे नहीं मिले हैं" जोइन संभावित विसंगतियों का समाधान करता हो. यह देखते हुए कि क्रॉस-चेक से यूज़र्स को अकाउंट के लेवल पर प्राप्त होने वाले परिणामों से छूट मिल सकती है, बोर्ड इस बात से चिंतित है कि या तो कंपनी इस जानकारी को ट्रैक करना और उसका विश्लेषण करना नहीं चाहती या वह बोर्ड के सामने यह जानकारी प्रस्तुत करने में विफल रही है.

95. The Guardian में हुई पब्लिक रिपोर्टिंग के अनुसार, नेमार द्वारा उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट किए जाने के बाद, उसपर "ऐसे व्यक्तियों पर लागू होने वाली सामान्य Facebook प्रक्रियाओं का उपयोग नहीं किया गया जो अनधिकृत नग्न फ़ोटो पोस्ट करने वाले किसी व्यक्ति पर लागू होतीं, अर्थात यूज़र का अकाउंट डिलीट करना." यह उदाहरण व्हिसलब्लोअर के जानकारी प्रकट करने पर सामने आया और यह स्पष्ट नहीं है कि ऐसी प्रक्रियाएँ कहाँ तक फैली हुई हैं. बोर्ड ने Meta से यह कन्फ़र्म करने के लिए भी कहा कि इस केस में उसने अकाउंट के लेवल पर कौन से प्रतिबंध लगाए. कंपनी ने आखिर में बताया कि उसने सिर्फ़ कंटेंट हटाया जबकि सामान्य दंड के रूप में अकाउंट डिलीट कर दिया जाना था. बोर्ड ने नोट किया कि Meta ने बाद में अनाउंस किया कि उसने नेमार के साथ एक आर्थिक डील पर हस्ताक्षर किए हैं जिसके अनुसार वह "सिर्फ़ Facebook Gaming पर अपने गेम स्ट्रीम करेगा और अपने 16.60 करोड़ Instagram फ़ैन से वीडियो कंटेंट शेयर करेगा."

96. एस्केलेट किए गए रिव्यू के साथ-साथ पॉलिसी से छूट की असमान एक्सेस ख़ास तौर पर चिंता का विषय है क्योंकि उसमें उद्देश्य की कमी है या अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू लिस्ट

में शामिल करने की शर्त पारदर्शी नहीं है. जैसा कि ऊपर बताया गया है, यह स्पष्ट नहीं है कि Meta किस तरह यह सुनिश्चित करता है कि जिन लोगों पर एन्फ़ोर्समेंट ज़रूरत से ज़्यादा होने की संभावना है या जिन लोगों को अभिव्यक्ति की आज़ादी के अपने अधिकारों का उपयोग करने में परेशानी आ रही है, उन्हें अतिरिक्त सुरक्षा मिले. बोर्ड इस बात से चिंतित है कि जिन लोगों को अधिकांशतः खतरा होता है, पत्रकारों और मानवाधिकार रक्षकों सहित, जो खतरनाक संगठनों की रिपोर्ट कर सकते हैं या जो आपत्तिजनक दुर्व्यवहार को डॉक्यूमेंट कर सकते हैं, वे ऐसे लोग होते हैं जिन्हें ऐसी लिस्ट में पहले से जोड़े जाने की सबसे कम संभावना होती है. इसका कारण वह निवेश है जो पूरी दुनिया में ऐसे लोगों को ढूँढने में लगेगा.

97. दूसरी तरफ, Meta ने बोर्ड को बताया कि उसके पास एक ऐसी समर्पित टीम है जिसे यह सुनिश्चित करने की ज़िम्मेदारी दी गई है कि सरकारी अधिकारियों और संगठनों का प्रतिनिधित्व करने वाली सभी योग्य एंटिटी ERSR में एनरोल हो गई हैं. “बिज़नेस, मीडिया संगठन और क्रिएटर” को शामिल करने की शर्तें भी स्पष्ट लगती हैं. Meta के अनुसार, एक शर्त Meta “परिवार के सभी ऐप” पर किसी एंटिटी द्वारा खर्च की गई या कमाई गई ख़ास राशि है जो समय के साथ अलग-अलग हो सकती है.

98. बोर्ड इस बात से भी चिंतित है कि क्रॉस-चेक प्रोग्राम को चलाते समय Meta ज़्यादा आकर्षक बाज़ारों पर असंगत रूप से ध्यान देता है जबकि उसे अभिव्यक्ति की आज़ादी सहित मानवाधिकारों पर बड़े खतरे वाले संदर्भों पर ध्यान देना चाहिए. Meta के साथ बोर्ड की चर्चा के समय, अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू की तय प्रक्रिया से गुज़रने वाला 42% कंटेंट अमेरिका या कनाडा से पोस्ट हुआ था. इसी तरह, ERSR लिस्ट में उस समय मौजूद 20% एंटिटी इन दो देशों की थीं. इसके विपरीत, Meta के अनुसार, Facebook पर “मासिक एक्टिव लोगों” में से सिर्फ़ 9% लोग अमेरिका और कनाडा के थे. यह डेटा दिखाता है कि अमेरिका और कनाडा के यूज़र्स के पास अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू के ज़रिए विशेषज्ञ रिव्यू प्रक्रिया में शामिल होने की असंगत एक्सेस है. इस विशेषज्ञ रिव्यू प्रक्रिया से उन्हें Meta की सभी पॉलिसी की एक्सेस और संदर्भ के विश्लेषण की गारंटी मिलती है और इस बात की संभावना होती है कि उल्लंघन करने वाले कंटेंट के लिए अकाउंट पर गैर-मानक दंड लगाए जाएँ.

99. यह विसंगति इस तथ्य से सहसंबद्ध है कि अमेरिका और कनाडा में “प्रति व्यक्ति औसत आय” दुनिया में सबसे ज़्यादा है जो यूरोप से लगभग तीन गुना ज़्यादा और एशिया-पैसिफ़िक से लगभग 12 गुना ज़्यादा है. ये तथ्य उन वित्तीय प्रोत्साहनों को हाइलाइट करते हैं जो ERSR के कामकाज पर असर डालते हैं और समानता से जुड़ी चिंताओं को बढ़ाते हैं. क्रॉस-चेक की डिज़ाइन के कारण, आकर्षक बाज़ारों के ऐसे यूज़र्स जिनसे Meta को जनसंपर्क

संबंधी जटिलताओं का ज़्यादा खतरा है, उनके कंटेंट और अभिव्यक्ति को अन्य जगहों के मुकाबले ज़्यादा सुरक्षा मिलती है.

100. इसके अलावा, GSR के लिए क्रॉस-चेक रैंकर "विषय की संवेदनशीलता" जैसे कारणों के अनुसार कंटेंट को प्राथमिकता देता है जिसके लिए कंटेंट की भाषा के ऑटोमेटेड आकलन की ज़रूरत होती है. बोर्ड इस बात से चिंतित है कि Meta अपनी ऑटोमेटेड प्रोसेस को कम बोली जाने वाली भाषाओं और कम आकर्षक बाज़ारों के लिए ट्रेनिंग देने को प्राथमिकता नहीं देता. इन भाषाओं में मॉडरेशन सीमित होने के कारण, ऐसे कंटेंट में विषयों की पहचान करने की एल्गोरिदम की क्षमता सीमित होती है. इससे पता चलता है कि GSR क्रॉस-चेक योग्यता के लिए आकलन करते समय इन बाज़ारों, वैश्विक दक्षिण सहित, के यूज़र्स को नुकसान हो सकता है. इसी तरह, Meta ने बताया कि "भाषाओं के एक ग्रुप का रिव्यू, हमारे अनुवाद और गालियों को हाइलाइट करने वाले टूल का उपयोग करके ऐसे लोगों द्वारा किया जाता है जो वह भाषा नहीं बोलते." इससे बोर्ड की इस चिंता को बल मिलता है कि क्रॉस-चेक से सभी यूज़र्स को बराबर फ़ायदा नहीं मिलता, GSR के ज़रिए भी.

<u>प्रोग्राम में क्षमता से ज़्यादा एनरोलमेंट</u>

101. ERSR और GSR की योग्यता के कारण रिव्यू का काम उस ह्यूमन रिव्यू क्षमता से लगातार बाहर होता जाता है जो Meta क्रॉस-चेक प्रोग्राम में लगाता है. इन सिस्टम द्वारा विस्तृत रिव्यू के लिए तय कंटेंट की मात्रा और इस काम के लिए लगाए गए अपर्याप्त मानव संसाधन के बीच का अंतर, सिस्टम की बड़ी कमी दर्शाता है.

102. Meta ने बोर्ड से कहा कि "उसका इरादा कभी भी यह नहीं रहा है कि वह केसों के निरंतर बैकलॉग के साथ काम करे, लेकिन कामकाज की क्षमता से जुड़ी सीमाओं और कंटेंट की बढ़ती हुई मात्रा के कारण अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू में बैकलॉग इकट्ठा हो गया. उस बैकलॉग में ऐसा कंटेंट है जिसे हमने कम गंभीरता की संभावना वाला पाया है." Meta के इस कथन के बावजूद कि उसका इरादा बैकलॉग को लगातार बनाए रखना नहीं था, कंपनी इन प्रोग्रामों की कंटेंट मॉडरेशन ज़रूरतों के लिए पर्याप्त मानव संसाधन उपलब्ध कराने में विफल रही है. इसके अलावा, जैसा कि ऊपर कहा गया है, विलंबित एन्फ़ोर्समेंट वाले सभी कंटेंट की गंभीरता कम नहीं है.

103. सीमित मानव संसाधन क्षमता के अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू और जनरल सेकेंडरी रिव्यू के लिए परिणाम अलग-अलग लेकिन संबंधित हैं. ERSR के लिए, क्षमता में कमी का मतलब है कि कंटेंट उस समय प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहेगा जब उसे सबसे ज़्यादा देखे जाने की संभावना है.

चूँकि यह कंटेंट तब तक प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है जब तक कि उसका विस्तृत रिव्यू नहीं होता, इसलिए हाई-प्रोफ़ाइल ERSR यूज़र्स द्वारा पोस्ट किया गया ऐसा कंटेंट जो Meta की पॉलिसी का उल्लंघन करता है, तब प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहता है जब उसे सबसे ज़्यादा बार देखा जाता है. भले ही Meta ऐसे कंटेंट का पहले रिव्यू करने की कोशिश कर सकता है जिससे ज़्यादा नुकसान हो सकता है, लेकिन यह स्पष्ट नहीं है कि वह ऐसा लगातार करता है और यहाँ भी इससे यही पता चलता है कि सिस्टम को इस तरह डिज़ाइन किया गया है जिससे मोटे तौर पर कमर्शियल शर्तों के आधार पर चयनित एंटिटी को अपने आप सुरक्षा दी जाती है.

104. जनरल सेकेंडरी रिव्यू के लिए, क्षमता सीमित होने के दो परिणाम हो सकते हैं. पहला, अर्ली रिस्पॉन्स टीम अपना समय ERSR कंटेंट से पूरा कर सकती है, क्योंकि एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिए जाने से पहले उस कंटेंट का रिव्यू किया जाना ज़रूरी होता है. अर्ली रिस्पॉन्स टीम के पास अक्सर इसलिए GSR कंटेंट का रिव्यू करने की उपलब्धता नहीं होती और GSR कंटेंट, रिव्यू के उस महत्वपूर्ण लेवल तक नहीं पहुँचता जहाँ अतिरिक्त संदर्भ की ज़रूरत वाली पॉलिसी और विवेक का उपयोग किया जा सके. दूसरा, मार्केट टीम रिव्यू के लेवल पर क्षमता सीमित होने का मतलब है कि रिव्यू होने से पहले ज़्यादा GSR कंटेंट टाइम आउट हो जाएगा और डिफ़ॉल्ट रूप से हटा दिया जाएगा. चूँकि इसमें से अधिकांश कंटेंट लगातार उल्लंघन न करने वाला निकलता है, इसलिए इसका मतलब है कि जनरल सेकेंडरी रिव्यू कंटेंट के लिए सीमित क्षमता का एक मुख्य परिणाम यह है कि Meta ऐसे ज़्यादा कंटेंट को हटा देगा जिसके उल्लंघन न करने वाला होने की संभावना है.

105. इन कमियों के कारण प्लेटफ़ॉर्म पर अलग-अलग यूज़र्स से असमान व्यवहार होता है. ERSR में एनरोल हुए विशेषाधिकार प्राप्त यूज़र्स के पास इस बात के ज़्यादा अवसर होते हैं कि उनके कंटेंट को किसी मॉडरेटर द्वारा रिव्यू किया जाए, जो उनका कंटेंट बनाए रखने के लिए संदर्भ का उपयोग कर सकता है, उनके पास पॉलिसी से जुड़ी ज़्यादा छूट होती हैं जिन्हें उनका कंटेंट बनाए रखने के लिए उपयोग किया जा सकता है और उन्हें सिस्टम से ज़्यादा फ़ायदा मिलता है जहाँ उनके उल्लंघन करने वाले कंटेंट को भी कुछ समय तक देखे जाते रहने की गारंटी होती है. इसके विपरीत, ऐसे सामान्य यूज़र्स जिनके कंटेंट को GSR रिव्यू की एक्सेस होती है, उनके पास अपने कंटेंट को रिव्यू करवाने के अवसर बहुत सीमित होते हैं, उनपर संदर्भात्मक रिव्यू या पॉलिसी से छूट के बिना कंटेंट पॉलिसी लागू होने की ज़्यादा संभावना होती है और जब कंटेंट टाइम आउट होता है, तो इस बात की ज़्यादा संभावना होती है कि उनका उल्लंघन न करने वाला कंटेंट हटा दिया जाए. “अभिव्यक्ति,” “गरिमा,” “प्राइवेसी,” और “सुरक्षा” की वैल्यू पर इस सिस्टम के गंभीर असर होते हैं जिनका अनुसरण करने का Meta दावा करता है.

<u>प्रोग्राम का आकलन करने और सुधार करने के लिए मुख्य मीट्रिक को ट्रैक करने में विफलता</u>

106. बोर्ड ने उस मीट्रिक का मूल्यांकन किया जिसका उपयोग Meta, क्रॉस-चेक प्रोग्राम को उचित ठहराने और उसका मूल्यांकन करने के लिए करता है. Meta फ़िलहाल जिस मीट्रिक का उपयोग करता है, वह सभी मुख्य चिंताओं को कैप्चर नहीं करता और कमियों का पता चलने पर उनके कारण बदलाव नहीं किए गए. इसके अलावा, Meta इस बात की पूरी जानकारी देने के लिए कि प्रोग्राम किस तरह काम करता है और उसके अनुसार सुधार के टार्गेट बनाने के लिए मीट्रिक के पर्याप्त व्यापक सेट की निगरानी करने और उसके लिए लक्ष्य तय करने में विफल रहा है.

107. जैसी कि ऊपर चर्चा की गई है, एक मीट्रिक जिसकी Meta गणना करता है, वह है फ़ैसला पलटने की दर या उस कंटेंट का प्रतिशत जो क्रॉस-चेक के अधीन है और अंततः उल्लंघन न करने वाला पाया जाता है, भले ही ऑटोमेशन या ह्यूमन रिव्यू द्वारा शुरुआत में उसे उल्लंघन करने वाला पाया गया हो. Meta के शब्दों में, "फ़ैसला पलटने की दर, क्रॉस-चेक सिस्टम की कुशलता की दर है." उसके द्वारा बोर्ड को दी गई जानकारी के अनुसार, Meta "चाहता है कि फ़ैसला पलटने की दर ज़्यादा हो. अगर इनमें से कोई भी फ़ैसला क्रॉस-चेक के ज़रिए पलटा नहीं जाता, तो इसका मतलब होगा कि वह गलत कंटेंट को क्रॉस-चेक कर रहा था."

