

# Smjernice za upravljanje digitalnim platformama

Zaštita slobode izražavanja i dostupnosti informacija  
kroz multisektorski pristup



Objavila 2024. godine Organizacija za kulturu, obrazovanje i nauku Ujedinjenih nacija, place de Fontenoy 7, 75352 Pariz 07 SP, Francuska i Medijski savjet za samoregulaciju, 37, Đoka Miraševića, 81000 Podgorica, Crna Gora u okviru projekta „Izgradnja povjerenja u medije u Jugoistočnoj Evropi: podrška novinarstvu kao javnom dobru“ koji finansira EU. Publikacija ne odražava nužno stavove Evropske unije.

© UNESCO, Medijski savjet za samoregulaciju 2024. godine.

ISBN XXX



Ova publikacija je dostupna u otvorenom pristupu u skladu sa licencom Attribution-ShareAlike 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo/>). Svi koji koriste sadržaj ove publikacije, obavezni su da poštuju uslove korišćenja UNESCO-vog repozitorijuma u otvorenom pristupu (<https://www.unesco.org/en/open-access/cc-sa>).

Upotrijebljene oznake i predstavljeni materijali u ovoj publikaciji ne odražavaju mišljenje UNESCO-a u vezi pravnog statusa bilo koje zemlje, teritorije, grada ili oblasti, nadležnih organa, ili njihovih granica. Ideje i mišljenja izražena u ovoj publikaciji pripadaju autorima i ne predstavljaju nužno ideje i mišljenja UNESCO-a, i ne obavezuju Organizaciju, niti Evropsku Uniju.

Originalna verzija:

**Korice, priprema i grafički dizajn:** Luiza Maximo

**Ilustracije:** Plastic Horse/Grand Matter

Koizdavaštvo na crnogorskom jeziku:

**Prevod:** Đorđe Vujnović

**Obrada teksta:** Dejan Ratković

**Lektura:** Sanja Mijušković

**Raspored teksta:** Dejan Ratković

*Štampano u Podgorici, Crna Gora  
Tipograf DOO*

# K R A T A K P R E G L E D

## Smjernice za internet od povjerenja

Zaštita slobode izražavanja i prava na informisanje prilikom suočavanja s dezinformacijama i ostalim netačnim informacijama (disinformation and misinformation– prim. prev.), govorom mržnje i teorijama zavjere zahtijeva multisektorski pristup.

Zbog toga UNESCO, vodeća agencija Ujedinjenih nacija za promociju i zaštitu slobode izražavanja i informisanja, objavljuje Smjernice za upravljanje digitalnim platformama.

U Smjernicama je definisan skup obaveza, odgovornosti i uloga država, digitalnih platformi, međuvladinih organizacija, civilnog društva, medija, akademske zajednice, tehničke zajednice i drugih zainteresovanih strana čiji je cilj da se obezbijedi okruženje u kome su sloboda izražavanja i informisanja u osnovi procesa upravljanja digitalnim platformama.

Smjernice su nastale kao plod konsultacija više zainteresovanih strana, koje su sakupile više od 10.000 komentara iz 134 zemlje.

Ovim konsultacijama na globalnom nivou podstaknuto je učešće mnogih aktera i obezbijeđeno da se čuju različiti glasovi, uključujući i one koji dolaze iz marginalizovanih i ranjivih društvenih grupa.

Razvijanje interneta od povjerenja zajednička je odgovornost svih zainteresovanih strana. Svi smo pozvani da obezbijedimo uslove za digitalno okruženje koje omogućava i podstiče slobodu izražavanja i pravo na informisanje.

**10,000**  
KOMENTARA IZ

**134**  
ZEMLJE



*„Budući da ratovi počinju u umovima muškaraca i žena, upravo u tim umovima, moraju se konstruirati obrane mira“*

# **Smjernice za upravljanje digitalnim platformama**

Zaštita slobode izražavanja i dostupnosti informacija  
kroz multisektorski pristup

6 **Predgovor**

8 **Cilj Smjernica**

11 **Uvod**

14 **Struktura Smjernica**

16 Podsticajno okruženje

24 Sistem upravljanja

35 Princip 1. Platforme pristupaju ljudskim pravima s dužnom pažnjom

37 Princip 2. Platforme se pridržavaju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava, uključujući dizajn platformi, moderaciju sadržaja i organizovanje sadržaja

42 Princip 3. Platforme sutransparentne

46 Princip 4. Platforme čine informacije i alate dostupnim korisnicima

48 Princip 5. Platforme odgovaraju relevantnim subjektima

50 Odredbe koje zavise od konteksta

54 **Zaključak**

56 **Dodatak**

## **Predgovor direktorke UNESCO-a Audrey Azoulay**

# **Zaštita slobode izražavanja i dostupnosti informacija: principi za multisektorski pristup upravljanju digitalnim platformama**

Septembar 2023. godine

Danas, u 2023. godini, 60% svjetske populacije, ili 4,75 milijardi ljudi, koristi platforme društvenih mreža i medija da se izraze, informišu i afirmišu.

Digitalni svijet, prostor slobode i novi forum za izražavanje i debatu, prožima naše društvene odnose, identitete i živote.

**Onlajn platforme su postale kanali komunikacije boraca za jednakost i slobodu – dajući glas onima koji ga nemaju, nudeći utočište za različite oblike izražavanja.**

Ipak, te iste platforme – društvene mreže, čije ime tako mnogoobećava – često postaju mjesta izolacije, gdje su korisnici izloženi netačnim informacijama, gdje se podstiču teorije zavjere, ponekad čak i ekstremno nasilje.

Ovi virtualni prostori za društvenu interakciju počivaju na algoritmima dizajniranim da zaokupe našu pažnju. Kao takvi, oni i nehotice favorizuju netačne informacije i govor mržnje, dajući prioritet kliku u odnosu na tačnost i vjerovatnom u odnosu na dokazano.

**A ako više ne možemo razlikovati fikciju od stvarnosti, laž od istine, temelji naših društava se urušavaju. Demokratija, dijalog i debata – vrijednosti koje su od suštinskog značaja za rješavanje glavnih savremenih izazova – postaju nemogući.**

Suočeni s globalnim karakterom ovih problema, moramo razvijati dosljedne odgovore širom svijeta i pritom izbjegavati fragmentaciju propisa i pristupe kojima se ugrožavaju ljudska prava.

Upravo je UNESCO pozvan da odgovori na ovaj globalni izazov budući da to predstavlja samu suštinu našeg mandata.

Od svog osnivanja, UNESCO radi na unapređenju „međusobnog poštovanja i razumijevanja naroda“, posebno kroz „slobodan protok ideja riječju i slikom“, kako je naglašeno u našem Ustavu.

Posvećenost tom cilju dovela je do objavljivanja UNESCO-vih Smjernica za regulisanje emitovanja 2005. godine. Jedan od skorijih doprinosa naše organizacije predstavlja Preporuka o etici vještačke inteligencije, koju su 2021. godine usvojile 193 države članice UNESCO-a, a kojom je uspostavljen humanistički okvir za razvoj ove tehnologije.

Ostajući vjerni vrijednostima tradiciji naše organizacije, radili smo na razvoju inovativnih smjernica, koje predstavljamo u ovoj publikaciji. Njihov je cilj suzbijanje netačnih informacija i govora mržnje, kao i podsticanje transparentnosti i slobode izražavanja na platformama.

Ovi naponi su zasnovani na Deklaraciji Windhoek+30 iz 2021. godine, čije su principe usvojile sve članice UNESCO-a. Deklaracija identifikuje tri stuba djelovanja: zagovaranje transparentnosti platformi, obezbjeđivanje održivosti medija i razvijanje kritičkog mišljenja korisnika.

Rezultat tih zalaganja, Smjernice koje su pred vama, nastale su na osnovu brojnih konsultacija, praćenih s više od 10.000 komentara, što je jedan od najopsežnijih procesa konsultacija koje su Ujedinjene nacije ikada sprovele. Konferencija „Za internet od povjerenja“, koju je UNESCO organizovao u februaru 2023. godine, okupila je preko 4.000 učesnika iz 134 države svijeta.

Ovim smjernicama se predlažu fer, jasne i zajedničke mjere: onlajn moderatori na svim jezicima, uključujući jezike starosjedilaca; veća transparentnost platformi i njihovog finansiranja, s boljom procjenom rizika; osnivanje nezavisnih regulatora; podsticanje kritičkog mišljenja korisnika; podrška rodnoj ravnopravnosti; a iznad svega, očuvanje i jačanje slobode izražavanja, kulturne raznolikosti i drugih ljudskih prava.

Sadržaj ovih smjernica ne ograničava se na sadašnji trenutak i aktuelne probleme digitalnih platformi, već se odnosi i na buduće izazove, posebno one koje pred nas postavlja generativna vještačka inteligencija.

UNESCO će uložiti sve potrebne napore da pomogne svojim članicama, civilnom društvu i glavnim akterima u digitalnim sektoru da lakše prihvate ovaj tekst, kako bi se funkcionisanje platformi u potpunosti uskladilo s našim vrijednostima i međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.

Ostanimo fokusirani na naš cilj: borbu protiv govora mržnje i netačnih informacija uz istovremeno čuvanje slobode izražavanja. Ovdje ne postoji kontradiktornost – snažeći slobodu pristupa pouzdanim informacijama, mi ujedno unapređujemo slobodu mišljenja i izražavanja.

Za kraj, riječima Hane Arent (Hannah Arendt): „Sloboda mišljenja je farsa, osim ako su informacije zasnovane na činjenicama zagarantovane i ako same činjenice nijesu sporne.“

# Smjernice za upravljanje digitalnim platformama

## Zaštita slobode izražavanja i dostupnosti informacija kroz multisektorski pristup

Oktobar 2023. godine

### Cilj Smjernica

1. Polazeći od relevantnih principa, konvencija i deklaracija, UNESCO je kroz multisektorske konsultacije i dijalog na globalnom nivou pripremio dokument pod nazivom *Smjernice za upravljanje digitalnim platformama: zaštita slobode izražavanja i dostupnosti informacija kroz multisektorski pristup* (u daljem tekstu: Smjernice).<sup>1</sup>
2. Cilj Smjernica je da obezbijede zaštitu prava na slobodu izražavanja i pristup informacijama, kao i zaštitu ostalih ljudskih prava prilikom upravljanja digitalnim platformama, dok se bave sadržajima koji mogu biti opravdano ograničeni u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti zaštite ljudskih prava. Takođe, polazi se od uvjerenja da bi upravljanje digitalnim platformama koje je utemeljeno na ljudskim pravima dodatno promovisalo kulturnu raznolikost, kulturne izraze i raznovrsnost kulturnih sadržaja.<sup>2</sup> Smjericama se, dakle, zagovara sistem upravljanja koji poštuje ljudska prava, promovira strategije za ublažavanje rizika i sistemski uređeni procesi moderiranja i organizovanja sadržaja. U dokumentu se navode krovni principi koje treba poštovati u svim sistemima upravljanja koji utiču na slobodu izražavanja i dostupnost informacija na digitalnim platformama – i to nezavisno od specifičnog regulatornog okvira i tematskog fokusa, sve dok su ti okviri u skladu s odredbama koje su utvrđene u Smjericama.

1. Originalna verzija ovog dokumenta je na engleskom jeziku.

2. Konvencija UNESCO-a o zaštiti i promociji raznovrsnosti kulturnih izraza iz 2005. godine, članovi 1 i 4. Prema Konvenciji, „kulturni sadržaj“ se odnosi na simboličko značenje, umjetničku dimenziju i kulturne vrijednosti koje proističu iz kulturnih identiteta ili ih izražavaju. Pod „kulturnim izrazima“ podrazumijevaju se oni izrazi koji su rezultat kreativnosti pojedinaca, grupa ili društava i koji imaju kulturni sadržaj.



3. U Smjernicama je prepoznato da se prilikom primjene pravila i propisa u svakom sistemu upravljanja moraju poštovati međunarodni standardi u oblasti ljudskih prava, uključujući član 19 (3) *Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima* (ICCPR)<sup>3</sup>, kojim je definisano da svako ograničenje slobode izražavanja mora biti propisano zakonom, slijediti legitimni cilj na način propisan tom odredbom, te da mora biti neophodno i srazmjerno odmjereno, kao i član 20 ICCPR-a i druge međunarodne standarde, a naročito stručne interpretacije relevantnih odredbi koje su dali Komitet UN za ljudska prava, međunarodni i regionalni sudovi za ljudska prava i *Rabatski akcioni plan o zabrani zagovaranja nacionalne, rasne ili vjerske mržnje koja predstavlja podsticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje*.<sup>4</sup>
4. Smjernice stavljaju fokus na zaštitu i promociju standarda u oblasti zaštite ljudskih prava i na stvaranje uslova za pluralitet platformi, uključujući i one decentralizovane, za ekosistem koji odlikuje raznovrsnost standarda u pogledu sadržaja i sistema za moderiranje.
5. Smjernice mogu poslužiti kao resurs različitim zainteresovanim stranama: kreatorima politika, za prepoznavanje legitimnih ciljeva, principa u oblasti ljudskih prava i inkluzivnih i participativnih procesa koje treba uzeti u obzir pri kreiranju politika; regulatornim i drugim upravnim organima, u procesima implementacije i evaluacije politika, kodeksa ponašanja ili regulative; digitalnim platformama, u njihovim politikama i praksama; ostalim zainteresovanim stranama, poput civilnog društva, u aktivnostima u oblasti aktivizma i odgovornosti. Za medijske organizacije Smjernice mogu biti korisne kao podrška u njihovim stalnim naporima da moćne pojedince pozivaju na odgovornost.
6. Smjernice imaju cilj da informišu o procesima upravljanja koji su specifični za upravljanje sadržajem na digitalnim platformama, ali i o upravljačkim procesima koji se već primjenjuju u drugim oblastima a mogu uticati na ostvarivanje slobode izražavanja, pristup informacijama i raznovrsnost kulturnih sadržaja, te koje sada treba razmotriti u kontekstu promjena u digitalnom okruženju (kao što su izbori, zaštita podataka i propisi o zaštiti konkurencije). U zavisnosti od konkretnog pitanja i pravnog konteksta, takvi upravljački procesi mogu biti kombinacija komplementarnih stubova – samoregulacije, koregulacije i zakonske regulacije – strukturiranih u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava (vidjeti odjeljak „Sistem upravljanja“).

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

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

4. Smjernice bi trebalo čitati u skladu s osnovnim međunarodnim instrumentima u oblasti zaštite ljudskih prava, koji se mogu naći na sljedećem liku:

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

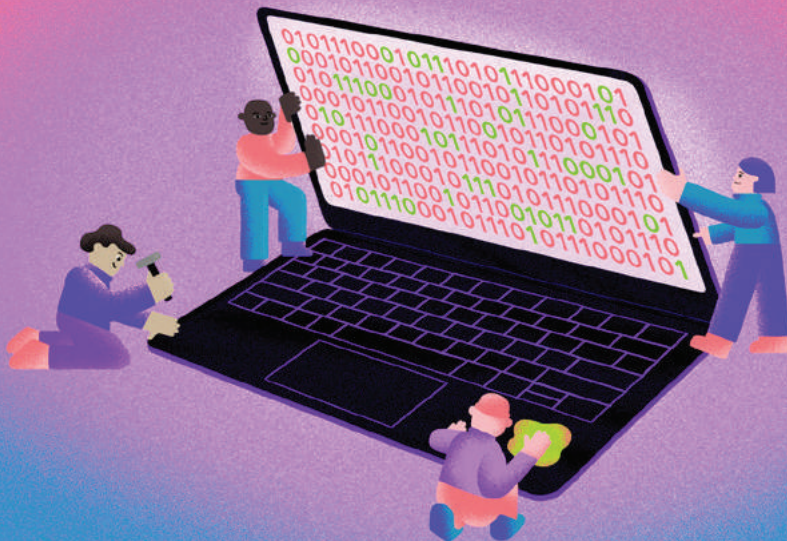
Važno je da se ovi upravljački procesi sprovede na način koji je otvoren, transparentan i uvažava načelo proporcionalnosti, a koji je uz to zasnovan na dokazima i multisektorskom pristupu. U tom cilju, Smjernice treba da imaju karakter živog dokumenta koji je podložan redovnim revizijama i ažuriranjima, što uključuje razmatranje lekcija naučenih u toku njihove primjene, kao i kasnije tehnološke promjene i uticaje.

