

Свобода доступа как вид гражданской свободы

Опыт практической реализации

ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ и знаний для жителей России такой же вид гражданской свободы, как свобода выражения мнения или свобода участия в культурной жизни и научном прогрессе. Данные положения озвучены в «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»¹ и Указе Президента Российской Федерации №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»².

Постановлением администрации Томской области №470а утверждена 27 ноября 2012 г. долгосрочная целевая программа «Модернизация регионального управления и развитие информационного общества на территории Томской области на 2013–2020 годы»³, в рамках которой создаются центры общественного доступа граждан к социально значимой информации.

Центр общественного доступа (ЦОД) на базе публичных библиотек — это информационная служба, которая предоставляет гражданам бесплатный доступ к правовой, нормативной, социальной информации и организует консультативную помощь по её поиску.

С 2014 г. в трёх библиотеках Муниципальной информационной библиотечной системы г. Томска («Северная», «Фламинго», «Центральная») действуют центры общественного доступа. Любой гражданин, используя сеть интернет, может найти информацию о законах, функциях и режиме работы государственных и муниципальных органов, о том, как он может реализовать свои информационные права в сфере участия в выборах, получения государственных и

муниципальных услуг, охраны здоровья, образования, культуры и др. Центры оборудованы компьютерной (18 автоматизированных рабочих мест) и копировально-множительной техникой (3 МФУ), проекционным оборудованием (3 проектора, 3 экрана, 3 ноутбука), оснащены лицензионным программным обеспечением, имеют постоянный доступ к сети интернет.

Начиная работу в Центрах общественного доступа, мы прежде всего изучили опыт работы наших коллег⁴ и определили для себя план действий.

Первый этап — подготовка специалистов (консультантов), которые будут работать с населением. Группа наших сотрудников прошла обучение на базе ТОУНБ им. А. С. Пушкина и успешно сдала тестирование по программе «Электронный гражданин». Затем был подготовлен пакет документов, регламентирующих работу Центров (положение, регламент, технология обслуживания пользователей, правила пользования), изучены тематические информационные ресурсы, создан их перечень.

Следующий шаг — привлечение внимания населения к вновь созданной структуре в системе МИБС. Для этого был разработан оригинальный логотип Центров общественного доступа с QR-кодом, специальные информационные наклейки на оконные и дверные блоки (внешняя реклама), объявления о работе центров (внутренняя реклама).

Для освещения работы ЦОД на сайте МИБС создан раздел «Центры общественного доступа к информации», который включает в себя следующие рубрики:

Идея открытия Центров общественного доступа к информации в нашей стране возникла из необходимости удовлетворения потребности граждан в нормативно-правовой и социально значимой информации.



Валентина Григорьевна Белицина,
главный библиотекарь МБ «Северная»
МАУ «МИБС», г. Томск



Галина Викторовна Павлюченко,
заместитель директора по
информационным технологиям МАУ
«МИБС», г. Томск

- О ЦОД (общая информация о центрах общественного доступа);
- Документы (размещены полные тексты нормативных, организационных, методических документов);
- Услуги (списки обязательных и дополнительных услуг);
- Ресурсы (перечень сайтов органов государственной власти и местного самоуправления, поисковых систем, справочных и правовых систем, образовательных порталов и др.);
- Мероприятия (анонсы и отчёты о мероприятиях ЦОД);
- Контакты (адреса, телефоны, расписание работы библиотек, ФИО и должности сотрудников);
- Отзывы (сообщения пользователей о работе Центров из «Гостевой книги» на сайте МИБС и «Книг отзывов и предложений» в библиотеках).



Северная выставки в ЦОД

Информация о мероприятиях ЦОД размещается в интернет-сообществах Муниципальной информационной библиотечной системы г. Томска в соцсетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» (<http://vk.com/clibtomsk>, <http://vk.com/mibtomsk>, <http://vk.com/domsem>, <http://vk.com/bookcrosstom>, <http://ok.ru/group28oktyabry>).

В каждом Центре оформлена информационная доска с актуальными материалами о работе ЦОД либо информационная папка.

Какие же услуги можно получить в наших Центрах?

