



## УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

Самара

25 февраля 2020 года

№ 22

#### **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 (помощника) Уполномоченного по правам человека в Самарской области Сидорову Екатерину Сергеевну.
3. Исполнение обязанностей по ведению официального Twitter-аккаунта Уполномоченного по правам человека в Самарской области на время отпуска, болезни или командировки консультанта (помощника) Уполномоченного по правам человека в Самарской области Сидоровой Е.С. возложить на консультанта отдела по

организационным, правовым и общим вопросам аппарата Уполномоченного по правам человека в Самарской области Долонько Льва Викторовича.

4. Отменить (признать утратившим силу) приказ Уполномоченного по правам человека в Самарской области от 13.05.2019 № 29 «Об утверждении Порядка работы с официальным Twitter-аккаунтом Уполномоченного по правам человека в Самарской области».

5. 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.