

правління культури Черкаської обласної
державної адміністрації
Комунальний заклад «Обласна універсальна
наукова бібліотека імені Тараса Шевченка»
Черкаської обласної ради

***Публічні бібліотеки –
мости до
електронного
урядування***

Методичні поради

Черкаси – 2015

Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування : метод. поради / КЗ «ОУНБ імені Тараса Шевченка» ; уклад. Н. Д. Вітавська. – Черкаси, 2015. – 12 с.

Укладач

Н. Д. Вітавська

Відповідальна за випуск

К. С. Бугаєнко

Комп'ютерний набір

Л. Я. Радиш

Підписано до друку 20.05.2015 р. Тир. 35. Ксерокс ОУНБ імені Тараса Шевченка

У 2012 році підписаний Меморандум про взаєморозуміння між Державним агентством з питань науки, інновацій та інформатизації, Національним центром електронного урядування, Програмою «Бібліоміст», IREX щодо співпраці у впровадженні спільної ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування».

Основний план заходів щодо впровадження ініціативи передбачав аналіз місцевих ресурсів і механізмів електронного урядування (е-урядування), опанування бібліотечними працівниками основних технологій е-урядування.

Для чого ж потрібно впровадження послуг з е-урядування:

1. Громадянам та бізнесу – для швидкого та зручного одержання послуг, що надані органами влади в електронному вигляді; для звернення до органів влади через Інтернет, для отримання повної, правдивої і своєчасної інформації щодо життєво важливих питань та можливості брати участь в управлінні містом.

2. Органам влади – для підвищення оперативності, ефективності своєї роботи; покращення відносин з громадянами та бізнесом; прийняття рішень, узгоджених з громадянами та бізнесом.

Для надання послуг електронного урядування в бібліотеках області можуть бути організовані центри обслуговування громадян (ЦОГ), або такі послуги можуть надаватись на базі Інтернет-центрів бібліотек. Надання послуг ЦОГ чи ІЦ має відобразитись в Статуті (Положенні) бібліотеки, планах роботи. Облік роботи ЦОГ чи ІЦ в цьому напрямку ведеться в окремому «Щоденнику роботи». Організаційну, методичну підтримку надання е-послуг в БФ здійснює центральна бібліотека.

Електронні послуги, які можуть надаватись в ЦОГ або ІЦ сьогодні:

- користування Інтернет-приймальнями органів державної влади;

- електронна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців на сайті Державної реєстраційної служби України;

- пошук роботи на Інтернет-медіа-порталі «Труд» Державної служби зайнятості України;

- публічна кадастрова карта України на Земельному порталі України;

- Єдиний державний реєстр судових рішень на веб-порталі судової влади України;

- Пенсійний калькулятор на сайті Пенсійного фонду України;

- державні закупівлі на веб-порталі «Державні закупівлі»;

- реєстр платників ПДВ на сайті Державної податкової служби України (ДПС);

- податкова фінансова звітність платника податків в електронній формі до органів ДПС;

- отримання електронного цифрового підпису на сайті Акредитованого центру сертифікації ключів департаменту ДПС;

- інформація про адміністративні послуги для громадян та бізнесу районів/міст Черкащини;

- електронне оформлення заяви на вступ до ВНЗ України;

- реєстрація осіб для участі в ЗНО;

- резервування та придбання проїзних пасажирських документів на авіаперевезення та залізничний транспорт;

- передплата періодики на сайті Укрпошта;

- стан особових рахунків на послуги ЖКГ та оплата їх через Інтернет;

- поповнення рахунку мобільних операторів;

- користування електронними каталогами бібліотек.

Що ж необхідно, щоб бібліотеки в повному об'ємі почали надавати послуги з е-урядування:

Встановлення взаємозв'язків – налагодження співпраці з органами влади з метою задоволення їх інформпотреб та організації інформування громади про діяльність місцевої влади; налагодження співпраці з представниками громадськості, НУО, які працюють у напрямку розвитку е-

демократії на місцевому рівні; ініціювання зустрічей з представниками органів місцевої влади з метою обговорення шляхів спільної взаємодії у впровадженні е-урядування та е-демократії в регіоні.

