



## Πολιτική Επόπτευσης: κατευθυντήριες γραμμές για τη διαχείριση της διαδικτυακής κοινότητας

Έγγραφο - 27/01/2017

Το γραφείο του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να επικοινωνεί και να αυξάνει την ευαισθητοποίηση σχετικά με το έργο του, καθώς και για να αφουγκράζεται καλύτερα το κοινό, να προάγει τη συμμετοχή του και να λαμβάνει αναπληροφόρηση από αυτό. Έχουμε επίσημη παρουσία στις ακόλουθες διαδικτυακές πλατφόρμες: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram και Medium. Η διαχείριση των λογαριασμών αυτών πραγματοποιείται από εντεταλμένα μέλη της ομάδας επικοινωνίας του Διαμεσολαβητή.

Χαιρόμαστε που έχουμε την ευκαιρία να ακούσουμε τις απόψεις διαφορετικών αποδεκτών μέσω αναφορών, απαντήσεων, άμεσων μηνυμάτων και σχολίων και προσπαθούμε να παρέχουμε πληροφορίες έγκαιρα και αποτελεσματικά. Παρακολουθούμε και διαχειριζόμαστε όλους τους λογαριασμούς μας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης σε καθημερινή βάση στον μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, αλλά όχι σε 24ωρη βάση. Εάν δεν μπορούμε να απαντήσουμε σε όλα τα μεμονωμένα αιτήματα, δημοσιεύουμε απαντήσεις που καλύπτουν το μεγαλύτερο δυνατό εύρος ερωτήσεων.

Διατηρούμε το δικαίωμα να μην απαντάμε και/ή να διαγράφουμε αναφορές, re-tweet, σχόλια ή μηνύματα που:

- εγκρίνουν τη βία ή την παράνομη συμπεριφορά και είναι απειλητικά
- περιλαμβάνουν καταχρηστικό, προσβλητικό, συκοφαντικό, παράνομο, δυσφημιστικό, ρατσιστικό περιεχόμενο ή περιεχόμενο που εισάγει διακρίσεις
- αναφέρουν προϊόντα ή έχουν διαφημιστικό και/ή εμπορικό χαρακτήρα
- είναι ανεπιθύμητα, υπερβολικά επαναλαμβανόμενα ή ενοχλητικά για την κοινότητα ή δεν σχετίζονται με το θέμα που συζητείται
- παραβιάζουν τους όρους και τις προϋποθέσεις χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram και Medium
- παραβιάζουν το δικαίωμα προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- περιλαμβάνουν ευαίσθητες, αποκλειστικές ή εμπιστευτικές πληροφορίες

Ακολουθούμε λογαριασμούς χωρίς αυτό να αποτελεί ένδειξη ότι εγκρίνουμε τους εν λόγω λογαριασμούς ή το περιεχόμενο που δημοσιεύουν. Χρησιμοποιούμε έναν αριθμό υφιστάμενων ή νέων ετικετών (#hashtag) για να λαμβάνουμε μέρος σε ομαδικές συνομιλίες και να μπορούμε να συμμετέχουμε σε σχετικές συζητήσεις, ωστόσο δεν αναλαμβάνουμε την ευθύνη για οποιοδήποτε περιεχόμενο φέρει αυτές τις ετικέτες και δεν έχει δημιουργηθεί από εμάς. Ευθαρρύνουμε όσους μας ακολουθούν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και να συνεισφέρουν στις συζητήσεις που βρίσκονται σε



εξέλιξη, και να το πράττουν με σεβασμό και με εποικοδομητικό τρόπο, ωστόσο δεν αναλαμβάνουμε ευθύνη για τα σχόλια ή τη συμπεριφορά τους.

Η βασική γλώσσα δημοσίευσης περιεχομένου είναι η αγγλική. Ωστόσο, απαντάμε σε ερωτήσεις σε οποιαδήποτε από τις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Εάν έχετε ερωτήσεις ή σχόλια σχετικά με αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στη διεύθυνση: [eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu](mailto:eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu)