



УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

Самара

13 мая 2019 года

№ 29

Об утверждении Порядка работы с официальным Twitter-аккаунтом Уполномоченного по правам человека в Самарской области

В соответствии со статьей 23 Закона Самарской области от 24.11.2000 № 45-ГД «Об Уполномоченном по правам человека в Самарской области» в целях установления единых требований к организации работы с официальным Twitter-аккаунтом Уполномоченного по правам человека в Самарской области п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с официальным Twitter-аккаунтом Уполномоченного по правам человека в Самарской области (Приложение №1).
2. Назначить лицом, ответственным за ведение официального Twitter-аккаунтом Уполномоченного по правам человека в Самарской области консультанта отдела по организационному, аналитическому и правовому обеспечению Долонько Льва Викторовича.
3. Исполнение обязанностей по ведению официального Twitter-аккаунта Уполномоченного по правам человека в Самарской области на время отпуска, болезни или командировки консультанта Долонько Л.В. возложить на консультанта (помощника) Кузнецову Л.С.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на
руководителя аппарата Стрелкова В.Н.

Уполномоченный по правам
человека в Самарской области

 О.Д. Гальцова

**Порядок работы с официальным Twitter-аккаунтом
Уполномоченного по правам человека в Самарской области**

1. Общие положения

1.1. Официальный Twitter-аккаунт Уполномоченного по правам человека в Самарской области (далее – аккаунт; <https://twitter.com/Ombudsman63>) используется для информирования граждан о деятельности Уполномоченного по правам человека в Самарской области (далее – Уполномоченный) и его аппарата.

1.2. Настоящий Порядок определяет действия должностного лица аппарата Уполномоченного, ответственного за ведение аккаунта, по:

1.2.1. размещению информации в аккаунте;

1.2.2. реагированию на сообщения пользователей, адресованные Уполномоченному либо в которых содержится упоминание Уполномоченного;

1.2.3. осуществлению подписки на пользователей.

2. Размещение информации в аккаунте

2.1. В аккаунте размещается информация о:

2.1.1. публикациях, размещаемых на официальном интернет-сайте Уполномоченного с указанием наименования публикации и ссылки на нее. Публикации из раздела «Правовое просвещение» официального интернет-сайта Уполномоченного после указания наименования и перед ссылкой на публикацию помечаются хэштегом #ПравовоеПросвещение;

2.1.2. осуществлении приема граждан сотрудниками аппарата Уполномоченного с указанием Ф.И.О. и должности сотрудника, времени работы приемной, телефона. Указанные публикации осуществляются каждый рабочий день;

2.1.3. осуществлении приема граждан Уполномоченным.

2.2. В случае размещения иными пользователями информации позитивного характера с упоминанием Уполномоченного, осуществляется размещение указанной информации (ретвит).

3. Реагирование на сообщения пользователей, адресованные Уполномоченному либо в которых содержится упоминание Уполномоченного

3.1. После анализа содержания поступившего в аккаунт сообщения, адресованного Уполномоченного должностное лицо, ответственное за ведение аккаунта:

3.1.1. дает пользователю соответствующие разъяснения;

3.1.2. рекомендует подготовить официальное обращение и направить его в адрес Уполномоченного в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3.1.3. в случае, если разрешение изложенной в сообщении ситуации относится к компетенции органа власти либо органа местного самоуправления, имеющего аккаунт, на указанное сообщение предлагается обратить внимание соответствующим органам;

3.1.4. в случае, если в поступившем сообщении имеется ссылка на публикации в средствах массовой информации – подготавливает служебную записку на имя руководителя аппарата Уполномоченного об определении мер реагирования на сообщение;

3.1.5. в случае, если поступившее сообщение содержит фотообраз официального обращения гражданина – указанное обращение передается на регистрацию в день его поступления с пометкой «поступило посредством Twitter-аккаунта».

3.2. В случае поступления в аккаунт сообщения, в котором содержится упоминание Уполномоченного:

3.2.1. в случае, если на сообщение в течение 24 часов следует реакция органа, уполномоченного на его разрешение – осуществляется мониторинг переписки;

3.2.2. в случае, если на сообщение в течение 24 часов не следует никакой реакции, в соответствии с содержанием сообщения, должностное лицо, ответственное за ведение аккаунта, выполняет одно из действий, предусмотренных пунктами 3.1.1.-3.1.5. настоящего Порядка.

3.2.3. Если существо сообщения требует срочной реакции, меры, предусмотренные пунктами 3.1.1.-3.1.5. настоящего Порядка, применяются должностным лицом, ответственным за ведение аккаунта, незамедлительно, независимо от наличия реакции иных органов.

4. Осуществление подписки на пользователей

4.1. Подписка на пользователей осуществляется:

4.1.1. в ответ на подписку пользователя;

4.1.2. в инициативном порядке.

4.2. Подписка осуществляется на аккаунты:

4.2.1. федеральных ведомств;

4.2.2. территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, действующих на территории Самарской области;

4.2.3. правоохранительных органов;

4.2.4. органов прокуратуры;

4.2.5. судебных органов

4.2.6. органов государственной власти Самарской области;

4.2.7. органов местного самоуправления Самарской области;

4.2.8. подведомственных органам государственной власти Самарской области учреждений;

4.2.9. руководителей органов, указанных в пунктах 4.2.1.-4.2.8. настоящего Порядка;

4.2.10. средств массовой информации, осуществляющих деятельность на территории Самарской области;

4.2.11. журналистов, осуществляющих деятельность на территории Самарской области;

4.2.12. общественных организаций, осуществляющих деятельность на территории Самарской области и их руководителей

4.2.13. лиц, известных на территории Самарской области, обладающих признанным авторитетом, лидеров мнений.