

Ярмолинецька централізована бібліотечна система  
Ярмолинецька центральна районна бібліотека

# *Послуги е-урядування в бібліотеках Ярмолинеччини*

**Інформаційне видання**

Ярмолинці, 2015

П

**Послуги е-урядування в бібліотеках Ярмолинеччини: інформаційне видання./ Ярмолинецька ЦРБ, упоряд. Гриб М.А. – Ярмолинці, 2015 . – 13 с.**

*В інформаційному виданні «Послуги е-урядування в бібліотеках Ярмолинеччини» подано МАТЕРІАЛИ для використання у проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення щодо послуг та можливостей е-урядування.*

*Посібник розрахований на фахівців бібліотечної справи.*

Упорядник: Гриб М.А.  
Комп'ютерний набір: Слободян О.Л.,  
методист Ярмолинецької ЦРБ

Відповідальна за випуск: Гриб М. А.,  
директор Ярмолинецької ЦБС

## **Вступ**

Електронне урядування як нова форма державного управління Права і свободи людини можуть бути гарантовані й захищені тільки за наявності вільного доступу до інформації, ефективного впливу громадян на державну владу та здійснення владою необхідних функцій соціального управління. Визначальним вектором розвитку сучасного суспільства є його трансформація в інформаційне суспільство – суспільство знань, яке орієнтоване на інтереси людей та підвищення якості життя. Людина інформаційного суспільства на якісно іншому рівні здійснює діалог з державним апаратом, виводить на новий рівень власну освіченість і т. ін. Наприкінці ХХ сторіччя розвиток інформаційних технологій призвів до нової форми спілкування з державою – електронного уряду. Така форма спілкування призводить до кардинальних змін взаємовідносин між громадянами й органами державної влади та місцевого самоврядування. Однозначного визначення «електронного уряду» сьогодні не існує. Дослівний переклад «e-government» не зовсім точний за змістом, тому замість поняття «електронний уряд» більш доречно говорити про державну мережеву інформаційну інфраструктуру, що забезпечує оптимальне, з погляду суспільства, функціонування всіх гілок і рівнів державної влади. Отже доцільніше використовувати термін «електронне урядування». Електронне урядування – це форма організації державного управління, яка сприяє підвищенню ефективності, відкритості й прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, орієнтованої на задоволення потреб громадян. Саме поняття «електронного уряду» з'явилося на початку 90-х років минулого століття. Ідею даного проекту розпочав Сінгапур, який став першою країною, де у 1999 році був створений масштабний урядовий портал e Citizen Centre, який не тільки почав надавати інформаційні послуги, але й дозволив отримати деякі державні послуги.

## ***Сприяння поширенню практик електронного урядування в Ярмолинецькій центральній районній бібліотеці***

Бібліотека – комфортний, привітний, сучасний заклад, який надає нові послуги з використанням інформаційних технологій. Саме бібліотека була і залишається основним центром інформування. Але надання користувачеві повноцінної інформації у наш час стає дедалі складнішим без застосування нових інформаційних технологій, більше того ми вже не уявляємо собі наше життя без Інтернету. Тому відкриття Пунктів публічного (безкоштовного) доступу до мережі Інтернет у ЦРБ стало дуже доречним для жителів райцентру. Перед громадою відкрились нові можливості: безкоштовне отримання відповідей на всі питання, адже відомо, що Інтернет – це найбільша бібліотека світу, яка знає все. Центри правової інформації існували й раніше, але кардинально змінилися після підключення установи до Всесвітньої мережі. В Ярмолинецькій ЦРБ діє **Пункт доступу громадян до офіційної інформації** органів державної влади, який запрошує відвідувачів максимально долучитися до спілкування з органами влади для отримання необхідної інформації, а основне – для отримання адміністративних послуг. Бібліотека являється посередником між органами місцевого самоврядування та населенням, і працює як центр інформаційного забезпечення потреб користувачів.

Наявність Інтернету зробило більш доступні електронні послуги, ми навчили людей користуватися ними, отримувати необхідні адміністративні послуги у новому форматі, оскільки не всі ярмолинчани, особливо в селах, мають доступ до всесвітньої мережі. Люди мають можливість прийти в бібліотеку і отримати необхідну інформацію та кваліфіковану консультацію від бібліотекарів.

Мета Ярмолинецької центральної районної бібліотеки – надання місцевій громаді інформаційних послуг різних видів. Бібліотека співпрацює в партнерстві з установами, організаціями та релігійними конфесіями.