7. Smjernice su osmišljene s namjerom da na praktičan način doprinesu sveobuhvatnim naporima da se u centar modela digitalnog upravljanja stavi čovjek. One su takođe dio šireg spektra aktivnosti potrebnih za postizanje održivog razvoja. U tom smislu, Smjernice će:
  - a. **podsticati i doprinositi razvoju globalnih multisektorskih mreža i zajedničkih prostora za debatu i dijeljenje dobre prakse o upravljanju digitalnim platformama, prikupljajući različite vizije i perspektive;**
  - b. **služiti svim relevantnim subjektima kao sredstvo za zagovaranje regulacije zasnovane na poštovanju ljudskih prava, te za pozivanje vlada i digitalnih platformi na odgovornost;**
  - c. **unapređivati pristupe politici zasnovane na dokazima i ljudskim pravima;**
  - d. **podsticati što veću usklađenost politika upravljanja platformama na globalnom nivou, kako bi se izbjeglo fragmentiranje praksi na internetu.**
8. Smjernice teže da pruže informisan pregled tekućih procesa u okviru UN, poput implementacije predloga u vezi s Našom zajedničkom agendom, te da doprinesu tim procesima. Pomenuti predlozi uključuju razvoj Globalnog digitalnog sporazuma,<sup>5</sup> pripremu Samita budućnosti UN koji će se održati u septembru 2024. godine i kreiranje kodeksa ponašanja kojim se promoviše integritet informacija na digitalnim platformama.<sup>6</sup> Smjernice će takođe doprinijeti raspravama o predstojećoj analizi dvadesetogodišnjeg djelovanja Svjetskog samita o informacionom društvu (WSIS) i Foruma za upravljanje internetom (IGF). Konačno, ovaj tekst je imao koristi od inicijativa koje su vodile druge međunarodne vladine organizacije, uključujući one regionalnog obima, i cilj Smjernica je da tim inicijativama doprinesu.

---

5. Vidjeti siže politike 5 Naše zajedničke agende, koji je objavio generalni sekretar UN, s upućivanjem na proces koji je doveo do objavljivanja Smjernica: [https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOS-G\\_2023\\_5%5E--EOS-G\\_2023\\_5-EN.pdf](https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOS-G_2023_5%5E--EOS-G_2023_5-EN.pdf)

6. Videti siže politike 8 Naše zajedničke agende, koji je objavio generalni sekretar UN, s upućivanjem na proces koji je doveo do objavljivanja 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, s misijom da „doprinosi miru i bezbjednosti promovisanjem saradnje među nacijama kroz obrazovanje, nauku i kulturu, kako bi se unaprijedilo univerzalno poštovanje pravde, vladavine prava, ljudskih prava i osnovnih sloboda koje su garantovane narodima širom svijeta”.<sup>7</sup>
10. UNESCO-ov mandat na globalnom nivou uključuje promociju „slobodnog protoka ideja riječju i slikom”, što je već gotovo 80 godina ideja vodilja ove organizacije. Zahvaljujući takvom usmjerenju, UNESCO je prepoznat kao laboratorija ideja, mjesto za razmjenu informacija, kao neko ko postavlja standarde, kao katalizator i pokretač međunarodne saradnje, kao graditelj kapaciteta. Ova istorija je takođe oblikovala mandat UNESCO-a u okviru sistema Ujedinjenih nacija –zaštita i promovisanje slobode izražavanja, dostupnosti informacija i sigurnosti novinara, kako na internetu, tako i van njega.
11. UNESCO trenutno posvećeno radi na tome da osigura takvo upravljanje digitalnim platformama koje štiti i promoviše slobodu izražavanja, dostupnost informacija, raznovrsnost kulturnih sadržaja, kao i ostala ljudska prava svih ljudi, uključujući ranjive i marginalizovane grupe.<sup>8</sup>

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

8. „Ranjive i marginalizovane grupe”– djeca i adolescenti; osobe s invaliditetom; migranti, izbjeglice i azilanti; LGBTI osobe; starije osobe.

- 12.** Ovo zalaganje je zasnovano na decenijskom iskustvu UNESCO-a u domenu regulacije emitovanja, a ono svoje uporište ima u stavu da svaka vladina intervencija koja se odnosi na sadržaj – bez obzira na izvor sadržaja – za krajnji cilj uvijek mora imati zaštitu raznovrsnosti, slobode izražavanja i pristupa informacijama. Smjernice objedinjuju zahtjeve koje vode ustanovljavanju pravila u toj oblasti, a istovremeno doprinose implementaciji Srednjoročne strategije UNESCO-a za period 2022–2029. godine (41 C/4).<sup>9</sup>
- 13.** Generalna konferencija UNESCO-a je 2015. godine podržala ROAM principe o univerzalnosti interneta, kojima se ističe značaj ljudskih **prava, otvorenosti, dostupnosti i multisektorskog pristupa** razvoju, rastu i evoluciji interneta.<sup>10</sup>Ovi principi prepoznaju značaj potrebe da se obezbijedi dalji razvoj onlajn prostora, kao i njihovo korišćenje na načine koji doprinose postizanju Ciljeva održivog razvoja.
- 14.** Multisektorski pristup razvoju i primjeni zajedničkih principa, normi, pravila, postupaka u donošenju odluka i programa koji oblikuju evoluciju i upotrebu interneta podržava opštu strategiju koju je sistemUN, uključujući UNESCO, prihvatio na Svjetskom samitu o informacionom društvu (2003. i 2005. godine). Ova strategija je tokom procesa desetogodišnje revizije potvrđena, što je i ozvaničeno na Generalnoj skupštini UN 2015. godine:
- Osim toga, ponovno potvrđujemo vrijednost i principe multisektorske saradnje i angažovanja, koji karakterišu proces Svjetskog samita o informacionom društvu od njegovog uspostavljanja, prepoznajući da su efikasno učešće, partnerstvo i saradnja vlada, privatnog sektora, civilnog društva, međunarodnih organizacija, tehničke i akademske zajednice i svih ostalih relevantnih subjekata, svakog u okviru svoje specifične uloge i odgovornosti, posebno uz uravnoteženu zastupljenost zemalja u razvoju, bili i ostaju od vitalnog značaja za razvoj informacionog društva.<sup>11</sup>
- 15.** Na 41. zasjedanju Generalne konferencije UNESCO-a, održanoj u novembru 2021. godine, usvojeni su principi *Deklaracije Windhoek+30*, čime je nastavljen multisektorski proces koji je otpočeo na globalnoj proslavi

---

9. Strateški cilj 3 Srednjoročne strategije jeste izgradnja inkluzivnih, pravednih i miroljubivih društava, uključujući promociju slobode izražavanja. Strateški cilj 4 podrazumijeva promovisanje tehnološkog okruženja u službi čovječanstva kroz razvoj i širenje znanja, vještina i etičkih standarda. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378083>.

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

11. Generalna skupština UN, 2015, Dokument o rezultatima sastanka Generalne skupštine na visokom nivou o opštem pregledu sprovođenja rezultata Svjetskog samita o informacionom društvu, 70/125: [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d125\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d125_en.pdf)

Dana slobode štampe u maju iste godine.<sup>12</sup> Deklaracija je informaciju odredila kao javno dobro, a kao ciljeve je postavila tri koraka kojima bi se garantovalo da je informacija zajednički resurs čitavog čovječanstva: (1) transparentnost digitalnih platformi, (2) osnaženost građana kroz medijsku i informacionu pismenost, i (3) održivost medija. Promovišući viziju informacija kao javnog dobra, UNESCO prepoznaje da je pravo na informaciju univerzalno, te da je ono ujedno i sredstvo i cilj za ostvarivanje kolektivnih ljudskih težnji, uključujući i one formulirane u Agendi za održivi razvoj do 2030. godine. Informacije osnažuju građane da ostvare svoja osnovna prava, podržavaju rodnu ravnopravnost, omogućavaju povjerenje u demokratsko upravljanje i održivi razvoj, kao i učešće u tim procesima, ne izostavljajući nikoga.

16. Fokus Smjernica na izazove koji se odnose na slobodu izražavanja, pristup informacijama i raznovrsnost kulturnog sadržaja u digitalnom okruženju dopunjava rad UNESCO-a u oblastima obrazovanja, nauke i kulture. To, između ostalog, uključuje *Preporuku o etici vještačke inteligencije*<sup>13</sup> iz 2021. godine, kojom se poziva na donošenje međunarodnih i nacionalnih politika i uspostavljanje regulatornih okvira kako bi se obezbijedilo da nove tehnologije koriste čitavom čovječanstvu, kao i *Konvenciju o zaštiti i promociji raznovrsnosti kulturnih izraza*<sup>14</sup> iz 2005. godine. Smjernice se oslanjaju i na *Smjernice za sprovođenje Konvencije u digitalnom okruženju* iz 2017. godine, kojima se promoviše „poštovanje osnovnih sloboda izražavanja, informisanja i komunikacije, kao i privatnosti i drugih ljudskih prava, kao preduslova za stvaranje, distribuciju i pristup raznovrsnim kulturnim izrazima [uključujući] umjetničku slobodu kao posljedicu slobode izražavanja, socijalna i ekonomska prava autora i umjetnika koji rade u digitalnom okruženju i međusobno povezivanje partnera na bazi sopstvenog izbora.“<sup>15</sup> Fokus Smjernica koje su pred vama takođe upotpunjava Deklaracija MONDIACULT iz 2022. godine, kojom se poziva na „značajnu regulaciju digitalnog sektora, posebno velikih platformi,“ u korist kulturne raznolikosti u onlajn okruženju i fer pristupa sadržaju za sve.<sup>16</sup>

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

13. UNESCO, 2021, Preporuka o etici vještačke inteligencije: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380455>.

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

15. UNESCO, 2017, Smjernice za sprovođenje Konvencije u digitalnom okruženju: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370521.page=92>.

16. UNESCO, 2022, Svjetska konferencija UNESCO-a o kulturnim politikama i održivom razvoju – MONDIACULT 2022 – Finalna deklaracija: [https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6.MONDIACULT\\_EN\\_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION\\_FINAL\\_1.pdf](https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6.MONDIACULT_EN_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION_FINAL_1.pdf)



# Smjernice

## Struktura Smjernica

- 17.** Smjernice počinju opisivanjem okruženja koje omogućava zaštitu slobode izražavanja, dostupnosti informacija i drugih ljudskih prava, a uz to obezbjeđuju otvoren, siguran i bezbjedan ambijent za korisnike digitalnih platform i za one koji ih ne koriste. U tom kontekstu, Smjernice detaljno definišu odgovornosti različitih zainteresovanih strana, što uključuje:
  - a.** obaveze država da poštuju, štite i ostvaruju ljudska prava;
  - b.** odgovornost digitalnih platformi da poštuju ljudska prava;
  - c.** ulogu međuvladinih organizacija;
  - d.** ulogu civilnog društva, medija, akademske zajednice, tehničke zajednice i ostalih zainteresovanih strana u promovisanju ljudskih prava.
- 18.** Smjernice postavljaju i osnovne principe za sistem upravljanja digitalnim platformama. Taj sistem upravljanja zasnovan je na pristupu koji uključuje više zainteresovanih strana i koji se temelji na ljudskim pravima. Ovaj odjeljak navodi komplementarne samoregulatorne, koregulatorne i zakonske regulatorne okvire, kao i kriterijume koji se mogu koristiti za definisanje djelokruga svih kompanija obuhvaćenih zakonskom regulacijom.
- 19.** Osim toga, Smjernice prepoznaju medijsku i informacionu pismenost, kao i poštovanje kulturne raznolikosti, kao zajedničku odgovornost svih subjekata koji su uključeni u upravljanje digitalnim platformama.

- 20.** Konačno, Smjernice opisuju oblasti u kojima digitalne platforme treba da imaju uspostavljene sisteme i procese, i to: za procjenu rizika; za uređivanje i moderiranje sadržaja na osnovu međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava i poštovanja kulturne raznolikosti, na način definisan Konvencijom UNESCO-a iz 2005. godine; za osnaživanje korisnika kroz medijsku i informacionu pismenost; za odgovornost, putem mehanizama za izvještavanje i ispravljanje nepravilnosti kako bi se zaštitili sloboda izražavanja, pristup informacijama i druga ljudska prava.
- 21.** Važno je naglasiti da se različite oblasti obuhvaćene Smjernicama (kako je identifikovano u prethodnom tekstu u stavovima 17–21) moraju smatrati cjelinom. Zaštita slobode izražavanja, dostupnosti informacija i raznovrsnosti kulturnog sadržaja zahtijeva da se u obzir uzmu svi prethodno opisani elementi.



## Podsticajno okruženje

22. Svi zainteresovani subjekti dijele odgovornost za održavanje okruženja koje je podsticajno u pogledu slobode izražavanja, pristupa informacijama i ostalih ljudskih prava, istovremeno obezbjeđujući uslove za otvoreno, sigurno i bezbjedno okruženje – kako za korisnike digitalnih platformi, tako i za one koji ih ne koriste.<sup>17</sup>
23. Stvaranje takvog podsticajnog okruženja nije samo pitanje inženjeringa. To je takođe zalaganje koje poziva na angažovanje čitavog društva i stoga zahtijeva rješenja koja uključuju čitavo društvo. Svi relevantni subjekti u svakom od sistema upravljanja treba da preduzmu mjere kojima će se omogućiti ostvarivanje prava na slobodu izražavanja ranjivim i marginalizovanim grupama, na primjer, ženama i djevojkama, zajednicama starosjedilaca, ali i novinarima, umjetnicima, zaštitnicima ljudskih prava i zaštitnicima životne sredine. Svi članovi društva imaju određenu ulogu u tome da internet učine sigurnim, da se suprotstave nasilnom ili prijetećem ponašanju, da poštuju prava drugih u onlajn komunikaciji, da poštuju raznovrsnost kulturnog sadržaja i da budu svjesni pristrasnosti i predrasuda koji su svojstveni društvu čiji su dio.
24. Djeca uživaju poseban status s obzirom na jedinstvenu fazu razvoja u kojoj se nalaze, na ograničenost ili nedostatak političkog glasa, te na činjenicu da negativna iskustva u djetinjstvu

17. Riječi „siguran“ i „sigurnost“ u Smjernicama se koriste da označe uslove u kojima pojedinci mogu vjerovati da su njihova ljudska prava, uključujući pravo na slobodno izražavanje i pristup informacijama, zaštićena.



mogu rezultirati doživotnim ili čak transgeneracijskim posljedicama.<sup>18</sup> Stoga, iako se zaštita slobode izražavanja i pristupa informacijama odnosi na sve pojedince, vlade i digitalne platforme treba da prepoznaju i svoje specifične odgovornosti prema djeci<sup>19</sup> unutar sistema upravljanja. Svaka zainteresovana strana treba da se pridržava visokih etičkih i profesionalnih standarda kada je u pitanju angažovanje djece u digitalnom okruženju, uključujući zaštitu i promovisanje slobode izražavanja djece i dostupnost informacija djeci.