108. भले ही Meta ने यह कहा है कि फ़ैसला पलटने की दर ज़्यादा होनी चाहिए, Meta फिर भी अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू वाले यूज़र्स को ज़्यादा सुरक्षा देता रहता है. Meta द्वारा बोर्ड को दिए गए आँकड़ों के अनुसार, इस दर में अत्यधिक उतार-चढ़ाव होते हैं. फ़ैसला पलटने की लगातार ऊँची दर के बिना कंटेंट को यह सुरक्षा देने से पता चलता है कि Meta, अपने ख़ुद के लक्ष्यों के अनुसार, शायद गलत कंटेंट को क्रॉस-चेक कर रहा है.

109. बड़ी मात्रा में कंटेंट मॉडरेशन को एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता और कमी, दोनों द्वारा चिह्नित किया जाता है. Meta, उल्लंघन करने वाले कंटेंट के फैलाव पर यह आकलन करने के लिए अपने मुख्य सार्वजनिक मीट्रिक के रूप में फ़ोकस करता है कि नुकसानदेह कंटेंट को हटाने में उसके मॉडरेशन प्रयास कितने प्रभावशाली हैं. इसमें वह कंटेंट शामिल है जो क्रॉस-चेक सिस्टम से गुज़रता है. Meta, व्यापकता की गणना Facebook या Instagram पर कंटेंट को देखे जाने की कुल संख्या के प्रतिशत का अनुमान लगाकर करता है जो उल्लंघन करने वाले कंटेंट को प्राप्त हुए थे. अपने सामान्य सफलता मीट्रिक के रूप में व्यापकता का उपयोग करने से Meta को प्लेटफ़ॉर्म पर कम व्यापकता सुनिश्चित करने के लिए बड़े पैमाने पर कंटेंट को गलत तरीके से डिलीट करने को रोकने के उचित मैकेनिज़्म के बिना आगे भी कंटेंट को ऑटोमैटिक तरीके से हटाने और संदर्भ आधारित एन्फ़ोर्समेंट को सीमित करने के लिए प्रोत्साहन मिल सकता है.

GSR की फ़ैसला पलटने की लगातार उच्च दर, उदाहरण के लिए, इस हस्तक्षेप का समर्थन करती है.

110. बोर्ड ने नोट किया कि Meta ने बोर्ड को यह बताने वाली जानकारी नहीं दी कि वह अपने क्रॉस-चेक सिस्टम के ज़रिए किए गए फ़ैसलों की सटीकता के बारे में डेटा ट्रैक करता है. इसका मतलब है कि भले ही प्रोग्राम को कंटेंट मॉडरेशन के सही फ़ैसले सुनिश्चित करने के लिए बनाया गया हो, ऐसा लगता नहीं है कि Meta यह ट्रैक कर रहा है कि क्रॉस-चेक के ज़रिए लिए गए फ़ैसले, उन फ़ैसलों से ज़्यादा या कम सटीक हैं जिन्हें उसके सामान्य स्केल किए गए क्वालिटी कंट्रोल मैकेनिज़्म का उपयोग करके लिया गया है. सटीकता का डेटा, क्रॉस-चेक में लिए गए मॉडरेशन फ़ैसलों पर गैर-कंटेंट पॉलिसी चिंताओं के संभावित असर का मुख्य संकेत है. सिर्फ़ फ़ैसला पलटने की दर के आधार पर सफलता का मूल्यांकन करके, Meta इस बात पर विचार नहीं कर रहा है कि क्या अंतिम फ़ैसले सही थे.

111. इसके अलावा, Meta ने कहा है कि क्षेत्रीय मार्केट टीमें, विशेषज्ञ टीमें होती हैं, उनके पास एक ख़ास तरह का कौशल, ट्रेनिंग और आंतरिक टूल की एक्सेस होती है जिनसे वे क्रॉस-चेक के लेवल के मॉडरेशन के फ़ैसले ले सकती हैं. हालाँकि, जैसा कि ऊपर बताया गया है, ERSR और GSR की तय प्रोसेस में कुछ बिंदुओं पर कॉन्ट्रैक्ट रिव्यूअर्स द्वारा फ़ैसले लिए जा सकते हैं. इन रिव्यूअर्स के पास Meta के कर्मचारियों जैसी एक्सेस या ट्रेनिंग नहीं होती. अगर क्रॉस-चेक प्रोग्राम का लक्ष्य हकदार एंटिटिक्ष और महत्वपूर्ण कंटेंट के लिए पॉलिसी से जुड़े सबसे सटीक फ़ैसले करना है, तो सामान्य तौर पर क्रॉस-चेक फ़ैसलों की सटीकता का मूल्यांकन, लेकिन विशेष तौर पर सभी तरह के रिव्यूअर के लिए, यह समझने का बुनियादी नियम होना चाहिए कि क्या ऑपरेशनल डिज़ाइन अपने लक्ष्य के अनुसार काम कर रही है या नहीं.

112. इसके अलावा, महत्वपूर्ण कंटेंट को एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता से बचाने के क्रॉस-चेक के उद्देश्य के रूप में, Meta को ऐसे कंटेंट की पहचान के लिए अतिरिक्त तरीकों पर फ़ोकस करना चाहिए. Meta ने यह जाहिर किया कि वह ख़ास तरह के लोगों और समस्या वाले क्षेत्रों के लिए एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता और कमी को समझने और उसे कम करने पर सक्रिय रूप से काम कर रहा है, लेकिन उसे "अभी भी केंद्रीय रूप से यह परिभाषित करना है कि किन लोगों के लिए एन्फ़ोर्समेंट ज़्यादा/कम हो रहा है. ऐसे किसी प्रयास के पेंडिंग रहते हुए, हमारे पास तथ्य के पहले परिभाषा बनाने का कोई सही तरीका उपलब्ध नहीं है."

<u>प्रोग्राम और उसके काम करने के बारे में ट्रांसपेरेंसी और ऑडिट की कमी</u>

113. अंत में, बोर्ड इस बात से चिंतित है कि Meta की ओर से लोगों को और इसके यूज़र्स को इस प्रोग्राम के बारे में सीमित जानकारी दी गई है. इस पॉलिसी परामर्शी राय की ज़रूरत इसलिए पड़ी क्योंकि क्रॉस-चेक के तहत आने वाले एक प्रमुख यूज़र के केस पर अपने विचार-विमर्श के संबंध में Meta, बोर्ड को इस प्रोग्राम के बारे में मुख्य जानकारी नहीं दे पाया.

114. अभी Meta, यूज़र्स को इस बात की जानकारी नहीं देता कि वे ERSR के अधीन हैं, जो क्रॉस-चेक में एंटिटी पर आधारित मैकेनिज़्म है. यह यूज़र्स को तब भी नहीं बताता जब वे किसी क्रॉस-चेक की गई एंटिटी द्वारा पोस्ट किए गए कंटेंट की रिपोर्ट करते हैं. कंपनी उस जटिल सेकेंडरी रिव्यू प्रोसेस के बारे में भी सीमित ट्रांसपेरेंसी देता है जिससे क्रॉस-चेक किए गए कंटेंट को फ़ायदा मिलता है.

115. इसके अलावा, Meta ने ERSR लिस्ट के निर्माण की प्रक्रिया और उसके ऑडिट करने के फ़्रेमवर्क की जानकारी सार्वजनिक रूप से शेयर नहीं की. बोर्ड को यह जानकारी नहीं है कि जो एंटिटी लगातार उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट करते हैं, क्या उन्हें उनकी प्रोफ़ाइल के आधार पर अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू लिस्ट में रखा जाता है. Meta ने ऐसा कोई संकेत नहीं दिया कि उल्लंघन का इतिहास या आवृत्ति ऐसा कोई कारण है जिसके आधार पर अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू लिस्ट बनाई जाती हैं या उनका रखरखाव किया जाता है. ऑडिट करने के संबंध में ट्रांसपेरेंसी की इसी कमी की वजह से बोर्ड को और लोगों को क्रॉस-चेक सिस्टम के नतीजे पूरी तरह समझने में अड़चन पैदा होती है.

<u>क्रॉस-चेक के बारे में निष्कर्ष</u>

116. बोर्ड ने यह माना कि गलतियों को रोकने का सिस्टम, महत्वपूर्ण कंटेंट को गलत तरीके से हटाए जाने से बचाने के लिए उपयोगी हो सकता है. लेकिन, अगर क्रॉस-चेक इस काम को पूरा नहीं करता और गंभीर रूप से उल्लंघन करने वाले कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहने देता है, तो प्रोग्राम से मानवाधिकारों पर बुरा असर पड़ता है जिसकी Meta निगरानी नहीं कर रहा है और न ही उसे कम कर रहा है. इसलिए बोर्ड इस नतीजे पर पहुँचा कि क्रॉस-चेक को फ़िलहाल न तो इस तरह बनाया गया है और न लागू किया गया है कि वह Meta की मानवाधिकार ज़िम्मेदारियों और कंपनी की वैल्यू पर खरा उतरे.

117. अपने फ़ैसले में, बोर्ड ने ICCPR के अनुच्छेद 19 के तीन भागों वाले टेस्ट पर विचार करते हुए यह मूल्यांकन किया कि अभिव्यक्ति पर प्रतिबंध वैधानिकता, वैधानिक लक्ष्य और आवश्यकता और आनुपातिकता की शर्तें पूरी करते हैं.

118. वैधानिकता का अर्थ है कि क्या नियम स्पष्ट रूप से बताए गए हैं और क्या उन्हें एक्सेस किया जा सकता है. सिस्टम की मौजूदगी, उद्देश्य और प्रकृति इस तरह अस्पष्ट है जिसे बुनियादी अधिकारों के उपयोग पर क्रॉस-चेक के गंभीर असर को देखते हुए उचित नहीं ठहराया जा सकता. वैश्विक रूप से लागू बताई गई कंटेंट पॉलिसी को सिर्फ़ एस्केलेशन, क्रॉस-चेक द्वारा सहित, के समय अतिरिक्त संदर्भ के साथ ही उपयोग किया जा सकता है. यह भ्रामक है.

119. वैधानिक लक्ष्य का मतलब है कि क्या प्रतिबंध, अनुच्छेद 19 में बताए गए उद्देश्यों के अनुसार लगाए गए हैं, जिनमें अन्य लोगों के अधिकारों का सम्मान और राष्ट्रीय सुरक्षा, सार्वजनिक व्यवस्था और सार्वजनिक स्वास्थ्य शामिल हैं. जिन मीट्रिक से कंपनी अपने एन्फ़ोर्समेंट सिस्टम की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करती है, उससे पता चलता है कि एन्फ़ोर्समेंट करते समय बिज़नेस से जुड़े कारणों का बहुत ध्यान रखा जाता है.

120. आवश्यकता और आनुपातिकता का मतलब है कि क्या अभिव्यक्ति पर प्रतिबंध, वैधानिक लक्ष्य पूरा करने का सबसे कम रुकावट डालने वाला रास्ता है. यहाँ, बोर्ड ने क्रॉस-चेक के फ़ायदों की अनुचित एक्सेस से जुड़ी चिंता दोहराई. Meta के पास यह तय करने की स्पष्ट प्रोसेस है कि उसके कुछ यूज़र्स हकदार एंटिटी होते हैं, जैसे सरकार की ओर से काम करने वाले लोग और बिज़नेस पार्टनर. ऐसे यूज़र्स के लिए स्पष्ट शर्तों के बिना जिनके द्वारा महत्वपूर्ण मानवाधिकार वैल्यू वाला कंटेंट पोस्ट किए जाने की संभावना होती है, प्रोग्राम से अन्य लोगों को कम स्पष्ट फ़ायदा होगा, जिनमें ऐसे ग्रुप शामिल हैं जो उपेक्षित हैं और जिनके साथ भेदभाव किया जाता है. Meta ऐसी जानकारी कलेक्ट भी नहीं करता और उसकी निगरानी भी नहीं करता कि क्या इस प्रोग्राम से वास्तविकता में ज़्यादा सटीक परिणाम प्राप्त हो रहे हैं या नहीं. अंत में, क्रॉस-चेक के ज़रिए, Meta ऐसे कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर छोड़ने की गलती करता है जिसे उल्लंघन करने वाला पाया जाता है. पॉलिसी के मामले में, Meta बड़े पैमाने पर कुछ कंटेंट के लिए उचित जवाब को दरकिनार कर रहा है जिसका कारण सिर्फ़ आर्थिक या जनसंपर्क से जुड़ी चिंताएँ हैं.

121. Meta की मानवाधिकार ज़िम्मेदारियों और कंपनी की वैल्यू का अनुपालन करने के लिए, एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता को रोकने वाला एक सिस्टम बनाया जाना चाहिए जो मौजूदा सिस्टम से काफी अलग हो.

VI. एन्फ़ोर्समेंट से जुड़े सुझाव

122. Meta द्वारा पूछे गए सवालों के जवाब में, यहाँ बोर्ड ने गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम और गलतियों को रोकने के डायनेमिक रूप से निर्धारित कंटेंट आधारित

सिस्टम के बारे में सुझाव दिए. यह Meta की ज़िम्मेदारी है कि वह कंटेंट मॉडरेशन से जुड़ी अपनी चुनौतियों का समाधान इस तरह करे जिससे सभी यूज़र्स को फ़ायदा मिले, न कि सिर्फ़ कुछ चुनिंदा यूज़र्स को. हालाँकि, इस पॉलिसी परामर्शी राय पर फ़ोकस को देखते हुए, बोर्ड ने यहाँ गलतियों को रोकने के सीमित दायरे वाले सिस्टम पर फ़ोकस किया है.

<u>गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम के संचालन के सुझाव</u>

123. एंटिटी की योग्यता पर आधारित कोई भी सिस्टम, जैसे अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू, को सावधानीपूर्वक बनाया जाना चाहिए, जो ओवरसाइट के अधीन हो, और उसकी लगातार निगरानी की जानी चाहिए. इसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वह अपने बताए गए उद्देश्यों को पूरा करे और ऐसे बाहरी कारकों और अनचाहे परिणामों का मूल्यांकन करे जो इसके कारण हो सकते हैं. ऐसे सिस्टम को उन यूज़र्स की सुरक्षा करनी चाहिए जिनकी ओर से ऐसी अभिव्यक्ति पोस्ट किए जाने की संभावना है जो मानवाधिकार के नज़रिए से ख़ास तौर पर महत्वपूर्ण है.

124. यह महत्वपूर्ण है कि Meta अपने उद्देश्यों के बारे में स्पष्ट रहे और अपने सिस्टमों में इस तरह बदलाव करे कि वे उन उद्देश्यों को ज़्यादा से ज़्यादा पूरे करें. इसे ऐसे अभिव्यक्तियों की सुरक्षा करने से भी बचना चाहिए जो उसकी कंटेंट पॉलिसी या मानवाधिकार प्रतिबद्धताओं का उल्लंघन करती हैं. इसके अलावा, यह देखते हुए कि कुछ यूज़र्स को अभिव्यक्ति की अतिरिक्त सुरक्षा और रास्तों का फ़ायदा मिल सकता है, कंपनी को लोगों को इन प्रोसेस के बारे में सुदृढ़ जानकारी देनी चाहिए ताकि वे प्लेटफ़ॉर्म पर दिखाई देने वाली जानकारी और विचारों का पर्याप्त मूल्यांकन कर पाएँ.

वे यूज़र्स जिन्हें गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम में शामिल किया जाना चाहिए

125. Meta ने कहा कि उसके गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम में शामिल करने की कैटेगरी में “नागरिक और सरकार,” “दुनिया की महत्वपूर्ण घटनाएँ,” “मीडिया,” “ऐतिहासिक रूप से एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता” और “उपेक्षित कम्युनिटी,” “बिज़नेस,” “क्रिएटर,” “रिव्यू के लिए एस्केलेट की गई एंटिटी” और “कानूनी और विनियामक” शामिल हैं.

