

Управління культури, національностей та релігій
Хмельницької облдержадміністрації

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека
імені Миколи Островського

**Краще сприяння поширенню
практик електронного урядування
бібліотеками Хмельниччини**

З досвіду роботи

Хмельницький
2014

ББК 67.9(4Укр)301.15+78.388.3
К 78

Краще сприяння поширенню практик електронного урядування бібліотеками Хмельниччини: з досвіду роботи / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2014. – 20 с.

Дане видання містить матеріали з досвіду роботи бібліотек Хмельниччини, які були визнані кращими за результатами обласного огляду-конкурсу на краще сприяння поширенню практик електронного урядування.

Друкується за рішенням Науково-редакційної ради від 4. 12. 2014 р., протокол № 17 .

Укладач: *Гуменюк А.М.*

Рецензент: *Маковська В.В.*

Відповідальна за випуск: *Синиця Н.М.*

©Хмельницька ОУНБ ім. М. Островського, 2014

На виконання наказу управління культури, національностей та релігій Хмельницької облдержадміністрації від 28.07.2014 № 147 н, зареєстрованого Головним управлінням юстиції у Хмельницькій області 30 липня 2014 року № 32/1954, з 11 серпня по 22 вересня 2014 року проведено обласний огляд-конкурс бібліотек на краще сприяння поширенню практик електронного урядування.

Метою конкурсу була організація доступу громадян в бібліотеках до національних та регіональних послуг в онлайн-режимі, активізація створення бібліотеками ресурсів і послуг щодо сприяння взаємодії населення з владою у електронному режимі, виявлення, узагальнення та розповсюдження передового досвіду бібліотек.

Враховуючи рішення журі конкурсу було визначено переможців:

у номінації «Краща центральна районна (міська) бібліотека Хмельниччини з надання доступу громадян до електронних послуг національного та регіонального рівнів»:

Віньковецьку центральну бібліотеку (директор Нетреба Людмила Мойсеївна);

Нетішинську центральну міську бібліотеку (директор Омельчук Марія Леонідівна)

у номінації «Краща центральна районна (міська) бібліотека Хмельниччини із сприяння поширенню практик електронного урядування»:

Ярмолинецьку центральну бібліотеку (директор Гриб Марина Анатоліївна).

Відмічено роботу центральних бібліотек Старокостянтинівського, Полонського, Хмельницького районів та міста Хмельницького, де працівники бібліотек організують доступ громадян до національних і регіональних послуг в онлайн-режимі, створюють ресурси та послуги щодо взаємодії населення з владою у електронному режимі.

Віньковецька центральна районна бібліотека

*Мельник І. М.
повідний методист
Віньковецької ЦРБ*

В 2012 році Віньковецька центральна районна бібліотека активно включилась в процес розвитку електронного урядування на місцевому рівні за сприяння ініціативи «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування», яка є частиною Національного плану дій у рамках «Партнерства “Відкритий уряд”».

Бібліотека надає користувачам доступ до електронних інформаційних ресурсів органів державної влади та місцевого самоврядування, забезпечує взаємодію з органами влади за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, а також допомагає громаді в оволодінні інформаційно-комунікаційними технологіями та інструментами електронного урядування.

Серед найбільш популярних електронних послуг які надає бібліотека є користування Інтернет-приймальнями органів державної влади та органів місцевого самоврядування; електронна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців на сайті Державної реєстраційної служби України; електронні послуги на веб-порталі Пенсійного фонду України; пошук роботи на Інтернет-порталі «Труд» Державної служби зайнятості України; користування послугами Всеукраїнської безкоштовної освітньої мережі «Щоденник.ua»; резервування та придбання проїзних пасажирських документів на залізничний транспорт та авіаперевезення; реєстрація колишніх вкладників Ощадбанку СРСР в «Реєстрі вкладників заощаджень громадян» на сайті АТ «Ощадбанк»; перевірка особистих рахунків та оплата комунальних платежів та ін.