Створення або удосконалення ресурсної бази – організація комп'ютерних місць з безкоштовним доступом до Інтернет-ресурсів; створення ЦОГ або інформаційної зони з надання доступу до е-послуг, створення сайту бібліотеки.

Навчання бібліотечних фахівців роботі з Інтернет-ресурсами – навчання комп'ютерної грамотності та пошуку інформації в Інтернеті; вивчення сайтів органів влади з метою організації доступу до законодавчої, нормативно-правової та соціально значущої інформації.

Набуття бібліотекарями навичок консультантів з користування е-послугами – ознайомлення бібліотекарів з засобами е-урядування та навчання практичним навикам роботи з сервісами та інструментами електронного урядування з метою подальшого надання послуг населенню; вивчення адміністративних послуг, що надаються; вивчення сайтів підприємств, установ, організацій району (міста, села) з метою виявлення таких, що надають послуги в електронному вигляді.

Навчання населення – навчання пошуку інформації в Інтернеті та організація навчання населення користуванню е-сервісами.

PR-заходи – організація рекламно-інформаційної кампанії щодо популяризації е-послуг, доступ до яких надає бібліотека.

Представники майже всіх ЦБС області пройшли навчання на базі Регіонального тренінгового центру ОУНБ з питання надання послуг з е-урядування і мають навчити своїх колег надавати користувачам такі послуги.

З цією метою для бібліотечних спеціалістів слід провести навчання та тренінги «Бібліотеки – складові електронного діалогу громади і влади», «Електронна влада та електронні послуги», «Онлайн-послуги електронного уряду», «Діяльність бібліотеки з надання доступу до електронного уряду та

влади». На навчанні слід розказати та показати як налагоджувати контакти з владою, обрати перелік електронних послуг, необхідних територіальній громаді та розпочати їх надання.

На таких тренінгах важливим може стати спілкування через «Skype» з колегами з інших областей, які вже мають досвід з надання електронних послуг (Херсонська, Миколаївська, Кіровоградська обл.). Бібліотечних працівників потрібно ознайомити з українськими та місцевими сервісами, що надають електронні послуги адміністративного та побутового змісту, навчити їх використовувати та опановувати методику надання доступу до цих послуг на базі бібліотек. До проведення таких тренінгів слід залучати спеціалістів з місцевих інформаційно-консультативних центрів надання адміністративних послуг районних (міських) рад.

Для того, щоб популяризувати свої можливості з надання електронних послуг для громади, бібліотекарям слід провести рекламні кампанії, акції. Вони відбуваються в самих закладах, в місцевих ЗМІ, на сайтах бібліотеки. Цікавими та доцільними будуть вуличні піар-акції: «За е-послугами – до бібліотеки», «Адмінпослуги отримай в бібліотеці», «Спілкуйся з владою без посередників». Бібліотекарі мають розповсюдити флаєри, буклети про е-послуги, рекламувати їх надання на сторінках своїх бібліотек в соціальних мережах. Для більш широкого пояснення громаді про послуги з е-урядування можна провести ряд адвокаційних заходів як громадські обговорення «Електронний уряд – чи потрібно це громаді?», дискусії, «круглі столи» «Чим допоможе електронний уряд?», «Бібліотеки та е-урядування». Доречним стане проведення під час дискусій віртуальних подорожей по сайтах «Офіційний сайт Президента України», «Сайт Верховної Ради України», «Сайт Пенсійного фонду України» та ін. Важливою буде проведення бібліотекою у партнерстві з Центром адміністративних послуг акції «День громадянина інформаційного суспільства». Мета акції –

розкриття переваг інформатизації та використання ІТ в житті людини.

На сайті бібліотеки можна створити «Громадську приймальню депутата», де будуть опубліковані питання містян своїм депутатам. Про відповіді депутатів громадяни інформуються індивідуально через сайт бібліотеки.