25. Svi subjekti uključeni u upravljanje digitalnim platformama treba da podstiču, a kada je to moguće, i da finansiraju zajedničke inicijative – uključujući organizacije civilnog društva, mreže novinara i istraživače – kako bi stekli detaljnije znanje o sadržajima čije ograničavanje može biti prihvatljivo u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava, kao i o inicijativama usmjerenim na zaštitu i podršku ženama i djevojčicama, ranjivim i marginalizovanim grupama, novinarima, umjetnicima, zaštitnicima ljudskih prava, zajednicama starosjedilaca i zaštitnicima životne sredine.

## Obaveza država da poštuju, štite i ostvaruju ljudska prava

26. Države treba da poštuju i promovišu ljudska prava, uključujući pravo na slobodu izražavanja i pravo na pristup informacijama. Ograničenja slobode izražavanja dopuštena su samo pod uslovima utvrđenim članovima 19 (3) i 20 ICCPR-a. Države su dužne da djeluju kako bi zaštitile ljudska prava od neopravdanog uplitanja privatnih aktera, uključujući digitalne platforme. Naime, odgovornost je država da stvore regulatorno okruženje koje omogućava poštovanje ljudskih prava na platformama, kao i da platformama daju smjernice u vezi s njihovim odgovornostima.
27. Osim toga, države imaju obavezu da budu potpuno transparentne i odgovorne u pogledu zahtjeva koje postavljaju digitalnim platformama, te da obezbijede pravnu sigurnost i zakonsku predvidljivost, kao osnovne preduslove za vladavinu prava.
28. Konkretno, države treba da:

---

18. Vidjeti: Komitet UN za prava djeteta, „Opšti komentar br. 16 (2013) o obavezama država u vezi sa uticajem poslovnog sektora na prava djece“ (st. 4), 2013. i, „Opšti komentar br. 25 (2021) o pravima djece u vezi s digitalnim okruženjem“, 2021: <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-rec-ommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

19. U većini slučajeva, djecom se smatraju osobe mlađe od 18 godina.

- a.** promovišu univerzalan, sadržajan pristup internetu i da garantuju neutralnost mreže;<sup>20</sup>
- b.** obezbijede da sva djeca imaju jednak i nesmetan pristup digitalnom okruženju na način koji je za njih smislen i preduzmu sve potrebne mjere kako bi prevazišli digitalno isključivanje;<sup>21</sup>
- c.** usmjere resurse i ubrzaju napore kako bi se smanjio digitalni jaz, popunile praznine u podacima, uklonile druge prepreke s kojima se suočavaju ranjive i marginalizovane grupe, te ostvarilo pravo svih žena i djevojaka na pristup informacijama;
- d.** ojačaju građanski prostor i promovišu slobodne, nezavisne i pluralističke medije, da podržavaju nezavisna istraživanja o onlajn govoru, moderaciji i organizovanju sadržaja, kao i o odgovornosti platformi;
- e.** garantuju snažnu zaštitu novinara (uključujući novinarke), zaštitnika ljudskih prava i uzbunjivača, da razmotre mogućnost davanja podrške transparentnim samoregulativnim mehanizmima medija koji promovišu i štite najviše profesionalne standarde;
- f.** garantuju snažnu zaštitu umjetnika, prepoznajući značaj njihovih djela za obogaćivanje kulturne produkcije i promociju kulturne raznolikosti, te uvažavajući činjenicu da se oni nalaze u samom srcu kulturnog tkiva društva;
- g.** garantuju prava korisnika digitalnih platformi na slobodu izražavanja, pristup informacijama, jednakost i nediskriminaciju, kao i zaštitu njihovih prava na privatnost, zaštitu podataka, udruživanje i javno djelovanje;
- h.** usvoje zakone zasnovane na međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava i osiguraju njihovu efikasnu primjenu kako bi zabranili, istražili i sudski gonili rodno zasnovano nasilje na internetu;<sup>22</sup>
- i.** obezbijede da sva ograničenja nametnuta platformama budu u skladu s visokim

20. U Zajedničkoj deklaraciji o slobodi izražavanja i internetu, st. 6(a), ovlašćeni međunarodni predstavnici za slobodu izražavanja naveli su: „Obezbeđivanje prava na slobodu izražavanja nameće državama obavezu da promovišu univerzalni pristup internetu.“ Usvojeno 1. juna 2011. godine. Dostupno na: <http://www.law-democracy.org/wp-content/uploads/2010/07/11.06.Joint-Declaration.Internet.pdf>.

21. Vidjeti „Opšti komentar br. 25 (2021) o pravima djece u vezi s digitalnim okruženjem“, 2021: <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

22. Vidjeti A/76/258: Rodna pravda i sloboda izražavanja – Izvještaj specijalnog izvjestioca o promociji i zaštiti slobode mišljenja i izražavanja: „Sve zakonske mjere koje ograničavaju govor mržnje ili dezinformacije zasnovane na rodnoj pripadnosti trebalo bi da budu usklađene s trodjelnim testom legalnosti, neophodnosti i srazmjernosti, kao i s legitimnim ciljevima, na način definisan članom 19 (3) Pakta. Kriminalizaciju bi trebalo izbjegavati, osim u najekstremnijim slučajevima zagovaranja koji predstavlja podsticanje.“ Dostupno na: <https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/a76258-gender-jus-tice-and-freedom-expression-report-special-rapporteur>.

pragom koji je postavljen za ograničavanje slobode izražavanja, na osnovu primjene članova 19 (3) i 20 Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima i uz poštovanje uslova zakonitosti, legitimnog cilja, nužnosti i srazmjernosti.

- j.** odlučno obeshrabruju javne funkcionere – mjerama koje uključuju i profesionalne kodekse ponašanja – da šire dezinformacije, uključujući i one rodno zasnovane,<sup>23</sup> netačne informacije, kao i zastrašivanja ili prijetnje medijima; osim toga, treba zabraniti izraze kojima se zagovara nacionalna, rodno zasnovana, rasna ili vjerska mržnja i koji predstavljaju podsticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje, u skladu sa zabranama u međunarodnom pravu u oblasti ljudskih prava, kao i sa *Strategijom i akcionim planom UN protiv govora mržnje*;
- k.** budu transparentne i objave sve informacije o vrsti, broju i pravnoj osnovi zahtjeva koje upućuju digitalnim platformama radi uklanjanja, brisanja i blokiranja sadržaja; od država se očekuje da mogu dokazati da su ti zahtjevi u skladu sa članovima 19 (3) i 20 Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima;
- l.** promovišu medijsku i informacionu pismenost radi unapređenja pozitivne interakcije s platformama i razvijanja onlajn vještina koje obezbjeđuju sigurnost, uključujući sigurnost u digitalnom okruženju, s ciljem osnaživanja korisnika, posebno onih iz ranjivih i marginalizovanih grupa; ovaj pristup podrazumijeva i promociju znanja o pravima na slobodu izražavanja, privatnost, jednakost, pristup pravdi, znanja o načinima podnošenja prigovora i ispravljanja nepravilnosti, oslanjanje na ekspertizu stručnjaka za medijsku i informacionu pismenost, biblioteka, akademika, organizacija civilnog društva, kao i pristup informacijama u posjedu institucija;
- m.** obezbijede da svaki regulatorni organ koji se bavi upravljanjem sadržajem na digitalnim platformama, bez obzira na temu, bude strukturiran kao nezavisan, zaštićen od političkih i ekonomskih interesa, te da ima eksterne sisteme provjere (vidjeti stavove 68–73 Smjernica); takvi sistemi provjere mogu uključivati zakonodavni i sudski nadzor, zahtjeve vezane za transparentnost i konsultacije s više zainteresovanih strana, kao i izradu godišnjih izvještaja i periodične eksterne revizije, što sve podrazumijevai uspostavljanje jasnih pravila o nadležnostima i ovlaštenjima sudskih organa;
- n.** obezbijede da regulatorni organi imaju dovoljno resursa i kapaciteta za vršenje procjena u skladu s ciljevima Smjernica;

23. Isto, stav 21: „Rodno zasnovane dezinformacije su takođe u porastu. Iako predstavljaju podvrstu rodno zasnovanog nasilja, imaju neke specifične karakteristike, koriste lažne ili obmanjujuće rodne i seksualne narative protiv žena, često uz određeni stepen koordinacije, s ciljem odvratanja žena od učešća u javnoj sferi. Kombinuju tri određujuće karakteristike onlajn dezinformacija: neistinitost, lošu namjeru i koordinaciju.“

- o.** prepoznaju da svaki sistem upravljanja treba da se oslanja na ekspertizu stručnjaka za ljudska prava, akademika i organizacija civilnog društva, kao i na dobre prakse drugih sistema upravljanja;
- p.** podstiču međunarodnu saradnju, uključujući saradnju Jug-Jug i triangularnu saradnju, između regulatornih i sudskih organa, promovišući razmjenu dobrih praksi i znanja.

**29.** Države bi trebalo da se uzdrže od:

- a.** uvođenja mjera kojima se sprečava ili ometa opšti pristup širenju informacija, u onlajn okruženju i van njega, uključujući gašenje interneta;
- b.** nametanja opšte obaveze digitalnim platformama da vrše stalni nadzor ili preduzimaju proaktivne mjere u vezi sa sadržajem koji se smatra nelegalnim u određenoj jurisdikciji ili sadržajem koji bi mogao biti opravdano ograničen u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava; digitalne platforme ne treba smatrati odgovornim kada postupaju dobronamjerno i s dužnom pažnjom, sprovode dobrovoljne istrage ili preduzimaju druge mjere u cilju otkrivanja, identifikovanja i uklanjanja ili onemogućavanja dostupnosti sadržaja koji je zabranjen u skladu sa članom 20 Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima (ICCPR) ili koji je ograničen u skladu sa članom 19 (3) ICCPR-a;
- c.** podvrgavanja osoblja digitalnih platformi krivičnim sankcijama zbog navodnog ili potencijalnog kršenja propisa u vezi s njihovim radom na moderiranju i organizovanju sadržaja.

## Obaveze digitalnih platformi u vezi s poštovanjem ljudskih prava

**30.** Digitalne platforme treba da se pridržavaju pet ključnih principa:

- a. Platforme pristupaju ljudskim pravima s dužnom pažnjom,** uključujući rodne i kulturne dimenzije, vrše procjenu rizika i definišu mjere za njihovo umanjenje.
- b. Platforme se pridržavaju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava, što se odnosi na dizajn platformi, moderaciju sadržaja i organizovanje sadržaja.** Platforme bi trebalo da slijede relevantne međunarodne standarde u oblasti ljudskih prava, uključujući Principe o biznisu i ljudskim pravima Ujedinjenih nacija. Dizajn treba da bude takav da bude onemogućujući diskriminaciju, osigura jednak tretman i spriječi štetu. Politike i prakse moderiranja i organizovanja sadržaja treba da budu u skladu sa standardima u oblasti ljudskih prava, bez obzira na to da li se implementiraju automatski ili ih sprovode ljudi, uz poznavanje lokalnih jezika i jezičkog konteksta, poštovanje

kulturne raznolikosti, kao i adekvatnu zaštitu i podršku za ljudske moderatore.

- c. Platforme su transparentne** i otvorene u vezi sa svojim radom, s jasnim politikama koje su podložne provjeri i s metrikama za evaluaciju performansi u čijoj je izradi učestvovalo više zainteresovanih strana. To podrazumijeva transparentnost u pogledu alata, sistema i procesa korišćenih za moderiranje i organizovanje sadržaja na svim platformama, uključujući algoritamske odluke i rezultate koje proizvode.
- d. Platforme čine informacije dostupnim** korisnicima kako bi mogli razumjeti različite proizvode, usluge i alate koji su im na raspolaganju i donositi na informacijama utemeljene odluke o sadržaju koji će konzumirati i dijeliti. Platforme pružaju informacije i omogućavaju korisničke akcije na njihovim jezicima, uzimajući pritom u obzir starosnu dob i invaliditet korisnika.
- e. Platforme su odgovorne pred relevantnim subjektima** – korisnicima, javnosti i akterima unutar sistema upravljanja – za sprovođenje svojih politika u domenu uslova pružanja usluga i sadržaja. One korisnicima omogućavaju da traže odgovarajuću i pravovremenu pravnu zaštitu u vezi sa odlukama o sadržaju, što se odnosi na korisnike čiji je sadržaj uklonjen ili moderiran, kao i na one koji su se žalili na sadržaj.

- 31.** Platforme treba da primjenjuju ove principe u svakoj jurisdikciji u kojoj posluju, obezbjeđujući potrebne resurse i kapacitete za pravovremeno i efikasno pružanje usluga korisnicima.
- 32.** Da bi digitalne platforme slijedile ove principe, postoje određene oblasti u kojima imaju obavezu da izvještavaju ili djeluju prije aktera unutar sistema upravljanja, u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava. Ove oblasti su opisane u stavovima 85–129 Smjernica.

## Uloga međuvladinih organizacija

- 33.** U skladu sa svojim mandatima, međuvladine organizacije treba da podrže relevantne subjekte u obezbjeđivanju uslova da primjena ovih smjernica bude u potpunosti usklađena s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava. Ta podrška uključuje pružanje stručne pomoći, praćenje i prijavljivanje kršenja ljudskih prava, definisanje odgovarajućih standarda, omogućavanje dijaloga sa više zainteresovanih strana i podsticanje umrežavanja.
- 34.** Međuvladine organizacije i nacionalne regulatorne agencije imaju mogućnost da uspostave modalitete za angažovanje na daljem razvijanju i dijeljenju dobrih praksi. Takvo angažovanje može uključivati dijeljenje novih informacija i regulatornih trendova, pružanje podrške ili davanje predloga nacionalnim regulatornim organima za unapređenje institucionalnih standarda i metoda za zaštitu slobode izražavanja i pristupa informacijama.

Ovi modaliteti treba da posluže umanjenju rizika od fragmentacije interneta i da pruže alate koji uzimaju u obzir prethodnu procjenu uticaja regulacije na funkcionisanje interneta u cjelini.

## Uloga civilnog društva i ostalih subjekata

- 35.** Svaki subjekat koji je povezan s uslugama digitalnih platformi, bilo kao korisnik, kreator politika, vršilac nadzora ili na bilo koji drugi način, ima ulogu od vitalnog značaja u pružanju podrške slobodi izražavanja, pristupu informacijama i ostalim ljudskim pravima. U tu svrhu, proces izrade, implementacije i procjene regulacije koja utiče na sadržaj na digitalnim platformama treba da bude zasnovan na multisektorskom pristupu. I u nadzor bi trebalo da bude uključen širok spektar subjekata, uključujući predstavnike ranjivih i marginalizovanih grupa, kao i novinare, umjetnike, zaštitnike ljudskih prava i zaštitnike životne sredine.
- 36.** Civilno društvo igra ključnu ulogu u razumijevanju prirode štetnih onlajn sadržaja i ponašanja, kao i u borbi protiv takvih pojava, posebno onih usmjerenih prema ranjivim i marginalizovanim grupama, ženama i djevojkama, novinarima, umjetnicima, zaštitnicima ljudskih prava i zaštitnicima životne sredine. Civilno društvo takođe igra značajnu ulogu u praćenju i izvještavanju o zakonima, politikama i regulatornim mjerama vlada koje imaju uticaj na ljudska prava. Ono je od ključnog značaja za prevazilaženje jaza između ekosistema digitalnog upravljanja i opšte populacije.
- 37.** Nezavisni istraživači imaju ulogu u identifikovanju obrazaca nasilničkog ponašanja i mogućih uzroka takvog ponašanja, a takođe bi trebalo da daju nezavisnu procjenu funkcionisanja sistema upravljanja. Nezavisne institucije i istraživači mogu doprinijeti da se pitanjima ljudskih prava posveti puna pažnja, što uključuje procjene rodni aspekata sadržaja, revizije, istrage i druge vrste izvještaja o praksama i aktivnostima platformi. Važno je da istraživači budu osposobljeni za prikupljanje i analizu podataka razvrstanih po rodu i drugim relevantnim kategorijama koje se ukrštaju (kao što su rasa, etnička pripadnost, starosna dob, socioekonomski status, invaliditet itd.), jer je to od pomoći pri identifikovanju nejednakog tretmana, pristrasnosti i različitih uticaja koje digitalne platforme imaju na različite ranjive i marginalizovane grupe.
- 38.** Medijske kuće, organizacije za provjeru činjenica i stručnjaci iz tih institucija važni su akteri u promovisanju uživanja slobode izražavanja, pristupa informacijama i drugih ljudskih prava s obzirom na nadzornu funkciju koju imaju.