З метою поширення інформації про послуги електронного урядування та їх популяризації серед громади центральною бібліотекою було проведено ряд заходів для працівників ФАПів району, соціальних працівників територіального центру соціального обслуговування та осіб, що тривалий час знаходяться у пошуку роботи. Також для усіх користувачів проводяться як групові, так і індивідуальні навчання, надаються експрес-консультації. Метою таких тренінгів та навчань є донесення до слухачів в теоретичній та практичній формі інформації про електронне урядування, електронний уряд та електронні послуги. Учасники тренінгів навчилися правильно використовувати інструменти адміністративних електронних послуг національного та регіонального рівнів, ознайомились із сайтами органів державної влади (Офіційне представництво Президента України, Офіційний портал Верховної Ради України, Урядовий портал, Національний центр електронного урядування, урядовий контактний центр, державна система електронних звернень тощо). Працівники бібліотеки розкривають користувачам можливості інтерактивного спілкування на сайтах органів місцевого самоврядування Хмельницької області по поданню електронної звітності через Інтернет і поширюють інформацію про електронні сервіси та електронні послуги серед населення.

Крім того на базі Віньковецької центральної районної бібліотеки у 2014 році створено Дистанційний консультативний пункт безкоштовної первинної правової допомоги. Консультації для користувачів бібліотеки проводяться у режимі Skype-зв'язку з представниками органів державної влади та юристами Хмельницької обласної громадської організації «Подільська



правова ліга». Завдяки консультаціям, які були надані Дистанційним консультативним пунктом, трьом користувачам бібліотеки вдалося в суді довести своє право на отримання пільг, ще один користувач дізнався більше інформації про отримання пенсії з-за кордону, а постійна користувачка бібліотеки вирішила питання отримання аліментів.

З метою більш ширшої поінформованості громади про надання бібліотекою послуг електронного урядування, працівники бібліотеки розробили інформаційні листівки, флаєри та бюлетені, з якими може ознайомитись кожен бажаючий.

Нетішинська центральна міська бібліотека

Омельчук М. Л.

директор Нетішинської МЦБС

Забезпечення права громадян на доступ до інформації є важливим критерієм у роботі Нетішинської центральної міської бібліотеки. Надання вільного доступу до інформаційних ресурсів органів влади, інформаційна підтримка, інформування та просвітницька робота серед громади – в цих та інших напрямках працює бібліотека задля задоволення потреб своїх користувачів.

Продуктивною є робота Пункту доступу громадян до офіційної інформації органів влади, що діє при бібліотеці. ПДГ не лише забезпечує користувачам вільний доступ до інформації органів державної влади та місцевого самоврядування, але й надає можливість впливати на законодавчий процес та формувати навик роботи з мережевими ресурсами органів влади та управління шляхом консультування та проведення різних тренінгів та уроків-практикумів. Широка популярність ПДГ у бібліотеці стала можлива завдяки якісній піар-кампанії. Для залучення громади до законотворчого процесу та популяризації роботи ПДГ, інформація про роботу Пункту була подана у місцеву пресу та на телебачення. Зокрема, місцевими телеканалами «Лотел-СКТБ» та «Руна» було здійснено запис двох відеосюжетів про бібліотеку та роботу ПДГ. З роботою

Пункту також можна ознайомитись на сайті бібліотеки у спеціальному розділі (<http://link.ac/4BE90>).

Нетішинська міська бібліотека активно реалізує ініціативу «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування», де публічні бібліотеки стають лідерами у впровадженні електронного урядування, місцем доступу громади до інформаційних ресурсів. В травні минулого року бібліотека підкріпила свої досягнення перемогою у Національному конкурсі реалізованих проєктів у сфері електронного урядування. Перемога стала можлива саме завдяки активній співпраці бібліотеки та влади у спільній реалізації проєкту по впровадженню електронного урядування. Взаємодія бібліотеки та влади є основним важелем успіху, а результат – якісне задоволення інформаційних потреб громади.

За допомогою послуг електронного урядування, які надає бібліотека, користувачі здійснюють платіж по комунальних послугах; замовляють авіа, автобусні та залізничні квитки; здійснюють пошук роботи або ж пропонують власні резюме на профільних веб-сайтах з працевлаштування; заповнюють онлайн Декларацію про майновий стан і доходи; подають електронну звітність; перевіряють наявність власної земельної ділянки в Національній кадастровій системі; здійснюють реєстрацію на ЗНО та навчаються, чи працюють дистанційно тощо.