126. इन व्यापक कैटेगरी के लिए अतिरिक्त सॉर्टिंग और विशिष्टीकरण की ज़रूरत होती है. Meta की मानवाधिकार प्रतिबद्धताओं और व्यक्त वैल्यू को देखते हुए, अगर कंपनी फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने का एंटिटी पर आधारित सिस्टम चलाना चुनती है, तो यूज़र्स की कुछ ऐसी ख़ास कैटेगरी हैं जिन्हें ऐसी सुरक्षा *दी जानी चाहिए, जिन्हें* ऐसी सुरक्षा *दी जा सकती*

है और जिन्हें उनके द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले मानवाधिकार से जुड़े खतरों को देखते हुए ऐसी सुरक्षा *नहीं दी जानी चाहिए.*

127. पहला, जिन एंटिटी को *शामिल किया जाना चाहिए, वे ऐसी ए*ंटिटी होती हैं जिनकी ओर से ऐसी अभिव्यक्तियाँ आने की संभावना होती है जो मानवाधिकार के नज़रिए से महत्वपूर्ण होती हैं. इन अभिव्यक्तियों में सार्वजनिक महत्व के मामले शामिल हैं. इससे न सिर्फ़ उन यूज़र्स को फ़ायदा होता है, बल्कि उन लोगों को भी होता है जो उनके द्वारा शेयर की गई जानकारी को एक्सेस करना चाहते हैं.

128. इन यूज़र्स में वे लोग शामिल होने चाहिए, उदाहरण के लिए, जिनके कंटेंट को एन्फ़ोर्समेंट के ज़रूरत से ज़्यादा उपयोग का उच्च जोखिम होता है, पत्रकार और मीडिया संगठन, सार्वजनिक अधिकारी और सरकारी पदों के उम्मीदवार और अन्य नागरिक कार्यकर्ता जिनमें मानवाधिकार रक्षक और उपेक्षित कम्युनिटी की हिमायत करने वाले लोग शामिल हैं. इस संबंध में, लिस्ट पर आधारित सिस्टम को बोर्ड, महत्वपूर्ण अभिव्यक्ति को अतिरिक्त सुरक्षा देने के लिए प्रॉक्सी के रूप में देखता है, न कि सिर्फ़ वक्ता की पहचान के आधार पर दी जाने वाली सुरक्षा के रूप में. बोर्ड यह मानता है कि Meta ऐसी एंटिटी की अलग-अलग लिस्ट बनाकर रखता है जिन्हें वह ज़्यादा सुरक्षा दे सकता है. इनमें पत्रकारों की उसकी रजिस्ट्री और नागरिक समाज के "भरोसेमंद पार्टनर" का उसका रोस्टर शामिल है. ये मौजूदा, जाँची गई एंटिटी मिलकर एक सोर्स का निर्माण कर सकती हैं जिनसे कंपनी एक ऐसा निष्पक्ष, वैश्विक, मानवाधिकार स्टैंडर्ड आधारित सिस्टम बना सकती है जो उन सभी लोगों के लिए एक्सेस योग्य हो जिनकी अभिव्यक्ति शामिल होने की शर्तें पूरी करती हैं.

129. दूसरा, जिन एंटिटी को *शामिल किया जा सकता है, उनका च*यन कंपनी की प्राथमिकता के आधार पर किया जा सकता है और उनमें ऐसे यूज़र्स शामिल हो सकते हैं जो कमर्शियल रूप से महत्वपूर्ण हैं और जो बिज़नेस पार्टनर हैं. इनमें ऐसे विज्ञापनदाता और बिज़नेस शामिल हो सकते हैं जिनके पेज या ग्रुप हैं और जिनपर ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट होने का जोखिम है. ऐसे यूज़र्स भी शामिल हो सकते हैं जो कंपनी के लिए प्रतिष्ठा से जुड़ा विशेष जोखिम प्रस्तुत करते हैं या ऐसे अन्य यूज़र्स शामिल हो सकते हैं जिनके Meta के साथ कमर्शियल रिलेशनशिप हैं.

130. तीसरा, ऐसी एंटिटी जिन्हें गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित ऐसे सिस्टम में *शामिल नहीं किया जाना चाहिए* जो सभी एन्फ़ोर्समेंट में देरी करता है. इनमें ऐसी एंटिटी और यूज़र्स शामिल हैं जो बार-बार ऐसा कंटेंट बनाते या शेयर करते हैं जो Meta की पॉलिसी या सेवा की शर्तों का उल्लंघन करता है. Meta के अकाउंट के लेवल के मौजूदा सिस्टम, जो स्ट्राइक और

दंड पर आधारित है, का फ़ायदा इस नियम के क्रियान्वयन के लिए लिया जा सकता है. अगर कमर्शियल महत्व की वजह से शामिल किए गए यूज़र्स बार-बार उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट करते हैं, तो उन्हें उस सिस्टम का फ़ायदा नहीं मिलते रहना चाहिए जो एन्फ़ोर्समेंट में देरी करता है. यह Meta की ज़िम्मेदारी है कि वह ऐसे यूज़र्स की पहचान करे और उन्हें सिस्टम से हटाए जो अपने उल्लंघन करने वाले कंटेंट को ज़्यादा समय तक लोगों की नज़रों में रखते हैं. फ़ॉलोअर्स की संख्या भले ही यूज़र की अभिव्यक्ति में लोगों की दिलचस्पी के स्तर का वैधानिक प्रतिनिधित्व हो सकता है, लेकिन यूज़र का सेलिब्रिटी होना या उसके फ़ॉलोअर की संख्या, गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम के लिए एकमात्र शर्त नहीं हो सकती.

131. Meta द्वारा सभी एंटिटी को एक ही सिस्टम में शामिल करना, उसे सीधे रिव्यू के सीमित रिसोर्स से प्रतिस्पर्धा में खड़ा कर देता है. Meta को गलतियों को रोकने के ऐसे सिस्टम में पर्याप्त रिसोर्स लगाने को प्राथमिकता देनी चाहिए जो मानवाधिकारों को होने वाले नुकसान कम करते हैं. इस संदर्भ में, Meta को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मानवाधिकार या जनहित से संबंधित कंटेंट का रिव्यू समय से ऐसे कुशल रिव्यूअर्स द्वारा कर लिया जाए जिनके पास अतिरिक्त संदर्भ पर विचार करने की योग्यता है, इस बात पर ध्यान दिए बगैर कि क्या कंटेंट एंटिटी आधारित मार्ग या कंटेंट आधारित मार्ग से आया है.

132. बोर्ड ने Meta को सुझाव दिया कि वह उन यूज़र्स को अलग-अलग करने के लिए अलग-अलग मार्ग तय करे या प्राथमिकता देने का मैकेनिज़्म बनाए जिन्हें Meta की मानवाधिकार से जुड़ी ज़िम्मेदारियों के कारण शामिल किया गया है और जिन्हें कमर्शियल प्राथमिकताओं के आधार पर शामिल किया गया है. यह काम उनकी अलग-अलग जोखिम प्रोफ़ाइल को देखते हुए किया जाना चाहिए. उदाहरण के लिए, इस बात कि ज़्यादा संभावना है कि बिज़नेस के कंटेंट को स्पैम नियमों का उल्लंघन करने के कारण पकड़ा जाए क्योंकि वे बार-बार कमर्शियल कंटेंट पोस्ट करते हैं. ज़्यादा फ़ॉलोअर वाले यूज़र्स, जनहित के महत्वपूर्ण मामलों पर पोस्ट कर सकते हैं, लेकिन इसी तरह वे उल्लंघन करने वाला कंटेंट भी पोस्ट कर सकते हैं.

फ़ैसला करने वाले लोग योग्य और अधिकारों का सम्मान करने वाले फ़ैसले लेने में सशक्त होने चाहिए

133. हर जगह बोर्ड के सुझावों के अनुसार Meta को जोखिम प्रोफ़ाइल और मानवाधिकार संबंधी वैल्यू के अनुसार गलतियों को रोकने के सेकेंडरी रिव्यू वर्कफ़्लो को प्राथमिकता देनी चाहिए.

134. एंटिटी द्वारा पोस्ट किए गए जिस कंटेंट को Meta को मानवाधिकारों से जुड़ी चिंताओं के आधार पर *शामिल करना* चाहिए, उसका रिव्यू संदर्भ और भाषा विशेषज्ञता वाली टीमों द्वारा किया जाना चाहिए. इस रिव्यू का तय मार्ग, उसके एस्केलेशन मार्ग सहित, बिज़नेस से जुड़े

सोच-विचार से स्वतंत्र हो. Meta को यह सुनिश्चित करने के कदम उठाने चाहिए कि यह टीम सार्वजनिक पॉलिसी या सरकार से संबंध के लिए ज़िम्मेदार टीमों या प्रभावित यूज़र्स से रिलेशनशिप मैनेजमेंट के लिए ज़िम्मेदार टीमों को रिपोर्ट न करे.

135. Meta की बिज़नेस प्राथमिकताओं से स्पष्ट रूप से संबंधित समस्याओं का समाधान करने वाले तय मार्ग, उदाहरण के लिए, विज्ञापन एन्फ़ोर्समेंट, स्पैम नियम, फ़ीचर सीमाओं और व्यवहार से जुड़ी समस्याओं का समाधान कर सकते हैं. व्यवहार से जुड़ी समस्याओं का एक उदाहरण ऐसा बिज़नेस पेज है जिसे किसी सामान्य प्रोफ़ाइल के मुकाबले बहुत तेज़ी से फ़ोटो अपलोड करने के कारण गलत तरीके से दंड दिया जा रहा है. या तो कम प्राथमिकता देकर या अलग-अलग वर्कफ़्लो में बाँटकर इन रिव्यू को उन रिसोर्स को नहीं हटाना चाहिए जिन्हें मानवाधिकारों पर पड़ने वाला असर कम करने के लिए टार्गेट किया गया है.

136. बोर्ड ने नोट किया कि अर्ली रिस्पॉन्स टीम, जिसे पॉलिसी से छूट देने और संदर्भ को समझने की परमिशन दी गई है, के रिव्यूअर्स के लिए सांस्कृतिक या भाषाई विशेषज्ञता होना ज़रूरी नहीं बनाया गया है. Meta के अनुसार, वह क्षेत्रीय मार्केट टीमों द्वारा दिए गए नोट्स के आधार पर फ़ैसले करता है. Meta ख़ुद यह मानता है कि "अनुवादों पर भरोसा करना सही नहीं है." इस संदर्भ में, बोर्ड ने Meta से कहा कि वह इस लेवल के रिव्यू में सांस्कृतिक और भाषाई विशेषज्ञता सुनिश्चित करे. Meta को कम जोखिम वाले क्षेत्रों में इन टीम में सांस्कृतिक और भाषाई विशेषज्ञता वाले कमर्चारियों को शामिल करने और ऐसी प्रक्रियाएँ बनाने पर विचार करना चाहिए जहाँ फ़ैसले लेते समय ऐसी विशेषज्ञता वाले कर्मचारियों का शामिल किया जाए.

गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम के लिए लिस्ट बनाने और उसे नियंत्रित करने के लिए मार्गदर्शन

137. Meta को गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम की योग्यता के लिए स्पष्ट और सार्वजनिक शर्तें बनानी चाहिए. इन शर्तों में उन यूज़र्स के बीच अंतर किया जाना चाहिए जिनकी अभिव्यक्ति, मानवाधिकार के नज़रिए से अतिरिक्त सुरक्षा के लायक है, जनहित की जानकारी सहित, और जिन्हें बिज़नेस से जुड़े कारणों से शामिल किया गया है. उदाहरण के लिए, Meta अभी एक क्रॉस-चेक कैटेगरी को "मीडिया संगठन, बिज़नेस, कम्युनिटी और क्रिएटर" के रूप में परिभाषित करता है. इस कैटेगरी में "स्वास्थ्य संगठन, समाचार प्रकाशक, मनोरंजनकर्ता, संगीतकार, कलाकार, क्रिएटर और चैरिटेबल संस्थाएँ" शामिल हैं. इतनी व्यापक शर्त अपर्याप्त होती है. नुकसानदेह यूज़र्स को सुरक्षा देने से बचने के लिए Meta को प्लेटफ़ॉर्म पर उल्लंघन करने वाले या अवांछित व्यवहार के पैटर्न के आधार पर भी शर्तें बनानी चाहिए.

138. Meta को गलतियों को रोकने के सिस्टम में तभी एंटिटी जोड़नी चाहिए जब प्रोसेस निष्पक्ष, पूरे नियंत्रण में और पारदर्शी हो. ऐसी सभी एंटिटी जिन्हें लिस्ट में जोड़ा जाना प्रस्तावित है, उन्हें इस संभावना की जानकारी दी जानी चाहिए और उन्हें यह विकल्प दिया जाना चाहिए कि अगर वे चाहें तो इसमें शामिल होने से इंकार कर सकते हैं. जो लोग शामिल होना चुनते हैं, उनके लिए Meta के कंटेंट के नियमों को पढ़ना और उनका पालन करने की प्रतिबद्धता को दोहराना ज़रूरी होगा. भले ही बोर्ड यह समझता है कि क्रॉस-चेक को उसमें शामिल यूज़र्स को फ़ायदा देने के लिए बनाया गया है, लेकिन Meta को यूज़र की सहमति के सिद्धांतों के आधार पर ही काम करना चाहिए.

139. स्पष्ट सार्वजनिक शर्तों से उन यूज़र्स को मदद मिलनी चाहिए जो ऐसी लिस्ट में ख़ुद शामिल होने की योग्यता रखते हैं. अगर यूज़र्स, Meta द्वारा तय शर्तें पूरी करते हैं, तो Meta को ऐसी प्रोसेस बनानी चाहिए जहाँ वे ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट की गलतियों से सुरक्षा के लिए आवेदन कर सकें. सरकार की ओर से काम करने वाले लोगों के पास इन नियम और शर्तों के आधार पर जुड़ने या आवेदन करने की योग्यता होनी चाहिए लेकिन उन्हें कोई अन्य प्राथमिकता नहीं दी जानी चाहिए.

140. सार्वजनिक शर्त पूरी करने के अलावा, शामिल करने की प्रोसेस में ये होना चाहिए, चाहे प्रोसेस यूज़र्स ने शुरू की हो या Meta ने: (1) Meta की कंटेंट पॉलिसी पढ़ने और उनका पालन करने की अतिरिक्त, स्पष्ट, प्रतिबद्धता; (2) प्रोग्राम के विशेष नियमों की स्वीकृति; और (3) Meta की कंटेंट पॉलिसी में होने वाले बदलावों के बारे में यूज़र्स को पहले से सूचित करने का सिस्टम ताकि उन्हें इनकी जानकारी रहे और वे उनका पालन कर पाएँ.

141. Meta कभी-कभी अपने 'भरोसेमंद पार्टनर' प्रोग्राम और अन्य स्टेकहोल्डर एंगेजमेंट के ज़रिए उन एंटिटी के बारे में जानकारी इकट्ठी करने के लिए नागरिक समाज के साथ काम करता है जिन्हें सुरक्षा देने के बारे में विचार किया जाना चाहिए. बोर्ड यह सुझाव देता है कि लिस्ट बनाने के उद्देश्य से Meta, नागरिक समाज से अपना एंगेजमेंट मज़बूत बनाए. यूज़र्स के पास ऐसे अन्य लोगों को नामित करने की सुविधा भी होनी चाहिए जो सार्वजनिक शर्तें पूरी करते हैं, जब तक कि नामित लोगों के पास शामिल होने से इंकार करने का अधिकार हो. यह ख़ास तौर पर ऐसे देशों के लिए ज़रूरी है जहाँ कंपनी अपनी सीमित मौजूदगी के कारण शामिल किए जाने वाले लोगों को स्वतंत्र रूप से पहचान नहीं पाती.