Зараз у бібліотеці можна знайти будь-які відомості законодавчого характеру, що цікавлять користувачів, зробити копії бланків, отримати консультацію фахівців особисто й

через Інтернет. Вони стали комунікативними майданчиками для онлайнового спілкування громади з владою (онлайн-конференції, інтерактивні форуми). Характерні запити користувачів ПДГ: приватизація міського майна, незаконне звільнення з роботи, скорочення з роботи, житлове та податкове законодавство, пільги для чорнобильців, ветеранів війни та праці, права безробітних, звернення до суду, щодо різних видів відпусток, нарахування пенсій, переоформлення пенсій, контрактна форма найму, оздоровлення дітей, працевлаштування інвалідів.

### **Послуги, електронного урядування, які надає Ярмолинецька ЦРБ:**

- *Правові консультації*
- *Довідки щодо годин прийому, телефонів, адрес*
- *Розвиток бізнесу через Інтернет*
- *Послуги з працевлаштування. Ми допомагаємо безробітним у пошуку роботи шляхом пошуку вакансій та надання допомоги у написанні резюме і мотиваційного листа.*
  - *Замовлення квитків на транспорт*
  - *Покупки товарів через Інтернет*
  - *Ознайомлення з новинами свого регіону*
  - *Доступ громадян до офіційної інформації*
  - *Інтернет – розсилка нової інформації для підприємців про нове в законодавстві*
- *Курси «Про фінанси... у бібліотеці». Послуга спрямована для дорослих осіб старше 50 років. Вчимо користуватися фінансовими послугами з особливим наголосом на інструментах, які доступні через мережу Інтернет.*
- *«Школа інформаційного комфорту» для учнів професійного ліцею - допомога по підготовці і оформленню доповідей, рефератів, оглядів.*
- *«Віртуальна довідка» для виконання запитів віддалених користувачів.*

Кваліфіковані спеціалісти надають волонтерську допомогу користувачам, в тому числі людям з обмеженими фізичними можливостями, в грамотному оформленні звернень

громадян, позовних заяв тощо. Консультанти ПДГ допомагають також у реєстрації на ЗНО, поданні заяв на участь в державних і регіональних конкурсах, актуалізації персональних даних вкладників Ощадбанку, реєстрації на отримання закордонних віз, тощо. І ці приклади успіхів нашого ПДГ не поодинокі, люди дійсно отримують реальну допомогу у вирішенні життєво важливих проблем безпосередньо в бібліотеці.

Працівниками Інтернет-центру складаються вебліографічні покажчики, списки сайтів, проводяться віртуальні екскурсії на теми:

- «Законодавство та право України»;
- «Сам собі юрист»;
- «Молодь і працевлаштування»;
- «Молоді про закон»;
- «Інтернет-підтримка людям з особливими потребами»;
- «Прогулянка сайтами органів державної влади

України» та ін.

Багатьом користувачам завдяки доступу до офіційних сайтів вдалося задовольнити та вирішити свої проблеми, (відгуки додаються).

**Центр регіональної інформації** в районній бібліотеці дає змогу акумулювати інформацію про регіон і забезпечити збір нормативно-правових актів прийнятих органами місцевої влади та місцевого самоврядування, і надати їх у користування громаді. Для цього створені папки-накопичувачі, нові картотеки: «Картотека апарату управлінь та відділів РДА», «Соціально-економічного профілю» та картотека депутатів «Обрані народом». Картотека «Запитуйте – відповідаємо» містить юридичні консультації з різних питань. Бібліотека постійно проводить зустрічі з депутатами районної та селищної ради з громадою нашого містечка: діалог «Правове забезпечення потреб населення», інформаційний огляд «Долю селища творять його жителі», круглий стіл «Імплементация конвенції ЮНЕСКО: переваги та недоліки», «Стабільність Конституції – стабільність держави» (проекту Закону України "Про внесення змін до Конституції України (щодо децентралізації влади)). В рамках ЦРІ проходять круглі столи з представниками центру зайнятості, соціального захисту

населення, центру сім'ї, дітей та молоді, місцевого самоврядування: «Морально-етичні засади діяльності місцевих політиків та службовців», «Нове в законодавстві України». Постійно поповняється новими матеріалами куток в РДА «Бібліотека інформує».

Поширенню практик електронного урядування спонукає і **випуск друкованої продукції** по даній темі: розповсюджується передовий досвід, надаються методичні поради, методичні листи, а також великий спектр роздаткової продукції. З цієї теми випускаються інформаційні та рекомендаційні списки літератури, дайджести, наприклад, інформаційна пам'ятка «Національні меншини на Ярмолинеччині», туристичний путівник «Туристичні маршрути Ярмолинеччини», довідник «Громадські та політичні організації району», щорічно видається бібліографічний покажчик «Офіційні неопубліковані документи районної ради та районної державної адміністрації», тощо.