Також, інформацію про послуги з електронного урядування та їх перелік можна переглянути на сайті бібліотеки у розділі «Електронне урядування».

(<http://bit.ly/1tI8LmL>).



Крім того, по даній темі працівниками бібліотеки підготовлено та видано друковані рекламні матеріали: рекламна листівка «Скористайся послугами електронного урядування у

бібліотеці»; буклети: «Стань активним учасником громадянського суспільства», «Пункт вільного доступу до Інтернету».

Для більш якісного надання послуг своїм користувачам бібліотека співпрацює з міським управлінням юстиції, центром зайнятості, управлінням соціального захисту населення, центром соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді.

У співпраці з територіальним центром соціального обслуговування населення на базі центральної міської бібліотеки діє «Університет III покоління». Слухачі університету – люди похилого віку, безробітні та люди з



обмеженими можливостями, які не лише займаються на курсах комп'ютерної грамотності, опановують навички роботи в Інтернеті та спілкуються в соціальних мережах, але й навчаються користуватись послугами електронного урядування, що набагато економить їх час та сили.

Ярмолинецька центральна районна бібліотека

Слободян О. Л.

методист Ярмолинецької ЦРБ

Центральна районна бібліотека являється посередником між органами місцевого самоврядування та громадою, працюючи як центр інформаційного забезпечення потреб користувачів.

Поява в бібліотеці Інтернету зробила більш доступними електронні послуги. Працівники бібліотеки навчають усіх бажаючих користуватися електронними послугами та

отримувати необхідні адміністративні послуги у новому форматі.

Пункт доступу громадян до офіційної інформації органів державної влади займає важливе місце в роботі бібліотеки по інформуванню та консультуванню громади з питань законодавчого характеру. Завдяки ПДГ бібліотека стала комунікативним майданчиком і для онлайн-спілкування громади з владою (онлайн-конференції, інтерактивні форуми). Приватизація міського майна, незаконне звільнення з роботи або скорочення, житлове та податкове законодавство, пільги для чорнобильців, ветеранів війни та праці, права безробітних, переоформлення пенсій, працевлаштування інвалідів – це лише перелік частини запитів від громади, відповіді на які дають бібліотекарі-консультанти ПДГ.

В рамках роботи Центру регіональної інформації бібліотека постійно проводить зустрічі депутатів районної та селищної ради з громадою, круглі столи з представниками місцевого самоврядування, центру зайнятості, соціального захисту населення, центру сім'ї, дітей та молоді. Темі заходів різноманітні: «Морально-етичні засади діяльності місцевих політиків та службовців», «Нове в законодавстві України» тощо.

Послуги електронного урядування в Ярмолинецькій центральній бібліотеці набули широкої популярності серед користувачів. Працівники бібліотеки надають громаді доступ до правових консультацій; інформують про сучасні можливості розвитку бізнесу через Інтернет; допомагають безробітним у пошуку роботи, написанні резюме і мотиваційних листів; навчають замовляти квитки на різні види транспорту та купувати товари через Інтернет; здійснюють онлайн-розсилку інформації про новини в законодавстві для підприємців; допомагають користувачам, в тому числі і людям з обмеженими можливостями, в грамотному оформленні звернень, позовних заяв тощо. Також, через «Віртуальну довідку» на сайті бібліотеки (<http://biblioyar.at.ua/gb/>) здійснюється виконання запитів віддалених користувачів.

При бібліотеці діють курси «Про фінанси... у бібліотеці». Послуга спрямована на осіб старших 50 років, яких працівники бібліотеки навчають користуватися фінансовими послугами з наголосом на інструментах, які доступні через мережу Інтернет. Також, для людей похилого віку діє Школа комп'ютерної грамотності, де працівники бібліотеки та волонтери навчають людей не лише користуватись комп'ютером, але й вміти використовувати послуги електронного урядування. Крім того проводяться заняття, спрямовані на підвищення рівня правової обізнаності через мережу Інтернет.

Методична служба проводить заходи з підвищення кваліфікації бібліотечних працівників району та громади селища: семінари, практикуми, консультації, онлайн-модулі, тренінги, курси «Школа сучасного бібліотекаря», вебінари з питань ПДГ та електронного урядування для більш якісної та оперативної допомоги користувачам в орієнтуванні в Інтернет-ресурсах.