Центр общественного доступа к информации предлагает своим пользователям следующие виды бесплатных услуг:

- доступ к информации о деятельности федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а также к информации о пре-

доставляемых ими, а также подведомственными им учреждениями и организациями государственных услуг;

- доступ к информации о государственных услугах, опубликованной на Едином портале государственных услуг, в том числе регистрация на портале госуслуг;
- подача в электронном виде запроса о предоставлении государственной услуги с приложением необходимых документов; получение результата предоставления государственной услуги (например, оформление паспорта гражданина РФ);
- обращение в органы власти в форме электронного сообщения;
- доступ к другим электронным информационным ресурсам Российской Федерации в целом и Томской области в частности, предоставляемым различными государственными, муниципальными и общественными некоммерческими организациями в соответствии с утверждённым Перечнем информационных ресурсов;
- информационное консультирование пользователей в поиске необходимой информации в базах данных и сети Интернет.



Библиотека «Северная». Интерьер ЦОД

Здесь же пользователь может получить и дополнительные (платные) услуги:

- ксерокопирование;
- распечатка на принтере (печать форм и бланков документов для получения государственных услуг производится бесплатно);
- запись информации на съёмный носитель;
- компьютерный набор текста;
- сканирование и др.

Дополнительные (платные) услуги для пользователей ЦОД оказываются в соответствии с Прейскурантом на платные услуги, предоставляемые муници-

пальным автономным учреждением «Муниципальная информационная библиотечная система» Города Томска.

Бесплатный доступ к электронным ресурсам осуществляется согласно утверждённому Перечню, в который входят:

- информационные ресурсы органов государственной власти и местного самоуправления (федеральные, региональные, муниципальные);
- деловые ресурсы (общероссийские, региональные, справочные);
- юридические ресурсы (правовые системы, справочники);
- образовательные ресурсы;
- библиографические ресурсы (библиотеки, книжные интернет-магазины);
- электронные полнотекстовые ресурсы удалённого доступа, на которые подписана МИБС (БД «East View»; БД РУНЭБ, Polpred.com, «ЛитРес»);
- расширенный перечень муниципальных и региональных информационных ресурсов (адреса сайтов различных служб города и области, общественных организаций, учреждений культуры, справочных порталов и пр.).

В марте 2014 г. в ЦОД прошли первые практические занятия по знакомству пользователей с Единым порталом государственных услуг. В 2015 г. сотрудниками ЦОД разработаны программы справочно-информационного и консультативного обслуживания пользова-



Библиотека «Фламинго». Викторина ко Дню интернета

телей, в соответствии с которыми регулярно проводятся консультации для представителей старшего поколения по основам работы на компьютере и в сети интернет. Всех желающих сотрудники Центров консультируют по регистрации и использованию Портала государственных услуг Российской Федерации (www.gosuslugi.ru). Мероприятия в Центрах проводятся в преддверии госу-

дарственных праздников (День конституции, День России, День государственного флага РФ и т. п.) и социально значимых дат (Всемирный день здоровья, День защиты прав потребителей, День Интернета и т. п.). Формы проводимых мероприятий разнообразны: традиционные книжные и виртуальные выставки, электронные журналы и информационные часы, викторины и игры, акции в рамках городских праздников и встречи с представителями городской власти, видеотрансляции лекций и многое другое.

Центры общественного доступа в библиотеках МИБС работают чуть больше года, но некоторые значимые результаты уже есть. По итогам 2014 г. в ЦОД зарегистрировано 333 пользователя и 556 индивидуальных посещений. Проведены 65 информационно-просветительских мероприятий по вопросам компьютерной грамотности, законодательства РФ и др., в которых приняли участие 703 человека. Выполнено 88 индивидуальных информационных запросов пользователей, 118 граждан получили консультации по регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг. В течение года местные СМИ активно информировали жителей Томска о деятельности ЦОД, организованных на базе муниципальных библиотек (опубликовано 5 статей о ЦОД в печатных изданиях и интернет-источниках). По итогам областного конкурса 2014 г. на лучший центр общественного доступа в номинации «Лучший средний ЦОД городского поселения» Томской области 1-е место присуждено центру общественного доступа муниципальной библиотеки «Центральная», 3-е место занял ЦОД муниципальной библиотеки «Фламинго». Сотрудники ЦОД были награждены дипломами и ценными призами. Постоянные посетители Центров тоже не скупятся на добрые слова в адрес сотрудников: в копилке МИБС уже 10 отзывов со словами благодарности.

