

## Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе специальной библиотеки

*В статье раскрыта роль многофункционального центра, работающего на базе Калужской областной специальной библиотеки для слепых им. Н. Островского как мощная система предоставления государственных и муниципальных услуг населению, позволяющая многогранно развиваться любой библиотеке и интегрировать человека в социум. Перечислены информационные услуги, предоставляемые библиотекой для населения города и области. Представлена также диаграмма результатов первого года работы многофункциональных центров на базе областной научной, городской и специальной библиотек, и проведен анализ качества обслуживания по данному направлению.*

**Ключевые слова:** государственные и муниципальные услуги, многофункциональные центры, новые информационные технологии, основные показатели работы офиса МФЦ, офис приема документов «Мои документы», социальная значимость и эффективность.

**В** настоящее время как в России, так и во многих странах мира значимое место уделяется вопросам совершенствования системы государственного управления.

Одним из способов совершенствования системы государственного управления и процедуры предоставления услуг является создание многофункциональных центров (МФЦ) по принципу «одного окна». Успешно зарекомендовали себя МФЦ по предоставлению госуслуг в таких странах, как Австралия, Бразилия, Германия, Греция, Индия, Канада, Португалия и др.

В США наряду с предоставлением услуг проводится мониторинг оценки качества и изучения ожиданий заявителей, а также опросы среди госслужащих, сбор предложений по качеству услуг и путям их совершенствования. С учетом потребностей и ожиданий заявителей формируется стратегия дальнейшего совершенствования предоставления госуслуг.



**Мария Павловна  
Коновалова,**  
директор Областной  
специальной библиотеки для  
слепых им. Н. Островского,  
кандидат педагогических  
наук

Опыт создания МФЦ во многих странах мира показал, что существует несколько моделей по предоставлению и организации государственных и муниципальных услуг (от простых до сложных): модель первого шага действует как справочная служба; вторая — модель магазина повседневного спроса; истинная модель; специализированная модель, универсальная модель и др. [1].

В странах Африки некоторые МФЦ предлагают банковские услуги, услуги здравоохранения, некоторые собирают клубы по интересам. Отдельные МФЦ Африки являются центрами общественной жизни, в которых организовываются различные выставки, встречи и т. д. [1].

В ряде африканских стран первоначально создаются пилотные центры, а затем разрастаются в универсальную модель. Аналогично этой модели с целью повышения эффективности предоставления госуслуг во многих регионах Российской Федерации были созданы подобные центры. Появлению МФЦ в регионах способствовала поддержка Правительственной комиссии по проведению административной реформы, и их открытие состоялось в 12 субъектах Российской Федерации: Астраханской, Калининградской, Калужской, Курской, Липецкой, Новосибирской, Омской, Ростовской, Ульяновской, Челябинской областях, Ставропольском крае и Ямало-Ненецком автономном округе.

Правительство Российской Федерации в 2008 г. приоритетным направлением проведения административной реформы обозначило дальнейшее повышение эффективности предоставления услуг с использованием современных технологий, а механизмом реализации были определены МФЦ.

Техническая и технологическая модернизация библиотек, проходящая в последние годы, позволила обеспечить укрепление информационной функции современной библиотеки. В настоящее время продолжает осуществляться переход библиотек в новое информационное пространство, расширяя тем самым возможности самой библиотеки, используя новые формы и методы работы с читателями для повышения качества работы в рамках информационного обслуживания читателей.

Одной из основных форм повышения качества государственных и муниципальных услуг, на наш взгляд, является создание при библиотеках МФЦ.

Особенно зримо этот процесс наблюдается в работе специальных библиотек, какой и является Калужская областная специальная библиотека для слепых им. Н. Островского.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [3]:

а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления

государственных и муниципальных публичных услуг к 2018 г. — не менее 90%;

б) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» ... к 2015 г. — не менее 90%.

Принятый Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» впервые на законодательном уровне заложил основы для реализации основных мероприятий административной реформы. В соответствии с этим законом граждане и организации обладают правом на полные, актуальные и достоверные сведения о государственных и муниципальных услугах, а также правом получать их по электронной почте (с использованием федерального и регионального портала государственных и муниципальных услуг многофункциональных центров) [2].

Кроме того, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601, доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 г. — не менее 70%. Для выполнения требований действующего законодательства и достижения целевых показателей, определенных указом Президента Российской Федерации, в области и, в частности, в специальной библиотеке для слепых, активно ведется работа по формированию современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры.

