**Е. В. Буркова,**

заведующая Республиканским публичным

центром правовой информации

**Обеспечение доступа пользователей к правовой и социально значимой информации**

Путь к правовому государству начинается с повышения уровня правовой культуры всего общества в целом и каждого гражданина в отдельности. Поэтому общедоступные библиотеки, выступая посредником в информационно-правовом взаимодействии власти и населения, выполняют особую социальную миссию, предоставляя оперативный доступ гражданам к актуальной, достоверной и полной правовой информации.

Свободный доступ граждан к правовой информации обеспечивают публичные центры правовой информации (ПЦПИ), действующие в общедоступных библиотеках республики. Библиотеки как точки доступа к социально-значимой информации имеют ряд преимуществ: ресурсы, открытость и доступность.

Реализация разработанных проектов, направленных на создание и развитие сети ПЦПИ в библиотеках республики, способствовала организации 36 ПЦПИ и 85 Центров общественного доступа к официальным сайтам органов власти и электронным госуслугам (ЦОДов), созданных как на базе ПЦПИ, так и на базе сельских муниципальных библиотек, что обеспечило возможность комплектования ресурсов документами на бумажных и электронных носителях, организацию автоматизированных рабочих мест (с доступом к сети Интернет) для читателей.

В 2015 году в ПЦПИ обратились более 13 400 жителей республики.

О востребованности услуг ПЦПИ и интересе жителей республики к предоставляемым этими центрами ресурсам можно судить по следующим показателям:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| Зарегистрировано пользователей | 11 655 | 14 144 | 13 409 |
| Зафиксировано посещений | 35 211 | 53 855 | 53 600 |
| Выполнено справок | 12 050 | 15 648 | 15 093 |
| Документовыдача (экз.) | 53 762 | 78 414 | 46 053 |

Анализ динамики статистических показателей позволяет сделать вывод, что интерес жителей республики к предоставляемым ресурсам за последние годы стабилен, в 2014 году повысился и незначительно снизился в 2015 году. Это свидетельствует об интересе жителей республики к предоставляемым ресурсам.

Статистические показатели деятельности ПЦПИ республики ежеквартально публикуются на портале Национальной библиотеки УР (http://unatlib.ru/centers/rpcpi).

Ресурсное обеспечение центров республики – БД «Законодательство России» (доступ в онлайн режиме http://pravo.fso.gov.ru/), «КонсультантПлюс», интернет-сайты органов государственной власти и тематические сайты по вопросам различных отраслей права. Во многих ПЦПИ формируется ресурс нормативно-правовых актов органов местного самоуправления – как на традиционных носителях, так и в цифровом формате.

Обслуживание пользователей с применением электронных технологий (предоставление доступа к полнотекстовым БД, информационным ресурсам сети Интернет) во многих библиотеках по-прежнему ведется параллельно с традиционными формами (выдача печатных изданий документов, оформление стендов и выставок документов по правовой тематике, ведение тематических папок-накопителей).

Обучение пользователей является актуальным направлением деятельности центров. Все центры активно ведут работу по обучению и консультированию пользователей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. |
| Количество мероприятий по обучению пользователей: | 3801 | 5961 | 6751 |
|  - обучающих семинаров | 43 | 125 | 295 |
|  - практикумов | 235 | 309 | 209 |
|  - консультаций | 3523 | 5523 | 6248 |
|  - в т.ч. индивидуальных | 3331 | 5301 | 6131 |

Наиболее эффективно обучение проводится в виде цикла мероприятий. Так, в ПЦПИ ЦГБ города Ижевска функционирует «Университет 55+», ЦГБ города Сарапула продолжают работу «Школа правовых знаний», в ЦРБ Юкаменского района – «Правовой ликбез», в ЦРБ Вавожского района – «Правовой практикум», «Школа правовой грамотности» – в ЦРБ Юкаменского р-на.

На семинарах и практикумах слушатели знакомятся с информационно-правовыми ресурсами ПЦПИ, приобретают навыки поиска информации в электронных ИПС «Законодательство России», «КонсультантПлюс», получают информацию о ресурсах и онлайн-сервисах сети Интернет.

С целью привлечения пользователей во всех центрах проводятся мероприятия различных форм:

* функционируют книжные выставки по правовой тематике (например, ЦГБ г. Сарапула «Права женщин: история и современность», в ЦРБ Кизнерского р-на «Конституция – главный закон России» и др.);
* проводятся дни информации (например, ЦРБ Юкаменского р-на «Мир права вокруг нас»);
* часы информации (например, ЦРБ Вавожского р-на «Азбука права», ЦРБ Ярского р-на «Единый портал государственных и муниципальных услуг»);
* проводятся месячники и декады правовых знаний для учащихся старших классов (например, в ЦРБ Кизнерского р-на, ЦРБ Глазовского р-на);
* интеллектуальные игры (например, в ЦРБ Кизнерского р-на турниры для школьников старших классов «С правом мы идем по жизни», «Юридический компас»; в ЦРБ Увинского р-на игра-путешествие «Избирательный лабиринт» и др.);
* организуются встречи с представителями органов власти и практикующими специалистами (например, ЦРБ Граховского р-на «Дни участкововго», ЦРБ Игринского р-на – организована встреча с представителем избирательной компании, посвященная гражданским правам; встреча с прокурором района прошла в ЦРБ Ярского р-на).

