

**Продвижение социально значимой информации
в библиотеках Архангельской области.
Деятельность центров общественного доступа к информации
в муниципальных общедоступных библиотеках в 2016 году**

Макаренко Ирина Альбертовна,
заведующая отделом «Электронный читальный зал»
АОНБ имени Н.А. Добролюбова

В 2016 году библиотеки региона продолжали осваивать сегмент социально значимой информации и организовывать доступ к современным электронным сервисам.

Эта работа ведется учреждениями с 2012 года, с момента создания в библиотеках Центров общественного доступа к сервисам электронного правительства и социально значимой информации (ЦОДИ). Численность ЦОДИ за пять лет не изменилась – их по-прежнему 144. При этом ЦОДИ в библиотеках не выделены в самостоятельные структурные подразделения – они входят большей частью в состав центров правовой информации, а также в информационно-библиографические отделы. Сельские библиотеки оказывают услуги ЦОДИ, не имея формально выделенных специализированных структур, например, в Пинежском районе 18 таких библиотек, в Приморском – 22, в Вилегодском – 15.

В прошедшие годы мы неоднократно анализировали работу библиотек с социально значимой информацией, относя к этой деятельности сбор и предоставление печатных источников и организацию массовых мероприятий, связанных с решением проблем местных сообществ, продвижением правовой грамотности, в том числе по вопросам избирательного законодательства, социального обеспечения и т.д. Эта просветительская работа давно стала традиционной для библиотек и адресована широкой аудитории либо определенным группам пользователей.

Библиотеки работают в партнерстве со многими организациями сферы обеспечения и гарантии прав граждан. Это администрации муниципальных образований и сельских поселений, в частности, их отдельные подразделения (управление образования, отдел экономики и прогнозирования, юридический отдел и т.д.), управления Пенсионного фонда России, уполномоченные по правам ребенка, органы опеки, территориальные комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, территориальные избирательные комиссии, центры социальной защиты населения, центры занятости, налоговые инспекции, нотариусы, паспортные столы, военкоматы. Формы сотрудничества: организация встреч с населением, обсуждение проблем жизни местных сообществ, толкование прав в области социальной защиты, жилищно-коммунального обслуживания, здравоохранения и пр. Другое направление сотрудничества: использование библиотечных площадок для профессионального обучения специалистов разного профиля и представителей общественных организаций.

Для того, чтобы удовлетворять индивидуальные информационные потребности жителей своих населенных пунктов в ресурсах социально значимой тематики, к которым мы относим документы и сервисы, нацеленные на решение жизненно важных проблем граждан, библиотекари продолжают осваивать этот сегмент источников, преимущественно электронных. Все библиотеки, имеющие доступ в интернет, обладают большим или меньшим опытом выполнения запросов подобного рода. Успех этой работы зависит от качества доступа к глобальной сети, квалификации и заинтересованности библиотекарей.

Плохое интернет-соединение остается главным сдерживающим фактором во многих районах, в том числе в Пинежском, Виноградовском, Мезенском, Лешуконском, Шенкурском.

Что касается профессиональных знаний, следует отметить, что Электронный читальный зал АОНБ им. Н.А. Добролюбова регулярно оказывает информационную и методическую поддержку специалистам муниципальных библиотек. В 2016 г. были проведены три выездных обучающих семинара «Работа с интернет-ресурсами в общедоступной библиотеке» - в г. Няндоме, п. Октябрьский и с. Яренск. В семинарах приняли участие 84 библиотекаря, им даны 32 групповые

и индивидуальные консультации. Библиотекари знакомились с возможностями оказания государственных услуг через интернет, способами электронного общения с властью, получения необходимых сведений от органов жизнеобеспечения. Продолжено оперативное взаимодействие с сотрудниками ЦОДИ в форме их информирования о новых полезных интернет-ресурсах. В течение года сделано 19 тематических рассылок, в том числе по темам: «Новый электронный сервис Пенсионного фонда России «Жизненные ситуации», «Раздел «Советы нотариуса» на сайте Федеральной нотариальной палаты», «Новый раздел «Помощь пенсионерам» и «Выход на пенсию» на портале Госуслуг», «Общероссийское родительское собрание», «Задайте вопрос министру образования», «О заметке «Утеря документов» на портале Госуслуг», «Онлайн-сервис «Проверь трудовой договор».

Библиотекари также учатся работать с электронными ресурсами на районных семинарах. Так, в Коношской центральной районной библиотеке проводились обучающие мероприятия: «Работа в Интернет и информационные ресурсы», «Госуслуги онлайн», «Создание компьютерных презентаций», «Защита информации». В Устьянской центральной библиотеке прошел семинар на тему «Работа с интернет-ресурсами по правовому и финансовому просвещению населения».

Среди муниципальных образований региона выделяются такие, где библиотеки более активны в продвижении полезных интернет-ресурсов. Это Верхнетоемский, Устьянский, Вельский, Коношский, Виноградовский, Вилегодский, Приморский районы.