Цікавим може стати такий вид спілкування як «Бібліомаяк онлайн» (майданчики віддаленого доступу до інформації). Це дасть можливість отримувати послуги е-урядування через ноут- нетбуки, мобільні телефони.

Популярною буде діяльність Інтернет-приймалень, що є при різних відомствах влади і доступ до яких може надавати ЦБ. Для електронної взаємодії громадян і владних структур на сайті бібліотеки може створюватись «Віртуальна приймальня», де громадяни задають питання, подають пропозиції. Реєстраційні форми, які при цьому заповнюються, допоможе освоїти працівник бібліотеки.

В бібліотеках популярними є пункти доступу громадян до офіційної інформації (ПДГ). Їх бажано створити як при ЦБ так і при БФ. Бібліотеки, що мають ПДГ, отримують видання правової тематики, мають доступ до Єдиного порталу державних електронних послуг, залучаються до участі у грантових проектах соціального спрямування. В ПДГ користувачам забезпечується доступ до інформаційно-правової системи «Ліга: закон», до бази даних «Нормативні акти Черкаської обласної ради».

Наступним етапом у впровадженні електронних послуг та їх використанні населенням є навчання останнього користування комп'ютером та Інтернетом.

Навчання може проводитись як з невеликими групами, так і індивідуально.

Користувачами ЦОГ, ПДГ, ІЦ будуть пенсіонери, підприємці, службовці, безробітні, студентсько-учнівська молодь. Основна робота має проводитись з представниками соціально незахищених верств населення та орієнтована на виконання запитів, пов'язаних з вирішенням проблем:

переселенців, розрахунку пенсій, субсидій, компенсацій, захисту прав споживачів та ін.

Важливим завданням бібліотек є забезпечення доступу людей пенсійного віку до послуг, що надаються державним порталом «Електронний уряд України», «Державні послуги і інформація онлайн». Бібліотеки можуть провести урок «Електронні ресурси на допомогу пенсіонеру», завдяки чому ця категорія користувачів ознайомиться з перевагами Інтернету – це спілкування через Skype, віртуальні консультації фахівців, оплата послуг та ін.

З метою створення школи навчання комп'ютерній грамотності користувачів різного віку можна започаткувати проект «Територія тепла», соціокультурний проект «60 + ПК». При створенні школи комп'ютерної грамотності слід звернутися до місцевих органів влади. Заходи по її створенню можуть бути включені в районні (міські) довгострокові цільові програми розвитку територій. Важливим стане спілкування «Правове поле пенсіонерів» групи пенсіонерів з фахівцями соціальної політики та Пенсійного фонду району під час якого пенсіонери отримають відповіді на ряд запитань, навчатися писати електронні листи до віртуальних приймалень органів влади.

Бібліотеки можуть ініціювати сервіс «Бібліотечні послуги для жителів з обмеженою соціальною активністю», які потенційно хотіли б скористатися бібліотечним сервісом дома. Їх навчають роботі на комп'ютері та користуванню сервісами онлайн в домашніх умовах.

Бібліотека може стати одним з майданчиків у боротьбі з корупцією. Тут можна створити інформаційний антикорупційний і правовий пункт, де кожний відвідувач зможе за допомогою бібліотекаря надіслати скаргу онлайн щодо корупційних дій та порушень до Антикорупційного комітету, прокуратури, СБУ.

Проблема зайнятості – одна з основних в суспільстві. В бібліотеках для громадян, що шукають роботу, слід організувати тренінги «Знайди роботу в бібліотеці». Тут навчать основам працевлаштування, а саме, правильного

написання резюме, супровідного листа, ефективного спілкування з роботодавцем. Тренер знайомить з джерелами вакансій, основами персонального піару, пошуку вакансій онлайн, відправлення анкет електронним способом. Також в бібліотеці таким користувачам допоможуть у спілкуванні в онлайн режимі із спеціалістами центру зайнятості «Питання – відповіді».

Навчать та допоможуть онлайн зареєструватись на ЗНО. Бібліотекарі ознайомлять з алгоритмом реєстрації, календарним планом тестів, допоможуть в електронному режимі переглянути та завантажити зміст тестових завдань попередніх років. Бібліотекарі навчать подавати електронну заявку на участь у конкурсному відборі на вступ до ВНЗ через Єдину державну електронну базу з питань освіти.

