

# ЦОД: ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА



**Ц**ентр общественного доступа (ЦОД) на базе публичных библиотек – это информационная служба, предоставляющая бесплатный доступ к правовой, нормативной, социальной информации и организующая консультативную помощь по её поиску.

27 ноября 2012 г. постановлением администрации Томской области № 470а утверждена долгосрочная целевая программа «Модернизация регионального управления и развитие информационного общества на территории Томской области на 2013–2020 гг.», в рамках которой создаются ЦОД.

ЦОД на базе муниципальной библиотеки «Центральная», входящей в состав Муниципальной информационной библиотечной системы (МИБС) г. Томска, открыл свои двери в начале 2014 г. Он располагается в читальном зале и по меркам нашей области считается средним по объёму техники: оснащён четырьмя персональными компьютерами, ноутбуком, комплектом проекционного оборудования (проектор и экран), а также многофункциональным устройством для копирования, сканирования и распечатки документов. Для полноценной работы привлекаются и ресурсы Муниципальной информационной библиотечной системы: для пользователей организован бесплатный доступ к справочно-правовым системам «Гарант» и «КонсультантПлюс», полнотекстовым базам данных удалённого доступа East View, eLibrary, Polpred, «ЛитРес». Персонал составляют три сотрудника: руководитель и два консультанта. Эти сотрудники находятся в штате библиотеки.



Алёна Дмитриевна КРЕМЯНСКАЯ,  
исполняющая обязанности заведующей библиотекой  
«Центральная» Муниципальной информационной  
библиотечной системы г. Томска

Чем же конкретно занимается ЦОД?  
Среди списка обязательных бесплатных  
услуг:

- ✓ доступ к информации о деятельности федеральных, региональных и муниципальных органов государственной власти, предоставляемых ими государственных услугах;
- ✓ доступ к информации о государственных услугах на Едином портале государственных услуг;
- ✓ обращение в органы власти в форме электронного сообщения;
- ✓ подача в электронном виде запроса о предоставлении государственной услуги с приложением необходимых документов;
- ✓ получение результата предоставления государственной функции или её отдельной административной процедуры в виде электронного документа;
- ✓ получение пользователем сведений о ходе предоставления государственных услуг с использованием единого портала государственных услуг;
- ✓ доступ к другим электронным информационным ресурсам Российской Федерации и Томской области, предоставляемым различными государственными, муниципальными и общественными некоммерческими организациями в соответствии с утверждённым МИБС Перечнем информационных ресурсов;
- ✓ информационное консультирование пользователей в поиске необходимой информации в базах данных и сети Интернет.

## КАК ПРИВЛЕЧЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ?

После открытия ЦОД встал вопрос о привлечении пользователей. Ведь библиотеки – не коммерческие предприятия и не могут позволить себе потратить большие средства на рекламу. Решено было пойти по традиционному пути – информирование своими силами. Каждому пользователю, посетившему библиотеку, было рассказано об открытии Центра общественного доступа. Было разработано объявление об открытии ЦОД и размещено во всех 26 библиотеках МИБС, администрации Советского района г. Томска, Центре социальной поддержки населения этого же района, Совете ветеранов, ТСЖ. Кроме того, информация размещена в социальной сети «ВКонтакте» в группе библиотеки «Центральная» (<http://vk.com/clibtomsk>).

Поскольку у МИБС г. Томска есть свой фирменный стиль, то для наилучшего узнавания было решено «вписать» ЦОД в единое оформление: разработан специальный логотип в бело-зелёных тонах с элементом логотипа системы, символизирующий переход реальной государственной услуги в цифровую. Данный логотип присутствует на всей продукции ЦОД: объявлениях, листовках, электронных презентациях и пр.

Для привлечения потенциальных пользователей на входе в библиотеку размещена наклейка большого размера с логотипом и названием – она хорошо видна с улицы проходим, заметна из проезжающего мимо транспорта и, соответственно, привлекает внимание.





## ГОСУСЛУГИ.РФ

- Получаем услуги:
- получение/смена заграничного паспорта
  - получение/смена паспорта гражданина РФ
  - задолженности по налогам, а также подать налоговую декларацию
  - штрафы ГАИ
  - запись ребенка в детский сад
  - запись к врачу
  - проверка накоплений ПФР

Сайт требует  
обязательную  
регистрацию!



