



## Politika moderiranja: smjernice za upravljanje internetskom zajednicom

Dokument - 27/01/2017

Ured europskog ombudsmana upotrebljava društvene medije za komunikaciju i povećanje svijesti o svojem radu te radi boljeg slušanja i uključivanja javnosti, kao i njihovih povratnih informacija. Službeno smo prisutni na sljedećim internetskim platformama: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram i Medium. Tim računima upravljaju ovlašteni članovi skupine Ureda europskog ombudsmana za komunikaciju.

Raduje nas mogućnost komuniciranja s različitom publikom putem navođenja, odgovora, izravnih poruka i komentara, a informacije nastojimo pružiti pravodobno i učinkovito. Praćenje računa na društvenim medijima i upravljanje njima provodi se svakodnevno u najvećoj mogućoj mjeri, ali ne 24 sata na dan. Ako ne uspijemo odgovoriti na sve pojedinačne zahtjeve, objavljujemo odgovore koji obuhvaćaju najveći mogući raspon pitanja.

Zadržavamo pravo ne odgovoriti na navođenja, proslijeđene tweetove, komentare i poruke ili ih izbrisati ako:

- odobravaju nasilje, protuzakonito ponašanje ili predstavljaju prijetnju
- uključuju pogrđan, uvredljiv, protuzakonit, klevetnički, diskriminirajući, rasistički sadržaj
- spominju određene proizvode, odnosno imaju promotivni ili komercijalni prizvuk
- predstavljaju neželjeni sadržaj, objavljuju se više puta, ometaju zajednicu ili nisu vezani uz temu o kojoj se raspravlja
- krše uvjete korištenja internetskih zajednica Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram i Medium
- krše pravo na zaštitu osobnih podataka
- sadržavaju osjetljive, osobne ili povjerljive informacije.

Računi koje pratimo nisu pokazatelj našeg odobravanja tih računa ni sadržaja koje dijele. Upotrebljavamo brojne postojeće ili nove ključne riječi (eng. hashtag) kako bismo se priključili grupnim razgovorima te za sudjelovanje u relevantnim raspravama, ali ne prihvaćamo odgovornost za sadržaj obuhvaćen tim ključnim riječima ako ga nismo sami osmislili. Potičemo svoje pratitelje da međusobno komuniciraju i daju svoj doprinos raspravama u tijeku te da to čine na pristojan i konstruktivan način, ali ne možemo preuzeti odgovornost za njihove komentare ili ponašanje.

Sadržaj objavljujemo na engleskom jeziku, ali na pitanja odgovaramo na bilo kojem od 24 službena jezika EU-a.

Ako imate pitanja ili komentara povezanih s ovim smjernicama, slobodno nam se obratite na



e-adresu eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu