



Oversight Board

ЕЖЕГОДНЫЙ  
ОТЧЕТ  
НАДЗОРНОГО  
СОВЕТА ЗА 2021  
ГОД

2021



# Содержание

Предисловие	2
Предисловие сопредседателей	5
Краткий обзор	7
Применение международных норм в области прав человека к модерации контента в глобальном масштабе. Статья 19	11
Хронология ключевых событий	14

## Выбор дела

Обзор	17
Дела, представленные Совету	19
Дела, рассмотренные Комитетом по выбору дел	25

Обзор	28
Таблица: решения, опубликованные в 2021 году	31
Сведения о решении: первые решения	34
Сведения о решении: решение о блокировке аккаунта бывшего президента Трампа	38
Сведения о решении: обеспечение уважения к свободе самовыражения	44
Сведения о решении: защита пользователей от вредоносного контента	48
Международные нормы прав человека в процессе принятия решений Советом	52
Вопросы, которые Совет задавал компании Meta в рамках принятия решений	60

## Общественное обсуждение

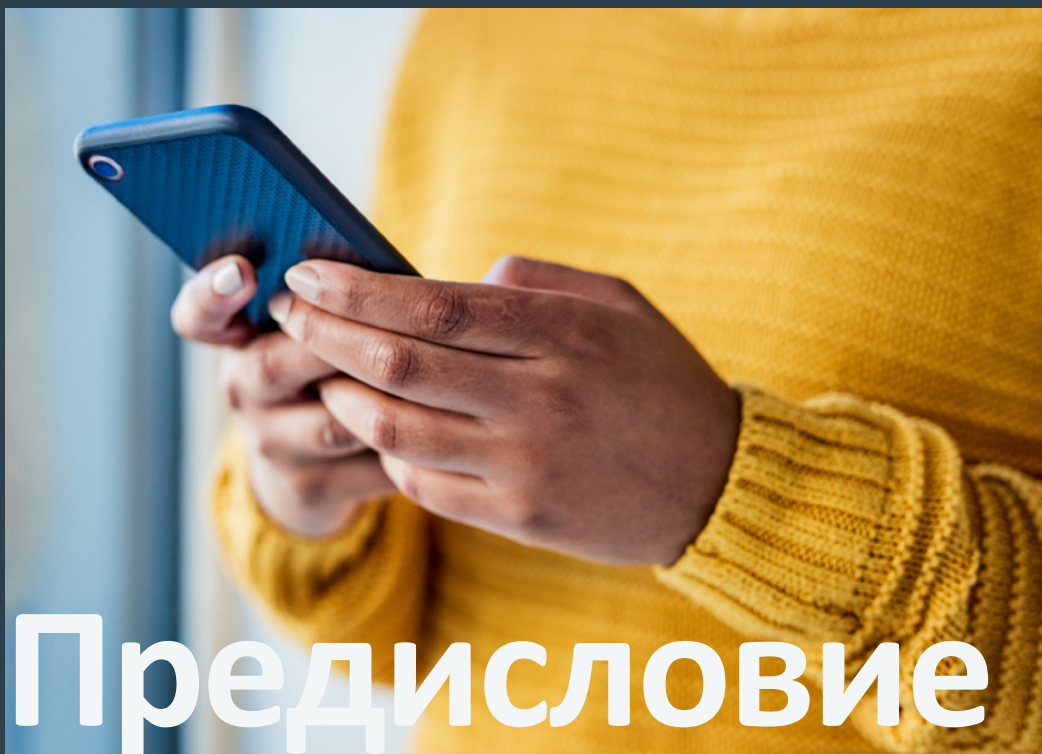
Обзор	70
Ответы компании Meta на наши рекомендации	74
От обязательств к действию: результаты для пользователей	78
Привлечение компании Meta к ответственности в отношении системы перекрестной проверки	82
Взаимодействие и охват	85

## Дальнейшие действия

2022 и последующие годы	87
-------------------------	----

## Приложение

Реакция Meta на наши рекомендации и их реализация	90
---	----



# Предисловие

Миссия Надзорного совета состоит в том, чтобы улучшить взаимодействие Meta с людьми и сообществами по всему миру за счет такого применения стандартов контента Facebook и Instagram, благодаря которому будет защищаться свобода самовыражения и признанные права человека. Для этого мы осуществляем независимую проверку модерации контента Meta и принимаем обязательные к исполнению решения по наиболее сложным вопросам. Мы предоставляем рекомендации, побуждающие Meta улучшить свои правила и действовать принципиально и прозрачно, а также справедливо относиться ко всем пользователям.

К 2018 году количество пользователей Facebook и Instagram превысило два миллиарда человек. Объединение людей принесло огромную пользу: многие пользователи сблизились с родными и друзьями, укрепились существующие сообщества, появились совершенно новые. **Однако наряду с этими преимуществами перед обществом встал ряд серьезнейших проблем. Определенный контент** представляет угрозу безопасности и свободам людей. Некоторые субъекты распространяют дезинформацию, которая угрожает демократии и обществу в целом. Враждебные высказывания и контент, поддерживающие «опасных лиц и организации», как их называют в Meta, обладают потенциалом разделять сообщества и подрывать способность социальных сетей объединять людей.

Чтобы начать разговор о том, какие шаги можно предпринять для создания системы управления модерацией контента в глобальном масштабе, в ноябре 2018 года Meta изложила видение нового способа обжалования решений по контенту в независимом органе, решения которого будут обязательными к исполнению. Создание независимой организации, юридически и финансово отдельной от самой компании, было логическим следствием все более твердого убеждения в том, что в Meta не должны самостоятельно принимать столь много важных решений, касающихся свободы слова и безопасности.

В основе Надзорного совета лежит именно эта идея защиты прав и интересов пользователей путем обеспечения прозрачности и повышения уровня ответственности, последовательности и справедливости в подходе Meta к решениям, касающимся контента.

В сентябре 2019 года был опубликован Устав, закрепляющий институциональную независимость Совета, его основополагающие принципы и цели. Согласно Уставу, Совет уполномочен принимать обязательные к исполнению решения о том, следует ли разрешать определенный контент в Facebook и Instagram, которые компания Meta должна выполнить в течение семи дней после публикации. Совет также уполномочен давать необязательные к исполнению

рекомендации по улучшению взаимодействия компании с людьми и сообществами по всему миру. Наряду с Уставом были опубликованы правила внутреннего распорядка, определяющие порядок работы Совета.

Надзорный совет состоит из трех взаимосвязанных компонентов: членов Совета, попечителей и администрации. Попечители отвечают за то, чтобы Совет выносил свои суждения независимо и действовал эффективно. Члены Совета, в том числе четыре сопредседателя, отбирают дела и принимают решения, дают рекомендации Meta и руководят работой по их выполнению. Администрация состоит из группы штатных сотрудников, которые помогают членам Совета в этой работе.

Члены Совета — руководители из различных этносоциальных групп, обладающие опытом работы над крайне сложными вопросами, в том числе связанными с правами человека. Среди них ученые, руководители общественных организаций, бывшие судьи и мандатарии ООН и региональных органов по правам человека. Члены совета жили в 27 странах, говорят как минимум на 29 языках, в равном количестве представлены мужчины и женщины. Попечительский совет также состоит из равного числа мужчин и женщин. Административный персонал, хотя и небольшой, также говорит на 28 языках, что делает видение Совета более глобальным. Около 60% нашего персонала составляют женщины, 40% — мужчины.

В соответствии с нашими обязательствами по обеспечению прозрачности и подотчетности мы опубликовали несколько квартальных отчетов о прозрачности. С публикацией этого ежегодного отчета мы публично предоставляем следующее: полную сводку всех дел, поданных на рассмотрение Совета, сводку решений и рекомендаций Совета, а также обзор общественного обсуждения. Наконец, в этот отчет впервые включен анализ того, как в решениях Совета учитывались или отслеживались международные нормы в области прав человека, актуальные для нескольких показательных случаев.

# Предисловие сопредседателей



Каталина Ботеро-Марино, Джамал Грин, Майкл Мак-Коннелл, Хелле Торнинг-Шмидт  
*Сопредседатели Надзорного совета*

Основополагающую идею Совета о том, что социальные сети не должны самостоятельно принимать важные решения по модерации контента, было просто сформулировать, но сложно реализовать. В первый же год мы начали воплощать эту идею в жизнь.

Мы создали независимую систему обжалования, доступную миллиардам пользователей по всему миру. Мы организовали процесс общественного обсуждения, чтобы дать людям право голоса в принятии наших решений. Мы научились при всех наших разнообразных национальностях, опыте и точках зрения обсуждать вопросы, на которые нет простых ответов. В каждом случае мы анализировали спорный контент в соответствии с применимыми нормами сообщества Facebook или руководством Instagram, а также с учетом собственных ценностей Meta, при этом мы рассматривали, насколько правильно и последовательно применялись эти принципы, уведомлялись ли пользователи надлежащим образом, применялись ли надлежащие процедуры, а также были ли стандарты и руководящие принципы совместимы с международными нормами в области прав человека, которым обязалась следовать компания Meta.

Совет организован на основе принципа, согласно которому свобода самовыражения является важной составляющей демократического общества и должна соблюдаться для защиты прав человека. Наша приверженность свободе самовыражения соответствует Международному пакту о гражданских и политических правах, в котором говорится, что «каждый человек имеет право на свободу самовыражения». Все наши решения отражают тот факт, что международные нормы в области прав человека являются важным авторитетным источником для Совета.

В этом первом ежегодном отчете, который охватывает период с октября 2020 года, когда мы начали принимать обжалования, по декабрь 2021 года, описывается прогресс, которого мы достигли в улучшении взаимодействия компании Meta с пользователями и иными затронутыми группами людей по всему миру. Глобальная пандемия, естественно, усложнила создание учреждения, способного решать такие задачи.

Среди пользователей Facebook и Instagram явно существовал огромный неудовлетворенный спрос на некую процедуру обжалования решений Meta по модерации контента в независимой от Meta

организации. В течение этого периода пользователи отправили **более миллиона обращений** в Совет, при этом подавляющее большинство призывов восстановить контент в Facebook или Instagram касалось сообщений, которые предположительно нарушали правила Meta в отношении травли, враждебных высказываний или насилия и подстрекательства. В апреле 2021 года пользователи также получили возможность подавать в Надзорный совет жалобы на контент, который они хотели удалить из Facebook или Instagram.

В 2021 году мы **вынесли решения с полными публичными разъяснениями по 20 значимым делам** в связи с самыми разными вопросами: от враждебных высказываний до дезинформации о COVID-19. При этом в анализе решений по модерации контента мы ориентировались на права человека; кроме того, **было получено почти 10 000 публичных комментариев**, которые помогли сформировать наши первые суждения. Во многих других случаях работа Совета приводила к добровольному решению компании отменить неправомерные решения по модерации контента.

Мы также составили **86 рекомендаций для компании Meta**, что подтолкнуло ее к большей прозрачности в отношении своей политики. Действия Meta в ответ на наши решения и рекомендации в отношении правил начинают улучшать взаимодействие с пользователями. Meta теперь предоставляет людям, использующим Facebook на английском языке и нарушающим правила в отношении враждебных высказываний, более подробную информацию о том, в чем состоят нарушения. В некоторых регионах компания внедряет новую систему сообщений, уведомляющих пользователей о том, как был удален их контент: вручную человеком или автоматически. Решено предоставлять в отчетах о прозрачности новую

информацию о запросах правительства и принципах отбора контента, достойного публикации. Meta также взяла на себя обязательство перевести свои нормы сообщества на несколько языков, на которых говорят в Индии, после чего более 400 миллионов человек смогут ознакомиться с правилами Facebook на родном языке.

Хотя в Meta намерены выполнить большую часть рекомендаций, которые мы дали в 2021 году, наша следующая задача — проследить, чтобы компания сдержала свои обещания и приняла меры по улучшению взаимодействия пользователей с Facebook и Instagram. Таким образом, в этом отчете применяется новый, основанный на данных подход, позволяющий отслеживать, как компания выполняет каждую из наших рекомендаций. Мы также стремимся получить от Meta новые данные, которые позволят нам точнее оценить эффект наших предложений на пользователей.

В конце первого года Совет начал закладывать основы проекта, который способен успешно стимулировать изменения в Meta и помогает компании лучше служить людям и сообществам, подпадающим под беспрецедентное влияние социальных сетей компании. В 2022 году мы намерены поддерживать взятые темпы, пополняя Совет, расширяя работу в новых областях и продолжая подталкивать Meta в нужном направлении. Мы считаем, что первые успехи Надзорного совета в привлечении Meta к ответственности за свои действия не только демонстрируют жизнеспособность Совета, но и создают основу для будущего самостоятельного расширения и совершенствования нашей деятельности. Таким образом, Совет станет частью коллективных усилий компаний, правительств, научных кругов и гражданского общества по формированию более светлого и безопасного цифрового будущего, которое принесет пользу людям во всем мире.

# Краткий обзор

Более **1,1**  
млн дел подано  
в Совет  
пользователями  
и компанией Meta.

Более половины  
наших решений  
касались  
развивающихся  
стран.

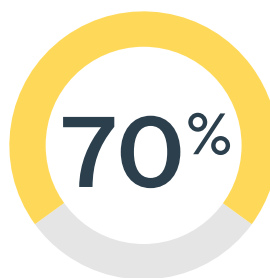


Анализ решений по  
модерации контента Meta  
проводился с опорой на  
международные нормы в  
области прав человека.



Более чем **8 из 10** просьб  
пользователей восстановить контент  
были связаны с правилами Meta  
в отношении травли, враждебных  
высказываний, насилия и  
подстрекательства.

Опубликовано  
**20 решений** по  
различным вопросам, начиная  
с дезинформации о COVID  
и заканчивая враждебными  
высказываниями.

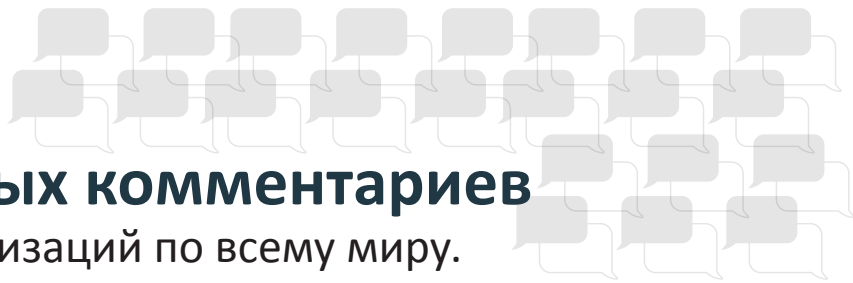


Действия Meta  
отменены более  
чем в 70% решений  
по делам — 14 раз  
решения, принятые  
при модерации  
контента,  
отменялись и 6 раз  
оставались в силе.



В принятии решений  
учитывались около

**10 000 публичных комментариев**  
от частных лиц и организаций по всему миру.



Подготовлено **86 рекомендаций** для Meta.

Вот некоторые из рекомендаций Совета, которых в Meta решили придерживаться.



Предоставлять более конкретную информацию пользователям при удалении публикаций с враждебными высказываниями.



В некоторых регионах высылать новые сообщения, позволяющие пользователям понять, как был удален контент: автоматически или вручную человеком.



Перевести свои правила на языки, на которых говорят более 400 миллионов человек.



Предоставлять расширенную отчетность по правительственным запросам.



Принять новый Протокол антикризисных правил, регулирующий действия в кризисных ситуациях.



В этом отчете используется новый, основанный на данных подход к отслеживанию выполнения решений и гарантии того, что в Meta реализуют обязательства по рекомендациям.



По двум третям из наших 86 рекомендаций компания Meta либо продемонстрировала реализацию, либо сообщила о прогрессе. При этом рекомендации в отношении прозрачности попадали в эти категории с наибольшей вероятностью.

**Оценивая перспективы на 2022 год и далее, мы видим следующее.**

Диалог с Meta о расширении сферы нашей деятельности, в том числе для рассмотрения процедур обжалования пользователей по решениям в таких аспектах, как группы и учетные записи.



Расширение охвата заинтересованных сторон в Азии, Латинской Америке, на Ближнем Востоке и в Африке.

## Как Совет привлекает Meta к ответу

Совет воодушевлен тенденциями первого года взаимодействия с Meta, но компания должна срочно повысить свою прозрачность. Мы рады сообщить, что компания полностью выполнила свои обязательства в связи с решениями по делам, согласилась выполнить более половины рекомендаций Совета и все чаще отвечает на вопросы Совета.

Тем не менее Совет по-прежнему испытывает серьезные опасения, в том числе по поводу прозрачности Meta и предоставления ей информации, касающейся отдельных дел и рекомендаций в отношении правил.

### С 20 октября по 21 декабря Meta...

- ✔ Выполнила 100% наших решений по делам и взяла на себя обязательство выполнять большинство наших рекомендаций.
- ✔ К концу 2021 года ответила на большую часть вопросов, которые задаем в рамках решений по делам; этот показатель достиг 94% в четвертом квартале 2021 года.
- ✔ Наблюдается улучшение в плане реагирования компании на наши рекомендации, при этом доля ответных действий Meta, признанных «исчерпывающими» или «в определенной степени исчерпывающими», увеличивалась в каждом квартале 2021 года.
- ✘ Не было полного сотрудничества по предоставлению Совету информации о его системе перекрестной проверки в компании.
- ✘ Потеряно и не действовало важное исключение из правил в течение трех лет, как описано в нашем решении «Изоляция Оджалана».
- ✘ Признано, что в 51 из 130 дел, включенных в краткий список для отбора Советом, первоначальные решения компании были неверными.



# Применение международных норм в области прав человека к модерации контента в глобальном масштабе.

## Статья 19

Определяющей темой работы Совета в 2021 году является убежденность в том, что Meta будет принимать решения о модерации контента более справедливым и принципиальным образом, если будет основывать эти решения на международных нормах в области прав человека, которых она обязалась придерживаться. С этой целью в Уставе Надзорного совета отмечено, что мы «будем уделять особое внимание последствиям удаления контента в свете норм по правам человека, защищающих свободу слова». Среди этих норм — статья 19 Международного пакта о гражданских и политических правах (МПГПП), в которой говорится, что, хотя «каждый имеет право на свободу самовыражения... осуществление [этого] права может... подвергаться определенным ограничениям, но только... в соответствии с законом и по мере необходимости». Статья предлагает тест из трех частей для оценки ограничений самовыражения.

- 1 Соответствует ли ограничение принципу законности? Мы оцениваем, являются ли правила, на которые опирались в Meta при принятии решения, доступными и достаточно ясными, чтобы пользователи могли понять их и следовать им. Важно, чтобы правила были четкими, чтобы лица, отвечающие за их соблюдение, могли принимать справедливые и последовательные решения.
- 2 Имеет ли предлагаемое ограничение законную цель? Совет изучил цели ограничения на самовыражение, признанные в статье 19 МПГПП, чтобы оценить, преследует ли правило, на котором основывалось решение, цель, совместимую с правами человека.
- 3 Было ли ограничение необходимым и соразмерным? Было ли удаление контента средством достижения цели с наименьшим вмешательством?

# Как Совет рассматривает обжалование решений пользователями<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Надзорный совет. Источник. Как показано в Инструменте для управления рассмотрением дел Надзорного совета.



# Хронология ключевых событий



21 СЕНТЯБРЯ

**ОТВЕТ НА ПЕРЕКРЕСТНУЮ ПРОВЕРКУ  
РАСКРЫВАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ**

По итогам сообщений в прессе мы начинаем изучать, насколько подробно Meta согласовывала с нами свою систему перекрестной проверки.

15 ИЮНЯ

**ПРИНЯТО ПЕРВОЕ КОНСУЛЬТАТИВНОЕ  
ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Принято консультативное заключение по обмену информацией о местах проживания. Благодаря консультативным заключениям Meta может предложить свои улучшения имеющихся правил.

21 ОКТЯБРЯ

**ПЕРВЫЕ КВАРТАЛЬНЫЕ ОТЧЕТЫ**

Опубликованы первые квартальные отчеты о прозрачности, в которых отмечено, что сотрудники одной из команд Meta предоставили недостаточно полную информацию о перекрестной проверке.

8 ИЮЛЯ

**РЕШЕНИЕ ПО ВОПРОСУ ИЗОЛЯЦИИ  
ОДЖАЛАНА**

Опубликовано решение по вопросу изоляции Оджалана, где отмечалось, что Meta проиграла в этом деле и не применяла исключение из правил в течение трех лет.

26 МАЯ

**РЕШЕНИЕ ПО ПОВОДУ ПРОТЕСТОВ В  
ПОДДЕРЖКУ НАВАЛЬНОГО**

Публикация первого решения, в котором мы отменяем постановление Meta на основании ее ответственности за соблюдение прав человека, даже несмотря на то что удаление контента соответствовало правилам Facebook.

# Выбор дела



**1 152 181 дело**

представлено Совету с октября 2020 г. по декабрь 2021 г., в том числе **47** из Meta.

**2649 дел**

— среднее количество полученных Советом в день.



Более чем **8 из 10** просьб пользователей восстановить контент были связаны с правилами Meta в отношении травли, враждебных высказываний, насилия и подстрекательства.



Более **2/3** представленных дел были из США и Канады, а также из Европы.

**в 51**

**из 130**

дел, включенных Советом в окончательный список, Meta определила свое первоначальное решение по контенту как неверное.



# Обзор

Пользователи Facebook и Instagram могут обжаловать решения Meta, подав апелляцию в Совет. С октября 2020 года, когда Совет начал принимать апелляции пользователей, по декабрь 2021 года, на момент завершения данного отчета, мы получили более 1,1 миллиона запросов от пользователей на независимую проверку решений Meta по модерации контента. Сама компания Meta также передала в Совет 47 дел. В среднем с октября 2020 г. по декабрь 2021 г. Совет получал 2649 дел в день.

Объем представленных дел говорит о важности работы Совета для пользователей. И в 2020, и в 2021 году мы намеренно отдавали приоритет делам, которые потенциально могли затронуть многих пользователей по всему миру, были критически важны для публичного обсуждения или поднимали важные вопросы о правилах Meta. Для решения проблем, характерных исключительно для людей в определенных странах, мы также выбирали случаи из разных регионов мира. Мы отобрали несколько случаев, которые имели серьезные последствия для применения международных норм в области прав человека при модерации контента в глобальном масштабе.

Совет также **прислушивался к пользователям**, отдавая приоритет делам, сосредоточенным на вопросах, которые неоднократно поднимались в апелляциях. Это означает, что, хотя мы можем выбрать только одно дело, которое поднимает конкретный вопрос для

рассмотрения, Совет может решать общие проблемы, с которыми сталкивается гораздо большее число людей, включая тех, чьи дела не были выбраны. Например, когда мы увидели, что в Meta удалили многочисленные публикации со ссылками на нацистских деятелей, хотя содержание не поддерживало и не восхваляло каких-либо «опасных лиц или организации», мы выбрали дело нацистская цитата для изучения серьезной проблемы, затрагивающей большое количество пользователей.

Чтобы гарантировать, что мы привносим в процесс отбора дел широкий спектр мнений, Совет периодически назначает новый Комитет по выбору дел из пяти человек для взаимодействия с различными, широко распространенными проблемами пользователей. На сегодняшний день и в соответствии с нашими всеобъемлющими критериями отбора комитеты отдавали приоритет случаям, когда автоматизированные системы Meta потенциально модерировали контент, особенно в странах, где пользователи сообщали об отсутствии проверки человеком на исходном языке. Дела и контент, связанные с предполагаемым восхвалением или продвижением «опасных лиц и организаций». Также это случаи, которые поднимают важные вопросы свободы прессы, особенно для журналистов, сталкивающихся с опасностью «неминуемого вреда» в зонах конфликтов.



## УСВОЕННЫЕ УРОКИ

Делая выбор, Совет столкнулся с рядом организационных трудностей и препятствий.

### **Действия в связи с самостоятельным удалением пользователями своего контента в соответствии с правом на свободное самовыражение — уже после выбора дела**

Пример: вскоре после того, как мы объявили о наших первых делах в декабре 2020 года, пользователь решил удалить часть контента, относящуюся к твитам, опубликованным бывшим премьер-министром Малайзии доктором Махатхиром Мохамадом. Это удаление помешало Совету рассмотреть дело. В аналогичной ситуации в конце 2021 года пользователь удалил контент со ссылкой на журналиста, работавшего в Афганистане во время и после вывода американских войск. В обоих случаях несмотря на то, что удаление контента помешало Совету заняться вопросами, представляющими общественный интерес, мы

уважаем право всех пользователей на удаление контента по любой причине. Поскольку мы можем ожидать, что подобные ситуации будут время от времени возникать снова, каждый раз, когда дело будет отозвано из-за действий пользователя, мы незамедлительно объявим об этом и разъясним, что произошло.

### **Обеспечение большей прозрачности контента, удаляемого непрозрачной «системой протестов» Meta**

Во втором квартале 2021 года два дела были переданы в комиссию, но о них не было объявлено из-за того, что Meta приняла меры по обеспечению соблюдения правил. Дело о происхождении COVID-19 не было объявлено после того, как Meta удалила страницу с контентом, поскольку против нее было получено слишком много «протестов». Во втором случае, касающемся мисгендеринга, Meta также удалила страницу с публикацией за получение слишком большого количества «протестов».

# Дела, представленные Совету

С тех пор как мы начали принимать дела в октябре 2020 года, объем дел, представляемых в Совет, рос каждый квартал до третьего квартала 2021 года с небольшим падением в четвертом квартале 2021 года. Это указывает на распространенность во всем мире проблем с модерацией контента для тех, кто пользуется Facebook и Instagram.