142. लिस्ट निर्माण और ख़ास तौर पर यह एंगेजमेंट, विशेषज्ञ टीमों द्वारा किया जाना चाहिए जो उन टीमों से अलग हों जिनके आदेश से हितों का विरोध हो सकता हो, जैसे Meta की सार्वजनिक पॉलिसी टीमें. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शर्तें पूरी की जा रही हैं, स्थानीय

इनपुट के साथ विशेषज्ञ कर्मचारियों को शामिल करने की शर्तों का निष्पक्ष उपयोग सुनिश्चित करना चाहिए. सार्वजनिक पॉलिसी टीमें अक्सर सरकार की ओर से काम करने वाले लोगों से इंटरैक्ट करती हैं और उनके साथ जुड़ती हैं, जिनसे ऐसे विरोधाभासी इंसेंटिव निकलते हैं जिनसे बचा नहीं जा सकता. भले ही वे लोगों को नामित कर सकते हों, उनके पास फ़ैसला लेने का अधिकार नहीं होना चाहिए.

143. Meta ने बोर्ड से कहा कि अभी कंपनी का एक कर्मचारी भी यह तय कर सकता है कि किस एंटिटी को किस ख़ास क्रॉस-चेक लिस्ट में जोड़ा जाए और उन फ़ैसलों के रिव्यू की कोई ज़रूरत नहीं होती. आगे चलकर कंपनी को ऐसी सभी एंटिटी के रिव्यू की निष्पक्ष, शर्तों पर आधारित प्रोसेस बनानी चाहिए जिन्हें अतिरिक्त फ़ायदे मिलने वाले हैं. अलग-अलग टीमों के कम से कम दो लोगों को इस बारे में अंतिम फ़ैसला लेना चाहिए कि लिस्ट आधारित सुरक्षा में किसे शामिल किया जाए और नामित एंटिटी के साथ निजी या बिज़नेस रिलेशनशिप वाले लोगों को फ़ैसला लेने में शामिल नहीं होना चाहिए.

गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित सिस्टम के लिए लिस्ट अपडेट और ऑडिट करने के लिए मार्गदर्शन

144. गलतियों को रोकने की सुरक्षा के प्रोग्राम में शामिल होने के लिए स्पष्ट शर्तें बनाने के अलावा, Meta को ऑडिट करने और नाम हटाने के लिए स्पष्ट शर्तें और प्रोसेस बनानी चाहिए. अगर एंटिटी अब योग्यता की शर्तें पूरी नहीं करती हैं, तो उसे हटा दिया जाना चाहिए.

145. Meta ने बोर्ड से कहा कि संचालन के उसके नए प्रस्तावित ढाँचे में एंटिटी को लिस्ट में शामिल करने और हटाने के नियम; टैग समाप्त होने के नियम; समय-समय पर ऑडिट करने की प्रक्रियाएँ और ओवरसाइट संरचना शामिल हैं. हालाँकि, Meta ने यह भी कहा कि इनमें से कुछ नियमों से छूट भी दी गई थीं, जैसे "नागरिक और सरकार" एंटिटी की समयसीमा समाप्त होने की कोई डिफ़ॉल्ट तारीख नहीं है. Meta ने यह भी कहा कि वह लिस्ट की ज़्यादा सरल संरचना की ओर बढ़ते समय अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू पर मौजूद एंटिटी के सीमित सबसेट को अभी ऑडिट कर रहा है.

146. बोर्ड ने सुझाव दिया कि Meta को गलतियों को रोकने के ऐसे किसी भी सिस्टम में शामिल सभी एंटिटी का कम से कम वार्षिक रिव्यू करना चाहिए जिनका फ़ायदा ऐसी एंटिटी को मिलता है. जहाँ ज़रूरी हो, वहाँ इस अवधि को कम करने के स्पष्ट प्रोटोकॉल भी होने चाहिए. किसी भी लिस्ट आधारित सिस्टम में शुरुआत में शामिल करने के अपने सुझावों की ही तरह, बोर्ड ने कहा कि अलग-अलग रिपोर्टिंग संरचना वाले कम से कम दो लोगों को आंतरिक ऑडिट में भाग लेना चाहिए.

147. Meta को लिस्ट आधारित सुरक्षा प्रोग्राम से हटाने के लिए स्पष्ट शर्तें सुनिश्चित करनी चाहिए. एक शर्त यह होनी चाहिए कि एंटिटी ने उल्लंघन करने वाला कितना कंटेंट पोस्ट किया है. ये, उदाहरण के लिए, "तीन स्ट्राइक" वाली पॉलिसी पर आधारित हो सकती हैं, बशर्ते विचाराधीन उल्लंघन के लिए Meta ने कोई ज़्यादा कठोर दंड न तय किया हो (उदा. बिना सहमति के ली गई बहुत ही पर्सनल फ़ोटो के मामले में अकाउंट हटाना). जब एंटिटी को उनकी अंतिम स्ट्राइक मिल जाए, तो ऐसे सिस्टम को उन्हें चेतावनी देनी चाहिए और फिर उन्हें क्रॉस-चेक से हटा देना चाहिए, इस बात पर ध्यान दिए बगैर कि क्या उल्लंघन के कारण उन्हें पूरे प्लेटफ़ॉर्म से ही हटा दिया जाना चाहिए. एंटिटी के पास हटाए जाने के खिलाफ़ अपील करने और भविष्य में फिर से आवेदन करने का अधिकार होना चाहिए.

148. अंत में, बोर्ड ने इस बात पर ज़ोर दिया कि भले ही आंतरिक ऑडिट प्रक्रियाएँ सही दिशा में उठाया गया कदम है, लेकिन बाहरी ओवरसाइट के बिना आंतरिक ऑडिट का उद्देश्य पूरा नहीं होता. बोर्ड या किसी अन्य थर्ड पार्टी (उदा. रिसर्चर या नागरिक समाज) द्वारा बाहरी ऑडिट यह आकलन करने के लिए ज़रूरी है कि क्या गलतियों को रोकने का सिस्टम, मानवाधिकारों पर बुरे असर को कम करता है. बोर्ड, बाहरी ऑडिट के संबंध में प्राइवेसी और सुरक्षा की गंभीर चिंताओं को समझता है, लेकिन बोर्ड यह मानता है कि Meta इन चिंताओं का समाधान करने के लिए डेटा को अनाम और सामूहिक बनाने के जोखिम कम करने के उपाय कर सकता है.

अतिरिक्त सुरक्षा प्राप्त करने वाली कुछ एंटिटी को सार्वजनिक रूप से चिह्नित किया जाना चाहिए

149. बोर्ड ने Meta से बार-बार यह कहा है कि वह अपनी पॉलिसी और व्यवहारों के बारे में लोगों को सूचित करे. गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित किसी भी सिस्टम को सभी यूज़र्स को यह स्पष्ट करने वाला प्लेटफ़ॉर्म देना चाहिए कि Meta अपने नियमों का उपयोग किस तरह करता है. अभी, यूज़र्स को यह जानकारी नहीं है कि क्या वे ERSR में एनरोल किए गए हैं. इसके अलावा, ERSR में एनरोल किए गए यूज़र्स द्वारा पोस्ट किया गया कंटेंट देखने और उसकी रिपोर्ट करने वाले यूज़र्स को यह सूचित नहीं किया जाता कि कंटेंट विशेष रिव्यू प्रक्रियाओं के अधीन हो सकता है.

150. बोर्ड ने यह सुझाव दिया कि सिस्टम द्वारा सुरक्षित एंटिटी की कुछ कैटेगरी के अकाउंट को सार्वजनिक रूप से चिह्नित किया जाना चाहिए. इन कैटेगरी में सरकार की ओर से काम करने वाले सभी लोग और राजनैतिक उम्मीदवार, सभी बिज़नेस पार्टनर, सभी मीडिया एंटिटी और सभी अन्य सार्वजनिक हस्तियाँ शामिल हैं क्योंकि फ़ाल्स पॉज़िटिव से बचने में कंपनी को कमर्शियल फ़ायदा होता है. इससे लोग, विशेषाधिकार वाले यूज़र्स की ज़िम्मेदारी तय कर सकेंगे कि सुरक्षित एंटिटी, नियमों के पालन की अपनी प्रतिबद्धता पूरी कर रही है या नहीं

और Meta की ज़िम्मेदारी तय कर सकेंगे कि वह प्रोग्राम के सार्वजनिक रूप से बताए गए पैरामीटर का पालन कर रहा है या नहीं.

151. बोर्ड समझता है कि फ़ाल्स पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम में एनरोल किए गए यूज़र्स को सार्वजनिक रूप से पहचानने में कई जोखिम हैं. पहला, ऐसे यूज़र्स की ओर से अतिरिक्त विरोधात्मक जोखिम हो सकता है जो विशेष सुरक्षा वाले अकाउंट का कंट्रोल पाने की कोशिश कर रहे हैं क्योंकि वे यह जानते हैं कि उल्लंघन करने वाला कंटेंट लंबे समय तक प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहेगा. दूसरा, अगर लोगों को पता चलता है कि यूज़र के कंपनी से रिलेशनशिप हैं या उसे कंपनी से विशेष सुरक्षा मिल रही है, तो कुछ कैटेगरी के यूज़र्स को उत्पीड़न या अन्य हमलों का सामना करना पड़ सकता है.

152. हालाँकि, बोर्ड यह मानता है कि इन जोखिमों को कम किया जा सकता है और इससे होने वाले फ़ायदे संभावित नुकसानों से ज़्यादा महत्वपूर्ण हैं. पहला, Meta को गलतियों को रोकने वाले सिस्टम में आने वाले यूज़र्स के अकाउंट की सुरक्षा बेहतर बनाने के लिए ज़रूरी रिसोर्स जुटाने चाहिए. Meta के पास पत्रकारों और अन्य कैटेगरी के यूज़र्स को अतिरिक्त स्तर की सुरक्षा देने का अनुभव है. ऐसी प्रक्रियाओं को गलतियों को रोकने के भविष्य के एंटिटी पर आधारित सिस्टम में उपयोग के लिए स्वीकार किया जा सकता है. विरोधात्मक जोखिम वास्तविक है, लेकिन ऐसा नहीं है जिससे निपटा न जा सके. यद्यपि अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू लिस्ट अभी सार्वजनिक नहीं है, कई यूज़र्स पहले से यह मानते हैं कि हाई-प्रोफ़ाइल अकाउंट क्रॉस-चेक प्रोग्राम में शामिल हैं.

153. Meta को शामिल मानवाधिकार रक्षकों, एंटिटी की पहचान नहीं बतानी चाहिए क्योंकि उनपर ऐतिहासिक रूप से एन्फ़ोर्समेंट का ज़रूरत से ज़्यादा उपयोग किया जाता रहा है और उन लोगों की पहचान भी नहीं बतानी चाहिए जिन्हें नुकसान का जोखिम होने के कारण शामिल किया गया है, यद्यपि वे अपनी पहचान जाहिर करना चुन सकते हैं. विभिन्न उद्देश्यों के लिए प्रोग्राम में शामिल करने और उससे हटाने की स्पष्ट शर्तों से यह प्रोसेस आसान बनेगी.

154. अंत में, जब यूज़र्स ऐसे कंटेंट की रिपोर्ट करते हैं जिसे उस एंटिटी द्वारा पोस्ट किया गया है जिसे सार्वजनिक रूप से अतिरिक्त रिव्यू का फ़ायदा मिलना बताया गया है, तो रिपोर्ट करने वाली भाषा में यह स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए कि ख़ास प्रक्रियाएँ लागू होंगी, जिसमें रिज़ॉल्यूशन के चरण और संभावित रूप से लगने वाला लंबा समय बताया जाना चाहिए.

<u>गलतियों को रोकने के कंटेंट पर आधारित सिस्टम के संचालन के सुझाव</u>

155. भले ही एंटिटी पर आधारित सिस्टम में ऐसे यूज़र्स को शामिल किया जाना चाहिए जिनके द्वारा ऐसी अभिव्यक्तियाँ पोस्ट किए जाने की संभावना है जो मानवाधिकार के नज़रिए से अतिरिक्त सुरक्षा के लायक हैं और ऐसे यूज़र्स को जिन्हें गलती से हुए ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट का ख़ास तौर पर उच्च जोखिम हो सकता है, लेकिन कंटेंट पर आधारित सिस्टम का उद्देश्य सीधे ऐसे कंटेंट की सुरक्षा करना है, भले ही उसे पोस्ट करने वाला कोई भी हो.

ऐसा कंटेंट जिसे गलतियों को रोकने के कंटेंट पर आधारित सिस्टम के लिए चुना जाना चाहिए और जिसे प्राथमिकता दी जानी चाहिए

156. Meta के अनुसार, उसका जनरल रिस्पॉन्स सिस्टम "विषय की संवेदनशीलता (विषय कितना ट्रेंडिंग/संवेदनशील है), एन्फ़ोर्समेंट की गंभीरता (संभावित एन्फ़ोर्समेंट एक्शन की गंभीरता), फ़ाल्स पॉज़िटिव की संभावना, अनुमानित पहुँच और एंटिटी की संवेदनशीलता (ज़्यादातर मामले में तैयार की गई लिस्ट पर आधारित, जैसा कि ऊपर बताया गया है) जैसी शर्तों का उपयोग करके फ़ाल्स पॉज़िटिव जोखिम के आधार पर कंटेंट को रैंक करता है."

157. रैंकिंग एल्गोरिदम के लिए जिन कारकों को सबसे ज़्यादा महत्व दिया जाता है, वे हैं विषय की संवेदनशीलता और एंटिटी की संवेदनशीलता. जैसा कि ऊपर बताया गया है, अन्य कारकों के बीच एंटिटी की संवेदनशीलता, आंतरिक एस्केलेशन के उस स्तर से सीधे संबंधित है जो किसी गलती के कारण होगा. इस संबंध में, Meta के क्रॉस-चेक रैंकर ऐसे कंटेंट को भी प्राथमिकता देते हैं जिनसे आर्थिक या प्रतिष्ठात्मक क्षति हो सकती है. यह उद्देश्य ERSR द्वारा पहले ही पूरा किया जा रहा है. यद्यपि GSR को पुराने एक्सक्लूसिव रूप से एंटिटी पर आधारित क्रॉस-चेक सिस्टम की आलोचना के जवाब में बनाया गया हो सकता है, लेकिन इससे पता चलता है कि कंपनी ने वक्ता के आधार पर अभिव्यक्ति को प्राथमिकता देना जारी रखा है, न कि अभिव्यक्ति के महत्व के आधार पर.

158. बोर्ड इस बात से सहमत है कि फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के सिस्टम की वैश्विक योग्यता एक सकारात्मक कदम है. हालाँकि, ऐसे सिस्टम को ऐसे कंटेंट की पहचान को प्राथमिकता देना चाहिए जिसे एंटिटी पर आधारित किसी सिस्टम द्वारा भी टार्गेट नहीं किया जाता है. इसे मानवाधिकार कारणों के आधार पर ज़्यादा सुरक्षा देनी चाहिए. भले ही Meta ऐसे मामलों में ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट कर सकता है जहाँ उसके बिज़नेस के हितों को खतरा हो, जैसा कि लिस्ट पर आधारित सिस्टम में किया जाता है, लेकिन इसे मानवाधिकार से जुड़ी अपनी प्रतिबद्धताओं के बदले में ऐसा नहीं करना चाहिए.

159. फ़ाल्स पॉज़िटिव को रोकने के सिस्टम का एल्गोरिदमिक रैंकर, उदाहरण के लिए, कंटेंट को उस तरह के फ़ैसलों के आधार पर प्राथमिकता देता है जो बड़े पैमाने पर ऑटोमेशन और ह्यूमन मॉडरेटर्स के लिए मुश्किल होता है (उदा. ऐसी अभिव्यक्ति जिसपर ऐतिहासिक रूप से

ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट हुआ है या उपेक्षित कम्युनिटी की अभिव्यक्ति). इसके साथ मिलकर एल्गोरिदम, संभावित उल्लंघन की गंभीरता, फ़ाल्स पॉज़िटिव और वायरल होने की संभावना के आधार पर इस कंटेंट के रिव्यू ऑर्डर को प्राथमिकता दे सकता है.

