

Smjernice za upravljanje digitalnim platformama

Zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama
uz učešće više interesnih skupina



Publikaciju su 2024. godine objavili Organizacija Ujedinjenih naroda za obrazovanje, nauku i kulturu (UNESCO), Place de Fontenoy br. 7, 75352 Pariz 07 SP, Francuska i Vijeće za štampu i online medije u Bosni i Hercegovini, Trampina br. 8, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina u sklopu projekta “Izgradnja povjerenja u medije u jugoistočnoj Evropi: podrška novinarstvu kao javnom dobru”, koji finansira Evropska unija. Publikacija ne odražava nužno stavove Evropske unije.



© UNESCO Vijeće za štampu i online medije u Bosni i Hercegovini 2024.

ISBN 978-92-3-000221-3

Ova publikacija dostupna je prema pravilima slobodnog pristupa (Open Access) u okviru licence Attribution ShareAlike 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo/>). Korištenjem sadržaja ove publikacije korisnici prihvataju obavezu poštovanja uvjeta upotrebe Repozitorija Open Access publikacija UNESCO-a (<https://www.unesco.org/en/open-access/cc-sa>).

Naslov originala: Guidelines for the governance of digital platforms: safeguarding freedom of expression and access to information through a multi-stakeholder approach. Publikaciju je prvi put objavila Organizacija Ujedinjenih naroda za obrazovanje, nauku i kulturu (UNESCO), Place de Fontenoy br. 7, 75352 Pariz 07 SP, Francuska 2023. godine

Nazivi upotrijebljeni u ovoj publikaciji i materijal prezentiran u njoj ne sugeriraju izražavanje bilo kakvog mišljenja UNESCO-a u vezi s pravnim statusom bilo koje države, teritorije, grada ili područja ili tamošnjih vlasti, kao ni mišljenja u vezi s njihovim unutrašnjim ili međunarodnim granicama.

Ideje i mišljenja iskazani u ovoj publikaciji ideje su i mišljenja njenih autora, i oni se ne moraju nužno podudarati s idejama i mišljenjima UNESCO-a i ne obavezuju Organizaciju niti Evropsku uniju.

Naslovnica, grafička priprema i dizajn: Luiza Maximo

Ilustracije: Plastic Horse/Grand Matter

Suizdavaštvo na bosanskom/hrvatskom/srpskom jeziku, latiničnim pismom

Prevod: Jezičke usluge Diwan d. o. o.

Uređivanje teksta: Jezičke usluge Diwan d. o. o.

Lektura: Lejla Mahmutović

Grafička priprema: Fikret Tiro

Štampano u Bosni i Hercegovini, Grafički studio “Dis-copy”

S A Ž E T A K

Smjernice za internet utemeljen na povjerenju

Zaštita slobode izražavanja i prava na informacije dok se borimo protiv dezinformacija i misinformacija (od engl. misinformation – pogrešne informacije), govora mržnje i teorija zavjere zahtijeva pristup zasnovan na učešću više interesnih skupina.

Upravo iz tog razloga je UNESCO, kao vodeća agencija Ujedinjenih naroda za unapređivanje i zaštitu slobode izražavanja i pristupa informacijama, objavio Smjernice za upravljanje digitalnim platformama.

U Smjernicama su navedene obaveze, odgovornosti i uloge namijenjene državama, digitalnim platformama, međuvladinim organizacijama, civilnom društvu, medijima, akademskoj i stručnoj zajednici te drugim nosiocima interesa kako bi se stvorilo okruženje u kojem su sloboda izražavanja i pristup informacijama srž regulatornih procesa za upravljanje digitalnim platformama.

Smjernice su napisane nakon što su s većim brojem interesnih skupina obavljene konsultacije tokom kojih je prikupljeno više od 10.000 komentara iz 134 države. Te opsežne konsultacije potaknule su na inkluzivno učešće kojim je omogućeno da se čuje svaki glas, uključujući i glas marginaliziranih i nezaštićenih skupina stanovništva.

Održavanje interneta utemeljenog na povjerenju zajednička je odgovornost svih nosilaca interesa. U tom se smislu od svih nas traži da podržimo stvaranje okruženja koje je poticajno u pogledu slobode izražavanja i ostvarivanja prava na informiranje.

10,000
KOMENTARA IZ

134
DRŽAVE

Smjernice za upravljanje digitalnim platformama

Zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama
uz aktivno učešće više interesnih skupina

6 **Predgovor**

8 **Cilj Smjernica**

11 **Uvod**

14 **Struktura Smjernica**

16 Poticajno okruženje

24 Sistem upravljanja

35 Prvi princip: Platforme obavljaju detaljnu analizu učinka svojih aktivnosti na ljudska prava

37 Drugi princip: Platforme se pridržavaju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava, i u pogledu dizajniranja platforme i u pogledu moderiranja i kuriranja svog sadržaja

42 Treći princip: Platforme su transparentne

46 Četvrti princip: Platforme stavljaju korisnicima na raspolaganje informacije i alate

48 Peti princip: Platforme su odgovorne relevantnim nosiocima interesa

50 Odredbe specifične za kontekst

54 **Zaključak**

56 **Dodatak**

Predgovor Audrey Azoulay, generalne direktorice UNESCO-a

Očuvanje slobode izražavanja i pristupa informacijama: Principi upravljanja digitalnim platformama uz aktivno učešće više interesnih skupina

Septembar 2023. godine

Šezdeset posto svjetske populacije odnosno 4,75 milijardi osoba 2023. godine je koristilo društvene mreže za potrebe vlastitog izražavanja, informiranja i afirmacije.

Digitalni svijet kao prostor slobode i novi forum za izražavanje mišljenja i raspravu isprepleten je s našim društvenim odnosima, identitetima i životima.

Ove platforme postale su dodatni alat za one koji se bore za slobodu i jednakost – tako što su pružile priliku da se čuje glas i onih koji ga prije nisu imali, nudeći im utočište za različite oblike izražavanja.

Međutim, sve te društvene mreže, čiji nazivi mnogo obećavaju, prečesto postaju mjesta za izolaciju, inkubatori koji nude pogrešne informacije i koji ponekad promoviraju teorije zavjere i pozivaju na nasilje.

Kao virtualni prostor za društvenu interakciju, podređene su algoritmima osmišljenim da našu pažnju potpuno zaokupe tako što nehotično ustupaju mjesto misinformacijama i govoru mržnje, pri čemu klikovi postaju važniji od provjerenih informacija, a vjerovatnost važnija od dokaza.

No, ako više ne mogemo razlikovati fikciju od stvarnosti, laž od istine, temelji našeg društva neizbježno će se urušiti. Demokratija, dijalog i rasprava – koji su nam svi nužno potrebni za suočavanje s izazovima današnjice – postat će nemogući.

Suočeni s globalnom prirodom tih problema, potrebno je da širom svijeta pronađemo dosljedne odgovore i da izbjegnemo fragmentaciju propisa ili pristupe kojima se ljudska prava dovode u pitanje.

UNESCO se mora suočiti upravo s tim globalnim izazovom, jer ta je obaveza u središtu mandata naše organizacije.

Otkad je uspostavljena, naša organizacija radila je na unapređivanju “uzajamne

spoznaje i razumijevanja među ljudima”, i to naročito “slobodnim protokom ideja putem riječi i slike”, kako je istaknuto u našem osnivačkom aktu.

Takva posvećenost motivirala je UNESCO da 2005. godine objavi smjernice za regulaciju emitera. U novije vrijeme, našim Preporukama o etici umjetne inteligencije, koje su 2021. godine usvojile 193 zemlje članice, uspostavljen je humanistički okvir za daljnji razvoj te tehnologije.

Ostajući dosljedan svojim vrijednostima i historiji, UNESCO se posvetio izradi revolucionarnih smjernica predstavljenih u ovoj publikaciji. Smjernicama se nastojimo suprotstaviti govoru mržnje i pritom promovirati transparentnost i slobodu izražavanja na digitalnim platformama.

Ta nastojanja rukovođena su principima sadržanim u *Deklaraciji Windhoek+30 iz 2021. godine*, koju su usvojile sve zemlje članice UNESCO-a. U Deklaraciji su određena tri glavna pravca djelovanja: zalaganje za transparentnost na digitalnim platformama, osiguravanje medijske održivosti i poticanje kritičkog razmišljanja među korisnicima.

Taj poduhvat, koji je u konačnici doveo do objavljivanja Smjernica, rezultat je opsežnih konsultacija u koje je uvršteno više od 10.000 komentara, što ga čini jednim od najopsežnijih procesa konsultacija koje je proveo UN. Sama konferencija pod nazivom Internet utemeljen na povjerenju, koju je UNESCO organizirao u februaru 2023. godine, okupila je više od 4.000 nosilaca interesa iz 134 države.

Ove Smjernice nude pravične, jasne i zajedničke mjere: online moderatore na svim jezicima, uključujući i autohtone jezike; veću transparentnost digitalnih platformi i njihovog finansiranja, uz bolju procjenu rizika; uspostavu nezavisnih regulatornih tijela; poticanje kritičkog razmišljanja; podršku rodnoj ravnopravnosti; i, prije svega, zaštitu i jačanje slobode izražavanja, kulturne raznolikosti i ostalih ljudskih prava.

Gledajući dalekosežnije od onoga šta su digitalne platforme danas, Smjernice se bave i budućim izazovima, naročito onima koji proizlaze iz generativne umjetne inteligencije.

UNESCO je posvećen pružanju pomoći državama članicama, civilnom društvu i glavnim igračima u digitalnom prostoru da prihvate Smjernice kako bi rad platformi bio u potpunosti usklađen s našim vrijednostima i međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.

Budimo usredotočeni na svoj cilj: suzbijanje govora mržnje i misinformacija uz očuvanje slobode izražavanja. To nije kontradiktornost. Jačanjem pristupa slobodnim i pouzdanim informacijama istovremeno pospješujemo i slobodu mišljenja i izražavanja.

Prema riječima Hanne Arendt: “Sloboda mišljenja je farsa sve dok nije garantirano obavještanje o činjenicama i dok činjenice kao takve nisu sporne.”

Smjernice za upravljanje digitalnim platformama

Zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama uz aktivno učešće više interesnih skupina

Oktoibar 2023.

Cilj Smjernica

1. Nadovezujući se na relevantne principe, konvencije i deklaracije, UNESCO je putem konsultacija s više interesnih skupina i putem globalnog dijaloga izradio dokument: *Smjernice za upravljanje digitalnim platformama: Zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama uz aktivno učešće više interesnih skupina* (u daljnjem tekstu: Smjernice).¹
2. Cilj ovih Smjernica jeste zaštititi pravo na slobodu izražavanja, uključujući i pravo na pristup informacijama i druga ljudska prava u pogledu upravljanja digitalnim platformama, a da pritom obrade i onaj sadržaj koji može biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava. Samim tim, upravljanje digitalnom platformom koje je utemeljeno na ljudskim pravima dodatno bi promoviralo kulturnu raznolikost, kulturni izraz i kulturološki raznolik sadržaj.² Smjernicama se u grubim crtama prikazuje sistem upravljanja koji poštuje ljudska prava i promoviraju se smanjenje rizika i procesi utemeljeni na sistemu za moderiranje i kuriranje sadržaja. Ovim Smjernicama ističu se sveobuhvatna načela kojih se treba pridržavati u svim sistemima upravljanja koji utječu na slobodu izražavanja i ostvarivanje pristupa informacijama na digitalnim platformama – bez obzira na specifično regulatorno uređenje i fokus na datu tematiku, sve dok su takva rješenja usklađena s odredbama utvrđenim u ovim Smjernicama.

1. Izvorna verzija dokumenta napisana je na engleskom jeziku.

2. Konvencija UNESCO-a iz 2005. o zaštiti i promoviranju raznolikosti kulturnih izraza, članovi 1. i 4. Prema Konvenciji, izraz "kulturni sadržaj" upućuje na simboličko značenje, umjetničku dimenziju i kulturne vrijednosti koje potječu iz kulturnih identiteta ili te identitete izražavaju. Štaviše, "kulturni izrazi" jesu izrazi koji proizlaze iz kreativnosti pojedinaca, skupina i društava i koji imaju kulturni sadržaj.

3. U Smjernicama je prepoznata obaveza da se pri primjeni pravila i regulativa u svakom sistemu upravljanja neophodno pridržavati međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava, uključujući član 19. (3) *Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima* (MPGPP),³ kojim je propisano da svaka zabrana slobode izražavanja mora biti propisana zakonom, slijediti legitimni cilj kako je to navedeno u odredbi te da mora biti prijeko potrebna i proporcionalna; kao i član 20. MPGPP-a, i drugih međunarodnih standarda, a naročito autoritativnih tumačenja odredbi ovih ugovora koje su dali Odbor Ujedinjenih naroda za ljudska prava, međunarodni i regionalni sudovi za ljudska prava te Akcioni plan iz Rabata o zabrani zagovaranja nacionalne, rasne ili religijske mržnje koja predstavlja poticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje.⁴
4. Smjernice se fokusiraju na zaštitu i unapređivanje standarda u oblasti ljudskih prava i omogućavanje postojanja velikog broja platformi, uključujući i one koje su decentralizirane, te jednog ekosistema koji raspolaže različitim standardima u pogledu sadržaja i različitim sistemima za moderiranje.
5. Smjernice mogu poslužiti kao resurs za potrebe mnogih nosilaca interesa: za kreatore politika pri utvrđivanju legitimnih ciljeva, principa u vezi s ljudskim pravima i inkluzivnog i participativnog procesa koji bi se mogao razmatrati tokom kreiranja politika; za regulatorna i druga upravljačka tijela koja se bave provedbom i evaluacijom politika, kodeksa ponašanja ili regulative; za digitalne platforme u pogledu njihovih politika i praksi; kao i za potrebe drugih nosilaca interesa, poput organizacija civilnog društva, u njihovim naporima koje čine na planu javnog zagovaranja i preuzimanja odgovornosti. Mediji također mogu imati koristi od Smjernica za svoja kontinuirana nastojanja da moćne aktere pozovu na odgovornost.
6. Smjernice su osmišljene kako bi pružile informacije i u procesima upravljanja specifičnim za rukovanje sadržajem na digitalnim platformama i u procesima upravljanja koji se već provode u drugim oblastima koje bi mogle utjecati na prakticanje slobode izražavanja i ostvarivanje pristupa informacijama i raznolikom kulturnom sadržaju te bi trebale biti razmatrane u kontekstu promjena u digitalnom okruženju (poput izbornog procesa, zaštite podataka i antimonopolskih propisa). Zavisno od problema i konteksta nadležnosti, ovi procesi upravljanja mogu se pojaviti u obliku kombinacije komplementarnih stubova – samoregulacije, koregulacije i zakonske regulative – koji su strukturirani na način usklađen s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava (vidjeti dio u nastavku "Sistem upravljanja").

3. *Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima (MPGPP)*, 1966.

<https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>.

4. Smjernice treba tumačiti u skladu sa svim ključnim međunarodnim instrumentima za ljudska prava. Ti instrumenti taksativno su nabrojani na:

<https://www.ohchr.org/en/core-international-human-rights-instruments-and-their-monitoring-bodies>.

Takve procese upravljanja potrebno je voditi otvoreno i transparentno, uz učešće više interesnih skupina, odmjereno i na temelju činjenica. U tom smislu, ove Smjernice trebale bi biti dokument u kontinuiranom razvoju, podlozan periodičnim pregledima i ažuriranjima, što obuhvata i razmatranje iskustava stečenih provedbom Smjernica, kao i naknadnih tehnoloških promjena i njihovih učinaka.