Между 2-м и 3-м кварталами 2021 года количество обращений выросло на 64%. Этот рост, вероятно, связан с улучшениями, внесенными Meta в процедуру обжалования через мобильное приложение Facebook, а также с повышением информированности пользователей о деятельности Совета. За одну неделю, начавшуюся в понедельник, 30 августа 2021 г., пользователи установили рекорд по количеству дел в неделю, подав в Совет более 32 000 отдельных апелляций.

Из поданных дел 99% касались контента в Facebook и только 1% касался контента в Instagram. Начиная со второго квартала 2021 года, после того как пользователи получили право обращаться в Совет с просьбой удалить контент других пользователей,

## Расчетное количество дел, представленных Совету по кварталам



Схема: Надзорный совет. Источник: Как показано в Инструменте для управления рассмотрением дел Надзорного совета.



- 2 Из-за ограничений в Инструменте управления делами (ИУД), с помощью которого дела передаются Совету, и данных, имеющихся сейчас в нашем распоряжении, представленные дела иногда подсчитывались вручную группой по отбору дел Совета по мере их появления в ИУД. Разделение и подсчет этих чисел может быть основан на выборках. Следовательно, эти цифры можно принимать в качестве оценки.
- 3 Данные цифры охватывают только 2–4-й кварталы 2021 года, поскольку имелись данные только за этот период.

## Расчетное количество дел, представленных Совету в отношении Норм сообщества (октябрь 2020 г. – декабрь 2021 г.)

(включает только обращения пользователей о восстановлении контента в Facebook и Instagram)

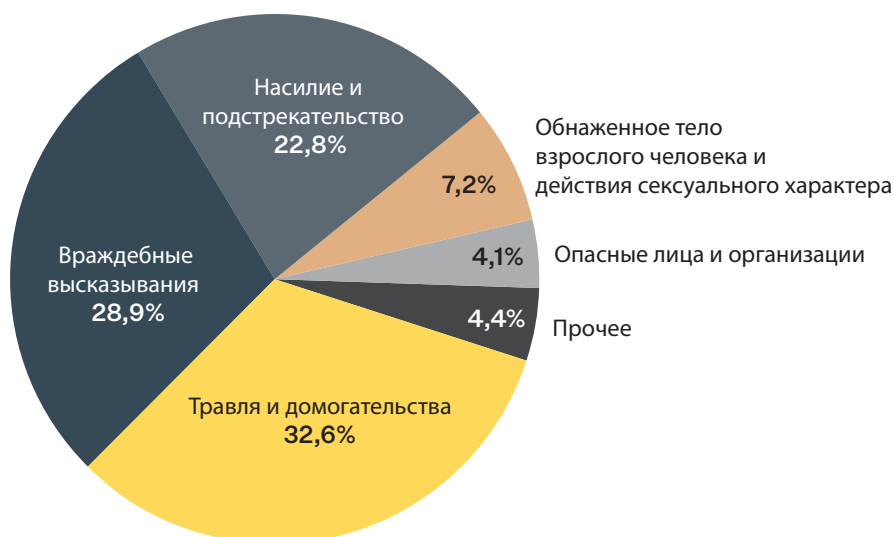


Схема: Надзорный совет. Источник. Как показано в Инструменте для управления рассмотрением дел Надзорного совета.

94% обращений были направлены на восстановление контента в Facebook или Instagram, а 6% были обращениями удалять контент с платформ.

Подавляющее большинство обращений пользователей о восстановлении контента (84%) связано с тремя нормами сообщества Facebook: травлей и домогательствами, враждебными высказываниями, насилием и подстрекательством. Дела, связанные с обнаженным телом взрослого человека и действиями сексуального характера, а также с опасными лицами и организациями, составили большую часть оставшихся обращений о восстановлении контента.

Чтобы дать более широкий контекст этим цифрам, с четвертого квартала 2020 г. по четвертый квартал

2021 г. нормами сообщества, в связи с которыми Meta «предпринимала действия» (включая удаление контента а также другие действия, например применение предупреждающих экранов), были в основном нормы в отношении публикации обнаженных тел взрослых людей и действия сексуального характера, на втором месте были сцены насилия и жестокости, на третьем — враждебные высказывания. Однако нормами сообщества, по которым Meta получила наибольшее количество апелляций в этот период, были враждебные высказывания, затем травля и домогательства, а также обнаженное тело взрослого человека и действия сексуального характера. При этом нормами сообщества, по которым за тот же период Совет получил наибольшее количество

## Расчетное количество дел, представленных Совету в отношении Норм сообщества по кварталам

(включает только обращения пользователей о восстановлении контента в Facebook и Instagram)

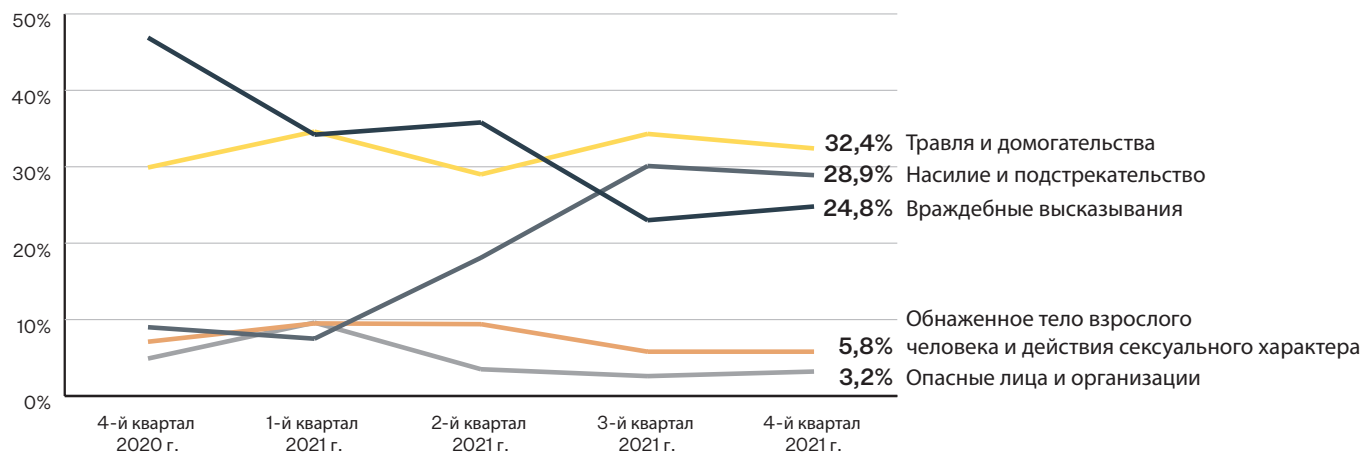


Схема: Надзорный совет. Источник. Как показано в Инструменте для управления рассмотрением дел Надзорного совета.

4 Источник. Отчет Meta о соблюдении норм сообщества (CSER). В нормы сообщества, упомянутые здесь, не включены правила, не входящие в сферу компетенции Совета, и те, которые не упомянуты в CSER.

## Приблизительное количество дел, представленных Совету по выбранному пользователем региону (октябрь 2020 года – декабрь 2021 года)



Карта: Независимый надзорный совет. Источник: Инструмент для управления рассмотрением дел Независимого надзорного совета

обращений пользователей с просьбой восстановить контент, оказались травля и домогательства и следом враждебные высказывания.

Анализ данных, которые мы собирали о запросах пользователей на восстановление контента на двух платформах, выявил некоторые интересные тенденции. В то время как на долю травли и домогательств стабильно приходилось около трети этих апелляций, доля других норм сообщества значительно менялась в течение года. Доля дел, связанных с правилами Facebook о насилии и подстрекательстве, утроилась по сравнению с прошлым годом, увеличившись с 9% в четвертом квартале 2020 года до 29% в четвертом квартале 2021 года. За тот же период доля дел, связанных с враждебными высказываниями, сократилась почти вдвое, с 47% в четвертом квартале 2020 года до всего 25% в четвертом квартале 2021 года.

Более двух третей обращений пользователей поступило из развитых стран, при этом 49% от общего числа обращений поступило из США и Канады, а 20% — из Европы. В то время как 14% обращений поступило из Латинской Америки и Карибского бассейна и 9% из Азиатско-Тихоокеанского региона и Океании, всего 4% поступило с Ближнего Востока и Северной Африки, 2%

из Центральной и Южной Азии и 2% из стран Африки к югу от Сахары.

Мы признаем, что это распределение не отражает распространение пользователей Facebook и Instagram по всему миру. Например, в 2019 году только шесть из 20 стран с наибольшим количеством пользователей Facebook находились в Европе и Северной Америке, тогда как в Индии больше всего пользователей Facebook и Instagram среди всех стран. Меньшее количество обращений пользователей за пределами Европы, США и Канады может также говорить о том, что многие пользователи Facebook и Instagram в других странах не знают, что в Совете можно обжаловать решения Meta по модерации контента. Мы также не считаем, что распределение данных по обжалованию решений на этой карте отражает фактическое распределение проблем с модерацией контента по всему миру. Во всяком случае, у нас есть основания полагать, что пользователи в Азии, Африке и на Ближнем Востоке испытывают больше, а не меньше проблем с платформами Meta, чем в других частях мира. Принятые нами до сих пор решения, которые касались сообщений из Индии и Эфиопии, вызвали обеспокоенность по поводу того, вложила ли Meta достаточно ресурсов в модерацию контента на языках, кроме английского.

В дополнение к расширению нашего охвата в регионах за пределами Европы, США и Канады мы также рассматриваем и выбираем множество дел за пределами развитых стран, чтобы проблемы пользователей решались во всем мире. Более половины из 278 дел, рассмотренных для отбора Комитетом по выбору дел, были зарегистрированы за пределами США, Канады и Европы, а более половины из 20 решений, опубликованных нами в 2021 году, касались развивающихся стран.

Помимо обращений от пользователей Facebook и Instagram, сама компания Meta может направлять нам значимые и сложные дела.

Из 47 дел, переданных Meta в Совет до декабря 2021 года, 41 касается контента, опубликованного в Facebook, а шесть — контента в Instagram. 29 из 47 дел, переданных Meta, касались контента, который все еще был доступен в Facebook или Instagram и не был признан нарушающим правила компании.

Остальные 18 случаев касались контента, удаленного Meta из Facebook или Instagram якобы за нарушение следующих норм сообщества: насилие и подстрекательство (шесть случаев), враждебные высказывания (три случая), опасные лица и организации (три случая), сексуальная эксплуатация детей, жестокое обращение и нагота (три случая), травля и домогательства (два случая) и обнаженное тело взрослого человека и действия сексуального характера (один случай).

Почти две трети обращений, переданных Meta в Совет, касались контента из Европы, США и Канады, причем 30 из 47 обращений поступили из этих регионов. В Meta упомянули 17 случаев, охватывающих остальной мир: четыре из Латинской Америки и Карибского бассейна, четыре с Ближнего Востока и Северной Африки, три из Центральной и Южной Азии, три из Азиатско-Тихоокеанского региона и Океании и три из стран Африки к югу от Сахары.

## Дела, переданные компанией Meta



# Дела, рассмотренные Комитетом по выбору дел

Для решения проблем, с которыми сталкиваются пользователи Facebook и Instagram по всему миру, Совет выбирает разнообразные случаи на разных языках. 278 дел, рассмотренных Комитетом по выбору дел до декабря 2021 года, охватывают более 70 стран, от Фиджи до Чада и Тринидада и Тобаго. В этих случаях представлен контент на 38 разных языках.

После того как Комитет по выбору дел составляет окончательный список дел для рассмотрения Советом, Meta иногда определяет, что первоначальное решение компании по части контента было неверным. Это известно как «ошибка, связанная с обеспечением соблюдения правил».

Схема на этой странице иллюстрирует случаи, которые Meta идентифицировала как подобные ошибки, с разбивкой по кварталам. Как в четвертом квартале 2020 года, так и во втором квартале

2021 года Meta обнаружила, что в одной трети случаев в окончательном списке ее первоначальное решение было неверным. В первом квартале 2021 года этот показатель составлял 44%, а в третьем квартале 2021 года — 46%. В четвертом квартале 2021 года Совет не включил ни одного дела в окончательный список.

Из 130 дел, отобранных Советом до декабря 2021 года, Meta выявила 51 случай, когда ее первоначальное решение по контенту было неверным. Хотя это лишь небольшая выборка и Совет намеренно ищет сложные дела, вызывает беспокойство тот факт, что чуть менее чем в 4 из 10 включенных в окончательный список дел Meta сочла свое решение неверным. Столь высокая частота ошибок поднимает более широкие вопросы как о точности модерации контента в Meta, так и о процессе обжалования, который Meta применяет до того, как дела попадают в Совет.

## Количество ошибок, связанных с обеспечением соблюдения правил, на количество дел, включенных в перечень

- Определена как ошибка, связанная с обеспечением соблюдения правил
- Не определена как ошибка, связанная с обеспечением соблюдения правил

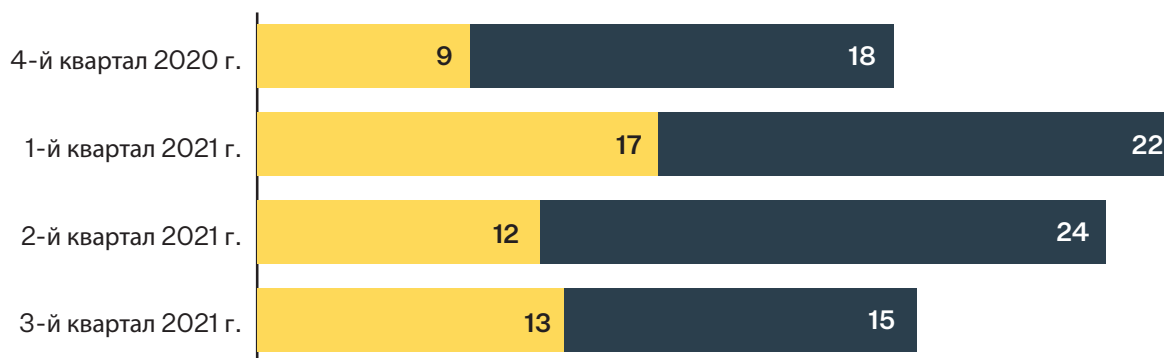
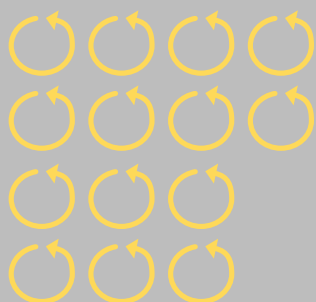


Схема: Надзорный совет. Источник. Как показано в Инструменте для управления рассмотрением дел Надзорного совета.

# Решения по делам



Опубликовано **20 решений** за 2021 год.



Решения Meta отменены **14** раз и поддержаны **6** раз.



Сюда относятся **16** дел от пользователей и **4** от Meta.



**17** случаев – Facebook, **3** случая – Instagram.

Принятие и выполнения решения в среднем занимало **83 дня.**



Более половины наших решений связаны с развивающимися странами.



В рамках рассмотрения дел компании Meta задано **313** вопросов.



Анализ решений по модерации контента Meta проводился с опорой на международные нормы в области прав человека.





# Обзор

Надзорный совет существует для того, чтобы принимать независимые решения по наиболее сложным вопросам, связанным с контентом в Facebook и Instagram. Наши первые 20 полных решений и связанных с ними рекомендаций неоднократно поднимали ключевые вопросы о том, как компания взаимодействует с пользователями во всем мире. Совет не только отменяет решения Meta, где это необходимо, но также рекомендует изменения правил, улучшающие взаимодействие с пользователями и способные повысить прозрачность. В совокупности эти действия защищают пользователей в тех случаях, когда правила компании неясны, применяются непоследовательно или не применяются вовсе. Основные темы, затронутые нашими решениями:

- **Защита свободы самовыражения и других прав человека.** Хотя Meta, компания, выступающая основной сетью для общения миллиардов людей, считает ценность голоса «первостепенной», свободу самовыражения следует ограничивать, когда это необходимо для защиты пользователей и других людей от реального вреда. Достижение баланса между этими аспектами является важнейшей и наиболее сложной обязанностью Совета.
- **Рассмотрение смысла в контексте.** Наши решения часто зависели от контекста. Сюда относится значение определенного слова или сообщения в целом, а также обстоятельства, при которых был

опубликован контент, например вооруженный конфликт или политические протесты.

- **Ясно обозначать пользователям свою позицию.** Мы разрешили дело, когда в Meta не сообщили пользователю, какая норма сообщества была нарушена, случай, когда компания не рассмотрела апелляцию пользователя, и случай, когда в Meta на три года потеряли часть руководства по правилам для сообщества. Три решения, касающиеся контента из Instagram, также показали, что связь между правилами Facebook и Instagram не ясна пользователям.
- **Справедливое отношение к пользователям независимо от того, где они находятся.** Наши решения показали, что правила Meta для Facebook и Instagram доступны не на всех языках. Мы также выразили обеспокоенность по поводу того, вкладывает ли Meta достаточно ресурсов в модерацию контента на языках, помимо английского.
- **Обеспечение правильного применения правил Meta.** Наши решения ясно показали, что компании Meta необходимо повысить точность автоматизированных и человеческих аспектов модерации контента, а также прозрачность для Совета и общественности в отношении того, почему случаются ошибки.

## УСВОЕННЫЕ УРОКИ

### Пересмотр сроков в соответствии с реальными условиями деятельности

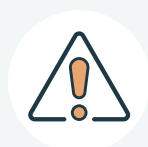
Когда мы оформляли свои первые решения, быстро стало ясно, что первоначального срока в 90 дней, начиная с последнего решения Meta по делу, недостаточно. Чтобы у всех дел было одинаковое количество времени для обсуждения, в марте мы изменили начальную точку 90-дневного срока для решения и реализации дела на момент, когда дело передано в комиссию. Поскольку Совет определенным образом развивал свои процедуры принятия решений и начал задавать Meta больше вопросов, в ноябре 90-дневный срок был снова изменен на момент объявления о деле.

### Совершенствование процедур и норм

В ходе обсуждения своих первых дел мы столкнулись с рядом непростых моментов. Например, при просмотре части контента должны ли мы применять всю информацию, предоставленную нам в процессе рассмотрения дела, или оценивать исключительно то, было ли решение Meta разумным ответом с учетом обстоятельств проверки и информации, доступной ей на момент проверки. Кроме того, как Совету следует применять международные нормы в области прав человека, разработанные в основном для государств, к решениям, принимаемым платформами социальных сетей? В разделе этой главы, посвященном правам человека, этот вопрос обсуждается более подробно.

# ТАБЛИЦА: РЕШЕНИЯ, ОПУБЛИКОВАННЫЕ В 2021 ГОДУ

	ПЛАТФОРМА	ИСТОЧНИК	НОРМЫ СООБЩЕСТВА	СТРАНЫ	РЕШЕНИЕ СОВЕТА
<b>Публикация в Мьянме о мусульманах</b> Номер дела 2020-002-FB-UA		Пользователь		Мьянма, Франция, Китай	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Армяне в Азербайджане</b> Номер дела 2020-003-FB-UA		Пользователь		Армения, Азербайджан	<b>Поддержано</b> решение Meta удалить контент
<b>Симптомы рака молочной железы и нагота</b> Номер дела 2020-004-IG-UA		Пользователь		Бразилия	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Нацистская цитата</b> Номер дела 2020-005-FB-UA		Пользователь		Соединенные Штаты	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Якобы лекарство от COVID</b> Номер дела 2020-006-FB-FBR		Meta		Франция	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Протест в Индии против Франции</b> Номер дела 2020-007-FB-FBR		Meta		Индия, Франция	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Блокировка аккаунта бывшего президента Трампа</b> Номер дела 2021-001-FB-FBR		Meta		Соединенные Штаты	<b>Поддержано</b> решение Meta удалить контент
<b>Изображение «Черного Пита»</b> Номер дела 2021-002-FB-UA		Пользователь		Нидерланды	<b>Поддержано</b> решение Meta удалить контент
<b>Опасения пенджабцев по поводу RSS в Индии</b> Номер дела 2021-003-FB-UA		Пользователь		Индия	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Протесты в поддержку Навального в России</b> Номер дела 2021-004-FB-UA		Пользователь		Россия	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент



Опасные лица и организации



Насилие и подстрекательство



Враждебные высказывания



Обнаженное тело взрослого человека и действия сексуального характера



Травля и домогательства

	ПЛАТФОРМА	ИСТОЧНИК	НОРМЫ СООБЩЕСТВА	СТРАНЫ	РЕШЕНИЕ СОВЕТА
<b>Мем «Две кнопки»</b> Номер дела 2021-005-FB-UA		Пользователь		Армения, Турция, США	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Изоляция Оджалана</b> Номер дела 2021-006-IG-UA		Пользователь		Турция, США	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Бот из Мьянмы</b> Номер дела 2021-007-FB-UA		Пользователь		Мьянма	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Локдауны в связи с COVID в Бразилии</b> Номер дела 2021-008-FB-FBR		Meta	Никто	Бразилия	<b>Поддержано</b> решение Meta оставить контент
<b>Перепубликация материала Аль-Джазиры</b> Номер дела 2021-009-FB-UA		Пользователь		Израиль, Египет	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Протесты в Колумбии</b> Номер дела 2021-010-FB-UA		Пользователь		Колумбия	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Оскорбления в ЮАР</b> Номер дела 2021-011-FB-UA		Пользователь		ЮАР	<b>Поддержано</b> решение Meta удалить контент
<b>Пояс вампум</b> Номер дела 2021-012-FB-UA		Пользователь		Канада	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Напиток аяюаска</b> Номер дела 2021-013-IG-UA		Пользователь		Бразилия	<b>Отклонено</b> решение Meta удалить контент
<b>Предполагаемые преступления в Райя Кобо</b> Номер дела 2021-014-FB-UA		Пользователь		Эфиопия	<b>Поддержано</b> решение Meta удалить контент



Опасные лица и организации



Враждебные высказывания



Несанкционированные товары

## Первые решения



«До сих пор решения о контенте принимал [Марк] Цукерберг... Это исторический день. Впервые модерация контента осуществляется за пределами Facebook, и Facebook должен следовать нашим решениям».

Сопредседатель Надзорного совета Хелле Торнинг-Шмидт



28 января 2021 года Надзорный совет опубликовал пять решений, основанных на обсуждениях, проведенных после того, как мы выбрали первые дела из 20 000 апелляций. Члены Совета провели обсуждение в соответствии с процедурой, изложенной в нашем [Уставе](#): каждый случай был назначен комиссии из пяти человек, в которую входил как минимум один член из региона, связанного с контентом, и которая была представлена лицами различного пола. После того как комиссия принимала решение, проект рассылался всем членам Совета для комментариев, а затем выносился на голосование всем Советом. Дела касались контента в четырех частях света: Азии, Европе, Северной Америке и Южной Америке.

Из первых пяти дел четыре отменяли решения Meta, одно оставляло в силе решение Meta удалить публикацию. В делах рассматривался широкий круг вопросов. В одном случае члены Совета рассмотрели вопрос о том, была ли права компания Meta, когда в контексте вооруженного конфликта удалила допустимую в других отношениях публикацию, потому что она содержала оскорбление, выражающее ненависть. В другом рассматривалось, способствовала ли публикация, якобы распространяющая дезинформацию о COVID-19, неизбежному вреду. Еще одно решение создало важный прецедент, подчеркнув неспособность автоматизированных систем обеспечения соблюдения правил Meta отличать разрешенные изображения неприкрытых женских сосков в рамках кампании по повышению осведомленности о раке груди.



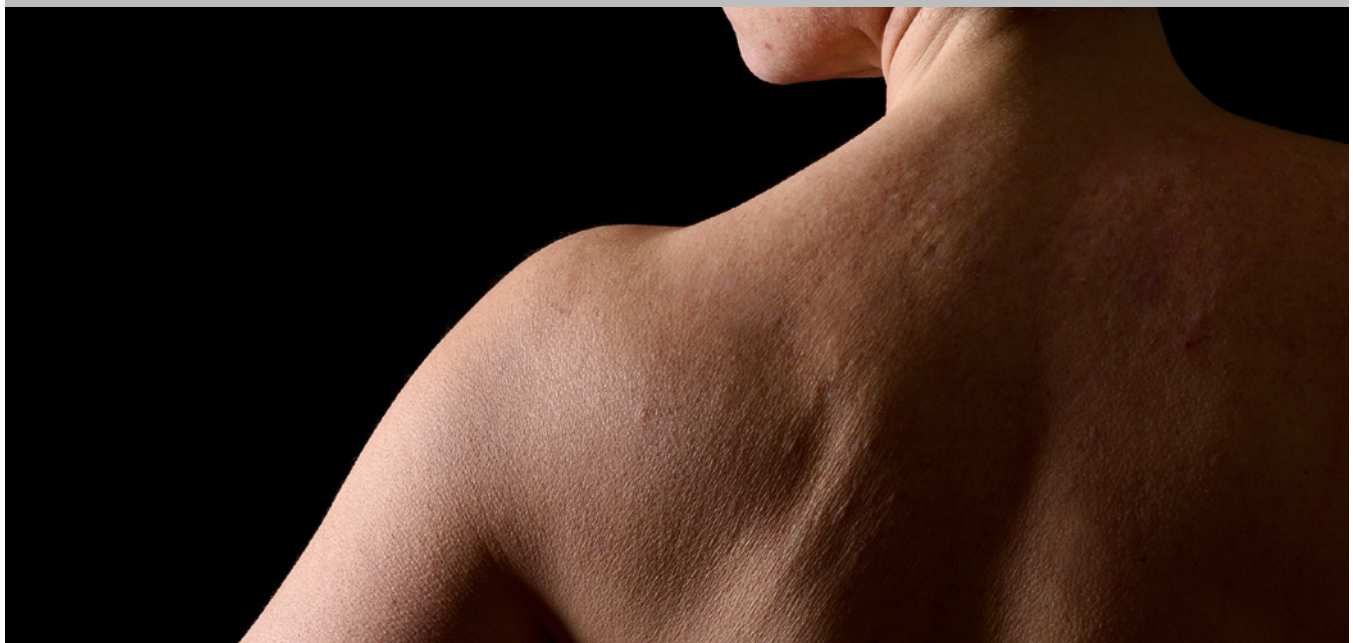
## Симптомы рака молочной железы и нагота

<b>ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:</b> 28 января 2021 г.	<b>СТРАНА:</b> Бразилия	<b>НОРМЫ СООБЩЕСТВА:</b> обнаженное тело взрослого человека и действия сексуального характера
--	----------------------------	--

В октябре 2020 года пользователь из Бразилии опубликовал в Instagram фотографию с заголовком на португальском языке, предназначенным для повышения осведомленности о раке груди. Пост был удален автоматизированной системой, обеспечивающей соблюдение норм сообщества Facebook в отношении обнаженного тела взрослого человека и действий сексуального характера, который, как пояснила компания, также применяется к Instagram. Мы отменили решение Meta, потому что норма сообщества содержит явное исключение, разрешающее изображения обнаженного тела, когда пользователь стремится «повысить осведомленность о явлении в образовательных и медицинских целях», и, в частности, разрешает размещение изображений неприкрытых женских сосков для «повышения осведомленности о раке молочной железы».