В целях повышения доступности государственных и муниципальных услуг специальная библиотека, имея богатый профессиональный опыт работы с инвалидами и с социально незащищенными людьми, взяла на себя функцию оператора приема документов. Важность подачи документов и получения результатов по предоставлению услуги через МФЦ или в электронном виде стала основополагающим в работе библиотекарской специальной библиотеки.

При финансовой поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, Министерства развития информационного общества Калужской области и лично губернатора Калужской области А.Д. Артамонова в апреле 2014 г. состоялось открытие нового МФЦ на базе специальной библиотеки, целью которого стало предоставление информационных услуг таких федеральных и региональных органов власти, как Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр), Пенсионный фонд Российской Федерации, Федеральная миграционная служба, Кадастровая палата, Бюро технической инвентаризации, Министерство по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области, а также услуг муниципальных властей районов и городских округов Калужской области.

Спустя год с начала работы МФЦ на базе специальной библиотеки можно уже с уверенностью говорить о том, что, во-первых, функционирование МФЦ позволяет обеспечивать предоставление государственных и муниципальных услуг в шаговой доступности. Во-вторых, при посещении библиотеки людям не приходится томиться в очередях, переходя из одного кабинета в другой. Сотрудники библиотеки сами ведут прием документов, необходимых для получения госуслуг, а также выдают их результаты в режиме «одного окна». Читатели Калуги и районов области, обратившись в МФЦ специальной библиотеки, могут воспользоваться госуслугами федеральных органов, а также органов местного самоуправления. Комфортная обстановка, современное оборудование и хорошо подготовленный персонал не только обеспечивают возможность оказания услуг в кратчайшие сроки, но и создают хорошее настроение, и что немаловажно, отдых с книгой, газетой за кружкой чая.

Необходимо подчеркнуть, что прием граждан ведут работники библиотеки, которые прошли двухмесячное обучение в головном офисе МФЦ со стажировкой в государственных структурах, предоставляющих информационные услуги населению. Это позволяет утверждать, что услуги, оказанные через МФЦ при библиотеке, не уступают по качеству.

На сегодняшний день наиболее востребованными услугами, предоставляемыми МФЦ для читателей специальной библиотеки, а также жителей города, являются:

- государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- государственный кадастровый учет недвижимого имущества;
- предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости;
- предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- государственная социальная помощь, оказываемая в виде предоставления гражданам набора социальных услуг;
- выдача справки о размере пенсии;
- прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства;
- выдача и замена гражданам Российской Федерации документов, удостоверяющих их личность в Российской Федерации;
- прием документов у заявителей по услуге, оказываемой ФСС «Прием расчета по начисленным и оплаченным страховым взносам на обязательное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также по расходам на выплату страхового обеспечения» (форма — 4 ФСС);
- прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг;
- прием от застрахованных лиц заявлений о выборе пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений;
- предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица;
- сведения о наличии штрафов за административные правонарушения в области безопасности дорожного движения;
- осуществление регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и месту жительства в пределах РФ;
- оформление и выдача гражданам РФ паспорта для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию;
- государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств;

- регистрация на едином портале государственных услуг.

Всего офис МФЦ при библиотеке предлагает 85 услуг.

Успех работы МФЦ, созданного при специальной библиотеке, обеспечивают сотрудники, занятые в нем, поэтому основные методы управления должны быть направлены на мотивацию библиотекаря.

На сегодняшний день пять специалистов, работающих в МФЦ, имеют высшее образование, опыт работы — не менее пяти лет в профессии и обязательную стажировку в головном офисе (2 месяца) с отрывом от производства и с сохранением заработной платы.

Основными факторами, побуждающими библиотекаря-специалиста МФЦ к активному, творческому труду, явились:

- признание их профессиональных и деловых качеств;
- уважение со стороны коллектива и читателей;
- определенная самостоятельность в принятии решений;
- профессиональный и служебный рост;
- развитие специалиста МФЦ как личности;
- повышение уровня самосознания;
- повышение удовлетворения их мотивационных потребностей;
- участие в областных и межрегиональных форумах (семинарах, круглых столах, конференциях и т. д.) по проблемам развития и функционирования МФЦ.