Для полегшення співпраці «бібліотека – користувач» фахівці ЦБ можуть створити мультимедійний довідник користувача «Державні послуги онлайн», де розмістити матеріал: 1) робота з Єдиним порталом державних послуг; 2) робота з регіональними порталами державних послуг; 3) заповнення в електронному вигляді заяв, документів для отримання державних послуг.

Також фахівці центральної бібліотеки можуть здійснювати щорічний професійний тур для сільських громад з метою популяризації е-послуг «Бібліотека – центр доступу до електронної соціально значущої інформації».

Сьогодні бібліотеки мають постійно рухатись вперед, стати дійсними учасниками е-урядування, знати суть державного управління в новій формі, бути обізнаними у сфері надання е-послуг і володіти навичками тренерів-консультантів для роботи з населенням.

Список літератури та електронних ресурсів

1. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» // Бюлетень законодавства і юридичної практики України. – 2011. – № 6. – С. 44–53.

2. Закон України «Про адміністративні послуги» // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76. – С. 44–53.

3. Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.12.1010 р. № 2250-р // Офіційний вісник України. – 2010. – № 97. – С. 48–51.

4. Весняна, В. Електронне урядування – шлях до демократії / В. Весняна // Вільне слово. – 2010. – 9 груд. – С. 14.

5. Жовтенко, В. Організація доступу до документних ресурсів електронного урядування через бібліотеки / В. Жовтенко. – К. : Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – 2006. – 163 с.

6. Опитування демонструє затребуваність та користь послуг електронного урядування у бібліотеках // Бібліоновини. – 2012. – квітень. – С. 2–4.

7. Свобода інформації, прозорість, електронне урядування : погляд громадянського суспільства. – К. : МГО «Прайвесі Юкрейн», 2014. – 206 с.

8. Софт для «очищення» влади : інновації. Електронне урядування зменшить рівень корупції // Урядовий кур'єр. – 2012. – 9 листопада. – С. 3–4.

9. Твердая, Т. Библиотека-власть-община : присоединяемся к электронному правительству / Т. Твердая, Л. Варюхина // Библиотечный форум Украины. – 2012. – № 3. – С. 13–16.

* * *

10. Влада-Бібліотека-Громада [Електронний ресурс]. – Електронні дані. – Режим доступу : [http // www.ogp.gov.ua/sites/dedant/](http://www.ogp.gov.ua/sites/dedant/) – Назва з екрану.

11. Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування [Електронний ресурс]. – Електронні дані. – Режим доступу : [http // www.bib.id.ua](http://www.bib.id.ua). – Назва з екрану.

12. Бібліотеки та електронне урядування [Електронний ресурс]. – Електронні дані. – Режим доступу : [http // www.pdd.usaid.gov/pdd-docs/paooigzg.pdd](http://www.pdd.usaid.gov/pdd-docs/paooigzg.pdd). – Назва з екрану.

13. Електронне урядування в територіальних громадах [Електронний ресурс]. – Електронні дані. – Режим доступу : [http // www.esoc.org.ua](http://www.esoc.org.ua). – Назва з екрану.

14. Реалізація електронного урядування : для чого потрібна бібліотека [Електронний ресурс]. – Електронні дані. – Режим доступу : [http // www.ti.-ukraine.org/news/oficial/5267.html](http://www.ti.-ukraine.org/news/oficial/5267.html). – Назва з екрану.

15. Електронний уряд + бібліотеки – нові можливості [Електронний ресурс]. – Електронні дані. – Режим доступу : [http / www.hadiact-rajon-vlada.org.ua](http://www.hadiact-rajon-vlada.org.ua). – Назва з екрану.

Видавець: КЗ «ОУНБ імені Тараса Шевченка»
18000 м. Черкаси, вул. Байди Вишневецького,8
Електронна адреса: ounb@library.ck.ua
Науково-метод. відділ metod@library.ck.ua