

Чудакова Ирина Викторовна,
заведующая библиотекой «Ржевская»
СПб ГБУК «Централизованная библиотечная система
Красногвардейского района»
г. Санкт-Петербург

БИБЛИОТЕКИ КАК СВЯЗУЮЩЕЕ ЗВЕНО МЕЖДУ ГРАЖДАНАМИ И ГОСУДАРСТВОМ

Идея Электронного правительства уже не нова, она планомерно развивается и совершенствуется. Портал госуслуг должен стать той площадкой, где граждане могут получить качественные государственные и муниципальные услуги, что, в результате, приведет к улучшению качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

По данным Росстата, электронными сервисами пользуется около 30% ¹ граждан России, и большинство пользователей предпочитают использовать сервисы электронного правительства на мобильных устройствах. Всего же с начала 2014 года через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) оказано более 12 млн. муниципальных, региональных и федеральных услуг в электронном виде. Это говорит о том, что электронными государственными услугами пользуются наиболее подготовленные к этому представители общества.

Что мешает оставшейся части населения? Во-первых, не все имеют свободный доступ к интернету, во-вторых, не все умеют пользоваться компьютерными информационными технологиями, в-третьих, не все, в настоящее время, имеют потребность в использовании портала госуслуг.

По словам Главы Минкомсвязи России Николая Никифорова² в 2015 году все 600 государственных услуг должны быть реализованы на портале госуслуг. Согласно указу Президента РФ «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2018 году количество обращающихся к ЕПГУ должно достичь 70%. Значит все, кто сейчас не имеет возможности воспользоваться данными услугами, должны их получить.

Для того, чтобы дать возможность использования ЕПГУ гражданам, не имеющим дома доступа к интернет государством были предоставлены две возможности. Это инфоматы и КиберПочт@. Оба проекта реализовал Ростелеком.

В 2011 году в Санкт-Петербурге было установлено 19³ инфоматов, представляющих собой терминал самообслуживания. Сейчас на карту города нанесено около 40 инфоматов⁴. Однако, те, что находились на улицах города, сломаны или разбиты, работают инфоматы в помещениях МФЦ или других учреждениях.

Проект КиберПочт@ реализуется по настоящее время в 58 почтовых отделениях Санкт-Петербурга. По сути, это Пункты коллективного доступа в интернет, где одно или несколько рабочих мест в отделениях почтовой связи, оборудованы персональными компьютерами, подключенными к сети интернет. Все компьютерные услуги платные. Сотрудники почты, которым вменено в обязанность консультирование по вопросам доступа к ЕПГУ, не всегда могут оказать помощь в силу занятости или некомпетентности. Единственным плюсом является то, что здесь можно быстро получить код активации к Единому portalу государственных услуг.

В марте этого года стало возможно получить консультацию по использованию ЕПГУ по единому короткому номеру 115. Вызов службы поддержки госуслуг доступен в основных российских сотовых сетях: «Билайн», МТС и «Мегафон». По данным Минкомсвязи⁵, номер 115 также доступен абонентам некоторых других мобильных операторов страны.

Библиотеки, в настоящий момент, единственное место, где жители города могут получить и доступ к ЕПГУ, и квалифицированную помощь в его использовании. Городская сеть библиотек - это возможность свободного доступа к ЕПГУ во всех районах города.

Библиотека «Ржевская» ЦБС Красногвардейского района давно и успешно работает в этом направлении. В библиотеке обеспечен свободный доступ к portalу госуслуг. Это можно сделать как в Центре правовой и социально значимой информации, так и на любом другом компьютере, если он свободен в данный момент.

Разработан комплекс мероприятий для распространения информации о сервисах ЕПГУ и региональных сайтах предоставления государственных услуг. Во-первых, в курс обучения лиц пожилого возраста включены два обязательных занятия: «Portалы и сайты госучреждений. Правовые системы и portалы», «Portал КСОБ Санкт-Петербурга»; во-вторых, несколько раз в год читается общедоступная лекция «Интернет с официальным лицом – сайты государственных и муниципальных организаций в сети Интернет», по желанию слушателей, после лекций организуются мастер-классы.