В липні цього року в центральній бібліотеці було проведено круглий стіл «Публічні бібліотеки – мости до електронного урядування». Метою заходу стало поширення інформації про наявні послуги національного та регіонального рівнів та, використовуючи ресурси бібліотек району, навчити різні групи населення користуватися ними для ефективного спілкування з урядовими структурами, підтримувати необхідні адміністративні послуги в новому форматі. В межах круглого столу для бібліотечних працівників району відбулися практичні навчання з надання послуг електронного урядування громаді.

Поширенню практик електронного урядування сприяє і випуск друкованої продукції, в тому числі і роздаткових матеріалів, які розповсюджують передовий досвід, надаються

технології, які сьогодні є невід'ємною частиною роботи сучасної бібліотеки, в значній мірі допомагають у цьому.

Так, наприклад, Старокостянтинівська ЦРБ на своєму сайті (<http://bit.ly/1ulMetm>) інформує громаду про корисні онлайн-ресурси з питань електронного урядування та демократії, доступ до яких надає бібліотека.

Також, в умовах сучасної нестабільності, коли на території району з'явилась значна кількість внутрішньо переміщених осіб, працівники бібліотеки допомагають їм зорієнтуватися у новій місцевості проживання та отримати інформацію з усіх питань, зокрема, з питань виплати допомоги, пенсій, компенсацій, а також щодо працевлаштування. Інформація про надання цих послуг також анонсується на сайті бібліотеки.

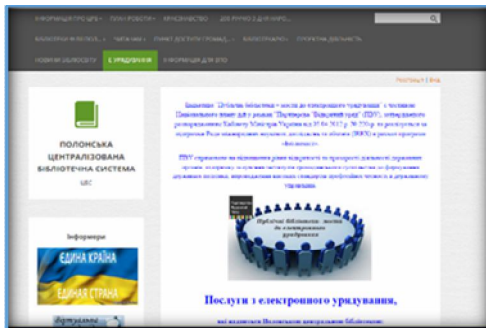


Полонська ЦРБ за допомогою сайту (<http://polonne-crb.at.ua/>) інформує свою громаду про послуги бібліотеки з питань електронного урядування та офіційної інформації в розділах «Центр регіональної інформації»

(<http://bit.ly/1DQ8kU7>), «Пункт доступу громадян до офіційної інформації»

(<http://bit.ly/1wXv0BC>) та «Е-урядування»

(<http://bit.ly/1pgFcEr>). Для людей з вадами зору щомісяця проводяться консультації спеціалістів управління праці та соціального захисту населення, управління юстиції, центру зайнятості з актуальних правових питань. В тому числі,



працівниками бібліотеки було проведено соціологічне дослідження «Послуги е-урядування в бібліотеці» серед членів юридичного консультпункту, який діє на базі Полонської гімназії та ЗОШ № 2. Результати опитування показали, що всі респонденти користуються послугами електронного урядування в бібліотеці. Найбільший відсоток опитаних вважають корисними послуги е-урядування в галузі соціальної політики та комунального господарства.

Працівники Хмельницької ЦРБ з метою надання послуг правового характеру залучають до співпраці волонтерів. Наприклад, щосереди на базі бібліотеки в рамках роботи Пункту доступу громадян до офіційної інформації професійним юристом безкоштовно надається правова допомога. Для дітей та молоді проводяться віртуальні екскурсії «Е-послуги, що надає бібліотека» та екскурсії по ресурсу «Урядовий сайт для юних громадян України». Працівники бібліотеки допомагають своїм користувачам у вирішенні земельних питань, в оформленні прав власності, усиновлення, отримання пільг. Бібліотекарі виконують значну частину запитів стосовно офіційної інформації по галузях народного господарства, різних видів відпусток, роботи на неповний робочий день, працевлаштування, ЗНО.



