

דיווח והסרת תכנים ברשתות החברתיות

בין אם מדובר בתוכן שנהשפתם אליו במקרה ובין אם התוכן עוסק בכם ישירות – חשוב שתדווחו עליו באופן מדויק על מנת שהוא יוסר בהקדם האפשרי. לשם כך 'המטה הלאומי להגנה על ילדים ברשת' ריכז עבורכם את כל הדרכים כדי שתוכלו לדווח בעצמכם לאתרים השונים על תוכן שלדעתכם אינו ראוי.

❖ הקדמה:



קל לפרסם באינטרנט. אין דבר יותר פשוט מלהעלות תמונה לאינסטגרם או לפייסבוק, לחלוק קישור בטוויטר, לשלוח הודעה בוואטסאפ או סנאפצ'אט ואפילו לפתוח בלוג ולכתוב בו את כל העולה על רוחכם. לשתף את המידע הזה הלאה זו פעולה פשוטה עוד יותר וההשלכות של הפשטות הזו עלולות להיות הרסניות. לעומת זאת להסיר מידע שפורסם – יותר מאתגר. לפעמים רק קצת מאתגר, לפעמים מאוד מאתגר, ולפעמים כמעט בלתי אפשרי.

בדף הזה ריכזנו עבורכם את כל הדרכים לדווח לאתרים השונים על

תוכן שלדעתכם אינו ראוי. בין אם מדובר בתוכן אליו נחשפתם במקרה ובין אם התוכן עוסק בכם ישירות – חשוב שתדווחו עליו באופן מדויק ומפורט על מנת שהוא יוסר בהקדם האפשרי. זכרו שתמיד עומדת בפניכם האפשרות לחסום את המפרסם או שולח ההודעה. האפשרות הזו קיימת בכל רשת חברתית ובכל אפליקציה. תמיד נסו לתעד את התוכן הפוגעני וכל מידע שיכול להיות רלוונטי. במקרה של חשש לחיי אדם, התקשרו מיד למוקד 100 של משטרת ישראל.

❖ תיעוד עבירות רשת ותכנים פוגעניים-מדריך לתיעוד:

אם נפגעתם מתוכן שפורסם באינטרנט או מאדם שיצר איתכם קשר דרך רשת חברתית, בוודאי תרצו להסיר את התוכן או לנתק את הקשר עם אותו אדם בהקדם האפשרי. אולם מומלץ מאוד לקחת כמה דקות על מנת לתעד את התוכן או השיחה. יתכן שבתהליך הדיווח לרשת החברתית תגלו שאתם זקוקים לתיעוד הזה, וגם יתכן שבעתיד תרצו להגיש תלונה כנגד המפרסם והתיעוד שלכם יעזור מאוד בתהליך החקירה.

שלבי התיעוד

צילום מסך:

זו הדרך הפשוטה והמהירה ביותר לתייעוד והיא גם מספקת מידע רב על הפרסום. נביא כאן כמה טיפים שיעזרו לכם לשמור צילום מסך טוב:

- הדרך לבצע צילום מסך משתנה ממכשיר למכשיר. קחו כמה דקות ללמוד כיצד שומרים צילום מסך במכשיר שלכם. אם צריך – חפשו הוראות באינטרנט.
- אל תהססו. אם נתקלתם בתוכן שנראה לכם לא ראוי או לא חוקי, גם אם התוכן לא מכוון אליכם ישירות, אל תחכו ואל תחשבו שתוכלו לחזור לפרסום בהמשך. יתכן מאוד שהתוכן יוסר עד שתחליטו מה אתם עושים בנושא.
- השתדלו לכלול בצילום כמה שיותר פרטים – הפרסום בשלמותו (יתכן שיידרשו כמה צילומי מסך לשם כך), שם המפרסם, כתובת URL, תגובות (במיוחד אם התוכן הפוגעני נמצא בהן).

רישום מידע:

ככל הניתן, העתיקו ושמרו את כל המידע שיכול להיות רלוונטי:

- שם המפרסם או שולח ההודעה, או הכינוי שלו.
- תאריך הפרסום והזמן המדויק.
- התאריך והזמן בו הבחנתם בפרסום לראשונה.
- איפה ראיתם את הפרסום – בפיד שלכם, בפיד של קבוצה מסוימת, בפרופיל של אחד החברים שלכם.
- קישור לפוסט או לשיחה.
- קישור לפרופיל המפרסם.
- אם רלוונטי – קישור לקבוצה, לדף העסקי או לפרופיל בו ראיתם את הפרסום.

שמירת עותק מהדיווח:

אם בחרתם לדווח על הפרסום ישירות לרשת החברתית, שמרו עותק של הדיווח כולל המועד בו דיווחתם. אם תקבלו תשובה מהרשת החברתית, שמרו גם אותה.

שימו לב – לעיתים התשובה ניתנת בתוך מערכת התכתובות של הרשת החברתית עצמה ולא נשלחת אליכם בדואר אלקטרוני.