Stoga je neophodno uključiti medije i medijske profesionalce u regulatorni proces, prepoznajući značaj njihovog aktivnog učešća i pozitivnog doprinosa digitalnom informacionom ekosistemu. Konstruktivan odnos između digitalnih platformi i pouzdanih izvora vijesti unaprijediće ulogu digitalnih platformi u pružanju informacija od javnog interesa.

39. Edukatori i staratelji imaju ključnu ulogu u pružanju pomoći mladima i učenicima svih uzrasta da razumiju šire digitalno okruženje. To podrazumijeva savjete kako da traže i razumiju pouzdane informacije i kako da poštuju druge u onlajn komunikaciji. S obzirom na brze tehnološke promjene, oni također mogu imati ulogu u pružanju usluga cjeloživotnog učenja.
40. Inženjeri, stručnjaci za podatke i članovi tehničke zajednice koji su uključeni u izradu usluga i proizvoda na platformama imaju ulogu u razumijevanju ljudskih prava, rizika, kao i etičkih uticaja proizvoda i usluga koje dizajniraju i razvijaju.
41. Svi pomenuti subjekti treba da imaju aktivnu ulogu u konsultacijama o razvoju i funkcionisanju sistema upravljanja. Treba podsticati saradnju i dijalog među zainteresovanim stranama, održavati konstruktivne diskusije i rasprave u cilju razmjene ideje, znanja i stavova. Formiranje radnih grupa, operativnih timova ili savjetodavnih odbora pruža prilike za aktivno učestvovanje u oblikovanju regulatornih predloga.



## Sistem upravljanja

42. Ekosistem digitalnog upravljanja sastoji se od niza različitih subjekata, organa i regulatornih okvira širom svijeta. Dok neke postojeće sisteme upravljanja, kao što je slučaj sa izborima ili zaštitom podataka, treba tumačiti i razmatrati u skladu s promjenama i izazovima koje donosi digitalno doba, novi sistemi upravljanja se takođe stvaraju u različitim kontekstima kako bi direktno regulisali digitalne platforme. U svakom slučaju, ovi regulatorni mehanizmi mogu imati snažne implikacije na slobodu izražavanja, pristup informacijama i raznovrsnom kulturnom sadržaju na internetu.
43. Smjernice navode neke osnovne principe koji se mogu primijeniti, kao relevantni, na različite procese koji se tiču upravljanja sadržajem na digitalnim platformama, bez obzira na formu ili oblast. Ističe se da jedan sveobuhvatan sistem upravljanja može efikasno da iskoristi različite komplementarne regulatorne mehanizme za rješavanje izazova s kojima se suočavaju razni subjekti u digitalnom ekosistemu.
44. U Smjernicama se poziva na multisektorski pristup upravljanju digitalnim platformama. Ovaj pristup objedinjava različite aspekte upravljanja kao što su: identifikacija svih relevantnih subjekata (uključujući platforme koje su u njihovom djelokrugu), podsticanje inkluzivnog učestvovanja, obezbjeđivanje uravnoteženog predstavljanja, obezbjeđivanje transparentnosti i odgovornosti, podsticanje donošenja odluka kroz saradnju i dijalog, olakšavanje interaktivnog procesa, koordinacija implementacije među akterima i sprovođenje periodične evaluacije i provjere.



45. U zavisnosti od konteksta, mehanizmi odgovornosti i usklađivanja za upravljanje digitalnim platformama mogu uključivati komplementarnost i usklađivanje unutar različitih regulatornih aranžmana, kao što su:
- a. samoregulatorne strukture i mehanizmi, gdje pravila nadgledaju i sprovode subjekti koji ne pripadaju državnim organima, poput tijela na nivou industrije ili savjeta društvenih medija;
  - b. koregulatorne strukture i mehanizmi, kod kojih, u nekim slučajevima, kodeksi ponašanja mogu imati pravnu snagu i tada služe kao propis;
  - c. zakonski regulatorni okviri, u kojima jedan ili više nezavisnih regulatora donose konačne odluke o postavljanju pravila za platforme.
46. Prepoznajući kompleksnost digitalnog okruženja, Smjernice su izrađene tako da se mogu primijeniti na širok spektar oblika upravljanja. Važno je napomenuti da su zakonski regulatorni okviri u nekim domenima potrebni kako bi se djelovalo na oblasti koje nisu podesne za samoregulatorne i koregulatorne mehanizme. Takvi okviri moraju osigurati nezavisnost zvaničnih regulatornih organa, a u skladu s ciljem Smjernica, trebalo bi da uvijek štite ljudska prava.

## Principi sistema upravljanja

47. Na prvom mjestu, **transparentnost** treba da bude zajednički, krovni princip. U svim sistemima upravljanja, od digitalnih platformi se očekuje da budu transparentne u vezi s uslovima, sistemima i procesima koje koriste za moderiranje i organizovanje svojih sadržaja, te da istu transparentnost pokažu i u vezi sa svakom procenom poštovanja ljudskih prava, u skladu s odredbama Smjernica i Principa UN o biznisu i ljudskim pravima. Trebalo bi da budu u stanju da objasne kako njihovi sistemi i procesi ispunjavaju sopstvene uslove korišćenja i omogućavaju efikasnu implementaciju usluga, kao i da li su ti procesi u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.
48. Sistemi i procedure upravljanja van platformi takođe treba da budu transparentni. Svaka eksterna regulatorna akcija treba da bude predložena, da se o njoj povede otvorena i opsežna rasprava i da se na kraju sprovede pod nadzorom javnosti, uz otvoreno i jasno određivanje nadležnosti i odgovornosti za donošenje odluka.
49. Drugo, opšti regulatorni princip jeste da treba formalno institucionalizovati **kontrolu i ravnotežu** između različitih interesa. Trebalo bi da sistemi upravljanja uvijek imaju multisektorski pristup, u svim oblicima regulacije i njihovim kombinacijama. To podrazumijeva obezbjeđivanje široke i inkluzivne participacije različitih zainteresovanih strana, koje najbolje mogu predstavljati različite interese i vrijednosti, uključujući i različite rodne i intersekcionalne perspektive.

Multisektorska participacija treba da bude značajna u smislu zastupljenosti i u stvaranju, primjeni, praćenju i provjeri procesa upravljanja (pravila, principi i politike). Kampanje podizanja stepena svijesti u javnosti, ciljane aktivnosti, poštovanje kulturne raznolikosti i korišćenje inkluzivnog jezika i formata u procesima upravljanja mogu doprinijeti efikasnoj participaciji.

50. Treće, procesi upravljanja treba da budu **otvoreni i dostupni** svim zainteresovanim stranama, posebno grupama na koje predložena struktura ili vrsta regulacije imaju uticaj. Javne rasprave, otvorene debate i onlajn platform treba iskoristiti kako bi se od javnosti dobile početne i povratne informacije. Zabrinutost koju izražavaju pripadnici ranjivih i marginalizovanih grupa, žene i djevojke, trebalo bi adekvatno predstaviti u procesu donošenja odluka.
51. Sistem upravljanja treba da obezbijedi da digitalne platforme aktivno komuniciraju s djecom, štite njihovo pravo na slobodu izražavanja i druga prava, primjenjuju odgovarajuće mjere zaštite i uzimaju u obzir njihova mišljenja prilikom razvoja proizvoda i usluga.
52. Sistemi upravljanja takođe treba da promovišu dijalog s medijima, uključujući ulaganje u nezavisne informativne medije, te da pružaju podršku medijskom ekosistemu omogućavajući pristup podacima i podržavajući aktivnosti kojima se jačaju održivost, raznovrsnost i pluralizam medija.
53. Četvrto, uključivanje **raznovrsnih ekspertiza** trebalo bi da bude karakteristika svih regulatornih mehanizama. Sistem upravljanja zahtijeva da zainteresovane strane imaju potrebne kapacitete stečene kroz obuku i regulatorne instrumente kako bi razumjele okvire ljudskih prava i uzele u obzir tehnološki razvoj. Trebalo bi da imaju kapacitete i tehnička znanja da bi donosile odluke zasnovane na informacijama i primjenjivali Smjernice. Svaki sistem upravljanja treba podsticati da obavještava javnost i da vrši procjenu rizika i prilika povezanih s novim tehnologijama i tehnologijama u nastajanju.
54. Zainteresovane strane u okviru sistema upravljanja treba međusobno da dijele regulatorna znanja i ekspertize iz svojih nadležnosti. Nacionalni, regionalni i globalni sistemi upravljanja trebada sarađuju i dijele prakse u cilju zaštite slobode izražavanja, pristupa informacijama i drugih ljudskih prava, dok se bave sadržajem koji može biti opravdano ograničen u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.
55. Peto, sistem upravljanja treba da obezbijedi učešće digitalnih platformi u **zaštiti i promociji kulturne raznolikosti i raznovrsnosti kulturnih izraza**

u stvaranju, proizvodnji, distribuciji, širenju, dostupnosti i uživanju kulturnih dobara i usluga na internetu, te da osigura da oni budu vidljivi i predstavljeni na pravi način.

## Odgovornost i usklađenost

56. Regulatorni sistemi treba da budu efikasni i održivi, uzimajući u obzir dostupne lokalne resurse i glavne prioritete koji zahtijevaju pažnju (na primjer, da li se primarno baviti pitanjima vezanim za izbore, javno zdravlje, oglašavanje ili zaštitu podataka i sl.). Za sve oblike regulacije neophodan je nezavisan nadzor. Proces razvoja regulacije treba da bude otvoren, transparentan i zasnovan na činjenicama.
57. Digitalne platforme za koje se pokaže da su neusaglašene sa sopstvenim politikama ili da neispunjavaju svoje obaveze u vezi sa zaštitom slobode izražavanja i pristupa informacijama dok se bave sadržajem koji može biti opravdano ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava, u skladu sa pet principa opisanih u paragrafima 85–129, treba da odgovaraju pred relevantnim tijelima u okviru sistema upravljanja i da, uz neophodnu proceduralnu zaštitu, podliježu odgovarajućim sankcijama.
58. **Sistemi samoregulacije** mogu biti komplementarni i konvergentni u odnosu na druge oblike regulacije. Trebalo bi da uključuju nezavisne periodične obavezne revizije kojima se ocjenjuje usklađenost digitalnih platformi sa samoregulatornim kodeksima, politikama ili normama. Nije poželjno da takve revizije direktno finansira industrija ili pojedinačne digitalne platforme, iako naknade od ovih subjekata mogu pomoći u pokrivanju troškova. Takođe, revizije ne treba da sprovodi osoba ili subjekat koji imaju, ili za koje se čini da imaju, sukob interesa. Uslovi i rezultati revizije treba da budu na raspolaganju za javno komentarisanje.
59. **Koregulatorne strukture** treba da pruže pravni okvir okruženju koje obezbjeđuje slobodu izražavanja, dostupnost informacija i druga ljudska prava. U koregulaciji, regulatornu ulogu treba da dijele industrija i druge zainteresovane strane, vlada ili zvanični nezavisni regulatorni organi ili tijela. Uloga nadležnih javnih organa uključuje priznavanje koregulatorne šeme, reviziju procesa i finansiranje šeme (po mogućnosti, kroz naknadena platformama). U slučaju da se dogovoreni ciljevi ne ostvare, koregulacija treba da dozvoli mogućnost sankcija, na primjer, novčanih kazni, koje sprovode državni organi.

- 60. Zakonsku regulaciju** digitalnih platformi koja se bavi pitanjima koja mogu uticati na slobodu izražavanja treba razmotriti samo kada postoji nezavisnost u donošenju odluka regulatornih vlasti koje učestvuju u njoj primjeni. Ova regulacija treba da se fokusira na sisteme i procese za moderiranje i organizovanje sadržaja, umjesto na utvrđivanje zakonitosti pojedinačnih sadržaja. Ona mora imati osnovu u zakonu (tj. biti definisana u dovoljnoj mjeri), težiti legitimnom cilju u skladu sa članom 19 (3) ICCPR-a, te biti nužna i proporcionalna.
- 61.** Multisektorski pristup u zakonskoj regulaciji treba da se odražava u aranžmanu koji podrazumijeva da:
- a.** nadležni državni organi, uključujući zvanične nezavisne regulatorne organe, postavljaju legitimni cilj regulacije kroz participativne i inkluzivne zakonodavne procese;
  - b.** digitalne platforme javno podnose izvještaje zvaničnim regulatornim organima;
  - c.** organizacije civilnog društva, umjetnici, nezavisni istraživači i druge nadležne institucije daju ulazne podatke za donošenje pravila, doprinose nadzoru i ostvaruju potrebnu kontrolu putem institucionalizovanog uključivanja i nadzora.
- 62.** Sve posebne odluke o zakonitosti pojedinačnih sadržaja treba da budu donijete u odgovarajućem postupku i da budu dostupne za provjeru nepristrasnog i nezavisnog pravosudnog organa.
- 63.** U svim slučajevima, procjene u vezi sa sadržajem treba da slijede trodjelni test legitimnog ograničenja slobode izražavanja, u skladu sa članom 19 (3) ICCPR-a,<sup>25</sup> da poštuju zabranu zagovaranja mržnje koja podstiče na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje, u skladu sa članom 20 (2) ICCPR-a, a po potrebi se može primijeniti tzv. šestostepeno testiranje za definisanje takvog sadržaja, kako je navedeno u *Rabatskom akcionom planu*.<sup>26</sup>
- 64.** Svaka zakonska regulatorna intervencija treba da bude zasnovana na dokazima, proporcionalna i da sadrži proceduralne mjere zaštite, što podrazumijeva i obavezu da se platformama obezbijedi pristup svim činjenicama i faktorima na osnovu kojih je odluka donijeta. Ovaj proces treba da uključi više zainteresovanih grupa, imajući u vidu širu perspektivu održivosti, djelotvornosti i uticaja intervencije.

25. UNESCO, Legitimna ograničenja slobode izražavanja: Trodjelni test, 2021. <https://www.youtube.com/watch?v=Wg8fVtHPDag>.

26. UNESCO, Rabatski akcioni plan o zabrani podsticanja na mržnju, 2021. <https://www.unesco.org/archives/multimedia/document-5554-eng-3>.

Poziv na postupak zasnovan na dokazima ne smije biti izgovor za odlaganje neophodnih regulatornih akcija za zaštitu ljudskih prava.

65. Svi relevantni subjekti, uključujući platforme, treba da dobiju priliku da iznesu svoje argumente i/ili ulože žalbu protiv odluke o neusklađenosti. Od regulatornog sistema se očekuje da objavi i razmotri sprovedene mjere, kao i da sprovede propisani postupak prije nego što naloži platformi da primijeni konkretne mjere.