После того как контент был удален, пользователь обжаловал это решение в Meta. В публичных заявлениях компания Meta ранее заявляла, что не всегда может предлагать пользователям возможность подать апелляцию из-за временного сокращения возможностей проверки из-за COVID-19. Более того, в Meta также заявили, что не все апелляции будут проверены вручную.

Мы отклонили аргумент Meta о том, что дело было «спорным», потому что, восстановив публикацию, пользователь и Meta больше не расходились во мнениях относительно того, что контент должен оставаться опубликованным. Мы ясно дали понять, что Совет имеет право рассматривать дела пользователей, даже если Meta позже решит исправить свою ошибку и восстановить контент. Наконец, Совет рекомендовал, что у пользователей должна быть возможность обжаловать и передавать на проверку вручную решения, принятые автоматизированными системами, если обнаруживается, что контент нарушает нормы сообщества Facebook в отношении обнаженного тела взрослого человека и действий сексуального характера.





## Нацистская цитата

<b>ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:</b> 28 января 2021 г.	<b>СТРАНА:</b> Соединенные Штаты	<b>НОРМЫ СООБЩЕСТВА:</b> опасные лица и организации
--	-------------------------------------	--

В октябре 2020 года пользователь из США опубликовал цитату на английском языке, ошибочно приписываемую Йозефу Геббельсу, имперскому министру пропаганды в нацистской Германии. В цитате утверждалось, что нет смысла апеллировать к интеллигенции, так как она не обратится и в любом случае уступит более сильному обывателю. Далее в цитате говорилось, что аргументы должны апеллировать к эмоциям и инстинктам. Meta удалила публикацию за нарушение нормы сообщества Facebook об опасных лицах и организациях. Пользователь со своей стороны заявил Совету, что его намерение состояло в том, чтобы провести сравнение между настроениями, выражаемыми в цитате, и пребыванием Дональда Трампа в должности президента США.

Рассмотрев дело, Совет установил, что, поскольку цитата не поддерживает идеологию нацистской партии или акты ненависти и насилия данного режима, она не нарушает данную норму сообщества Facebook. Мы отметили, что в этом случае подход Meta, требующий, чтобы модераторы контента просматривали контент без учета общего контекста, привел к чрезмерному ограничению самовыражения пользователя. Совет также рекомендовал Meta разъяснить и привести примеры применения ключевых терминов касательно правил в отношении опасных лиц и организаций, включая определения «одобрения», «поддержки» и «представления», которые должны соответствовать определениям во внутренних практических правилах Facebook.



## Якобы лекарство от COVID

<b>ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:</b> 28 января 2021 г.	<b>СТРАНА:</b> Франция	<b>НОРМЫ СООБЩЕСТВА:</b> насилие и подстрекательство
--	---------------------------	---

Еще в одном решении рассматривалось, когда дезинформация по теме здоровья достигает определенного порога, что создает риск неминуемого физического вреда. В октябре 2020 года пользователь опубликовал заявление на французском языке о решении французского агентства здравоохранения Agence Nationale de Sécurité du Médicament не разрешать гидроксихлорохин в сочетании с азитромицином для лечения COVID-19. Пользователь назвал это сочетание «безвредным препаратом» и заявил, что это «лекарство». Meta удалила публикацию в соответствии со своими правилами в отношении насилия и подстрекательства, в частности особым правилом о дезинформации и неминуемом вреде. Совет отменил решение Meta на том основании, что компания не продемонстрировала, как этот контент способствует причинению неминуемого вреда, а это является нормой собственной политики компании. Имел значение тот факт, что сообщение касалось государственной политики, а не рекомендовало лечение отдельным лицам и что рассматриваемые лекарства не были доступны во Франции без рецепта. Мы рекомендовали Meta принять менее радикальные меры для обработки сообщений, критикующих позицию органов здравоохранения и представляющих потенциальный, но не неизбежный вред, в том числе ссылки на веб-сайты органов общественного здравоохранения.



## Публикация в Мьянме о мусульманах

**ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:**

28 января 2021 г.

**СТРАНА:**

Мьянма, Франция, Китай

**НОРМЫ СООБЩЕСТВА:**

враждебные высказывания

Одно решение касалось публикации пользователя из Мьянмы, который поделился двумя широко распространенными фотографиями курдского ребенка из Сирии, который утонул при попытке добраться до Европы в сентябре 2015 года. В сообщении ставилось под сомнение отсутствие общей реакции со стороны мусульман на обращение с мусульманами-уйгурами в Китае по сравнению с убийствами в ответ на карикатуры на пророка Мухаммеда во Франции. Сопроводительный текст на бирманском языке в Meta перевели как «Действительно что-то не так с мусульманами в психологическом плане», в то время как переводчики Совета предложили вариант «У этих мужчин-мусульман что-то не так с мировоззрением». Как отметил Совет при отмене решения Meta удалить публикацию, если ее рассмотреть в контексте, она представляла собой «комментарий, указывающий на очевидное несоответствие между реакцией мусульман на события во Франции и Китае».

Хотя мы признали, что враждебные высказывания в Интернете в Мьянме были связаны с обвинениями в потенциальных преступлениях против человечности и геноциде, направленных против мусульманского меньшинства рохинджа, Совет считал, что сообщение «не пропагандирует ненависть и не подстрекает намеренно к какой-либо форме неминуемого вреда». Короче говоря, решение Meta о том, что публикация нарушала норму сообщества Facebook касательно враждебных высказываний, было неверным.





## Армяне в Азербайджане

<b>ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:</b> 28 января 2021 г.	<b>СТРАНА:</b> Армения, Азербайджан	<b>НОРМЫ СООБЩЕСТВА:</b> враждебные высказывания
--	--	---

Из этих первых пяти решений единственное, которое оставило в силе решение Meta, касалось публикации в ноябре 2020 года исторических фотографий, описанных как церкви в столице Азербайджана Баку. В сопроводительном тексте на русском языке утверждалось, что Баку построили армяне, а это наследие, включая эти церкви, было уничтожено. Пользователь включил в публикацию хештеги с призывом положить конец азербайджанской агрессии и вандализму. В публикации по отношению к азербайджанцам используется слово «тазики», у которых, как утверждает автор, «нет истории по сравнению с армянами».

Термин «тазики», по-видимому, использовался как игра слов с русским словом «азики», уничижительным термином для азербайджанцев, внесенным во внутренний список оскорблений Meta. В этом решении мы отметили, что «контекст, в котором использовался этот термин, ясно дает понять, что он предназначался для дегуманизации своего объекта». Таким образом, мы обнаружили, что удаление этой публикации в данном контексте соответствовало обязательствам Meta в области прав человека. Далее мы обнаружили, что, если оставить это сообщение опубликованным, «накопление подобного контента может создать среду, в которой будут более вероятны акты дискриминации и насилия». Мы рекомендовали Meta незамедлительно сообщить пользователю о причине нарушения — в данном случае об одном термине, — чтобы тот мог при желании повторно опубликовать оставшуюся часть сообщения.

### Объявляя свой первый раунд решений, Совет отметил:

*«Мы считаем, что первые решения Надзорного совета по рассмотренным делам демонстрирует нашу приверженность привлечению [Meta] к ответственности, защите интересов пользователей и сообществ по всему миру и началу изменения подхода Facebook к модерации контента. Это начало процесса, который потребует времени, и мы с нетерпением ждем возможности поделиться достигнутыми результатами в виде многих последующих решений Совета.»*





# Решение о блокировке аккаунта бывшего президента Трампа

ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:  
5 мая 2021 г.

СТРАНА:  
Соединенные Штаты

НОРМЫ СООБЩЕСТВА:  
опасные лица и организации

В 16:21 по восточному стандартному времени 6 января 2021 года, через несколько часов после того, как толпа ворвалась в здание Капитолия Соединенных Штатов в Вашингтоне и бесчинствовала в коридорах, президент Дональд Трамп опубликовал одноминутное видео в Facebook, также продублированное в его аккаунте Instagram, где он сказал:

*«Я знаю, как вам больно. Я знаю, что вы пострадали. У нас были выборы, которые у нас украли. Мы однозначно выиграли эти выборы, все это знают, особенно другая сторона, но сейчас вам пора по домам. У нас должен быть мир. У нас должен быть закон и порядок. Мы должны уважать свой великий народ, соблюдая закон и порядок. Мы не хотим, чтобы кто-то пострадал. Это очень трудное время».*

Далее он сказал:

*«Никогда еще не было такого, чтобы что-то отнимали у всех нас, у меня, у вас, у нашей страны. Это были сфальсифицированные выборы, но мы не можем играть на руку этим людям. У нас должен быть мир. Так что идите по домам. Мы любим вас. Вы особенные. Вы видели, что происходит. Вы видите, как обращаются с другими — очень плохо и злонамеренно. Я знаю, что вы чувствуете. Но идите по домам, идите домой с миром».*

Через 1 час 20 минут Meta удалила видео за нарушение нормы сообщества в отношении опасных лиц и организаций. В 18:07, когда полиция обеспечивала безопасность в Капитолии, Трамп опубликовал заявление в Facebook:



Автор фото: Тайлер Мерблер

*«Вот что происходит, когда священную победу с подавляющим большинством так бесцеремонно и злобно отнимают у великих патриотов, с которыми так долго и несправедливо обращались. Идите домой с любовью в мире. Запомним этот день навсегда!»*

Через 8 минут Meta удалила эту публикацию из Facebook за нарушение нормы сообщества об опасных лицах и организациях и на 24 часа заблокировала для Трампа возможность размещать сообщения в Facebook или Instagram.

На следующий день, 7 января, после просмотра публикаций Трампа, его недавних сообщений в Facebook, а также изучения дополнительной информации о масштабах насилия в Вашингтоне в Meta расширили блокировку его учетных записей «на неопределенный срок и как минимум на следующие две недели, пока не завершится мирная передача власти».

## Обращение Meta к Совету

Две недели спустя, 21 января, на следующий день после инаугурации президента Джо Байдена, Meta перенаправила свое решение заблокировать учетную запись Трампа на неопределенный срок в Facebook и Instagram в Совет. Компания также попросила Совет высказать замечания или рекомендации относительно приостановки действия учетной записи, если пользователь является политическим лидером.

Бессрочная блокировка учетной записи Трампа в Instagram и страницы в Facebook, что неудивительно, привлекла пристальное внимание общественности, политиков и прессы и вызвала бурные дебаты о справедливости, сложности и ограничениях правил, регулирующих модерацию контента на платформах социальных сетей. Это также вновь привлекло внимание, отметил Совет, «к ценности независимого надзора за наиболее важными решениями таких компаний, как Facebook». Наша ключевая роль в попытке разрешить эту напряженность вызвала комментарий в The Washington Post:

5 «Новый “Верховный суд” Facebook отменяет решение компании в первом чтении». Элизабет Двоскин (Elizabeth Dwoskin), Крейг Тимберг (Craig Timberg), The Washington Post, 28 января 2021 г.

6 «Трамп хочет вернуться в Facebook. И это звездное жюри может разрешить ему это». Бен Смит (Ben Smith), The New York Times, 24 января 2021 г.

*«Чиновники и политики во всем мире, стремящиеся разработать новые рамки для регулирования индустрии социальных сетей, внимательно следят за Советом. Если его деятельность будет признана успешной, это может уменьшить количество призывов к регулированию. В противном случае во многих странах могут активизироваться требования о создании более строгих правовых ограничений для модерации контента»<sup>5</sup>.*

В Нью-Йорк Таймс кратко подвели итоги<sup>6</sup>.

*«Это решение имеет серьезные последствия не только для американской политики, но и для того, как регулируется деятельность социальных сетей, и для возможного появления нового вида транснациональной корпоративной власти в момент, когда почти никакая власть не кажется легитимной».*

Принимая решение, Совет рассмотрел вопрос о том, соответствует ли приостановление доступа Трампа к размещению контента в Facebook и Instagram собственной политике Meta, ее ценностям и международным нормам в области прав человека.

Совет рассмотрел несколько источников информации: обоснование решения, предоставленное Meta, в котором изложены соответствующие соображения, ответы Meta на конкретные вопросы, заданные Советом, заявление автора контента, представленное Совету от имени Трампа через Американский центр закона и правосудия и администратора страницы, а также независимое исследование.

## Разъяснение Meta

В тех случаях, когда компания Meta должна принять экстренное решение, вызывающее всеобщий интерес, она часто делится обоснованием своего решения в публикации в своем разделе новостей. Касательно этого дела в Meta заявили, что компания удалила два материала, опубликованные 6 января 2021 года,

за нарушение нормы сообщества об опасных лицах и организациях. В частности, контент был удален за нарушение правил, запрещающих «восхваление, поддержку и представление обозначенных насильственных событий». Контент, по утверждению Meta, также нарушал часть этих правил, запрещающую «восхваление лиц, участвовавших в актах организованного насилия».

В Meta отметили, что, хотя Трамп в своем видео и просил людей «расходиться по домам мирно», он также неоднократно повторял утверждения, что выборы были сфальсифицированы и намекал на общую цель своей фразой «Я знаю, что вы чувствуете». Учитывая продолжающуюся нестабильность во время его комментариев и общий тон его слов, в Meta пришли к выводу, что фраза «Мы любим вас. Вы особенные» адресовалась как похвала людям, нарушившим закон при штурме Капитолия. В компании также посчитали, что во второй публикации содержится одобрение самого события, поскольку Трамп назвал тех, кто штурмовал Капитолий, «великими патриотами» и призвал людей «запомнить этот день навсегда».

Что касается последующего решения продлить 24-часовую блокировку возможности для Трампа публиковать контент на неопределенный срок, в Meta заявили, что после дальнейшей оценки развития ситуации и появления подробностей насилия в Капитолии компания пришла к выводу, что 24-часового запрета недостаточно для устранения «риска того, что Трамп может через свое присутствие в Facebook и Instagram повышать риск дальнейшего насилия». Компания процитировала бюллетень Национальной системы предупреждения о терроризме, выпущенный Министерством внутренней безопасности (DHS), в котором описывается «повышенная угроза в Соединенных Штатах, которая, по мнению министерства, будет сохраняться в течение нескольких недель после успешной инаугурации президента».

После инаугурации Байдена 20 января в Meta оставили блокировку «на неопределенный срок», не указав ни определенного периода времени, ни конкретных критериев для восстановления, оставив продолжительность блокировки на свое будущее усмотрение.

Компания заявила, что блокировка Трампа на неопределенный срок была продиктована



**«Решение по Трампу не может удовлетворить всех. Однако этот 38-страничный текст — серьезный вклад в размышления о том, как обращаться со свободой слова в эпоху информационного хаоса».**

Член Совета Алан Расбриджер



международными нормами в области прав человека, в частности статьей 19 Международного пакта о гражданских и политических правах (МПГПП) и Замечанием общего порядка № 34 Комитета ООН по правам человека, которое допускает необходимые и соразмерные ограничения свободы слова в чрезвычайных ситуациях, угрожающих жизни общества.

У Meta есть «принципы отбора контента, достойного публикации», которые позволяют контенту, нарушающему правила компании, оставаться на платформе, если компания считает такой контент «заслуживающим освещения в печати и отвечающим общественным интересам», при этом в Meta объяснили, что эти принципы не применялись к рассматриваемым публикациям в рамках данного дела.

**Совет поддерживает первоначальное решение о приостановлении действия учетной записи, но отменяет решение оставить его на неопределенный срок.**

5 мая мы опубликовали свое решение и выдали ряд рекомендаций. Совет пришел к выводу, что, учитывая серьезность нарушений и сохраняющийся риск насилия, компания Meta оправданно заблокировала учетные записи Трампа 6 января 2021 года и продлила эту блокировку 7 января. Совет обнаружил, что две рассматриваемые публикации нарушают нормы сообществ Facebook и Instagram. Правила Facebook запрещают размещение контента, выражающего поддержку или одобрение группам, лидерам или отдельным лицам, вовлеченным в такие действия, как

терроризм, организованное насилие или преступная деятельность.

В своем решении Совет отметил:

*В момент публикации материалов насилие в Капитолии продолжалось. Обе публикации одобряли или поддерживали людей, причастных к насилию. Слова «Мы вас любим. Вы очень особенные» в первой публикации, а также «большие патриоты» и «запомните этот день навсегда» во второй выражают одобрение или поддержку лиц, причастных к насилию и событиям в Капитолии в тот день.*

Однако в решении также было установлено, что для Meta нецелесообразно налагать «неограниченное и выходящее за рамки правил наказание в виде бессрочной приостановки доступа». Блокировка на неопределенный срок, согласно решению, «не находит поддержки» в нормах сообщества. Кроме того, расплывчатость наложенного наказания «нарушает принципы свободы самовыражения»... «Неясно, — говорится далее в решении, — какие нормы могут привести к такому наказанию или... будут использоваться для его оставления в силе или отмены».

Мы отклонили просьбу Meta к Совету «одобрить бессрочные ограничения, вводимые и снимаемые без четких критериев». Мы настояли на том, чтобы «в течение шести месяцев после принятия этого решения компания [Meta] пересмотрела произвольное



**«Мы пытаемся донести [до Meta], что нельзя выдумывать наказания на ходу. Следует придерживаться своих же правил».**

Сопредседатель Совета  
Хелле Торнинг-Шмидт



наказание, наложенное 7 января, и приняла решение о подходящем наказании. Это наказание должно основываться на серьезности нарушения и вероятности причинения вреда в будущем. Оно также должно соответствовать правилам [платформ компании] в отношении серьезных нарушений, которые в свою очередь должны быть четкими, необходимыми и соразмерными».

## В Meta ответили на решение Совета

4 июня Meta отреагировала на решение Совета, в том числе на наш призыв пересмотреть бессрочное наказание и принять решение о пропорциональном ответе в соответствии с правилами, применяемыми к другим пользователям Facebook. Компания объявила о новом наборе протоколов обеспечения соблюдения правил, «которые будут применяться в таких исключительных случаях, как этот». В соответствии с этими протоколами Meta объявила о новой блокировке Трампа на два года начиная с 7 января 2021 года. «Учитывая серьезность обстоятельств, которые привели к блокировке Трампа, — заявили в Meta, — мы считаем, что его действия представляют собой серьезное нарушение наших правил, заслуживают самого строгого наказания, предусмотренного новыми протоколами обеспечения соблюдения правил». С приближением срока истечения наказания в Meta пообещали:

*Обратитесь к экспертам, чтобы оценить, уменьшился ли риск для общественной безопасности. Мы будем оценивать внешние факторы, в том числе случаи насилия, ограничения мирных собраний и другие признаки гражданских беспорядков. Если мы определим, что по-прежнему существует серьезный риск для общественной безопасности, мы продлим ограничение на установленный период времени и будем продолжать повторную оценку до тех пор, пока этот риск не уменьшится. Когда блокировка в конечном итоге будет снята, появится строгий набор быстро ужесточающихся санкций на случай, если г-н Трамп будет совершать дальнейшие нарушения, вплоть до безвозвратного удаления его страниц и учетных записей.*

## Сведения о решении: обеспечение уважения к свободе самовыражения

Из 20 решений, принятых Советом в 2021 году, значительное число требовало от Meta восстановить контент, который, как мы обнаружили, был ошибочно удален. Действия Meta в этих случаях были признаны несовместимыми с нормами, ценностями и международными обязательствами компании в области прав человека. В следующих пяти показательных случаях мы обнаружили, что решение Meta ограничить свободу самовыражения пользователей не было оправдано обстоятельствами.



### Опасения пенджабцев по поводу RSS в Индии

ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:	СТРАНА:	НОРМЫ СООБЩЕСТВА:
29 апреля 2021 г.	Индия	опасные лица и организации

В ноябре 2020 года пользователь поделился публикацией с видеороликом пенджабской онлайн-медиакомпания Global Punjab TV — 17-минутным интервью с профессором, которого называют общественным активистом и приверженцем пенджабской культуры. В сопроводительном тексте пользователь утверждал, что индуистская националистическая организация Rashtriya Swayamsevak Sangh (RSS) и правящая партия Индии Bharatiya Janata Party (BJP) угрожали убивать сикхов, религиозное меньшинство в Индии. В сообщении также утверждалось, что премьер-министр Моди, бывший лидер RSS, угрожал «геноцидом сикхов» по совету председателя RSS.

После того как один пользователь пожаловался на это, модератор-человек удалил публикацию на том основании, что она нарушает нормы сообщества Facebook «Опасные лица и организации». Это привело к автоматическому ограничению учетной записи пользователя. Затем пользователь обратился в компанию. В Meta сообщили пользователю, что не могут рассмотреть это обращение, сославшись на временное сокращение ресурсов из-за COVID-19. В результате того, что Совет выбрал это дело, Meta с опозданием восстановила содержание, признав, что ее первоначальное решение было неверным.

Как отметил Совет в своем решении, никакая часть видео не нарушала правила Meta. В публикации подчеркивалась обеспокоенность меньшинств и оппозиции в Индии, которые якобы подвергаются дискриминации со стороны правительства. В ответ на заявление Meta о том, что у компании нет возможности рассмотреть апелляцию пользователя из-за COVID-19, мы повторили наш призыв согласно решению «Симптомы рака молочной железы и обнаженное тело», что все дела должны быть сначала обжалованы в Meta, прежде чем попадать в Совет.

## Отчет о своевременности выполнении компанией Meta требований и реакции на наши решения

- Согласно нашему Уставу, компания Meta должна выполнять наши решения **в течение семи дней** после публикации.
- По 20 решениям, которые мы опубликовали в 2021 году, в Meta восстановили или удалили контент в течение такого 7-дневного периода, за исключением случаев, когда контент уже был восстановлен.
- Почти для всех наших решений, требующих действий, компания Meta восстановила или удалила публикацию в тот же день, когда мы обнародовали свое решение.
- Через Комитет по выполнению, состоящий в настоящее время из пяти членов Совета, мы продолжаем призывать Meta повышать прозрачность своих процессов в целях выявления и принятия мер по обеспечению соблюдения правил в отношении фрагментов контента, которые идентичны тем, что фигурируют в наших решениях, и представлены в параллельном контексте. Это позволяет гарантировать, что наши решения рассматриваются вне конкретного дела и распространяются на соответствующий контент в аналогичных случаях.



### Мем «Две кнопки»

**ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:**

20 мая 2021 г.

**СТРАНА:**

США, Армения, Турция

**НОРМЫ СООБЩЕСТВА:**

враждебные высказывания, жестокость и оскорбление чувств

24 декабря 2020 года пользователь Facebook из США опубликовал комментарий с мемом «две кнопки» из комикса «Ежедневная борьба», переделанный под турецкий политический контекст. В меме (опубликованном в 2014 году) мультперсонаж пытается нажать одну из двух кнопок, подписанных потенциально противоречивыми утверждениями. Пост заменил лицо мультгероя турецким флагом, над которым были две красные кнопки с надписями на английском языке: «Геноцид армян — ложь» и «Армяне были террористами, которые это заслужили». После того как модератор-человек обнаружил, что мем нарушает нормы сообщества Facebook о враждебных высказываниях, а другой определил, что тот нарушает нормы сообщества «жестокость и оскорбление чувств», Facebook удалил публикацию и проинформировал пользователя. Пользователь обратился в Meta, а затем в Совет.

Еще раз: ключевым моментом был контекст. Meta связала свое решение закрыть публикацию с заявлением «Армяне были террористами, которые заслужили это». Тем не менее мы обнаружили, что в контексте публикации фактически критиковалась отрицательная позиция турецкого правительства в отношении геноцида армян. Таким образом, на эту публикацию распространяется исключение из норм сообщества в отношении враждебных высказываний, которое разрешает делиться подобными высказываниями «для осуждения или повышения осведомленности». Мы также пришли к выводу, что на этот контент распространяется исключение Facebook для сатиры, которое мы призвали компанию включить в общедоступные нормы сообщества.