Всю необхідну інформацію для користувачів з послуг електронного урядування і надає власний **сайт бібліотеки «Ярмолинецька центральна районна бібліотека»** (<http://biblioyar.at.ua>.) В розділі «Регіон» вміщена контактна інформація основних служб Ярмолинець, все про національні меншини, релігійні конфесії, природу краю, віртуальні виставки краєзнавчої тематики. Із сайту бібліотеки легко можна перейти на сайти урядових, регіональних владних структур. В розділі «Пункт публічного доступу до інтернету» перераховані всі послуги е-урядування (інформація про ЦНАП: послуги, адреса, контакти, управління юстиції, центру зайнятості, совбезу. [http://biblioyar.at.ua/index/vidi\\_poslug/0-95](http://biblioyar.at.ua/index/vidi_poslug/0-95)).

В **соціальних мережах** надаються анонси послуг е-урядування, а також надаються об'яви про заплановані заходи з навчання цим послугам та висвічується робота бібліотеки:

Фейсбук - *Бібліотеки Ярмолинеччини*;

Однокласники – *Ярмолинецька бібліотека*.

Бібліотека неодноразово надавала інформацію про послуги електронного урядування в засобах масової інформації, зокрема в новинах телерадіокомпанії Поділля - центр та районних газетах «Вперед» та «Шкільний світ» (додається).

Дирекцією та методичною службою проводяться навчання з **підвищення кваліфікації** бібліотечних працівників району та громади селища: семінари, практикуми, консультації, онлайн-модулі, тренінги, курси «Школа сучасного бібліотекаря», вебінари з питань ПДГ, е-урядування для того, щоб фахівці бібліотек знали і могли допомогти користувачеві орієнтуватись в Інтернет – ресурсах. Так, у лютому цього року було проведено районний семінар «Роль бібліотеки в запровадженні послуг е-урядування», на якому розглянули питання на теми: «Бібліотека – інформаційна платформа розвитку громад», «Бібліотека і органи місцевого самоврядування: кроки співпраці».

В Ярмолинецькій ЦРБ було проведено круглий стіл "Публічні бібліотеки - мости до електронного урядування". Мета заходу: розповсюдити інформацію про наявні послуги національного та регіонального рівнів та використовуючи ресурси сучасно обладнаних публічних бібліотек навчити різні групи населення користуватися ними, щоб ефективно спілкуватися з урядовими структурами, підтримувати необхідні адміністративні послуги в новому форматі. В засіданні круглого столу, прийняли участь представники бібліотек ЦБС, районного Будинку культури, громади міста. Було проведено практичне заняття з надання послуг е-урядування, ознайомлення з урядовими та регіональними сайтами, придбання товарів в Інтернет-магазинах, поповнення рахунків, складання податкової декларації та фінансового звіту, придбання квитків на пасажирський транспорт. Всі учасники заходу єдині у думці, що це все дуже зручно та економить час, а бібліотечні працівники пройшли навчання та готові надавати послуги е-урядування населенню.

Для людей похилого віку діє Школа комп'ютерної грамотності, де працівники бібліотеки та волонтери навчають людей не тільки користуватись комп'ютером, але й вмінню використовувати послуги е-урядування, проводяться заняття,

спрямовані на підвищення рівня правової обізнаності місцевої громади через мережу Інтернет.

### **Послуги е-врядування для людей поважного віку:**

- курси комп'ютерної грамотності та навички роботи в Інтернеті;
- правові консультації;
- поповнення мобільного рахунку через Інтернет;
- оплата комунальних послуг через банки;
- замовлення або купівля квитків на потяги;
- нарахування та переоформлення пенсій он-лайн;
- вклади Ощадбанку (реєстрація)
- довідки щодо годин прийому, телефонів, адрес;
- он-лайн зустрічі з представниками органів місцевої влади.

Також щомісячно, згідно плану роботи на 2015 рік, проводяться навчання, тренінги працівників бібліотеки Ярмолинської ЦБС та громади з електронних послуг бібліотеки, які проводить методична служба.

Бібліотека провела **соціологічне дослідження** «Інформаційні потреби користувачів в електронних послугах бібліотеки та якості їх задоволення» серед користувачів та органів влади з метою виявити, яку інформацію вони потребують, і яких бібліотека не може задовольнити їх потреби.

Багатьом користувачам завдяки доступу до офіційних сайтів та й взагалі використанню ресурсів мережі Інтернет вдалося задовольнити та вирішити свої проблеми.