Сотрудничество специальной библиотеки с публичными библиотеками области помогает распространять новые информационные технологии в районах Калужской области. Так, библиотека активно внедряет и совершенствует новые формы и методы работы по информационному обслуживанию инвалидов в районных библиотеках. Положительный опыт работы МФЦ на базе специальной библиотеки заимствуется специалистами библиотек области.

С ростом числа заявок на предоставление информации расширяется и число рабочих мест МФЦ на базе библиотеки, что также немаловажно. Сегодня такие рабочие места, помимо читального зала библиотеки, открыты и в отделе обслуживания, и отделе надомного и заочного абонемента.

Фонд надомного и заочного абонемента насчитывает свыше 15 тыс. экз. книг по Брайлю. Отдел обслуживает свыше 400 читателей-инвалидов и членов их семей в городе и области. В инициативном порядке отдел взял на себя функцию не только информационного обслуживания книгой человека, не выходящего за рамки своего жилья, но и обучения работы на компьютере, а также оказания помощи в решении бытовых и социальных проблем, используя МФЦ. Читатели-инвали-

ды, неспособные самостоятельно передвигаться, существенную помощь получают от тьютеров — специалистов надомного и заочного отдела. В современном мире компьютеры используются не только для деловой переписки или программирования информационных систем, но и для решения самых обычных бытовых вопросов: покупки товаров, заказа билетов на транспорт и на культурные мероприятия. Кроме того, в ходе реализации государственной программы «Информационное общество» компьютер стал незаменимым помощником при общении граждан с государственными структурами.

В период с 2013 по 2014 г. было обучено более 700 граждан пожилого возраста. В текущем 2015 г., эта цифра будет удвоена, в чем видится заслуга специалистов библиотеки, работающих в МФЦ.

Создание МФЦ на базе библиотеки позволило перейти на качественно новый уровень библиотечно-информационного обслуживания не только читателя-инвалида, но и человека в социуме, а также положительно повлияло на имидж библиотеки в обществе и послужило источником привлечения новых пользователей.

Значимым в работе МФЦ явилось создание учебного компьютерного центра, целью которого стало обеспечение доступности для всех граждан к государственным и муниципальным услугам, оказываемым в электронной форме, и издание учебника «Электронный гражданин» при поддержке Правительства Калужской области [7].

Главная цель учебного центра — помочь, в первую очередь, социально незащищенным категориям населения: безработным и частично занятым гражданам, работникам, находящимся под риском увольнения, малообеспеченным гражданам, людям пенсионного возраста и людям с ограниченными возможностями здоровья в овладении базовыми компьютерными навыками, расширить сферу поиска работы и возможности трудоустройства, а также возможности доступа населения к информационно-коммуникационным технологиям.

Этот курс подходит для учащихся, которые неуверенно работают с компьютером или используют компьютер впервые. Курс содержит наглядные видеолекции, практические уроки и тестовые задания для промежуточной проверки. Были выделены основные темы по курсу:

- основы работы с компьютером;
- файлы и папки;
- работа с текстом;
- основы работы с интернет-браузером;
- навигация в Интернете;
- работа с электронной почтой;
- меры предосторожности при работе в Интернете;
- жизнь в информационном обществе;
- ресурсы электронного государства.



Библиотека разработала и добавила еще одну главу к учебнику «Электронный гражданин»: «Обучение инвалидов по зрению работе со специальными программами».

По завершению обучения выдается сертификат.

Что дает обучение пенсионеру?

Обучение пенсионеров по программе «Компьютер проще, чем кажется» позволяет увеличить продолжительность активного трудового возраста, уменьшить социальную изоляцию пожилых граждан, особенно инвалидов, и повысить качество их жизни.

Что дает обучение домохозяйке?

Многие жители получают доступ к качественным образовательным услугам с помощью дистанционного обучения, а также увеличат свою мобильность, получив возможность подать заявки на образовательные и научные гранты через Интернет.

Как обучение помогает безработным?

Более близкое знакомство с деятельностью государственных органов позволяет снизить социальную напряженность. Безработные могут найти работу через Интернет.

Что дает курс обучения инвалидам по зрению?

Незрячие и слабовидящие гораздо активнее из групп пенсионеров, домохозяек, безработных. Они отличаются усидчивостью, целеустремленностью, трудолюбием, любознательностью. Зачастую смешанное обучение трех групп является взаимно полезным: домохозяйки, пенсионеры, безработные берут с незрячих пример, а незрячие люди, заряжая своей энергией, помогают вышеуказанным людям, рекомендуют не только оставаться читателями, но и быть участниками реабилитационно-досуговых клубов, активно функционирующих в библиотеке.