За 8 месяцев 2015 г. в наших Центрах общественного доступа зарегистрировано более 320 пользователей и около 1250 посещений, проведено более 150 информационно-просветительских и обучающих мероприятий. За этот период выполнено 145 информационных запросов. В текущем году ЦОД МИБС г. Томска также планируют принять

участие в областном конкурсе на лучший центр общественного доступа.

Чем же интересуются наши пользователи, какая информация им нужна?

Все посетители, прежде всего, желают знать подробную информацию о самих ЦОД: что это за служба, какую помощь её сотрудники могут оказать, какие услуги предложить. Многие запросы связаны с предоставлением различных государственных услуг: какие документы нужны для оформления жилищной субсидии, для оформления налогового вычета, гражданства, загранпаспорта и пр. Горожан интересуют насущные вопросы: график отключения (подключения) горячей воды, постановка на очередь в детский сад, запись в школу, поиск вакансий, оплата услуг ЖКХ через интернет, передача показаний электросчётчиков и т. д.

Для пожилых пользователей ЦОД проводятся консультации по основам компьютерной грамотности. Заключён договор с Центром социальной поддерж-



Библиотека «Центральная». Интерьер ЦОД и выставка

ки населения Ленинского района г. Томска об организации обучения социально незащищённых категорий граждан работе на персональном компьютере и в сети интернет. Сотрудники помогают нашим читателям разобраться с регистрацией на различных сайтах, созданием электронных почтовых ящиков, личных кабинетов для передачи показателей электро- и водоприборов и распечатки квитанций.

Библиотеки, на базе которых работают ЦОД, сотрудничают с муниципальными органами власти (районными администрациями, центрами социальной поддержки населения), областными государственными учреждениями (ОГУ «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»), учреждениями общего и дополнительного образования (школа №16, гимна-

зии №1 и №26, ЦДО «Олимпия», ДЮЦ «Звёздочка»), общественными некоммерческими объединениями (Общероссийская общественная организация инвалидов — больных рассеянным склерозом).

ЦОД открыт для всех категорий граждан. Здесь с готовностью примут всех, кто хотел бы стать участником мероприятий, и будут рады сотрудничеству с теми, кто видит себя в качестве их инициаторов.

С авторами можно связаться:
ecology@library.tomsk.ru
vp@library.tomsk.ru

Примечания:

¹ Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации: утв. Президентом РФ В. Путиным 7 февр. 2008 г. №Пр-212 // Минэкономразвития России [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.economy.gov.ru/minec/activity/sections/inforientedsoc/doc20080207_01 — Данные соответствуют 21.08.2015.

² Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления [Электронный ресурс]: Указ Президента России от 7 мая 2012 г. №601 // Российская газета. — Режим доступа: <http://www.rg.ru/2012/05/09/gospravlenie-dok.html> — Данные соответствуют 21.08.2015.

³ Постановление Администрации Томской области от 27 ноября 2012 г. № 470а «Модернизация регионального управления и развитие информационного общества на территории Томской области на 2013–2020 годы» // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/951855043> — Данные соответствуют 21.08.2015.

⁴ Методические рекомендации по созданию центров общественного доступа на территории Ханты-Мансийского автономного округа — Югры // Ханты-Мансийский автономный округ — Югра: единый официальный сайт государственных органов [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://qps.ru/otKiD> — Данные соответствуют 21.08.2015; Пути и средства обеспечения доступа населения Югры к социально значимой информации [Текст] / Гос. б-ка Югры; сост. Н. Е. Швыркова. — Ханты-Мансийск : ГБУ ИРО, 2007. — 72 с. — (В библиотеках округа; вып. 22).

О работе Центров общественного доступа к социально значимой информации на базе публичных библиотек города Томска.

Библиотека и общество, доступ к информации, электронные ресурсы

The article is about the work of Centers of the public access to socially significant information on the basis of public libraries of Tomsk.

Library and society, access to information, electronic resources