## Definisanje digitalnih platformi koje su obuhvaćene regulacijom

66. Prilikom određivanja digitalnih platformi koje treba obuhvatiti zakonskom regulacijom, regulatorni organi treba da identifikuju platforme s relevantnim prisustvom, veličinom i tržišnim udjelom u određenoj jurisdikciji. Njihov odabir treba napraviti kroz nezavisnu procjenu rizika koji te platforme predstavljaju po ljudska prava, uključujući ranjive i marginalizovane grupe, kao i po demokratske institucije.<sup>27</sup> Definisanje obuhvata treba da posluži zaštiti prava na privatnost, a ne da dovede do slabljenja zaštite kroz šifriranje ili neke druge tehnologije za zaštitu privatnosti.
67. Odražavajući realnost u vezi s regionalnim i jurisdikcijskim pitanjima, pri identifikovanju kompanija koje treba obuhvatiti regulacijom mogu se uzeti u obzir sljedeći kriterijumi:
- a. **Veličina i obuhvat** – treba se fokusirati na platforme koje će najvjerovatnije imati uticaj na značajan dio populacije i/ili na ranjive i marginalizovane grupe.
  - b. **Tržišni udio** – prepoznajući značajan uticaj dominantnih platformi na cijeli informacijski ekosistem, u primjeni Smjernica treba izbjegavati kažnjavanje start-up kompanija i novih učesnika na tržištu, a obezbijediti da digitalne platforme s najvećim potencijalnim uticajem budu pokrivene na proporcionalan način. Iako se od svih platformi očekuje da slijede opšte principe, posebne obaveze izvještavanja u skladu sastavovima 85–129 Smjernica primjenjuju se prvenstveno na veće platforme, koje imaju i veći kapacitet za usklađivanje s njima.
  - c. **Funkcionalnost i karakteristike** – neophodno je uzeti u obzir značajne razlike među uslugama u pogledu vidljivosti, uticaja na sadržaj i usmjerenosti sadržaja.

27. Može se izraditi dodatni vodič za identifikaciju sistemskog rizika platformi, kao prateći materijal za operacionalizaciju Smjernica.

Rizik se može odrediti na osnovu korisničke baze platforme, oblika vlasništva, poslovnog modela, funkcionalnosti i karakteristika, kao što su: mogućnost objavljivanja u realnom vremenu, potencijal za viralnost, obim, brzina distribucije, vjerodostojnost i mjera u kojoj je moguće da se sadržaj objavi bez prethodnog procesa njegove moderacije.<sup>28</sup>



## Karakteristike nezavisnih regulatornih organa

68. U procesu zakonske regulacije, zvanični regulatorni organi, iako čine dio izvršnog državnog aparata, treba da budu potpuno nezavisni od vlade i da za ispunjenje obaveza iz domena svoje nadležnosti odgovaraju prvenstveno zakonodavnim organima.<sup>29</sup> To se odnosi kako na postojeće regulatorne organe koji imaju legitimni interes kada je u pitanju sadržaj na platformama (poput organa za upravljanje izborima, organa za oglašavanje, centara za zaštitu djece, komisija za zaštitu podataka i privatnosti, organa za zaštitu konkurencije itd.), tako i na sve posebne ili koordinacione regulatorne instance koje mogu biti osnovane.
69. Sva zvanična tijela koja se bave regulacijom platformi, bilo samostalno ili zajednički, treba da budu predmet periodične provjere<sup>30</sup> koju sprovodi nezavisno tijelo, direktno odgovorno zakonodavnoj vlasti. Zakonske intervencije takođe podliježu preispitivanju pred sudovima ukoliko postoji uvjerenje da su organi prekoračili svoja ovlašćenja, djelovali nepristrasno ili na pristrasan ili neodmjeren način.
70. Zvanični regulatorni organi treba da budu nezavisni i oslobođeni ekonomskih, političkih ili drugih pritisaka. Njihova ovlašćenja i mandat treba da budu definisani zakonom. Takođe je potrebno da se pridržavaju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava i da promovišu vrijednosti rodne ravnopravnosti.

28. „Regulacije zasnovane na riziku oslanjaju se na procjenu organa koji definiše norme/standarde rizika relevantnih za njihov mandat, kao i na odgovarajući nivo intervencije koji je potreban u skladu s nivoom rizika. Ako subjekat obavlja aktivnosti s niskim rizikom, regulacija bi trebalo da bude usklađena, što uključuje manje zahtjeve za usklađivanje.“ Više o tome vidjeti na: [https://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Pathways\\_to\\_the\\_Regulation\\_of\\_Crypto\\_Assets\\_2023.pdf](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 Smjernicama za regulaciju emitovanja koje je naručio UNESCO (2006) takođe se ističe da „nezavisno tijelo (tj. ono čije su nadležnosti i odgovornosti utvrđene zakonskim aktima koje je ovlašćeno da upravlja vlastitim resursima, a čiji su članovi imenovani na nezavisan način i zaštićeni zakonom od neopravdanog otpuštanja) može bolje djelovati nepristrasno u javnom interesu i izbjeći neprimjeren uticaj političkih ili poslovnih interesa.“ (Salomon, E., Smjernice za regulaciju emitovanja; v. kompletnu referencuu Dodatku Smjernica.)

30. Revizija treba da stavi poseban akcenat na to kako odluke regulatornog sistema mogu uticati na ostvarivanje ljudskih prava.

- 71.** Zvanične regulatorne institucije moraju imati dovoljno sredstava i stručnih znanja kako bi efikasno obavljale svoje obaveze. Izvori njihovog finansiranja moraju biti jasni, transparentni i dostupni svima, i ne smiju zavisiti od diskrecione odluke vlade.
- 72.** Rukovodioci i članovi zvaničnih regulatornih institucija koje se bave pitanjem sadržaja na platformama treba da:
- a.** budu imenovani u participativnom, transparentnom, nediskriminatornom i nezavisnom postupku, na osnovu zasluga;
  - b.** odgovaraju nezavisnom organu (to mogu biti zakonodavni ili pravosudni organi, eksterni savjet ili nezavisni odbor);
  - c.** posjeduju odgovarajuću ekspertizu iz oblasti međunarodnog prava ljudskih prava i digitalnog ekosistema;
  - d.** dostavljaju godišnji javni izvještaj nezavisnom organu (najbolje bi bilo zakonodavnom) kome su odgovorni i kome, po potrebi, daju dodatna obrazloženja;
  - e.** objave sve potencijalne sukobe interesa i prijave sve poklone ili nagrade;
  - f.** nakon završetka mandata, u razumnom roku, ne budu poslovno angažovani kod onih koji su bili predmet njihove regulacije, niti da im pružaju plaćene usluge, kako bi se izbjegao rizik poznat kao „rotirajuća vrata“.
- 73.** Zvanične regulatorne institucije treba da imaju mogućnost da zahtijevaju od digitalnih platformi periodične izvještaje o primjeni njihovih uslova korišćenja, kao i da preduzmu mjere protiv platformi za koje smatraju da nisu u skladu s vlastitim politikama ili da ne ispunjavaju svoje obaveze u pogledu zaštite slobode izražavanja, dostupnosti informacija i raznovrsnosti kulturnog sadržaja. Trebalo bi da imaju i mogućnost da ustanove postupak za podnošenje prigovora i daju javne preporuke, koje mogu biti obavezujuće ili neobavezujuće. Takođe, ove institucije treba da budu ovlašćene da platformama daju transparentna i relevantna uputstva za promociju i poštovanje ljudskih prava, zasnovana na međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.



## Medijska i informaciona pismenost <sup>31</sup>

74. Medijska i informaciona pismenost obuhvata širok spektar vještina koje korisnicima omogućavaju da kritički misle o informacijama s kojima se susreću na internetu. Pitanja medijske i informacione pismenosti treba posebno tretirati kroz sistem upravljanja kako bi se obezbijedilo da svi subjekti, uključujući digitalne platforme, efikasno obavljaju svoju ulogu.
75. Medijsku i informacionu pismenost je najlakše dostići kada subjekti unutar sistema upravljanja imaju zajedničku viziju i sarađuju na njenom ostvarenju dijeleći znanje i resurse. Programe medijske i informacione pismenosti treba prilagođavati postojećim i novim medijskim i informacionim tehnologijama kako bi ih građani mogli u potpunosti iskoristiti za aktivnu participaciju u društvu.
76. Programi medijske i informacione pismenosti treba da stave akcenat na osnaživanje korisnika, da im obezbijede vještine i znanja koja će im omogućiti kritički odnos prema sadržajima različitih medija i prema različitim pružiocima informacija – uključujući škole, univerzitete, istraživačke institucije, biblioteke, arhive, muzeje, medijske kompanije, izdavače, statističke organe i druge. Kada se programi medijske i informacione pismenosti usredsređuju samo na vještine koje se odnose na zaštitu ili digitalnu bezbjednost, takav pristup može rezultirati prekomjernim ograničenjima u korišćenju digitalnih platformi. Umjesto toga, prioritet bi trebalo dati posebnim koracima, zasnovanim na najboljim praksama o kojima izvještava UNESCO i drugi međunarodni organi, koje korisnici mogu preduzeti kako bi identifikovali sadržaj koji može biti opravdano ograničen u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava.
77. Programi medijske i informacione pismenosti treba da promovišu kulturnu raznolikost, društvenu inkluziju i globalno građanstvo, da teže smanjenju „participacijskog jaza“ između ljudi koji učestvuju u stvaranju i kritičkom korišćenju medijskog i informacionog sadržaja i onih koji to ne čine. Ovi programi takođe treba da promovišu rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena, te da pružaju prilike za učešće ranjivim i marginalizovanim grupama.
78. Vlade treba da se angažuju u promocijama medijske i informacione pismenosti, uključujući vještine bezbjednosti na internetu, jer je to veoma važno za sve korisnike, a posebno za ranjive i marginalizovane grupe, žene i djevojke.

31. Vidjeti: UNESCO, Medijska i informaciona pismenost: Smjernice za politiku i strategiju, 2013. Dostupno na: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000225606>.



Takva znanja i vještine omogućavaju korisnicima da se kritički odnose prema dostupnim sadržajima i tehnologijama, da se snalaze u promjenjivom medijskom i informacionom okruženju koje karakteriše digitalna transformacija, promovišu ljudska prava i izgrade otpornost na izazove s kojima se susreću.

- 79.** Vlade treba da šire informacije i sprovode kampanje podizanja svijesti o dječjim pravima u digitalnom okruženju, što podrazumijeva i pravo djeteta na slobodu izražavanja, posebno se fokusirajući na one čije djelovanje ima direktan ili indirektan uticaj na djecu. Trebalo bi da podržavaju obrazovne programe za djecu, roditelje i staratelje, kao i za opštu javnost i kreatore politika, kako bi unaprijedili znanje o pravima djece u kontekstu mogućnosti i rizika povezanih s digitalnim proizvodima i uslugama. Takvi obrazovni programi treba da sadrže informacije o tome kako djeca mogu imati koristi od digitalnih proizvoda i usluga, te kako mogu razvijati medijsku i informacionu pismenost, uključujući digitalne vještine.
- 80.** Platforme treba da uspostave jasnu i javnu strategiju kako bi osnažile korisnike i promovisale povoljno onlajn okruženje, koje štiti slobodu izražavanja i pristup informacijama kroz medijsku i informacionu pismenost i nudi edukaciju o bezbjednosti na internetu. U okviru digitalnih platformi treba da postoji segment čiji je fokus na unapređenju digitalne pismenosti svih korisnika, a naročito onih koji pripadaju ranjivim i marginalizovanim grupama; time bi trebalo da se bave timovi za razvoj proizvoda.
- 81.** Digitalne platforme treba da opredijele dovoljno resursa za poboljšanje medijske i informacione pismenosti svih korisnika, uključujući digitalnu pismenost o proizvodima i uslugama same platforme, kao i o odgovarajućim procesima. Poseban naglasak treba staviti na poboljšanje razumijevanja korisnika u pogledu načina na koje određena platforma prikazuje, organizuje, preporučuje i/ili označava sadržaj (što je takođe povezano s koracima navedenim pod Principima 3 i 4, u nastavku), kao i na konkretne korake koje mogu preduzeti kako bi sami prepoznali sadržaj koji može biti opravdano ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava.
- 82.** Platforme treba da obuče svoje timove za razvoj proizvoda o medijskoj i informacionoj pismenosti, uključujući sigurnost na internetu, iz perspective osnaživanja korisnika i na osnovu međunarodnih standarda, te da uspostave interne i nezavisne mehanizme nadzora i evaluacije.
- 83.** I vlade i digitalne platforme treba da implementiraju programe medijske i informacione pismenosti u tijesnoj saradnji s organizacijama i stručnjacima raznih profila koji su nezavisni od platformi, uključujući, ali ne ograničavajući se na: javne organe odgovorne za medijsku i informacionu pismenost, akademsku zajednicu,

organizacije civilnog društva koje rade s ranjivim i marginalizovanim grupama, istraživače, bibliotekare, nastavnike, specijalizovane edukatore, novinare, umjetnike i profesionalce iz oblasti kulture. Trebalo bi preduzeti posebne mjere za korisnike i one koji to nisu, kao i za članove ranjivih i marginalizovanih grupa, kako je navedeno u mnogim dostupnim alatima UNESCO-a za medijsku i informacionu pismenost.

84. Vlade i digitalne platforme treba da sarađuju i osiguraju da korisnici razumiju svoja prava u onlajn okruženju i van njega, uključujući ulogu medijske i informacione pismenosti u uživanju i zaštiti prava na slobodu izražavanja i pristup informacijama.



## Princip 1. Platforme pristupaju ljudskim pravima s dužnom pažnjom

### *Zaštita ljudskih prava i procjena rizika*

- 85.** Digitalne platforme, u bilo kojoj vrsti regulatornog okvira, treba da imaju mogućnost da demonstriraju sisteme (proces) koje su uspostavile kako bi obezbijedile da se ljudskim pravima pristupa s dužnom pažnjom, što uključuje procjene uticaja na ljudska prava i rodne aspekte<sup>32</sup> i mjere za ublažavanje rizika.<sup>33</sup> Ove sisteme treba periodično provjeravati, a rezultate provjere učiniti dostupnim javnosti.
- 86.** U skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava, uključujući Smjernice UN o biznisu i ljudskim pravima, platforme treba da sprovedu periodične procjene rizika kako bi identifikovale i tretirale bilo kakve postojeće ili potencijalne uticaje svog djelovanja na ljudska prava.

32. Vidjeti: *Izjavu Irene Kan* (Irene Khan), specijalne izjaviteljke za promociju i zaštitu slobode mišljenja i izražavanja, objavljenu 18. oktobra 2021. godine. U njoj se navodi da bi, u skladu s Principima UN o biznisu i ljudskim pravima, „kompanije društvenih medija (bi) trebalo redovno da sprovedu procjene uticaja na ljudska prava i rodne aspekte kako bi identifikovale i ublažile sistemske rizike koji utiču na žene i osobe koje se ne uklapaju u tradicionalne rodne identitete. Trebalo bi da učine platforme bezbjednijim i rodnoinkluzivnim i da, u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava, usvoje efikasne politike i alate za obezbjeđivanje bezbjednosti, osiguraju značajnu transparentnost, uključujući algoritme, i pruže adekvatne načine za rješavanje problema.“ Dostupno na: <https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/-statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>.

33. Procjene uticaja na ljudska prava treba da obuhvataju sva ljudska prava na koja politike kompanija mogu uticati. U taj korpus spadaju građanska i politička prava, kao što su pravo na slobodu izražavanja, pristup informacijama i privatnost, kao i ekonomska, socijalna i kulturna prava, pravo na slobodu od nasilja, pravo učestvovanja u javnom životu itd.

