

# Сергей Бабуркин: «Социальные сети должны доставлять общественно значимую, актуальную и достоверную информацию, которая полезна и интересна гражданам»

С 15 января 2019 года у ярославцев появилась возможность связаться с Уполномоченным по правам человека в Ярославской области при помощи нового сервиса сообщений на официальной странице омбудсмена «ВКонтакте».



только получения полезной и необходимой информации, а и оперативного реагирования и помощи в решении их конкретных проблем. Официальные страницы в социальных сетях — это еще и способ популяризации правозащитной деятельности, дополнительная возможность общения с людьми, что помогает повысить уровень их информированности и доверия к институту Уполномоченного», — говорит Сергей Бабуркин.

По данным социологических исследований, более половины россиян зарегистрированы в различных социальных сетях, популярность которых постоянно растет. Поэтому в последнее время соцсети как важное средство коммуникации и обмена информацией достаточно активно используют представители разных уровней публичной власти, государственных структур и ведомств.

По мнению Уполномоченного по правам человека в Ярославской области Сергея Бабуркина, интерес к социальным сетям сегодня вполне обоснован и оправдан. Что касается института Уполномоченного, то эти новые и эффективные каналы взаимодействия с обществом, с одной стороны, способствуют повышению информированности граждан о механизме защиты своих прав и свобод, с другой, дают возможность омбудсменам получать дополнительные знания от заинтересованных пользователей.

Уполномоченного по правам человека в Ярославской области созданы официальные страницы в социальных сетях «ВКонтакте» и Фэйсбук. «Присутствие в социальных сетях позволяет увеличить результативность работы института уполномоченных, участвовать в активном диалоге с гражданским обществом. Однако надо помнить, что граждане ожидают от общения в соцсетях не

Согласно социологическим данным, особой популярностью у россиян, особенно у молодежи, пользуется соцсеть «ВКонтакте». Поэтому неслучайно именно на официальной странице ярославского омбудсмена «ВКонтакте» и появился новый удобный для пользователей сервис. Он предоставляет возможность заявителям оперативно получить необходимую юридическую помощь, грамотную консультацию и разъяснения по заданным вопросам. Сервис работает в рамках общественного правового центра, созданного при Уполномоченном по правам человека в Ярославской области. В консультировании граждан принимают участие юристы правового отдела аппарата Уполномоченного и координатор Общественного правозащитного центра при омбудсмене.

«Чтобы официальная страница в социальных сетях была интересной, полезной, информативной, необходимо расширять практику активных ответов на вопросы пользователей в соцсетях, причем в кратчайшие сроки. Нужно постоянно отслеживать и реагировать на комментарии, особенно на те, которые содержат сообщения о конкретных негативных фактах нарушения прав и свобод граждан, проявлениях безразличия должностных лиц органов публичной власти», — считает Сергей Бабуркин.

Официальный аккаунт Уполномоченного организован так, что обращения граждан в социальной сети не остаются

без рассмотрения. Каждая из жалоб на нарушения прав, с которыми ярославцы сталкиваются в повседневной жизни, сопровождается обязательными комментариями и разъяснениями профессиональных юристов, сотрудников аппарата. Ответы на поступившие заявления оформляются в оперативном режиме. Это дает возможность налаживания обратной связи и конструктивного взаимодействия с жителями региона. Популярность страницы Уполномоченного повышают и тематические новости, сообщаящие о значимых для общества событиях и важных темах. Обновление новостной ленты, что очень важно для привлечения пользователей, проводится регулярно.

Появление нового сервиса на официальной странице Уполномоченного «ВКонтакте» сразу же значительно увеличило ее посещаемость. В доказательство приведем несколько цифр. В 2018 году каждый месяц страницу регионального омбудсмена посещали от 300 до 600 с лишним человек. Максимум — 642 визита — был зафиксирован в октябре прошлого года. Возможность оставить свое обращение Уполномоченному «ВКонтакте» существенно увеличило число посещений: только с 15 по 18 января 2019 года было зарегистрировано 1967 «заходов» на страницу, ежедневно в среднем ее просматривало 492 человека. Значительно возросло и число подписчиков: с 1 669 до 2 191, только за 6 дней подписалось 522 человека.

Всего за несколько дней, с 15 по 22 января, возможностью оставить сообщение воспользовалось 27 человек. По всем обращениям граждане

получили полноценную юридическую консультацию. В некоторых заявлениях содержались серьезные проблемы, по которым необходимо принятие мер Уполномоченным. По двум жалобам гражданам рекомендовано обратиться к омбудсмену письменно, по электронной почте или через официальный сайт.

«Полезная» новость не осталась незамеченной и в региональных СМИ. Несколько новостных сайтов написали сообщение о возможности обратиться за консультацией через социальные сети. Объявление об этом разместили у себя и некоторые органы местного самоуправления на своих публичных официальных страницах. Все это, безусловно, способствует большей доступности и открытости института Уполномоченного для жителей региона.

## Полезно знать

Чтобы воспользоваться сервисом, необходимо зайти на страницу Уполномоченного «ВКонтакте» [vk.com/ombudsman76](https://vk.com/ombudsman76), найти опцию «написать сообщение», изложить суть своего обращения, указать Ф.И.О., номер контактного телефона (для удобства и оперативности связи) и место жительства.

Основной показатель обратной связи — наличие на странице ответов на комментарии пользователей и так называемых «лайков». Под сообщением о новом сервисе поставлено 104 отметки «нравится», сделано 39 репостов информации, 8 комментариев.

**Официальный интернет-сайт Уполномоченного по правам человека в Ярославской области — [www.ur76.ru](http://www.ur76.ru).  
Официальная страничка в сети «ВКонтакте» — <https://vk.com/ombudsman76>.**

**Официальная страничка в сети Facebook — <https://www.facebook.com/ombudsman76>.**

**Брошюра доступна для скачивания на сайте Уполномоченного [ur76.ru](http://ur76.ru). Кроме того, каждый желающий может получить печатный экземпляр, обратившись в офис омбудсмена по адресу: Революционная ул., д. 28.**