Центр  
Общественного  
Доступа

## ЦОД. ЧТО ЭТО?

**Ц** **О** **Д**

-цифровой  
-центр  
-центр  
-центр  
-центр  
-центр  
-центр

-ослик  
-опытный  
-общественного  
-оса  
-олло-оп!  
-острый  
-овальный

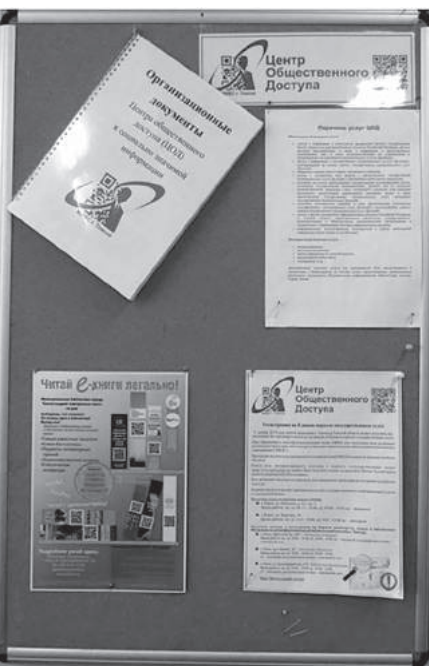
-доступа  
-дорого  
-долгий  
-дорога  
-дескать  
-денно  
-детский

?

Расшифруй!

На сайте МИБС создан специальный раздел, где представлены информационные материалы, регламентирующие работу Центра, анонсы мероприятий, пост-релизы о прошедших мероприятиях, отзывы пользователей, контактная и другая информация. Средства массовой информации Томска также активно информировали жителей города о работе Центра общественного доступа на базе муниципальной библиотеки «Центральная».

В читальном зале библиотеки, где находится ЦОД, оформлена информационная доска, на которой размещены Положение о деятельности ЦОД, перечень доступных интернет-ресурсов, правила пользования, а также представлены сотрудники, работающие в ЦОД.



## БИБЛИОТЕКАРЬ В ЗАКОНЕ

В Томске у ЦОД существует достаточно большое количество конкурентов: различные волонтерские и студенческие проекты по оказанию бесплатных юридических консультаций, Центры социальной поддержки населения в каждом из районов города, общественные приемные администраций, многофункциональные центры и пр. При таком разнообразии у пользователя неизбежно возникает проблема выбора, к кому пойти. Также не на руку нам играет стереотип, сложившийся в обществе, о том, что библиотека – это большое и тихое книгохранилище, откуда же библиотекарям знать обо всех перипетиях нормотворческой деятельности в стране?

Для библиотекарей, работающих консультантами в ЦОД, в Томской областной универсальной научной библиотеке (ТОУНБ) им. А.С. Пушкина были организованы обучающие курсы, по результатам которых сотрудники прошли тестирование и получили сертификаты электронного гражданина. Это означает, что библиотекарь имеет необходимые знания и навыки для консультирования пользователей по осно-

вам информационной и компьютерной грамотности.

Для обмена опытом постоянно проходят совещания и конференции как внутри МИБС, так и на городском и областном уровнях с участием Департамента развития информационного общества администрации Томской области. На таких встречах обсуждаются текущая деятельность ЦОДов, их востребованность в зависимости от местоположения, методы планирования и осуществления работы, оказание платных услуг и их уместность, новые и устаревшие нормативно-правовые акты.

Для стимулирования деятельности и популяризации наиболее успешных методов, форм и приемов работы в ЦОД ТОУНБ им. А.С. Пушкина, являясь методическим центром, с 2014 г. организует областной конкурс на лучший центр общественного доступа Томской области. ЦОД библиотеки «Центральная» второй год подряд входит в число победителей.

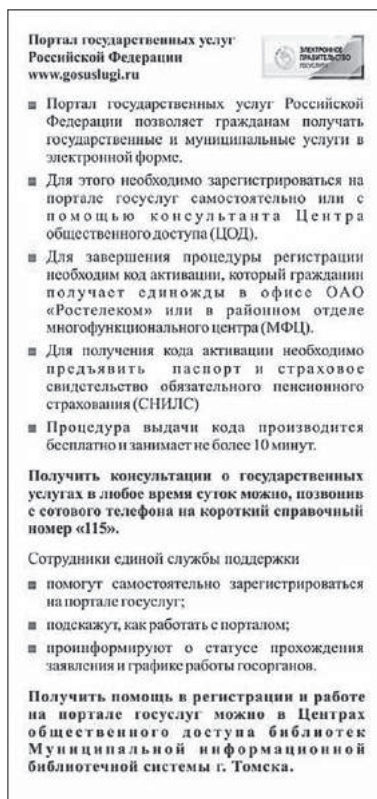
## ЕЖЕДНЕВНАЯ РАБОТА

ЦОД должен работать не только в режиме «запрос-ответ», но и вести планомерную просветительскую работу, направленную на информирование пользователей. Такая работа планируется ежегодно и состоит из нескольких направлений.