- 7.** Smjernice su osmišljene kako bi na praktičan način doprinijele širim naporima za realizaciju modela upravljanja digitalnim platformama orijentiranog na čovjeka – korisnika. One su dio šireg skupa radnji potrebnih za postizanje održivog razvoja. Smjernice će:
 - a.** Doprinijeti razvoju i potaknuti razvoj globalnih mreža interesnih skupina i zajedničkog prostora za raspravu i razmjenu dobrih praksi koje se odnose na upravljanje digitalnim platformama, objedinjujući pritom različite vizije i širok spektar gledišta.
 - b.** Poslužiti relevantnim nosiocima interesa kao alat da se zauzmu za usvajanje regulative kojom se osigurava poštovanje ljudskih prava i da vlasti i digitalne platforme pozovu na odgovornost.
 - c.** Unaprijediti pristup politikama utemeljenim na činjenicama i ljudskim pravima.
 - d.** Potaknuti na što je moguće veću globalnu usklađenost kada su u pitanju politike upravljanja digitalnim platformama kako bi se izbjegla fragmentacija interneta.
- 8.** Smjernicama se nastoji doprinijeti procesima koji se odvijaju širom Ujedinjenih naroda i doći do informacija pomoću tih procesa, poput npr. provedbe prijedlogâ iz dokumenta pod nazivom "Naša zajednička agenda". To podrazumijeva razvoj Globalnog digitalnog dogovora,⁵ pripremu UN-ovog Samita budućnosti koji će se održati u septembru 2024. i realizaciju Kodeksa ponašanja kojim se promovira integritet informiranja na digitalnim platformama.⁶ Smjernice će doprinijeti i razgovorima o predstojećem osvrtnu na dvadeset godina od održavanja Svjetskog samita o informacijskom društvu (WSIS) i Foruma o upravljanju internetom (IGF). Ovaj tekst dodatno je iskoristio inicijative koje vode druge međunarodne vladine organizacije, uključujući i inicijative regionalnog obuhvata, kojima se nastoji dati dodatni doprinos.

5. Vidjeti Politički izvještaj br. 5 iz dokumenta Naša zajednička agenda, koji je objavio generalni sekretar UN-a, s unakrsnim referencama na procese koji su doveli do izrade ovih Smjernica:

https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOSG_2023_5%5E--EOS-G_2023_5-EN.pdf.

6. Vidjeti Politički izvještaj br. 8 iz dokumenta Naša zajednička agenda, koji je objavio generalni sekretar UN-a, s unakrsnim referencama na procese koji su doveli do izrade ovih Smjernica:

<https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-en.pdf>.



Uvod

9. UNESCO je osnovan u novembru 1945. godine sa zadatkom da “doprinese miru i sigurnosti unapređivanjem saradnje među narodima kroz obrazovanje, nauku i kulturu radi unapređivanja budućeg univerzalnog poštovanja pravde, vladavine prava, ljudskih prava i temeljnih sloboda koji su potvrđeni narodima svijeta.”⁷
10. Zadatak UNESCO-a u svijetu, koji uključuje i promoviranje “slobodnog protoka ideja putem riječi i slika”, usmjeravao je rad ove organizacije već gotovo osamdeset godina – kao jednog rasadnika ideja, klirinškog centra za razmjenu znanja, najboljih praksi i stručnih znanja, kao organizacije koja postavlja standarde, izgrađuje kapacitete i djeluje kao katalizator i pokretač međunarodne saradnje. Takav historijat oblikovao je mandat ove organizacije u okviru sistema Ujedinjenih naroda da štiti i promovira slobodu izražavanja, pristup informacijama i sigurnost novinara i na internetu (online) i izvan interneta (off-line).
11. Trenutni rad i opredijeljenost UNESCO-a jeste da osigura da upravljanje digitalnim platformama štiti i promovira slobodu izražavanja, pristup informacijama i raznolikom kulturnom sadržaju te druga ljudska prava za sve, uključujući i ranjive i marginalizirane skupine stanovništva.⁸

7. Povelja Organizacije Ujedinjenih naroda za obrazovanje, nauku i kulturu, član 1.
<https://www.unesco.org/en/legal-affairs/constitution#article-i---purposes-and-functions>.

8. “Marginalizirane i ranjive skupine” odnose se na djecu i adolescente; osobe s posebnim potrebama, migrante, izbjeglice i azilante; pripadnike LGBTI zajednice i druge osobe.

12. Ovaj poduhvat crpi pouke iz višedecenijskog rada UNESCO-a u oblasti reguliranja emitiranja, s obzirom na to da svaka vladina intervencija koja se bavi pitanjima sadržaja – bez obzira na njegov izvor – kao krajnji cilj uvijek mora uključivati zaštitu različitosti, slobode izražavanja i pristupa informacijama. Smjernicama se također nastoji dati doprinos provedbi Srednjoročne strategije UNESCO-a za 2022–2029. (41 C/4).⁹
13. UNESCO je 2015. godine na svojoj Generalnoj konferenciji usvojio ROAM načela univerzalnosti interneta, koja naglašavaju važnost ljudskih **prava, otvorenosti, dostupnosti i učešća više interesnih skupina** u razvoju, rastu i daljnjoj evoluciji interneta.¹⁰ Tim načelima prepoznaje se osnovna potreba da se virtualni internetski prostor i dalje razvija i koristi tako da služi postizanju Ciljeva održivog razvoja.
14. Pristup zasnovan na učešću više interesnih skupina u pogledu razvoja i primjene zajedničkih načela, normi, pravila, procesa donošenja odluka i programa koji oblikuju daljnji razvoj i korištenje interneta poslužio je kao temelj za cjelokupnu strategiju koju je sistem Ujedinjenih naroda, uključujući i UNESCO, usvojio još od Svjetskog samita o informacijskom društvu (2003. i 2005. godine), a Generalna skupština Ujedinjenih naroda ponovo ga je potvrdila 2015. tokom periodičnog pregleda za prethodnih deset godina:

Osim toga, ponovo potvrđujemo vrijednost i principe saradnje i uključivanja više interesnih skupina u rad koji su karakterizirali proces Svjetskog samita o informacijskom društvu od početka ovog procesa, priznajući da su učinkovito učešće, partnerstvo i saradnja između vlada, privatnog sektora, civilnog društva, međunarodnih organizacija, stručne i akademske zajednice i svih drugih relevantnih nosilaca interesa, u okviru njihovih uloga i odgovornosti, naročito uz uravnoteženu zastupljenost zemalja u razvoju, bili ali i ostaju ključni za razvoj informacijskog društva.¹¹

15. Na 41. Generalnoj konferenciji, održanoj u novembru 2021, UNESCO je usvojio principe Deklaracije Windhoek+30, koja je uslijedila nakon procesa u koji je bilo uključeno više interesnih skupina, a koji je započeo na proslavi Svjetskog dana slobode

9. Strateški cilj 3 Srednjoročne strategije je izgradnja inkluzivnog, pravednog i miroljubivog društva, uključujući promoviranje slobode izražavanja. Strateški cilj 4 je poticanje tehnološkog okruženja koje će biti u službi čovječanstva putem razvoja i prenošenja znanja i vještina te etičkih standarda. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378083>.

10. UNESCO. "Pokazatelji univerzalnosti interneta". <https://www.unesco.org/en/internet-universality-indicators>.

11. Generalna skupština Ujedinjenih naroda 2015. "Zaključak sa sastanka na visokom nivou Generalne skupštine o sveobuhvatnom pregledu provedbe rezultata Svjetskog samita o informacijskom društvu", 70/125. https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d125_en.pdf.

medija u maju te godine.¹² Deklaracija potvrđuje da su informacije javno dobro i između ostalih ciljeva utvrđuje tri koraka kojima se informacije osiguravaju kao zajednički resurs za cjelokupno čovječanstvo: transparentnost digitalnih platformi, osnaživanje građana putem medija i medijske pismenosti te medijska održivost. Promovirajući viziju prema kojoj se informacije smatraju javnim dobrom, UNESCO prepoznaje da je to univerzalno pravo istovremeno i sredstvo i cilj za ispunjavanje kolektivne ljudske težnje, uključujući i Agendu 2030 za održivi razvoj. Informacije osnažuju građane da ostvaruju svoja temeljna prava, one podržavaju ravnopravnost spolova te omogućavaju da građani imaju povjerenje u demokratsko upravljanje i održivi razvoj i da učestvuju u njima, iz čega niko nije izostavljen.

- 16.** Fokus Smjernica na probleme u vezi sa slobodom izražavanja i pristupom informacijama i raznolikom kulturnom sadržaju u digitalnom okruženju nadopunjava rad UNESCO-a u oblasti obrazovanja, nauke i kulture. To, između ostalog, uključuje i UNESCO-ovu Preporuku o etici umjetne inteligencije,¹³ kojom se pozivaju međunarodne i državne politike i regulatorni okviri da osiguraju da nove tehnologije koriste čovječanstvu kao cjelini, kao i *Konvenciju o zaštiti i promoviranju raznolikosti kulturnih izraza*,¹⁴ u čijem su sastavu "Smjernice za provedbu Konvencije u digitalnom okruženju". Ove Smjernice promoviraju "poštovanje temeljnih sloboda izražavanja, informiranja i komunikacije te privatnosti i ostalih ljudskih prava kao preduvjeta za kreiranje, distribuciju i pristup raznolikom kulturnom izrazu [uključujući] umjetničku slobodu kao logičnu posljedicu slobode izražavanja, društvena i ekonomska prava autora i umjetnika koji rade u digitalnom okruženju te mogućnost da se partneri međusobno povežu prema vlastitom izboru".¹⁵ Smjernice svojim fokusom nadopunjavaju Deklaraciju MONDIACULT 2022, kojom se poziva na "temeljito uređivanje digitalnog sektora, a naročito značajnijih digitalnih platformi" radi ostvarenja dobrobiti od kulturne raznolikosti na internetu i od pravičnog pristupa sadržaju za sve korisnike.¹⁶

12. UNESCO. 2021. *Deklaracija Windhoek +30: Informacija kao javno dobro*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378158>.

13. UNESCO. 2021. "Preporuke o etici umjetne inteligencije". <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380455>.

14. UNESCO. 2005. *Konvencija o promoviranju i zaštiti raznolikosti kulturnih izraza*, 2005. <https://en.unesco.org/creativity/convention>.

15. UNESCO. 2017. "Smjernice o provedbi konvencije u digitalnom okruženju". <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370521.page=92>.

16. UNESCO. 2022. "UNESCO-ova Svjetska konferencija o kulturnim politikama i održivom razvoju – MONDIACULT 2022 – Završna deklaracija". https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6.MONDIACULT_EN_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION_FINAL_1.pdf.



Smjernice

Struktura Smjernica

- 17.** Na početku Smjernica opisano je poticajno okruženje potrebno za zaštitu slobode izražavanja, pristupa informacijama i ostalih ljudskih prava, uz istovremeno osiguravanje okruženja koje je otvoreno i sigurno i za one koji digitalne platforme koriste i za one koji ih ne koriste. Smjericama se utvrđuju odgovornosti različitih nosilaca interesa u tom pogledu. To obuhvata:
 - a.** Obaveze država da poštuju, štite i ostvaruju ljudska prava.
 - b.** Odgovornost digitalnih platformi za poštovanje ljudskih prava.
 - c.** Ulogu međuvladinih organizacija.
 - d.** Ulogu civilnog društva, medija, naučne i stručne zajednice i ostalih nosilaca interesa u promoviranju ljudskih prava.
- 18.** Smjericama se nadalje utvrđuju osnovni principi za sistem upravljanja digitalnim platformama putem pristupa utemeljenog na ljudskim pravima i na aktivnom učešću više interesnih skupina. U tom dijelu navedena su komplementarna rješenja u pogledu samoregulacije, koregulacije te rješenja u pogledu zakonske regulative, kao i kriteriji koji se mogu koristiti za određivanje djelokruga subjekata na koje se zakonska regulativa primjenjuje.
- 19.** Smjericama se potom identificira medijska i informacijska pismenost te poštovanje kulturne raznolikosti kao zajedničke odgovornosti svih nosilaca interesa uključenih u upravljanje digitalnim platformama.

20. Na koncu, u Smjernicama su opisane i oblasti u kojima bi digitalne platforme trebale imati razrađene sisteme i procese za utvrđivanje rizika; za kuriranje i moderiranje sadržaja na temelju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava i poštovanje kulturne raznolikosti kao što je definirano u UNESCO-ovoj konvenciji iz 2005. godine; za osnaživanje korisnika medijskim i informacijskim opismenjavanjem; i za preuzimanje odgovornosti putem mehanizama prijavljivanja i ostvarivanja pravne zaštite kako bi se zaštitili sloboda izražavanja, pristup informacijama i druga ljudska prava.
21. Važno je naglasiti da se različite oblasti koje se nalaze u Smjernicama (kao što su one utvrđene u tačkama 17–20) moraju smatrati cjelinom. Zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama i raznolikom kulturnom sadržaju zahtijeva razmatranje svih prethodno opisanih elemenata.



Poticajno okruženje

22. Svi nosioci interesa imaju zajedničku odgovornost za održavanje okruženja poticajnog za slobodu govora, pristup informacijama i ostvarenje drugih ljudskih prava, pri čemu su dužni osigurati okruženje koje je otvoreno i sigurno i za one koji digitalne platforme koriste i za one koji ih ne koriste.¹⁷
23. Stvaranje takvog okruženja nije samo tehničko pitanje. To je i poduhvat koji poziva na angažman društva kao cjeline, pa stoga i zahtijeva rješenja koja uključuju cjelokupno društvo. Svi relevantni nosioci interesa u svakom sistemu upravljanja trebali bi raditi na stvaranju uvjeta za ostvarivanje slobode izražavanja ranjivih i marginaliziranih skupina, npr. žena i djevojka te autohtonih zajednica, kao i novinara, umjetnika, boraca za ljudska prava i zaštitnika okoliša. Svi članovi društva imaju ulogu u stvaranju interneta sigurnim mjestom, suočavanju s nasilnim ili prijetecim ponašanjem, poštovanju tuđih prava pri ostvarivanju online interakcija, poštovanju raznolikosti kulturnog sadržaja i prepoznavanju predrasuda koje mogu biti svojstvene društvima.
24. Djeca imaju poseban status s obzirom na jedinstvenost stadija njihovog razvoja, ograničenje ili nedostatak političke participacije te na činjenicu da negativna iskustva u djetinjstvu mogu ostaviti posljedice za cijeli život ili se prenijeti i na

17. Pojmovi "siguran" i "sigurnost" u Smjernicama su upotrijebljeni za označavanje uvjeta u kojima pojedinci mogu imati povjerenje u to da će njihova ljudska prava – uključujući i pravo na slobodu izražavanja i pristup informacijama – biti zaštićena.

sljedeće generacije.¹⁸ Stoga, iako se zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama odnosi na sve pojedince, vlasti i digitalne platforme trebale bi u okviru sistema upravljanja prepoznati i svoje specifične odgovornosti prema djeci.¹⁹ Svaki nosilac interesa trebao bi se pridržavati visokog nivoa etičkih i profesionalnih standarda kada je riječ o učestvovanju djece u digitalnom okruženju, uključujući i zaštitu i promoviranje dječije slobode izražavanja i pristupa informacijama.

25. Svi nosioci interesa uključeni u upravljanje digitalnim platformama trebali bi poticati i po mogućnosti financirati zajedničke inicijative – u koje će biti uključeni organizacije civilnog društva, novinarske mreže i istraživači – kako bi stekli što detaljnije znanje o sadržaju koji bi prema međunarodnim pravu i standardima u oblasti ljudskih prava mogao biti dopušteno ograničen te kako bi pronašli rješenja za pružanje podrške i zaštite ženama i djevojkama, ranjivim i marginaliziranim skupinama, novinarima, umjetnicima, borcima za ljudska prava, autohtonim zajednicama i zaštitnicima okoliša.