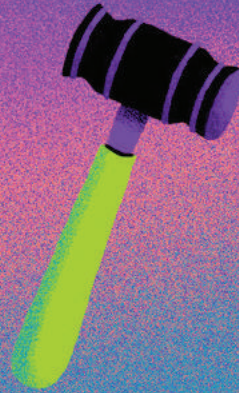
Pri sprovođenju procesa procjene rizika po ljudska prava, digitalne platforme treba da razmotre kako svaki pojedinačni proizvod ili usluga utiče na ponašanje korisnika, ne povodeći se pritom ciljem sticanja korisnika ili komunikacije s korisnicima.

- 87.** Procjene rizika predstavljaju oslonac za donošenje odluka unutar digitalnih platformi, jer obezbjeđuju informacije potrebne za odgovarajući pristup izradi i funkcionisanju usluga, kao i za kreiranje mjera usmjerenih na ublažavanje preostalog rizika, zaštitu ljudskih prava, nediskriminaciju i jednak tretman za sve. Osim toga, dužnosti koje se odnose na upravljanje rizicima moraju biti jasno definisane, pri čemu odgovornost za njihovo sprovođenje preuzimaju najviši nivo i kompanije. Takođe, o aktivnostima iz domena upravljanja rizicima trebalo bi redovno izvještavati donosiocima odluka na visokom nivou.
- 88.** Procjene uticaja na ljudska prava i procjene rizika treba obavezno sprovesti:
- a.** prije bilo kakvih značajnijih promjena u dizajnu ili većih promjena politika kompanije (uključujući one u vezi sa sistemom oglašavanja, ako je primjenjivo), prije promjena u funkcionisanju platforme ili novih aktivnosti, odnosa/partnerstava;
  - b.** redovno, radi zaštite prava svih ranjivih i marginalizovanih grupa, kao i žena i djevojaka, novinara, umjetnika, zaštitnika ljudskih prava i zaštitnika životne sredine;<sup>34</sup>
  - c.** prije izbornih procesa, kako bi se zaštitio integritet korisnika;<sup>35</sup>
  - d.** kao odgovor na vanredne situacije, krize/sukobe ili značajne promjene u radnom okruženju.<sup>36</sup>
- 89.** Da bi posvetile dužnu pažnju pitanjima koja se odnose na ljudska prava, platforme treba da obezbijede značajno učešće različitih zainteresovanih strana kako bi identifikovale konkretne rizike za ranjive i marginalizovane grupe. Od ključnog je značaja da digitalne platforme budu otvorene za informacije relevantnih i nezavisnih stručnjaka o tome kako se ove procjene strukturiraju.
- 90.** Platforme, od samog početka svog rada, treba da stvore prostor za komunikaciju s korisnicima i njihovo aktivno učešće kako bi obezbijedile potrebne informacije za kreiranje politika i procesa. Posebno je važno otvoriti prostor za uključivanje korisnika koji su doživjeli uznemiravanje/zlostavljanje ili njihovih predstavnika, korisnika iz ranjivih i marginalizovanih grupa, žena i djevojaka, novinara i umjetnika. Ovi naponi mogu uključivati načine identifikacije i suzbijanja sadržaja koji može biti opravdano ograničen prema međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava, kao i iznalaženje mogućnosti i rješenja za tretiranje procijenjenih rizika.

34. Vidjeti: odredbe vezane za kontekst, stav 126.

35. Vidjeti odredbe vezane za kontekst, stavovi 127–137.

36. Vidjeti odredbe vezane za kontekst, stavovi 138–140.



## Princip 2. Platforme se pridržavaju međunarodnih standarda u oblasti ljudskih prava, uključujući dizajn platformi, moderaciju sadržaja i organizovanje sadržaja

91. Digitalne platforme treba da obezbijede da pitanja koja se odnose na ljudska prava i odgovarajuća razmatranja tih pitanja budu integrisana u sve faze procesa dizajniranja, kao i u politike i prakse moderacije i organizacije sadržaja.

### *Proces dizajniranja*

92. Izrada novih proizvoda, kao i politike digitalnih platformi koje se odnose na moderiranje i organizovanje sadržaja, treba da budu u skladu s obavezom korporacija da poštuju ljudska prava, kako je utvrđeno u *Smjernicama UN o biznisu i ljudskim pravima* i drugim uspostavljenim međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava.
93. Digitalne platforme treba da osiguraju da u procesu dizajniranja, politikama, praksama i sistemima moderacije i organizovanja sadržaja ne bude diskriminacije i da se primjenjuje načelo jednakog tretmana za sve. To podrazumijeva uklanjanje pristrasnosti, stereotipa i diskriminatornih algoritama ili praksi moderacije sadržaja koje negativno utiču na žene i djevojke,

kao i na ranjive i marginalizovane grupe, uključujući zajednice starosjedilaca. Od digitalnih platform se očekuje da svim korisnicima, bez obzira na porijeklo ili sposobnosti, omoguće da učestvuju i koriste njihove usluge.

## ***Politike i prakse moderiranja i organizovanja sadržaja***

- 94.** Sistemi moderacije i organizovanja sadržaja, uključujući automatizovane komponente i one koje to nisu, treba da budu pouzdani, efikasni i primjereni obimu sadržaja koji se moderira, u svim oblastima na koje se sadržaj platforme odnosi. To podrazumijeva težnju ka vjerodostojnosti i odsustvo diskriminacije u metodama detekcije. Moderacija i organizovanje sadržaja treba da budu usklađeni s međunarodnim zakonima i standardima u oblasti ljudskih prava, a u ovim procesima treba posebno voditi računa da se ne ugrozi sloboda izražavanja i kulturna raznolikost.
- 95.** Odluke o moderaciji sadržaja, u svim regijama i na svim jezicima, treba da na transparentan način uzmu u obzir kontekst, široku lepezu jezičkih nijansi koje utiču na značenje, kao i lingvističke i kulturne posebnosti sadržaja.
- 96.** Platforme koje su prisutne u višejezičnim sredinama treba da osiguraju dostupnost ljudske i automatizovane verzije moderacije sadržaja na svim glavnim jezicima koji se govore u toj sredini (minimalno), u obimu koji odgovara količini sadržaja.
- 97.** Digitalne platforme treba da osiguraju brzu i odlučnu akciju uklanjanja materijala koji sadrže zlostavljanje djece ili direktan onlajn prenos terorističkih akcija, a u cilju zaštite prava svih pojedinaca, uključujući ranjive i marginalizovane grupe. Ipak, platforme bi trebalo da obezbijede da takvi sadržaji, koji mogu biti od ključnog značaja u istragama zločina i krivičnim gonjenjima, ne budu izbrisani, već da ostanu sačuvani na sigurnom mjestu kako bi ih organi reda i istraživači, po potrebi, mogli koristiti.
- 98.** Kao što je navedeno u prethodnom tekstu, odgovornost je države da garantuje pravo na slobodu izražavanja i obezbijedi da svako ograničenje koje se odnosi na sadržaj bude u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti ljudskih prava, posebno sa članovima 19 (3) i 20 Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima (ICCPR). Međutim, trebalo bi da digitalne platforme mogu da pokažu da su sve radnje preduzete prilikom moderiranja i organizovanja sadržaja sprovedene u skladu s njihovim uslovima korišćenja i standardima zajednice, kao i da tačno izvještavaju nezavisne upravne sisteme ili pravosudne organe o rezultatima u pogledu svojih obaveza i/ili planova, kada je to primjenjivo.

- 99.** Pri razmatranju mjera za ograničavanje sadržaja, platforme treba da uzmu u obzir uslove za legitimno ograničavanje slobode izražavanja koji su navedeni u članu 19(3) Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima, uslove za zabranu zagovaranja mržnje koje predstavlja podsticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje kako je navedeno u članu 20 (2) ICCPR-a, kao i šestostepeni test za definisanje takvih sadržaja, naveden u *Rabatskom akcionom planu*.
- 100.** Kad digitalne platforme identifikuju sadržaj koji može biti opravdano ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava, potrebno je da preduzmu mjere kao što su: pružanje alternativnih pouzdanih informacija; ukazivanje korisnicima na nesigurne ili sporne izvore sadržaja; ograničavanje ili eliminisanje algoritamskog pojačavanja takvog sadržaja, uz obraćanje odgovarajuće pažnje na sadržaj koji odražava rodne predrasude ili rodno zasnovano nasilje; demonetizacija sadržaja u smislu ukidanja prihoda od oglašavanja; uklanjanje/brisanje sadržaja.<sup>37</sup>

## **Moderacija sadržaja koju obavljaju ljudi**

- 101.** Osobe koje se bave moderacijom sadržaja, bilo da ih platforma direktno zapošljava ili su angažovane kao eksterni izvođači tih poslova, treba da budu adekvatno obučene, da tečno govore jezik(jezike) koji se koristi na platformi i da poznaju lokalni jezički i kulturni kontekst, da su prošle procjenu, provjeru i da imaju podršku psihologa. Osim toga, trebalo bi da platform ustanove stručne i dobro finansirane programe podrške za moderatore sadržaja, kako bi se ublažila šteta koju trpe usljed svoje česte izloženosti nasilnim i uznemirujućim sadržajima tokom radnog vremena. Broj zaposlenih moderatora treba odmjeriti prema kompleksnosti i obimu sadržaja kojim će se baviti.
- 102.** Platforme treba da budu transparentne u pogledu modela moderacije koji primjenjuju – da jasno predoče da li stupaju u partnerstva s trećim stranama koje pružaju usluge moderacije sadržaja, s eksternim organizacijama ili stručnjacima koji im pomažu u donošenju odluka –posebno ako djeluju u zemljama ili regionima čije lokalne prilike slabo poznaju. U tom procesu, platforme uvijek treba da nastupaju s dužnom pažnjom i da se suzdrže od otkrivanja partnera u situacijama u kojima postoji rizik po njihovu bezbjednost.

---

37. Primijenjene mjere treba da budu srazmjerne legitimnom cilju koji teže da zaštite. Uklanjanje ili brisanje sadržaja i suspenzija ili blokiranje korisničkih naloga treba da budu posljednja moguća rješenja, koja treba koristiti samo u krajnjim slučajevima.

## **Upotreba automatizovanih sistema za moderaciju i organizovanje sadržaja**

- 103.** Kada je potrebno, digitalne platforme treba da ugovore redovne eksterne revizije(s obaveznim pratećim koracima) automatizovanih i ljudskih alata koji se koriste za moderaciju, organizovanje sadržaja i mehanizme za preporuku, kako bi se procijenila njihova preciznost, tačnost i moguća pristrasnost ili diskriminacija kroz različite vrste sadržaja, jezike, kulture i kontekste; one takođe treba da provjere svoje lingvističke kapacitete i dosljednu upotrebu u različitim jurisdikcijama. Kako je navedeno u paragrafu 87, platforme treba da ugovore i redovne nezavisne procjene uticaja svojih reklamnih sistema na ljudska prava, kulturnu raznolikost i rodnu ravnopravnost. Rezultati svih ovih provjera treba da budu dostupni javnosti.<sup>38</sup>
- 104.** Digitalne platforme treba da imaju uspostavljene sisteme i procese za identifikaciju i preduzimanje potrebnih mjera, u skladu s odredbama Smjernica, za slučaj da bilo koji aspekt dizajna servisa koji pružaju rezultira širenjem sadržaja koji bi mogao biti opravdano ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava.
- 105.** Platforme treba da osiguraju da sistemi organizovanja sadržaja i davanja preporuka, uključujući i ljudske i automatizovane alate, ne naglašavaju sadržaj koji bi mogao biti opravdano ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava.
- 106.** Platforme takođe treba da osiguraju da sadržaj koji bi mogao biti opravdano ograničen prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava ne bude pojačan automatizovanim mehanizmima organizovanja ili preporučivanja samo zbog jezičkih ograničenja tih mehanizama.
- 107.** Digitalne platforme treba da budu u stanju da objasne upravljačkom sistemu upotrebu i uticaj automatizovanih sistema, te u kojoj mjeri ovi alati utiču na prikupljanje podataka, ciljano oglašavanje i objelodanjivanje, klasifikaciju i/ili uklanjanje sadržaja, uključujući umjetničke sadržaje i sadržaje koje se odnose na izbore.
- 108.** Digitalne platforme treba da obezbijede korisnicima opcije za prilagođavanje sistema organizovanja i moderacije sadržaja. Korisnicima treba omogućiti da kontrolišu sadržaj koji vide na ekranu i da lako razumiju kako mogu pristupiti različitim izvorima i pogledima na aktuelne teme.

---

38. Jedna od opcija jeste da se nezavisne revizije i procjene vrše u skladu s globalnim standardima, a idealno bi bilo da ih potvrdi neko nezavisno tijelo kako bi se mogli koristiti isti izvještaji bez obzira na regulatorni okvir.



Od platformi se takođe može zahtijevati da korisnicima omoguće da upravljaju prikupljanjem ličnih podataka i mjerom u kojoj se kroz preporuke sadržaja može reagovati na njihove eksplicitne ili pretpostavljene preference.

- 109.** Digitalne platforme ne treba da koriste lične podatke dobijene direktno od djece, niti indirektno pribavljene podatke ili zaključke o djeci koje su izveli na osnovu drugih izvora za profilisanje.

## ***Napomena***

- 110.** Digitalne platforme treba da obavještavaju korisnike kada se njihov sadržaj ukloni i da navedu razlog uklanjanja. To će omogućiti korisnicima da razumiju zbog čega je i na osnovu kojih pravila platforme ta mjera preduzeta, te koji je metod pritom korišćen (putem automatizovanih sredstava ili nakon ljudske provjere). Digitalne platforme takođe treba da imaju uspostavljene procedure za ulaganje žalbe na takve odluke (vidjeti stavove 125–128). Ova odredba može varirati u zavisnosti od veličine kompanije i od toga koliko su efikasne procedure raspoložive za korisnike koji žele uložiti žalbu protiv preduzetih mjera.



## Princip 3. Platforme su transparentne

- 111.** Digitalne platforme treba redovno da izvještavaju javnost i upravljački sistem o tome kako se pridržavaju principa transparentnosti i objašnjivosti, te kako funkcionišu u odnosu na svoje uslove korišćenja i standarde zajednice. To uključuje odgovore na zahtjeve vlade za uklanjanje informacija ili sadržaja.<sup>39</sup> Implementacija ove odredbe može varirati u zavisnosti od veličine kompanije, kako bi se smanjio teret na manje start-up kompanije.
- 112.** Transparentnost treba da bude smisljena – pružene informacije treba da budu što jasnije i sažetije, a istovremeno i dovoljno detaljne i kompleksne. Transparentnost ne znači samo obezbjeđivanje pravnih tekstova ili pretrpavanje podacima, već se odnosi i na pružanje informacija zainteresovanim stranama, što im omogućava donošenje odluka zasnovanih na informacijama.
- 113.** Standardi transparentnosti predstavljeni u Smjernicama mogu se smatrati minimalnim zahtjevima, koje bi trebalo da ispunjavaju sve kompanije obuhvaćene bilo kojim sistemom upravljanja.

### *Značajna transparentnost*

- 114.** Efikasnost mehanizama digitalnih platform da obezbijede transparentnost treba da ocijeni nezavisno tijelo, prema međunarodnim standardima i kroz kvalitativne i empirijske kvantitativne procjene,

39. Smjernice o transparentnosti digitalnih platformi mogu se pronaći u 26 principa usvojenih na visokom nivou, koje je UNESCO definisao u dokumentu Neka sunce sija: Transparentnost i odgovornost u digitalno doba. Dostupno na: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231>.

kako bi se utvrdilo da li informacije pružene radi obezbjeđivanja značajne transparentnosti ispunjavaju svoju svrhu. Izvještaje treba raditi u redovnim intervalima i činiti ih dostupnim javnosti.