В 2015 году ПЦПИ республики продолжали работу в рамках проекта «Создание центров общественного доступа к информационным ресурсам исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики на базе общедоступных библиотек». Данное направление получило финансовую поддержку из РЦП «Развитие информационного общества в Удмуртской Республике (2011–2015 гг.)». Однако в 2013–2015 годах по этой программе денежные средства не поступали, и сеть ЦОДов в республике, созданная на базе действующих ПЦПИ и библиотек сельских поселений, осталась такой же, как была создана на начало 2013 года.

На данный момент работа ЦОДов осуществляется в рамках деятельности всех ПЦПИ республик и 55 ЦОДов, созданных на базе сельских библиотек по программе РЦП «Развитие информационного общества в Удмуртской Республике (2011–2015 гг.)». Все ЦОДы обеспечены компьютерным оборудованием.

Запросы пользователей по тематике ЦОД выполняют также все библиотеки республики, имеющие доступ к сети Интернет.

Об эффективности работы ЦОДов свидетельствуют следующие показатели:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. |
| Количество пользователей, обратившихся за услугой | 10 141 | 9 404 | 10748 |
|  в т.ч. в сельских библиотеках | 5 314 | 4 128 | 4486 |

И хотя во всех районах республики открыты многофункциональные центры, количество граждан, обратившихся за помощью в ЦОДы библиотек, выросло. Так, в 2015 году сотрудниками ЦОДов 2 201 пользователям предоставлена информация о деятельности органов государственной власти (в т. ч. 637 – в сельских библиотеках), 306 посетителям оказана помощь при подаче обращений в электронной форме (в т. ч. 34 – в сельских библиотеках), за информацией об услугах, опубликованной на Федеральном портале госуслуг, обратилось 7 536 человека (в т. ч. 1 084 – в сельских библиотеках), 2 475 посетителей воспользовались услугой распечатки форм документов (в т. ч. 1 023 – в сельских библиотеках), 1 673 посетителям оказана помощь в получении результата предоставления государственной услуги или её отдельной административной процедуры в виде электронного документа (в т. ч. 184 в сельских библиотеках), 316 пользователям оказана помощь в получении сведений о ходе предоставления госуслуги (в т. ч. 139 в сельских библиотеках). Специалистами ЦОДов дано 5 817 индивидуальных консультации (в т. ч. 1 945 в центрах при сельских библиотеках).

Статистические показатели деятельности ЦОДов республики ежеквартально публикуются на портале Национальной библиотеки УР (http://unatlib.ru/centers/cod/).

Наиболее эффективна работа по привлечению пользователей – это работа с целевой аудиторией. Так, значительную часть деятельности ЦОДа ЦГБ города Сарапула составляет работа с группами социально незащищенных граждан (пенсионерами); ЦОД ЦГБ города Глазова и города Можги – люди с ОВЗ и граждане пенсионного возраста, учащиеся колледжей; ЦОД ЦРБ Игринского района – люди с ОВЗ и граждане пенсионного возраста, ученики старших классов.

С целью доведения до населения информации о деятельности ПЦПИ и ЦОД сотрудниками центров:

* даются интервью в местные СМИ (например, в газеты – ЦГБ гг. Ижевска, Глазова, Можги, ЦРБ Алнашского и др. р-нов; на радио – ЦГБ гг. Ижевска, Сарапула, Глазова, Воткинска; ЦРБ Алнашского, Киясовского, Юкаменского и др. р-нов; на телевидении – ЦГБ гг. Ижевска,  Можги);
* создаются и поддерживаются странички центров на сайтах библиотек (например, ЦГБ гг. Ижевска, Сарапула, Глазова) и администраций муниципальных образований (например, ЦГБ г. Сарапула, в ЦРБ Кизнерского, Глазовского, Дебёсского, Шарканского, Сарапульского р-нов); размещается информация в социальных сетях Интернета (например, ЦГБ г. Ижевска, г. Сарапула, ЦРБ Селтинского, Дебёсского и др. р-нов);
* выпускается рекламная продукция: визитки, буклеты, афиши, флаеры, книжные закладки (все библиотеки республики);
* создаются электронные презентации (например, ЦГБ гг. Ижевска, Сарапула, Можги, ЦРБ Кезского, Игринского, Граховского и др. р-нов).

С целью повышения квалификации библиотечных кадров специалистами ПЦПИ и ЦОД НБ УР и центральных районных библиотек проводятся семинары по организации деятельности центров на базе сельской библиотеки.

Итак, анализ деятельности ПЦПИ и ЦОД республики показал, что ПЦПИ, созданные на базе общедоступных библиотек, прочно завоевали свои позиции. Практика показала, что они востребованы гражданами в сфере обеспечения свободного доступа к информации, повышения правовой грамотности населения.

Правовые центры занимаются информационным и справочным обслуживанием, ведут просветительскую работу, оказывают методическую помощь. Предоставление населению правовой и иной социально значимой информации стало сегодня одним из основных направлений работы публичной библиотеки.

Деятельность библиотек по правовому информированию и просвещению населения стабильна: в 2015 году количество пользователей, обратившихся в центры, незначительно снизилось, однако выше, чем в 2012 и 2013 годах.

Специалистами центров ряда библиотек осваиваются и внедряются новые формы работы по повышению правовой грамотности населения. Однако для многих остается актуальной задача развития новых услуг и сервисов.

К проблемам, тормозящим развитие деятельности ПЦПИ и ЦОД, в 2015 году можно отнести следующие:

1) острый дефицит молодых библиотечных специалистов;

2) недостаток автоматизированных читательских мест;

3) периодические затруднения с оплатой трафика Интернет.