В настоящее время в Калужском регионе очень многое делается для организации МФЦ, предоставляющих услуги по принципу «одного окна», и созданы все условия для упрощения процедур взаимодействия общества и государства с использованием информационных технологий. «В ходе реализации проекта по развитию цифровой инфраструктуры Калужской области широкополосный доступ к сети Интернет получили более 370 школ и школ-интернатов, свыше 470 библиотек, более 450 поликлиник, больниц и фельдшерско-акушерских пунктов» [6]. Сегодня в регионе существует 21 МФЦ и 17 офисов приема документов на базе сельских или городских библиотек. Причем офисы в библиотеках — совершенно уникальный калужский опыт [5].

Работу офиса МФЦ при библиотеке в 2014 г. можно представить следующими показателями:

- апрель 2014 г. (начало работы) — поступило 218 запросов, из них 9% заявителей впервые стали читателями специальной библиотеки;
- май 2014 г. — поступил 321 запрос, из них 16% заявителей впервые стали читателями специальной библиотеки;
- июнь 2014 г. — поступил 341 запрос, из них 15% заявителей впервые стали читателями специальной библиотеки.

На 01.04.2015 г. поступило около 5 тыс. запросов по предоставлению госуслуг, из них только 1,5% заявителей являлись читателями специальной библиотеки, а 98,5% впервые узнали об услугах и об учреждении, работающем с инвалидами по зрению, а также с инвалидами, имеющими сопутствующие заболевания.

Сравнительный анализ офисов МФЦ при библиотеках (Областной научной библиотеке им. В.Г. Белинского, Центральной городской библиотеке им. Н.В. Гоголя, Областной специальной библиотеке для слепых им. Н. Островского) выявил следующие результаты: основные показатели (см. рис.) офиса МФЦ Областной специальной библиотеки для слепых им. Н. Островского превышают показатели других библиотек. По нашему мнению, это связано с качеством оказания услуг, которое мы оценили, опираясь на материал профессора А.М. Старостина по следующим показателям по 5-балльной шкале [3]:

1. Время предоставления услуг;
2. Время ожидания в очереди при получении услуг;
3. Вежливость и компетентность сотрудника МФЦ;
4. Комфортность условий в помещении МФЦ;
5. Доступность информации о порядке госуслуг [3].

Были добавлены критерии, исходя из условий МФЦ на базе специальной библиотеки и полученного опыта:

1. Предоставление заявителям бесплатной информации об услугах на электронных носителях (CD-дисках, флеш-картах), укрупненным и брайлевским шрифтом;

2. На период работы с заявителем членам его семьи (родственникам, детям, друзьям и др.) бесплатно предоставляется:

- доступ к фонду справочной литературы, словарям, к уникальному фонду подписных изданий, периодическим изданиям (более 200 названий газет и журналов), рельефно-графическим пособиям;
- тематические выставки-просмотры: тифлотехнические средства, книги по законодательству в помощь специалисту, профобразованию, детская литература и литература о войне;
- издания православной литературы и рельефно-графические пособия храмов, монастырей, лики святых;
- учебно-методические пособия для специалистов социальной сферы, здравоохранения, образования, культуры;
- детский отдел с комнатой психологической разгрузки;
- мягкие игрушки (более 100 видов);
- музей реабилитации инвалидов (16 реабилитационно-досуговых клубов);

- семь центров: Центр толерантности, Центр детского чтения, Центр правовой информации, Центр чтения, Центр православного чтения, Центр чтения по брайлю, Центр семейной культуры;

- бесплатный выход в Интернет, wi-fi;
- тифлотехнические средства (более 20 видов луп, сканирующая и читающая машина, брайлевская строка, специальные программы для работы на компьютере).

При выполнении госуслуг в офисе МФЦ, несмотря на неодинаковый уровень и условия обслуживания, в специальной библиотеке важным является ее социальная значимость и эффективность.

Критерии оценки качества услуг в МФЦ при библиотеке выглядят следующим образом:

1) время предоставления услуг — 8:00—20:00 ч. (5 баллов);

2) время ожидания в очереди при получении услуг — не более 20 минут (5 баллов);

3) вежливость и компетентность сотрудника МФЦ (5 баллов);

4) доступность информации о порядке предоставления услуг (5 баллов);

5) комфортность условий в помещении МФЦ (5 баллов).

Проведя опрос среди 1,5 тыс. заявителей, 1497 — оценили специалистов МФЦ на 5 баллов. Со стороны 4 тыс. заявителей за год работы МФЦ при специальной библиотеке не было ни одного нарекания, жалоб в Головной офис МФЦ и Министерство информационного развития общества Калужской области.

Интерес жителей региона к новым функциям специальной библиотеки вызван и благодаря активному участию средств массовой информации.

Как уже было сказано выше, это весьма полезное новшество было внедрено в соответствии с поручением губернатора Калужской

области А.Д. Артамонова. Пример работы офиса МФЦ на базе Областной специальной библиотеки для слепых им. Н. Островского считается в регионе весьма показательным, поэтому он был представлен как эталонный проект на международной конференции «МФЦ — основа сервисного государства» в Липецке. Опыт офисов приема документов на базе специальной библиотеки, где вообще не нужно стоять в очередях, вызвал огромный интерес



Рис. Основные показатели работы офиса МФЦ на базе библиотек Калужской области (за период с 01.04.2014 по 01.04.2015 г.)

у участников международной конференции не только в ЦФО, но и далеко за его пределами.

МФЦ — это еще одна форма работы, которая позволит многогранно развиваться специальной библиотеке и интегрировать человека-инвалида в социум.

### Список источников

1. *Исупова И.Н.* Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России [Электронный ресурс] // Общество: политика, экономика, право. — Электрон. журн. — 2009. — № 1—2. — URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/mnogofunktsionalnye-tsentry-kak-osnovnoy-mehanizm-povysheniya-effektivnosti-predostavleniya-gosudarstvennyh-uslug-naseleniyu-v> (дата обращения: 16.03.2015). — Загл. с экрана.
2. *Никонов А.Н.* Совершенствование государственного управления в Липецкой области // «МФЦ — основа сервисного государства»: сб. материалов междунар. науч.-практ. конф., г. Липецк, 28—29 мая 2014 г. — Липецк: Веста, 2014. — С. 6—10.
3. *Печерская Е.В.* Методы мониторинга качества и доступности услуг, предоставляемых на базе сети МФЦ: опыт Ростовской области [Электронный ресурс] / Е.В. Печерская, А.М. Старостин. — URL: <http://sci-article.ru/stat.php?i=1402400750> (дата обращения: 12.03.2015). — Загл. с экрана.
4. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный ресурс]. — URL: <http://base.garant.ru/70170942/> (дата обращения: 06.08.2015). — Загл. с экрана.
5. *Фондикова М.Ю.* Опыт Калужской области по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» через многофункциональные центры // «МФЦ — основа сервисного государства»: сб. материалов междунар. науч.-практ. конф., г. Липецк, 28—29 мая 2014 г. — Липецк: Веста, 2014. — С. 24—28.
6. Электронный гражданин: официальный учебный курс: рабоч. тетрадь. — М.: [б. и.], 2014. — 56 с.
7. Электронный гражданин: официальный учебный курс: учебник. — М.: [б. и.], 2014. — 304 с.

*Контактные данные:*  
248021, Калуга, ул. Поле Свободы, д. 36а;  
e-mail: [konovalova\\_mp@bk.ru](mailto:konovalova_mp@bk.ru)

**Панова А.Ю.** Волонтеры в библиотеках / А.Ю. Панова, Т.В. Пашкевич. — М.: Пашков дом, 2015. — 95 с.



Волонтеры в библиотеках уже давно не редкость. За рубежом. Российские библиотеки только-только открывают свои двери добровольцам, потому и опыт библиотек, работающих с волонтерами, представляет большую ценность для специалистов. Нужны ли волонтеры библиотекам? Кто может стать волонтером? Как найти их, «тимуровцев» XXI века? Представленный в книге отечественный и зарубежный опыт развития волонтерского движения в библиотеках даст ответы на эти вопросы.

*Справки и приобретение:*  
119019, Москва, ул. Воздвиженка, д. 3/5  
ФГБУ «Российская государственная библиотека»  
Издательство «Пашков дом»  
E-mail: [pashkov\\_dom@rsl.ru](mailto:pashkov_dom@rsl.ru)  
Тел.: +7 (495) 695-59-53