

ЦОД:

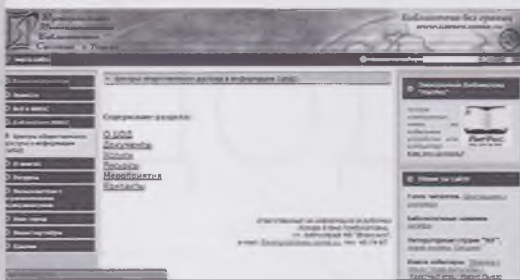
ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА



Центр общественного доступа (ЦОД) на базе публичных библиотек – это информационная служба, предоставляющая бесплатный доступ к правовой, нормативной, социальной информации и организующая консультативную помощь по её поиску.

27 ноября 2012 г. постановлением администрации Томской области № 470а утверждена долгосрочная целевая программа «Модернизация регионального управления и развитие информационного общества на территории Томской области на 2013–2020 гг.», в рамках которой создаются ЦОД.

ЦОД на базе муниципальной библиотеки «Центральная» входящей в состав Муниципальной информационной библиотечной системы (МИБС) г. Томска, открыл свои двери в начале 2014 г. Он располагается в читальном зале и по меркам нашей области считается средним по объёму техники: оснащён четырьмя персональными компьютерами, ноутбуком, комплектом проекционного оборудования (проектор и экран), а также многофункциональным устройством для копирования, сканирования и распечатки документов. Для полноценной работы привлекаются и ресурсы Муниципальной информационной библиотечной системы: для пользователей организован бесплатный доступ к справочно-правовым системам «Гарант» и «КонсультантПлюс», полнотекстовым базам данных удалённого доступа East View, eLibrary, Polpred, «ЛитРес». Персонал составляют три сотрудника: руководитель и два консультанта. Эти сотрудники находятся в штате библиотеки.



ГОСУСЛУГИ.РФ

Популярные услуги:

- получение/смена заграничного паспорта
- получение/смена паспорта гражданина РФ
- задолженности по налогам, а также подать налоговую декларацию
- штрафы ГАИ
- запись ребенка в детский сад
- запись к врачу
- проверка накопленный ПФ



ЦОД. ЧТО ЭТО?

Ц **О** **Д**

-цифровой
-ценный
-цирк
-центр
-цыпачки
-цикл
-целый

-ослик
-опытный
-общественного
-оса
-олле-оп!
-острый
-оральный

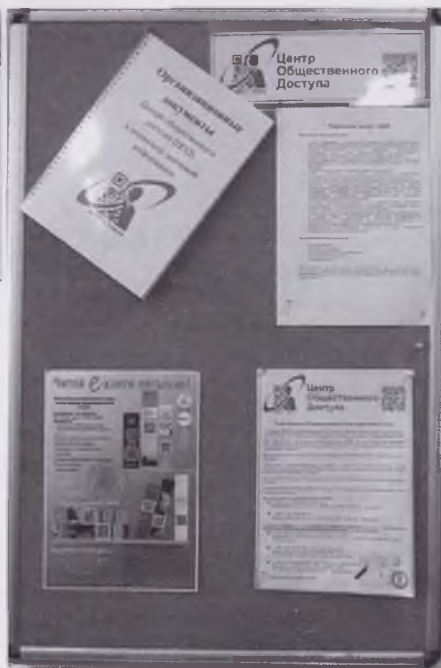
-доступа
-дерево
-долгий
-дорога
-десять
-данный
-детский

?

Расшифруй!

На сайте МИБС создан специальный раздел, где представлены информационные материалы, регламентирующие работу Центра, анонсы мероприятий, пост-релизы о прошедших мероприятиях, отзывы пользователей, контактная и другая информация. Средства массовой информации Томска также активно информировали жителей города о работе Центра общественного доступа на базе муниципальной библиотеки «Центральная».

В читальном зале библиотеки, где находится ЦОД, оформлена информационная доска, на которой размещены Положение о деятельности ЦОД, перечень доступных интернет-ресурсов, правила пользования, а также представлены сотрудники, работающие в ЦОД.



БИБЛИОТЕКАРЬ В ЗАКОНЕ

В Томске у ЦОД существует достаточно большое количество конкурентов: различные волонтерские и студенческие проекты по оказанию бесплатных юридических консультаций, Центры социальной поддержки населения в каждом из районов города, общественные приёмные администраций, многофункциональные центры и пр. При таком разнообразии у пользователя неизбежно возникает проблема выбора, к кому пойти. Также не на руку нам играет стереотип, сложившийся в обществе, о том, что библиотека – это большое и тихое книгохранилище, откуда же библиотекарям знать обо всех перипетиях нормотворческой деятельности в стране?

Для библиотекарей, работающих консультантами в ЦОД, в Томской областной универсальной научной библиотеке (ТОУНБ) им. А.С. Пушкина были организованы обучающие курсы, по результатам которых сотрудники прошли тестирование и получили сертификаты электронного гражданина. Это означает, что библиотекарь имеет необходимые знания и навыки для консультирования пользователей по осно-

вам информационной и компьютерной грамотности.

Для обмена опытом постоянно проводятся совещания и конференции как внутри МИБС, так и на городском и областном уровнях с участием Департамента развития информационного общества администрации Томской области. На таких встречах обсуждаются текущая деятельность ЦОДов, их востребованность в зависимости от местоположения, методы планирования и осуществления работы, оказание платных услуг и их уместность, новые и устаревшие нормативно-правовые акты.

Для стимулирования деятельности и популяризации наиболее успешных методов, форм и приёмов работы в ЦОД ТОУНБ им. А.С. Пушкина, являясь методическим центром, с 2014 г. организует областной конкурс на лучший центр общественного доступа Томской области. ЦОД библиотеки «Центральная» второй год подряд входит в число победителей.

ЕЖЕДНЕВНАЯ РАБОТА

ЦОД должен работать не только в режиме «запрос-ответ», но и вести планомерную просветительскую работу, направленную на информирование пользователей. Такая работа планируется ежегодно и состоит из нескольких направлений.

Первое направление – знакомство (массовое или индивидуальное) пользователей с Центром общественного доступа. Для разных категорий разрабатываются различные формы такого знакомства: электронные презентации для взрослых и детей; для учеников старших и средних классов проводятся дискуссии; для младших школьников – игра; для старшего поколения – беседа.

Второе направление – знакомство с Единым порталом государственных и муниципальных услуг в виде индивидуальных консультаций, специальных акций. Сотрудники ЦОД проводят информационную акцию «Госуслуги – томичам» на городских праздниках. Участникам рассказывают о нахождении центров в библиотеках, их функциях и услугах, предлагают листовки.

Портал государственных услуг
Российской Федерации
www.gosuslugi.ru



- Портал государственных услуг Российской Федерации позволяет гражданам получать государственные и муниципальные услуги в электронной форме.
- Для этого необходимо зарегистрироваться на портале госуслуг самостоятельно или с помощью консультанта Центра общественного доступа (ЦОД).
- Для завершения процедуры регистрации необходим код активации, который гражданин получает единожды в офисе ОАО «Ростелеком» или в районном отделе многофункционального центра (МФЦ).
- Для получения кода активации необходимо предъявить паспорт и страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).
- Процедура выдачи кода производится бесплатно и занимает не более 10 минут.

Получить консультации о государственных услугах в любое время суток можно, позвонив с городского телефона на короткий справочный номер «115».

Сотрудники единой службы поддержки

- помогут самостоятельно зарегистрироваться на портале госуслуг;
- подскажут, как работать с порталом;
- проинформируют о статусе прохождения заявления и графике работы госорганов.

Получить помощь в регистрации и работе на портале госуслуг можно в Центрах общественного доступа библиотек Муниципальной информационной библиотечной системы г. Томска.

время предвыборных кампаний ЦОД функционирует как площадка для политического информирования граждан. Используются виртуальные формы работы в социальных сетях.