## Изоляция Оджалана

<b>ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:</b> 8 июля 2021 г.	<b>СТРАНА:</b> Турция, США	<b>НОРМЫ СООБЩЕСТВА:</b> опасные лица и организации
---	-------------------------------	--

Решение Совета от июля 2021 года подчеркнуло важность независимой проверки действий Meta: были обнаружены руководящие указания, которые затерялись на три года.

25 января 2021 года пользователь Instagram из США опубликовал фотографию Абдуллы Оджалана, основателя Рабочей партии Курдистана (РПК).

Подпись на английском языке побуждала читателей говорить о прекращении изоляции Оджалана в тюрьме на острове Имрали в Турции и о бесчеловечности одиночного заключения. РПК и Оджалан обозначены как «опасные организации» в соответствии с правилами Facebook в отношении опасных лиц и организаций, которая также запрещает «одобрение» или «поддержку» определенных организаций.

После того как модератор удалил публикацию за нарушение правил в отношении опасных лиц и организаций, пользователь обжаловал это решение. Когда в Meta отклонили эту апелляцию, пользователь обратился в Надзорный совет.

Важный аспект этого решения, ставший очевидным только после того, как Совет выбрал дело, подчеркнул важность нашей независимой проверки действий Meta. Компания сообщила, что обнаружила некие внутренние указания, разработанные в 2017 году, где прямо разрешено обсуждение условий содержания под стражей определенных лиц. Эти правила были разработаны, чтобы ответить на опасения по поводу условий заключения Оджалана и позволить людям говорить об этом на платформе. Отменяя решение Meta удалить публикацию, мы выразили озабоченность по поводу отсутствия прозрачности в Meta: «Политика [компании] по умолчанию удалять контент, выражающий “поддержку” определенных лиц, при сохранении ключевых исключений, скрытых от общественности, позволила этой ошибке оставаться незамеченной в течение длительного периода».

### К каким нормам сообщества мы обращались больше всего в принятии решений?



Враждебные высказывания

**9 решений**



Опасные лица и организации

**5 решений**



Насилие и подстрекательство

**2 решения**



## Перепубликация материала Аль-Джазиры

ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:	СТРАНА:	НОРМЫ СООБЩЕСТВА:
14 сентября 2021 г.	Израиль, Египет	опасные лица и организации

10 мая 2021 года пользователь Facebook из Египта поделился публикацией проверенной арабской страницы Al Jazeera, состоящей из текста на арабском языке и фотографии. На фотографии были изображены двое мужчин в камуфляжной форме с закрытыми лицами и головными повязками со знаками различия бригад Аль-Кассам.

В тексте говорилось: «Руководство сопротивления в общей комнате дает оккупантам передышку до 18:00, чтобы вывести солдат из мечети Аль-Акса и района Шейх-Джарра, в противном случае предупреждающий не виноват. Абу Убайда — военный представитель Бригад “Аль Кассам”». Пользователь поделился публикацией Аль-Джазиры и добавил подпись из одного слова: «Ох» по-арабски. Бригады «Аль-Кассам» и их представитель Абу Убайда признаны опасными согласно нормам сообщества Facebook «Опасные лица и организации». Компания Meta удалила публикацию в соответствии с этими правилами, но восстановила ее в результате того, что Совет выбрал это дело.

Компания Meta не смогла объяснить, почему два человека, проверявшие контент вручную, изначально сочли его нарушающим эту политику, и отметила, что от модераторов не требуется записывать свои аргументы по поводу отдельных решений в отношении контента. В решении Совета подчеркивается, что, хотя политика Facebook в отношении опасных лиц и организаций гласит, что публикация официальных сообщений организации, которую компания Facebook обозначает как опасную, является формой существенной поддержки, она также содержит исключения для публикаций контента в качестве «новостного репортажа». Контент в этом случае являлся перепечаткой многократно перепубликованного новостного сообщения канала «Аль-Джазира» о вооруженном конфликте в мае 2021 года между израильскими силами и палестинскими военизированными группировками в Израиле и Газе (палестинской территории, управляемой ХАМАС). Пользователь не внес в него каких-либо изменений, кроме добавления несущественного комментария «ох».

Дело также касалось справедливого отношения к пользователям, поскольку публикация, которая являлась перепубликацией новости из законного источника, рассматривалась иначе, чем контент, размещенный самой новостной организацией. Как мы отметили в своем решении, люди имеют такое же право делиться новостями, как и СМИ, публикующие такие новости изначально. Мы также отметили, что страница канала «Аль-Джазира» выиграла от системы перекрестной проверки, которую Meta применяет к популярным профилям, а пользователь, поделившийся этой новостью, — нет.





## Протесты в Колумбии

**ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:**  
27 сентября 2021 г.

**СТРАНА:**  
Колумбия

**НОРМЫ СООБЩЕСТВА:**  
враждебные высказывания

В июне 2021 г. региональное новостное агентство в Колумбии поделилось на своей странице видео, в котором показана акция протеста в Колумбии: люди шествуют за баннером с надписью «SOS КОЛУМБИЯ». Видео содержало скандирование и песни на испанском языке. Протестующие осуждали президента Колумбии Ивана Дуке, используя гомофобные оскорбления, из-за которых компания Meta удалила видео (первоначально созданное в TikTok) за нарушение норм сообщества в отношении враждебных высказываний. В этих нормах запрещается контент, в котором «люди описываются или упоминаются в негативном ключе посредством слов... используемых в качестве оскорбительных ярлыков». В частности, правила запрещают «оскорбительные ярлыки», которые относятся к характеристикам, подлежащим защите от дискриминации, включая сексуальную ориентацию.

В своем обжаловании решения компании Meta об удалении видео пользователь утверждает, что является журналистом, который освещает местные новости своей провинции. Пользователь сообщил, что целью видео не было причинение вреда и что оно просто демонстрирует группу молодежи, которая высказывает свое мнение, не прибегая к насилию, и требует соблюдения своих прав, используя характерные выражения.

Принимая решение о том, что компания Meta должна восстановить видео, Совет признал, что, хотя контент на первый взгляд нарушил Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний, поскольку публикация оскорблений может способствовать созданию атмосферы запугивания и эксклюзии для представителей ЛГБТ-сообщества, компания Meta допустила ошибку, удалив ее без применения «принципов отбора контента, достойного публикации». Эти принципы могут допускать публикацию контента с учетом уровня общественного интереса к нему и риска причинения вреда.



## Защита пользователей от вредоносного контента

В некоторых ключевых решениях, принятых в 2021 году, Совет поддержал решение Meta об удалении контента, определив, что ограничение свободы самовыражения пользователей может быть оправдано при определенных обстоятельствах. Эти решения также ясно показали, что удаление контента Meta может соответствовать обязательствам компании в области прав человека, особенно когда такое удаление, ограничивающее свободу самовыражения одного пользователя, необходимо и соразмерно соблюдению прав других людей.



### Изображение «Черного Пита»

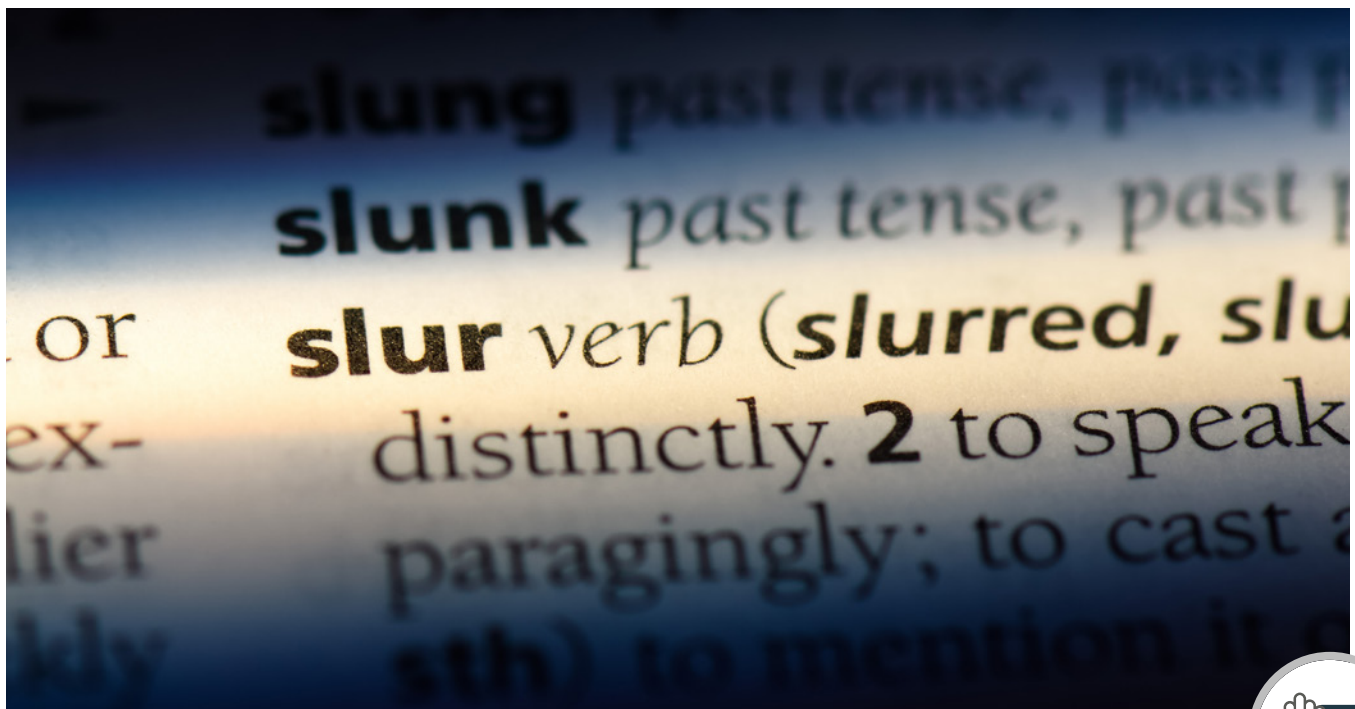
ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:	СТРАНА:	НОРМЫ СООБЩЕСТВА:
13 апреля 2021 г.	Нидерланды	враждебные высказывания

5 декабря 2020 г. пользователь Facebook в Нидерландах поделился в своей хронике публикацией, включавшей текст на голландском языке и видео длительностью 17 секунд. На видео показан маленький ребенок, который встречает трех взрослых: один из них одет в костюм «Синтаклаас» (Санта Клауса), а двое других изображают Черного Пита (голл. Zwarte Piet). У двух взрослых, изображавших Черных Питов, лица были выкрашены в черный цвет. На них были надеты парики в стиле афро под шляпами и яркие одежды в стиле эпохи Возрождения.

Мы поддержали решение Meta удалить пост за нарушение Норм сообщества в отношении враждебных высказываний. Большинство членов Совета сочли, что контент включал «карикатуры, неразрывно связанные с негативными и расистскими стереотипами и поддерживающие, с точки зрения части голландского общества, системный расизм в Нидерландах». Принимая это решение, большинство членов Совета учитывали исследования, показавшие, что «во время фестиваля Синтаклаас чернокожие дети чувствовали страх и незащищенность у себя дома и боялись ходить в школу».

Хотя меньшинство членов Совета не усмотрели достаточных доказательств для непосредственной связи этого элемента контента с вредом, который предположительно уменьшается путем его удаления, большинство членов пришли к выводу, что разрешение накопления таких публикаций на платформе способствовало бы созданию дискриминационной, унижающей и угрожающей среды для чернокожих людей. Большинство членов отметили:

*«В глобальном плане политика [Meta] ясна и направлена на защиту достоинства, личной безопасности и свободы самовыражения чернокожих людей на платформе. Ограничение свободы самовыражения людей, делящихся изображениями выкрашенных в черный цвет лиц не в контексте осуждения расизма, является приемлемым для достижения этой цели».*



## Оскорбления в ЮАР

**ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:**  
28 сентября 2021 г.

**СТРАНА:**  
ЮАР

**НОРМЫ СООБЩЕСТВА:**  
враждебные высказывания

В мае 2021 г. пользователь Facebook сделал публикацию на английском языке в общедоступной группе, созданной для того, чтобы «раскрывать глаза». В публикации обсуждается «многорасовость» в ЮАР и утверждается, что с 1994 года среди темнокожего населения страны возросло число бедных, бездомных и не имеющих собственной земли людей. В ней также утверждается, что во владении и под контролем белого населения находится большая часть богатств, а богатым темнокожим могут принадлежать некоторые компании, но не контроль над ними. Пост призвал людей с противоположными взглядами «проверить голову» и описывал группу чернокожих людей, используя расовые оскорбления, которые, как объяснила компания Meta, нарушили ее политику в отношении враждебных высказываний.

Мы поддержали решение Meta удалить этот контент, определив, что одно из используемых слов «считается в ЮАР особенно неприемлемым и разжигающим ненависть». Мы подчеркнули, что открытое обсуждение социально-экономического неравенства имеет очень важное значение для продвижения равенства. Тем не менее мы считаем, что пользователь мог участвовать в подобном обсуждении и обращаться к чувствам своей аудитории, не прибегая к таким оскорблениям. Более того, одно из оскорблений имеет особую связь с историей апартеида в стране, и его использование до сих пор ассоциируется с деградацией и изоляцией темнокожих людей. В решении подчеркивается важность того, чтобы компания Meta предоставляла пользователям, чей контент был удален в соответствии с политикой в отношении враждебных высказываний, конкретное объяснение нарушенного правила.



## Предполагаемые преступления в Райя Кобо

ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:	СТРАНА:	НОРМЫ СООБЩЕСТВА:
14 декабря 2021 г.	Эфиопия	враждебные высказывания


В решении, принятом в декабре 2021 года, утверждается, что публикация, содержащая непроверенные слухи, объектом которых была одна из этнических групп, нарушает Нормы сообщества Meta и что ее удаление соответствует принципам прав человека.

В конце июля 2021 года пользователь Facebook из Эфиопии разместил публикацию на амхарском языке. Публикация содержала заявления о том, что Народный фронт освобождения Тыграй (НФОТ) убивал и насиловал женщин и детей, а также разграбил имущество мирных жителей в округе Райя Кобо и близлежащих городах в регионе Амхара в Эфиопии. Пользователь также заявил, что гражданские лица из числа представителей народа тыграй помогли НФОТ в совершении этих преступлений. Пользователь закончил публикацию словами: «Мы обеспечим себе свободу, борясь за нее». Более того, публикация, которую за 24 часа, пока она оставалась на платформе, просмотрели тысячи носителей амхарского языка, содержала комментарии некоторых из этих людей с призывами к мести.

Модератор контента из команды проверки контента на амхарском языке компании Meta определил, что публикация нарушает Нормы сообщества Facebook о враждебных высказываниях, и удалил ее. Политика компании запрещает агрессивные высказывания в отношении людей на основе расовой, этнической или национальной принадлежности. Когда пользователь обратился к компании Meta с просьбой обжаловать это решение, второй модератор контента из команды проверки контента на амхарском языке подтвердил, что публикация содержала заявления, нарушающие политики Facebook.

Когда Совет выбрал данное дело для рассмотрения, Meta признала свое решение удалить публикацию «ошибкой, связанной с обеспечением соблюдения правил» и восстановила публикацию. Meta обосновала решение восстановить публикацию тем, что, по ее оценке, высказывания в публикации не поднимались до уровня враждебных.

Мы не согласились с этим, посчитав такое объяснение Meta «неточным и недостаточно подробным». В отношении данной публикации мы применили Нормы сообщества Facebook в отношении насилия и подстрекательства. Данными Нормами запрещены «дезинформация и неподтвержденные слухи, которые способствуют созданию угрозы неизбежного насилия или причинения физического вреда». Совет считает, что «слухи об участии представителей этнической группы в массовых преступлениях опасны и существенно увеличивают риск неизбежного насилия в период непрекращающегося вооруженного конфликта», каковым является конфликт в Эфиопии.



## Международные нормы прав человека в процессе принятия решений Советом

Одна из наших задач — делать так, чтобы подход Meta к модерации контента основывался на уважении прав человека. Это отражено как в нашем Уставе, так и в корпоративных обязанностях компании Meta по защите прав человека. Поэтому наши решения касаются не только того, соответствуют ли решения Meta в отношении контента правилам и ценностям компании, но и того, соответствуют ли они международным нормам в области прав человека.

Международные нормы в области прав человека обеспечивают универсальную основу для защиты свободы слова и других прав человека, а также помогают обеспечить ответственность компании Meta в глобальном масштабе с учетом ее влияния во всем мире. Корпоративная политика компании Meta в области прав человека устанавливает ее обязательства



«Настало время поговорить о том, как создать технологии, в основе которых лежали бы принципы уважения прав человека».

Член Совета Джули Овоно  
(Julie Owono)



по соблюдению прав человека, в том числе в подходе к разработке правил в отношении контента. В политике также отмечается, что при создании Совета использовались Руководящие принципы ООН в области бизнеса и прав человека (UNGPs).

Мы верим, что, основывая нашу работу на правах человека и делая все возможное для их соблюдения компанией Meta, мы улучшаем среду Facebook и Instagram для пользователей. Мы надеемся, что со временем наши решения приведут подход Meta к модерации контента в большее соответствие с международными нормами в области прав человека.

### Новая задача

Применение международных норм в области прав человека для модерации контента такой корпорацией, как Meta, является относительно новой задачей. Ни одна другая организация не участвует в подобной деятельности, которую в настоящее время проводит Совет.

Использование правовой базы, созданной в основном государствами для применения на уровне государства, для толкования обязанностей операторов социальных сетей в области прав человека вызывает много вопросов. В какой степени модерация контента в Meta должна подвергаться тем же ограничениям, которые применяются к государственным органам, регулирующим высказывания в других местах? Как этот

подход должен учитывать проблемы модерирования контента в требуемом масштабе? Каким образом мы должны изучать вред, который может возникнуть в результате устройства платформы Meta, включая обусловленное алгоритмами распространение контента? В наших решениях изучалось, каким образом международные нормы в области прав человека можно использовать для определения обязанностей Meta, которые могут отличаться от тех, которые применяются к государственным органам в этой области. Например, в наших решениях по делам «Изображение “Черного Пита”» и «Армяне в Азербайджане» мы поддержали решение Meta об удалении контента, признав при этом, что международные нормы в области прав человека, скорее всего, не позволят государству наказывать те же высказывания, применяя уголовные или административные меры.

## Создание организации, основанной на правах человека

Совет является органом, чьи решения влияют на людей во всем мире. Поэтому жизненно важно уважать права человека во всех аспектах нашей работы. Устав Совета требует в процессе принятия решений уделять особое внимание правам человека. Мы стремимся следовать Руководящим принципам ООН в области бизнеса и прав человека (UNGP), делая нашу работу законной, доступной, справедливой, прозрачной, соответствующей правам, являющейся постоянным источником обучения и основанной на взаимодействии и диалоге. В 2020 году Совет заказал у некоммерческой организации «Бизнес за социальную ответственность» (BSR) дополнительный отчет. В его выводах утверждается, что Совет добился «хорошего прогресса» в выполнении рекомендаций, данных в предыдущем отчете.

### Реакция организаций на работу Совета

Ученые, гражданское общество, а также национальные и международные учреждения начали анализировать работу и решения Совета. Основные моменты

- В декабре 2020 года специальный докладчик ООН по вопросам меньшинств Фернан де Варен призвал нас учитывать права меньшинств, назвав Совет «новаторской и амбициозной инициативой по регулированию самовыражения в Интернете, в частности враждебных высказываний, что необходимо для эффективной защиты уязвимых меньшинств во всем мире».
- В марте 2021 года специалист по юридическим исследованиям Юридической библиотеки Конгресса изучил применение международных норм в области прав человека к операторам социальных сетей в первых пяти решениях Совета.
- В сентябре 2021 года организации, в том числе Access Now, Article 19 и 7amleh, приветствовали решение Совета по перепубликации новости со страницы канала «Аль-Джазира» как «шаг в правильном направлении», заявив, что это дело очень показательное в плане «систематического произвольного и непрозрачного чрезмерного применения Facebook» Норм сообщества в отношении опасных лиц и организаций.
- В декабре 2021 года Комиссия США по международной свободе вероисповедания упомянула о нашей работе по применению норм в области прав человека к модерации контента.
- Организация Lawfare также создала охватывающий много тем блог Надзорного совета, в котором собраны комментарии и анализ наших решений.
- Наши решения также размещаются в международных юридических базах данных Westlaw и Lexis/Lexis+.

## Права человека — в основе нашего подхода к свободе самовыражения

Среди авторитетных источников, которыми руководствуются решения Совета, — международные нормы в области прав человека. При этом чаще всего цитируется статья 19 Международного пакта о гражданских и политических правах. Международный пакт о гражданских и политических правах (МПГПП) — это глобальный договор о правах человека, на который компания Meta ссылается в своей корпоративной политике в области прав человека, добровольно обязуясь уважать описанные в нем права человека. Особенно ценной для Совета оказалась работа специального докладчика ООН по вопросам свободы убеждений и их выражения, в частности [отчет о модерации контента за 2018 год](#), в котором исследуется, как частные компании могут наилучшим образом соблюдать права человека.

В пункте 2 статьи 19 МПГПП говорится, что «каждый человек имеет право на свободное выражение своего мнения; это право включает свободу искать, получать и распространять всякого рода информацию и идеи, независимо от государственных границ, устно, письменно, посредством печати, художественных форм выражения или иными способами по своему выбору». Однако в соответствии с международными нормами в области прав человека Совет не считает право на свободу самовыражения абсолютным. Несмотря на важность этого права, оно может быть ограничено при определенных обстоятельствах. Пункт 3 статьи 19 МПГПП содержит состоящий из трех пунктов список, который позволяет оценить степень ограничения свободы самовыражения с учетом законности, законной цели, необходимости и соразмерности. Эти принципы аналогичны, хотя и не идентичны стандартам свободы самовыражения, содержащимся в местном и конституционном законодательстве многих стран, в которых работает компания Meta, включая Первую поправку к Конституции США. Мы также учитываем ограничения на самовыражение, определяемые международными нормами в области прав человека, когда это уместно, включая запрет на пропаганду ненависти, которая представляет собой подстрекательство к вражде, дискриминации или насилию (пункт 2 статьи 20 МПГПП).

В ходе анализа законности при принятии решений мы изучаем, насколько понятны правила Meta для людей, которые используют Facebook и Instagram. Правила должны быть простыми для поиска и понимания пользователями. Во многих решениях мы подталкивали компанию Meta к публикации частей своих правил, которые скрыты от общественности, включая списки лиц и организаций, определяемых компанией как «опасные».

В ходе анализа правомерной цели при принятии своих решений мы рассматриваем, преследуют ли правила Meta в Facebook и Instagram цели, которые считаются законными причинами для ограничения самовыражения в соответствии с международными нормами в области прав человека. В большинстве наших решений уважение к «правам других» определяется как правомерная цель правил Meta в отношении контента, ограничивающих свободу высказываний.

В ходе анализа необходимости и соразмерности мы исследуем, были ли действия Meta в конкретном случае необходимы для достижения правомерной цели и были ли предпринятые меры, такие как удаление контента, наименее ограничительным средством для достижения этой цели.

В наших первых 20 решениях мы выразили обеспокоенность по поводу того, что некоторые из правил Meta в отношении контента слишком расплывчаты, слишком широки или неясны, и рекомендовали разъяснять правила или обнародовать скрытые внутренние руководства по толкованию этих правил. Совет придает особое значение политическому контенту и материалам, повышающим осведомленность о нарушениях прав человека, включая политическую сатиру, а также художественному самовыражению и обсуждению медицинских проблем. Мы также задались вопросом, всегда ли удаление контента является соразмерным ответом на контент, который может быть связан с причинением вреда, но не наносит прямого вреда. Например, в двух решениях, связанных с COVID-19 («Заявленное лекарство от COVID» и «Локдауны в связи с COVID в Бразилии»), мы спрашивали, могут ли другие меры, кроме удаления публикаций (такие как экраны предупреждений, метки или понижение рейтинга контента), снизить риск, а также защитить свободу самовыражения.

Помимо описанной выше проверки по трем критериям, мы также включили в процесс принятия решений принципы равенства и отсутствия дискриминации, признавая, что подход Meta к модерации контента может по-разному влиять на разных людей в различных ситуациях. Результатом стали рекомендации для компании Meta оценивать свое влияние в области прав человека в регионах, затронутых конфликтом, на таких языках, как арабский и амхарский, а также улучшить модерацию публикаций на бирманском языке. Внимание Совета к вопросам равенства и отсутствия дискриминации в решении по делу о симптомах рака молочной железы и наготы также показало, как использование средств автоматизации компанией Meta, которое привело к неправомерному удалению медицинской информации, относящейся к женщинам, может иметь непропорциональные и дискриминационные последствия для пользователей. По тем же причинам мы внимательно относимся к важности отсутствия дискриминации в отношении политических взглядов.

## Права и правила: протесты в поддержку Навального в России

В большинстве наших решений анализ прав человека давал тот же результат, что и интерпретация правил компании Meta. Однако важной вехой для Совета стало решение по делу о протестах в поддержку Навального в России. В нем мы впервые отменили решение компании Meta на основании ее ответственности за соблюдение прав человека даже несмотря на то, что удаление контента соответствовало правилам Meta.

24 января 2021 года пользователь из России разместил публикацию, содержащую несколько фото, видео и текст о протестах в поддержку лидера оппозиции Алексея Навального, проходивших в Санкт-Петербурге, Москве и других городах России днем ранее. Другой пользователь (Критик протестов) ответил на публикацию и написал, что, хотя он и не знает, что происходило в Санкт-Петербурге, протестующие в Москве были «школотой», не «догоняющей», что ее «внаглюю использовали». Еще один пользователь, утверждавший, что участвовал в акции протеста в Санкт-Петербурге, в заключение назвал Критика протестов «трусливым ботом». Критик протестов пожаловался компании Meta на комментарий протестующего по причине травли и домогательств.

