

Регламент модерации

Шаблон для площадки [название площадки].

Отредактируйте под свои правила: уберите лишнее, добавьте свои категории и примеры.

1. Общие принципы

Задача модерации — поддерживать площадку [название площадки] безопасной и полезной для пользователей, применяя правила единообразно.

- Все модераторы применяют одинаковые правила к похожим случаям.
- Решение принимается по содержанию, а не по автору комментария.
- В спорной ситуации модератор эскалирует случай старшему, а не решает наугад.
- Правила обновляются по мере появления новых типов нарушений.

2. Что мы одобряем

Публикуем контент, который соответствует тематике площадки и не нарушает правила ниже.

- Осмысленные комментарии и отзывы по теме, даже критические.
- Вопросы, уточнения и полезные дополнения.
- Эмоциональные, но корректные высказывания без перехода на личности.

3. Что мы отклоняем

Ниже — типовые категории нарушений. Дополните их примерами со своей площадки.

- Спам и реклама: ссылки на сторонние ресурсы, продвижение товаров и услуг, повторяющиеся сообщения.
- Оскорбления и травля: унижение человека или группы, переход на личности, угрозы.
- Разжигание вражды: враждебные высказывания по признаку национальности, религии, пола и т. п.
- Шок-контент и насилие: жестокость, изображения насилия, призывы к нему.

- Персональные данные: телефоны, адреса, паспортные данные — свои или чужие.
- Мошенничество: обман, финансовые пирамиды, фишинг, «лёгкий заработок».
- Флуд и оффтоп: бессмысленные сообщения, не относящиеся к теме.
- Запрещённое законом: контент, нарушающий законодательство [страна/юрисдикция].

4. Спорные и пограничные случаи

Многие решения зависят от контекста. Ориентиры:

- Сарказм и юмор допустимы, пока не переходят в оскорбление конкретного человека.
- Критика продукта или площадки — не нарушение, если она без оскорблений.
- Упоминание бренда конкурента — не всегда реклама; смотрите на намерение.
- Если сомневаетесь между «одобрить» и «отклонить» — эскалируйте (см. п. 5).

5. Эскалация

Когда решение неочевидно или случай выходит за рамки регламента:

- Пометьте комментарий и передайте старшему модератору [канал/инструмент].
- Опишите, почему случай спорный, и какие правила могут применяться.
- Решение по новому типу случая фиксируется и добавляется в регламент.

6. Единообразие и ответственность

- Качество работы модератора измеряется точностью решений относительно эталона.
- Регулярная сверка решений между модераторами выравнивает стандарт.
- Новые модераторы проходят обучение и аттестацию до работы на реальном потоке.