- 115.** Digitalne platforme treba da objavljuju informacije o načinima na koje obezbjeđuju da ljudska prava i odgovarajući procesi budu integrisani u sve faze politika i praksi moderiranja i organizovanja sadržaja. Te javno dostupne informacije treba da uključuju:

## Transparentnost u vezi s uslovima korišćenja digitalnih platformi

- a.** Sve mjere koje se koriste za moderiranje i organizovanje sadržaja, navedene u uslovima korišćenja platformi, uključujući, na primjer, liste zabranjenih sadržaja ili korisnika
- b.** Sve informacije o procesima koji se koriste za sprovođenje uslova korišćenja platformi i sankcionisanje korisnika, kao i zahtjevi vlade u vezi s uklanjanjem, ograničavanjem ili promocijom sadržaja
- c.** Informacije o razlozima za ograničenja u vezi s primjenom uslova korišćenja platformi treba da budu dostupne javnosti u pristupačnom formatu, u njihovim uslovima korišćenja
- d.** Informacije o vrstama sadržaja koji se smatraju zabranjenim ili protiv kojih će digitalna platforma djelovati u skladu sa svojim uslovima korišćenja, kao i preduzete mjere, uključujući okolnosti pod kojima će digitalna platforma trajno ili privremeno suspendovati korisnički nalog

## Transparentnost u vezi s primjenom politika i praksi moderiranja i organizovanja sadržaja

- e.** Kako se moderira i organizuje sadržaj, uključujući automatizovane metode i ljudsku provjeru, kao i koji se sadržaj uklanja ili blokira u skladu s uslovima korišćenja platform ili u skladu sa zahtjevima vlade –to treba da uključi i kvantitativne i kvalitativne informacije o stvarnim rezultatima i uticajima koje ovi sistemi proizvode
- f.** Korisnike bi trebalo periodično obavještavati, u pristupačnim formatima, o svim promjenama u politikama i praksama moderiranja sadržaja

- g. Svaka upotreba automatizovanih sredstava u svrhu moderiranja i organizovanja sadržaja, uključujući specifikaciju njihove uloge u procesu provjere, kao i svi pokazatelji prednosti i ograničenja automatizovanih sredstava u ostvarivanju te svrhe
- h. Sve mjere zaštite u vezi s moderiranjem i organizovanjem sadržaja koje su preduzete u cilju zaštite slobode izražavanja, pristupa informacijama i raznovrsnosti kulturnog sadržaja– uključujući one koje su preduzete na zahtjev vlade–naročito u vezi s pitanjima od javnog interesa, uključujući novinarski, umjetnički i kulturni sadržaj, kao i prava intelektualne svojine
- i. Informacije o broju zaposlenih moderatora ili podugovorača i prirodi njihove ekspertize na lokalnom jeziku (jezicima) i u lokalnom kontekstu, kao i da li su stalni zaposleni ili angažovani po ugovoru
- j. Kako se lični podaci prikupljaju, koriste, otkrivaju, skladište i dijele, te kako se postupa s ličnim podacima korisnika, uključujući i to koji se lični i osjetljivi podaci koriste za donošenje algoritamskih odluka u svrhu moderiranja i organizovanja sadržaja; kako se lični podaci dijele s drugim subjektima i koje lične podatke platforma indirektno dobija, na primjer, putem profilisanja korisnika ili kroz razmjenu informacija s drugim djelovima digitalnog ekosistema

## Transparentnost u vezi s mehanizmima za podnošenje prigovora korisnika

- k. Informacije relevantne za žalbe povodom uklanjanja, blokiranja ili odbijanja blokiranja sadržaja i o načinu na koji korisnici mogu pristupiti procesu prigovora–ove informacije obuhvataju kvantitativne i kvalitativne podatke o primljenim, obrađenim, prihvaćenim i odbijenim žalbama, o rezultatima tih žalbi, kao i informacije o prigovorima upućenim javnim funkcionerima i preduzetim radnjama

## Transparentnost digitalnih platformi u vezi s praksama oglašavanja

- l. Ako digitalna platforma koristi oglašavanje kao dio svog poslovnog modela, informacije o političkim oglasima i oglasima od javnog interesa, uključujući autore i one koji plaćaju oglase, treba da se čuvaju u onlajn biblioteci dostupnoj javnosti
- m. Prakse oglašavanja i prikupljanja podataka i rezultati procjene uticaja na ljudska prava i rodne aspekte sistema oglašavanja

**n.** Informacije koje pojedincima omogućavaju da razumiju na osnovu čega im se prikazuju određeni oglasi

**o.** Sadržaj koji je generisala isključivo mašina treba da bude označen kao takav

## ***Dostupnost podataka za potrebe istraživanja***

**116.** Digitalne platforme treba da omoguće istraživačima koji su prošli provjeru pristup podacima koji nisu lične prirode i podacima zaštićenim pseudonimom koji su potrebni za razumijevanje uticaja digitalnih platformi. Ovi podaci treba da se učine dostupnim na zahtjev i trajno, putem automatizovanih sredstava kao što su interfejsi za programiranje aplikacija (API) i druga tehnička rješenja koja omogućavaju analizu navedenih podataka.

**117.** Od digitalnih platformi se očekuje da novinarima i aktivističkim grupama omoguće pristup podacima koji nisu lične prirode kada za to postoji javni interes i kadaje dostupnost neophodna i srazmjerna cilju u određenom kontekstu. Potrebno je dodatno osigurati zaštitu privatnosti i ličnih podataka korisnika –na primjer, obezbjeđivanjem anonimnosti skupova podataka putem različitih mjera, uključujući deidentifikaciju i uzorkovanje prije dijeljenja – kao i zaštitu vlasničkih informacija kompanija, poslovnih tajni i poštovanje poslovne povjerljivosti.

**118.** Platforme treba da izrade pouzdane interfejsne za pristup podacima i da pruže razvrstane podatke zasnovane na rodu i drugim relevantnim faktorima koji se ukrštaju (kao što su rasa, etnička pripadnost, starosna dob, socioekonomski status, invaliditet itd.). Sistem upravljanja treba da odredi šta može biti korisno, proporcionalno i razumno za svrhe istraživanja.



## Princip 4. Platforme čine informacije i alate dostupnim korisnicima

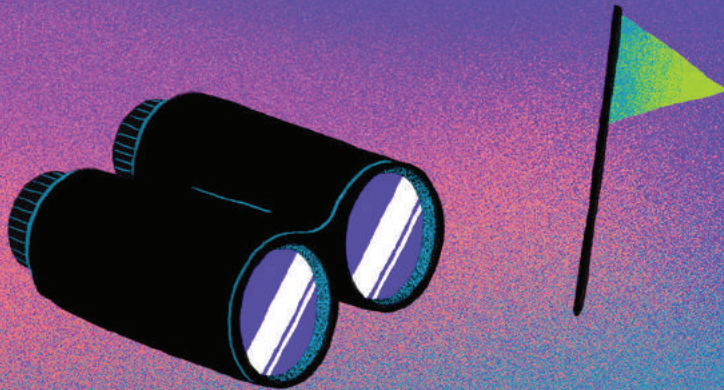
### *Jezik i dostupnost*

- 119.** Uslovi korišćenja platformi treba da budu u cjelosti istaknuti i dostupni korisnicima na zvaničnom jeziku i jezicima koji su u zvaničnoj upotrebi svake zemlje u kojoj posluju, kako bi se korisnicima mogli obezbijediti odgovori na jeziku koji razumiju i na adekvatan način obradili njihovi prigovori. Platforme takođe moraju imati kapacitet za moderiranje i organizovanje sadržaja na jeziku korisnika. Automatizovani prevodioci mogu se koristiti da bi se omogućila veća jezička dostupnost, ali zbog njihovih tehničkih ograničenja tačnost prevoda treba kontrolisati.
- 120.** Platforme treba da obezbijede da izvještaji, obavještenja i žalbeni procesi budu dostupni na jeziku na kojem korisnik/korisnica komunicira s uslugom.
- 121.** Kada se očekuje da će digitalne platforme koristiti djeca, treba obezbijediti jednaku i laku dostupnost informacija svoj djeci i pritom zaštititi njihovo pravo na slobodu izražavanja i privatnost.<sup>40</sup>

40. OHCHR, Opšti komentar br. 25 (2021) o pravima djece u vezi s digitalnim okruženjem, 2021. Dostupno na: <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

Uslovi korišćenja i standardi zajednice treba da budu dostupni na jeziku prilagođenom uzrastu djeteta, a po potrebi i kreirani sa stanovišta različitih grupa djece; posebnu pažnju treba posvetiti potrebama djece s invaliditetom kako bi se osiguralo da uživaju jednak nivo dostupnosti informacija, kako je navedeno u prethodnom odjeljku.

**122.** O pravima osoba s invaliditetom treba uvijek voditi računa, posvećujući posebnu pažnju načinima na koje mogu ostvariti interakciju i podnositi prigovore u vezi s bilo kojim aspektom platforme. Od platformi se očekuje da izvrše neophodna prilagođavanja kako bi omogućile dostupnost informacija koje se odnose na njihove uslove pružanja usluga, izvještaje, obavještenja i žalbe.



## Princip 5. Platforme odgovaraju relevantnim subjektima

### *Prijave koje podnose korisnici*

- 123.** Platforme treba da uspostave mehanizme prijavljivanja za korisnike i za one koji to nisu, ili za treće strane koje zastupaju njihove interese, kako bi mogli prijaviti potencijalna kršenja pravila. Članovima ranjivih i marginalizovanih grupa treba da budu na raspolaganju efikasni i dostupni mehanizmi za podnošenje prigovora. Takođe je važno da digitalne platforme mogu da razumiju lokalni kontekst prilikom odgovaranja na prigovore korisnika, pa treba obezbijediti da sistem bude dizajniran tako da bude osjetljiv na kulturna pitanja. Za djecu treba uspostaviti posebne mehanizme prijavljivanja, dizajnirane za brzu i jednostavnu upotrebu.
- 124.** Korisnički sistem za prijavljivanje treba da da prioritet problemima u vezi sa sadržajem koji predstavlja prijetnju za korisnike tako što će obezbijediti brz odgovor, a ako je neophodno, uspostaviti poseban prioritizovani kanal ili omogućiti hitno podnošenje prijave. To je posebno važno kada je riječ o kršenjima ljudskih prava, uključujući nasilje i rodno zasnovano zlostavljanje.
- 125.** Kompanije treba da nađu način da spriječe zloupotrebe sistema za prijavljivanje putem koordiniranog lažnog predstavljanja i djelovanja.



## Žalbe korisnika i ispravljanje nepravilnosti

- 126.** Treba uspostaviti efikasne mehanizme za ispravljanje netačnih navoda na platformi kako bi se korisnicima (i onima koji nisu korisnici, ali su pogođeni određenim sadržajem) omogućilo da izraze svoju zabrinutost i obezbijede odgovarajuću ispravku. To bi trebalo da uključuje jasan, lako dostupan, povlašćen, pouzdan<sup>41</sup> i razumljiv kanal za podnošenje prigovora na njihovom lokalnom jeziku, pri čemu bi korisnici bili obaviješteni o rezultatu žalbi koje su podnijeli.
- 127.** Mehanizam za podnošenje žalbi treba da slijedi sedam principa navedenih u *Smjernicama UN o biznisu i ljudskim pravima* za efikasne mehanizme za podnošenje prigovora: legitimnost, pristupačnost, predvidljivost, jednakost, transparentnost, prava, kompatibilnost i kontinuirano učenje.
- 128.** Digitalne platforme treba da obavijeste korisnike kad im je sadržaj uklonjen, posebno označen, ograničen u pogledu komentara, ponovnog dijeljenja ili povezivanja s reklamama, ili kad se na njega primijene posebna ograničenja u pogledu pojačavanja ili preporuka (različita odtzv. organskih/algoritamskih pojačanja i preporuka). Platforme takođe treba da predoče korisnicima razloge za takvo postupanje i da im objasne procese podnošenja žalbi. Na taj način se korisnicima omogućavada razumiju zašto je konkretna mjera preduzeta prema njihovom sadržaju, da znaju koji je metod pritom korišćen (automatizovana sredstva ili ljudska intervencija) i u skladu s kojim pravilima platforme je radnja preduzeta. Platforme treba da omoguće korisnicima da se žale na takve odluke i traže odgovarajuće ispravke.
- 129.** Kompanije treba da iznađu načine da spriječe zloupotrebu sistema za podnošenje žalbi i ispravke netačnih navoda putem koordiniranog lažnog predstavljanja i djelovanja.

---

41. Riječ je o obezbjeđivanju sigurnosti korisnika i usaglašavanju s međunarodnim standardima i propisima u oblasti ljudskih prava.



## Odredbe koje zavise od konteksta

*Zaštita prava svih ranjivih i marginalizovanih pojedinaca, žena i djevojaka, kao i profesionalaca koji mogu biti izloženi riziku zbog korišćenja prava na slobodu izražavanja i pristup informacijama, poput novinara, umjetnika, zaštitnika ljudskih prava i zaštitnika životne sredine*

- 130.** Digitalne platforme treba da uspostave dovoljno posebnih zaštitnih mehanizama za žene i djevojke, za korisnike koji pripadaju ranjivim i marginalizovanim grupama, kao i za novinare, umjetnike, zaštitnike ljudskih prava i zaštitnike životne sredine. Da bi se to postiglo, digitalne platforme treba da:
- a.** sprovedu redovne procjene svog uticaja na ljudska prava i rodna pitanja, što podrazumijeva analize politika, sistema za moderaciju i algoritamskih pristupa, a s ciljem da se identifikuju sistemski rizici za ranjive i marginalizovane grupe, žene i djevojke, novinare, umjetnike, zaštitnike ljudskih prava i zaštitnike životne sredine, te da se postojeće politike i prakse prilagode radi ublažavanja takvih rizika;
  - b.** koriste tehnologije za zaštitu privatnosti kako bi spoljnim istraživačima omogućili pristup internim podacima platformi, jer oni mogu pomoći u identifikaciji algoritamskog pojačanja rodno zasnovanog nasilja u onlajn okruženju drugih trendova nasilja koje donose nove tehnologije;

- c. formiraju posvećene i inkluzivne inženjerske timove koji su specijalno obučeni da razvijaju algoritamska rješenja za moderaciju i organizovanje sadržaja;
- d. razviju i pokrenu inkluzivne strukturirane mehanizme za dobijanje povratnih informacija od zajednice kako bi se reagovalo na rodne, kulturne i druge pristrasnosti prisutne u novim tehnologijama;
- e. izvrše procjenu uticaja koji na ljudska prava imaju njihovi sistemi za tretiranje nezavisnih medija i novinarskih sadržaja kojima ustupaju prostor na svom servisu;
- f. obezbijede jednak tretman nezavisnih novinskih organizacija na digitalnim platformama;
- g. uspostave procedure zaštite od potencijalne zloupotrebe pravila prijavljivanja mehanizama moderacije, a posebno namjerne zloupotrebe čiji je cilj cenzura pripadnika ranjivih i marginalizovanih grupa, žena i djevojaka, novinara, umjetnika, zaštitnika ljudskih prava i zaštitnika životne sredine.