Dužnosti država da poštuju, štite i ostvaruju ljudska prava

26. Države bi trebale poštovati i promovirati ljudska prava, uključujući pravo na slobodu izražavanja i pravo na pristup informacijama. Ograničenja slobode izražavanja dopuštena su isključivo pod uvjetima navedenim u članovima 19. (3) i 20. MPGPP-a. Države imaju pozitivnu obavezu da štite ljudska prava od neopravdanog uplitanja privatnih aktera, uključujući i uplitanje digitalnih platformi, podjednako kao što imaju odgovornost da kreiraju regulatorno okruženje u kojem će biti omogućeno da platforme poštuju ljudska prava i da digitalnim platformama daju smjernice u vezi s njihovim obavezama.
27. Osim toga, države imaju obavezu da budu transparentne i da u potpunosti preuzmu odgovornost kada su u pitanju uvjeti koje digitalne platforme trebaju ispuniti kako bi bile osigurane pravna sigurnost i pravna predvidljivost koje čine ključne preduvjete za vladavinu prava.
28. Države bi konkretno trebale:

18. Vidjeti: Odbor Ujedinjenih naroda za prava djeteta (2013), "Opći komentar br. 16 (2013) o obavezama države u pogledu utjecaja poslovnog sektora na prava djeteta", tačka 4. Vidjeti također "Opći komentar br. 25 (2021) o pravima djeteta u odnosu na digitalno okruženje".

<https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

19. U većini slučajeva djecom se smatraju osobe do 18 godina starosti.

- a.** Promovirati univerzalan i značajan pristup internetu i garantirati neutralnost mreže.²⁰
- b.** Osigurati da sva djeca ostvaruju ravnopravan i učinkovit pristup digitalnom okruženju na njima razumljive načine i preduzeti sve potrebne mjere za prevazilaženje digitalne isključenosti.²¹
- c.** Usmjeriti resurse i pojačati napore za smanjenje digitalnog raslojavanja, popunjavanje nedostatka u podacima, uklanjanje ostalih prepreka s kojima se suočavaju ranjive i marginalizirane skupine i za ostvarivanje prava svih žena i djevojaka na pristup informacijama.
- d.** Osnažiti građanski prostor i promovirati slobodne, nezavisne i pluralističke medije te podržati nezavisna istraživanja o izražavanju na internetu, moderiranju i kuriranju sadržaja i odgovornosti platformi.
- e.** Garantirati snažne mjere zaštite za novinare (uključujući i novinarke), borbe za ljudska prava i zviždače te imati u vidu pružanje podrške transparentnim samoregulativnim mehanizmima medija koji promoviraju i štite najviše profesionalne standarde.
- f.** Garantirati snažne mjere zaštite za umjetnike, uvažavajući značaj njihovog rada u obnovi kulturnog stvaralaštva te promoviranju kulturne raznolikosti uzimajući u obzir činjenicu da se nalaze u središtu kulturne strukture društva.
- g.** Garantirati korisnicima digitalnih platformi slobodu izražavanja, pristup informacijama, ravnopravnost i nediskriminaciju, kao i zaštitu prava korisnika na povjerljivost i zaštitu podataka, udruživanje i javno učešće.
- h.** Donijeti zakone utemeljene na međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava i osigurati njihovu učinkovitu provedbu radi zabrane, istraživanja i procesuiranja rodno uvjetovanog nasilja na internetu.²²
- i.** Osigurati da sva ograničenja postavljena na platformama dosljedno slijede visok

20. U "Zajedničkoj deklaraciji za slobodu izražavanja i internet", specijalni međunarodni mandati za slobodu izražavanja navode: "Provođenje prava na slobodu izražavanja nameće državama obavezu da promoviraju univerzalni pristup internetu", usvojeno 1. juna 2011. Stav 6(a).

<http://www.law-democracy.org/wp-content/uploads/2010/07/11.06.Joint-Declaration.Internet.pdf>.

21. Vidjeti "Opći komentar br. 25 (2021) o pravima djeteta u odnosu na digitalno okruženje".

<https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

22. Vidjeti "A/76/258: Rodna ravnopravnost i sloboda izražavanja – Izvještaj specijalne izvjestiteljice za unapređivanje i zaštitu slobode mišljenja i izražavanja". "Sve pravne mjere za ograničavanje rodno uvjetovanog govora mržnje ili dezinformacija usmjerenih prema određenom spolu trebalo bi uskladiti s trodijelnim testom principa zakonitosti, nužnosti i proporcionalnosti, te legitimnih ciljeva, kako je navedeno u članu 19. (3) Sporazuma. Trebalo bi izbjegavati kriminalizaciju osim u naročito ozbiljnim slučajevima zagovaranja koje predstavlja poticanje".

<https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/a76258-gender-justice-and-freedom-expression-report-special-rapporteur>.

prag utvrđen u pogledu ograničavanja slobode izražavanja, na temelju primjene članova 19. (3) i 20. MPGPP-a, uz poštovanje uvjeta u pogledu zakonitosti, legitimnog cilja, nužnosti i proporcionalnosti.

- j.** Javne službenike energično odvraćati – između ostalog i mjerama poput npr. profesionalnog kodeksa ponašanja – od širenja dezinformacija, uključujući i rodno dezinformacije²³ i misinformacije, kao i od zastrašivanja medija ili prijetnji medijima. Osim toga, zabraniti izraze koji dovode do zagovaranja nacionalne, rodno uvjetovane, rasne ili vjerske mržnje koja predstavlja poticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje, kao što je to zabranjeno međunarodnim pravom u oblasti ljudskih prava, u skladu sa Strategijom Ujedinjenih naroda i Akcionim planom za suzbijanje govora mržnje.
- k.** Biti transparentne i objavljivati sve informacije o vrsti, broju i pravnom osnovu zahtjeva koje upućuju digitalnim platformama za brisanje, uklanjanje i blokiranje sadržaja. Države bi trebale moći pokazati da je takva praksa u skladu s članovima 19. (3) i 20. MPGPP-a.
- l.** Promovirati medijsku i informacijsku pismenost kako bi se poboljšala pozitivna interakcija s platformama te razvile vještine sigurnog korištenja interneta, uključujući i sigurnost u digitalnom prostoru, radi osnaživanja korisnika, a naročito ranjivih i marginaliziranih skupina. To bi trebalo obuhvatiti i poboljšanje informiranosti o pravima na slobodu izražavanja, privatnost, ravnopravnost, ostvarivanje pristupa pravosuđu te znanje o sredstvima za podnošenja prigovora i instrumentima pravne zaštite, kao i oslanjanje na stručnost eksperata za medijsku i informacijsku pismenost, biblioteke, akademsku zajednicu, organizacije civilnog društva i institucije za pristup informacijama.
- m.** Osigurati da svaki regulatorni organ koji se bavi upravljanjem sadržajem digitalnih platformi bude strukturiran kao nezavisan organ zaštićen od političkih i ekonomskih interesa, s uspostavljenim sistemima za vanjsku provjeru (vidjeti tačke 68–73). Takav sistem za provjeru može se sastojati od zakonodavnog i pravosudnog nadzora, kao i potrebe za transparentnošću i dijalogom s više nosilaca interesa te podnošenjem godišnjih izvještaja i obavljanjem periodične vanjske revizije. To bi podrazumijevalo i utvrđivanje preciznih pravila o nadležnostima i ovlastima pravosudnog sektora vlasti.
- n.** Osigurati da regulatorna tijela raspolažu s dovoljno resursa i kapaciteta potrebnih za provođenje procjena u skladu s ciljevima navedenim u ovim Smjernicama.

23. Idem, stav 21: “Plasiranje rodno dezinformacija također je u porastu. Iako su vid rodno uvjetovanog nasilja, rodno uvjetovane dezinformacije imaju neke specifičnosti, s obzirom na to da se koriste ‘lažnim ili obmanjujućim rodno uvjetovanim narativima usmjerenim protiv žena, često uz određen stepen koordiniranosti, kako bi se žene odvratile od učešća u javnom prostoru. U njima su objedinjena tri ključna obilježja dezinformiranja na internetu: netačnost, zla namjera i koordiniranost’.”

- o.** Uvažiti da bi svi sistemi upravljanja trebali crpiti znanje iz stručnosti eksperata za ljudska prava, akademske zajednice i organizacija civilnog društva, kao i iz priznatih uspješnih praksi drugih sistema upravljanja.
- p.** Potaknuti na međunarodnu saradnju, uključujući triangularnu saradnju i saradnju jug-jug, između regulatornih organa i aktera iz sfere pravosuđa, uz unapređivanje razmjene uspješnih praksi i znanja.

29. Države bi se trebale suzdržati od:

- a.** Nametanja mjera kojima se sprečava ili ometa opći pristup širenju informacija, na internetu (*online*) i izvan interneta (*off-line*), što obuhvata i potpuna ili djelimična isključenja, usporavanje ili obustavu pristupa internetu.
- b.** Nametanja obaveze općeg monitoringa ili opće obaveze digitalnim platformama za preduzimanje proaktivnih mjera u vezi sa sadržajem koji se smatra nezakonitim u specifičnoj zoni nadležnosti ili u vezi sa sadržajem koji bi prema međunarodnom pravu i međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava mogao biti dopušteno ograničen. Digitalne platforme ne bi trebalo smatrati odgovornim onda kada postupaju u dobroj vjeri i savjesno, kada dobrovoljno provode istrage ili preduzimaju druge mjere usmjerene na otkrivanje, utvrđivanje i uklanjanje sadržaja koji je zabranjen prema članu 20. MPGPP-a ili koji je ograničen u smislu člana 19. (3) MPGPP-a ili mjere usmjerene na onemogućavanje pristupa takvom sadržaju.
- c.** Podvrgavanja osoblja digitalnih platformi krivičnim sankcijama zbog navodnog ili mogućeg kršenja propisa u vezi s njihovim radom vezanim uz moderiranje i kuriranje sadržaja.

Odgovornosti digitalnih platformi za poštovanje ljudskih prava

30. Digitalne platforme trebale bi se pridržavati pet ključnih principa:

- a.** Platforme obavljaju detaljnu analizu svog učinka u pogledu ljudskih prava, putem procjene svog utjecaja na ljudska prava, uključujući rodne i kulturne aspekte, procjene rizika i određivanja mjera za njihovo ublažavanje.
- b.** Platforme se drže međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava, uključujući i dizajn platforme, moderiranje i kuriranje sadržaja. Platforme bi trebale slijediti relevantne međunarodne standarde u oblasti ljudskih prava, uključujući i

Orijentaciona načela Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima. Dizajnom bi trebalo osigurati nediskriminaciju i ravnopravno postupanje te sprečavanje nastanka štete; politike i prakse u vezi s moderiranjem i kuriranjem sadržaja trebale bi biti usklađene sa standardima u oblasti ljudskih prava bilo da se te prakse primjenjuju automatizirano ili ljudskim djelovanjem, uz poznavanje lokalnih jezika i jezičkih prilika

- c.** te uz poštovanje kulturne raznolikosti i adekvatnu zaštitu i podršku osobama koje rade kao moderatori.
 - d. Platforme su transparentne** i otvorene u pogledu svog načina rada, uz jasno obrazložene i provjerljive politike, kao i mjerila za procjenu učinka osmišljena u skladu sa zahtjevom za aktivno učešće više interesnih skupina. To uključuje transparentnost u pogledu alata, sistema i procesa koje platforme koriste pri moderiranju i kuriranju svog sadržaja, kao i u pogledu odluka za izradu algoritama i rezultata koje oni proizvode.
 - e. Platforme omogućavaju dostupnost informacija** korisnicima kako bi shvatili koji se različiti proizvodi, usluge i alati nude te kako bi donijeli na informacijama utemeljene odluke o sadržaju koji koriste i razmjenjuju. Platforme nude informacije i omogućavaju korisnicima izvođenje radnji na vlastitom jeziku te vode računa o dobi i invaliditetu korisnika.
 - f. Platforme su odgovorne prema relevantnim nosiocima interesa** – uključujući korisnike, širu javnost i aktere unutar sistema upravljanja – pri provedbi svojih uvjeta za pružanje usluga i politika u vezi sa sadržajem. One korisnicima pružaju mogućnost da pravovremeno i na odgovarajući način zatraže pravnu zaštitu u odnosu na odluke u vezi sa sadržajem, uključujući i korisnike čiji je sadržaj uklonjen ili moderiran i korisnike koji su uložili prigovore na sadržaj.
- 31.** Platforme bi ove principe trebale primjenjivati u svim zonama nadležnosti u kojima djeluju, osiguravajući potrebne resurse i kapacitete kako bi pravovremeno i učinkovito pružile usluge korisnicima.
- 32.** U cilju primjene ovih principa, postoje specifične oblasti u vezi s kojima su digitalne platforme odgovorne izvještavati i postupati pred akterima unutar sistema upravljanja, u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava. Te oblasti u Smjernicama su opisane pod tačkama 85–129.

Uloga međuvladinih organizacija

33. Međuvladine organizacije, u skladu sa svojim mandatom, trebale bi podržati relevantne nosioce interesa u pružanju garancija da je provedba ovih Smjernica u cijelosti u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava. Podrška bi trebala obuhvatiti pružanje tehničke pomoći, praćenje i izvještavanje o kršenju ljudskih prava, izradu relevantnih standarda, omogućavanje dijaloga između više interesnih skupina i održavanje mreža.
34. Međuvladine organizacije i državne regulatorne agencije mogu osmisliti modalitete za angažiranje na daljnjem razvoju i razmjeni dobrih praksi. Takav angažman može podrazumijevati razmjenu najnovijih saznanja i regulatornih trendova te podršku i iznošenje sugestija državnim regulatornim tijelima za poboljšanje institucionalnih standarda i metoda za zaštitu slobode izražavanja i pristupa informacijama. Ti modaliteti trebali bi djelovati na smanjenje rizika od fragmentacije interneta i osigurati alate koji omogućavaju prethodnu procjenu učinka regulacije na funkcioniranje interneta u cjelini.

Uloga civilnog društva i drugih nosilaca interesa

35. Svaki nosilac interesa uključen u usluge digitalnih platformi, u svojstvu korisnika, kreatora politika, nadzornog tijela ili na bilo koji drugi način, ima ključnu ulogu u pružanju podrške slobodi izražavanja, pristupu informacijama i ostvarenju ostalih ljudskih prava. Zbog toga bi se proces izrade, provedbe i evaluacije regulative koja utječe na sadržaj zastupljen na digitalnim platformama trebao odvijati kroz pristup zasnovan na aktivnom učešću više interesnih skupina. U nadzor bi trebala biti uključena i veća skupina nosilaca interesa, uključujući i ranjive i marginalizirane skupine, kao i novinare, umjetnike i zaštitnike okoliša.
36. Civilno društvo ima ključnu ulogu u razumijevanju prirode štetnog sadržaja i ponašanja na internetu i u njihovom suzbijanju, naročito onih sadržaja i ponašanja usmjerenih na ranjive i marginalizirane skupine, žene i djevojke, novinare, umjetnike, borce za ljudska prava i zaštitnike okoliša. Civilno društvo također ima značajnu ulogu u praćenju vladinih zakona, politika i regulatornih aktivnosti koji utječu na ljudska prava i u izvještavanju o njima. Ono je ključno u prevladavanju razlika između ekosistema upravljanja digitalnim platformama i ljudi općenito.