Хмельницька МЦБС не лише надає послуги електронного урядування своїм користувачам, але й приділяє значну увагу їх популяризації. Так, протягом червня

поточного року в усіх мікрорайонах міста Хмельницького було проведено вуличні рекламні акції з метою поширення інформації про електронні послуги, які надають бібліотеки системи. У центральній міській бібліотеці діє клуб «Право. Закон. Мораль». У засіданні клубу беруть участь представники правоохоронних органів (Зарічанський відділ міліції), юристи (міськрайонне управління юстиції та лекторська група студентів ХУУПу), психологи (міський центр соціальної допомоги молоді). Для переселенців з АР Крим та зони АТО у читальному залі центральної бібліотеки оформлено полицю з контактною інформацією необхідних закладів і установ, які опікуються їхніми проблемами. В рамках проекту «На сторожі громади» у бібліотеці-філії № 11 Хмельницької ЦБС створений інформаційний, антикорупційний і правовий пункт, де кожна людина може надіслати скаргу в онлайн режимі на сайт відповідних органів. Даний проєкт отримав перемогу у конкурсі міні-проєктів «Партнерство бібліотеки та громади», який був оголошений програмою «Бібліоміст». На сайті Хмельницької міської ЦБС (<http://www.cbs.km.ua/>) у розділі «Наше місто» наявна інформація, завдяки якій можна здійснити онлайн платежі за комунальні послуги через Єдину інформаційну мережу комунальних платежів міста Хмельницького.

Публічні бібліотеки області постійно розширюють доступ до послуг електронного урядування, враховуючи нові потреби громади.

Рекомендований список ресурсів з надання електронних послуг для громади

Державна система електронних звернень <http://z.gov.ua/>
Єдиний державний портал адміністративних послуг <http://poslugy.gov.ua/>

Ми розвиваємо електронне урядування: портал управління знаннями <http://egov.inf.ua/>

Громадянське суспільство і влада <http://civic.kmu.gov.ua/>

Моніторинг влади – Інститут розвитку регіональної преси <http://irrp.org.ua/monitoring/>

Офіційні ресурси

Офіційний веб-портал Верховної Ради України <http://rada.gov.ua/>

Офіційний сайт Президента України <http://www.president.gov.ua/>

Урядовий портал <http://www.kmu.gov.ua/>

Податкова служба

Заповнення декларації про майновий стан та доходи (Офіційний портал Державної фіскальної служби України) <http://sfs.gov.ua/incomedec1>

Реєстр платників податку на додану вартість (ПДВ) <http://sfs.gov.ua/reestr>

Дізнайся більше про свого бізнес-партнера (перевірка інформації про платника податків) <http://sfs.gov.ua/businesspartner>

Анульована реєстрація платників ПДВ <http://sfs.gov.ua/anulir>

Портал Міністерства доходів і зборів України. Форум, онлайн-консультавання <http://forum.sfs.gov.ua/>

Судова влада

Єдиний державний реєстр судових рішень. Пошук рішень суду, судових справ <http://www.reyestr.court.gov.ua/>

Формування онлайн-квитанції для сплати судового збору <http://ks.rv.court.gov.ua/sud1710/tax/>

Електронний суд – поштова система обміну електронними документами між судом та учасниками судового процесу <http://mail.gov.ua/>

Фінанси

Форум Міністерства фінансів України <http://forum.minfin.gov.ua/>
«Книга зауважень та пропозицій» Міністерства фінансів
України <http://edu.minfin.gov.ua:8888/PropForm.aspx?id=10>
<http://www.me-doc.com.ua/>

Пенсійне забезпечення

Пенсійний калькулятор <http://bit.ly/1tDQLW9>

Виписка з системи персоніфікованого обліку
<http://portal.pfu.gov.ua/Info/DetailF/OK5>

Виписка з пенсійної справи (для пенсіонерів)
<http://portal.pfu.gov.ua/Info/DetailF/Pens>

Подання скарги або звернення до ПФУ
<http://portal.pfu.gov.ua/Info/DetailF/Appeal>

Онлайн-запис на прийом до органу Пенсійного фонду
<http://portal.pfu.gov.ua/Info/DetailF/Graf>

Служба зайнятості

Пошук роботи на Інтернет-порталі «Труд»
<http://www.trud.gov.ua/>

Пошук роботи в Україні <http://rabota.ua/ua>

Калькулятор розрахунку допомоги по безробіттю
<http://trud.gov.ua/control/uk/job/calculator>