С каждым годом, судя по отчетам библиотек, увеличивается число интернет-сайтов, которые они используют для поиска социально значимой информации, все больше видов электронных услуг библиотекари осваивают и предлагают своим посетителям. Вот некоторые из них: запись на приём к врачу в центральную районную больницу и в лечебные учреждения областного центра; проверка штрафов ГИБДД; проверка задолженностей и составление заявления на возврат НДС; оформление электронного полиса ОСАГО; покупка электронных билетов на транспорт; регистрация личных кабинетов на сайтах компаний; оплата коммунальных и прочих услуг; отслеживание почтовых отправок; поиск работы.

Увеличивается число вопросов, в решении которых библиотекари также компетентны – в первую очередь, это помощь, связанная с составлением разного рода электронных обращений и форм. Например: составление запросов депутату; заполнение анкет на получение загранпаспорта, заявок в Пенсионный фонд России о состоянии индивидуального лицевого счета, в Министерство обороны РФ о предоставлении путевок в санаторно-курортные учреждения; запросов о необходимых документах для оформления временного проживания в РФ; обращения в «Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования Министерства здравоохранения РФ», в областной архив; в районную прокуратуру, министру топливно-энергетического комплекса и ЖКХ и министру здравоохранения Правительства РФ, в санэпидемстанции Архангельска и пр.

К примеру, количество обращений к веб-ресурсам социально значимой тематики в Котласском районе составило 572, Устьянском – 267, Вельском - 181. Число консультаций по использованию ресурсов социально значимой тематики, которые дали сотрудники Виноградовской центральной библиотеки, превысило две тысячи.

Помимо индивидуального обслуживания библиотеки организуют информационные мероприятия, где демонстрируют репертуар доступных электронных сервисов для граждан и обучают пользованию ими. Традиционна для посетителей муниципальных библиотек трансляция в режиме онлайн акций, которые проводит АОНБ им. Н.А.Добролюбова - «Ваш помощник интернет» и «День финансовой грамотности в Добролюбовке». Около двухсот человек стали участниками акций Добролюбовки, придя в свои районные библиотеки.

Коношская центральная библиотека организовала акцию «День гражданина информационного общества». В ее рамках для участников прошли тренинги по темам: «Как задать вопрос и оставить предложение на сайте губернатора Архангельской области», «Как найти полезные рекомендации

практикующих нотариусов», «Покупка железнодорожных билетов через интернет», «Оплата услуг через интернет», «Медицинская консультация онлайн». Одноименную акцию провела библиотека г. Мирного. Программа включала виртуальную экскурсию по Порталу государственных и муниципальных услуг, слайд-обзор «Правовые ресурсы интернета», виртуальный тренинг «Транспортные услуги онлайн», семинар-практикум «Финансовая грамотность: интернет-ресурсы по защите прав потребителей».

Интересно содержание акции «День гражданина информационного общества», которая прошла в отчетном году в центральной районной библиотеке Устьянского района. Она была посвящена деятельности Архангельского регионального многофункционального центра (МФЦ) по Устьянскому району. Руководитель МФЦ рассказала посетителям о том, что в одном месте можно подать заявки и документы на многие государственные и муниципальные услуги - так действует «принцип одного окна»; о том, что наиболее востребованы услуги Росреестра, кадастровой палаты, миграционной и налоговой служб, Пенсионного фонда, фонда социального страхования, службы социальной защиты населения; кроме того, МФЦ предоставляет восемь муниципальных услуг. Участники акции были впечатлены количеством услуг, предоставляемых МФЦ.

Для желающих специалист сектора правовой и информационно-библиографической работы библиотеки провела практикум «Как пройти регистрацию на портале государственных услуг».

Сотрудничество с МФЦ – новый аспект в деятельности библиотек. Однако само появление этой организации на местах по-разному оценивается библиотечными специалистами. Так, в отчетах Вельского и Коношского районов отмечается, что наличие МФЦ не способствует росту обращений пользователей в библиотеку за получением социально значимых услуг ввиду конкурентных преимуществ этих центров.

Однако в отчете Верхнетоемской библиотеки отмечено, что МФЦ не является соперником, так как он предоставляет лишь государственные и муниципальные услуги, а библиотеки помогают в получении услуг, оказываемых не только органами власти. «В настоящее время библиотеки становятся социокультурными комплексами с широким спектром задач и услуг: как традиционных библиотечных, так и дополнительных, и список этих услуг постоянно расширяется. Наши учреждения в настоящее время можно по праву считать многофункциональными центрами». В отчете отмечается также, что ЦОДИ положительно влияют на репутацию библиотек. Многие организации направляют туда граждан за получением нужных сведений («обратитесь в библиотеку - там вам помогут заполнить электронную форму заявления на смену паспорта, напечатать договор купли-продажи автотранспортного средства, сделать ксерокопию документа, отправить документ электронной почтой и факсом и т.п.»). Библиотеки рекламируют свои новые возможности не только посредством объявлений в печати и социальных сетях. Это делают и сами пользователи методом так называемого «сарафанного радио».

Число электронных услуг для граждан увеличивается постоянно, поэтому нередко библиотекари открывают новые интернет-сервисы вместе с пользователями и сходу обучаются работе с ними, стремясь оперативно выполнить все запросы.