КУРС ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

Одним из важнейших является консультирование социально незащищённых категорий граждан по вопросам компьютерной грамотности. Оно адресовано гражданам пенсионного возраста. В современном мире практически все области повседневной жизни компьютеризированы и автоматизированы, а пенсионер зачастую в силу возраста боится даже подойти к современным терминалам и банкоматам, не говоря уже о компьютере и получении электронных государственных и муниципальных услуг.

Для пенсионеров ведётся круглогодичный набор групп: информация о проведении бесплатных компьютерных консультаций размещается в Центре социальной поддержки населения и Совете ветеранов Советского района г. Томска, различных объединениях граждан.

Действует специальная программа «Компьютер. Курс для начинающих». Она рассчитана на 16 часов и основана на курсах «Электронный гражданин» и «Азбука Интернета». В программе учтены основные проблемы взаимодействия граждан пенсионного возраста с информационными технологиями. Примечательно, что на занятия пенсионеры приходят со своими ноутбуками, подаются идеи о том, что бы им хотелось изучать. Многие, занимаясь, узнав о возможностях Интернета, переходят на чтение электронных вариантов книг и периодических изданий.

Но есть некоторые нюансы при общении с пенсионерами. Группы должны быть малочисленны – от двух до четырёх человек, ведь каждому пенсионеру требуется индивидуальный подход и некоторое время для запоминания алгоритма действий. Если группа большая, то «отставший» имеет малый шанс «догнать» остальную группу. Длительность одного занятия не должна превышать 45 минут – пожилому

человеку достаточно тяжело усваивать большой объём информации за один раз. Частота занятий не должна превышать одного раза в неделю. Конечно, считается, что люди пенсионного возраста освобождены от работы, однако у всех есть свои дела. Консультант ЦОД должен вызывать доверие – очень важен психологический аспект общения между учеником и обучаемым. В данном случае «учитель» будет гораздо младше своих «учеников», и если доверительные отношения не сложатся, то обучение обречено на провал. Техническая оснащённость некоторых пенсионеров достаточно высока – дети и внуки порой дарят дорогостоящее оборудование. Однако это не означает, что в ЦОД могут обучить всем премудростям работы с этими устройствами. Задача консультанта – обучить базовым навыкам работы на компьютере, а главное, вселить уверенность пенсионеру при общении с техническими устройствами. Ведь когда чувствуешь в себе силы, то можно разобраться с любой проблемой!

В КАЧЕСТВЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Работая в Центре общественного доступа, мы постоянно узнаём что-то новое. Интернет уже достаточно прочно вошёл в нашу жизнь, и основная задача сейчас – донести до заинтересованных граждан информацию о том, как с его помощью облегчить себе жизнь: как не стоять в очередях для записи к врачу, подать документы в электронном виде для оформления паспорта, правильно заполнить налоговую декларацию, не посещая налоговые службы, и даже как, не выходя из дома, получить электронную книгу на своё мобильное устройство или компьютер. Мы стараемся улучшить качество предоставляемых нами услуг: следим за изменениями в законодательстве, пытаемся находить интересные, а главное – полезные сайты для наших пользователей, соотносящиеся с задачами Центра общественного доступа!

Такая же акция проводится и в стенах библиотеки. На акции в библиотеке пользователям, помимо прочего, демонстрируются видеоролики по работе с порталом госуслуг.

Третье – это информационно-просветительские мероприятия для учащихся образовательных учреждений. Во время них школьникам рассказывают о государственных праздниках, полезных сайтах, безопасном поведении в Интернете и пр. При этом используются ресурсы ЦОД. В конце каждого мероприятия полученные знания закрепляются викториной.

Четвёртое – книжные выставки. В ЦОД они регулярно оформляются.

Пятое направление – это индивидуальные консультации для пользователей по работе на компьютере. Разработана специальная программа консультирования для начинающих работать на компьютере.

Есть и другие формы: трансляции онлайн-лекций по социально-правовым темам, организованные Томской областной универсальной научной библиотекой им. А.С. Пушкина. Во