Державні закупівлі

Електронні торги <https://tender.me.gov.ua/EDZFrontOffice/>

Реєстраційна служба

Єдиний реєстр громадських формувань <http://rgf.informjust.ua/>

Державний реєстр друкованих засобів масової інформації та
інформаційних агентств як суб'єктів інформаційної діяльності
<http://dzmi.informjust.ua/>

Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-
підприємців <http://irc.gov.ua/ua/Poshuk-v-YeDR.html>

Електронна реєстрація юридичних осіб та фізичних осіб-
підприємців http://irc.gov.ua/ua/el_reg

Освіта

Електронне подання заявки на вступ до ВНЗ
<http://ez.osvitavsim.org.ua/registration.php>

Реєстрація для участі в пробному зовнішньому незалежному
оцінюванні <http://testportal.gov.ua/probne/>

Пробне онлайн тестування по зовнішньому незалежному оцінюванні <http://ukrainetest.com.ua/>

Український центр оцінювання якості освіти <http://testportal.gov.ua/>

Електронна освіта <http://osvita.ua/>

Банкінг

Міжбанківська система електронної доставки і оплати рахунків <http://www.portmone.com.ua/v2/kredobank/uk/>

Приват 24. Живий Інтернет-банк <https://www.privat24.ua/>

Інформація для вкладників Ощадбанку колишнього СРСР <http://bit.ly/1uq0XTN>

Кадастр

Публічна кадастрова карта України <http://www.map.land.gov.ua/kadastrova-karta>

Земельний портал України <http://zem.ua/uk/>

Центр державного земельного кадастру <http://dzk.gov.ua/>

Здоров'я

Електронна приймальня для пацієнтів на сайті Державної служби України з питань протидії ВІЛ-інфекцій/СНІДу та інших соціально небезпечних захворювань <http://bit.ly/1vEb3vk>

Електронна бібліотека

Електронна бібліотека України <http://www.elibukr.org/>

Електронна бібліотека «Культура України» <http://elib.nplu.org/>

Електронні ресурси Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського <http://www.nbu.gov.ua/e-resources/>

Електронні ресурси Національної парламентської бібліотеки України <http://www.nplu.org/article.php?id=2>

Електронний каталог Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського <http://www.ounb.km.ua/ecatalog/index.php>

Транспорт

Розклад руху пасажирських поїздів <http://www.uz.gov.ua/passengers/timetables/>

Резервування та придбання квитків на поїзди <http://booking.uz.gov.ua/>

Задати питання спеціалістам «Укрзалізниці» https://www.uz.gov.ua/contacts_feedback/ask_a_question/

Купити квиток на автобус по Україні та закордон on-line
<http://ticket.bus.com.ua/>

Купівля та резервування авіаквитків
<http://www.kiyavia.com/ua/aviability/>

Пошта

Передплата преси <http://poshta.kiev.ua/subscr.php>

Поштові перекази <http://bit.ly/1rYO5gy>

On-line сервіси Укрпошти (Переказ через Інтернет, кур'єрська доставка, замовлення персоналізованої поштової марки тощо)
<http://bit.ly/1E1ybbC>

Нова пошта <http://novaposhta.ua/>

Зміст

<i>З досвіду роботи</i>	
Віньковецька центральна районна бібліотека	4
<i>Мельник І. М.</i> <i>повідний методист Віньковецької ЦРБ</i>	
Нетішинська центральна міська бібліотека	6
<i>Омельчук М. Л.</i> <i>директор Нетішинської МЦБС</i>	
Ярмолинецька центральна районна бібліотека	8
<i>Слободян О. Л.</i> <i>методист Ярмолинецької ЦРБ</i>	
Рекомендований список ресурсів з надання електронних послуг для громади	15

Методичне видання

**Краще сприяння поширенню практик
електронного урядування
бібліотеками Хмельниччини**

З досвіду роботи

Відповідальна за випуск:
Синиця Н.М.

Комп'ютерне опрацювання:
Дорош В.Ю.

Редагування:
Марчак Т.Ф.

Віддруковано в редакційно-видавничому відділі
Хмельницької обласної наукової бібліотеки
імені Миколи Островського
