



## Politica de moderare: Orientări pentru gestionarea comunității online

Document - 27/01/2017

Biroul Ombudsmanului European folosește platformele de comunicare socială pentru a comunica și a spori gradul de informare cu privire la activitatea sa, precum și pentru a asculta mai bine opiniile publicului, pentru a obține implicarea sa și feedback din partea acestuia. Avem o prezență oficială pe următoarele platforme online: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram și Medium. Aceste conturi sunt gestionate de membri mandatați ai echipei de comunicare a Ombudsmanului.

Ne bucură faptul că avem posibilitatea de a asculta opiniile diferitelor categorii de public prin intermediul mențiunilor, răspunsurilor, mesajelor directe și comentariilor și ne străduim să furnizăm informații în timp util și în mod eficient. Monitorizarea și gestionarea tuturor conturilor de pe platformele de comunicare socială au loc zilnic, în cea mai mare măsură posibilă, dar nu acoperim întregul interval de 24 de ore. Publicăm răspunsuri care să acopere pe cât posibil cea mai mare gamă de întrebări, atunci când nu putem răspunde la toate solicitările individuale.

Ne rezervăm dreptul de a nu răspunde și/sau de a șterge mențiunile, mesajele Twitter retransmise, comentariile sau mesajele care:

- îndeamnă la violență sau la comportamente ilicite sau care reprezintă amenințări
- includ conținut abuziv, jignitor, calomnios, ilegal, defăimător, discriminatoriu sau rasist
- menționează produse sau au un ton promoțional și/sau comercial
- reprezintă mesaj nedorit, sunt excesiv de repetitive sau perturbatoare pentru comunitate sau nu sunt relevante pentru subiectele discutate
- încalcă termenii și condițiile de utilizare a Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram și Medium
- încalcă dreptul la protecția datelor cu caracter personal
- conțin informații sensibile, protejate sau confidențiale

Conturile pe care le urmărim nu reprezintă o indicație a faptului că susținem aceste conturi sau conținutul pe care îl împărtășesc. Utilizăm un număr de hashtaguri (#) existente sau noi pentru a ne alătura conversațiilor în grup și pentru a putea participa la dezbaterile relevante, dar nu ne putem asuma răspunderea pentru niciunul dintre conținuturile asociate cu aceste hashtaguri care nu au fost elaborate de noi. Îi încurajăm pe urmăritorii noștri să interacționeze și să contribuie la dezbaterile în curs și să facă acest lucru într-un mod respectuos și constructiv, dar nu ne putem asuma responsabilitatea pentru comentariile sau comportamentul acestora.



Limba noastră principală pentru publicarea conținutului este limba engleză. Cu toate acestea, răspundem la întrebări în oricare dintre cele 24 de limbi oficiale ale UE.

În cazul în care aveți întrebări sau observații cu privire la aceste orientări, nu ezitați să ne contactați la adresa următoare: [eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu](mailto:eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu)