

Politika moderovania: usmernenia k riadeniu komunít online

Dokument - 27/01/2017

Úrad európskeho ombudsmana využíva sociálne médiá na komunikáciu a zvyšovanie povedomia o svojej práci, ako aj na to, aby mohol lepšie načúvať verejnosti, zapojiť ju do činností a získať od nej spätnú väzbu. Oficiálne zastúpenie máme na týchto online platformách: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram a Medium. Tieto účty spravujú poverení členovia komunikačného tímu ombudsmana.

Vítame príležitosť zoznámiť sa s názormi rôznych skupín obyvateľstva prostredníctvom poznámok, odpovedí, priamych správ a pripomienok a usilujeme sa včas a efektívne poskytovať informácie. Monitorovanie a správa všetkých účtov na sociálnych médiách sa vykonáva denne v čo najväčšom možnom rozsahu, nie však nepretržite počas celých 24 hodín. Ak nedokážeme odpovedať na všetky individuálne požiadavky, zverejňujeme odpovede na čo možno najväčší možný okruh otázok.

Vyhradzujeme si právo neodpovedať na poznámky, retwíty, pripomienky alebo správy a/alebo ich vymazať, ak:

- ospravedlňujú násilie alebo nezákonné správanie a sú výhražné,
- zahŕňajú vulgárny, urážlivý, hanlivý, nezákonný, ohováračský, diskriminačný, rasistický obsah;
- zmieňujú produkty alebo majú propagačný a/alebo komerčný charakter;
- predstavujú spamy, nadmerne sa opakujú, sú rušivé pre komunitu alebo sa netýkajú diskutovaných tém;
- sú v rozpore so podmienkami používania služieb Twitter, LinkedIn, Google, YouTube, Instagram a Medium;
- porušujú právo na ochranu osobných údajov;
- obsahujú citlivé, chránené alebo dôverné informácie.

To, že nejaký účet sledujeme ešte neznamená, že s ním alebo s jeho obsahom súhlasíme.

Používame množstvo existujúcich alebo nových hashtagov (#), aby sme sa zapojili do skupinových konverzácií a aby sme sa mohli zúčastňovať na príslušných diskusiách, nepreberáme však žiadnu zodpovednosť za obsah tých hashtagov, ktorý sme nevytvorili.

Podporujeme našich sledovateľov, aby navzájom komunikovali a prispievali do prebiehajúcich diskusií a aby tak robili s dostatočným rešpektom a konštruktívnym spôsobom. Za ich pripomienky alebo správanie však nepreberáme žiadnu zodpovednosť.



Naším hlavným jazykom na zverejňovanie obsahu je angličtina. Na otázky však odpovedáme v ktoromkoľvek z 24 úradných jazykov EÚ.

V prípade, že máte akékoľvek otázky alebo pripomienky týkajúce sa týchto usmernení, môžete sa na nás obrátiť na tejto adrese: eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu [Prepojenie]