Компания Meta удалила пост за нарушение своих норм в отношении травли и домогательств, согласно которым частные лица могут обращаться в компанию Meta с требованием удалить публикацию в Facebook, содержащую «негативный комментарий об их характере». Поддержав просьбу протестующего восстановить публикацию, Совет отметил:

*«Это дело подчеркивает противоречие между правилами, направленными на защиту людей от травли и домогательств, и необходимостью защищать свободу самовыражения. Это особенно актуально в условиях политического протеста в стране, в которой присутствуют обоснованные жалобы на отсутствие действенных механизмов защиты прав человека».*

В нашем решении указано, что, несмотря на то что удаление контента соответствовало Нормам сообщества Meta в отношении травли и домогательств, оно стало ненужным и непропорциональным ограничением свободы слова в соответствии с международными нормами в области прав человека.

Совет также установил (в пользу права пользователя на самовыражение), что, хотя первоначальное решение компании Meta удалить контент «могло соответствовать строгому применению Норм сообщества», чрезмерно строгое применение этих норм привело к тому, что «не был учтен более широкий контекст и была непропорционально ограничена свобода самовыражения».

Это дело показало, что в случае возникновения конфликта между правилами компании Meta в отношении контента и ее обязанностями в области прав человека **Совет готов отдать приоритет правам человека.**

## Изучение дел по определенным нормам

В первых 20 решениях Совета учитывался широкий спектр международных норм в области прав человека. Каждое решение, опубликованное в 2021 году, содержало ссылку на статью 19 МПГПП, Руководящие принципы ООН в сфере бизнеса и прав человека и Замечание общего порядка № 34 Комитета ООН по правам человека о свободе убеждений и их выражения.



Применение этих и других международных норм в области прав человека к нашим решениям углубило наше понимание и анализ основных проблем, лежащих в основе многих решений по модерации контента. Это также помогло нам прийти к более принципиальным выводам. Хотя каждое решение ссылается на несколько норм в области прав человека, ниже мы приводим несколько примеров норм, которые сыграли решающую роль в принятии наших решений.

## Руководящие принципы ООН в сфере бизнеса и прав человека

Принимая решение в отношении удаления компанией Meta публикации с изображением пояса вампум (формы искусства коренных народов Северной Америки) и заголовком «Kill the Indian / Save the Man» (Убей индейца / спаси человека), мы призвали компанию Meta выполнить свои обязательства в отношении прав человека перед маргинализированными сообществами в соответствии с принципом 17 РП ООН. Культурный контекст данной цитаты был представлен в публичном комментарии Ассоциации по делам американских индейцев, в которой автором цитаты был назван Ричард Генри Прайт, основатель первой федеральной школы-интерната для индейцев в США. В контексте эта цитата представляет собой наглядный пример «общественного осуждения» — формы выражения, в которой намеренно используются враждебные высказывания, чтобы противостоять угнетению и дискриминации, а не поддерживать их.

Реагируя на это дело, мы призвали компанию Meta выполнить свои обязательства в отношении прав человека перед маргинализированными сообществами в соответствии с принципом 17 РП ООН. Для этого компания Meta должна проявлять должную осмотрительность в отношении прав человека и убедиться, что ее системы работают справедливо и не усугубляют исторические и продолжающиеся притеснения. В том числе необходимо выявлять, предотвращать и смягчать неблагоприятное воздействие модерации контента на самовыражение коренных народов, выступающих против дискриминации. Наконец, мы отметили, что ожидаем, что компания Meta будет уделять первоочередное внимание рискам для маргинализированных групп и предоставлять доказательства улучшения деятельности компании в этом отношении.

## Замечание общего порядка № 34

В деле о боте из Мьянмы, в котором речь шла о контенте, опубликованном после недемократического переворота в стране, мы разъяснили компании Meta, что критику правительства пользователем следует отличать от дискриминационных высказываний в отношении людей по признаку их национальности. При этом Совет опирался на Замечание общего порядка № 34 Комитета ООН по правам человека, в котором содержится руководство о том, как правительства должны толковать статью 19 МПГПП, защищающую свободу самовыражения на глобальном уровне. Решение по делу о боте из Мьянмы прямо ссылается на части Замечания общего порядка, в которых говорится о важности политической речи и, в частности, о ценности разрешения беспрепятственного обсуждения общественных институтов. Хотя свобода самовыражения может быть ограничена при определенных обстоятельствах для защиты людей от дискриминационных враждебных высказываний, наносящих особый вред, люди должны быть свободны в том, чтобы говорить о национальных государствах и общественных институтах все, что они хотят.

## Право на средства правовой защиты (статья 2 МПГПП)

В решении по делу об одиночном заключении Оджалана цитируется заявление Специального докладчика ООН по вопросу о свободе самовыражения. В частности, в нем говорится, что процесс правовой защиты «должен включать прозрачный и доступный процесс обжалования решений платформы, при этом компании должны предоставлять аргументированный ответ, который также должен быть общедоступным».

Однако в данном случае действия компании Meta не соответствовали этим стандартам. Изначально компания сообщила пользователю, что он не может обжаловать решение компании из-за COVID-19. Мы также выразили обеспокоенность по поводу того, что компания Meta в течение трех лет не применяла затерявшуюся рекомендацию по правилам в отношении контента, которая явным образом разрешает данный контент пользователя, и что это «могло привести к ошибочному удалению многих других публикаций». Компания заявила, что технически невозможно определить, сколько фрагментов контента было удалено, пока проверяющим не было доступно данное

руководство по правилам в отношении контента. С учетом этих и других опасений мы критиковали компанию Meta за «несоблюдение права на средства правовой защиты в нарушение ее корпоративной политики в области прав человека».

## Сложная, но важная задача

Мы понимаем, что использование международных норм в области прав человека для толкования обязанностей операторов социальных сетей в области прав человека является новой и сложной задачей.

Несмотря на свою сложность, это очень важная задача. Применение международных норм в области прав человека к модерации контента поможет нам

гарантировать, что компания Meta уважает свободу самовыражения наряду с другими правами человека, и обеспечить согласованную глобальную основу для привлечения к ответственности операторов социальных сетей.

Создание набора дел, демонстрирующих модерацию контента на основе прав человека, занимает центральное место в миссии Совета. В 2022 году мы будем учитывать прецедентную ценность наших предыдущих решений, продолжая обеспечивать соблюдение прав человека для людей, использующих платформы компании Meta.

# Вопросы, которые Совет задавал компании Meta в рамках принятия решений

Чтобы помочь нам в принятии решений и побудить компанию Meta действовать максимально прозрачно, перед обсуждением дел мы отправляем вопросы в компанию. Задавая конкретные вопросы и включая подробные сведения в наше окончательное решение, мы можем призвать компанию Meta к ответственности и предоставить исследователям новую информацию о том, как работает компания.

В отношении 20 решений, которые мы опубликовали в 2021 году, наши вопросы касались самых разных областей. Во многих случаях они относились к конкретным проблемам, отмеченным пользователями в их обращениях в Совет, а также проблемам, поднятым в ходе общественного обсуждения. Многие из наших вопросов касались того, как Meta обращалась с пользователем, обжаловавшим решение о контенте, например какую причину удаления контента ему сообщили и рассмотрела ли компания первоначальную апелляцию пользователя. В других случаях мы запрашивали дополнительные сведения о правилах, автоматизированных системах и региональных отделах компании Meta.

При принятии первых 20 решений мы задали компании Meta 313 вопросов. Из них компания Meta ответила на 270, частично ответила на 24 и не ответила на 19. Мы приводим эти цифры в интересах прозрачности и не делаем здесь никаких заявлений о том, были ли у Meta веские причины не отвечать в каком-либо случае.

В первый год нашей работы компания Meta обычно реагировала на запросы Совета, ответив на подавляющее большинство (86%) наших вопросов. Если Meta не ответила на наши вопросы, мы указывали на это как в квартальных отчетах о прозрачности, так и в некоторых решениях. Подробное описание вопросов, на которые компания Meta не ответила, и указанные ею причины этого включены далее в данный раздел.

Получив несколько запоздалых ответов на наши вопросы по первым делам, мы вместе с компанией

## Ответы Meta на вопросы Надзорного совета



Meta согласовали многоуровневую систему, в которой крайний срок ответа компании зависит от того, сколько вопросов задает Совет. Мы также ценим, что компания Meta предоставила возможность проводить брифинги по вопросам, связанным с ее правилами, включая систему перекрестной проверки.

Доля вопросов, на которые компания Meta ответила в отношении решений, опубликованных с 1-го по 3-й квартал 2021 года: в первом квартале были даны ответы на 88% вопросов, во втором квартале — на 81%, а в третьем квартале — на 86%. Однако для трех решений, опубликованных в четвертом квартале 2021 года, этот показатель увеличился до 94%, при этом компания Meta ответила на 51 из 54 наших вопросов и частично ответила на три вопроса. Четвертый квартал стал первым кварталом, в котором ни один из вопросов к компании Meta не попал в категорию «не отвечено». Этот прогресс обнадеживает, и мы надеемся, что эта тенденция сохранится и в 2022 году.

## Доля вопросов, на которые ответила компания Meta, для решений, опубликованных в четвертом квартале 2021 года, увеличилась.



### Сведения о вопросах, на которые компания Meta не ответила

Компания Meta не ответила на 19 из 313 вопросов, которые мы задали в процессе принятия наших решений, опубликованных в 2021 году. Ниже мы приводим более подробную информацию об этих вопросах, включая дело, к которому они относились, их содержание и причину, по которой компания Meta не дала ответа.

- Компания Meta не ответила на **два вопроса** в деле о *публикации пользователя из Мьянмы о мусульманах*. Первый вопрос касался того, применяла ли ранее компания Meta в отношении рассматриваемого пользователя и группы меры в связи с нарушением правил о враждебных высказываниях. Компания Meta ответила, что информация о предыдущем поведении пользователя на платформе не имеет отношения к решению Совета. Во втором вопросе мы попросили команду Facebook Market перевести комментарии к публикации на английский язык. Компания Meta ответила, что она не переводила комментарии автоматически в рамках процесса проверки контента и что у нее не было ручного перевода комментариев.
- Компания Meta не ответила на **один вопрос** в деле об *армянах в Азербайджане*. Совет спросил, почему был удален один из предыдущих постов пользователя. Компания Meta ответила, что информация о предыдущем поведении пользователя на платформе не имеет отношения к решению Совета.
- Компания Meta не ответила на **один вопрос** в деле о *цитате нацистского чиновника*. Совет спросил, были ли случаи блокировки или приостановки каких-либо публикаций этого пользователя. Компания Meta ответила, что информация о предыдущем поведении пользователя на платформе не имеет отношения к решению Совета.
- Компания Meta не ответила на **один вопрос** в деле о *протестах в Индии против Франции*. Вопрос Совета касался того, применяла ли ранее компания Meta в отношении этого пользователя или группы меры в связи с нарушением Норм сообщества в отношении насилия и подстрекательства. Компания Meta ответила, что информация о предыдущем поведении пользователя на платформе не имеет отношения к решению Совета.
- Компания Meta не ответила на **два вопроса** в деле об *опасениях пенджабцев по поводу RSS в Индии*. Первый вопрос касался того, какое

именно высказывание в контенте заставило компанию Meta удалить его в соответствии с Нормами сообщества в отношении опасных лиц и организаций. Компания Meta ответила, что не смогла определить конкретное высказывание, которое привело к ошибочному выводу о том, что контент нарушает политику в отношении опасных лиц и организаций. Второй вопрос касался того, сколько «предупреждений» должен получить пользователь, чтобы Meta наложила ограничение на аккаунт, и сколько нарушений политики в отношении опасных лиц и организаций требуется для применения ограничений на уровне аккаунта. Компания Meta ответила, что эта информация не является разумно необходимой для принятия решений в соответствии с целью Устава.

- Компания Meta не ответила на **семь вопросов** в деле о *приостановке аккаунта бывшего президента США Трампа*. Вопросы, на которые компания Meta не ответила, касались того, как новостная лента Facebook и другие функции повлияли на видимость контента г-на Трампа, исследовала ли компания Meta или планировала исследовать эти решения в отношении устройства платформы в связи с событиями 6 января 2021 года, а также информации о нарушениях правил в отношении контента со стороны подписчиков аккаунтов г-на Трампа. Совет также задавал вопросы, связанные с приостановкой действия аккаунтов других политических деятелей и удалением другого контента; связывались ли с компанией Meta политические чиновники или их сотрудники по поводу приостановки действия аккаунтов г-на Трампа и влияет ли приостановка действия или удаление аккаунта на способность рекламодателей нацеливать рекламу на аккаунты подписчиков. Компания Meta заявила, что эта информация не была разумно необходима для принятия решений в соответствии с целью Устава, ее было технически невозможно предоставить, на нее распространялась адвокатская тайна и/или не могла или не должна была быть предоставлена из соображений законности, конфиденциальности, безопасности или защиты данных.

- Компания Meta не ответила на **три вопроса** в деле об *одиночном заключении Оджалана*. Первый вопрос заключался в том, может ли компания Meta определить, сколько фрагментов контента было ошибочно удалено, пока правила в отношении контента не применялись. Второй вопрос касался того, сколько контента с упоминанием Оджалана компания Meta удалила или оставила за последние пять лет. На оба вопроса компания Meta ответила, что получить эту информацию технически невозможно. Третий вопрос, в частности, касался того, почему модераторы сочли эту публикацию призывом к действию в поддержку Оджалана и Рабочей партии Курдистана (РПК). Компания Meta ответила, что, поскольку не требует от своих сотрудников, проверяющих большой объем контента, документировать аргументы по каждому решению в отношении контента, она не может предоставить подробное описание оснований для удаления публикации.
- Компания Meta не ответила на **два вопроса** по делу об *оскорблениях в ЮАР*. В первом вопросе мы попросили компанию Meta предоставить показатели по трем оскорбительным словам, которые были использованы в публикации. Компания Meta ответила, что технически невозможно предоставить запрашиваемую информацию. Второй вопрос заключался в том, входят ли в команду Meta по вопросам общественного порядка в ЮАР выходцы из ЮАР. Компания Meta отказалась предоставить запрашиваемую информацию, ссылаясь на Устав Совета.

Из 19 вопросов компания Meta не ответила примерно на две трети (13) вопросов, связанных с делами, в которых контент был удален в соответствии с Нормами сообщества в отношении опасных лиц и организаций. Это были дела о *цитате нацистского чиновника, опасениях пенджабцев по поводу RSS в Индии, приостановке аккаунта бывшего президента США Трампа и одиночном заключении Оджалана*. Пять из оставшихся вопросов касались дел, в которых контент был удален в соответствии с правилами в отношении враждебных высказываний, а один вопрос — контента, удаленного в соответствии с правилами Meta в отношении насилия и подстрекательства.

# Общественное обсуждение

В рамках нашего процесса принятия решений отдельные люди и организации могут отправлять свои комментарии для выражения общественного мнения. В первый год нашей работы это обеспечило людям право голоса в принятии наших решений, предоставив важную информацию о языке, культуре, политике и правах человека. Эти сведения очень важны для достижения нашей цели по улучшению отношения компании Meta к людям и сообществам во всем мире. Во многих случаях открытое общественное обсуждение помогло в формировании наших решений и рекомендаций для компании Meta.

По 20 решениям, опубликованным в 2021 году, мы получили 9986 публичных комментариев от отдельных лиц и организаций со всего мира. Подавляющее большинство из них (97%) касались нашего решения по делу блокировки аккаунта бывшего президента Трампа, но важно подчеркнуть качество и ценность опыта, который мы получили во многих делах, даже если в абсолютном выражении количество комментариев по ним было небольшим.

Некоторые вопросы очень сложны и требуют дополнительных экспертных знаний, которые может предоставить общественное обсуждение.

96% публичных комментариев поступило из США и Канады. В основном это связано с количеством комментариев из США по поводу решения о блокировке аккаунта бывшего президента Трампа. 95% комментариев поступило от отдельных лиц, а 5% — от организаций.

В одной трети опубликованных публичных комментариев люди оставляли свои комментарии анонимно. Интересно, что многие решили воспользоваться этим вариантом, чтобы и поделиться своим опытом и знаниями, и защитить свое право на конфиденциальность. По трем решениям более половины опубликованных комментариев были отправлены анонимно («Опасения пенджабцев по поводу RSS в Индии», «Мем “две кнопки”» и «Протесты в Колумбии»). Все они связаны с

## Решения Надзорного совета, наиболее обсуждаемые сообществом в 2021 году

1. Блокировка аккаунта бывшего президента Трампа
2. Армяне в Азербайджане
3. Локдауны в связи с COVID в Бразилии
4. Перепубликация новости со страницы канала «Аль-Джазира»
5. Симптомы рака молочной железы и ногтя



контентом, критикующим правительства, которые в настоящее время находятся у власти.

## Как общественное обсуждение повлияло на наши решения

Общественное обсуждение сыграло очень важную роль в 20 решениях, опубликованных Советом в 2021 году. Комментарии выражали обеспокоенность пользователей по поводу рассматриваемых дел и предоставили лингвистический и культурный контекст, поддержавший наши решения. В течение 2021 года Совет отметил повышение качества представленных публичных комментариев. При этом в решениях, опубликованных позже в этом году, прямо упоминается или цитируется больше комментариев.



«В ходе общественного обсуждения Совет может проявить солидарность с гражданским обществом и заставить услышать его голос, и на этот раз Meta должна ответить им».

Член Совета Афия Асантеваа  
Асаре-Кьей



### Предоставление лингвистической экспертизы

В ряде случаев общественное обсуждение обеспечило решающий лингвистический контекст. В деле о боте из Мьянмы пользователи в своих комментариях согласились с лингвистическими экспертами Совета в том, что в бирманском языке одно и то же слово используется для обозначения и государства, и людей из этого государства. Это был важный контекст, позволивший Совету сделать вывод о том, что ненормативная лексика в

публикации нацелена на Китай как государство, а не на китайцев как народ. Поэтому контент должен быть восстановлен.

В деле об оскорблениях в ЮАР общественное обсуждение также помогло Совету понять местное значение оскорблений, использованных в публикации. Это помогло нам прийти к выводу о том, что одно из оскорблений было особенно враждебным и вредоносным словом в контексте ЮАР. Это в свою очередь подкрепило наше решение не восстанавливать публикацию в Facebook.

### Предоставление расширенного контекста

В нашем решении по делу о связанных с COVID блокировках в Бразилии общественное обсуждение подчеркнуло политизацию мер по противодействию распространению COVID-19 в стране. В результате была сформулирована одна из рекомендаций Совета о том, что в условиях пандемии компания Meta должна уделять первоочередное внимание проверке фактов потенциальной дезинформации о здоровье, которую сообщают государственные органы, учитывая при этом местный контекст.

### Выражение опасений пользователей

Общественное обсуждение также предоставило людям возможность поднять более широкие проблемы, связанные с делом. Комментарии по делу о перепубликации новости со страницы канала «Аль-Джазира», например, включали утверждения о том, что компания Meta несоразмерно удаляла контент пользователей из Палестины и контент на арабском языке или понижала их рейтинг, особенно по сравнению с публикациями об угрозах насилия в отношении арабов и палестинцев в Израиле. Эти комментарии внесли свой вклад в рекомендацию по этому делу, которая призвала компанию Meta провести проверку того, выполнялась ли модерация контента на арабском языке и иврите беспристрастно.

### Оценка обязательств компании Meta в области прав человека

Совет получил три публичных комментария от специальных докладчиков ООН, а также других экспертов по правам человека со всего мира. В деле об одиночном заключении Оджалана специальный

докладчик ООН по правам человека и борьбе с терроризмом отметил, что руководство сообщества Meta и Нормы сообщества в отношении опасных лиц и организаций «в недостаточной степени соответствуют международному праву и могут на

практике подрывать некоторые основные права, в том числе права на свободу самовыражения, ассоциации, участие в общественных делах и отсутствие дискриминации».

## УСВОЕННЫЕ УРОКИ

После объявления наших первых дел в декабре 2020 года мы постоянно прислушивались к пользователям и улучшали процесс общественного обсуждения.

В ответ на полученные отзывы заинтересованных сторон мы предоставили более подробную информацию в обзорах дел и добавили вопросы-приглашения, чтобы выделить области, в которых нас особенно интересует участие заинтересованных сторон. Чтобы помочь как можно большему числу людей и организаций принять участие в нашей работе, мы продлили первоначальный семидневный срок для представления публичных комментариев до 10 дней, а затем до 14 дней. Мы также увеличили ограничение на количество страниц, чтобы можно было размещать более подробные материалы. Хотя мы всегда принимали комментарии на языке публикации и на английском языке, в 2022 году мы планируем предложить пользователям возможность оставлять комментарии и на других языках.





# Рекомендации



В 2021 году компании Meta было предоставлено **86** рекомендаций.

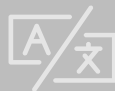
Следуя нашим рекомендациям, компания Meta приняла на себя обязательства:



предоставлять более конкретные разъяснения пользователям при удалении публикаций, содержащих враждебные высказывания;



развернуть в определенных местах новые сообщения о том, был контент пользователя удален автоматически или после проверки человеком;



перевести свои правила на языки, на которых говорят более 400 миллионов человек;



внедрить новый Протокол анти-кризисных правил, регулирующий действия компании в кризисных ситуациях.



предоставлять новую информацию по запросам государственных органов;



В этом отчете используется новый, основанный на данных подход к отслеживанию выполнения решений и гарантии того, что в Meta реализуют обязательства по рекомендациям.



По двум третям из наших 86 рекомендаций компания Meta либо продемонстрировала реализацию, либо сообщила о прогрессе. При этом рекомендации в отношении прозрачности попадали в эти категории с наибольшей вероятностью.



Реакция Meta на рекомендации улучшалась с течением времени.

# Обзор

В 20 решениях, опубликованных в 2021 году, мы предоставили компании Meta 86 рекомендаций по улучшению политик и процедур, которые она применяет к контенту, публикуемому миллиардами ее пользователей.

Хотя наши рекомендации носят консультативный характер, компания Meta должна публично реагировать на них. В 2021 году компании Meta предоставлялось 30 дней с момента публикации решения, чтобы отреагировать на рекомендации. С тех пор этот срок был увеличен до 60 дней.

В своих рекомендациях мы неоднократно призывали компанию Meta следовать ряду основных принципов прозрачности: обеспечить простой доступ к правилам на языках, используемых пользователями; как можно яснее рассказывать людям, как компания принимает и реализует свои решения; когда люди нарушают правила, объяснять им, что именно они сделали не так.

## Ранние обязательства, растущее влияние

В 2021 году мы увидели, как в ответ на наши рекомендации компания Meta взяла на себя обязательства, которые в совокупности на самом деле позволяют улучшить отношение компании к пользователям Facebook и Instagram по всему миру.

Расскажите пользователям, каковы правила компании и что они сделали неправильно.

- В 2021 году одна из рекомендаций для компании Meta появлялась чаще, чем любая другая (она была дана в шести решениях): при удалении контента **расскажите пользователю, какое именно правило он нарушил**. Результатом положительного отклика компании Meta стало то, что люди, использующие Facebook на английском языке, теперь получают специальные сообщения, когда их контент удаляется из-за наличия враждебных высказываний. В настоящее время компания Meta тестирует этот механизм отправки сообщений, чтобы применить его

## Тип рекомендаций Совета в 2021 году



к контенту на арабском, испанском и португальском языках, а также к сообщениям, удаленным за травлю и домогательства.

- В трех решениях о контенте в Instagram мы призвали компанию Meta сообщать пользователям, что **к платформе Instagram применяются Нормы сообщества Facebook**. Компания заявила, что «полностью выполняет» эту рекомендацию.
- В ответ на нашу рекомендацию объяснять и приводить примеры основных положений **политики в отношении опасных лиц и организаций** компания Meta добавила определения и примеры «восхваления», «существенной поддержки» и «представления». Эти разъяснения очень важны для пользователей, они помогают понять, что разрешено, а что нет.

## Ясно объясняйте пользователям, как выполняется модерация их контента.

- В ответ на рекомендацию, представленную в нашем решении по делу о **симптомах рака молочной железы и нагоде**, компания Meta развертывает в определенных местах новые сообщения о том, был ли контент пользователя удален автоматически или после проверки человеком.
- Приняв еще одно из наших предложений, компания Meta согласилась предоставить информацию о контенте, удаленном за нарушение Норм сообщества, **после официального отчета правительства**. Это повысит прозрачность того, как правительства оказывают давление на компанию Meta и как компания реагирует на это давление.

- В ответ на другую рекомендацию компания Meta начала необходимую подготовку, чтобы сообщать о случаях, когда она применяет **«принципы отбора контента, достойного публикации»**, в квартальном отчете о применении норм сообщества. Компания предполагает внедрить это к концу 2022 г.

### Относитесь к пользователям справедливо, где бы они ни находились.

- Следуя другой рекомендации, компания Meta **перевела Нормы сообщества Facebook на пенджаби и урду**. Она также взяла на себя обязательство в начале 2022 года перевести правила Facebook на маратхи, телугу, тамильский, гуджарати и другие языки. После этого **более 400 миллионов человек**, в основном проживающих в Южной Азии, смогут ознакомиться с Нормами сообщества Facebook на родном языке.
- Услышав заявления заинтересованных сторон о том, что компания Meta несоразмерно удаляла публикации палестинцев, мы призвали ее проверить, не была ли **модерация контента на иврите и арабском языке предвзятой**. Компания согласилась выполнить эту рекомендацию.

### Улучшите соблюдение правил и применяйте их последовательно.

- В ответ на рекомендацию, представленную в нашем решении по делу о **симптомах рака молочной железы и наготы**, в котором речь шла об ошибочно удаленной публикации, повышающей

осведомленность о болезни, компания Meta обновила модели автоматического обнаружения наготы с учетом связанного со здоровьем контекста.

- В решении по делу об одиночном заключении Оджалана компания Meta сначала удалила контент, потому что, по ее утверждению, пользователь нарушил правила в отношении опасных лиц. Однако затем выяснилось, что компания нашла **исключение из правил, которое затерялось на три года**. Оно явным образом разрешало подобную публикацию. В частности, исключение разрешало людям обсуждать условия содержания лиц, находящихся в списке участников «опасных организаций». В результате нашей рекомендации по этому делу компания Meta заявила, что восстановила данную инструкцию. Это означает, что в будущем пользователи будут более четко представлять, как компания Meta модерирует на своих платформах контент, связанный с опасными людьми.
- В ответ на рекомендацию, содержащуюся в нашем решении по делу о **блокировке аккаунта бывшего президента Трампа**, и после консультаций с более чем 50 мировыми экспертами за пределами компании Meta приняла Протокол антикризисных правил, регулирующий действия в кризисных ситуациях. Это обеспечит более последовательную и прозрачную основу для действий компании в кризисных ситуациях.

## УСВОЕННЫЕ УРОКИ

Несмотря на проблемы с ответами компании Meta на наши первые рекомендации, и компания и Совет приняли меры по улучшению процесса предоставления рекомендаций в течение 2021 года. Хотя эта работа уже дает результаты, важные вопросы еще остаются. Как мы можем сделать наши рекомендации более эффективными? Как нам организовать работу с компанией Meta в этой области, не ставя под угрозу свою независимость? И, что особенно важно, как мы можем гарантировать, что компания Meta выполняет свои обязательства, осуществляя действия, которые сможет оценить Совет и ощутят пользователи во всем мире? В ответ на эти вопросы мы сформировали новый, более строгий подход к отслеживанию того, как компания Meta реализует рекомендации, описанные далее в этой главе.

# Ответы компании Meta на наши рекомендации

В приведенной ниже таблице представлены ответы компании Meta на рекомендации, сделанные Советом в 2021 году.

Компания Meta взяла на себя обязательство реализовать большинство наших рекомендаций, при этом 55 из 87 ответов Meta попали в категорию «полное выполнение» или «частичное выполнение».

В отношении восьми рекомендаций компания Meta ответила, что «оценивает их осуществимость», а в отношении еще 14 рекомендаций — что уже проводит соответствующую работу. Meta также заявила, что не будет предпринимать никаких дальнейших действий в ответ на 10 рекомендаций. Эти цифры отражают ответы, изложенные в бюллетене Meta о работе Совета за четвертый квартал, опубликованном в марте 2022 года. Количество ответов от Meta (87) не соответствует общему количеству рекомендаций, о которых мы сообщаем здесь (86), из-за различий в подсчете первого набора рекомендаций Совета.

## Улучшение процесса работы над рекомендациями

В 2021 году процесс работы над рекомендациями улучшался. Совет лучше готовил рекомендации, а компания Meta лучше реагировала на них. Несмотря на ряд проблем, поднятых в ответах Meta на наши первые рекомендации, обе стороны использовали прежний подход. Мы начали работу в 2022 году, имея четкое представление о процессе работы с рекомендациями и возможностях по его улучшению.

В феврале 2021 года компания Meta предоставила ответ на рекомендации, сделанные нами в пяти первых решениях. Хотя компания взяла на себя обязательство реализовать большинство наших предложений, в некоторых случаях она перефразировала наши рекомендации. В других случаях компания Meta отвечала только на определенные части наших предложений или, казалось, не полностью понимала суть, которую мы пытались донести.



В течение первого года работы мы также вносили изменения в наши процессы, чтобы активизировать реализацию рекомендаций Совета.

В решении по делу об изображении «Черного Пита» мы создали новый раздел решений («заявление с рекомендациями в отношении правил»), в котором рекомендации четко пронумерованы, и указали, что «Совет просит [Meta] предоставлять отдельный ответ на каждую из них». Начиная с октября мы также начали использовать квартальные отчеты о прозрачности, чтобы отмечать случаи, когда компания Meta искажала или неправильно понимала наши рекомендации.

Мы также признаем, что со своей стороны компания Meta в 2021 году предприняла меры, чтобы улучшить реагирование на наши рекомендации.

Meta со временем конкретизировала категории ответов, заменив, например, «намерена выполнить» на «полное выполнение» или «частичное выполнение». Компания также попросила организацию BSR (Бизнес за социальную ответственность) изучить варианты взаимодействия с нами при выполнении рекомендаций.

В целом к концу года компания давала более исчерпывающие ответы на наши рекомендации по сравнению с началом года.



## Отчет о своевременности выполнения компанией Meta требований и реакции на наши рекомендации

- Согласно Уставу, действовавшему в 2021 году, компания Meta должна была публично отреагировать на наши рекомендации в течение 30 дней с момента публикации решения.
- В 2021 году компания Meta отвечала на наши рекомендации в течение отведенного времени.

Этот прогресс иллюстрируется двумя примерами ответов на рекомендации, сделанные в конце 2021 года. Отвечая на рекомендацию из решения по делу о *поясе вампум*, Meta описала два эксперимента, которые она провела в областях, имеющих отношение к нашему предложению. Это показывает, как процесс создания рекомендаций и реагирования на них повышает прозрачность и раскрывает новую информацию о внутренних процессах компании Meta. В отдельном ответе на рекомендацию из решения по делу о *напитке аяуаска* компания Meta отметила, что оценит осуществимость на своем Форуме по правилам в отношении продуктов, где публикуются протоколы обсуждений. Нам хотелось бы видеть больше таких ответов от Meta.

Компания Meta также стала вести себя с Советом более открыто в отношении эмпирических доказательств ее влияния. В ходе недавней оценки осуществимости Meta выяснила, что уведомление пользователей о том, какой подтип нарушения правил в отношении враждебных высказываний привел к удалению контента, помогло пользователям лучше понять, как и почему применяются правила. Meta поделилась, что обнаружила статистически значимое увеличение восприятия прозрачности и легитимности ее работы на нескольких рынках. В свете этого Meta теперь экспериментирует с предоставлением пользователям более конкретных уведомлений о нарушениях правил в отношении травли и домогательствах.

В 2021 году Meta несколько раз поднимала вопрос об уровне выделения ресурсов, необходимых для выполнения наших рекомендаций. В первом

квартальном отчете Совета о прозрачности, опубликованном в июле 2021 года, компания заявила:

*«Объем и область действия рекомендаций Совета выходят за рамки рекомендаций по правилам, которые мы ожидали изначально при создании Совета, а некоторые из них требуют многомесячных или даже многолетних инвестиций».*

Meta разъяснила эти опасения в своем следующем квартальном отчете о прозрачности для Совета, опубликованном в ноябре 2021 года:

*«Скорость поступления и объем рекомендаций не дают нам достаточно времени для первоначальной оценки и реализации рекомендаций. [...] В среднем наши команды одновременно оценивают и реагируют на 5–35 рекомендаций. Для оценки выполнимости большинства рекомендаций требуется более десяти человек, что нелегко обеспечить в течение 30 дней. Эта сложность еще больше усугубляется необходимостью включать рекомендации в существующие инициативы и приоритеты, например те, которые касаются целостности и отражены в “дорожных картах” наших команд, занимающихся связанными с нею продуктами».*

В 2021 году наши рекомендации подтолкнули Meta к внесению активных изменений во взаимодействие пользователей с Facebook и Instagram, некоторые из которых могут потребовать значительных технических изменений. Мы знаем, что требуется время сначала на оценку осуществимости этих изменений, а затем на

предоставление нам всестороннего ответа. В ответ на эти опасения мы впоследствии согласились продлить крайний срок для ответа Meta на наши рекомендации с 30 до 60 дней.

Не учитывая дела о *блокировке аккаунта бывшего президента Трампа и одиночном заключении Оджалана*, в которых компания Meta специально запрашивала подробные политические рекомендации, каждое из опубликованных в 2021 году решений включало в среднем около трех рекомендаций. Таким образом, мы стремились обеспечить одновременно и реализуемость и выполнение рекомендаций Совета и взаимодействовали с компанией Meta по вопросам выделения ресурсов, необходимых для их выполнения.

## Улучшения в реакции компании Meta на наши рекомендации

Этот отчет содержит выполненный Советом новый анализ ответов компании Meta на рекомендации, сделанные в 2021 году. Наш показатель «ответ» оценивает, предоставила ли Meta исчерпывающий ответ на рекомендацию Совета. Эта статистика отражает

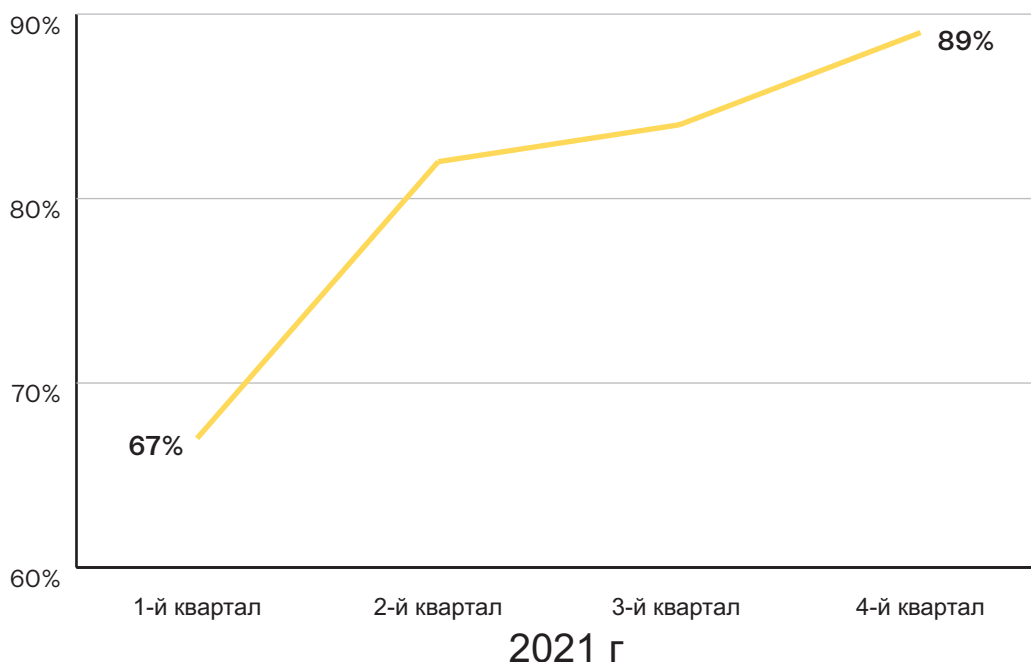
квартальные обновления компании Meta по работе Совета вплоть до третьего квартала 2021 года.

При оценке каждого ответа мы задавали три вопроса. 1. Относится ли он ко всем частям нашей рекомендации? 2. Содержит ли он обязательство к действию? 3. Содержит ли он сроки? Если ответ Meta соответствовал одному из этих критериев, мы считали его «в определенной степени исчерпывающим», а при соответствии как минимум двум критериям — «исчерпывающим».

При изучении ответов компании Meta на рекомендации, опубликованные в разных кварталах, мы можем отметить, что доля ответов Meta, признанных «исчерпывающими» или «в определенной степени исчерпывающими», постепенно увеличивалась: с 67% в первом квартале до 89% в четвертом квартале 2021 года.

Хотя возможности для улучшения по-прежнему остаются, можно утверждать, что изменения в процессе работы с рекомендациями в 2021 году привели к более исчерпывающим ответам со стороны Meta.

### Как часто Meta предоставляла «исчерпывающий» или «в определенной степени исчерпывающий» ответ на наши рекомендации?



# От обязательств к действию: результаты для пользователей



«Важно, чтобы обязательства, которые взяла на себя компания Meta и реализация которых потребует некоторого времени, не были отложены в долгий ящик и о них не забыли».

Глава Надзорного совета  
Томас Хьюз



Хотя в Meta намерены выполнить большую часть наших рекомендаций в 2021 году, наша следующая задача — проследить, чтобы компания сдержала свои обещания. Прежде всего Совет должен убедиться, что компания Meta претворит свои обязательства в действия, улучшающие взаимодействие компании с людьми во всем мире.

По мере роста числа наших рекомендаций в 2021 году мы расширили работу по их выполнению. В этом отчете излагается строгий, основанный на данных подход к отслеживанию того, как компания Meta выполняет наши рекомендации, а также к более четкой оценке их влияния на пользователей.

## Расширение наших возможностей призывать компанию Meta к ответственности

С середины 2021 года мы начали расширять возможности по отслеживанию того, как компания Meta выполняет наши рекомендации. В июле мы создали и укомплектовали Группу реализации и мониторинга решений по делам для поддержки работы Совета. Эта группа, состав которой с тех пор расширился, отслеживает и количественно оценивает ответы и действия компании Meta, чтобы понять влияние наших рекомендаций на пользователей Facebook и Instagram.

В середине 2021 года мы также создали Рабочую группу по реализации, состоящую из членов Совета и руководящих сотрудников компании Meta. Эта группа собиралась несколько раз, чтобы обсудить и улучшить процесс работы над рекомендациями. При этом компания Meta отвечала на наши вопросы о своих процессах реализации наших предложений. Позже в том же году мы также учредили Комитет по реализации, в настоящее время состоящий из пяти членов Совета. Он дополнил наши Комитеты по выбору дел и приему новых членов. Это четко указало на решение поставить реализацию наших рекомендаций в ряд наиболее важных функций нашей организации. Комитет по реализации возглавил усилия по уточнению рекомендаций Совета и их направленности на конкретные, измеримые воздействия.

## Новый, основанный на данных подход к реализации

Этот отчет знаменует собой еще одну веху на нашем пути по привлечению компании Meta к ответственности. В приложении к этому отчету мы впервые приводим нашу оценку того, как компания Meta реализовала каждую из наших 86 рекомендаций в 2021 году. Эта статистика отражает изменения в работе Meta на протяжении третьего квартала 2021 г.

Чтобы количественно оценить прогресс Meta в реализации рекомендаций, мы проверили, соблюдались ли определенные критерии для данной рекомендации. Эта оценка зависит от рекомендации. Например, если мы предложили компании Meta добавить дополнительные сведения к общедоступным Нормам сообщества или опубликовать отчет о должной осмотрительности в области прав человека по определенной теме, то внешняя публикация этих сведений продемонстрирует реализацию данной рекомендации. Чтобы продемонстрировать реализацию других рекомендаций, компании Meta может потребоваться предоставить данные, которые не являются общедоступными. Например, компания может предоставить данные уведомлений пользователей,

чтобы доказать получение пользователями сообщения о том, какое именно правило они нарушили. В дальнейшем мы будем измерять реализацию наших рекомендаций компанией Meta по четырем категориям, обновляя оценки ежеквартально.

- **«Реализация продемонстрирована»** — компания Meta предоставила нам достаточные сведения, чтобы считать данную рекомендацию выполненной.
- **«Достигнут прогресс»** — компания Meta взяла обязательства по реализации данной рекомендации, но еще не выполнила все необходимые действия.
- **«Meta сообщила о выполнении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую эту информацию»** — компания Meta утверждает, что выполнила данную рекомендацию, но не предоставила нам достаточных доказательств для подтверждения этого.
- **«Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена»** — компания Meta не будет предпринимать никаких дальнейших действий по нашему предложению.

Этот новый, основанный на данных подход означает, что наша оценка того, выполнила ли компания Meta рекомендацию, может иногда отличаться от отчетов компании. Однако мы считаем, что такая независимая проверка имеет решающее значение для привлечения компании Meta к ответственности и обеспечения того, чтобы пользователи ощущали влияние наших рекомендаций. На приведенной ниже диаграмме представлена наша оценка реализации рекомендации компанией Meta.

Она показывает, что в 2021 году компания Meta продемонстрировала выполнение 14 наших рекомендаций. Совет давал рекомендации в течение относительно короткого периода времени. В сочетании с высоким уровнем амбициозности предложений, которые мы сделали в первый год, это означает, что компании Meta потребуется время на выполнение наших рекомендаций и подтверждение этого. В общей сложности 42 рекомендации попали в категорию «достигнут прогресс», в которую входят многие оказывающие высокое влияние рекомендации, изложенные во введении к этому разделу. Мы ожидаем, что в течение 2022 года многие рекомендации из этой категории перейдут в разряд «реализация продемонстрирована».

## Реализация наших рекомендаций компанией Meta





По 21 рекомендации, хотя компания Meta и сообщила о реализации нашего предложения или заявила о том, что работа уже выполнена, она не опубликовала достаточно информации, чтобы мы могли подтвердить реализацию. В дальнейшем мы призываем компанию Meta делиться дополнительными данными и предоставлять больше доказательств в поддержку заявлений о том, что она выполнила наши рекомендации. Мы также предлагаем компании Meta предоставить более широкий доступ к данным компании, чтобы можно было проверить ход выполнения рекомендаций. Девять рекомендаций попали в категорию «рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена». Это означает, что компания Meta не будет предпринимать никаких дальнейших действий по этим предложениям.

Рассмотрев различные типы рекомендаций, оцененных как «реализация продемонстрирована» или «достигнут прогресс», мы обнаружили, что в эти категории попало 79% рекомендаций по обеспечению прозрачности, 67% рекомендаций по правилам в отношении контента

и 58% рекомендаций по обеспечению соблюдения правил. Более низкая доля для рекомендаций по обеспечению соблюдения правил может отражать тот факт, что эти предложения часто требуют от компании Meta вносить более обширные изменения в Facebook и Instagram.

## Результаты для пользователей Facebook и Instagram

Хотя проверка того, как компания Meta реализует наши рекомендации, является чрезвычайно сложной задачей, мы решили приоритизировать ее и инвестировать ресурсы в эту область. Причина этого проста: только помогая превратить обязательства Meta в действия, мы можем улучшить взаимодействие компании с пользователями Facebook и Instagram в долгосрочной перспективе и соблюдать обязательства в области прав человека.



# Привлечение компании Meta к ответственности в отношении системы перекрестной проверки

13 сентября 2021 года издание The Wall Street Journal сообщило, что программа перекрестной проверки Meta является гораздо более всеобъемлющей по масштабу и охвату, чем компания сообщала ранее. В одной из первых статей серии, основанных на документах компании, полученных от информатора, говорилось:

*Марк Цукерберг публично заявил, что [Meta] позволяет своим более чем трем миллиардам пользователей говорить на равных с элитой из сферы политики, культуры и журналистики и что ее стандарты поведения распространяются на всех, независимо от их статуса или известности. [Но] в частном порядке компания построила систему, освобождающую популярных пользователей от некоторых или всех ее правил.*

В статье говорилось, что перекрестная проверка превратилась из программы, «изначально предназначенной как мера контроля качества действий, предпринятых против популярных аккаунтов, включая знаменитостей, политиков и журналистов», в программу, защищающую «миллионы VIP-пользователей» от стандартных процессов обеспечения соблюдения правил компании. Некоторые популярные аккаунты, согласно документам осведомителя, были «внесены в белый список». В статье сообщалось, что часть этого процесса позволила отдельным сотрудникам Meta добавлять определенные объекты (например, профили, страницы) в списки, которые якобы позволяли «материалам, нарушающим правила», оставаться на платформе на неопределенный срок, «ожидая проверки со стороны сотрудников Facebook, которые часто никогда не происходят».

21 сентября 2021 г. мы опубликовали ответ на эти разоблачения.

*Надзорный совет уже некоторое время задает вопросы о перекрестной проверке. В нашем решении, касающемся аккаунтов бывшего президента США Дональда Трампа, мы предупредили, что отсутствие четкой общедоступной информации о перекрестной проверке и «исключениях для контента, достойного публикации» со стороны [Meta] может способствовать возникновению впечатления о том, что [компания] находится под неправомерным влиянием политических и коммерческих соображений.*

Одна из рекомендаций, которые мы отправили Meta в рамках этого решения, призвала компанию «отчитаться об относительной частоте ошибок и тематической согласованности выводов, сделанных в процессе перекрестной проверки, по сравнению с обычными процедурами обеспечения соблюдения правил». В своем ответе компания Meta отказалась реализовать это предложение на том основании, что «отслеживание этой информации невозможно». Meta подкрепила это утверждение ссылкой на сообщение в блоге в 2018 году, в котором говорилось: «Мы удаляем контент из Facebook независимо от того, кто его публикует, когда он нарушает наши нормы». Однако издание Wall Street Journal сообщило, что внутренняя проверка, проведенная Meta в 2019 году, показала, что эта публикация в блоге «вводит в заблуждение».

«В свете последних обсуждений мы хотим понять, насколько [Meta] была откровенна в своих ответах по поводу перекрестной проверки и в том числе практики внесения элементов соцсетей в белые списки, — сообщили в Совете. — Совет обратился в [Meta] для... дальнейших разъяснений по поводу ранее предоставленной нам информации. Мы рассчитываем получить краткое пояснение в ближайшие дни».

7 «Facebook утверждает, что его правила в равной степени применимы ко всем. Документы компании рассекретили тайную элиту, освобожденную от налогов». Джефф Хорвиц (Jeff Horwitz), The Wall Street Journal, 13 сентября 2021 г.

8 Там же.

9 Там же.

В данном пояснении команда Meta признала ошибочным утверждение о том, что перекрестная проверка применяется только в случае «небольшого числа решений», в ответ на наши рекомендации относительно дела, касающегося бывшего президента США Дональда Трампа. 28 сентября 2021 года, спустя неделю после публикации в нашем блоге от 21 сентября, Meta в ответ на вопросы Совета направила собственный запрос на консультативное заключение. И попросила нас внести в наше заключение конкретные рекомендации по улучшению качества проведения перекрестной проверки. В своем обращении Meta отметила:

*«Совет выразил свою заинтересованность в более детальном изучении нашей системы перекрестной проверки. Однако это обращение выходит за рамки того пояснения, которое мы уже предоставили. Мы настоятельно просим Совет оказать содействие в рамках официального и прозрачного процесса изучения ситуации... В частности, мы предложим Совету дать нам указания в отношении критериев, которые мы используем для определения приоритетности повторного контроля после перекрестной проверки, а также того, как мы управляем программой».*

В начале октября, накануне публикации первого квартального отчета Совета о прозрачности, мы объявили о встрече с бывшей сотрудницей Meta Фрэнсис Хоген (Frances Haugen) для обсуждения важных вопросов, которые возникли после того, как Фрэнсис раскрыла информацию о правилах модерации контента Meta.

*За последние несколько недель в результате действий бывшей сотрудницы [Meta] Фрэнсис Хоген (Frances Haugen) появилась новая информация о том, как [Meta] подходит к модерации контента. В свете серьезных заявлений, сделанных мисс Хоген в отношении [Meta], мы пригласили ее выступить перед Советом в ближайшие недели, и она согласилась.*

*Члены Совета ценят возможность, которая позволит им рассмотреть опыт мисс Хоген и проанализировать информацию, с помощью которой можно будет добиться от [Meta] большей прозрачности и подотчетности благодаря нашим решениям и полученным рекомендациям.*

Как следовало из нашего блога,

*то, какие решения принимают компании, подобные [Meta], реально влияет на свободу самовыражения и права человека миллиардов людей во всем мире. В этом контексте прозрачность в отношении правил компании имеет решающее значение.*

*Мы в Совете продолжим задавать Facebook сложные вопросы и поощрять компанию проявлять большую прозрачность, ответственность и объективность. Только это в конечном счете может дать пользователям уверенность в том, что к ним относятся беспристрастно.*

Как мы уже писали в нашем первом квартальном отчете о прозрачности, опубликованном позднее в том же месяце, мы считаем, что та часть команды Meta, которая была ответственна за предоставление соответствующей информации, не была «полностью готова» к перекрестной проверке. «В некоторых случаях, — уточняли мы, — [эта команда] не смогла предоставить Совету соответствующую информацию... [а] в других случаях полученные данные были неполными». Учитывая это, мы заявили, что дальнейшие рабочие взаимоотношения Совета с Meta будут зависеть от нашей «уверенности в том, что предоставленная компанией информация является достоверной, исчерпывающей и рисует полную картину рассматриваемой темы». В соответствии с этим 21 октября 2021 года мы объявили, что приняли запрос Meta на подготовку консультативного заключения, в котором будет рассмотрена программа перекрестной проверки и будут даны рекомендации по ее улучшению.

10 «Запрос рекомендаций Надзорного совета по нашей системе перекрестной проверки». Ник Клегг (Nick Clegg), вице-президент по международным вопросам, Meta Blog Bost, 28 сентября 2021 г. (обновлено 21 октября 2021 г.)

11 «Надзорный совет встретится с Фрэнсис Хоген». Публикация Надзорного совета, октябрь 2021 г.

# Взаимодействие и охват

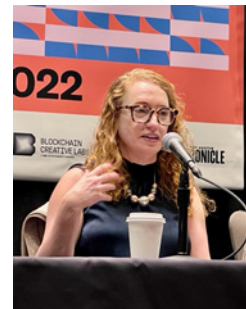
В течение первого года нашей деятельности мы общались с отдельными лицами и организациями по всему миру, объясняли, чем занимается Совет, побуждали участвовать в наших обсуждениях и рассказывали, почему пользователям важен принципиальный глобальный подход к модерации контента.



Джули Овоно



Нигхат Дад



Сьюзан Носсель

## Призыв делиться своим мнением

Во многом благодаря этому взаимодействию отдельные лица и организации решились принять участие в нашей работе и общественном обсуждении текущих вопросов. Мы организовали 19 сессий, во время которых объясняли, как публично выражать свою точку зрения, в которых приняли участие более 500 заинтересованных лиц. Чтобы мотивировать участников со всего мира, наши сессии проводились с учетом разных часовых поясов, при этом осуществлялся устный перевод на такие языки, как арабский, иврит, португальский и испанский. Мы также провели 12 мероприятий и круглых столов в течение двух недель после того, как были объявлены общественные обсуждения дела, касающегося отстранения от должности бывшего президента США Трампа. В них приняли участие более 1000 человек.

## Дискуссии на тему модерации контента и прав человека

Применение нами подхода модерации контента, в основе которого лежат права человека, сформировалось не только в результате внутренних обсуждений между членами Совета, но и в ходе публичных дискуссий с представителями научных кругов, журналистики, гражданского общества и международных организаций.

В июне мы участвовали в ведущей международной конференции в области защиты прав человека в Интернете RightsCon и, в частности, провели сессию, посвященную модерации контента в соответствии с правами человека. В сентябре во время Генеральной Ассамблеи ООН член Совета юрист Джули Овоно (Julie Owono) присоединилась к двум группам ООН по противодействию дезинформации и враждебным высказываниям, а также по содействию прозрачности. В декабре кенийский правозащитник, член Совета и бывший специальный докладчик ООН Майна Киаи (Maina Kiai) выступил на мероприятии, посвященном защите прав человека и управлению цифровыми платформами и тем урокам, которые Совет извлек в этой связи. Выступая совместно с Пегги Хикс (Peggy Hicks), директором Управления ООН по правам человека, Майна Киаи сказал: «Мы понимаем, что Надзорный совет может решить только часть проблем, необходимо взаимодействие экспертов и из других сфер». В декабре мы организовали еще одно мероприятие на Форуме по управлению Интернетом. В нем приняли участие глава Надзорного совета Томас Хьюз (Thomas Hughes), член Совета Афия Асантева Асаре-Кьей (Afia Asantewaa Asare-Kyei) и доверенное лицо попечительского совета Черин Чалаби (Cherine Chalaby). Они обсудили вопросы, связанные с правами в цифровой сфере и саморегулированием.

## Вывод дискуссии на тему модерации контента на мировой уровень

Социальные сети оказывают влияние как на события, так и на жизни миллиардов людей во всем мире. При этом часто дискуссии по поводу модерации контента касаются только пользователей в Европе и Северной Америке. Чтобы сделать эти дебаты открытыми для всех, мы выделили наиболее приоритетные мероприятия, посвященные изучению проблем модерации контента, с которыми сталкиваются жители развивающихся стран.

В мае члены Совета Каталина Ботеро-Марино (Catalina Botero-Marino) и Джамал Грин (Jamal Greene) приняли участие в Межамериканском диалоге, где обсуждалось значение решений Совета для развивающихся стран и, в частности, для Латинской Америки. В августе член Совета журналист Энди Баюни (Endy Bayuni) принял участие в мероприятии, посвященном кибербезопасности, которое состоялось в рамках Азиатского форума по правам человека и развитию (FORUM-ASIA). В сентябре член Совета Джули Овоно (Julie Owono) обсудила проблемы модерации контента в Западной и Центральной Африке на мероприятии,



«То, что предлагают развитым странам, может нанести ущерб странам развивающимся».

Член Совета Нигхат Дад (Nighat Dad)



на котором присутствовала Сенегальская комиссия по защите персональных данных.

И наконец, в ноябре члены Совета Нигхат Дад (Nighat Dad), Роналду Лемос (Ronaldo Lemos) и Майна Киай (Maina Kiai) выступили на Парижском форуме мира, где Нигхат Дад отметила следующее: «Некоторые нормативные положения, которые применяются в развивающихся странах, скопированы с положений, действующих в развитых странах, и не учитывают местный контекст и реалии данного региона. То, что предлагают развитым странам, может нанести ущерб странам развивающимся».



# Дальнейшие действия: 2022 и последующие годы

В 2021 году Надзорный совет вынес 20 решений и принял 86 рекомендаций в отношении Meta. Все они демонстрируют наше стремление привлекать компанию к ответственности и побуждать ее к проявлению большей прозрачности. Вступая в 2022 год, мы стремимся расширить Совет путем добавления новых членов и усилить наше влияние, помогая Meta совершенствоваться и улучшать взаимоотношения между пользователями и сообществами во всем мире.

## Расширение возможностей

Мы обсуждаем с Meta расширение сферы деятельности Совета, в том числе в плане рассмотрения процедур обжалования пользователями решений компании относительно групп и учетных записей, а не только отдельных сообщений, и надеемся обнародовать итоги в следующем году. Мы также изучаем наши

возможности и роль в оценке планов Meta по модерации контента для формирующейся платформы Metaverse. В 2021 году компания потратила 10 миллиардов долларов на создание Metaverse, что свидетельствует о том, что это будет основным направлением ее деятельности в ближайшие годы.

## Глобальное влияние

В связи с тем, что влияние Meta распространяется на весь мир, работа Совета должна носить глобальный характер. В 2021 году более двух третей обращений пользователей поступило из Европы, США и Канады, из них 49% пришлось на США и Канаду и 20% — на Европу. В то время как 14% обращений было из стран Латинской Америки и Карибского бассейна; 9% — из стран Азиатско-Тихоокеанского региона и Океании; 4% — из государств Ближнего Востока и Северной Африки; 2% — из стран Центральной и Южной Азии и 2% — из стран Африки к югу от Сахары. В этом распределении наблюдается явный дисбаланс, над изменением которого мы работаем.

В 2022 году мы расширяем нашу информационную деятельность и взаимодействие с заинтересованными сторонами, чтобы сотрудничать с политиками и лидерами гражданского общества в Азии, Латинской Америке, на Ближнем Востоке и в Африке. Мы повсеместно создаем сеть региональных консультантов, чтобы поощрять людей направлять апелляции и проводить общественное обсуждение на местах. Мы также планируем увеличить количество языков, которые можно использовать в общественных обсуждениях, помимо английского и языка рассматриваемого контента.

## Публикация консультативных заключений

Помимо рассмотрения отдельных дел об удалении или восстановлении контента, Совет также может принимать запросы Meta на консультативные заключения. Это позволяет нам анализировать политику компании в данной сфере и давать рекомендации по тому, как ее можно улучшить. В 2021 году мы приняли два таких запроса от Meta по

обмену частной информацией о месте проживания и системе перекрестной проверки компании. Информация о нашем мнении по поводу обмена частной информацией о месте проживания была опубликована в феврале 2022 года, а мнение по поводу перекрестной проверки будет опубликовано позднее в этом году.

## Обеспечение большего доступа к данным

В рамках работы Совета по обеспечению выполнения компанией Meta своих обязательств мы в 2022 году запрашиваем доступ к данным и исследованиям Facebook. Это позволит получить больше информации о делах, которые рассматривает

Совет, о рекомендациях, которые он дает, и о влиянии, которое оказывает. Мы также планируем нанять специалистов по обработке данных для лучшего понимания нашего влияния и увеличения воздействия.

## Мы делимся накопленными знаниями

В первый год работы Совета мы разработали, усовершенствовали и внедрили новый подход к модерации контента, применив структуру, основанную на международных нормах в области прав человека. В ходе этой работы мы выработали ряд эффективных процессов и накопили большое количество опыта.

В 2022 году мы ждем возможности поделиться полученными знаниями, чтобы улучшить работу

социальных сетей. Мы также продолжим укреплять нашу роль в качестве источника передового опыта в том, что касается вопросов саморегулирования и модерации контента. Мы поделимся своим опытом в вопросах саморегулирования в сфере технологий, а также примем участие в обсуждениях инноваций в области модерации контента с потенциальными партнерами из технологической отрасли.

## Создание организации, ориентированной на долгосрочный успех

И наконец, сопредседатели и члены Совета, попечители и представители администрации продолжают работу по созданию высокоэффективной и устойчивой структуры в соответствии с многолетним стратегическим планом. В этот процесс будут входить утверждение, отбор и адаптация членов Совета, а

также повышение эффективности их деятельности. Мы также продолжим обеспечивать эффективное и ответственное управление ресурсами нашего трастового фонда, включая разработку модели долгосрочного финансирования.

## Заключение

Данные из нашего первого ежегодного отчета свидетельствуют о том, что Надзорный совет уже оказывает существенное влияние на работу Meta и ее взаимоотношения с пользователями. Нам предстоит еще долгий совместный путь, и первыми нашими шагами стали каждые принятые решения, накопленный опыт и сделанные выводы.

Под безобидным на первый взгляд термином «модерация контента» скрывается правда о том, что контент, размещенный и распространяемый в социальных сетях, может оказывать серьезное влияние — как положительное, так и отрицательное — на жизнь людей в сети и вне ее. Пусть социальные сети и объединили миллиарды людей, как они обещали ранее, но они также создали новые способы причинения вреда другим людям.

Пользователи только выиграют от четкого, справедливого и прозрачного применения Meta собственных политик и еще больше ощутят влияние Совета не только в результате какого-либо конкретного решения в отношении контента. Мы надеемся, что наработки Совета послужат надежной основой для других компаний, занимающихся социальными сетями, издателей платформ, регулирующих органов и политиков по всему миру, когда они столкнутся с напряженными ситуациями и проблемами, присущими модерации контента.

Надзорный совет представляет этот первый ежегодный отчет в качестве подробного заключения о проделанной работе. Мы гордимся тем, чего достигли на данный момент, и четко видим объем предстоящей работы. Этот документ отражает прежде всего нашу коллективную приверженность продвижению таких ценностей, как прозрачность, подотчетность и ответственность, что, как мы надеемся, сделает платформы социальных сетей более комфортными для пользователей. Мы продолжим возлагать на Meta ответственность за улучшение отношения к людям и сообществам во всем мире.



# Приложение

## Реакция Meta на наши рекомендации и их реализация<sup>12</sup>

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Армяне в Азербайджане</b>				
1	Убедитесь, что пользователи всегда уведомляются о причинах любого применения к ним Норм сообщества с указанием конкретного правила, которое применяет Facebook. Это позволит Facebook поощрять выражение мнений в соответствии с Нормами сообщества, а не занимать враждебную позицию по отношению к пользователям. В этом случае пользователь был проинформирован о том, что пост нарушает Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний, но не получил конкретного ответа, что нарушение состояло в том, что данный пост содержал оскорбление на основе национального происхождения. Facebook удовлетворил принцип законности в данном случае, но отсутствие прозрачности привело к возможности ошибочной трактовки: могло создаться впечатление, что пост был удален, так как пользователь поднял острую тему или выразил свою точку зрения, отличную от мнения Facebook.	ОСП	●	■
<b>Симптомы рака молочной железы и ногтя</b>				
1	Улучшите автоматическое обнаружение изображений с наложением текста, чтобы публикации, повышающие осведомленность о симптомах рака молочной железы, не были неправильно помечены для проверки.	ОСП	●	■
2	Убедитесь, что пользователи всегда уведомляются о причинах применения к ним правил в отношении контента, при этом указывайте на конкретное правило, которое содержится в Нормах сообщества и на которое опирался Facebook при принятии решения.	ОСП	✗	■
3	Информируйте пользователей в случае, если автоматизация используется для обеспечения соблюдения правил в отношении их контента, в том числе предоставляя доступные описания того, что это означает.	ОСП	●	■
4	Убедитесь, что у пользователей есть возможность обжаловать и передавать на проверку вручную решения, принятые автоматизированными системами, если обнаруживается, что контент нарушает Нормы сообщества Facebook в отношении обнаженного тела взрослого человека и действий сексуального характера. В случаях, когда Facebook стремится предотвратить сексуальную эксплуатацию детей или распространение изображений интимного характера без согласия сторон, он должен обеспечивать соблюдение своих Норм сообщества в отношении сексуальной эксплуатации взрослых и детей, жестокого обращения и ногтей, а не полагаться на чрезмерное соблюдение правил в отношении обнаженного тела взрослого. В подобных случаях должна быть доступна возможность апелляции, чтобы стороны могли отменить непропорциональное удаление разрешенной информации об обнаженном теле взрослых по обоюдному согласию.	ОСП	✗	■
5	Внедрите процедуру внутренних проверок для постоянного анализа статистически репрезентативной выборки решений об удалении контента автоматизированными системами, чтобы исправить ошибки в отношении обеспечения соблюдения правил и извлечь из них уроки.	ОСП	✗	■

12 Оценки в этой таблице учитывают обновленные данные Meta, исходя из рекомендаций Совета, представленные в третьем квартале 2021 года.

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ META:** ● Исчерпывающий ● В определенной степени исчерпывающий ✗ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

■ Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

■ Достигнут прогресс

■ Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

■ Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Симптомы рака молочной железы и нагота</b>				
6	Предоставляйте более полную отчетность о прозрачности, чтобы раскрыть данные о количестве решений об удалении информации, выполненных автоматизированными системами, в соответствии с Нормами сообщества, а также о доле этих решений, впоследствии отмененных после проверки вручную.	ПР	◐	
7	Пересмотрите «краткое» объяснение Руководства сообщества Instagram, чтобы уточнить, что запрет на обнажение тела взрослого не является абсолютным.	ПОК	✘	
8	Пересмотрите «длгое» объяснение Руководства сообщества Instagram, чтобы уточнить, что демонстрация женских сосков может быть осуществлена для повышения осведомленности о раке молочной железы.	ПОК	●	
9	Уточните, что правила Руководства сообщества Instagram должны рассматриваться только исходя из Норм сообщества Facebook, а при наличии несоответствий в приоритете будут последние.	ПОК	●	
<b>Нацистское высказывание</b>				
1	Убедитесь, что пользователи всегда уведомляются о причинах любого применения к ним Норм сообщества, включая конкретное правило, которое применяет Facebook (например, для поддержки организации, разжигающей ненависть).	ОСП	◐	
2	Разъясните и приведите примеры применения ключевых терминов касательно правил в отношении опасных лиц и организаций, включая определения «одобрения», «поддержки» и «представления». Они должны соответствовать определениям, применяемым во внутренних нормах Facebook по реализации. Нормы сообщества должны предоставлять пользователям более четкие указания относительно того, как заявлять о своих намерениях при обсуждении лиц или организаций, признанных опасными.	ПОК	●	
3	Предоставьте общедоступный список организаций и лиц, обозначенных как «опасные» в соответствии с Нормами сообщества «Опасные лица и организации». В нем как минимум должны быть представлены наглядные примеры. Это поможет пользователям лучше усвоить правила и выработать соответствующее поведение.	ПОК	●	
<b>Предположительное лекарство от COVID-19</b>				
1	Совет рекомендует Facebook выработать четкие и доступные Нормы сообщества в отношении дезинформации о здоровье, объединить существующие правила в одном месте и дать им разъяснение (включая определение таких ключевых терминов, как дезинформация). Это должно сопровождаться «подробными предположениями, демонстрирующими нюансы толкования и применения [этих] правил», чтобы показать пользователям более ясную картину (см. отчет A/HRC/38/35, пункт 46 (2018)). Facebook должен оценить воздействие на права человека вместе с соответствующими заинтересованными сторонами в рамках процесса изменения правил (см. Руководящие Принципы ООН в области предпринимательской деятельности и прав человека, UNGP, Принципы 18–19).	ПОК	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ◐ В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

■ Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

■ Достигнут прогресс

■ Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

■ Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Предположительное лекарство от COVID-19</b>				
2	Чтобы меры по обеспечению соблюдения правил в отношении дезинформации о здоровье не были интерпретированы как излишнее вмешательство в дело защиты общественного здоровья, Совет рекомендует Facebook предпринять следующие шаги. Определить, какие конкретно вредные действия компания намерена предотвратить, и обеспечить прозрачность оценки потенциального вреда определенного контента. Оценить имеющийся набор инструментов для борьбы с дезинформацией в сфере здравоохранения. Рассмотреть возможность разработки дополнительных инструментов, менее радикальных, чем удаление контента. Опубликовать свои варианты обеспечения соблюдения правил в рамках Норм сообщества, распределив их от наиболее до наименее радикальных в зависимости от того, насколько они нарушают свободу самовыражения. Пояснить, какие факторы, включая критерии, основанные на фактических данных, будут использованы платформой в выборе наименее радикального варианта при обеспечении соблюдения Норм сообщества для защиты общественного здоровья. Четко прописать в Нормах сообщества, какому правилу соответствует каждый вариант принудительного обеспечения соблюдения правил.	ОСП	●	
3	В тех случаях, когда пользователи публикуют информацию о способах лечения COVID-19, которая противоречит конкретным рекомендациям официальных органов здравоохранения, и когда потенциальный физический вред выявлен, но не является неизбежным, Совет настоятельно рекомендует Facebook принять ряд менее радикальных мер. В частности, предупреждать пользователей о спорном характере содержания публикации с помощью маркировки, которая предоставит ссылки на мнения Всемирной организации здравоохранения и национальных органов здравоохранения. В определенных ситуациях, возможно, придется принять более жесткие меры, например запретив обмен публикациями, чтобы уменьшить охват и их дальнейшее распространение. Или рассмотреть вариант с понижением рейтинга контента, чтобы предотвратить его появление в новостных лентах других пользователей. Но все меры по обеспечению соблюдения правил, включая маркировку, должны быть четко доведены до сведения пользователей и могут быть обжалованы.	ОСП	✘	
4	Опубликуйте отчет о прозрачности о том, как Нормы сообщества применялись во время глобального кризиса в области здравоохранения, вызванного пандемией COVID-19. Он должен содержать следующую информацию. Данные в абсолютном и процентном выражении о количестве удалений информации, а также данные о других мерах по обеспечению соблюдения конкретных правил Норм сообщества, в том числе о соразмерности данных, полностью опирающейся на автоматизацию. Разбивка по типу контента, в отношении которого требуется соблюдения правил (включая отдельные публикации, учетные записи и группы). Разбивка по источнику обнаружения (включая автоматизацию, маркировку пользователей, доверенных партнеров, правоохранительные органы). Разбивка по регионам и языкам. Показатели эффективности применения менее радикальных мер (например, влияние маркировки или снижения рейтинга). Данные о наличии апелляций на протяжении всего кризиса, в том числе общее количество случаев, когда апелляция была полностью отозвана, и процент автоматических обращений. Выводы и извлеченные уроки, в том числе сведения о любых вносимых Facebook изменениях для обеспечения более строгого соблюдения обязательств в области прав человека в будущем.	ПР	✘	
<b>Протесты в Индии из-за политики Франции</b>				
1	Совет рекомендует Facebook предоставить пользователям дополнительную информацию о сфере применения и обеспечении соблюдения правил Норм сообщества, чтобы обеспечить ясность в отношении допустимого контента. Критерии обеспечения соблюдения правил должны быть общедоступными и соответствовать Внутренним нормам Facebook по реализации. В частности, эти критерии должны касаться намерений, личности пользователя и аудитории, а также контекста.	ПОК	●	
<b>Изображение «Черного Пита»</b>				
1	Facebook должен связать правило в Нормах сообщества в отношении враждебных высказываний, запрещающее использование так называемого блэфейса, с обоснованием этого правила, в том числе указать виды вреда, которые компания стремится предотвратить.	ПОК	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ● В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

Достигнут прогресс

Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Изображение «Черного Пита»</b>				
2	В соответствии с рекомендацией Совета по делу 2020-003-FB-UA Facebook должен «всегда уведомлять пользователей о причинах, предпринятых в отношении их действий для обеспечения соблюдения Норм сообщества, с указанием конкретного правила, соблюдение которого обеспечивает компания». В таком случае любое предупреждение пользователей должно ссылаться на это конкретное правило и содержать ссылку на информационные материалы, объясняющие тот вред, на предотвращение которого направлено это правило. Компания Facebook должна предоставить подробную обновленную информацию о своей «оценке выполнимости» предыдущих рекомендаций Совета по этой теме, в том числе конкретный характер любых технических ограничений и способы их преодоления.	ОСП	●	
<b>Опасения пенджабцев по поводу RSS в Индии</b>				
1	Компания Facebook должна перевести свои Нормы сообщества и Внутренние нормы по реализации на панджаби. Компания должна стремиться сделать свои Нормы сообщества доступными на всех языках, на которых говорят ее пользователи. Так пользователи получают более полное представление о правилах, которые они должны соблюдать при использовании продуктов Facebook. Это также упростило их взаимодействие с компанией по поводу контента, который может нарушать их права.	ПОК	●	
2	В соответствии с рекомендацией Совета по делу 2020-004-IG-UA компания должна как можно скорее восстановить проверку вручную и доступ к процессу обжалования на допандемийном уровне, полностью защищая здоровье сотрудников и поставщиков Facebook.	ОСП	●	
3	Facebook следует повысить качество отчетности о прозрачности, чтобы общедоступная информация о частоте ошибок стала более полной и доступной для просмотра в зависимости от страны и языка в соответствии с Нормами сообщества. Более подробные отчеты о прозрачности будут полезны общедоступным группам с наибольшей частотой ошибок, а также окажут потенциальное непосредственное влияние на группы с меньшей аудиторией и предупредят Facebook о необходимости их исправления, как подчеркивает Совет.	ПР	●	
<b>Отстранение от должности бывшего президента Трампа</b>				
1	Совет полагает, что проводить четкое разграничение между политическими лидерами и другими пользователями с большим влиянием не всегда уместно, поскольку пользователи с большой аудиторией также могут способствовать возникновению серьезных рисков причинения вреда. Ко всем пользователям платформы должны применяться одинаковые правила, но при оценке вопросов причинно-следственной связи, а также вероятности и неминуемости вреда контекст имеет значение. В данном случае важна степень того влияния, которое один пользователь имеет над другими пользователями [...] Facebook должен оценивать публикации влиятельных пользователей в контексте в соответствии с тем, как они могут быть поняты, даже если их провокационные сообщения сформулированы так, чтобы избежать ответственности, например в случае, если речь идет об антуражном поощрении мирных или законопослушных действий. В этом деле Facebook использовал шесть контекстуальных факторов Рабатского плана действий (по запрету пропаганды национальной, расовой или религиозной ненависти, представляющей собой подстрекательство к дискриминации, вражде или насилию). Совет считает, что это действенный способ оценить контекстуальные риски потенциально враждебных высказываний. Совет подчеркивает, что в подобных ситуациях решающее значение имеет время: новостная и политическая ценность контента менее важны, чем своевременно принятые меры, чтобы имеющие влияние пользователи не смогли причинить своими действиями значительный вред.	ПОК	●	
2	Когда публикации имеющих влияние пользователей с высокой долей вероятности оказывают неминуемый вред (если оценивать их исходя из международных норм в области прав человека), то компания Facebook должна принять все меры для быстрого обеспечения соблюдения своих правил.	ОСП	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ● В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

■ Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

■ Достигнут прогресс

■ Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

■ Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Отстранение от должности бывшего президента Трампа</b>				
3	При том что все пользователи должны придерживаться одинаковых правил в отношении контента, существуют факторы, которые необходимо учитывать при оценке выступлений политических лидеров. Главы государств и другие высокопоставленные правительственные чиновники в силу своих полномочий имеют больше возможностей для причинения вреда, нежели другие люди. В Facebook должны признать, что публикации, сделанные главами государств и другими высокопоставленными правительственными чиновниками, могут нести повышенный риск поощрения, узаконивания или подстрекательства к насилию либо из-за того, что высокое положение и доверие к этим лицам придает их словам большую силу и убедительность, либо потому, что подписчики этих персон могут прийти к выводам о том, что они могут действовать безнаказанно. В то же время важно защитить право людей на ознакомление с мнениями о политических вопросах. В случаях, когда глава государства или высокопоставленный правительственный чиновник неоднократно публиковал сообщения, представляющие риск причинения вреда в соответствии с международными нормами в области прав человека, платформа должна заблокировать их аккаунт на определенный период, достаточный для защиты от неминуемого вреда.	ПОК	●	
4	Периоды блокировки должны быть достаточно продолжительными, чтобы предотвратить неправомерные действия, и могут в соответствующих случаях включать удаление аккаунта или страницы.	ПОК	●	
5	Влиятельные государственные деятели или действующие по их указанию лица часто налагают ограничения на высказывания инакомыслящих и членов политической оппозиции. Компания Facebook должна оказывать сопротивление этому давлению со стороны правительств, пытающихся заставить замолчать политическую оппозицию. При оценке потенциальных рисков Facebook следует особенно внимательно анализировать политический контекст.	ОСП	◐	
6	При оценке политических выступлений имеющих влияние пользователей Facebook следует оперативно передать процесс модерации контента специализирующимся на такого рода тематике сотрудникам, знакомым с лингвистическим и политическим контекстом и огражденным от политического и экономического вмешательства и неправомерного влияния. Эти аналитики должны изучить поведение влиятельных пользователей за пределами платформ Facebook и Instagram, чтобы адекватно оценить весь соответствующий контекст потенциально враждебных высказываний. Помимо этого, Facebook обязан обеспечить выделение адекватных ресурсов и опытных специалистов для оценки рисков вреда, который могут оказать аккаунты влиятельных пользователей по всему миру.	ОСП	✘	
7	Facebook должен публично пояснить, какие правила он применяет при наложении санкций на аккаунты влиятельных пользователей. Эти правила должны гарантировать, что в случае блокировки аккаунта влиятельного пользователя на ограниченный срок для снижения риска причинения значительного вреда Facebook будет оценивать, снизился ли риск до истечения срока блокировки. Если обнаружится, что пользователь представляет серьезный риск подстрекательства к неизбежному насилию, дискриминации или другим противоправным действиям, компании необходимо еще раз временно заблокировать аккаунт в качестве соразмерной риску меры по защите общественной безопасности.	ПОК	●	
8	Когда Facebook применяет подобные специальные меры в отношении влиятельных пользователей, эти действия должны быть четко задокументированы. Не всем было понятно, придерживается ли Facebook в подобных случаях иных норм, и в адрес Совета было высказано немало опасений по поводу потенциального применения компанией принципов отбора контента, достойного публикации. Важно, чтобы в Facebook уделили внимание отсутствию должной прозрачности и той путанице, которую оно вызвало.	ПР	●	
9	Facebook должен предоставить больше информации, чтобы помочь пользователям понять и оценить процесс и критерии применения принципов отбора контента, достойного публикации, а также дать четкие пояснения того, как принципы отбора контента, достойного публикации, применяются к аккаунтам влиятельных пользователей, включая политических лидеров и других общественных деятелей.	ПОК	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ◐ В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

Достигнут прогресс

Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Отстранение от должности бывшего президента Трампа</b>				
10	При запросе на перекрестную проверку Facebook должен четко объяснить, какие имеются обоснования и нормы проверки, включая критерии для определения того, какие страницы и аккаунты выбраны для включения в процесс.	ПОК	●	
11	Facebook должен информировать об относительной частоте ошибок и тематической согласованности решений, сделанных в процессе перекрестной проверки, чтобы сравнить их с обычными процедурами по обеспечению соблюдения правил.	ПР	✘	
12	Когда влиятельные пользователи злоупотребляют использованием Facebook в своих целях, что приводит к серьезным негативным последствиям для прав человека, платформа должна провести тщательное расследование инцидентов. Facebook должен оценивать свое влияние и то, какие изменения может внести платформа, чтобы выявить, предотвратить, сгладить и учесть возможные неблагоприятные последствия в будущем.	ОСП	✘	
13	Facebook нуждается во всестороннем анализе потенциального вклада платформы в описание фальсификаций на выборах Президента США и обострения напряженности, которые привели к столкновениям 6 января 2021 года. Это должно стать открытым размышлением о выборе Meta в отношении структуры и политики компании, что могло позволить злоупотребить платформой. Facebook должен провести комплексную проверку, составить и выполнить план действий, учитывая полученные результаты, и открыто сообщить о том, как компания устраняет негативные последствия для прав человека.	ПР	✘	
14	В случаях, когда пользователи Facebook или Instagram могли быть причастны к злодеяниям или грубым нарушениям прав человека, а также к подстрекательству в соответствии со статьей 20 Международного пакта о гражданских и политических правах (МПГПП), удаление контента и блокировка аккаунтов, что потенциально снижает риск причинения вреда, также может подорвать усилия по привлечению к ответственности, в том числе путем изъятия доказательств. Facebook несет ответственность за сбор, хранение и при необходимости обмен информацией, чтобы оказать помощь в расследовании и потенциальном судебном разбирательстве в случае серьезных нарушений международного уголовного права, прав человека и гуманитарного права компетентными органами и механизмами подотчетности платформы. Корпоративная политика Facebook в области прав человека должна четко определять протоколы, которые компания использует в этом отношении, а также прописать то, каким образом опубликованная ранее информация может быть доступна для исследования в соответствии с международными стандартами и применимыми законами о защите данных.	ПР	●	
15	Facebook должен давать четкие, исчерпывающие и доступные разъяснения в своих Нормах и Руководстве сообщества о том, какие будут вынесены предупреждения и наказания за ограничение профилей, страниц, групп и аккаунтов в Facebook и Instagram. Эти правила должны содержать достаточную информацию, чтобы пользователь понимал, когда налагаются и как рассчитываются штрафы и осуществляются блокировки (включая любые применимые исключения или разрешения).	ПОК	●	
16	Платформа также должна предоставить пользователям доступную информацию о том, сколько нарушений и штрафов было наложено на них, а также о последствиях будущих нарушений.	ОСП	●	
17	В своем отчете о прозрачности Facebook должен указать количество ограничений профиля, страницы и аккаунта, включая причину и способ обеспечения соблюдения правил, с разбивкой информации по регионам и странам.	ПР	✘	
18	Компания должна разработать и опубликовать правила, регулирующие ее ответную реакцию на кризисы или иные ситуации, когда привычные действия не могут предотвратить неминуемый вред или избежать его. И хотя многие ситуации не всегда можно предвидеть, руководство Facebook должно установить соответствующие параметры для таких действий, в том числе требование о пересмотре своего решения в течение фиксированного времени.	ПОК	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ● В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

■ Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

■ Достигнут прогресс

■ Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

■ Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Мем «Две кнопки»</b>				
1	Примите необходимые технические меры, которые обеспечат получение пользователями уведомлений со ссылкой на Нормы сообщества, применяемые компанией. Если Facebook определяет, что (i) контент не нарушает Нормы сообщества, о которых пользователь был проинформирован, но что (ii) контент нарушает другие Нормы сообщества, то пользователь должен быть должным образом уведомлен об этом и ему должна быть предоставлена еще одна возможность начать процедуру обжалования. Прежде чем обращаться в Совет, пользователи всегда должны иметь доступ к достоверной информации.	ОСП	●	
2	Это относится к исключению в отношении сатиры, которое в настоящее время не доводится до сведения пользователей на общедоступном языке в рамках Норм сообщества о враждебных высказываниях.	ПОК	●	
3	Убедитесь, что у модераторов контента имеются надлежащие инструменты для правильной оценки публикаций сатирического содержания и соответствующего контекста. Это включает в себя предоставление модераторам контента: (i) доступа к локальным операционным группам Facebook для сбора соответствующей культурологической и справочной информации; (ii) достаточного количества времени для консультаций с локальными операционными группами Facebook и оценки полученной информации. Правила Facebook в отношении модерации контента должны стимулировать дальнейшее расследование в случаях, когда модератор не уверен, является мем сатирическим или нет.	ОСП	●	
4	Пользователи должны указать в своих апелляциях, что их контент подпадает под одно из исключений из норм в отношении враждебных высказываний. В них входят исключения для сатирического контента и случаев, когда пользователи делаются контентом враждебного характера, чтобы осудить его или привлечь к нему внимание.	ОСП	●	
5	Убедитесь, что апелляции, основанные на исключениях из норм, приоритетны для проверки вручную.	ОСП	●	
<b>Протесты в поддержку Навального</b>				
1	Facebook следует изменить и переработать Нормы сообщества в отношении травли и домогательств, чтобы объяснить взаимосвязь между обоснованием этих норм и запретами, а также другими правилами, ограничивающими контент.	ПОК	●	
2	Необходимо различать определения травли и домогательства и разницу между двумя этими действиями. Кроме того, в Нормах сообщества должно быть четкое разъяснение того, чем травля и домогательства отличаются от высказываний оскорбительного характера и что в первом случае пользователи могут получить защиту международного законодательства о правах человека.	ПОК	◐	
3	Компании необходимо также четко определить свой подход к различным целевым категориям пользователей и привести наглядные примеры каждой такой категории (т. е. показать, кого квалифицируют как общественного деятеля). Структурируйте Нормы сообщества в отношении травли и домогательств по категориям пользователей, которые в настоящее время перечислены в данном документе.	ПОК	●	
4	Включите в Нормы сообщества в отношении травли и домогательств наглядные примеры контента, нарушающего или нет данные нормы, для иллюстрации установленных правил и того, как на подобные различия влияет статус публичной личности.	ПОК	●	
5	При оценке контента, включающего в себя «претензию негативного характера» в отношении совершеннолетнего лица, Facebook должен внести поправки в Нормы сообщества, требующие оценки социального и политического контекста публикации. Компании следует пересмотреть применение этого правила в случае политических или публичных дебатов, когда удаление контента повлечет за собой сдерживание полемики.	ПОК	✘	
6	Каждый раз, когда Facebook удаляет контент в связи с претензиями негативного характера и речь идет лишь об употреблении одного такого слова или фразы в большой публикации, компания должна незамедлительно уведомить пользователя о факте удаления, чтобы тот мог повторно опубликовать материал, не подавая жалоб.	ОСП	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ META:** ● Исчерпывающий ◐ В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

■ Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

□ Достигнут прогресс

□ Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

□ Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Изоляция Оджалана</b>				
1	Срочно восстановите руководство 2017 года к Внутренним нормам по реализации и известным вопросам (внутреннее руководство для модераторов контента), проинформировав всех модераторов контента о его существовании и организовав немедленное обучение по нему.	ОСП	●	
2	Изучите процессы модерации, выполненные автоматизированными системами, для обеспечения соблюдения правил в отношении опасных лиц и организаций. При необходимости Facebook должен обновить классификацию категорий, чтобы исключить тренировочные данные из перечня предыдущих ошибок, связанных с обеспечением соблюдения правил, которые возникли в результате несоблюдения руководства 2017 года, и добавить новые тренировочные данные после восстановления этого руководства.	ОСП	✘	
3	Опубликуйте результаты текущей проверки, чтобы определить, пропали ли какие-либо другие данные, включая информацию с описанием всех утерянных правил из руководства, а также период, за который они были потеряны, и шаги, предпринятые для их восстановления.	ПР	◐	
4	Отразите в обосновании правил в отношении опасных лиц и организаций, что уважение прав человека и свободы самовыражения, в частности публичное обсуждение нарушений и злоупотреблений прав человека, связанных с терроризмом и усилиями по борьбе с ним, может повысить ценность понятия «безопасность» и что для платформы важно предоставить площадку для таких дискуссий. Безопасность и голос, которые платформа считает одними из своих четырех ценностей, иногда могут вступать в противоречие друг с другом. В обосновании норм сообщества следует более подробно указать реальный вред, который Facebook стремится предотвратить, когда голос подавляется.	ПОК	●	
5	Включите в Нормы в отношении опасных лиц и организаций четкое объяснение того, что не входит в понятие «поддержки». Пользователи должны иметь возможность свободно обсуждать предполагаемые нарушения и злоупотребления правами человека со стороны членов определенных организаций. Задержанные лица в данном случае не должны составлять исключения. Это должно включать обсуждение прав, защищаемых конвенциями ООН по правам человека, как указано в корпоративной политике Facebook в области прав человека. Что позволит вести обсуждение таких тем, как пытки или жестокое, бесчеловечное или унижающее достоинство обращение или наказание, нарушения права на справедливое судебное разбирательство, а также внесудебные, произвольные казни или казни без судебного разбирательства, насильственные исчезновения, экстрадиция и лишение гражданства. Призывы к ответственности за нарушения и злоупотребления прав человека также нуждаются в защите. Контент, который подстрекает к актам насилия или вербует людей для присоединения к той или иной организации, уполномоченной Facebook, или ее материальной поддержки, не должен подпадать под защиту, даже если там же обсуждаются и проблемы прав человека. Ключевыми факторами для определения вероятности реального вреда, который может быть нанесен такими публикациями, являются намерение пользователя, более широкий контекст его публикаций и то, как другие пользователи их воспринимают.	ПОК	●	
6	Опишите в Нормах сообщества, как пользователям следует объяснять Facebook свое намерение, выраженное в публикациях. Здесь поможет выполнение рекомендации Совета по обнаружению перечня лиц и организаций, включенных в список компаний (см. дело 2020-005-FB-UA). Facebook также должен продемонстрировать с помощью наглядных примеров ту грань, которая проходит между разрешенным и запрещенным контентом, в том числе в том, что касается применения правила, разъясняющего, что не входит в поддержку.	ПОК	◐	
7	Обеспечьте участие заинтересованных сторон в изменении Норм сообщества через Форум по политике в отношении продуктов Facebook, в том числе посредством запроса на общественное внесение конструктивных предложений. Это взаимодействие должно осуществляться на нескольких языках и проходить в разных регионах при эффективном участии лиц, наиболее пострадавших от того вреда, который Нормы сообщества призваны предотвратить. В нем также должны участвовать представители правозащитников, гражданского общества и научных организаций, обладающие экспертными знаниями о последствиях причиненного вреда, а также о том вреде, который может стать следствием чрезмерного применения существующей политики.	ПОК	◐	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ◐ В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

Достигнут прогресс

Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена



Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Изоляция Оджалана</b>				
8	Обеспечьте внутреннее руководство и обучение модераторов контента любым новым правилам. Модераторам контента должно быть предоставлено достаточно количество материалов для понимания новых правил и необходимое время для принятия решений по их соблюдению.	ОСП	●	
9	Убедитесь, что пользователи получают уведомления об удалении их контента. В уведомлении должно быть указано, связано удаление с нарушением Норм сообщества, запросом правительства или его заявлением о несоблюдении национального законодательства (и другими подпадающими под юрисдикцию действиями).	ОСП	●	
10	Пользователям Instagram необходимо разъяснить, что Нормы сообщества Facebook применяются к Instagram так же, как и к Facebook, в соответствии с рекомендацией по делу 2020-004-IG-UA.	ПОК	●	
11	Учитывайте также информацию о количестве запросов на удаление контента, получаемых Facebook от правительств, которые основаны на нарушениях Норм сообщества (в противовес нарушениям национального законодательства), и результатах этих запросов.	ПР	◐	
12	Включите более полную информацию о показателях ошибок, выявленных при обеспечении соблюдения правил в отношении «похвалы» и «поддержки» опасных лиц и организаций, с разбивкой по регионам и языкам.	ПР	◐	
<b>Бот из Мьянмы</b>				
1	Facebook должен обеспечить доступность своих Внутренних норм по реализации на том языке, на котором модераторы просматривают контент. Если потребуется расставить приоритеты, Facebook следует в первую очередь сосредоточиться на контекстах, где прослеживаются более серьезные для прав человека риски.	ОСП	◐	
<b>Связанные с COVID-19 блокировки в Бразилии</b>				
1	Facebook должен проанализировать пропорциональность принимаемых мер по ограничению и удалению контента, чтобы определить наименее навязчивые из них. При необходимости следует применять наименее жесткие меры, если контент, связанный с COVID-19, искажает рекомендации международных органов здравоохранения, а потенциальный физический вред выявлен, но не является неизбежным. Рекомендуемые меры включают: (а) маркировку контента для предупреждения пользователей о спорном характере содержания публикации и предоставления им ссылок на мнения Всемирной организации здравоохранения и национальных органов здравоохранения; (б) внесение в публикации доли разногласий для предотвращения дальнейшего обмена информацией; (с) понижение рейтинга, чтобы уменьшить видимость публикаций в новостных лентах других пользователей. Все эти меры по обеспечению соблюдения правил должны быть четко доведены до сведения всех пользователей и подлежат обжалованию.	ОСП	✘	
<b>Связанные с COVID-19 блокировки в Бразилии</b>				
2	Учитывая ситуацию с пандемией COVID-19, Facebook следует принять меры по техническому обеспечению, чтобы уделять первоочередное внимание проверке фактов потенциальной дезинформации о здоровье, которую сообщают государственные органы и которая попадает в поле зрения компании, принимая во внимание местный контекст.	ОСП	✘	
3	Facebook должен обеспечить большую прозрачность в рамках Норм сообщества в отношении ложных новостей в том, что касается случаев, когда контент подлежит проверке фактов, включая вопрос о том, подлежат ли проверке фактов аккаунты государственных учреждений.	ПОК	●	
<b>Перепубликация материала Аль-Джазир</b>				
1	Определите критерии и добавьте наглядные примеры в Нормы в отношении опасных лиц и организаций, чтобы лучше понимать, как применять исключения из правил в нейтральных обсуждениях, осуждениях и новостных сообщениях.	ПОК	●	
2	Обеспечьте быстрый перевод обновлений Норм сообщества на все доступные языки.	ПОК	◐	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ◐ В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

Достигнут прогресс

Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Перепубликация материала Аль-Джазиры</b>				
3	Привлеките для более детальной проверки независимую организацию, не связанную ни с одной из сторон израильско-палестинского конфликта, чтобы определить, насколько беспристрастной была модерация контента Facebook на арабском и иврите, в том числе с использованием автоматизированных систем. В ходе этой проверки следует принимать во внимание не только палестинский или пропалестинский контент, но и контент, подстрекающий к насилию в отношении любых лиц, независимо от их национальности, этнической принадлежности, религии, убеждений или политических взглядов. В обзоре должен быть рассмотрен контент, размещенный пользователями Facebook, находящимися как в Израиле и за его пределами, так и на оккупированных палестинских территориях. Итоговый отчет и его результаты должны быть обнародованы.	ПР	●	
4	Придайте официальный статус открытому процессу проверки и получения ответов на все правительственные запросы на удаление контента и убедитесь, что они включены в отчеты о прозрачности. В отчетах о прозрачности следует проводить различия между запросами правительства, которые привели к удалению публикации за нарушение Норм сообщества, и запросами, которые привели к удалению или географической блокировке за нарушение местного законодательства, а также запросами, которые не привели к каким-либо действиям.	ПР	●	
<b>Протесты в Колумбии</b>				
1	Публикуйте наглядные примеры из списка Facebook, содержащего оскорбления, которые нарушают Нормы сообщества в отношении враждебных высказываний, в том числе спорные случаи, когда слова могут причинить вред в одном контексте и быть нейтральными в другом.	ПОК	●	
2	Обобщите краткое объяснение принципов отбора контента, достойного публикации, представленное во введении к Нормам сообщества, с более подробным объяснением Центра прозрачности в отношении того, как применяются эти правила. Компания должна дополнить это объяснение наглядными примерами из различных контекстов, включая публикации о крупномасштабных протестах.	ПОК	●	
3	Разработайте и обнародуйте четкие критерии для модераторов контента, который представляет общественный интерес и нуждается в дополнительной проверке, поскольку потенциально нарушает Нормы сообщества, хотя может иметь право на допуск к публикации. Эти критерии должны затрагивать контент, изображающий массовые протесты по политическим вопросам.	ОСП	✘	
4	Уведомите всех пользователей, сообщивших о контенте, который был признан нарушающим, но оставленным на платформе из соображений общественного интереса, о том, что к данной публикации был применен принцип отбора контента, достойного публикации. В уведомлении должна быть ссылка на разъяснение Центра прозрачности о принципах отбора контента, достойного публикации.	ОСП	●	
<b>Оскорбления в ЮАР</b>				
1	Уведомите пользователей о конкретном правиле Норм сообщества о враждебных высказываниях, которое было нарушено в публикации на языке, на котором они используют Facebook, как рекомендовано в решении по делу 2020-003-FB-UA («Армяне в Азербайджане») и решении по делу 2021-002-FB-UA («Изображение "Черного Пита"»). В данном случае, например, пользователь должен был быть уведомлен о нарушении запрета на оскорбления. Совет принял к сведению ответ Facebook на рекомендацию № 2 в решении 2021-002-FB-UA, в котором описывается новая классификация, по которой англоязычные пользователи Facebook имеют возможность получать уведомления о том, что их контент нарушает правило на запрет оскорбления. Совет надеется, что Facebook предоставит необходимую информацию, подтверждающую выполнение правил для англоязычных пользователей платформы, и данные о сроках выполнения для пользователей-носителей других языков.	ОСП	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ МЕТА:** ● Исчерпывающий ○ В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

Достигнут прогресс

Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Пояс вампум</b>				
1	Направляйте пользователям своевременные и достоверные уведомления о любых действиях компании в отношении контента, для которого они начали процедуру обжалования. Там, где это применимо, в том числе в случае подобных ошибок, связанных с обеспечением соблюдения правил, в уведомлении для пользователя должно быть указано, что действие было результатом процесса проверки Надзорным советом. Meta должна обмениваться сообщениями пользователей, направляемыми в тех случаях, когда действия Совета влияют на решения, касающиеся контента, и были обжалованы пользователями, с тем чтобы продемонстрировать, что она выполнила эту рекомендацию. Эти меры должны быть предприняты в отношении всех дел, в которые Совет вносит корректировки на стадии отбора.	ОСП	●	
2	Изучите влияние усовершенствованных подходов к повторной проверке на точность и производительность модераторов. Так, Совет запрашивает оценку показателей точности в случаях, когда модераторы контента информированы о том, что участвуют в повторной проверке, и знают, что первоначальное решение было оспорено. В идеале этот эксперимент должен предусматривать возможность предоставления пользователям соответствующего контента, который может помочь модераторам оценить его содержание в соответствии с предыдущими рекомендациями Совета. Meta должна делиться этими оценочными результатами с Советом и резюмировать их в своем квартальном отчете о прозрачности, чтобы продемонстрировать, что компания выполнила эту рекомендацию.	ОСП	●	
3	Проведите оценку точности, сделав упор на допущениях в рамках политики в отношении враждебных высказываний, которые охватывают художественное самовыражение и выражения, касающиеся нарушения прав человека (например, осуждение, излишняя осведомленность, самореферентность, расширение прав и возможностей). При осуществлении данной оценки необходимо также особо исследовать то, как местонахождение модератора влияет на его способность точно оценивать враждебные высказывания и ответные высказывания из одного и того же региона или из разных регионов. Совет понимает, что весь этот анализ, скорее всего, потребует разработки надлежащих, точно маркированных образцов соответствующего контента. Meta должна передать результаты этой оценки в Совет, в том числе заключение о том, как полученные данные повлияют на улучшение и дальнейшую разработку политики обеспечения соблюдения правил и планируется ли в компании проведение регулярных проверок модераторами достоверности полученной информации. Компания тогда должна резюмировать результаты в своем квартальном отчете о прозрачности и продемонстрировать, что выполнила рекомендации Совета.	ОСП	◐	
<b>Напиток аяуска</b>				
1	Совет напоминает о своей рекомендации по итогам решения по делу 2020-004-IG-UA и решения по делу 2021-006-IG-UA о том, что Meta должна объяснить пользователям, что компания обеспечивает соблюдение Норм сообщества Facebook в Instagram, за некоторыми конкретными исключениями. Совет отмечает реакцию Meta на эти рекомендации. Несмотря на то что Meta может предпринимать другие действия для выполнения рекомендаций Совета, он предлагает компании обновить введение в Руководство сообщества Instagram (Краткое руководство сообщества) в течение 90 дней, чтобы проинформировать пользователей о том, что, если контент считается нарушающим в Facebook, он также считается таковым в Instagram, о чем говорится в Центре прозрачности компании, за некоторыми исключениями.	ОСП	◐	
2	Совет напоминает о своей рекомендации по итогам решения по делу 2021-005-FB-UA и решения по делу 2020-005-FB-UA о том, что Meta должна объяснить пользователям, какое именно правило в отношении контента они нарушили.	ОСП	◐	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ META:** ● Исчерпывающий ◐ В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

Достигнут прогресс

Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена

Идентификатор рекомендаций	Рекомендации Надзорного совета	Категории	Оценка Советом	
			ответа Meta	выполнения Meta рекомендаций Совета
<b>Напиток аяуска</b>				
3	В целях уважения различных традиционных и религиозных форм выражения мнения и обычаев Совет рекомендует Meta внести изменения в Руководство сообщества Instagram и Нормы сообщества Facebook в отношении товаров, подлежащих регулированию, чтобы дать возможность в позитивной форме обсудить традиционные и религиозные виды использования не имеющих медицинского назначения наркотических средств там, где имеются исторические свидетельства такого употребления. Совет также рекомендует Meta обнародовать все допущения, включая существующие.	ПОК	●	
<b>Предполагаемые преступления в Райя Кобо</b>				
1	Meta следует внести изменения в свое понимание термина «безопасность», чтобы отразить то, что онлайн-высказывание может представлять угрозу для физической безопасности людей и права на жизнь в дополнение к рискам запугивания, исключения и молчания.	ПОК	●	
2	Нормы сообщества Facebook должны отражать, что в контексте войн и насильственных конфликтов непроверенные данные и слухи представляют более высокий риск для прав на жизнь и безопасность людей. Это должно быть отражено на протяжении всего процесса модерации контента.	ПОК	✘	
3	Meta необходимо заказать независимую оценку соблюдения прав человека на предмет того, как Facebook и Instagram использовались для распространения враждебных высказываний и непроверенных слухов, которые повышают риск насилия в Эфиопии. В ходе этой оценки следует рассмотреть вопрос об успешности мер, предпринятых Meta для предотвращения неправомерного использования ее продуктов и услуг в Эфиопии. В ходе этой оценки следует также рассмотреть вопрос об успешности мер, предпринятых Meta для предоставления подтвержденных и представляющих общественный интерес сообщений о зверствах в области прав человека в Эфиопии. В ходе оценки нужно проанализировать, какие языковые возможности имеются у Meta в Эфиопии и насколько они способствуют защите прав пользователей. Оценка должна охватывать период с 1 июня 2020 года по настоящее время. Компании следует завершить ее в течение шести месяцев с момента ответа на данные рекомендации. Результаты оценки должны быть опубликованы в полном объеме.	ПР	●	

**КАТЕГОРИИ:** ОСП - Обеспечение соблюдения правил, ПР - Прозрачность, ПОК - Правила в отношении контента

**ОТВЕТ META:** ● Исчерпывающий ● В определенной степени исчерпывающий ✘ Неисчерпывающий

**ВЫПОЛНЕНИЕ**

■ Исполнение подтверждено путем опубликованной информации

■ Достигнут прогресс

■ Meta сообщила об осуществлении рекомендаций или описала это как уже проделанную работу, но не опубликовала доказывающую это информацию

■ Рекомендация не принята во внимание, отклонена или изменена