- 37.** Nezavisni istraživači imaju ulogu u prepoznavanju obrazaca zlostavljачkog ponašanja i prostora u kojem bi se eventualni glavni uzroci takvog ponašanja mogli rješavati; istraživači bi također trebali moći osigurati nezavisan nadzor nad načinom rada sistema za upravljanje. Nezavisne institucije i istraživači mogu podržati detaljnu analizu učinka u pogledu ljudskih prava, uključujući i utvrđivanje stanja u vezi s rodnim pitanjima, revizijama, istragama i drugim vrstama izvještaja o praksama i aktivnostima platformi. Istraživači bi trebali moći prikupljati i analizirati podatke raščlanjene na temelju spola i drugih relevantnih intersekcijskih faktora (poput rase, etničke pripadnosti, dobi, socioekonomskog statusa, invaliditeta itd.). To pomaže u prepoznavanju dispariteta, predrasuda i raznolikog utjecaja koji digitalne platforme imaju na ranjive i marginalizirane skupine.
- 38.** Medijske kuće, organizacije za provjeru činjenica i stručnjaci unutar tih institucija značajni su nosioci interesa koji imaju ulogu u promoviranju slobode izražavanja, pristupa informacijama i drugih ljudskih prava pri obavljanju svoje funkcije nadzornog tijela. Stoga je u regulatorni proces nužno uključiti medije i profesionalne medijske djelatnike, uvažavajući pritom njihovu ulogu aktivnih učesnika koji daju pozitivan doprinos digitalnom informacijskom ekosistemu. Konstruktivan odnos između digitalnih platformi i kredibilnih izvora vijesti osnažit će ulogu digitalnih platformi u pružanju informacija od javnog interesa.
- 39.** Odgajatelji i njegovatelji imaju ključnu ulogu u pružanju pomoći mladim osobama i učenicima svih uzrasta da shvate šta je šire digitalno okruženje, kao i na koji način treba tražiti i prepoznati vjerodostojne informacije i kako s uzajamnim poštovanjem ostvarivati interakciju s drugim osobama na internetu. Tu je i cjeloživotno učenje s obzirom na to da se promjene u tehnologiji brzo odvijaju.
- 40.** Inženjeri, stručnjaci koji se bave proučavanjem podataka i stručne zajednice uključeni u razvoj proizvoda i usluga koji se nude na platformi imaju ulogu u razumijevanju ljudskih prava, rizika i etičkog utjecaja usluga i proizvoda koje dizajniraju i razvijaju.²⁴
- 41.** Svi ovi nosioci interesa trebali bi imati aktivnu ulogu u konsultacijama o razvoju i radu sistema za upravljanje. Potrebno je poticati na saradnju i dijalog među nosiocima interesa. Potrebno je voditi konstruktivne rasprave i donositi konstruktivne odluke radi razmjene ideja, znanja i mišljenja. Uspostavljanje radnih grupa, radnih timova ili savjetodavnih odbora pruža priliku za aktivno učešće u oblikovanju regulatornih prijedloga.

24. Vidjeti izvještaj Ureda Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za ljudska prava (OHCHR) o odnosu između postavljanja tehničkih standarda i ljudskih prava, A/HRC/53/42.



Sistem upravljanja

42. Ekosistem digitalnog upravljanja na globalnom se planu sastoji od niza različitih nosilaca interesa, tijela i regulatornih rješenja. Iako neki postojeći sistemi za upravljanje digitalnim platformama, poput npr. onih koji se koriste za potrebe održavanja izbora ili zaštite podataka, trebaju biti tumačeni i razmatrani u skladu s promjenama i izazovima digitalnog doba, svjedoci smo da se u različitim kontekstima kreiraju i novi sistemi upravljanja u svrhu neposrednog reguliranja rada digitalnih platformi. U svakom slučaju, ovi regulatorni mehanizmi mogu imati šire implikacije na slobodu izražavanja i pristup informacijama, kao i na raznolik kulturni sadržaj prisutan na internetu.
43. U ovim Smjernicama istaknuti su sveobuhvatni principi koji se, po potrebi, mogu primijeniti na različite procese u vezi s upravljanjem sadržajem na digitalnim platformama, bez obzira na njihov oblik ili područje djelovanja. Smjernicama se ukazuje na to da sveobuhvatni sistem upravljanja može učinkovito iskoristiti različita dopunska regulatorna rješenja radi prevazilaženja izazova s kojima se suočavaju različiti nosioci interesa u digitalnom ekosistemu.
44. Smjernicama se zagovara pristup upravljanju digitalnim platformama uz učešće više interesnih skupina. U taj pristup bili bi uvršteni aspekti poput: utvrđivanja svih mjerodavnih nosilaca interesa (uključujući i platforme koje su predmet primjene), poticanja inkluzivnog učešća, osiguravanja uravnotežene zastupljenosti, transparentnosti i odgovornosti, poticanja na zajedničko odlučivanje i dijalog, omogućavanja repetitivnih procesa, koordiniranja napora za provedbu među nosiocima interesa i obavljanja periodičnih evaluacija i pregleda.

45. Zavisno od konteksta, mehanizmi odgovornosti i usklađenosti potrebni za upravljanje digitalnim platformama mogu obuhvatiti komplementarnost i konvergenciju u okviru različitih regulatornih rješenja, kao što su:
- a. Samoregulativne strukture i mehanizmi, putem kojih pravila mogu nadgledati i provoditi akteri iz sektora nevladinih organizacija, poput tijela iz šireg sektora medijske djelatnosti ili vijeća za društvene medije.
 - b. Koregulativne strukture i mehanizmi, putem kojih u pojedinim slučajevima etički kodeksi ponašanja mogu poprimiti pravnu snagu i poslužiti kao regulativa.
 - c. Zakonski regulatorni okviri, u kojima jedno ili više nezavisnih regulatornih tijela mogu donositi konačne odluke o uspostavljanju pravila za rad platformi.
46. Imajući u vidu složenost ovakvog okruženja, ove Smjernice osmišljene su za primjenu na širok spektar oblika upravljanja. Važno je naglasiti da bi zakonski regulatorni okviri mogli biti potrebni u pojedinim domenima kako bi se riješilo pitanje područja na kojima primjena samoregulativnih ili koregulativnih mehanizama nije prikladna. Takvim okvirima neprestano se mora osiguravati nezavisnost zvaničnih regulatornih organa te, u skladu s ciljem Smjernica, neprestano zadovoljavati potreba za zaštitom ljudskih prava.

Principi sistema upravljanja

47. Kao prvo, osnovni zajednički princip trebala bi biti **transparentnost**. U svim sistemima upravljanja očekuje se da digitalne platforme budu transparentne u pogledu uvjeta, sistema i procesa koje koriste za moderiranje i kuriranje sadržaja na svojim platformama, kao i u pogledu postupka procjene učinka na ljudska prava u skladu s odredbama ovih Smjernica i Orijentacionih načela Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima. Digitalne platforme trebale bi moći objasniti na koji način njihovi sistemi i procesi ispunjavaju uvjete korištenja i osiguravaju njihovu učinkovitu provedbu te odgovoriti na pitanje jesu li oni usklađeni s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.
48. Sistemi i procedure upravljanja izvan platformi također bi trebali biti transparentni. Svaka vanjska regulatorna radnja trebala bi biti predložena, otvoreno i detaljno razmatrana te u konačnici obavljena uz javni nadzor i uz otvoreno i jasno utvrđene nadležnosti i odgovornosti za donesene odluke.
49. Kao drugo, zajednički regulatorni princip nalaže da bi mehanizam uzajamne **kontrole i uravnoteženja** između različitih interesa trebao biti formalno institucionaliziran. Sistemi za upravljanje bi kroz sve svoje vidove regulacije i njihove kombinacije trebali

djelovati na temelju pristupa zasnovanog na učešću više interesnih skupina. To znači da je potrebno osigurati široko i inkluzivno učešće svim nosiocima interesa koji na najbolji način mogu predstavljati različite interese i vrijednosti, uključujući i različite rodne i interseksionalne perspektive. Učešće više interesnih skupina trebalo bi biti značajno u smislu zastupljenosti te u kreiranju, primjeni, praćenju i pregledu procesa upravljanja (pravila, principi i politike). Javne kampanje za podizanje svijesti, ciljane komunikacija s društvenom zajednicom, poštovanje kulturne raznolikosti te upotreba inkluzivnog jezika i formata u procesima upravljanja mogu olakšati učinkovito učešće.

50. Kao treće, procesi upravljanja trebali bi biti **otvoreni i pristupačni** svim nosiocima interesa, naročito skupinama na koje predložena struktura ili vrsta regulative ima utjecaj. Javne konsultacije, otvorene rasprave i online platforme trebale bi biti upotrijebljene kako bi se stvorile prilike za učešće javnosti i njene povratne informacije. Problemi ranjivih i marginaliziranih skupina te žena i djevojaka trebali bi biti adekvatno zastupljeni u procesu donošenja odluka.
51. Sistem upravljanja trebao bi osigurati da digitalne platforme ostvaruju aktivnu interakciju s djecom, štite njihovu slobodu izražavanja i druga prava, primjenjuju odgovarajuće mjere zaštite te uvažavaju njihove stavove i mišljenja pri razvoju proizvoda i usluga.
52. Sistemi upravljanja također bi trebali promovirati dijalog s medijima, uključujući i ulaganja u nezavisne novinske medije, te podržavati ekosistem medija omogućavanjem dostupnosti podataka i pružanjem podrške aktivnostima usmjerenim na jačanje medijske održivosti, različitosti i pluraliteta.
53. Kao četvrto, zajedničko svojstvo svih **regulatornih rješenja** trebalo bi biti uključivanje raznolike stručnosti. Sistem upravljanja zahtijeva da nosioci interesa posjeduju potrebne sposobnosti stečene obukom i regulatornim instrumentima kako bi razumjeli okvire ljudskih prava i uzeli u obzir ostvareni tehnološki razvoj. Oni bi trebali raspolagati sposobnostima i tehničkim znanjem potrebnim za donošenje odluka utemeljenih na informacijama kao i za primjenu Smjernica. Svaki sistem upravljanja trebalo bi potaknuti da izvještava javnost i procjenjuje rizike i mogućnosti povezane s novim tehnologijama i tehnologijama u razvoju.
54. Potrebno je da nosioci interesa u okviru sistema upravljanja razmjenjuju stručnost i znanja u vezi s regulativom primjenjivom u različitim nadležnostima. Potrebno je da državni, regionalni i globalni sistemi upravljanja budu sposobni da sarađuju i razmjenjuju iskustva stečena u praksi radi zaštite slobode izražavanja, pristupa informacijama i ostvarivanja drugih ljudskih prava, istovremeno se baveći sadržajem koji bi mogao biti dopušteno ograničen u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava.

- 55.** Kao peto, sistem upravljanja trebao bi osigurati da digitalne platforme rade **na zaštiti i promoviranju kulturne raznolikosti i raznolikosti kulturnog izraza** pri kreiranju, proizvodnji, distribuciji, diseminaciji, pristupu i uživanju kulturnih dobara i usluga na internetu. Sistem bi također trebao osigurati njihovu pravičnu vidljivost i zastupljenost.

Odgovornost i usklađenost

- 56.** Regulatorna rješenja trebala bi biti učinkovita i održiva, uzimajući u obzir raspoložive lokalne resurse i prioritete kojima je potrebno posvetiti pažnju (npr. bilo da se radi o pitanjima u vezi s izborima, javnim zdravstvom, oglašavanjem ili zaštitom podataka itd.). Za sve oblike regulacije potreban je nezavisan nadzor. Proces izrade regulative trebao bi biti otvoren, transparentan i utemeljen na činjenicama.
- 57.** Digitalne platforme za koje se smatra da ne postupaju u skladu s vlastitim politikama ili da nisu ispunile svoje obaveze u pogledu zaštite slobode izražavanja i pristupa informacijama dok obrađuju sadržaj koji bi prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava mogao biti dopušteno ograničen, u skladu s pet principa opisanih pod tačkama 85–129, trebale bi biti odgovorne mjerodavnim tijelima unutar sistema upravljanja i na njih bi se trebale primjenjivati proporcionalne prinudne mjere za osiguranje provedbe uz primjenu neophodnih mjera zaštite u pogledu postupka.
- 58. Sistemi samoregulacije** mogu biti komplementarni i konvergirati s drugim oblicima regulacije. Oni bi trebali obuhvatiti nezavisne periodične obavezujuće revizije kojima se ocjenjuje usklađenost digitalnih platformi s kodeksima, politikama ili normama samoregulacije. Takve revizije ne bi se trebale finansirati iz same djelatnosti ili pojedinačnih digitalnih platformi, iako dažbine naplaćene od tih subjekata mogu pomoći u pokrivanju troškova takvih aktivnosti. Revizije također ne bi trebali obavljati subjekti ili osobe koje bi bile ili bi na prvi pogled mogle biti u sukobu interesa. Uvjeti i rezultati revizije trebali bi biti stavljeni na raspolaganje javnosti radi komentiranja.
- 59. Strukture koregulacije** trebale bi osigurati pravni okvir kojim se omogućava stvaranje okruženja pogodnog za ostvarivanje slobode izražavanja, pristupa informacijama i drugih ljudskih prava. Regulatorna uloga u sklopu koregulacije trebala bi biti podijeljena između same djelatnosti i drugih nosilaca interesa te vlasti ili zvaničnih, nezavisnih regulatornih organa ili tijela. Uloga mjerodavnih javnih organa vlasti uključuje uvažavanje koregulacijske sheme, reviziju procesâ te finansiranje sheme (po mogućnosti putem dažbina koje se naplaćuju od platformi). Koregulacija bi trebala omogućiti da država primjenjuje sankcije, npr. novčane kazne ako dogovoreni ciljevi nisu postignuti.

- 60. Zakonsku regulaciju** rada digitalnih platformi u cilju rješavanja problema koji bi mogli utjecati na slobodu izražavanja potrebno je razmotriti isključivo onda kada su regulatorni organi koji su uključeni u njenu provedbu nezavisni u pogledu donošenja odluka. Takva regulacija trebala bi se fokusirati na sisteme i procese za moderiranje i kuriranje sadržaja, umjesto da utvrđuje zakonitost pojedinih dijelova sadržaja, i mora imati uporište u zakonu (tj. biti u dovoljnoj mjeri definirana), slijediti legitimni cilj prema članu 19. (3) MPGPP-a te biti nužna i proporcionalna/odmjerena.
- 61.** Pristup zasnovan na učešću više interesnih skupina u pogledu zakonske regulative bi se trebao odražavati u rješenju kojim:
- a. Nadležne državne vlasti, uključujući zvanične nezavisne regulatorne organe, postavljaju legitimni cilj regulative kroz participativne i inkluzivne zakonodavne procese.**
 - b. Digitalne platforme podnose javne izvještaje zvaničnim regulatornim organima.**
 - c. Organizacije civilnog društva, umjetnici, nezavisni istraživači i ostale nadležne institucije daju upute za propisivanje pravila, doprinose u aktivnostima obavljanja nadzora te ostvaruju potrebnu kontrolu i ravnotežu putem institucionaliziranog učestvovanja i provjere.**
- 62.** Sve specifične odluke u pogledu zakonitosti određenih dijelova sadržaja trebale bi slijediti odgovarajući zakonski postupak i biti otvorene za pregled od strane nepristrasnog i nezavisnog pravosudnog tijela.
- 63.** Procjene u vezi sa sadržajem u svim bi slučajevima trebale slijediti trodijelni test o legitimnim ograničenjima u pogledu slobode izražavanja prema članu 19. (3) MPGPP-a i zabranu pozivanja na nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju koja predstavlja poticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje prema članu 20. (2) MPGPP-a – uključujući po potrebi i šest kriterija utvrđenih u testu donjeg praga, navedenom u Akcionom planu iz Rabata,²⁶ kako bi bio definiran takav sadržaj.
- 64.** Svaka intervencija u pogledu zakonske regulative trebala bi biti utemeljena na činjenicama, odmjerena (proporcionalno) i trebala bi sadržavati proceduralne mjere zaštite, također na način da se omogući da platforma ostvaruje pristup svim činjenicama i aspektima na temelju kojih je donesena odluka. U ovaj bi proces trebalo biti uključeno više interesnih skupina, s obzirom na potrebu za širim poimanjem održivosti, učinkovitosti i učinka takve intervencije. Zagovaranje procesa utemeljenog na činjenicama ne može biti izgovor za odgađanje potrebnih regulatornih aktivnosti u svrhu zaštite ljudskih prava.

25. UNESCO. 2021. "Legitimna ograničenja u pogledu slobode izražavanja: Trodijelni test". <https://www.youtube.com/watch?v=Wq8fvthPDag>.

26. UNESCO. 2021. "Akциони plan iz Rabata za zabranu pozivanja na mržnju". <https://www.unesco.org/archives/multimedia/document-5554-eng-3>.

65. Svi relevantni nosioci interesa, uključujući i platforme, trebaju imati mogućnosti da iznesu prigovor i/ili da podnesu žalbu protiv odluke o nepostupanju u skladu s pravilima. Regulatorni sistem trebao bi biti dužan da objavi mjere provedbe i da se u vezi s njima konsultira te da slijedi odgovarajući zakonski postupak prije nego što platformu uputi na provođenje konkretnih mjera.