160. बोर्ड यह सुझाव देता है कि फ़ाल्स पॉज़िटिव को रोकने के कंटेंट पर आधारित सिस्टम का असर बढ़ाने के लिए, Meta को ऐसी टीम की रिव्यू क्षमता की न्यूनमत मात्रा आरक्षित रखने पर विचार करना चाहिए जो सभी कंटेंट पॉलिसी लागू कर सकती हों (उदा. अर्ली रिस्पॉन्स टीम). इसे यह इनसाइट पाने के लिए अतिरिक्त रिव्यू किए गए कंटेंट का आगे विश्लेषण भी करना चाहिए कि Meta के सिस्टम कहाँ सबसे ज़्यादा असर वाली गलतियाँ कर रहे हैं और उसके अनुसार रिव्यू रिसोर्स को प्राथमिकता देनी चाहिए.

<u>तकनीकी सुधार</u>

161. Meta ने बताया कि “तकनीकी सुधार” किसी ख़ास एंटिटी पर किसी ख़ास पॉलिसी उल्लंघन के लिए एन्फ़ोर्समेंट को पूरी तरह प्रतिबंधित करते हैं. एंटिटी के एक बहुत ही चुनिंदा सेट को ऐसी सुरक्षा देने के बिज़नेस से जुड़े कारण हो सकते हैं, लेकिन ऐसे सिस्टम से यह बड़ा जोखिम होता है कि वह उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट करने वाली एंटिटी को कंटेंट मॉडरेशन एन्फ़ोर्समेंट से छूट दे दे. अगर ऐसा कोई सिस्टम उपयोग किया जाता है, तो उसे आंतरिक और बाहरी सुरक्षा के उच्चतम लेवल की जाँच के अधीन होना चाहिए. “तकनीकी सुधार” कुछ ख़ास एंटिटी को कुछ ख़ास एन्फ़ोर्समेंट से छूट देते हैं और उन्हें “अलॉलिस्ट” या “व्हाइटलिस्ट” के रूप में बेहतर समझा जा सकता है, हालाँकि उनका दायरा सीमित हो सकता है.

162. लिस्ट आधारित प्रोग्रामों से जुड़े सभी सुझाव, जैसे स्पष्ट और ठोस शर्तें, कोई छूट देने के लिए क्रॉस-टीम रिव्यू प्रोसेस और छूट बनाए रखने की ऑडिट प्रोसेस यहाँ लागू होती हैं. इसके अलावा, ऐसे कंटेंट के लिए छूट नहीं दी जानी चाहिए जिसे Meta उच्च गंभीरता वाला उल्लंघन मानता है. Meta को ऐसे सभी एन्फ़ोर्समेंट एक्शन का समय-समय पर ऑडिट करना चाहिए जिन्हें ऐसी छूटों द्वारा रोका जाता है. अगर, जैसा कि Meta कहता है, ऐसे एक्शन हर दिन हज़ार बार होते हैं, तो इसके पास ऐसा करने की क्षमता होनी चाहिए. यह ऑडिट, प्रोग्राम के दायरे और सटीकता की जानकारी के साथ, Meta की तिमाही ट्रांसपेरेंसी रिपोर्ट में शामिल किया जाना चाहिए.

163. अंत में, कंपनी को पहले से और समय-समय पर ऐसी अनपेक्षित या अनजाने में दी गई छूट की जानकारी लेनी चाहिए जो इस प्रोग्राम के पहले के दौर से चली आ रही हो सकती है. अपने फ़ैसलों में, बोर्ड ने बार-बार उन केसों का उल्लेख किया है जहाँ Meta अनजाने में सिस्टम को

अपडेट करने या उनका रखरखाव करने में विफल रहा है और छूट देने वाले किसी सिस्टम के संचालन में ऐसी कमियों के परिणाम गंभीर हो सकते हैं.

गलतियों को रोकने के सामान्य सिस्टम के संचालन के सुझाव

164. इस बारे में संचालन के व्यापक बदलावों के अलावा कि गलतियों को रोकने के लिस्ट पर आधारित और कंटेंट पर आधारित सिस्टम को किस तरह बनाना और ऑडिट करना चाहिए, बोर्ड यह भी सुझाव देता है कि ऐसे सिस्टम में मौजूद प्रक्रियाओं को नुकसान को कम करने पर फ़ोकस करना चाहिए और लर्निंग और डेवलपमेंट के लिए उनकी लगातार निगरानी की जानी चाहिए.

उल्लंघन करने वाले कंटेंट की पहचान के बाद नुकसान कम करना

165. जैसा कि कंपनी ख़ुद यह समझती है, फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के Meta के सिस्टम में नुकसान का एक मुख्य कारण उल्लंघन करने वाले कंटेंट के एन्फ़ोर्समेंट में उस समय होने वाली देरी है जब उसे देखे जाने की सबसे ज़्यादा संभावना होती है. जैसा कि ऊपर बताया गया है, Meta ख़ुद यह जानता है कि यूज़र्स को क्रॉस-चेक किए गए यूज़र्स का उल्लंघन करने वाला कंटेंट दिखाई देने के पीछे सबसे बड़े कारण "फ़ैसलों को गलत पलटना और फ़ैसला न पलटे गए कंटेंट के लिए एन्फ़ोर्समेंट में देरी हैं क्योंकि सेकेंडरी रिव्यू प्रोसेस के कारण एन्फ़ोर्समेंट की गति धीमी हो जाती है." बोर्ड ने Meta से कहा कि वे इन नुकसानों के कम करने के लिए कदम उठाए.

166. पहला, Meta को यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने चाहिए कि अतिरिक्त रिव्यू के फ़ैसले जल्दी से जल्दी ले लिए जाएँ. रिव्यू टीम के विस्तार के लिए निवेश और संरचना से जुड़े बदलाव किए जाने चाहिए ताकि जब भी कंटेंट को विस्तृत ह्यूमन रिव्यू के लिए फ़्लैग किया जाए तो प्रासंगिक टाइम ज़ोन में रिव्यूअर्स उपलब्ध रहें और काम करें.

167. दूसरा, बोर्ड ने Meta को सुझाव दिया कि विस्तृत रिव्यू के अंतर्गत आने वाले कंटेंट के लिए कोई एन्फ़ोर्समेंट एक्शन न लेने के अलावा वह अन्य तरीकों का उपयोग करे. इसमें कंटेंट की रैंक कम करने, उसका वायरल होना धीमा करके, उसे छिपाकर या उसे कुछ समय के लिए हटाने जैसे कम से कम रुकावट वाले साधनों का उपयोग करना शामिल हो सकता है. अलग-अलग प्रकृति के कंटेंट और एंटिटी के लिए अलग-अलग प्राथमिकता या तरीके तय करने से Meta, अलग-अलग तरह के कंटेंट के लिए अलग-अलग परिणाम लागू कर पाएगा.

168. जिस कंटेंट को Meta के पहले आकलन में उच्च गंभीरता का उल्लंघन करने वाला पाया जाए, उदाहरण के लिए Meta के फ़्रेमवर्क के अनुसार, तो उसका रिव्यू पेंडिंग रहते समय उसे हटा दिया या छिपा दिया जाए और उसे सिर्फ़ इसलिए प्लेटफ़ॉर्म में देखने के लिए उपलब्ध नहीं रखा जाए क्योंकि पोस्ट करने वाला यूज़र कोई बिज़नेस पार्टनर या सेलिब्रिटी है. एन्फ़ोर्समेंट विकल्पों के बीच का अंतर, जैसे हटाना, छिपाना और रैंक कम करना, उल्लंघन की गंभीरता पर आधारित होना चाहिए. सैद्धांतिक रूप से Meta के फ़्रेमवर्क को निकट भविष्य में होने वाले नुकसान की संभावना को देखते हुए और यह देखते हुए बनाया गया है क्या कंटेंट को ख़ास तौर पर एक एन्फ़ोर्समेंट गलती होने की संभावना के रूप में पहचाना गया है. अगर कंटेंट को इस आधार पर छिपाया जाता है, तो यूज़र्स को उस जगह पर यह बताने वाला नोटिस दिया जाना चाहिए कि इसका रिव्यू पेंडिंग है.

169. तीसरा, Meta को इन प्रोग्राम को बैकलॉग के साथ नहीं चलाना चाहिए. कंटेंट के रिव्यू के लिए ऐसी कतार बनाने, जो क्षमता से अधिक हो, का अर्थ है कि उल्लंघन करने वाला कंटेंट लंबे समय तक प्लेटफ़ॉर्म पर बना रहेगा. अगर फ़ैसला लेने में कई हफ़्ते लगते हैं और इतने समय तक एन्फ़ोर्समेंट में देरी होती है, तो ऐसी कार्यक्षमता से हकदार एंटिटी को नियमों से छूट मिल जाती है.

170. Meta ने जिस कंटेंट की पहचान ऐसे कंटेंट के तौर पर की है, जिसके लिए रिव्यू की अतिरिक्त लेयर ज़रूरी है, उसके लिए उसे रिव्यू करने की अपनी ज़रूरी क्षमता के मुताबिक रिसोर्स लगाने चाहिए. हालाँकि इसका मतलब यह नहीं है कि उसके एल्गोरिदम कम कंटेंट चुनें. अगर Meta पर्याप्त रिव्यू क्षमता नहीं जुटा पाता है, तो उसका परिणाम कंटेंट के एन्फ़ोर्समेंट में देरी नहीं होना चाहिए या कंटेंट को बड़े पैमाने पर काम करने वाले सिस्टम या रिव्यूअर्स द्वारा गलती से सीधे डिलीट नहीं कर दिया जाना चाहिए. Meta ने रिव्यू को प्राथमिकता देने और यह सुनिश्चित करने के लिए प्रोसेस बनाई हैं कि उसके लोगों के पास कंटेंट लगातार रिव्यू के लिए आता रहे. यह देखते हुए कि अभी GSR रिव्यू के अधिकांश फ़ैसले लगातार पलट दिए जाते हैं, बोर्ड मानता है कि इस रिव्यू से ज़्यादा कंटेंट को फ़ायदा होगा.

171. चौथा, Meta को एंटिटी पर आधारित सेकेंडरी रिव्यू को अपने आप प्राथमिकता नहीं देनी चाहिए और एल्गोरिदम द्वारा चयनित कंटेंट आधारित रिव्यू के बड़े भाग को अतिरिक्त रिव्यू क्षमता पर निर्भर रखना चाहिए.

अपील की उपलब्धता सुनिश्चित करना

172. Meta ने बोर्ड को बताया कि वह सभी तरह के कंटेंट के लिए अपील या रिव्यू के एक जैसे अवसर उपलब्ध नहीं कराता. क्रॉस-चेक प्रोग्राम के अधीन आने वाले कंटेंट के लिए भी अपीलों में उसी तरह की असंगति दिखाई देती है.

173. बोर्ड यह समझता है कि ऐसे कंटेंट के लिए अपील की सुविधा देना अनावश्यक होगा जो पहले ही कंपनी में विश्लेषण के उच्चतम लेवल तक पहुँच चुका है, यह देखते हुए कि अपील से वही प्रक्रिया दोहराई जाएगी. हालाँकि, बोर्ड इस बात से चिंतित है कि कुछ कंटेंट ऐसा भी होगा जो उन उच्चतम लेवल तक नहीं पहुँच पाएगा, फिर भी उसे अपील की योग्यता नहीं मिलेगी. बोर्ड मानता है कि बोर्ड द्वारा बार-बार पूछे जाने पर Meta इस बिंदु पर ज़्यादा स्पष्टता दे सकता था और उसे ऐसा करना चाहिए था.

174. इसके अलावा, बोर्ड इस भ्रम को लेकर ख़ास तौर पर चिंतित है क्योंकि वह बोर्ड तक केस पहुँचाने की अपील योग्यता से संबंधित है- यूज़र्स के लिए उनके क्रॉस-चेक किए गए कंटेंट को रीस्टोर करवाने के लिए और दूसरे यूज़र्स के ऐसे कंटेंट की रिपोर्ट करने के लिए जिसे क्रॉस-चेक से फ़ायदा हो सकता है. वास्तव में, Meta के अनुसार, "मई और जून 2022 महीनों में क्रॉस-चेक सिस्टम के औसतन 35% कंटेंट को ओवरसाइट बोर्ड को एस्केलेट नहीं किया जा सका." अर्ली सेकेंडरी रिस्पॉन्स रिव्यू लिस्ट में शामिल यूज़र्स वे लोग होते हैं जिनकी प्लेटफ़ॉर्म पर सबसे ज़्यादा पहुँच होती है. Facebook और Instagram पर कुछ सबसे गंभीर कंटेंट मॉडरेशन केसों में यह स्थिति बोर्ड को अपना काम न करने देने की हो सकती है.

175. पहले कदम के रूप में, Meta को अपील की सामान्य योग्यता के बारे में स्पष्टता देनी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जो कंटेंट रिव्यू के उच्चतम लेवल तक नहीं पहुँच पाता है, उसे आंतरिक रूप से अपील किया जा सके. दूसरा, Meta को अपने संचालन के डॉक्यूमेंट में यह गारंटी देनी चाहिए कि वह ऐसे सभी कंटेंट के लिए बोर्ड को अपील करने का अवसर देता है जिसे बोर्ड ने रिव्यू के योग्य बनाया है, भले ही कंटेंट Meta के भीतर रिव्यू के उच्चतम लेवल तक पहुँच चुका हो.

लर्निंग और सुधार

176. अपनी मानवाधिकार ज़िम्मेदारियाँ पूरी करने के लिए, Meta को समय-समय पर अपनी उन एक्टिविटी की निगरानी करनी चाहिए जो अधिकारों पर असर डालती हैं. इन रिव्यू के परिणामों से Meta को अपनी पॉलिसी और व्यवहारों में मानवाधिकारों को होने वाले नुकसान कम से कम करने के लिए सुधार करने चाहिए. इस केस में Meta, क्रॉस-चेक प्रोग्राम के संबंध में कई तरह के मीट्रिक कलेक्ट करता है जिनसे पहले से यह जानकारी मिल रही है कि कंपनी को कहाँ सुधार करने चाहिए. बोर्ड मानता है कि Meta को लोगों को यह जानकारी देनी चाहिए

कि यह सिस्टम किस तरह काम करता है ताकि ट्रांसपेरेंसी से जुड़ी ज़िम्मेदारियाँ पूरी हों और वह ख़ुद को सुधार के लिए ज़िम्मेदार बना सके.

177. पहला, Meta पहले से अपने एंटिटी पर आधारित सिस्टम (अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू) और अपने कंटेंट पर आधारित सिस्टम (जनरल सेकेंडरी रिव्यू) के लिए फ़ैसला पलटने की दर कलेक्ट कर रहा है. Meta को फ़ैसला पलटने की दर में ट्रेंड से यह जानकारी लेनी चाहिए कि क्या कम समय में मूल एन्फ़ोर्समेंट को लागू कर दिया जाए या रिव्यू के लिए पेंडिंग कंटेंट पर कौन सा अन्य एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिया जाए. अगर पॉलिसी उल्लंघन के कुछ ख़ास सबसेट या किसी ख़ास भाषा के कंटेंट के लिए फ़ैसला पलटने की दर लगातार कम है, तो, उदाहरण के लिए, Meta को लगातार यह कैलीब्रेट करना चाहिए कि उसे कितनी जल्दी और कितनी रुकावट डालने वाला उपाय लागू करना चाहिए.

178. दूसरा, Meta ने बोर्ड से कहा कि Meta की “जोखिम आकलन” टीम द्वारा जोखिम क्षेत्र पहचाने जाने पर या कंपनी को कोई विफलता मिलने पर उसने घटना के बाद के विश्लेषण किए हैं. बोर्ड ने सुझाव दिया कि आंतरिक जोखिम आकलन के आधार पर क्रॉस-चेक पर ये और अन्य रिव्यू नियमित रूप से किए जाने चाहिए, जो इस पॉलिसी परामर्शी राय में बताए गए मुख्य बिंदुओं पर सिस्टम का दबाव-परीक्षण करते हैं.