❖ **הדרכים לדווח בעצמכם לאתרים השונים על תוכן שלדעתכם אינו ראוי:**

- **דיווח לפייסבוק:**

במרכז העזרה של פייסבוק תוכלו למצוא [הנחיות מפורטות](#) כיצד לדווח על כל סוג של תוכן.

אם אין לכם חשבון פייסבוק ואתם מעוניינים לדווח על תוכן לא הולם, אם פרצו לכם לחשבון ואינכם יכולים עוד לגשת אליו, ובכל מקרה בו אינכם יכולים לדווח ישירות מהפרופיל שלכם, תוכלו לבקש מחבר לדווח בשמכם או לדווח בעצמכם באמצעות [הטופס הבא](#).

שימו לב: חשוב לסמן באופן מדויק את הסיבה לדיווח. בהתאם לסיבה ייקבעו דחיפות הטיפול והגורם המטפל.

• דיווח לאינסטגרם:

בעלי חשבון אינסטגרם יכולים לדווח על תמונות, סרטונים, תגובות ופרופילים פוגעניים ישירות מתוך האפליקציה. במרכז העזרה של אינסטגרם תמצאו [הנחיות מפורטות](#) לדיווח על סוגי התוכן השונים (המידע זמין באנגלית בלבד).

להנחיות על דיווח בנושאים אחרים, לכו למרכז העזרה ואז Privacy and Safety Center > Report Something ובחרו את הנושא הרלוונטי מהרשימה.

אם אין לכם חשבון אינסטגרם, או אם נחסמה גישתכם לחשבון שלכם, תוכלו לדווח מהמחשב באמצעות [טופס הדיווח](#).

• דיווח לוואטסאפ:

חברת וואטסאפ יכולה לחסום משתמש אם נמצא שהוא מפר את תנאי השימוש של האפליקציה, ביניהם כמובן האיסור על הפצת תוכן פוגעני וספאם.

ניתן לדווח לוואטסאפ ישירות דרך האפליקציה, תחת הגדרות < עזרה < צור קשר (בממשק באנגלית Settings > About and Help > Contact Us). השתדלו לספק כמה שיותר מידע על המקרה, כולל צילום מסך אם אפשרי.

ניתן גם לדווח ישירות על איש קשר או קבוצה כבעייתיים, מתוך חלון השיחה (אם מדובר בשיחה חדשה מטלפון לא מוכר) או מתוך הפרופיל של איש הקשר או הקבוצה) בתוך חלון הצ'אט לחצו על שורת השם בקצה העליון).

[מידע נוסף](#) על דיווח לוואטסאפ תמצאו באזור השאלות הנפוצות באתרם.

• דיווח לטוויטר:

לטוויטר יש מדיניות דיווח מקיפה מאוד והם ריכזו את ההסברים על כל אפשרויות הדיווח [בדף אחד](#).

בנוסף לאפשרות הדיווח מתוך טוויטר, ישנם לטוויטר [טופסי דיווח](#) פשוטים וברורים) באנגלית בלבד, המאפשרים לדווח גם בלי להתחבר לרשת החברתית. לבוחרים באפשרות הדיווח הזו מומלץ לעיין גם [בהנחיות](#) כיצד לאתר את הקישור של ציוץ.

• דיווח לסנאפצ'אט:

הודעות הנשלחות בסנאפצ'אט נעלמות בתוך מספר שניות מרגע פתיחתן, או בתוך 24 שעות אם מדובר בסנאפ שהועלה לתוך סיפור ציבורי.

אם קיבלתם הודעה המכילה תוכן פוגעני, עשו צילום מסך להודעה בטרם תיעלם על מנת שתוכלו להגיש דיווח מלא לרשת החברתית. אמנם סנאפצ'אט תשלח באופן אוטומטי הודעה לשולח המעדכנת אותו ששמרתם צילום מסך, אך חשוב לזכור שזכותכם לא להיחשף לתכנים הפוגעים בכך או גורמים לכם לחוסר נוחות, זכותם לשמור על חוויית הגלישה שלכם נקייה ונעימה וזכותכם לדווח על כל תוכן שנראה לכם לא ראוי.

לאחר ששמרתם צילום מסך, גשו [לעמוד התמיכה](#) של סנאפצ'אט) באנגלית בלבד, סמנו > Report a Safety Concern Story ותקבלו הסבר כיצד לדווח על סנאפ. דלגו על ההסבר ועברו לשאלה 'Still need help?', לחצו על 'כן' ותקבלו טופס בו תוכלו לפרט על הסנאפ שקיבלתם וגם לצרף את צילום המסך.

על סנאפ שהועלה לתוך סיפור אפשר לדווח מתוך הסנאפ עצמו, על ידי לחיצה ארוכה על הסנאפ ואז על הכפתור שבפינה השמאלית התחתונה. תתבקשו להסביר למה אתם מדווחים על הסנאפ.