*Первое направление* – знакомство (массовое или индивидуальное) пользователей с Центром общественного доступа. Для разных категорий разработаны различные формы такого знакомства: электронные презентации для взрослых и детей; для учеников старших и средних классов проводятся дискуссии; для младших школьников – игра; для старшего поколения – беседа.

*Второе направление* – знакомство с Единым порталом государственных и муниципальных услуг в виде индивидуальных консультаций, специальных акций. Сотрудники ЦОД проводят информационную акцию «Госуслуги – томичам» на городских праздниках. Участникам рассказывают о нахождении центров в библиотеках, их функциях и услугах, предлагают листовки.





Такая же акция проводится и в стенах библиотеки. На акции в библиотеке пользователям, помимо прочего, демонстрируются видеоролики по работе с порталом госуслуг.

**Третье** – это информационно-просветительские мероприятия для учащихся образовательных учреждений. Во время них школьникам рассказывают о государственных праздниках, полезных сайтах, безопасном поведении в Интернете и пр. При этом используются ресурсы ЦОД. В конце каждого мероприятия полученные знания закрепляются викториной.

**Четвёртое** – книжные выставки. В ЦОД они регулярно оформляются.

**Пятое направление** – это индивидуальные консультации для пользователей по работе на компьютере. Разработана специальная программа консультирования для начинающих работать на компьютере.

Есть и другие формы: трансляции онлайн-лекций по социально-правовым темам, организованные Томской областной универсальной научной библиотекой им. А.С. Пушкина. Во

время предвыборных кампаний ЦОД функционирует как площадка для политического информирования граждан. Используются виртуальные формы работы в социальных сетях.

### КУРС ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

Одним из важнейших является консультирование социально незащищённых категорий граждан по вопросам компьютерной грамотности. Оно адресовано гражданам пенсионного возраста. В современном мире практически все области повседневной жизни компьютеризированы и автоматизированы, а пенсионер зачастую в силу возраста боится даже подойти к современным терминалам и банкоматам, не говоря уже о компьютере и получении электронных государственных и муниципальных услуг.

Для пенсионеров ведётся круглогодичный набор групп: информация о проведении бесплатных компьютерных консультаций размещается в Центре социальной поддержки населения и Совете ветеранов Советского района г. Томска, различных объединениях граждан.

Действует специальная программа «Компьютер. Курс для начинающих». Она рассчитана на 16 часов и основана на курсах «Электронный гражданин» и «Азбука Интернета». В программе учтены основные проблемы взаимодействия граждан пенсионного возраста с информационными технологиями. Примечательно, что на занятия пенсионеры приходят со своими ноутбуками, подают идеи о том, что бы им хотелось изучать. Многие занимающиеся, узнав о возможностях Интернета, переходят на чтение электронных вариантов книг и периодических изданий.

Но есть некоторые нюансы при общении с пенсионерами. Группы должны быть малочисленны – от двух до четырёх человек, ведь каждому пенсионеру требуется индивидуальный подход и некоторое время для запоминания алгоритма действий. Если группа большая, то «отставший» имеет малый шанс «догнать» остальную группу. Длительность одного занятия не должна превышать 45 минут – пожилому

человеку достаточно тяжело усваивать большой объём информации за один раз. Частота занятий не должна превышать одного раза в неделю. Конечно, считается, что люди пенсионного возраста освобождены от работы, однако у всех есть свои дела. Консультант ЦОД должен вызывать доверие – очень важен психологический аспект общения между учеником и обучаемым. В данном случае «учитель» будет гораздо младше своих «учеников», и если доверительные отношения не сложатся, то обучение обречено на провал. Техническая оснащённость некоторых пенсионеров достаточно высока – дети и внуки порой дарят дорогостоящее оборудование. Однако это не означает, что в ЦОД могут обучить всем премудростям работы с этими устройствами. Задача консультанта – обучить базовым навыкам работы на компьютере, а главное, вселить уверенность пенсионеру при общении с техническими устройствами. Ведь когда чувствуешь в себе силы, то можно разобраться с любой проблемой!

### В КАЧЕСТВЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Работая в Центре общественного доступа, мы постоянно узнаём что-то новое. Интернет уже достаточно прочно вошёл в нашу жизнь, и основная задача сейчас – донести до заинтересованных граждан информацию о том, как с его помощью облегчить себе жизнь: как не стоять в очередях для записи к врачу, подать документы в электронном виде для оформления паспорта, правильно заполнить налоговую декларацию, не посещая налоговые службы, и даже как, не выходя из дома, получить электронную книгу на своё мобильное устройство или компьютер. Мы стараемся улучшить качество предоставляемых нами услуг: следим за изменениями в законодательстве, пытаемся находить интересные, а главное – полезные сайты для наших пользователей, соотносящиеся с задачами Центра общественного доступа!