179. तीसरा, Meta ने बताया कि अर्ली रिस्पॉन्स सेकेंडरी रिव्यू में उसके द्वारा उपयोग की जाने वाली एक कैटेगरी “ऐतिहासिक रूप से ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट वाली एंटिटी” है. इसके मतलब है कि कंपनी पहले ही उन एंटिटी की जानकारी ले चुकी है जिनके बारे में Meta यह मानता है कि उसने अपनी पॉलिसी एकरूपता और प्रभावी रूप से एन्फ़ोर्स नहीं की है. ऐसी एंटिटी को एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता की गलतियाँ रोकने के सिस्टम की एक्सेस देने के अलावा, Meta को इस डेटा का उपयोग यह जानने में करना चाहिए कि बड़े पैमाने पर उसके एन्फ़ोर्समेंट व्यवहारों को बेहतर कैसे बनाया जाए. Meta को इन एंटिटी पर एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता का मूल्यांकन करना चाहिए और उस डेटा का उपयोग करके उन एंटिटी की पहचान करनी चाहिए जिनपर ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट किया गया है. उस मीट्रिक को कम करना, कंपनी के लिए स्पष्ट और उच्च प्राथमिकता वाला लक्ष्य होना चाहिए.

180. Meta को कुछ अतिरिक्त मीट्रिक भी तैयार करने चाहिए और उनकी निगरानी करनी चाहिए ताकि वह गलतियों को रोकने की स्ट्रेटेजी को मानवाधिकार स्टैंडर्ड के अनुसार बेहतर बना पाए. उदाहरण के लिए, Meta को उल्लंघन करने वाले कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर छोड़ने का असर जानने के लिए नए मीट्रिक बनाने चाहिए. ख़ास तौर पर, कंपनी को गलतियों को रोकने के मैकेनिज़्म के कारण रिव्यू के लिए पेंडिंग ऐसे कंटेंट को देखे जाने की संख्या की गणना करनी

चाहिए जिसे अंत में हटा दिया जाता है. Meta को इस मीट्रिक की बेसलाइन तय करनी चाहिए और उसे कम करने के लक्ष्यों की रिपोर्ट देनी चाहिए.

181. Meta ने यह भी बताया कि वह एन्फ़ोर्समेंट की कमी की कुछ समस्याओं का समाधान करने के कदम भी उठाता है. इनमें "हमारी पॉलिसी के उल्लंघन की संभावना वाले कंटेंट की पहचान के लिए क्लासिफ़ायर; यूज़र रिपोर्ट जो संभावित रूप से उल्लंघन करने वाले कंटेंट की पहचान करती है; ह्यूमन रिव्यू स्वीप जहाँ हमारी टीमें संभावित रूप से उल्लंघन करने वाले कंटेंट का रिव्यू करती हैं; हाई रिस्क अर्ली रिव्यू ऑपरेशन (HERO), एक ऐसा सिस्टम जिसमें ह्यूमन रिव्यूअर उस कंटेंट का रिव्यू करते हैं जिसके वायरल होने की संभावना है; और रिपोर्ट की अपील शामिल हैं, जहाँ उल्लंघन करने वाले कंटेंट की रिपोर्ट करने वाले यूज़र्स [Meta के] फ़ैसले के खिलाफ़ अपील कर सकते हैं."

182. बोर्ड ने नोट किया कि बड़े पैमाने पर होने वाले ऑटोमेटेड एन्फ़ोर्समेंट और अपील के बाहर लगने वाले प्रयासों का दायरा सीमित है. इसके अलावा, इनमें से कुछ नवाचार, क्रॉस-चेक के रिसोर्स के साथ प्रतिस्पर्धा करते हैं. उदाहरण के लिए, HERO रिव्यू, मार्केट टीमों द्वारा किया जाता है, जिन्हें भी अपना समय क्रॉस-चेक में देना चाहिए. इसके अलावा HERO सिर्फ़ उस कंटेंट का रिव्यू करता है जिसके वायरल होने की अपेक्षा होती है. बोर्ड इस बात से सहमत है कि ज़्यादा पहुँच वाला कंटेंट ज़्यादा नुकसान कर सकता है लेकिन वह यह मानता है कि इसके लिए मॉडरेशन को व्यापक रूप से बेहतर बनाने के प्रयास किए जाने चाहिए. Meta को जल्दी पहचान और चेतावनी सिस्टम पर काम करते रहना चाहिए; और स्थानीय और भाषा विशेषज्ञता वाले लोगों को भर्ती करके अपने विश्वास और सुरक्षा, कंटेंट रिव्यू ऑपरेशन और गलतियों को रोकने के सिस्टम के लिए लिस्ट बनाने की कोशिशों में लगाने पर भी काम करते रहना चाहिए.

VII. ट्रांसपेरेंसी संबंधी सुझाव

183. बोर्ड ने इस बारे में कई सुझाव दिए कि Meta को फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम को किस तरह बनाना और संचालित करना चाहिए. Meta की मानवाधिकार ज़िम्मेदारियों का मतलब यह भी है कि उसे लोगों को इन प्रोग्रामों के बारे में पारदर्शिता देनी चाहिए. ट्रांसपेरेंसी रिपोर्ट में व्यापक डेटा होना चाहिए ताकि यूज़र्स और लोग यह समझ सकें कि प्रोग्राम किस तरह काम कर रहा है और सार्वजनिक संवाद पर उसके क्या परिणाम हो सकते हैं. बताए गए मीट्रिक के अलावा, बोर्ड के सुझावों के अनुसार Meta को यह शामिल करना चाहिए:

a. फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के सिस्टम के लिए फ़ैसले पलटने की दर, जिन्हें डिज़ाइन, पसंद और एन्फ़ोर्समेंट टीमों के अनुसार अलग-अलग किया गया हो (उदा. मार्केट, अर्ली रिस्पॉन्स, कॉन्ट्रैक्टर आदि) उदाहरण के लिए, बोर्ड ने यह सुझाव दिया है कि Meta, एंटिटी या कंटेंट की अलग-अलग कैटेगरी की उनकी अभिव्यक्ति और जोखिम प्रोफ़ाइल के आधार पर अलग-अलग स्ट्रीम बनाए. फ़ैसले पलटने की दर को किसी एंटिटी आधारित और कंटेंट आधारित सिस्टम और शामिल एंटिटी या कंटेंट की कैटेगरी के लिए रिपोर्ट किया जाना चाहिए.
b. कुल एन्फ़ोर्समेंट फ़ैसलों की तुलना में फ़ाल्स पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम के कारण लागू की गई सिर्फ़ एस्केलेशन के समय उपयोग की जाने वाली पॉलिसी की कुल संख्या और प्रतिशत.
c. फ़ाल्स पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम के अधीन आने वाले कंटेंट के लिए अंतिम फ़ैसले तक पहुँचने में लगने वाला औसत और माध्य समय, जिसे देश और भाषा के अनुसार अलग-अलग किया गया हो.
d. गलतियों को रोकने के प्रोग्राम के लिए उपयोग की जाने वाली सभी लिस्ट के संबंध में सामूहिक डेटा, जिसमें एंटिटी और क्षेत्र का प्रकार शामिल हो.
e. रिव्यू किए गए सभी कंटेंट में से गलती से कंटेंट को हटाने (फ़ाल्स पॉज़िटिव) की दर, जिसमें इन फ़ाल्स पॉज़िटिव द्वारा हुए कुल नुकसान की मात्रा शामिल है, जिसका मूल्यांकन कंटेंट को देखे जाने की कुल अपेक्षित संख्या के रूप में किया गया हो (उदा. ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट).
f. रिव्यू किए गए सभी कंटेंट में से गलती से कंटेंट को बनाए रखने (फ़ाल्स निगेटिव) की दर, जिसमें इन फ़ाल्स निगेटिव द्वारा हुए कुल नुकसान की मात्रा शामिल है, जिसका मूल्यांकन कंटेंट को देखे जाने की कुल संख्या के रूप में किया गया हो (उदा. ज़रूरत से कम एन्फ़ोर्समेंट).

184. बोर्ड ने पहले सुझाव दिया था कि Meta, त्रुटि की दरों को सामान्य तौर पर जाहिर करे, लेकिन यह भी कहा कि उसे “साधारण एन्फ़ोर्समेंट प्रक्रियाओं की तुलना में क्रॉस-चेक के ज़रिए किए गए निर्धारण की त्रुटि की दरे रिपोर्ट करनी चाहिए.” बोर्ड यह मानता है कि प्रसार पर Meta के फ़ोकस, भले ही वह कुछ ख़ास संदर्भ में उपयोगी हो, से कंपनी को सही फ़ायदा नहीं मिल रहा है या उससे लोगों को ऐसे सही टूल नहीं मिल रहे हैं जिससे वे यह समझ सकें कि Meta का कंटेंट मॉडरेशन इकोसिस्टम किस तरह काम कर रहा है.

185. Meta ने बोर्ड से कहा कि “वह अभी शीर्ष पंक्ति के सामूहिक मीट्रिक मूल्यांकन पर काम कर रहा है जिससे उसे पूरे सिस्टम के फ़ाल्स पॉज़िटिव समझने में मदद मिलेगी और वह इस मीट्रिक को इस तरह बना रहा है जिसे उसकी ट्रांसपेरेंसी रिपोर्ट में बाहरी लोगों से भी शेयर किए जाने की आशा है. यह मीट्रिक, उसके फ़ाल्स निगेटिव मूल्यांकन का काउंटर मीट्रिक होगा जिसे

अभी प्रसार के मीट्रिक के ज़रिए रिपोर्ट किया जा रहा है." यह सही दिशा में उठाया गया कदम है और बोर्ड ने Meta से इस काम को जल्दी से जल्दी पूरा करने के लिए कहा है.

186. पिछले सेक्शन में ज़ोर दिए गए मीट्रिक के अलावा, जो सुधार को चिह्नित करने और जानकारी देने का काम करते हैं, Meta को अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर में गलतियों को रोकने के ऐसे सभी सिस्टम की बुनियादी जानकारी देनी चाहिए जिनका उपयोग वह अतिरिक्त सुरक्षा के लिए एंटिटी या यूज़र्स की पहचान के लिए करता है. बोर्ड यह समझता है कि इन्हें जानकर यूज़र्स, एन्फ़ोर्समेंट से बचकर निकलने की कोशिश कर सकते हैं और यह कि Meta अपने एन्फ़ोर्समेंट व्यवहारों के कुछ बिंदुओं का सारांश देना चुन सकता है. ट्रांसपेरेंसी का मौजूदा लेवल पर्याप्त नहीं है और उसे एन्फ़ोर्समेंट से बचकर निकलने के जोखिम का हवाला देकर उचित नहीं ठहराया जा सकता.

187. ज़्यादा सामान्य रूप से, बोर्ड ने नोट किया कि बाहरी रिसर्चर को ज़्यादा ट्रांसपेरेंसी देने से, ख़ास तौर पर डेटा की एक्सेस, गलतियों को रोकने के सिस्टम के लिए ओवरसाइट का एक ज़रूरी घटक है. इस विश्लेषण के लिए किए गए पूरे स्टेकहोल्डर एंगेजमेंट के दौरान, बोर्ड को इस चिंता की जानकारी मिली कि Meta, बाहरी पार्टियों के लिए अपने मौजूदा डेटा एक्सेस प्रोग्राम को सीमित करने के बारे में सोच रहा है. इस बात पर विचार करते हुए कि क्रॉस-चेक जैसे सिस्टम के लिए जटिल फ़ैसले लेने पड़ते हैं, स्वतंत्र रिसर्चर Meta को उसके चुनावों के असर के बारे में मूल्यवान इनसाइट दे सकते हैं. बोर्ड यह मानता है कि Meta को बाहरी रिसर्चर्स को ऐसा रास्ता देना चाहिए जिससे वे क्रॉस-चेक सिस्टम के गैर-सार्वजनिक डेटा की एक्सेस हासिल कर सकें ताकि वे जनहित जाँच के ज़रिए सिस्टम को पूरी तरह से समझ सकें और सुधार के लिए अपनी ओर से सुझाव दे सकें. यूज़र की प्राइवेसी की रक्षा के लिए अल्पीकरण उपाय किए जाने चाहिए, लेकिन Meta इस बारे में ज़्यादा जानकारी दे सकता है और उसे देनी चाहिए कि उसके प्लेटफ़ॉर्म किस तरह काम करते हैं.

VIII. क्रियान्वयन के सुझावों और उपायों का परिशिष्ट

बोर्ड ने अपनी पॉलिसी परामर्शी राय में Meta को कई सुझाव दिए. यह परिशिष्ट उन सुझावों को Meta की प्रगति की निगरानी करने के लिए क्रियान्वयन के उपायों के साथ मिलाता है. Meta को बोर्ड के प्रस्तुत की जाने वाली अपनी तिमाही रिपोर्ट में उसके क्रियान्वयन के कार्य की जानकारी देनी चाहिए. इसके अलावा, Meta को वर्ष में दो बार उन उच्च स्तर के ज़िम्मेदार अधिकारियों की मीटिंग करनी चाहिए जो बोर्ड को पॉलिसी परामर्शी राय को लागू करने के अपने कार्य की जानकारी देते हैं.

#	**सुझाव**	**क्रियान्वयन के उपाय**
गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित प्रोग्राम का संचालन		
1	Meta को अलग-अलग रास्तों या प्राथमिकता के ज़रिए, ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट रोकने के लिस्ट पर आधारित प्रोग्राम को अलग-अलग सिस्टम में बाँटना चाहिए: एक जो Meta की मानवाधिकार ज़िम्मेदारियों के अनुसार अभिव्यक्ति की सुरक्षा करे और दूसरा जो उन अभिव्यक्तियों की सुरक्षा करे जो Meta के अनुसार बिज़नेस की प्राथमिकता है लेकिन उस कैटेगरी में नहीं आती.	Meta, बोर्ड को इस बात की जानकारी देता है कि एंटिटी की इन कैटेगरी के लिए शामिल करना और संचालन कैसे अलग-अलग हैं. Meta अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर में इन सिस्टम की जानकारी सार्वजनिक करता है. *एन्फ़ोर्समेंट*
2	Meta को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मानवाधिकार या जनहित से जुड़े कंटेंट के लिए रिव्यू का तय मार्ग और फ़ैसले लेने की संरचना, उसके एस्केलेशन मार्ग सहित, बिज़नेस से जुड़े सोच-विचार से स्वतंत्र हो. Meta को यह सुनिश्चित करने के कदम उठाने चाहिए कि जो टीम इस सिस्टम का कामकाज देखती है, वह सार्वजनिक पॉलिसी या सरकार से संबंध के लिए ज़िम्मेदार टीमों या प्रभावित यूज़र्स से रिलेशनशिप मैनेजमेंट के लिए ज़िम्मेदार टीमों को रिपोर्ट न करे.	Meta ने बोर्ड को फ़ैसले लेने के तय मार्ग और मानवाधिकार या जनहित से जुड़ेे कंटेंट के मॉडरेशन में शामिल टीमों के बारे में जानकारी दी. *एन्फ़ोर्समेंट*
3	Meta को इस बारे में सुधार करने चाहिए कि Meta की मानवाधिकार ज़िम्मेदारियाँ पूरी करने के लिए बनाए गए उसके वर्कफ़्लो में विस्तृत रिव्यू के समय संदर्भ और भाषाई विशेषज्ञता को किस तरह शामिल किया जाता है, ख़ास तौर पर फ़ैसले लेने के लेवल पर.	Meta ने बोर्ड को यह जानकारी दी कि संदर्भ आधारित फ़ैसले लेते और पॉलिसी से छूट पर विचार करते समय, भाषा और संदर्भ विशेषज्ञता शामिल करने की मौजूदा प्रोसेस में उसने क्या सुधार किए हैं. *एन्फ़ोर्समेंट*