Definiranje digitalnih platformi u okviru zakonske regulative

66. Pri definiranju digitalnih platformi koje bi trebale biti obuhvaćene zakonskom regulativom potrebno je da regulatorni organi identificiraju one platforme koje imaju relevantnu prisutnost, veličinu i tržišni udio u konkretnoj jurisdikciji. Potrebno ih je ustanoviti nezavisnom procjenom rizika koji platforme predstavljaju za ljudska prava, uključujući i ljudska prava ranjivih i marginaliziranih skupina, kao i procjenom rizika za demokratske institucije.²⁷ Definicijom predmeta potrebno je zaštititi pravo na privatnost, a ne uzrokovati slabljenja zaštite u pogledu enkripcije ili drugih tehnologija za zaštitu privatnosti.
67. Odražavajući realnost prisutnu u pogledu regionalnog rasporeda i nadležnosti, za identificiranje subjekata koji su predmet regulative mogu se uzeti u obzir sljedeći kriteriji:
- a. **Veličina i doseg**, uz fokusiranje na platforme koje će najvjerovatnije utjecati na znatniji dio stanovništva i/ili na ranjive i marginalizirane skupine stanovništva.
 - b. **Tržišni udio**, s obzirom na znatan utjecaj dominantnih platformi na cjelokupan informacijski ekosistem. Primjenom Smjernica trebalo bi izbjeći kažnjavanje novoosnovanih preduzeća (start-up) i novopridošlih učesnika, pri čemu bi se osiguralo da digitalne platforme s najvećim potencijalnim učinkom budu obuhvaćene na srazmjeran način. Iako se od svih platformi očekuje da slijede opća načela, specifične obaveze u pogledu izvještavanja u skladu s tačkama 85–129. ovih Smjernica mogu se prvenstveno odnositi na veće platforme koje imaju veći kapacitet za postupanje u skladu s ovim obavezama.
 - c. **Funkcionalnost i karakteristike**, imajući na umu postojanje relevantnih razlika koje različite usluge imaju u pogledu vidljivosti, utjecaja i usmjerenosti sadržaja. Rizik se može determinirati bazom korisnika platforme, oblicima vlasništva, modelom poslovanja, funkcionalnošću i karakteristikama poput npr. objavljivanja

27. Dopunski vodič za identificiranje sistemskog rizika platformi može se izraditi kao prateći dokument od koristi za provođenje ovih Smjernica u praksi.

sadržaja u realnom vremenu, potencijala za viralnost, volumena, brzine distribucije, vjerodostojnosti i opsega u kojem se sadržaj može objavljivati bez procesa moderiranja sadržaja.²⁸



Karakteristike nezavisnih regulatornih organa

68. Prema zakonskoj regulativi, iako čine dio izvršne vlasti države zvanični regulatorni organi trebaju biti potpuno nezavisni od vlasti i za ispunjavanje svojih mandata biti prvenstveno odgovorni zakonodavnim tijelima.²⁹ Ovo se odnosi na postojeće regulatorne organe koji imaju legitiman interes za sadržaj na platformama (poput npr. tijela nadležnih za upravljanje izborima, tijela nadležnih za oglašavanje, tijela nadležnih za zaštitu djece, komisija nadležnih za zaštitu podataka i privatnosti, konkurencijskih tijela itd.), kao i sve nove namjenske ili regulatorne instance koje se mogu uspostaviti za potrebe koordinacije.
69. Što se tiče svih zakonom predviđenih tijela koja učestvuju u regulaciji rada platformi, bilo samostalno bilo zajednički, potrebno je da periodični pregled³⁰ obavlja nezavisno tijelo koje je neposredno odgovorno zakonodavnoj vlasti. Zakonske intervencije također bi trebale biti predmet preispitivanja na sudu ako se smatra da su organi vlasti prekoračili svoje ovlasti, postupali nerazumno ili postupali na pristrasan ili neodmjeren način.
70. Zvanični regulatorni organi moraju biti nezavisni i oslobođeni ekonomskih, političkih ili drugih pritisaka. Njihove ovlasti i mandat trebaju biti utvrđeni zakonom. Ovi bi organi također trebali postupati u skladu s međunarodnim pravom u oblasti ljudskih prava i promovirati standarde rodne ravnopravnosti.

28. "Propisi koji se temelje na riziku zasnovani su na procjeni rizika koju obavljaju oni koji postavljaju pravila/standarde relevantne za njihov mandat i procjeni odgovarajućeg nivoa intervencije potrebne u skladu s nivoom rizika. Ako neki akter obavlja aktivnost niskog rizika, propis bi se u skladu s tim pojednostavio, uz predviđanje nižih zahtjeva u pogledu usklađenosti." https://www3.weforum.org/docs/WEF_Pathways_to_the_Regulation_of_Crypto_Assets_2023.pdf.

29. Svjetska banka navodi da je ključna karakteristika modela nezavisnog regulatora nezavisnost u donošenju odluka. U orijentacionom dokumentu o regulaciji radiodifuzije čiju je izradu naručio UNESCO (Salomon, Eve. Smjernice za regulaciju radiodifuzije. 2006.) također se naglašava da je "nezavisna vlast (tj. ona koja ima svoje ovlasti i odgovornosti utvrđene instrumentima javnog prava i ovlaštena je da upravlja vlastitim resursima, a čiji su članovi imenovani na nezavisan način i zaštićeni zakonom od neopravdanog otpuštanja) u boljoj poziciji da djeluje nepristrasno u javnom interesu i da izbjegne neprimjeren utjecaj političkih ili industrijskih interesa." Za kompletne reference pogledati dodatak ovim Smjernicama.

30. Pregledom bi se trebao staviti poseban naglasak na to kako odluke regulatornog sistema mogu utjecati na uživanje ljudskih prava.

- 71.** Zvanične regulatorne institucije moraju raspolagati s dovoljno finansijskih sredstava i adekvatnim nivoom stručnosti kako bi učinkovito izvršavale svoje nadležnosti. Izvori finansiranja također moraju biti nedvosmisleni, transparentni i svima dostupni, a ne biti predmetom odlučivanja prema vlastitom slobodnom nahođenju organa vlasti.
- 72.** Rukovodeći službenici ili članovi zvaničnih regulatornih institucija koji rade na pitanju sadržaja na platformama trebaju:
- a.** Biti imenovani putem participativnog, transparentnog, nediskriminatornog i nezavisnog procesa na temelju zasluga.
 - b.** Biti odgovorni nezavisnom tijelu (koje može biti tijelo zakonodavne vlasti, pravosuđa, vanjsko vijeće ili nezavisni odbor/odbori).
 - c.** Posjedovati relevantnu stručnost iz domena međunarodnog prava u oblasti ljudskih prava i domena digitalnog ekosistema.
 - d.** Podnijeti godišnji javni izvještaj nezavisnom tijelu – idealno zakonodavnom tijelu – i biti mu odgovorni, uključujući i obavezu informiranja tog tijela o svom obrazloženom mišljenju.
 - e.** Objaviti sve moguće sukobe interesa i prijaviti sve poklone ili poticaje.
 - f.** Po završetku mandata, u razumnom periodu, ne zapošljavati se u subjektima niti pružati plaćene usluge subjektima koji su bili predmet primjene njihove regulative, kako bi se izbjegao rizik poznat pod nazivom “rotirajuća vrata”.
- 73.** Zvanična regulatorna tijela trebala bi moći zahtijevati od digitalnih platformi da dostave periodične izvještaje o primjeni svojih uvjeta korištenja usluga i preduzimati mjere u odnosu na one digitalne platforme za koje se smatra da ne postupaju u skladu s vlastitim politikama ili da ne ispunjavaju svoje obaveze u pogledu zaštite slobode izražavanja i pristupa informacijama i raznolikom kulturnom sadržaju. Oni bi trebali moći uspostaviti žalbeni proces i izdati javne preporuke koje mogu biti obavezujuće ili neobavezujuće i biti ovlašteni da platformama izdaju transparentne i odgovarajuće direktive za unapređivanje i poštovanje ljudskih prava, na temelju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava.



- 74.** Medijska i informacijska pismenost obuhvata širok spektar vještina koje korisnicima omogućavaju da kritički razmišljaju o informacijama s kojima ostvaruju online interakciju. Medijskom i informacijskom pismošću treba se posebno baviti putem sistema upravljanja kako bi se osiguralo da svi akteri, uključujući i digitalne platforme, učinkovito odigraju svoju ulogu.
- 75.** Medijska i informacijska pismenost najučinkovitije će se postići onda kada akteri u sistemu upravljanja dijele zajedničku viziju i rade zajedno na njenom ostvarenju uzajamnom razmjenom znanja i resursa. Programi medijske i informacijske pismenosti trebali bi moći odgovoriti na zahtjev u pogledu dostupnosti postojećih i novih medijskih i informacijskih tehnologija kako bi građani mogli u potpunosti ostvarivati koristi od njihove upotrebe radi aktivnog učešća u vlastitim društvenim tokovima.
- 76.** Programi medijske i informacijske pismenosti trebali bi staviti naglasak na osnaživanje korisnika i pobrinuti se da korisnici posjeduju vještine i znanja koji će im omogućiti kritičku i učinkovitu interakciju sa sadržajem u svim vidovima različitih medija i sa svim pružaocima informacija – uključujući škole, univerzitete, istraživačke institucije, biblioteke, arhive, muzeje, medijske kuće, izdavače, statističke subjekte itd. Kada je naglasak programa medijske i informacijske pismenosti isključivo na vještinama zaštite ili digitalne sigurnosti, tada ovi programi mogu prouzrokovati pojavu prekomjernih ograničenja na korištenje digitalnih platformi. No, ovim bi se programima trebao dati prioritet konkretnim koracima koje korisnici mogu preduzeti, na temelju najboljih praksi koje su objavili UNESCO i druge međunarodne agencije, kako bi se identificirao sadržaj koji bi mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava.
- 77.** Potrebno je da programi medijske i informacijske pismenosti promoviraju kulturnu raznolikost, socijalnu inkluziju i koncept globalnog građanstva i da imaju za cilj smanjenje "dispariteta u pogledu učešća" između osoba koje jesu uključene u kreiranje i kritičku upotrebu medijskih i informativnih sadržaja i onih koji u to nisu uključeni. Programima medijske i informacijske pismenosti također bi se trebali promovirati i rodna ravnopravnost i osnaživanje žena te omogućiti učešće ranjivih i marginaliziranih skupina stanovništva.
- 78.** Vlasti neprestano trebaju razmatrati mogućnosti za unapređivanje medijske i informacijske pismenosti, uključujući i vještine sigurnosti na internetu, za

31. Vidjeti UNESCO-ovu publikaciju "Medijska i informacijska pismenost: smjernice za politike i strategije". <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000225606>.

korisnike, naročito za sve ranjive i marginalizirane skupine stanovništva, kao i za žene i djevojčice. Tim se korisnicima omogućava da se kritički angažiraju u pogledu sadržaja i tehnologija, da upravljaju medijskim i informacijskim prostorom koji se ubrzano razvija i svojstvena mu je digitalna transformacija, da promoviraju ljudska prava i jačaju otpornost u slučajevima kada su suočeni s izazovima koji su s tim pitanjima povezani.

- 79.** Potrebno je da vlasti distribuiraju informacije i provode kampanje za podizanje svijesti o pravima djeteta u digitalnom okruženju, uključujući i njihovo pravo na slobodu izražavanja, posebno se fokusirajući na one čije postupanje ima neposredan ili posredan utjecaj na djecu. Vlasti bi trebale omogućiti uvođenje obrazovnih programa za djecu, roditelje i staratelje, širu javnost i kreatore politika kako bi unaprijedile njihova znanja o pravima djece u vezi s mogućnostima i rizicima povezanim s digitalnim proizvodima i uslugama. Takvi programi trebali bi sadržavati informacije o tome kako djeca mogu ostvarivati koristi od digitalnih proizvoda i usluga i razvijati svoju medijsku i informacijsku pismenost, uključujući i digitalne vještine.
- 80.** Platforme bi trebale uspostaviti preglednu i javnu strategiju za osnaživanje korisnika i promoviranje povoljnog online okruženja kojom se štite sloboda izražavanja i ostvarivanje pristupa informacijama putem medijske i informacijske pismenosti, uključujući i edukaciju o sigurnosti na internetu. U okviru digitalne platforme poseban fokus bi se trebao usmjeriti na to kako poboljšati digitalnu pismenost svih korisnika, a naročito ranjivih i marginaliziranih skupina stanovništva, uz razmišljanje o tom pitanju u timovima zaduženim za razvoj proizvoda.
- 81.** Digitalne platforme trebaju dodijeliti adekvatne resurse za poboljšanje medijske i informacijske pismenosti svih korisnika, uključujući i digitalnu pismenost o vlastitim proizvodima i uslugama platforme, kao i o relevantnim procesima. To bi se posebno trebalo fokusirati na poboljšanje razumijevanja kod korisnika o načinima na koje određena platforma predstavlja, kurira, preporučuje i/ili označava sadržaj (također povezano s koracima navedenim u principima 3 i 4, u nastavku) i konkretnim koracima koje korisnici mogu sami preuzeti kako bi identificirali sadržaj koji bi mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava.
- 82.** Potrebno je da platforme educiraju svoje timove za razvoj proizvoda o medijskoj i informacijskoj pismenosti, uključujući i sigurnost na internetu, iz perspektive osnaživanja korisnika i na osnovu međunarodnih standarda, te da uvedu interne i nezavisne mehanizme za praćenje i evaluaciju.

- 83.** Potrebno je da i vlasti i digitalne platforme realiziraju programe medijske i informacijske pismenosti u bliskoj saradnji s organizacijama i raznim stručnjacima nezavisnim od platformi, uključujući između ostalih: javne organe vlasti odgovorne za medijsku i informacijsku pismenost, akademsku zajednicu, organizacije civilnog društva koje rade s ranjivim i marginaliziranim skupinama, istraživače, bibliotekare, nastavnike, specijalizirane edukatore, novinare, umjetnike i kulturne djelatnike. Trebalo bi preduzeti posebne mjere i za korisnike i za one koji nisu korisnici te publiku/posjetioce iz reda ranjivih i marginaliziranih skupina, kao što je navedeno u brojnim UNESCO-ovim alatima koji su dostupni na temu medijske i informacijske pismenosti.
- 84.** Vlasti i digitalne platforme trebaju sarađivati i pobrinuti se da korisnici razumiju svoja prava na internetu (online) i izvan interneta (off-line), uključujući i ulogu medijske i informacijske pismenosti u pogledu uživanja i zaštite prava na slobodu izražavanja i pristupa informacijama.



Princip 1. Platforme obavljaju detaljnu analizu učinka svojih aktivnosti na ljudska prava

Zaštita ljudskih prava i provođenje procjene rizika

- 85.** U bilo kojoj vrsti regulatornog uređenja, digitalne platforme trebale bi moći pokazati sisteme ili procese koje su uspostavile kako bi osigurale stalnu analizu posljedica svojih aktivnosti na poštovanje ljudskih prava, uključujući i procjene utjecaja na ljudska prava i rodnu ravnopravnost,³² kao i mjere za smanjenje rizika.³³ Te sisteme potrebno je periodično revidirati i reviziju je potrebno objaviti.
- 86.** U skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava, kao i s Orijentacionim načelima Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima, platforme bi trebale provoditi periodične procjene rizika kako bi identificirale i obradile sve stvarne ili potencijalne učinke vlastitog rada na ljudska prava. Pri provođenju procesa procjene rizika za ljudska prava, digitalne platforme trebale bi

32. Vidjeti "Izjavu Irene Khan, specijalne izvišteljice za promoviranje i zaštitu slobode mišljenja i izražavanja" od 18. oktobra 2021. U skladu s Orijentacionim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima, "društvene mreže trebaju obavljati redovne procjene utjecaja na ljudska prava i rodnu ravnopravnost kako bi identificirale i ublažile sistemske rizike koji utječu na žene i osobe koje se ne pridržavaju tradicionalnih rodni normi i uloga. One bi se trebale pobrinuti da platforme budu sigurne i rodno inkluzivne te da budu u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava, trebale bi usvojiti učinkovite sigurnosne politike i alate, osigurati znatnu transparentnost, koja uključuje i algoritme, te osigurati adekvatne pravne lijekove."