• דיווח ליוטיוב:

על מנת לדווח על סרטון או ערוץ, עליכם להיות מחוברים לחשבון גוגל שלכם. שימו לב שבהתאם לכללי השימוש של גוגל, ילדים מתחת לגיל 13 לא רשאים לפתוח חשבון משתמש.

אם ברצונכם לדווח על סרטון, לחצו על סימן שלוש הנקודות מתחת לסרטון) בממשק בעברית הסימן יופיע מצד שמאל, בחרו ב"דיווח" וברשימה שנפתחת בחרו את הסיבה לדיווח. בחלק מהאפשרויות ייפתח תת-תפריט בו תוכלו למקד את הסיבה לדיווח. לאחר מכן תוכלו להוסיף פרטים נוספים שלדעתכם יוכלו לעזור.

הנחיות מפורטות [לסוגי הדיווח השונים](#) מופיעות תחת עמוד המדיניות של האתר. מומלץ לעיין גם בלשונית "כלים ומשאבים" [לשמירה על בטיחות](#), שם תמצאו עצות לשמירה על פרטיותכם ובטיחותכם בעת השימוש באתר.

• דיווח לגוגל:

ברוב מוצרי גוגל, כדי לדווח על תוכן לא הולם צריך לפנות דרך טופס הדיווח של אותו מוצר [ראו למשל הסבר על דיווח לייטיוב במדריך זה]. אולם אם ברצונכם לדווח על תוכן לא הולם בתוצאות החיפוש של גוגל או להסיר פרטים אישיים שלכם מתוצאות גוגל, תידרשו להשתמש [בטופס הכללי של גוגל](#).

בחרו ב"חיפוש Google". ברשימה שתיפתח בחרו את הסיבה להגשת הבקשה והמשיכו לפי ההוראות. חלק מהאפשרויות דורשות הצגה של צו בית משפט המורה על הסרה .

שימו לב: מדובר בהגשת בקשה להסרת תוכן מתוצאות החיפוש של גוגל ולא להסרתו מהאינטרנט. לצורך הסרתו מהאינטרנט עליכם לפנות ישירות לאתר או לאתרים שמציגים את התוכן. הנחיות לכך תקבלו גם בטופס עצמו. עם זאת, אין מניעה להגיש בקשה וגוגל תבחן אותה לפי [מדיניות הסרת התכנים שלה](#).

להנחיות נוספות תוכלו לעיין גם [במדריך להגשת דיווח על תוכן פוגעני בגוגל](#) שהכינה מחלקת הסייבר בפרקליטות המדינה.

• דיווח לטיקטוק (לשעבר מיוזקלי):

באוגוסט 2018 מיוזקלי התאחדה עם טיקטוק (TikTok) וכעת משתמשי שתי הרשתות פועלים על הפלטפורמה של טיקטוק. אם יש בידכם מידע או קישורים לאפשרויות הדיווח באתר מיוזקלי, הם אינם רלוונטיים יותר. להלן הסבר על אפשרויות הדיווח באתר טיקטוק .

ניתן לדווח לטיקטוק על תכנים לא הולמים אך ורק מתוך האפליקציה:

- על מנת לדווח על חשבון חשוד או על שיחת צ'אט, לחצו על סימן שלוש הנקודות שבראש המסך, בחרו ב"דיווח Report" (ופעלו לפי ההוראות שעל המסך .
- על מנת לדווח על וידאו לא הולם, לחצו על החץ הפונה ימינה שבמסך הווידאו, בחרו ב"דיווח" ופעלו לפי ההוראות שעל המסך .
- על מנת לדווח על תגובה לא הולמת, לחצו לחיצה ארוכה על התגובה, בחרו ב"דיווח" ופעלו לפי ההוראות שעל המסך .

אם לדעתכם חשבונכם נפרץ, נסו להחליף סיסמה. אם זה לא עוזר, פנו לרשת החברתית דרך האפליקציה (App settings > Report a problem).

אם ברצונכם לחסום עוקב לא רצוי, היכנסו לדף הפרופיל שלו, לחצו על סימן שלוש הנקודות שבראש המסך ובחרו ב"חסום" (Block).

❖ **צרו קשר:**

מוקד לאומי לפניות – חייגו 105 מענה טלפוני 24 שעות ביממה.

❖ **לקריאה נוספת:**

אפליקציית TikTok - הדוח המיוחד של המטה הלאומי 105 סוקר את האפליקציה, את מאפייניה ואת הסכנות החבויות בה עבור קטינים, וגם מביא המלצות לשימוש בטוח באפליקציה. הדוח מבוסס על סקירה פרסומים משנת 2018 ו-2019 באמצעי המדיה השונים - [לינק לקריאה](#)

מתוך אתר המטה הלאומי להגנה על ילדים ברשת - דיווח והסרת תכנים ברשתות החברתיות - [לינק](#)