4	Meta को गलतियों को रोकने के लिस्ट पर आधारित सिस्टम की योग्यता के लिए स्पष्ट और सार्वजनिक शर्तें बनानी चाहिए. इन शर्तों में उन यूज़र्स के बीच अंतर किया जाना चाहिए जो मानवाधिकार के नज़रिए से अतिरिक्त सुरक्षा के लायक है और जिन्हें बिज़नेस से जुड़े कारणों से शामिल किया गया है.	Meta ने एक रिपोर्ट या ट्रांसपेरेंसी सेंटर अपडेट रिलीज़ करके यूज़र्स की उन अलग-अलग कैटेगरी के लिए लिस्ट पर आधारित विस्तृत रिव्यू की योग्यता की शर्तों की जानकारी दी जिन्हें प्रोग्राम एनरोल करेगा. *ट्रांसपेरेंसी*
5	अगर यूज़र्स, Meta द्वारा सार्वजनिक रूप से बताई गई शर्तें पूरी करते हैं, तो Meta को ऐसी प्रोसेस बनानी चाहिए जहाँ वे ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट की गलतियों से सुरक्षा के लिए आवेदन कर सकें. सरकार की ओर से काम करने वाले लोगों के पास इन नियम और शर्तों के आधार पर जुड़ने या आवेदन करने की योग्यता होनी चाहिए लेकिन उन्हें कोई अन्य प्राथमिकता नहीं दी जानी चाहिए.	Meta, ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट रोकने की लिस्ट पर आधारित सुरक्षा के लिए एक सार्वजनिक और आसानी से एक्सेस योग्य, पारदर्शी आवेदन सिस्टम लागू करता है जिसमें इस बात की जानकारी दी जाती है कि सिस्टम के क्या उद्देश्य हैं और कंपनी आवेदन का आकलन कैसे करती है. Meta अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर में हर वर्ष उन एंटिटी की संख्या, उनके देश और कैटेगरी सहित, शामिल करती है जो आवेदन के ज़रिए गलतियों को रोकने के सिस्टम में सफलतापूर्वक एनरोल होते हैं. *एन्फ़ोर्समेंट*
6	Meta को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि लिस्ट के आधार पर शामिल करने की प्रोसेस में कम से कम ये शामिल हो, इस बात पर ध्यान दिए बगैर कि प्रोसेस किसने शुरू की थी (ख़ुद एंटिटी या Meta): (1) Meta की कंटेंट पॉलिसी का पालन करने के लिए यूज़र की अतिरिक्त, स्पष्ट, प्रतिबद्धता; (2) प्रोग्राम के ख़ास नियमों की स्वीकृति; और (3) ऐसा सिस्टम जिसके द्वारा प्लेटफ़ॉर्म की कंटेंट पॉलिसी में होने वाले बदलावों की सूचना पहले से उन्हें दी जा सके.	Meta ने बोर्ड को लिस्ट पर आधारित सिस्टम में ऑनबोर्डिंग का पूरा यूज़र अनुभव दिया, जिसमें यह शामिल था कि यूज़र्स किस तरह कंटेंट पॉलिसी से अनुपालन की प्रतिबद्धता व्यक्त करते हैं और उन्हें पॉलिसी के बदलावों की सूचना किस तरह दी जाती है. *एन्फ़ोर्समेंट*

7	लिस्ट बनाने और उसमें नाम शामिल करने के उद्देश्य से Meta को नागरिक समाज से अपना एंगेजमेंट मज़बूत बनाना चाहिए. यूज़र्स और विश्वसनीय नागरिक समाज संगठनों के पास ऐसे अन्य लोगों को नामित करने की सुविधा होनी चाहिए जो शर्तें पूरी करते हैं. यह ख़ास तौर पर ऐसे देशों के लिए ज़रूरी है जहाँ कंपनी अपनी सीमित मौजूदगी के कारण शामिल किए जाने वाले लोगों को स्वतंत्र रूप से पहचान नहीं पाती.	Meta ने बोर्ड को इस बात की जानकारी दी कि लिस्ट पर आधारित योग्यता तय करने के लिए किस तरह कंपनी, नागरिक समाज के साथ काम करती है. Meta अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर में इस बात का डेटा देता है कि Meta द्वारा ख़ुद किए गए चयन के मुकाबले नागरिक समाज से एंगेजमेंट के परिणामस्वरूप कितनी एंटिटी जोड़ी गई हैं. इस डेटा को देश के अनुसार अलग-अलग किया जाता है. *एन्फ़ोर्समेंट*
8	Meta को लिस्ट में शामिल करने वाली एंटिटी का मूल्यांकन करने के लिए विशेषज्ञ टीमों का उपयोग करना चाहिए जो Meta की सार्वजनिक पॉलिसी टीमों सहित राजनीतिक या आर्थिक प्रभाव से स्वतंत्र हों. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शर्तें पूरी की गई हैं, स्थानीय इनपुट के साथ विशेषज्ञ कर्मचारियों को शामिल करने की शर्तों का निष्पक्ष उपयोग सुनिश्चित करना चाहिए.	Meta ने बोर्ड को आंतरिक डॉक्यूमेंट उपलब्ध कराए जिनमें इस बात की जानकारी है कि कौन सी टीमें लिस्ट बनाती हैं और वे संगठन में कहाँ मौजूद हैं. *एन्फ़ोर्समेंट*
9	Meta को यह ज़रूरी बनाना चाहिए कि फ़ाल्स पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के सिस्टम की किसी भी लिस्ट में नई एंटिटी जोड़ने की अंतिम प्रोसेस में एक से ज़्यादा कर्मचारी शामिल हों. ये लोग अलग-अलग लेकिन संबंधित टीमों में होने चाहिए.	Meta ने बोर्ड को उस प्रोसेस की जानकारी दी जिसका उपयोग करके लिस्ट में नई एंटिटी जोड़ी जाती हैं. इसमें यह जानकारी भी शामिल थी कि कितने कर्मचारियों को नए नाम को स्वीकार करना ज़रूरी है और वे किन टीमों में काम करते हैं. *एन्फ़ोर्समेंट*
10	Meta को नाम हटाने की स्पष्ट शर्तें बनानी चाहिए. एक शर्त यह होनी चाहिए कि एंटिटी ने उल्लंघन करने वाला कितना कंटेंट पोस्ट किया है. अयोग्यता को एक पारदर्शी स्ट्राइक	Meta ने बोर्ड को एंटिटी के खिलाफ़ एन्फ़ोर्समेंट एक्शन की उस सीमा की जानकारी दी जिसके बाद लिस्ट पर आधारित प्रोग्राम के तहत उनकी सुरक्षा हटा दी जाती है. इस जानकारी में यूज़र्स को उनकी योग्यता के खिलाफ़ स्ट्राइक मिलने

	सिस्टम पर आधारित होना चाहिए, जिसमें यूज़र्स को यह चेतावनी दी जाती है कि अगर वे उल्लंघन जारी रखते हैं तो उन्हें सिस्टम या Meta के प्लेटफ़ॉर्म से हटाया जा सकता है. यूज़र्स के पास एक निष्पक्ष और आसानी से एक्सेस योग्य प्रोसेस के ज़रिए ऐसी स्ट्राइक के खिलाफ़ अपील करने का अवसर होना चाहिए.	और उनके अयोग्य होने पर भेजे जाने वाले नोटिफ़िकेशन और अपील के अन्य विकल्प शामिल हैं. उसे बोर्ड को यह डेटा भी देना चाहिए कि उल्लंघन करने वाला कंटेंट पोस्ट करने के कारण हर वर्ष कितनी एंटिटी को हटाया जाता है. *एन्फ़ोर्समेंट*
11	Meta को ऑडिट करने की स्पष्ट शर्तें बनानी चाहिए. अगर एंटिटी अब योग्यता की शर्तें पूरी नहीं करती हैं, तो उसे सिस्टम से तुरंत हटा दिया जाना चाहिए. Meta को कम से कम वर्ष में एक बार, गलतियों को रोकने के सिस्टम में शामिल सभी एंटिटी का रिव्यू करना चाहिए. जहाँ ज़रूरी हो, वहाँ इस अवधि को कम करने के स्पष्ट प्रोटोकॉल भी होने चाहिए.	Meta, बोर्ड को समय-समय पर किए जाने वाले ऑडिट की टाइमलाइन के साथ ऑडिट के परिणामस्वरूप एंटिटी लिस्ट से निकाली जाने वाली एंटिटी की संख्या, उनके प्रकार और कारण से संबंधित डेटा उपलब्ध कराता है. *एन्फ़ोर्समेंट*
लिस्ट ट्रांसपेरेंसी		
12	Meta को लिस्ट पर आधारित सुरक्षा प्राप्त करने वाली सभी एंटिटी के पेजों और अकाउंट को इन कैटेगरी में चिह्नित करना चाहिए: सरकार की ओर से काम करने वाले सभी लोग और राजनैतिक उम्मीदवार, सभी बिज़नेस पार्टनर, मीडिया की ओर काम करने वाले सभी लोग और सभी अन्य सार्वजनिक हस्तियाँ जिन्हें फ़ाल्स पॉज़िटिव से बचाने में कंपनी को होने वाले कमर्शियल फ़ायदे के कारण शामिल किया गया है. अन्य कैटेगरी के यूज़र्स ख़ुद की पहचान जाहिर होने देना चुन सकते हैं.	Meta इन कैटेगरी की उन सभी एंटिटी को चिह्नित करता है जिन्हें गलतियों को रोकने के एंटिटी पर आधारित प्रोग्राम से फ़ायदा होता है और अगर इनमें कोई बदलाव होता है, तो उसे ट्रांसपेरेंसी सेंटर के ज़रिए सूचित किया जाता है. *ट्रांसपेरेंसी*
13	जब यूज़र्स ऐसे कंटेंट की रिपोर्ट करते हैं जिसे उस एंटिटी द्वारा पोस्ट किया	Meta ने बोर्ड को उन यूज़र्स को भेजे जाने वाले नोटिफ़िकेशन उपलब्ध कराए जो ऐसे कंटेंट की

	गया है जिसे सार्वजनिक रूप से अतिरिक्त रिव्यू का फ़ायदा मिलना बताया गया है, तो Meta को रिपोर्ट करने वाले यूज़र को स्पष्ट रूप से यह बताना चाहिए कि ख़ास प्रक्रियाएँ लागू होंगी, जिसमें रिज़ॉल्यूशन के चरण और संभावित रूप से लगने वाला लंबा समय बताया जाना चाहिए.	रिपोर्ट करते हैं जिसे सार्वजनिक रूप से अतिरिक्त रिव्यू का फ़ायदा पाने वाली एंटिटी द्वारा पोस्ट किया गया है. साथ ही Meta ने यह बताया कि इसे वैश्विक रूप से लागू किया गया है और ऐसा डेटा दिया जो बताता है कि ये नोटिफ़िकेशन लगातार यूज़र्स को दिखाए जा रहे हैं. *एन्फ़ोर्समेंट*
14	Meta को सभी एंटिटी को यह बताना चाहिए कि वह विस्तृत रिव्यू किए जाने वाली लिस्ट में शामिल है और उन्हें इस लिस्ट में शामिल होने से मना करने का अवसर देना चाहिए.	Meta ने बोर्ड को यह जानकारी उपलब्ध कराई: (1) यूज़र्स को भेजे जाने वाले नोटिफ़िकेशन कि उन्हें लिस्ट पर आधारित विस्तृत रिव्यू प्रोग्राम में शामिल किया गया है और शामिल होने से इंकार करने का विकल्प; और Meta (2) अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर में वार्षिक रूप से उन एंटिटी की संख्या, देश के अनुसार, सार्वजनिक रूप से रिपोर्ट करता है जिन्होंने शामिल होने से इंकार किया. *एन्फ़ोर्समेंट*
विस्तृत रिव्यू और प्राथमिकता निर्धारण		
15	गलतियों को रोकने के कंटेंट पर आधारित सिस्टम के ज़रिए फ़्लैग किए गए कंटेंट का रिव्यू करने के लिए, Meta को ऐसी टीम की रिव्यू क्षमता की न्यूनमत मात्रा आरक्षित रखने पर विचार करना चाहिए जो सभी कंटेंट पॉलिसी लागू कर सकती हों (उदा. अर्ली रिस्पॉन्स टीम).	Meta ने बोर्ड को ऐसे डॉक्यूमेंट उपलब्ध कराए जो दिखाते हैं कि वह बोर्ड के सुझाव पर विचार कर रहा है और अपने इस फ़ैसले का कारण बताया कि क्या उसे लागू करना है. Meta ने इस औचित्य को अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर पर प्रकाशित भी किया. *एन्फ़ोर्समेंट*
16	Meta को यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने चाहिए कि गलतियों को रोकने के सिस्टम के लिए अतिरिक्त रिव्यू के ऐसे फ़ैसले जल्दी से जल्दी ले लिए जाएँ जिनसे एन्फ़ोर्समेंट में देरी होती है. रिव्यू टीम के विस्तार के लिए निवेश और	Meta ने बोर्ड को वह डेटा उपलब्ध कराया जिससे पता चलता है कि विस्तृत रिव्यू की ज़रूरत वाले कंटेंट के बारे में फ़ैसले लेने में लगने वाला समय हर तिमाही में कम हो रहा है. इस डेटा को शामिल करने की कैटेगरी और देश के अनुसार अलग-अलग किया गया था.

	संरचना से जुड़े बदलाव किए जाने चाहिए ताकि जब भी कंटेंट को विस्तृत ह्यूमन रिव्यू के लिए फ़्लैग किया जाए तो प्रासंगिक टाइम ज़ोन में रिव्यूअर्स उपलब्ध रहें और काम करें.	*एन्फ़ोर्समेंट*
17	Meta को संभावित रूप से गंभीर उल्लंघन करने वाला पाए गए किसी भी कंटेंट पर एक्शन लेने में देरी नहीं करनी चाहिए और विस्तृत रिव्यू के लिए पैंडिंग कंटेंट के लिए अंतरालीय लगाने या उसे हटाने पर विचार करना चाहिए. हटाने या छिपाने और रैंक कम करने के बीच का अंतर नुकसान के आकलन के आधार पर किया जाना चाहिए और वह, उदाहरण के लिए, उस कंटेंट पॉलिसी पर आधारित हो सकता है जिसका संभावित उल्लंघन किया गया है. अगर कंटेंट को इस आधार पर छिपाया जाता है, तो यूज़र्स को उस जगह पर यह बताने वाला नोटिस दिया जाना चाहिए कि इसका रिव्यू पेंडिंग है.	जब किसी कंटेंट का विस्तृत रिव्यू किया जाता है, तो Meta अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर को एन्फ़ोर्समेंट एक्शन के अपने नए नज़रिए से अपडेट करता है और बोर्ड को इस बात की जानकारी देता है कि वह कंटेंट विशिष्ट शर्तों के आधार पर कौन सा एन्फ़ोर्समेंट परिणाम लागू करेगा. Meta, बोर्ड से इन उपायों के उपयोग और उनके असर का डेटा शेयर करता है *एन्फ़ोर्समेंट*
रिसोर्स लगाना		
18	Meta को इन प्रोग्राम को बैकलॉग के साथ नहीं चलाना चाहिए. हालाँकि, Meta को रैंकर थ्रेशहोल्ड को कृत्रिम रूप से बढ़ाकर और अपने एल्गोरिदम से कम कंटेंट का चयन करवाकर संबंधित रिव्यू क्षमता नहीं बढ़ानी चाहिए.	Meta ने बोर्ड को वह डेटा उपलब्ध कराया जो बताता है कि बैकलॉग में मौजूद कुल कंटेंट में हर तिमाही कमी आ रही है और क्रॉस-चेक रिव्यू कतारों के लिए बैकलॉग में दिनों की संख्या कम हो रही है. *एन्फ़ोर्समेंट*
19	Meta को एंटिटी पर आधारित सेकेंडरी रिव्यू को अपने आप प्राथमिकता नहीं देनी चाहिए और एल्गोरिदम द्वारा चयनित कंटेंट	Meta ने बोर्ड को ऐसे आंतरिक डॉक्यूमेंट उपलब्ध कराए जिनमें एंटिटी पर आधारित और कंटेंट पर आधारित सिस्टम के बीच रिव्यू के