Посетителей наших мероприятий мы знакомим с возможностью самозаписи к врачам (<http://svmed.spb.ru/spisok/>), отслеживания движения почтовых отправлений (<http://www.russianpost.ru/Tracking20/>), оплатой коммунальных услуг через сайт Квартплата ИНФО (<http://www.kvartplata.info/d/6452/index.jhtml>), оплатой электроэнергии через интернет (<http://www.pes.spb.ru/>).

Библиотека сотрудничает с общественными организациями и государственными учреждениями, организуя совместные просветительские мероприятия. Так, например, было проведено два обучающих цикла в сотрудничестве с Автономной некоммерческой

организацией социальной адаптации пожилых «Серебряный возраст» в рамках проекта «Электронные технологии демократии: монолог власти и общества».

Совместно с сотрудниками Красногвардейского отделения Федеральной налоговой службы России было подготовлено и проведено 4 Дня налоговой грамотности, каждый из которых заканчивался презентацией интернет-сервиса ФНС России «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

Что еще мы, как библиотека, могли бы сделать для жителей нашего города? Прежде всего – дать больше информации о наших возможностях. Точно так же, как жители не знают, что за получением доступа к portalу госуслуг они могут обратиться в некоторые почтовые отделения, точно так же они не знают этого и о библиотеках. Необходима наглядная информация не только в стенах библиотек. На мой взгляд, необходимо разместить рекламу услуг в местах скопления социально незащищенных граждан, в социальных учреждениях, поликлиниках, приемных муниципальных советов, детских садах, школах, а также на придомовых стендах муниципальных советов и ЖКС. Размещение рекламы необходимо либо согласовывать с руководителем каждого учреждения, либо она должна быть распространена от имени администрации района.

Немаловажен и вопрос компетентности сотрудников библиотек. В идеале, каждый сотрудник библиотеки должен уверенно пользоваться предлагаемыми сервисами, и уметь доходчиво разъяснить посетителю порядок действий. Необходимо организовать обучение всех членов коллектива библиотеки.

Подспорьем в работе могут стать инструкции и руководства по работе с ЕПГУ и региональными сайтами предоставления государственных услуг. Лучше, если их разработка будет сделана централизованно, на уровне, как минимум, района, но лучше – города, чтобы было единообразие представления информации.

У библиотек большой потенциал в обеспечении гражданам доступа к государственным услугам, предоставляемым в электронном виде. Необходимо донести эту мысль до представителей государства.

1 Алексей Козырев: «С начала 2014 года граждане получили более 12 млн. услуг в электронном виде» //

Минкомсвязь России . - 09 октября 2014. – URL: http://minsvyaz.ru/ru/news/index.php?id_4=44894 (дата обращения: 20.11.2014).

2 Николай Никифоров: «В 2015 году все 600 услуг должны быть реализованы на портале госуслуг» //Минкомсвязь России. – 1 октября 2014. – URL: http://minsvyaz.ru/ru/news/index.php?id_4=44881 (дата обращения: 20.11.2014).

3 Александр Абрамов: «РОСТЕЛЕКОМ» установил первые многофункциональные информационные терминалы – инфоматы в Санкт-Петербурге //SPB IT RU. – 27.06.2011. – URL: <http://spbit.ru/news/n79896/> (дата обращения: 20.11.2014).

4 Оксана Ермошина. Город не понял язык инфомата //Вечерний Петербург. – 17 апреля 2014. – URL: <http://vppress.ru/stories/Gorod-ne-ponyal-yazyk-infomata-23314> (дата обращения: 20.11.2014).

5 Елена Домчева: Об электронных госуслугах можно узнать по номеру "115" //Российская газета. – 13.03.2014 . – URL: <http://www.rg.ru/2014/03/13/gosuslugi-site-anons.html> (дата обращения: 20.11.2014)