



## Modereringspolicy: Riktlinjer för hanteringen av nätgemenskapen

Dokument - 27/01/2017

Europeiska ombudsmannen använder sociala medier för att föra ut och öka kunskapen om sitt arbete samt för att kunna lyssna på, interagera med och få återkoppling från allmänheten. Vi har officiella konton på följande onlineplattformar: Twitter, LinkedIn, Google+, YouTube, Instagram och Medium. Kontona hanteras av våra medarbetare i kommunikationsteamet som har detta som arbetsuppgift.

Vi uppskattar möjligheten att få höra åsikter från olika målgrupper via omnämningen, svar, direktmeddelanden och kommentarer, och vi försöker tillhandahålla information när så behövs och på ett effektivt sätt. I största möjliga mån övervakar och hanterar vi alla konton i sociala medier dagligen, men inte dygnet runt. Vi offentliggör svar på så många olika sorters frågor som möjligt, om vi inte kan svara på alla enskilda förfrågningar.

Vi förbehåller oss rätten att inte svara på och/eller ta bort omnämningar, retweetar, kommentarer eller meddelanden som

- uppmanar till våldsamhet eller olagligt beteende och är hotfulla,
- har ett stötande, förolämpande, ärekränkande, olagligt, diskriminerande eller rasistiskt innehåll,
- nämner produkter eller har ett marknadsföringsbudskap och/eller kommersiellt budskap,
- är skräppost, överdrivet repetitivt eller skadligt för gemenskapen, eller som inte är relevant för det ämne som diskuteras,
- bryter mot Twitters, LinkedIns, Googles, YouTubes, Instagrams eller Mediums användarvillkor,
- bryter mot rätten till skydd av personuppgifter,
- innehåller känslig, upphovsskyddad eller sekretessbelagd information.

Att vi följer ett konto betyder inte att vi stöder det eller innehållet det delar. Vi använder ett antal befintliga eller nya hashtaggar (#) för att gå med i gruppkonversationer och för att kunna delta i relevanta diskussioner, men vi kan inte ta ansvar för något innehåll under dessa hashtaggar som vi inte själva har skapat. Vi uppmuntrar våra följare att interagera med andra och bidra till pågående diskussioner, och då på ett respektfullt och konstruktivt sätt. Vi kan dock inte ta något ansvar för deras kommentarer eller beteende.

Vi använder framför allt engelska för att offentliggöra något på våra konton, men vi svarar på frågor på vilket som helst av de 24 officiella EU-språken.

Om du har några frågor om eller kommentarer till dessa riktlinjer får du gärna kontakta oss



på [eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu](mailto:eo-socialmedia@ombudsman.europa.eu)