<https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>.

33. Procjene utjecaja na ljudska prava trebaju obuhvatiti sva ljudska prava na koja politike medijskih kuća mogu utjecati. To podrazumijeva građanska i politička prava poput slobode izražavanja, pristupa informacijama i privatnosti, kao i ekonomska, socijalna i kulturna prava, pravo na nenasilje i na učešće u javnom životu itd.

razmotriti kako bilo koji proizvod ili usluga utječu na ponašanje korisnika osim postizanja cilja da se privuku novi korisnici ili ostvari interakcija korisnika s platformom.

- 87.** Procjene rizika trebale bi biti temelj za donošenje odluka u okviru digitalnih platformi, putem kojeg se dolazi do informacija potrebnih za odabir pristupa u dizajniranju i funkcioniranju njihovih usluga i mjera za ublažavanje koje platforme primjenjuju radi rješavanja zaostalog rizika i zaštite ljudskih prava, nediskriminacije i ravnopravnog tretmana. Štaviše, odgovornosti za upravljanje rizikom trebaju biti jasno precizirane i preuzete na najvišim nivoima, a o aktivnostima upravljanja rizikom potrebno je redovno izvještavati donosioce odluka pozicionirane na višem nivou.
- 88.** Kao minimum, procjenu ljudskih prava i rizika potrebno je obaviti:
- a.** prije bilo kakvih značajnih promjena dizajna, važnih političkih odluka (po potrebi uključujući i one koje se odnose na sistem oglašavanja), promjena u poslovanju ili nove aktivnosti ili odnosa/partnerstva;
 - b.** redovno, kako bi se zaštitila prava svih ranjivih i marginaliziranih skupina, kao i žena i djevojaka, novinara, umjetnika, boraca za ljudska prava i zaštitnika okoliša;³⁴
 - c.** uoči izbornih procesa radi zaštite njihovog integriteta;³⁵
 - d.** kao odgovor na vanredne situacije, krizne situacije, sukobe ili značajne promjene u poslovnom okruženju.³⁶
- 89.** Tokom procesa detaljne analize posljedica koje aktivnosti platforme imaju na ljudska prava, platforme bi trebale osigurati konstruktivnu interakciju s različitim nosiocima interesa kako bi bili identificirani specifični rizici za ranjive i marginalizirane skupine. Ključno je da digitalne platforme budu otvorene za stručne i nezavisne savjete o tome kako ove procjene trebaju biti strukturirane.
- 90.** Platforme bi od početka trebale kreirati prostor za slušanje, angažiranje i uključivanje korisnika, kao i onih koji su doživjeli uznemiravanje ili zlostavljanje, njihovih predstavnika i korisnika iz reda ranjivih i marginaliziranih skupina stanovništva, kao i žena i djevojaka, novinara, umjetnika, radi informiranja o politikama i procesima platforme. To bi moglo obuhvatiti i načine za identificiranje sadržaja i suprotstavljanje sadržaju koji bi mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava, kao i mogućnosti i rješenja za postupanje u vezi s procijenjenim rizicima.

34. Vidjeti Odredbe specifične za kontekst, tačka 126.

35. Vidjeti Odredbe specifične za kontekst, tačke 127–37.

36. Vidjeti Odredbe specifične za kontekst, tačke 138–40.



Princip 2. Platforme se pridržavaju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava, i u pogledu dizajniranja platforme i u pogledu moderiranja i kuriranja svog sadržaja

- 91.** Digitalne platforme trebale bi osigurati integriranje aspekata u pogledu ljudskih prava i propisnog postupka u sve faze procesa dizajniranja, kao i u politike i prakse moderiranja i kuriranja sadržaja.

Proces dizajniranja

- 92.** Dizajn novih proizvoda, kao i politika digitalnih platformi u pogledu moderiranja i kuriranja sadržaja, treba biti u skladu s odgovornostima korporacija u pogledu poštovanja ljudskih prava, kako je navedeno u Orijentacionim načelima Ujedinjenih naroda o poslovanju i ljudskim pravima i drugim ustaljenim međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.
- 93.** Digitalne platforme trebale bi osigurati nediskriminaciju i ravnopravan tretman u svojim procesima dizajniranja, kao i u svojim politikama, praksama i sistemima za moderiranje i kuriranje sadržaja. To obuhvata pristupanje rješavanju problema predrasuda, stereotipa i diskriminativnih algoritama ili praksi moderiranja

sadržaja koji utječu na žene i djevojke te na ranjive i marginalizirane skupine, kao i na autohtone zajednice. Potrebno je očekivati da će se digitalne platforme pobrinuti za to da svi korisnici, bez obzira na svoje porijeklo ili sposobnosti, mogu u potpunosti učestvovati i uključiti se u korištenje njihovih usluga.

Politike i prakse moderiranja i kuriranja sadržaja

- 94.** Sistemi za moderiranje i kuriranje sadržaja, što podrazumijeva i njihove automatizirane i neautomatizirane komponente, trebali bi biti pouzdani i učinkoviti i na nivou koji odgovara količini sadržaja koji se moderira, u svim zonama nadležnosti u kojima platforma djeluje. To podrazumijeva nastojanje da se ostvari tačnost i nediskriminacija u pogledu metoda detekcije. Moderiranje i kuriranje sadržaja trebalo bi se primjenjivati u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava, naročito kako se ne bi narušavale sloboda izražavanja i kulturna raznolikost.
- 95.** Odluke o moderiranju sadržaja u svim regijama i na svim jezicima trebale bi na transparentan način uzeti u obzir kontekst, širok dijapazon jezičkih nijansi koje utječu na značenje te jezičke i kulturne specifičnosti sadržaja.
- 96.** Platforme koje djeluju u višejezičnim sredinama trebale bi osigurati da bilo moderiranje od strane moderatora ili automatizirano moderiranje sadržaja bude dostupno na svim značajnijim jezicima koji se govore u toj sredini (kao minimum), i to u mjeri koja odgovara obimu sadržaja.
- 97.** Digitalne platforme trebale bi osigurati preduzimanje brzih i odlučnih radnji za uklanjanje poznatih materijala o seksualnom zlostavljanju djece ili izravnom emitiranju terorističkih akata, u odnosu na poštovanje prava svih pojedinaca, uključujući i ranjive i marginalizirane skupine stanovništva. Platforme bi ipak trebale osigurati da se takav sadržaj, koji bi se mogao pokazati ključnim za istragu i krivično gonjenje zločina, ne izbriše, nego da se sačuva i sigurno zaštititi za potrebe službi za provođenje zakona odnosno istraživača.
- 98.** Kao što je prethodno navedeno, u nadležnosti je države da garantira pravo na slobodu izražavanja i osigura da sva ograničenja u pogledu sadržaja budu u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava, a naročito članovima 19. (3) i 20. MPGPP-a. Međutim, digitalne platforme trebale bi moći pokazati da je svaka radnja preduzeta pri moderiranju i kuriranju sadržaja provedena u skladu s njihovim uvjetima korištenja usluga i standardima zajednice te bi trebale precizno izvještavati sistem upravljanja odnosno nezavisni pravosudni sistem o uspješnosti realizacije vis-à-vis svojih odgovornosti i/ili planova.

- 99.** Pri razmatranju mjera za ograničavanje sadržaja platforme bi trebale uzeti u obzir uvjete u vezi s legitimnim ograničenjima slobode izražavanja, kako je navedeno u členu 19. (3) MPGPP-a, i zabranu pozivanja na nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju koja predstavlja poticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje, kako je navedeno u členu 20. (2) MPGPP-a, uključujući i test donjeg praga sa šest kriterija za definiranje takvog sadržaja naveden u Akcionom planu iz Rabata.
- 100.** Nakon što digitalne platforme identificiraju sadržaj koji bi mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava, potrebno je da potom preduzmu mjere poput npr. pružanja alternativnih pouzdanih informacija; ukazivanja korisnicima na razloge za zabrinutost u vezi s porijeklom sadržaja; ograničavanja ili uklanjanja algoritamskog pojačavanja takvog sadržaja, uz dužnu pažnju usmjerenu na sadržaj koji odražava rodne predrasude ili rodno uvjetovano nasilje; demonetizacije sadržaja iz prihoda ostvarenog od oglašavanja; ili uklanjanja/skidanja sadržaja.³⁷

Moderiranje sadržaja od strane moderatora

- 101.** Osobe koje rade kao moderatori sadržaja, bilo da su ih izravno zaposlile platforme bilo da su angažirane kao vanjski saradnici povjeravanjem poslova vanjskim izvođačima, trebaju biti na odgovarajući način educirane, tečno govoriti jezik(e) koji se koristi/koriste na platformama i biti upoznate s lokalnim jezičkim i kulturnim prilikama, ocijenjene, provjerene i psihološki potpomognute. Platforme bi osim toga trebale uspostaviti solidno finansirane i kadrovski dobro popunjene programe podrške za moderatore sadržaja kako bi se minimizirala šteta koja im se nanosi njihovim kontinuiranim izlaganjem nasilnom ili uznemirujućem sadržaju na njihovom radnom mjestu. Broj zaposlenih moderatora trebao bi biti primjeren složenosti i obimu sadržaja za koji se očekuje da će ga obrađivati.
- 102.** Platforme bi također trebale izričito navesti sklapaju li partnerstva s trećim stranama koje pružaju usluge moderiranja, vanjskim organizacijama ili stručnjacima koji im pomažu u donošenju odluka, naročito u zemljama ili regijama u kojima platforma ograničeno poznaje lokalne prilike. Pritom bi se platforme uvijek trebale pridržavati odgovarajućih mjera opreza, postupati savjesno i suzdržavati se od toga da otkriju identitet partnerâ u situacijama u kojima eventualno postoji rizik za njihovu sigurnost.

37. Primijenjene mjere trebaju uvijek biti srazmjerne legitimnom cilju koji se njima nastoji zaštititi. Uklanjanje i skidanje sadržaja te suspenzija ili blokiranje korisničkog računa trebali bi biti krajnje moguće rješenje i trebalo bi im pribjegavati kao krajnjem sredstvu isključivo u krajnjim slučajevima.

Upotreba automatiziranih sistema za moderiranje i kuriranje sadržaja

- 103.** Digitalne platforme bi po potrebi i uz obavezujuće popratne mjere trebale angažirati redovne vanjske revizije automatiziranih i ljudskih alata koji se koriste za moderiranje i kuriranje sadržaja, te preporučiteljske mehanizme u pogledu njihove preciznosti, tačnosti i mogućnosti pojave predrasuda ili diskriminacije u okviru različitih vrsta sadržaja, različitih jezika, kultura i konteksta; također bi trebale preispitati i svoje jezičke sposobnosti i dosljednu upotrebu u različitim zonama nadležnosti. Kao što je navedeno pod tačkom 87, platforme bi također trebale angažirati redovne nezavisne procjene utjecaja svojih sistema oglašavanja na ljudska prava, kulturnu raznolikost i ravnopravnost spolova. Rezultati ovih pregleda trebaju biti objavljeni.³⁸
- 104.** Digitalne platforme trebaju imati uspostavljene sisteme i procese za prepoznavanje i preduzimanje potrebnih radnji, u skladu s odredbama ovih Smjernica, kada bi bilo koji aspekt dizajniranja usluga platforme mogao rezultirati povećanjem sadržaja koji bi mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava.
- 105.** Platforme bi trebale osigurati i to da sistemi za kuriranje i preporučiteljski sistemi, uključujući i ljudske i automatizirane alate, ne pojačaju sadržaj koji bi mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava.
- 106.** Platforme bi također trebale osigurati da se sadržaj koji bi mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnim zakonima i standardima u oblasti ljudskih prava ne pojačava automatiziranim mehanizmima za kuriranje ili preporučiteljskim mehanizmima samo zbog jezičkih ograničenja koja su takvim mehanizmima svojstvena.
- 107.** Digitalne platforme trebale bi moći dati objašnjenje sistemu upravljanja o upotrebi i utjecaju automatiziranih sistema, uključujući i opseg u kojem takvi alati utječu na prikupljanje podataka, ciljano oglašavanje i objavljivanje, klasifikaciju i/ili uklanjanje sadržaja, uključujući i umjetnički sadržaj i sadržaj povezan s izborima.
- 108.** Digitalne platforme trebale bi korisnicima pružiti mogućnosti prilagodbe sistema za kuriranje i moderiranje sadržaja. Korisnici bi trebali imati mogućnost kontrole

38. Jedna od opcija je da se nezavisne revizije i procjene obave u skladu sa svjetskim standardima, a da ih u idealnom slučaju verificira nezavisno tijelo kako bi se isti izvještaji mogli koristiti bez obzira na postojeće regulatorno uređenje.

sadržaja koji vide i trebali bi moći lako razumjeti kako mogu pristupiti različitim izvorima i gledištima u vezi s aktualnim temama. Od platformi bi se također moglo zahtijevati da korisnicima pruže mogućnosti da upravljaju prikupljanjem osobnih podataka i razmjerima u kojima preporučioci sadržaja odgovaraju na izričite ili pretpostavljene korisničke preferencije.

- 109.** Digitalne platforme za profiliranje ne bi trebale koristiti osobne podatke dobivene izravno od djece ili dobivene neizravno odnosno podatke pretpostavljene na osnovu zaključaka izvedenih o djeci iz drugih izvora.

Obavijest

- 110.** Digitalne platforme trebale bi korisnike obavijestiti kada je njihov sadržaj uklonjen i koji je razlog za takvo uklanjanje. To bi korisnicima omogućilo da shvate zašto je ta radnja preduzeta u pogledu njihovog sadržaja, koja je metoda za te svrhe korištena (putem automatiziranih sredstava ili nakon provjere koju je obavio moderator) i prema kojim je pravilima platforme takva radnja preduzeta. Digitalne platforme također bi trebale imati uspostavljene procese koji korisnicima dopuštaju mogućnost podnošenja žalbe na takve odluke (vidjeti pod tačkama 125–28). Ova odredba može varirati zavisno od veličine preduzeća i stepena do kojeg postoje učinkovita pravna sredstva koja korisnicima omogućavaju da se žale na konkretne postupke.



Princip 3. Platforme su transparentne

- 111.** Digitalne platforme trebale bi javnost i sistem upravljanja redovno izvještavati o tome na koji se način pridržavaju načela transparentnosti i objašnjivosti te o tome u kojoj su mjeri uspješne u vezi sa svojim uvjetima u pogledu korištenja usluga i standardima zajednice. To podrazumijeva i njihove odgovore na zahtjeve vlasti za dostavljanje informacija ili uklanjanje sadržaja.³⁹ Provedba ove odredbe možda će se morati razlikovati u praksi zavisno od veličine digitalne medijske kuće, kako bi se ograničilo opterećenje za manje kompanije i novoosnovane kompanije (start-up).
- 112.** Transparentnost bi trebala biti smisljena – pružene informacije trebale bi biti što je moguće jasnije i konciznije te što je moguće detaljnije i složenije. Transparentnost ne podrazumijeva samo proizvodnju pravnih tekstova ili hiperprodukciju i nagomilavanje podataka nego i pružanje nosiocima interesa informacija koje su im potrebne za donošenje odluka utemeljenih na informacijama.
- 113.** Standardi transparentnosti predstavljeni u ovim Smjernicama mogu se smatrati nužnim minimumom koji bi trebale ispuniti sve digitalne medijske kuće u okviru bilo kojeg sistema upravljanja.

39. Smjernice o transparentnosti za digitalne platforme mogu se pronaći u 26 načela visokog nivoa koje je postavio UNESCO u publikaciji *Letting the Sun Shine In: Transparency and Accountability in the Digital Age*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231>.

Smisljena transparentnost

- 114.** Učinkovitost mehanizama transparentnosti digitalnih platformi trebala bi se nezavisno ocijeniti u odnosu na međunarodne standarde kroz kvalitativne i empirijske kvantitativne procjene kako bi se utvrdilo jesu li informacije pružene u pogledu smisljene transparentnosti poslužile svojoj svrsi. Izvještaji bi trebali biti redovno dostupni javnosti.
- 115.** Digitalne platforme trebale bi objavljivati informacije u kojima se detaljno opisuju na koji način platforme osiguravaju da su aspekti ljudskih prava i propisnog postupka integrirani u sve faze politika i praksi moderiranja i kuriranja sadržaja. Te javno dostupne informacije trebaju obuhvatiti:

Transparentnost u odnosu na uvjete korištenja usluga digitalnih platformi

- a.** Sve mjere koje se koriste za moderiranje i kuriranje sadržaja navedene u uvjetima korištenja usluga platformi, uključujući npr. popise zabranjenog sadržaja ili korisnika.
- b.** Sve informacije o procesima koji se koriste za provođenje njihovih uvjeta u pogledu korištenja usluga i za sankcioniranje korisnika, kao i zahtjeve/prijedloge vlasti za uklanjanje, ograničavanje ili promoviranje sadržaja.
- c.** Informacije o razlozima kojima se obrazlažu ograničenja nametnuta u vezi s upotrebom njihovih uvjeta korištenja usluga trebaju biti javno dostupne u lako pristupačnom formatu u sklopu njihovih uvjeta za korištenje usluga.
- d.** Informacije o vrstama sadržaja koji se smatraju zabranjenim ili protiv kojih će digitalna platforma djelovati u skladu sa svojim uvjetima za korištenje usluga, te preduzetim mjerama, uključujući i okolnosti pod kojima će digitalna platforma suspendirati korisnički račun, bilo trajno bilo privremeno.

Transparentnost u vezi s provedbom politika i praksi moderiranja i kuriranja sadržaja

- e.** Na koji se način sadržaj moderira i kurira, uključujući i moderiranje i kuriranje automatiziranim sredstvima i pregledom koji obavlja moderator, kao i sam sadržaj koji se uklanja ili blokira bilo u skladu s uvjetima korištenja usluga bilo

u skladu sa zahtjevima/prijedlozima vlasti. To treba obuhvatiti i kvantitativne i kvalitativne informacije o stvarnim ishodima, rezultatima i učincima koje ti sistemi proizvode.

- f.** Svaka promjena u politici moderiranja i kuriranja sadržaja treba se povremeno saopćavati korisnicima u pristupačnim formatima.
- g.** Bilo kakva upotreba automatiziranih sredstava u cilju moderiranja i kuriranja sadržaja, uključujući specifikaciju uloge automatiziranih sredstava u procesu pregleda, kao i sve pokazatelje koji ukazuju na prednosti i ograničenja automatiziranih sredstava u ispunjavanju tih ciljeva.
- h.** Sve mjere zaštite primijenjene u vezi s moderiranjem i kuriranjem sadržaja koje su uspostavljene radi zaštite slobode izražavanja i pristupa informacijama i raznolikom kulturnom sadržaju – uključujući i odgovor na zahtjeve vlasti – posebno u vezi s pitanjima od javnog interesa, uključujući i novinarske, umjetničke i kulturne sadržaje te prava intelektualnog vlasništva.
- i.** Informacije o broju osoba koje su u radnom ili podugovornom odnosu za obavljanje poslova moderatora i o prirodi njihove stručnosti na lokalnom jeziku/ jezicima i u lokalnim prilikama, kao i o tome jesu li one interno osoblje ili vanjski saradnici.
- j.** Kako se osobni podaci prikupljaju, koriste, objavljuju, pohranjuju i razmjenjuju te kako se postupa s osobnim podacima korisnika, uključujući i to koji se osobni i osjetljivi podaci koriste za donošenje algoritamskih odluka u svrhu moderiranja i kuriranja sadržaja. To podrazumijeva i odgovor na pitanje kako se osobni podaci razmjenjuju s drugim subjektima i koje osobne podatke platforma dobiva posredno, npr. profiliranjem korisnika ili interoperabilnošću s drugim dijelovima digitalnog ekosistema.

Transparentnost u odnosu na mehanizme za žalbe korisnika

- k.** Informacije relevantne za žalbe u vezi s uklanjanjem, blokiranjem ili odbijanjem blokiranja sadržaja i kako korisnici mogu pristupiti žalbenom postupku. Te informacije trebaju uključivati kvantitativne i kvalitativne podatke o zaprimljenim, obrađenim, prihvaćenim i odbijenim žalbama te o ishodima takvih žalbi, kao i podatke o žalbama zaprimljenim od državnih službenika i o preduzetim radnjama.

Transparentnost praksi oglašavanja digitalnih platformi

- l.** Za digitalne platforme koje koriste oglašavanje kao dio svog poslovnog modela, informacije o političkim oglasima i oglasima od javnog interesa, uključujući i informacije o autoru i onima koji plaćaju za oglase, trebale bi se čuvati u javno dostupnoj biblioteci na internetu.
- m.** Prakse oglašavanja i prikupljanja podataka te rezultati procjene utjecaja sistema oglašavanja na ljudska prava i rodnu ravnopravnost.
- n.** Informacije koje pojedincima omogućavaju razumijevanje na temelju čega im se određeno oglašavanje prikazuje.
- o.** Sadržaji koji se generiraju isključivo mašinski trebali bi kao takvi biti i označeni.

Pristup podacima u svrhe istraživanja

- 116.** Digitalne platforme trebale bi provjerenim istraživačima omogućiti da pristupaju nepersonaliziranim podacima i podacima pod pseudonimom koji su nužni za razumijevanje utjecaja digitalnih platformi. Ti bi podaci trebali biti dostupni na zahtjev i kontinuirano putem automatiziranih sredstava, poput npr. sučelja za programiranje aplikacija (API) ili drugih otvorenih i dostupnih tehničkih rješenja kojima se omogućava analiza navedenih podataka.
- 117.** Od digitalnih platformi očekuje se da novinarima i zagovaračkim skupinama omoguće pristup nepersonaliziranim podacima kada za to postoji javni interes i kada je pristup srazmjeran i neophodan u određenom kontekstu. Potrebne su dodatne zaštitne mjere za zaštitu privatnosti i osobnih podataka korisnika – poput npr. osiguranja anonimiziranja skupova podataka različitim mjerama, uključujući i deidentifikaciju i uzorkovanje prije same razmjene informacija – kao i informacija o vlasništvu nad preduzećem, poslovnih tajni i poštovanje povjerljivosti poslovnih informacija.
- 118.** Platforme bi trebale izgraditi pouzdana sučelja za ostvarivanje pristupa podacima i trebale bi osigurati raščlanjene podatke na temelju spola i drugih relevantnih faktora koji se međusobno preklapaju (kao što su rasa, etnička pripadnost, dob, socioekonomski status, invaliditet itd.). Sistem upravljanja treba odrediti šta je korisno, srazmjerno i razumno za potrebe istraživanja.



Princip 4. Platforme stavljaju korisnicima na raspolaganje informacije i alate

Jezik i pristupačnost

- 119.** Platforme bi trebale omogućiti da kompletni uvjeti korištenja njihovih usluga budu dostupni na službenim i glavnim jezicima svake zemlje u kojoj djeluju, osigurati da korisnicima mogu odgovoriti na njihovom vlastitom jeziku i istovjetno obraditi žalbe korisnika te biti osposobljene za moderiranje i kuriranje sadržaja na jeziku korisnika. Automatizirani jezički prevoditelji mogu se primijeniti kako bi pružili bolju dostupnost jezika, ali ih je potrebno nadzirati u pogledu njihove tačnosti zbog toga što su s tehničkog stanovišta ograničeni.
- 120.** Platforme bi se trebale pobrinuti da izvještaji, obavijesti i žalbeni postupci budu dostupni na jeziku na kojem korisnik ostvaruje interakciju s uslugom.
- 121.** Tamo gdje postoji vjerovatnost da će digitalnim platformama pristupati djeca, svoj djeci trebalo bi omogućiti istovjetan i učinkovit pristup informacijama te osigurati zaštitu njihove slobode izražavanja i privatnosti.⁴⁰

40. OHCHR. 2021. "General comment No. 25 (2021) on children's rights in relation to the digital environment" ("Opći komentar Ureda Visokog povjerenika UN-a za ljudska prava br. 25 (2021) o pravima djece u odnosu na digitalno okruženje"). <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

Uvjete korištenja usluga i standarde zajednice trebalo bi staviti na raspolaganje na jeziku primjerenom uzrastu djece te ih po potrebi kreirati sa stanovišta raznolikosti skupine djece, a posebnu pažnju potrebno je posvetiti i potrebama djece s poteškoćama u razvoju kako bi se osigurao istovjetan nivo pristupa informacijama, kao što je navedeno u prethodnom odjeljku.

- 122.** Prava osoba s invaliditetom uvijek je potrebno uzeti u obzir, pri čemu se posebna pažnja posvećuje načinima na koje te osobe mogu ostvarivati interakciju s platformom i kako mogu uložiti prigovore u vezi s platformom. Od platformi se očekuje da provedu potrebne prilagodbe kako bi se omogućilo da informacije u vezi s uvjetima korištenja njihovih usluga, izvještajima, obavijestima i žalbama budu dostupne.



Princip 5. Platforme su odgovorne relevantnim nosiocima interesa

Prijavljivanje od strane korisnika

- 123.** Platforme bi trebale uspostaviti mehanizme za prijavljivanje od strane korisnika i osoba koje nisu korisnici ili trećih strana koje zastupaju njihove interese, kako bi oni mogli prijaviti potencijalna kršenja pravila. Za članove ranjivih i marginaliziranih skupina stanovništva trebali bi postojati učinkoviti i dostupni mehanizmi za podnošenje prigovora. Digitalne platforme također bi trebale raspolagati sredstvima koja omogućavaju razumijevanje lokalnih prilika kada odgovaraju na prigovore korisnika, uz osiguravanje da sistem bude osmišljen tako da bude prijemčiv za kulturne specifičnosti. Potrebno je uspostaviti posebne mehanizme prijavljivanja za djecu, osmišljene tako da omoguće brzo i jednostavno korištenje.
- 124.** Sistem prijavljivanja od strane korisnika trebao bi dati prioritet pitanjima u vezi sa sadržajem koji je prijeteći za korisnike, uz osiguravanje brzog odgovora, a, po potrebi, i osiguravanje određenog kanala za eskalaciju problema na viši nivo ili sredstvo za podnošenje prijave. To je posebno važno kada se radi o kršenjima ljudskih prava, uključujući i rodno uvjetovano nasilje i uznemiravanje.
- 125.** Digitalne medijske kuće trebale bi nastojati spriječiti zloupotrebu sistema izvještavanja koordiniranim neautentičnim ponašanjem.

Korisničke žalbe i pravna zaštita korisnika

- 126.** Trebali bi postojati učinkoviti mehanizmi pravne zaštite korisnika na platformama i za vanjske korisnike kako bi se korisnicima (i onima koji to nisu, ako na njih određeni sadržaj utječe) omogućilo da izraze zabrinutost i osiguraju odgovarajuću pravnu zaštitu. To bi trebalo uključivati pregledan, lako dostupan, poželjan, pouzdan,⁴¹ i razumljiv kanal za prijavu žalbi na njihovom lokalnom jeziku, uz obavještanje korisnika o ishodu njihove žalbe.
- 127.** Žalbeni mehanizam trebao bi slijediti sedam načela istaknutih u Orijentacionim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima u vezi s učinkovitim žalbenim mehanizmima: legitimnost, dostupnost, predvidljivost, pravednost, transparentnost, prava, kompatibilnost i kontinuirano učenje.
- 128.** Digitalne platforme trebale bi obavijestiti korisnike i obrazložiti žalbene postupke nakon što sadržaj digitalne platforme bude uklonjen, označen kao eksplicitan, ograničen u smislu komentiranja ili ponovnog dijeljenja ili povezivanja s oglašavanjem, ili onda kada se sadržaju odrede posebna ograničenja u smislu pojačavanja ili preporuke (za razliku od "organskog/algoritamskog" pojačavanja i preporuke), i objasniti im razloge zašto je to učinjeno. To bi korisnicima omogućilo da shvate razloge zbog kojih je takva radnja preduzeta u pogledu njihovog sadržaja, korištene metode (automatizirana sredstva ili pregled od strane moderatora) i prema kojim je pravilima platforme takva radnja preduzeta. Platforme bi također trebale omogućiti korisnicima da se žale na takve odluke i traže odgovarajuću pravnu zaštitu.
- 129.** Medijske kuće trebale bi raditi na tome da se pobrinu da sistemi za žalbe i pravnu zaštitu ne budu zloupotrijebljeni koordiniranim neautentičnim ponašanjem.

41. Briga za sigurnost korisnika i usklađenost s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava.



Odredbe specifične za kontekst

Zaštita prava svih ranjivih i marginaliziranih osoba, žena i djevojaka te onih djelatnika koji bi se mogli naći u opasnosti zbog prakticiranja slobode izražavanja i ostvarivanja pristupa informacijama, poput novinara, umjetnika, boraca za ljudska prava i zaštitnika okoliša

- 130.** Digitalne platforme trebaju uspostaviti adekvatne mehanizme posebne zaštite za žene i djevojke, korisnike iz reda ranjivih i marginaliziranih skupina stanovništva te novinare, umjetnike, borce za ljudska prava i zaštitnike okoliša. Da bi se to postiglo, potrebno je da digitalne platforme:
- a.** Provede redovne procjene utjecaja na ljudska prava i rodnu ravnopravnost, kao i na svoje politike, sisteme moderiranja i algoritamske pristupe, u cilju identificiranja sistemskih rizika za ranjive i marginalizirane skupine stanovništva, žene i djevojke te novinare, umjetnike, borce za ljudska prava i zaštitnike okoliša, kao i u cilju prilagodbe politika i praksi radi ublažavanja takvih rizika.
 - b.** Koriste tehnologiju za zaštitu privatnosti kako bi vanjskim istraživačima omogućile pristup internim podacima platforme u cilju da pomognu u identifikaciji algoritamskog pojačanja rodno uvjetovanog nasilja na internetu ili drugih trendova nasilja koji proizlaze iz novih tehnologija.
 - c.** Kreiraju namjenske i inkluzivne timove inženjera koji su posebno obučeni da izrađuju algoritamska rješenja za moderiranje i kuriranje sadržaja.

- d.** Izrade i pokrenu inkluzivne strukturirane mehanizme za slanje povratnih informacija na nivou društvene zajednice kojima se obrađuju rodne, kulturne i druge predrasude prisutne u novim tehnologijama.
- e.** Procijene utjecaj svojih sistema i procesa na ljudska prava u pogledu tretmana nezavisnih medijskih izdavača i novinarskog sadržaja pokrenutog na njihovim servisima.
- f.** Osiguraju ravnopravan tretman nezavisnih medijskih organizacija na digitalnim platformama.
- g.** Uspostave procedure za zaštitu od potencijalne zloupotrebe pravila izvještavanja i mehanizama moderiranja, posebno u slučaju zloupotrebe u lošoj namjeri koja je osmišljena za potrebu cenzure kada se radi o ranjivim i marginaliziranim skupinama stanovništva, ženama i djevojkama, novinarima, umjetnicima, borcima za ljudska prava i zaštitnicima okoliša.

Posebne mjere u vezi s integritetom izbora⁴²

- 131.** Digitalne platforme trebaju prepoznati svoju ulogu u podršci demokratskim institucijama očuvanjem integriteta izbora. One bi trebale utvrditi poseban proces procjene rizika za integritet izbornog ciklusa uoči i tokom velikih nacionalnih izbornih događaja, značajnih regionalnih izbora ili ustavnih referenduma (npr. za zakonodavno tijelo ili šefa države u predsjedničkom sistemu).
- 132.** Te procjene moraju biti transparentne, u skladu s detaljnom analizom u pogledu učinka na ljudska prava i moraju biti provedene uz učešće svih relevantnih aktera u izbornom procesu. Procjene treba provesti prije izbornih događaja kako bi bile realizirane konkretne mjere za ublažavanje identificiranih rizika. Procjene bi trebale obuhvatiti rodno uvjetovan pristup, s obzirom na porast nasilja na internetu nad glasačicama, kandidatkinjama, aktivistkinjama, izabranim predstavnicama i službenicima zaduženim za upravljanje izbornim procesom.
- 133.** Digitalne platforme trebaju uložiti razumne napore kako bi osigurale da korisnici ostvaruju pristup informacijama i idejama svih vrsta u skladu s međunarodnim pravom u oblasti ljudskih prava. Konkretno, trebaju se pobrinuti da automatizirani alati ne ometaju pristup sadržaju koji se odnosui na izbore i pristup različitim gledištima.