Кожного користувача, який скористався пунктом, обліковано в читацькому формулярі, де фіксується тема запиту та джерело виконання.

В Ярмолинецькій ЦРБ для користувачів діє виставка «Програма розвитку законотворчої політики», поличка «Для тимчасово переміщених осіб» та створена папка «Програма сприяння Парламенту II».

У пункті доступу до офіційної інформації ведеться зошит відгуків та пропозицій.

Школярі постійно звертаються до бібліотек в який розміщені Інтернет-центри, для реєстрації в регіональних центрах оцінювання якості освіти, а згодом і отримання сертифікатів та інформаційних карток про результати ЗНО.

На замовлення користувачів роздруковуються підбірки Законів, урядових рішень з різних питань, також надається допомога в оформленні документів (сканування, редагування, набір тексту, друк), заявок на участь у конкурсах, зовнішньому незалежному тестуванні, “круглих столах”, громадських слуханнях тощо.

На даний час дуже багато користувачів звертається із таким актуальним запитанням, як отримання субсидій.

### ***Історії успіху***

Оксана Анатоліївна, жителька смт. Ярмолинці, звернулася до місцевого органу за оформленням акту на землю, але цього не сталося. Зайшла до знайомої у бібліотеку і бібліотекар порекомендувала звернутись до законодавчої бази ПДГ. Отримала інформацію про відповідну постанову Кабміну і звернулася з скаргою. В результаті отримала державний акт на свою земельну ділянку.

Отримавши необхідну інформацію в бібліотеці, Зіна Олександрівна - дитина війни змогли захищати свої права в суді і отримали виплату за рішенням суду.

Щоби отримати візу на виїзд за кордон до Ярмолинецької ЦРБ звернулася Марусій Ольга Олексіївна. Тут вона отримала правові консультації із трудової міграції, ознайомилась які документи необхідні для отримання візи. Зараз вона проживає та працює в Італії та дуже вдячна працівникам бібліотеки за вчасно надану інформацію.

Ольга Федорівна, користувачка Кадіївської бібліотеки-філіалу, після особистої консультації (навички користувача Word та техніка пошуку інформації на відповідних сайтах) активно відвідувала ПДГ та вирішила спірне питання нарахування пенсії для чоловіка, в місцевому відділенні Пенсійного Фонду.

Користувачка Солобковецької бібліотеки-філіалу Марія Дячок проживає в Будинку - інтернаті для людей з обмеженими можливостями. Але має змогу відвідувати бібліотеку на візку, саме в бібліотеці вона навчилась азам комп'ютерної грамоти. Так само користуючись консультаціями з Інтернет - сайтів щодо оформлення права власності на земельну ділянку, яка залишилась їй у спадок від батьків.

Постійний користувач бібліотеки-філіалу с. Соколівка Андрущак Михайло Михайлович, інвалід II групи, за допомогою ПГД дізнався, що в районному управлінні соціального захисту населення таким категоріям людей щорічно видаються путівки в санаторії. Після цього Михайло Михайлович оздоровлюється безкоштовно один раз на рік.

Після закінчення навчального закладу, до бібліотеки-філіалу с. Сутківці звернувся Білик Сергій Олександрович. Метою його звернення було підготовка до співбесіди щоби влаштуватися на роботу. Радісною була звістка, що в результаті цього через певний час користувач влаштувався на роботу в Хмельницький міський суд.

## *Зміст*

|    |                                                                                                                    |               |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1. | <i>Вступ.....</i>                                                                                                  |               |
|    | <i>.....3</i>                                                                                                      |               |
| 2. | <i>Сприяння поширенню практик електронного урядування<br/>в Ярмолинецькій центральній районній бібліотеці.....</i> | <i>4</i>      |
| 3. | <i>Послуги, електронного урядування, які надає<br/>Ярмолинецька ЦРБ.....</i>                                       | <i>5</i>      |
| 4. | <i>Послуги е-врядування для людей поважного віку.....</i>                                                          | <i>9</i>      |
| 5. | <i>Історії</i>                                                                                                     | <i>успіху</i> |
|    | <i>.....</i>                                                                                                       | <i>10</i>     |

*Інформаційне видання*

**Послуги е-урядування  
в бібліотеках Ярмолинеччини**

Відповідальна за випуск:

*Гриб М.А.*

Редагування:

*Гриб М.А.*

Комп'юльне опрацювання:

*Слободян О.Л.*

Підписано до друку 2015р. Формат 21х14,7

Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman

Друк різнографією. Наклад 40 примірників.

---

Віддруковано з готового оригінал – макета Ярмолинецька ЦРБ

Смт. Ярмолинці, площа 600-річчя Ярмолинець, 1а