

Библиотеки, как связующее звено между гражданами и государством

**«Формирование информационного общества в Санкт-Петербурге: вчера, сегодня, завтра»:
Городской круглый стол. 10 декабря 2014 г.**

Степень популярности электронных услуг государства



- Электронными сервисами пользуется 30 % граждан
- За 9 месяцев 2014 года оказано 12 млн услуг

Причины низкой востребованности электронных услуг

- Отсутствие свободного доступа к интернету
- Неумение пользоваться компьютерными технологиями
- Отсутствие потребности в использовании электронных госуслуг
 - Плохая информированность о возможностях
 - Предпочтение традиционного обращения за услугами
- Неполный ассортимент электронных госуслуг

Перспективы развития электронных услуг

600
государственных
услуг

2015

<http://www.gosuslugi.ru/>

70%
обратившихся за
услугами

2018

<http://www.gosuslugi.ru/>



Общественный доступ к ЕПГУ

Инфоматы



В Санкт-Петербурге около 40 инфоматов

КиберПочт@



58 почтовых отделений имеют Киберпочту

Телефонная служба поддержки госуслуг - 115

Городская сеть библиотек

- Корпоративная сеть общедоступных библиотек Санкт-Петербурга - около 200 библиотек
 - Обеспечение свободного доступа к ЕПГУ
 - Консультации и помощь в использовании электронных услуг

Опыт библиотеки «Ржевская»

Комплекс мероприятий для распространения информации о сервисах ЕПГУ и региональных сайтах предоставления государственных услуг

- В курс обучения лиц пожилого возраста включены два обязательных занятия: «Порталы и сайты госучреждений. Правовые системы и порталы», «Портал КСОБ Санкт-Петербурга»
- Лекции «Интернет с официальным лицом – сайты государственных и муниципальных организаций в сети Интернет»
- Мастер-классы по использованию электронных услуг

Информирование о сайтах государственных организаций



- Самозапись к врачам
<http://svmed.spb.ru/spisok/>
- Отслеживания движения почтовых отправлений
<http://www.russianpost.ru/Tracking20/>
- Оплата коммунальных услуг
<http://www.kvartplata.info/d/6452/index.jhtml>
- Оплата электроэнергии
<http://www.pes.spb.ru/>



Сотрудничество для просвещения


Автономная некоммерческая
организация социальной
адаптации пожилых
«Серебряный возраст»

Красногвардейское отделение
Федеральной налоговой
службы России

Два обучающих цикла в рамках
проекта «Электронные
технологии демократии:
монолог власти и общества»


5 Дней налоговой
грамотности.

Презентация интернет-сервиса
ФНС России «Личный кабинет
налогоплательщика для
физических лиц»



Библиотека «Ржевская» приглашает
Общение с налоговой службой
не ограничено для людей с
ограниченными возможностями

Консультация



Личный кабинет
налогоплательщика
для физических лиц

Презентация интернет-сервисов ФНС России

2 декабря в 18.00

Индустриальный пр., 35/1. телефон для справок: 526-38-64

Как улучшить информированность?

- Реклама:
 - в социальных учреждениях
 - в поликлиниках,
 - в приемных муниципальных советов
 - в детских садах и школах
 - на придомовых стендах муниципальных советов и ЖКС
- Реклама в печатных СМИ
- Реклама в транспорте

Компетентность персонала

- Уверенное использование предлагаемых сервисов
- Умение доходчиво разъяснить посетителю порядок действий
- Обучение всех членов коллектива библиотеки
- Наличие инструкций и руководств по работе с ЕПГУ и региональными сайтами предоставления государственных услуг
 - Централизованная разработка инструкций и руководств для единообразия представления информации
 - Использование руководств представленных на ЕПГУ

Резюме

У библиотек большой потенциал в обеспечении гражданам доступа к государственным услугам, предоставляемым в электронном виде.

Необходимо донести эту мысль до представителей государства.





Спасибо за внимание!

Чудакова Ирина Викторовна
Заведующая библиотекой «Ржевская»
СПб ГБУК «ЦБС Красногвардейского района»

chdk@list.ru

10 декабря
2014