42. Više informacija može se pronaći u UNESCO-ovoj publikaciji "Elections in digital times: A guide for electoral practitioners" (2022) <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382102>, i u "Joint Declaration on freedom of expression in the digital age of the UN Special Rapporteur on Freedom of Opinion and Expression, the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE) Representative on Freedom of the Media, and the Organization of American States (OAS) Special Rapporteur on Freedom of Expression" (2020) https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Opinion/JointDeclarationDigitalAge_30April2020_EN.pdf.

- 134.** U okviru procjene, digitalne platforme trebaju preispitati ograničavaju li njihovi proizvodi, politike ili prakse političkog oglašavanja proizvoljno sposobnost kandidata ili stranaka da saopćavaju svoje poruke.
- 135.** Digitalne platforme trebaju uložiti razumne napore kako bi obradile sadržaj koji bi tokom izbornog ciklusa mogao biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava. Potrebno je uzeti u obzir promoviranje nezavisne provjere činjenica, arhive oglasnih poruka, upozoravanja javnosti i drugih mjera. Interakcija s relevantnim zvaničnim nezavisnim regulatornim institucijama može biti nužna u skladu s posebnim okolnostima svake nadležnosti.
- 136.** Digitalne platforme po potrebi bi trebale biti transparentne i u pogledu upotrebe i praktičnog utjecaja bilo kojeg automatiziranog alata kojim se koriste, iako ne nužno i u pogledu specifičnog načina kodiranja pomoću kojeg ti alati funkcioniraju, kao i u slučaju kada ti alati imaju utjecaja na prikupljanje podataka, na ciljano oglašavanje i razmjenu, rangiranje i/ili uklanjanje sadržaja, a posebno sadržaja koji se odnosi na izbore.
- 137.** Digitalne platforme također trebaju ostvariti interakciju i sa svim relevantnim nosiocima interesa i njihovim sistemom upravljanja prije i tokom izbora, kako bi uspostavile sredstvo za komunikaciju ako administrator ili korisnici/glasači izraze zabrinutost. Interakcija s relevantnim zvaničnim regulatornim institucijama može biti neophodna u skladu s posebnim okolnostima svake nadležnosti.
- 138.** Digitalne platforme koje prihvate oglašavanje osmišljeno tako da utječe na izborni ciklus trebale bi jasno označiti takav sadržaj kao političko oglašavanje. Uvjeti korištenja usluga digitalnih platformi trebaju biti nedvosmisleni u vezi s odgovornošću digitalne platforme da bude transparentna u pogledu iznosa finansiranja, subjekta koji osigurava sredstva i subjekta koji platforme oglašavaju, te i na takav vid oglašavanja dosljedno primjenjivati istovjetna pravila u pogledu moderiranja i kuriranja sadržaja.
- 139.** Digitalne platforme trebaju pratiti monetizaciju objava političkih stranaka i pojedinaca koji predstavljaju političke stranke.
- 140.** Platforme trebaju objavljivati informacije o specifičnim demografskim kategorijama koje su ciljane takvim oglašavanjem/promocijama.
- 141.** Platforme trebaju sačuvati takva oglašavanja i sve relevantne informacije o finansiranju u javno dostupnoj i redovno ažuriranoj online biblioteci.

Specifične mjere u vanrednim i kriznim situacijama i oružanim sukobima

- 142.** U okviru mjera zaštite ljudskih prava digitalne platforme bi trebale provesti detaljnu analizu učinka u pogledu ljudskih prava u svrhu postupanja u kriznim situacijama, oružanim sukobima i drugim vanrednim situacijama, uključujući i vanredna stanja u javnom zdravstvu. Tako detaljnom analizom potrebno je obuhvatiti utjecaj poslovanja preduzeća te njihovih proizvoda, usluga i sistema oglašavanja na ljudska prava i dinamiku kretanja kriznih situacija i oružanih sukoba.
- 143.** Za vrijeme oružanih sukoba i kriznih situacija platforme bi trebale:
- a.** Osigurati da moderiranje sadržaja u konfliktnim situacijama obuhvati temeljit pregled od strane moderatora, što podrazumijeva stručnost rada na relevantnim jezicima te u specifičnim lokalnim i regionalnim prilikama.
 - b.** Promovirati provjeru činjenica.
 - c.** Uspostaviti kanale za konstruktivnu i neposrednu interakciju s relevantnim nosiocima interesa, uključujući i one koji djeluju na područjima zahvaćenim sukobima i područjima visokog rizika.
 - d.** Razvijati saradnju s pouzdanim partnerima, nezavisnim medijskim organizacijama i drugim pouzdanim prijaviteljima.
 - e.** Uspostaviti sisteme ranog upozoravanja i jasne sisteme eskalacije za potrebe rada u vanrednim situacijama, kako bi pomogle u otkrivanju neposredne štete za fizičku sigurnost osoba.
 - f.** Provoditi politike u pogledu ograničavanja i praćenja monetizacije štetnog sadržaja povezanog s oružanim sukobima.
 - g.** Sačuvati sve potencijalne dokaze o kršenjima ljudskih prava ili ratnim zločinima, pri čemu će dozvoljavati pristup ovakvom arhivskom materijalu za potrebe primjene nacionalnih ili međunarodnih mehanizama odgovornosti.
- 144.** Procjene rizika mogu od digitalnih platformi zahtijevati uspostavljanje procesa za slučajeve u kojima istovremeno veći broj korisnika podnosi zahtjeve za postupanje, kao što se ponekad događa u okolnostima socijalnih nemira ili masovnih kršenja ljudskih prava. Sistem upravljanja trebao bi uvažavati postojeće smjernice UN-ovih agencija i stručnjaka za provođenje "intenzivirane" detaljne analize u pogledu učinka na ljudska prava u takvim scenarijima.



Zaključak

145. Digitalne platforme osnažile su pojedince i društva znatnim mogućnostima za komunikaciju, interakciju, učestvovanje i učenje. One pružaju znatan potencijal za ranjive i marginalizirane skupine stanovništva, demokratiziraju prostor za komunikaciju i omogućavaju da se akteri s različitim mišljenjima uključe u interakciju i komunikaciju, da ih drugi čuju i da ih vide. Međutim, potencijal ovih platformi postepeno je umanjen proteklih godina zbog nedostatka vizije u pogledu postupanja u slučaju pojave ključnih rizika.

146. Cilj ovih Smjernica jeste zaštititi pravo na slobodu izražavanja, uključujući i pravo na ostvarivanje pristupa informacijama i druga ljudska prava u pogledu upravljanja digitalnim platformama, a da pritom obrade i onaj sadržaj koji može biti dopušteno ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava. Samim tim, upravljanje digitalnom platformom koje je utemeljeno na ljudskim pravima dodatno bi promoviralo kulturnu raznolikost, kulturni izraz i kulturološki raznolik sadržaj.⁴³ Smjericama se u grubim crtama prikazuje sistem upravljanja koji poštuje ljudska prava i promoviraju se smanjenje rizika i procesi utemeljeni na sistemu za moderiranje i kuriranje sadržaja.

43. Konvencija UNESCO-a iz 2005. o zaštiti i promoviranju raznolikosti kulturnih izraza, članovi 1. i 4. Prema Konvenciji, izraz "kulturni sadržaj" upućuje na simboličko značenje, umjetničku dimenziju i kulturne vrijednosti koje potječu iz kulturnih identiteta ili te identitete izražavaju. Štaviše, "kulturni izrazi" jesu oni izrazi koji proizlaze iz kreativnosti pojedinaca, skupina i društava i koji imaju kulturni sadržaj.

Ovim Smjernicama ističu se sveobuhvatna načela kojih se treba pridržavati u svim sistemima upravljanja koji utječu na slobodu izražavanja i ostvarivanje pristupa informacijama na digitalnim platformama – bez obzira na specifično regulatorno rješenje i fokus na datu tematiku, sve dok su takva rješenja usklađena s odredbama utvrđenim u ovim Smjernicama.

- 147.** Smjernice su izrađene putem procesa konsultacija s više interesnih skupina koji je započeo u septembru 2022. Ove sadašnje Smjernice rezultat su opsežnog procesa konsultacija u kojem je UNESCO putem tri otvorena procesa konsultacija⁴⁴ zaprimio više od 1.540 podnesaka s više od 10.000 komentara. U taj proces bili su uključeni različiti nosioci interesa iz 134 države. Riječ je o jednoj od najopsežnijih i najotvorenijih aktivnosti konsultacija koje je UNESCO ikad proveo.
- 148.** Kao naredni korak bit će razrađene dodatne rasprave o tome kako Smjernice provesti u praksi i koristiti ih kao alat za zagovaranje, u cilju zaštite slobode izražavanja, ostvarivanja pristupa informacijama i raznolikom kulturnom sadržaju te zaštite svih drugih ljudskih prava u digitalnom prostoru.

44. Tri otvorene aktivnosti konsultacija odvijale su se između decembra 2022. i januara 2023, potom od februara do marta 2023. i od aprila do juna 2023. godine.

Dodatak

Izvori

Ujedinjeni narodi

Orijentaciona načela poslovanja i ljudskih prava. (2011)

https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf

Akcionni plan iz Rabata o zabrani zagovaranja nacionalne, rasne ili vjerske mržnje koja predstavlja poticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje. (2012)

<https://www.ohchr.org/en/documents/outcome-documents/rabat-plan-action>

Specijalni izvjestilac UN-a o slobodi mišljenja i izražavanja: "Pristup moderiranju internetskog sadržaja utemeljen na ljudskim pravima." (2018)

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/Factsheet_2.pdf

Odbor UN-a za prava djeteta: "Opći komentar br. 25 (2021) o pravima djece u odnosu na digitalno okruženje." (2021)

<https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>

Izveštaj generalnog sekretara UN-a: "Borba protiv dezinformiranja za promoviranje i zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda." (2022)

<https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NV-disinformation.pdf>

Specijalni izvjestilac UN-a za promoviranje i zaštitu prava na slobodu mišljenja i izražavanja: "A/77/288: Dezinformiranje i sloboda mišljenja i izražavanja tokom oružanih sukoba." (2022)

<https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/a77288-disinformation-and-freedom-opinion-and-expression-during-armed>

"Naša zajednička agenda – Politički izvještaj br. 8: Integritet informacija na digitalnim platformama" – odobrio generalni sekretar UN-a (2023)

<https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-en.pdf>

“Naša zajednička agenda – Politički izvještaj br. 5: Globalni digitalni dogovor” – odobrio generalni sekretar UN-a (2023)

<https://indonesia.un.org/sites/default/files/2023-07/our-common-agenda-policy-brief-gobal-digi-compact-en.pdf>

UNESCO

Puddephatt, A. 2021. “Letting the sunshine in: Transparency and accountability in the digital age.” (“Da stvari budu jasnije: Transparentnost i odgovornost u digitalnom dobu”).

Paris: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231>

UNESCO. 2021. “Legitimna ograničenja u pogledu slobode izražavanja: Trodijelni test.” [video] <https://www.youtube.com/watch?v=Wg8fVtHPDag>

Literatura u vezi s terminologijom

Sadržaj koji potiče na rodno uvjetovano nasilje ili ga prikazuje

- Vijeće UN-a za ljudska prava. 2018. “Izvještaj specijalnog izvjestioca o nasilju nad ženama, njegovim uzrocima i posljedicama na internetsko nasilje nad ženama i djevojčicama iz perspektive ljudskih prava.”
<https://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?OpenAgent&DS=A/HRC/38/47&Lang=E>
- OHCHR. 2021. “Izjava Irene Khan, specijalne izvjestiteljice za promoviranje i zaštitu slobode mišljenja i izražavanja.”
<https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>

Kulturna raznolikost

“Kulturna raznolikost” odnosi se na različite načine na koje kulture skupina i društava dolaze do izražaja. Takvi se izražaji prenose unutar skupina i društava i među skupinama i društvima. Kulturna raznolikost očituje se ne samo putem različitih načina na koje se kulturna baština čovječanstva izražava, uvećava i prenosi kroz raznolikost kulturnih izražavanja nego i putem različitih načina umjetničkog stvaralaštva, proizvodnje, diseminacije, distribucije i uživanja, bez obzira na sredstva i tehnologiju koji se u te svrhe koriste.

- UNESCO. 2005. Konvencija o zaštiti i promoviranju raznolikosti kulturnog izražavanja iz 2005. Pariz: UNESCO.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246264?posInSet=1&queryId=85dde93e-9ef6-402b-bc9f-452e6a399382>

Dezinformiranje i pogrešno informiranje

- “Dezinformiranje i sloboda mišljenja i izražavanja.” Izvještaj Irene Khan, specijalne izjaviteljice za promoviranje i zaštitu prava na slobodu mišljenja i izražavanja. <https://digitallibrary.un.org/record/3925306?ln=en>

Govor mržnje

- UN. 2019. “Strategija UN-a i akcioni plan protiv govora mržnje.”
<https://www.un.org/en/genocideprevention/hate-speech-strategy.shtml>

Nezavisni regulator

Nezavisni regulator ima svoje ovlasti i odgovornosti utvrđene instrumentom javnog prava i ovlašten je upravljati vlastitim resursima; njegovi se članovi imenuju na nezavisan način i zakonom su zaštićeni od neopravdanog razrješenja s dužnosti. U ovom slučaju, odluke regulatora donose se bez prethodnog odobrenja bilo kojeg drugog državnog organa i nijedan organ osim suda ili unaprijed uspostavljenog žalbenog vijeća ne može poništiti odluke regulatora. Osnovni elementi nezavisnosti institucije pri donošenju odluka jesu organizaciona nezavisnost (organizaciono je odvojena od postojećih ministarstava i odjela), finansijska nezavisnost (raspolaze namjenskim, sigurnim i adekvatnim izvorom finansiranja) i nezavisnost upravljanja (autonomija u pogledu unutrašnjeg upravljanja i zaštite od razrješenja bez opravdanog razloga).

- Salomon, E. 2016. *Smjernice za regulaciju radiodifuzije*. Pariz: UNESCO.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144292>
- Brown, A., J. Stern, B. Tenenbaum, and D. Gencer. 2006. *Handbook for Evaluating Infrastructure Regulatory Systems. (Priručnik za procjenu sistema za regulaciju infrastrukture)*. Washington, DC: World Bank Group.
<http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-0-8213-6579-3>

Regulator

Organ koji nadzire, prati i poziva na odgovornost nekog privatnog aktera.

Smjernice za upravljanje digitalnim platformama

Zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama
uz učešće više interesnih skupina

Izrađene putem opsežnih konsultacija, ove Smjernice imaju za cilj zaštititi pravo na slobodu izražavanja i pravo na pristup informacijama u kontekstu upravljanja digitalnim platformama. One predstavljaju pristup zasnovan na učešću više interesnih skupina kojim se u kratkim crtama prikazuju ključne odgovornosti država i digitalnih platformi u ispunjavanju njihovih obaveza u pogledu ljudskih prava i definiranju uloge međuvladinih organizacija, civilnog društva, medija, akademske zajednice, stručne zajednice i drugih nosilaca interesa.

www.unesco.org/en/internet-trust/guidelines

internetconference@unesco.org



unesco

Organizacija Ujedinjenih
nacija za obrazovanje,
nauku i kulturu



9 789230 002213



**VIJEĆE ZA ŠTAMPU
I ONLINE MEDIJE**
U BOSNI I HERCEGOVINI