### **Posebne mjere u vezi s integritetom izbornog procesa** <sup>42</sup>

- 131.** Digitalne platforme treba da prepoznaju svoju ulogu u pružanju podrške demokratskim institucijama kroz čuvanje integriteta izbornog procesa. Trebalo bi da uspostave poseban proces procjene rizika za integritet izbornog ciklusa u periodu prije i tokom značajnih nacionalnih izbornih procesa, značajnih regionalnih izbora ili ustavnih referenduma (na primjer, za parlament ili za predsjednika u predsjedničkim sistemima).
- 132.** Ove procjene moraju biti transparentne, u skladu s dužnom pažnjom koja se poklanja zaštiti ljudskih prava i obavljene uz učešće svih relevantnih subjekata izbornog procesa. Procjene treba izvršiti prije izbora kako bi se primijenile konkretne mjere za ublažavanje identifikovanih rizika. Važno je da procjene uključe rodni pristup, imajući u vidu porast onlajn nasilja prema ženama koje glasaju na izborima, kandidatkinjama, aktivistkinjama, izabranim predstavnicama i ženama koje upravljaju izbornim procesima.
- 133.** Digitalne platforme treba da ulože odgovarajuće napore kako bi obezbijedile da korisnici imaju pristup raznovrsnim i različitim informacijama i idejama, u skladu s međunarodnim standardima u oblasti ljudskih prava. Posebno je važno da osiguraju da automatizovani alati ne ometaju pristup sadržaju koji se odnosi na izbore i različitim mišljenjima.

42. Više informacija o tome može se naći u publikaciji UNESCO-alzbori u digitalnom dobu: Vodič za izbornu praksu, 2022. [<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382102>] i u Zajedničkoj deklaraciji o slobodi izražavanja u digitalnom dobu specijalnog izvjestioca UN o slobodi mišljenja i izražavanja, predstavnika za slobodu medija Organizacije za bezbjednost i saradnju u Evropi (OSCE) i specijalnog izvjestioca Organizacije američkih država (OAS) o slobodi izražavanja, 2020. [[https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Is-sues/Opinion/JointDeclarationDigitalAge\\_30April2020\\_EN.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Is-sues/Opinion/JointDeclarationDigitalAge_30April2020_EN.pdf)]

- 134.** Kao dio procjene, digitalne platforme treba da provjere da li njihovi proizvodi, politike ili prakse koje se odnose na političko oglašavanje proizvoljno ograničavaju mogućnost kandidata ili stranaka da šalju svoje poruke.
- 135.** Digitalne platforme treba da ulože odgovarajuće napore u tretiranje sadržaja koji bi mogao biti opravdano ograničen tokom izbornog ciklusa prema međunarodnom pravu i standardima u oblasti ljudskih prava. Trebalo bi uzeti u obzir mogućnost promovisanja nezavisne provjere činjenica, arhiva oglasa, upozoravanja javnosti i drugih mjera. Angažovanje relevantnih nezavisnih regulatornih institucija može biti neophodno, u skladu s posebnim okolnostima svake jurisdikcije.
- 136.** Digitalne platforme treba, ukoliko je relevantno, da budu transparentne u vezi s upotrebom i praktičnim uticajem svih automatizovanih alata koje koriste (ali ne nužno i u vezi s kodiranjem na osnovu kojeg ti alati funkcionišu), u mjeri u kojoj ti alati utiču na prikupljanje podataka, ciljano oglašavanje, dijeljenje, rangiranje i/ili uklanjanje sadržaja, posebno onih koji se tiču izbora.
- 137.** Digitalne platforme bi takođe trebalo da ostvare interakciju sa svim relevantnim subjektima i njihovim sistemima upravljanja prije i tokom izbora, kako bi se uspostavio način komunikacije za slučajeve kada administrator ili korisnici/glasači skrenu pažnju na određeni problem. Interakcija s relevantnim zvaničnim regulatornim institucijama može biti neophodna, u zavisnosti od posebnih okolnosti svake jurisdikcije.
- 138.** Digitalne platforme koje objavljuju reklame čiji je cilj da utiču na izborni ciklus treba jasno da identifikuju takve sadržaje kao političko oglašavanje. Uslovi korišćenja digitalne platforme treba da sadrže jasnu odredbu o obavezi transparentnosti u pogledu iznosa finansiranja, subjekta koji vrši finansiranje i subjekta koji se oglašava, kao i o obavezi da se na sva takva oglašavanja dosljedno primjenjuju ista pravila o moderiranju i organizovanju sadržaja.
- 139.** Digitalne platforme treba da prate monetizaciju objava političkih stranaka i njihovih predstavnika.
- 140.** Platforme treba da upoznaju javnost s informacijama o posebnim demografskim grupama ka kojima su takvi oglasi/promocije usmjereni.
- 141.** Te oglase, kao i sve relevantne informacije o finansiranju, platforme treba da čuvaju u javno dostupnoj onlajn arhivi, koja će se redovno ažurirati.

## **Konkretna mjera koje se odnose na vanredne situacije, oružane sukobe i krize**

**142.** U skladu s obavezom zaštite ljudskih prava, digitalne platforme treba s dužnom pažnjom da pristupaju pitanjima ljudskih prava pri suočavanju s krizama (uključujući javno zdravstvene krize), oružanim sukobima i drugim vanrednim situacijama. Takav pristup podrazumijeva analizu uticaja aktivnosti, proizvoda, usluga i sistema oglašavanja kompanija na dinamiku krize i sukoba.

**143.** Tokom oružanih sukoba i kriza, platforme treba da:

- a.** sigurno da automatizovana moderacija sadržaja bude praćena pažljivom ljudskom provjerom, što uključuje i dobro poznavanje relevantnih jezika i lokalnog i regionalnog konteksta;
- b.** promovisu provjeru činjenica;
- c.** uspostave kanale za značajnu i direktnu interakciju s relevantnim subjektima, uključujući one koji djeluju u područjima u kojima se odvijaju sukobi i u oblastima visokog rizika;
- d.** razviju saradnju s partnerima od povjerenja, nezavisnim medijskim organizacijama i drugim pouzdanim izvorima informacija;
- e.** uspostave sisteme za rano upozoravanje i jasne prioritizovane sisteme za vanredne situacije kako bi se pomoglo otkrivanju neposredne opasnosti po fizičku sigurnost pojedinaca;
- f.** sprovode politike za ograničavanje i praćenje monetizacije štetnog sadržaja povezanog s oružanim sukobima;
- g.** sačuvaju u arhivi sve potencijalne dokaze o kršenju ljudskih prava i ratnim zločinima, omogućavajući dostupnost arhiviranog materijala odgovarajućim nacionalnim ili međunarodnim mehanizmima za utvrđivanje odgovornosti.

**144.** Procjene rizika nekad zahtijevaju da digitalne platforme imaju uspostavljene procese za slučajeve kada veliki broj korisnika istovremeno podnese zahtjev za djelovanje, što nije neočekivano u vrijeme društvenih nemira ili masovnih kršenja ljudskih prava. Sistem upravljanja bi trebalo da slijedi postojeće smjernice agencija i eksperata UN za „pojačanu“ dužnu pažnju u odnosu na ljudska prava u takvim situacijama.



## Zaključak

- 145.** Digitalne platforme su osnažile pojedince i društva ogromnim mogućnostima za komunikaciju, angažman i učenje. One nude veliki potencijal ranjivim i marginalizovanim grupama, demokratizujući prostore za komunikaciju i pružajući mogućnost različitim glasovima da međusobno komuniciraju, da se čuju i budu vidljivi. Međutim, potencijal ovih platformi postepeno je narušavan posljednjih godina zbog nedostatka predostrožnosti u tretiranju ključnih rizika.
- 146.** Cilj Smjernica je da obezbijede zaštitu prava na slobodu izražavanja i pristup informacijama, kao i zaštitu ostalih ljudskih prava prilikom upravljanja digitalnim platformama, dok se bave sadržajima koji mogu biti opravdano ograničeni u skladu s međunarodnim pravom i standardima u oblasti zaštite ljudskih prava. Takođe, polazi se od uvjerenja da bi upravljanje digitalnim platformama koje je utemeljeno na ljudskim pravima dodatno promovisalo kulturnu raznolikost, kulturne izraze i raznovrsnost kulturnih sadržaja.<sup>43</sup> Smjernicama se, dakle, zagovara sistem upravljanja koji poštuje ljudska prava, promovišu strategije za ublažavanje rizika i sistemski uređeni procesi moderiranja i organizovanja sadržaja.

43. Konvencija UNESCO-a o zaštiti i promociji raznovrsnosti kulturnih izraza iz 2005. godine, članovi 1 i 4. Prema Konvenciji, „kulturni sadržaj“ se odnosi na simboličko značenje, umjetničku dimenziju i kulturne vrijednosti koje proističu iz kulturnih identiteta ili ih izražavaju. Pod „kulturnim izrazima“ podrazumijevaju se oni izrazi koji su rezultat kreativnosti pojedinaca, grupa ili društava i koji imaju kulturni sadržaj.

U dokumentu se navode krovni principi koje treba poštovati u svim sistemima upravljanja koji utiču na slobodu izražavanja i dostupnost informacija na digitalnim platformama – i to nezavisno od specifičnog regulatornog okvira i tematskog fokusa, sve dok su ti okviri u skladu s odredbama koje su utvrđene u Smjernicama.

- 147.** Smjernice su nastale u procesu konsultacija s više zainteresovanih strana, koji je otpočeo u septembru 2022. godine. One su rezultat širokih konsultacija tokom kojih je UNESCO primio, kroz tri javne rasprave,<sup>44</sup> više od 1.540 priloga sa preko 10.000 komentara. Različite grupe subjekata iz 134 zemlje svijeta učestvovala su u ovom procesu, što ga čini jednim od najvećih i najotvorenijih procesa konsultacija koje je UNESCO ikada sproveo.
- 148.** Slijedi dalja rasprava o načinu operacionalizacije Smjernica i njihovoj upotrebi kao alata za aktivizam, sa ciljem zaštite slobode izražavanja, pristupa informacijama i raznovrsnom kulturnom sadržaju, kao i svih drugih ljudskih prava u digitalnom okruženju.

---

44. Tri javne rasprave održane su u sljedećim periodima: između decembra 2022. i januara 2023. godine, između februara i marta 2023. godine, i između aprila i juna 2023. godine.

# Dodatak

## Izvori

### Ujedinjene nacije

*Smjernice Ujedinjenih nacija o biznisu i ljudskim pravima*, (2011)

[https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publicationsguidingprinciplesbusinesshr\\_en.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publicationsguidingprinciplesbusinesshr_en.pdf)

*Rabatski akcioni plan ozabrani zagovaranja nacionalne, rasne ili vjerske mržnje koja predstavlja podsticanje na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje*. (2012)

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

Specijalni izvjestilac UN o slobodi mišljenja i izražavanja:

„Pristup moderaciji sadržaja zasnovan na poštovanju ljudskih prava”, (2018)

[https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/Factsheet\\_2.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/Factsheet_2.pdf)

Komite UN za prava djeteta: „Opšti komentar br. 25 (2021) o pravima djece u vezi s digitalnim okruženjem” (2021)

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

Izveštaj generalnog sekretara UN: „Borba protiv dezinformacija u cilju promocije i zaštite ljudskih prava i osnovnih sloboda”, (2022)

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

Specijalni izvjestilac UN o promociji i zaštiti prava na slobodu mišljenja i izražavanja: „A/77/288: Dezinformacije i sloboda mišljenja i izražavanja tokom oružanih sukoba”, (2022)

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

Generalni sekretar UN: Naša zajednička agenda – Siže politike 8:

„Integritet informacija na digitalnim platformama”, (2023)

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



Generalni sekretar UN: „Naša zajednička agenda – Siže politike 5: Globalni digitalni sporazum”, (2023)

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

## UNESCO

Puddephatt, A., 2021: „Neka sunce sija: Transparentnost i odgovornost u digitalno doba, Pariz: UNESCO.” <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231>

UNESCO. 2021.: „Legitimno ograničavanje slobode izražavanja: Trodjelni test” [video] <https://www.youtube.com/watch?v=Wg8fVtHPDag>

## *Korišćena terminologija – reference*

### Sadržaj koji podstiče ili prikazuje rodno zasnovano nasilje

- Savjet UN za ljudska prava, 2018: Izvještaj specijalnog izvjestioca o nasilju nad ženama, njegovim uzrocima i posljedicama na onlajn nasilje nad ženama i djevojkama sa stanovišta ljudskih prava. <https://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?OpenAgent&DS=A/HRC/38/47&Lang=E>
- OHCHR, 2021: Izjava Irene Khan, specijalne izvišteljke za promociju i zaštitu slobode mišljenja i izražavanja. <https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khanspecial-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>

## Kulturna raznolikost

„Kulturna raznolikost” se odnosi na mnogostrukost načina na koje kulture grupa i društava nalaze svoj izraz. Ovi izrazi se prenose unutar grupa i društava i između njih. Kulturna raznolikost se manifestuje ne samo kroz različite načine na koje se kulturno nasljeđe čovječanstva izražava, uvećava i prenosi putem raznovrsnih kulturnih izraza, već i kroz različite načine umjetničkog stvaralaštva, proizvodnje, distribucije i uživanja, bez obzira na sredstva i tehnologije koje se koriste.

- UNESCO, 2005: Konvencija o zaštiti i promociji raznovrsnosti kulturnih izraza, Pariz: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246264?-posInSet=1&queryId=85dde93e-9ef6-402bbc9f-452e6a399382>

## Dezinformacije i netačne informacije (misinformacije)

- OHCHR, 2021: Izvještaj specijalne izjaviteljke za promociju i zaštitu slobode mišljenja i izražavanja Irene Khan: Dezinformacije i sloboda mišljenja i izražavanja. <https://digitallibrary.un.org/record/3925306?ln=en>

## Govor mržnje

- UN, 2019: Strategija i akcioni plan UN za suzbijanje govora mržnje <https://www.un.org/en/genocideprevention/hate-speech-strategy.shtml>

## Nezavisni regulator

Nezavisni regulator ima nadležnosti i obaveze definisane instrumentom javnog prava i ovlašćen je da upravlja sopstvenim resursima; njegovi članovi se imenuju na nezavistan način i zakonom su zaštićeni od neopravdanog otpuštanja. Odluke regulatora donose se bez prethodnog odobrenja bilo kog drugog vladinog organa i može ih preinačiti samo sud ili prethodno određeno žalbeno vijeće. Instrukcionalne temelje za nezavisnost u donošenju odluka čine organizaciona nezavisnost (organizaciono je odvojen od ministarstava i drugih državnih organa), finansijska nezavisnost (obezbijeđen, siguran i adekvatan izvor finansiranja) i upravljačka nezavisnost (autonomija u internom upravljanju i zaštita od otpuštanja bez valjanog razloga).

- Salomon, E., 2016: Smjernice za regulaciju emitovanja, Pariz: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144292>
- Brown, A., J., Stern, B. Tenenbaum, and Gencer, D., 2006: Priručnik za procjenu regulatornih sistema infrastructure, Vašington: Grupa Svjetske banke. <http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-0-8213-6579-3>

## Regulator

Regulator je tijelo koje vrši nadzor, prati i poziva na odgovornost aktere koji su privatna lica.

# Smjernice za upravljanje digitalnim platformama

Zaštita slobode izražavanja i dostupnosti

Sačinjene kao rezultat obimnih konsultacija, Smjernice su osmišljene s ciljem da zaštite pravo na slobodu izražavanja i dostupnost informacija u kontekstu upravljanja digitalnim platformama. Pristup koji zagovaraju uključuje različite zainteresovane strane. U Smjernicama se detaljno opisuju ključne obaveze koje države i digitalne platforme treba da preuzmu kako bi ispunile svoje dužnosti u pogledu ljudskih prava i definisale uloge za međuvladine organizacije, civilno društvo, medije, akademsku zajednicu, tehničku zajednicu i druge zainteresovane strane.

[www.unesco.org/en/internet-trust/guidelines](http://www.unesco.org/en/internet-trust/guidelines)

[internetconference@unesco.org](mailto:internetconference@unesco.org)



**unesco**

United Nations  
Educational, Scientific  
and Cultural Organization