	आधारित रिव्यू के बड़े भाग को अतिरिक्त रिव्यू क्षमता पर निर्भर रखना चाहिए.	समय और वॉल्यूम का वितरण दिखाया गया था. *एन्फ़ोर्समेंट*
20	Meta को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जिस भी कंटेंट पर किसी भी तरह का विस्तृत रिव्यू इसलिए किया जाता है क्योंकि मानवाधिकार के नज़रिए से वह ज़रूरी है, सार्वजनिक महत्व के कंटेंट सहित, तो उसका रिव्यू ऐसी टीमें करें जो छूट और संदर्भ का उपयोग कर सकती हों.	Meta ने बोर्ड को वह जानकारी उपलब्ध कराई जिसमें उन टीमों द्वारा रिव्यू किए गए कंटेंट का प्रतिशत दिखाया गया था जो छूट और संदर्भ का उपयोग कर सकती थीं क्योंकि उसे किसी हकदार एंटिटी द्वारा पोस्ट किया गया था या एल्गोरिदम द्वारा यह पाया गया था कि उसे विस्तृत रिव्यू से फ़ायदा होगा. इस डेटा को गलतियों को रोकने के सिस्टम (उदा., GSR और ERSR) के अनुसार अलग-अलग किया गया था. *एन्फ़ोर्समेंट*
एन्फ़ोर्समेंट पर अपने आप रोक (‘तकनीकी सुधार’)		
21	Meta को एन्फ़ोर्समेंट पर अपने आप लगाई जाने वाले रोक (‘तकनीकी सुधार’) के उपयोग के लिए स्पष्ट शर्तें बनानी चाहिए और इस तरह की रोक का उपयोग कंटेंट पॉलिसी के अत्यधिक गंभीर उल्लंघनों पर करने की परमिशन नहीं देनी चाहिए. क्रॉस-टीम जाँच करने के लिए अलग-अलग रिपोर्टिंग संरचना की कम से कम दो टीमों को तकनीकी सुधार करने में भाग लेना चाहिए.	Meta अभी वार्षिक रूप से उन एंटिटी की संख्या प्रकाशित करता है जिन्हें “तकनीकी सुधार” से फ़ायदा होता है. इसमें यह संकेत दिया जाता है कि किन कंटेंट पॉलिसी को एन्फ़ोर्समेंट से रोका गया. *एन्फ़ोर्समेंट*
22	Meta को यह सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर ऑडिट करने चाहिए कि एन्फ़ोर्समेंट को अपने आप रोकने (‘तकनीकी सुधार’) का फ़ायदा लेने वाली एंटिटी, शामिल होने की सभी शर्तें पूरी करती हैं. क्रॉस-टीम जाँच करने के लिए अलग-अलग रिपोर्टिंग संरचना की कम से कम दो	Meta, लिस्ट को समय-समय पर ऑडिट करने की अपनी प्रोसेस की जानकारी बोर्ड को देता है. *एन्फ़ोर्समेंट*

	टीमों को इन ऑडिट में भाग लेना चाहिए.	
23	Meta को अपनी ओर से समय-समय पर एक से ज़्यादा टीमों द्वारा किए जाने वाले ऐसे ऑडिट करने चाहिए जिनसे एन्फ़ोर्समेंट को रोकने वाले ऐसे अनपेक्षित या अनैच्छिक कारणों का पता चले जो सिस्टम की गलती के कारण हो सकते हैं.	अगर Meta को एन्फ़ोर्समेंट से कोई अनपेक्षित रोक दिखाई देती है, तो वह वार्षिक रूप से उनकी, उनके असर की और उनके मूल कारण को दूर करने के लिए उठाए गए कदमों की जानकारी प्रकाशित करता है. *एन्फ़ोर्समेंट*
प्रक्रिया संबंधी निष्पक्षता		
24	Meta को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे सभी कंटेंट के लिए Meta को अपील की जा सके जो आंतरिक रिव्यू के उच्चतम लेवल तक न पहुँचा हो.	Meta, कंटेंट के ऐसे फ़ैसलों की संख्या प्रकाशित करता है जो विस्तृत रिव्यू के तय मार्ग का पालन करके लिए गए थे लेकिन उनके खिलाफ़ अपील नहीं की जा सकती थी. देश के अनुसार अलग-अलग किए गए इस वार्षिक डेटा को इस तरह बाँटा जाना चाहिए जिससे यह पता चले कि कितने प्रतिशत कंटेंट, अगर हो तो, पर कोई अपील नहीं हुई क्योंकि वह वैश्विक लीडरशिप रिव्यू तक पहुँचा था. *एन्फ़ोर्समेंट*
25	Meta को अपने संचालन के डॉक्यूमेंट में यह गारंटी देनी चाहिए कि वह ऐसे सभी कंटेंट के लिए बोर्ड को अपील करने का अवसर देता है जिसे बोर्ड ने रिव्यू के योग्य बनाया है, भले ही कंटेंट Meta के भीतर रिव्यू के उच्चतम लेवल तक पहुँच चुका हो.	Meta सार्वजनिक रूप से यह कन्फ़र्म करता है कि बोर्ड के संचालन डॉक्यूमेंट में शामिल सभी कंटेंट को बोर्ड को शिकायत सबमिट करने के लिए ओवरसाइट बोर्ड अपील ID प्राप्त हो रही है और उसने यह दर्शाने वाले डॉक्यूमेंट उपलब्ध कराए कि अपील उपलब्धता की कमियाँ दूर करने के कदम उठा लिए गए हैं. जब यूज़र्स को ओवरसाइट बोर्ड अपील ID प्राप्त नहीं होती, तब उसका तुरंत समाधान करने के लिए Meta ने यूज़र्स के लिए एक्सेस करने लायक एक चैनल बनाया है. *एन्फ़ोर्समेंट*
लर्निंग और सुधार		

26	यह जानने के लिए कि Meta बड़े पैमाने पर अपना एन्फ़ोर्समेंट बेहतर कैसे बनाए, उसे उस डेटा का उपयोग करना चाहिए जिसे उसने “ऐतिहासिक रूप से एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता वाली एंटिटी” की पहचान करने के लिए इकट्ठा किया है. Meta को इन एंटिटी पर एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता का मूल्यांकन करना चाहिए और उस डेटा का उपयोग करके उन एंटिटी की पहचान करनी चाहिए जिनपर ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट किया गया है. एन्फ़ोर्समेंट के ज़रूरत से ज़्यादा उपयोग को कम करना, कंपनी के लिए स्पष्ट और उच्च प्राथमिकता वाला लक्ष्य होना चाहिए.	Meta ने सार्वजनिक रूप से वह डेटा उपलब्ध कराया है जो एन्फ़ोर्समेंट के ज़रूरत से ज़्यादा उपयोग में हर तिमाही में कमी दिखाता है और ऐसे डॉक्यूमेंट उपलब्ध कराए हैं जो दिखाते हैं कि “ऐतिहासिक रूप से एन्फ़ोर्समेंट की अधिकता वाली एंटिटी” के कंटेंट के विश्लेषण का उपयोग एन्फ़ोर्समेंट के ज़रूरत से ज़्यादा उपयोग में कमी लाने के लिए ज़्यादा सामान्य रूप से किया जा रहा है. *एन्फ़ोर्समेंट*
27	Meta को फ़ैसला पलटने की दर में ट्रेंड से यह जानकारी लेनी चाहिए कि क्या कम समय में मूल एन्फ़ोर्समेंट को लागू कर दिया जाए या रिव्यू के लिए पेंडिंग कंटेंट पर कौन सा अन्य एन्फ़ोर्समेंट एक्शन लिया जाए. अगर पॉलिसी उल्लंघन के कुछ ख़ास सबसेट या किसी ख़ास भाषा के कंटेंट के लिए फ़ैसला पलटने की दर लगातार कम है, तो, उदाहरण के लिए, Meta को लगातार यह कैलीब्रेट करना चाहिए कि उसे कितनी जल्दी और कितनी रुकावट डालने वाला उपाय लागू करना चाहिए.	Meta ने बोर्ड को वह डेटा उपलब्ध कराया है जो उस दर की जानकारी देता है जिसपर कतारबद्ध कंटेंट को बनाए रखा जाता है या हटा दिया जाता है. इस दर को देश, पॉलिसी क्षेत्र और अन्य प्रासंगिक मीट्रिक के अनुसार अलग-अलग किया गया है और उसमें वार्षिक आधार पर होने वाले बदलाव शामिल किए गए हैं. *एन्फ़ोर्समेंट*
सुधार प्रोग्राम का दायित्व		
28	Meta को अपने विस्तृत रिव्यू प्रोग्राम के विभिन्न पहलुओं का समय-समय पर रिव्यू करना चाहिए, जिसमें वह कंटेंट शामिल है जिसका समाधान करने में सबसे ज़्यादा समय लगा	Meta, क्रॉस-चेक सिस्टम के रिव्यू के परिणाम वार्षिक आधार पर प्रकाशित करता है, जिसमें इन रिव्यू के परिणामस्वरूप किए गए बदलावों का सार शामिल है.

	और जब किसी हाई-प्रोफ़ाइल यूज़र के उल्लंघन करने वाले कंटेंट को प्लेटफ़ॉर्म पर छोड़ दिया गया हो.	*ट्रांसपेरेंसी*
29	Meta को सार्वजनिक रूप से ऐसे मीट्रिक रिपोर्ट करने चाहिए जो विस्तृत रिव्यू सिस्टम के परिणामस्वरूप एन्फ़ोर्समेंट में हुई देरी के बुरे प्रभाव दिखाते हों, जैसे ऐसे कंटेंट को देखे जाने की संख्या जिसे गलतियों को रोकने के सिस्टम के कारण प्लेटफ़ॉर्म पर बनाए रखा गया था लेकिन बाद में उसे उल्लंघन करने वाला पाया गया. अपनी सार्वजनिक रिपोर्ट के भाग के रूप में, Meta को इन मीट्रिक के लिए बेसलाइन तय करनी चाहिए और उन्हें कम करने के लक्ष्य रिपोर्ट करने चाहिए.	Meta, कम्युनिटी स्टैंडर्ड एन्फ़ोर्समेंट रिपोर्ट में एक या ज़्यादा ऐसे मुख्य मीट्रिक शामिल करता है जो विस्तृत रिव्यू मैकेनिज़्म में रिव्यू पेंडिंग होने के कारण एन्फ़ोर्समेंट में हुई देरी के बुरे असर दिखाते हैं. साथ ही इन मीट्रिक को कम करने के लक्ष्य और उन लक्ष्यों को पूरे करने में हुई प्रगति भी शामिल करता है. *ट्रांसपेरेंसी*
30	Meta को नियमित रूप से ट्रांसपेरेंसी रिपोर्ट प्रकाशित करना चाहिए जो ख़ास तौर पर देरी से होने वाले एन्फ़ोर्समेंट में फ़ाल्स पॉज़िटिव को रोकने के सिस्टम पर फ़ोकस हो. रिपोर्ट में ऐसा डेटा होना चाहिए जिससे यूज़र्स और लोग यह समझ सकें कि ये प्रोग्राम किस तरह काम करते हैं और सार्वजनिक संवाद पर उनके क्या परिणाम हो सकते हैं. बोर्ड ने सुझाव दिया कि Meta को कम से कम यह शामिल करना चाहिए: a. फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के सिस्टम के लिए फ़ैसले पलटने की दर, जिन्हें अलग-अलग कारकों के अनुसार अलग-अलग किया गया हो. उदाहरण के लिए, बोर्ड ने यह सुझाव दिया है कि Meta,	Meta, वार्षिक ट्रांसपेरेंसी रिपोर्ट रिलीज़ करता है जिसमें ये मीट्रिक शामिल होते हैं. *ट्रांसपेरेंसी*

	एंटिटी या कंटेंट की अलग-अलग कैटेगरी की उनकी अभिव्यक्ति और जोखिम प्रोफ़ाइल के आधार पर अलग-अलग स्ट्रीम बनाए. फ़ैसले पलटने की दर को किसी एंटिटी आधारित और कंटेंट आधारित सिस्टम और शामिल एंटिटी या कंटेंट की कैटेगरी के लिए रिपोर्ट किया जाना चाहिए. b. कुल एन्फ़ोर्समेंट फ़ैसलों की तुलना में फ़ाल्स पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम के कारण लागू की गई सिर्फ़ एस्केलेशन के समय उपयोग की जाने वाली पॉलिसी की कुल संख्या और प्रतिशत. c. फ़ाल्स पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम के अधीन आने वाले कंटेंट के लिए अंतिम फ़ैसले तक पहुँचने में लगने वाला औसत और माध्य समय, जिसे देश और भाषा के अनुसार अलग-अलग किया गया हो. d. गलतियों को रोकने के प्रोग्राम के लिए उपयोग की जाने वाली सभी लिस्ट के संबंध में सामूहिक डेटा, जिसमें एंटिटी और क्षेत्र का प्रकार शामिल हो. e. रिव्यू किए गए सभी कंटेंट के मुकाबले गलती से कंटेंट को हटाने (फ़ाल्स पॉज़िटिव) की दर, जिसमें इन फ़ाल्स पॉज़िटिव द्वारा हुए कुल नुकसान की मात्रा शामिल है, जिसका मूल्यांकन कंटेंट को देखे जाने की कुल अपेक्षित संख्या के रूप में किया	

	गया हो (उदा. ज़रूरत से ज़्यादा एन्फ़ोर्समेंट) f. रिव्यू किए गए सभी कंटेंट में से गलती से कंटेंट को बनाए रखने (फ़ाल्स निगेटिव) की दर, जिसमें इन फ़ाल्स पॉज़िटिव द्वारा हुए कुल नुकसान की मात्रा शामिल है, जिसका मूल्यांकन कंटेंट को देखे जाने की कुल संख्या के रूप में किया गया हो (उदा. ज़रूरत से कम एन्फ़ोर्समेंट)	
31	Meta को गलतियों को रोकने के ऐसे सभी सिस्टम के काम करने के तरीके की बुनियादी जानकारी अपने ट्रांसपेरेंसी सेंटर में देनी चाहिए जिनका उपयोग वह अतिरिक्त सुरक्षा के लिए एंटिटी या यूज़र की पहचान के लिए करता है.	ट्रांसपेरेंसी सेंटर में एक सेक्शन जोड़ा गया है जो गलतियों को रोकने के उसके सभी सिस्टम की जानकारी देता है (बोर्ड यह समझता है कि इन्हें जानकर यूज़र्स, एन्फ़ोर्समेंट से बचकर निकलने की कोशिश कर सकते हैं और यह कि Meta अपने एन्फ़ोर्समेंट व्यवहारों के कुछ बिंदुओं का सारांश देना चुन सकता है). *ट्रांसपेरेंसी*
32	Meta को बाहरी रिसर्चर्स को ऐसा रास्ता देना चाहिए जिससे वे फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम के गैर-सार्वजनिक डेटा की एक्सेस हासिल कर सकें ताकि वे जनहित जाँच के ज़रिए सिस्टम को पूरी तरह से समझ सकें और सुधार के लिए अपनी ओर से सुझाव दे सकें. बोर्ड यह समझता है कि डेटा की प्राइवेसी से जुड़ी चिंताओं के लिए कठोर जाँच और डेटा एग्रीगेशन ज़रूरी होना चाहिए.	Meta ने बाहरी रिसर्चर्स के लिए उपलब्ध उस रास्ते की जानकारी दी जिससे वे फ़ाल्स-पॉज़िटिव गलतियों को रोकने के प्रोग्राम का गैर-सार्वजनिक डेटा हासिल कर सकते हैं. *ट्रांसपेरेंसी*