

Министерство культуры Ставропольского края
Государственное бюджетное учреждение культуры
Ставропольского края
«Ставропольская краевая универсальная научная библиотека
им. М. Ю. Лермонтова»

ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

в деятельности

публичных библиотек

Методические рекомендации

Ставрополь
2021

УДК 02(07)
ББК 78.34(2)8я81
Ц75

Составители:

Е. И. Васильева, Н. В. Колесниченко

Редактор

И. А. Погорелова

Ответственный за выпуск

В. И. Белик

Ц75 Цифровая грамотность в деятельности публичных библиотек : методические рекомендации / составители: Е. И. Васильева, Н. В. Колесниченко ; ответственный за выпуск В. И. Белик ; ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова». – Ставрополь, 2021. – 36 с.

Издание призвано помочь специалистам в области библиотечной деятельности свободно ориентироваться в современных формах и методах организации работы публичных библиотек по повышению уровня цифровой грамотности населения.

Оглавление

<i>От составителей</i>	4
Цифровая грамотность: роль и место в библиотеке	6
Понятие цифровой грамотности	6
Современная библиотека и цифровая среда	10
Государственные органы в цифровой среде: помощь в работе библиотек	16
Каталог государственных сайтов	16
Единый портал госуслуг	18
Пенсионный фонд России.....	24
Государственная информационная система ЖКХ (ГИС ЖКХ).....	30
<i>Библиографический список</i>	34

От составителей

Компьютерные технологии стали неотъемлемой частью жизни современного человека. Работа на компьютере становится жизненно необходимой деятельностью для всех возрастов и слоёв населения.

Цифровая среда стремительно развивается. Модернизируется сфера образования: учебники переходят в электронные форматы, обучение становится более персонализированным.

Библиотеки улучшают обслуживание и предоставляют пользователям доступ к цифровым фондам; архитектурные и технологические инновации позволяют создавать в библиотеках среду для цифрового обучения.

Учитывая уровень использования современных технологий, благоприятные условия для развития грамотного общества, мы можем усомниться в том, что необходимо повышать цифровую грамотность. Однако свободный доступ к технологиям и умение искать информацию не гарантируют, что у большинства людей есть все необходимые навыки для успешного существования в цифровой среде.

Между обычной грамотностью и цифровой есть разница, и она существенна. Цифровая грамотность позволяет быть интеллектуально автономным, мыслить и общаться так, как не позволяет одна лишь традиционная грамотность.

Под цифровой грамотностью понимают способность находить, оценивать, использовать, распространять и создавать контент при помощи компьютерных технологий и интернета. Это важнейший навык, необходимый для успеха в XXI в., не менее чем критическое мышление, умение решать проблемы, общаться и сотрудничать.

Учёные выступают за внедрение программ развития цифровой грамотности в школьное образование и подчёр-

квивают, что она основывается на критическом мышлении, которое позволяет отбирать нужную информацию из огромного потока, понимать, как работает виртуальный мир, и не подвергать себя опасности в цифровой среде.

Цифровая грамотность включает в себя умение пользоваться поисковыми системами и находить нужную и полезную информацию, способность отличить добросовестные и вызывающие доверие источники информации от недобросовестных, знание о системах родительского контроля и умение ими пользоваться.

Библиотеки сегодня должны помогать посетителям развивать умения, которые нужны им, чтобы разумно, безопасно и критически пользоваться интернетом.

Мы обязаны уметь пользоваться технологиями для обучения и приобретения необходимых навыков; предоставлять ресурсы для цифрового обучения; вводить обучение цифровой грамотности.

ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ: роль и место в библиотеке

Понятие цифровой грамотности

Понятие «цифровая грамотность» принято связывать с именем Пола Гилстера, американского писателя и журналиста, в прошлом профессора университета штата Иллинойс (Чикаго), по образованию инженера в области электроники. Его книга «Цифровая грамотность» (1997) стала первой в мире монографией, посвящённой проблеме цифровой грамотности.

Цифровая грамотность – это способность использовать те возможности, которые открывает современное общество со всеми его технологиями, умение коммуницировать с людьми в новом социальном формате и при этом быть этичными и внимательными друг к другу.

За последние годы возникло много новых подходов к определению понятия «цифровой грамотности». Некоторые исследователи трактуют её как грамотность исключительно прагматического характера, связанную с освоением технико-технологических операций пользования. Современный интернет, бесспорно, требует расширения навыков пользования. Доступ к нему необходим, но недостаточен, чтобы пользоваться им с пользой для себя: мало иметь знания, умения, навыки технического характера. Не менее значимы для высокого уровня цифровой грамотности оказываются знания, умения и навыки социально-психологического и этического характера, которые позволяют противостоять многочисленным угрозам.

Во многом именно благодаря морально-этическому аспекту и появилось новое понятие «*цифровая культура*», ко-

торое трактуется как *цифровая грамотность + соблюдение профессиональной этики, правил общения на уровне цифровых технологий (сетевой этикет)*.

В частности, с 1 января 2019 г. в нашей стране реализуется национальный проект «Культура», в который входят три дочерние подпрограммы. Одна из них – «Цифровая культура». Это большой долгосрочный проект, ключевыми целями которого являются создание виртуальных концертных залов не менее чем в 500 городах России и максимально широкое внедрение цифровых технологий в культурное пространство страны.

В рамках реализации «Цифровой культуры» для работы библиотек создаётся обширное поле деятельности. Так, по состоянию на конец 2020 г., было оцифровано более 16 тыс. книжных памятников, а количество обращений к ресурсам «Национальной электронной библиотеки» (НЭБ) составило более 16,5 млн. Её фонд возрос до 5 млн изданий. Появилась возможность через портал «НЭБ» (<https://rusneb.ru/>) получить доступ к 8 тыс. редких книг из ведущих отечественных библиотек, переведённых в рамках нацпроекта в цифровой формат.

В России цифровая грамотность определяется набором знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов интернета. *Цифровая грамотность* – это способность человека использовать цифровые инструменты (в самом широком смысле) с пользой для себя.

Для высококвалифицированного специалиста необходимо уметь:

- разбираться с онлайн-службами;
- общаться с коллегами при помощи современных и постоянно изменяющихся технических средств (смартфон, планшет, ноутбук, использовать чат или веб-камеру и т. д.);

– читать с экрана цифрового устройства и усваивать эту информацию;

– применять различные цифровые инструменты для повышения эффективности своего труда, облачные технологии для работы в любом месте и в любое время.

Цифровая грамотность включает личностные, технические и интеллектуальные навыки, которые необходимы для того, чтобы жить в цифровом мире. Так как цифровые технологии становятся основными в обществе, то понимание цифровой компетенции расширилось – от технических аспектов к более широкому пониманию применения цифровых технологий (социальных, этических, экономических).

А теперь о том, как измеряется цифровая грамотность.

Индекс цифровой грамотности состоит из 3 показателей:

- цифровые компетенции;
- цифровое потребление;
- цифровая безопасность.

К цифровым компетенциям относятся: владение технологиями поиска в интернете, способность критического восприятия информации и проверки её на достоверность, готовность использовать мобильные средства коммуникаций, умение выполнять финансовые операции через интернет, использовать онлайн-сервисы для получения услуг и товаров.

Цифровое потребление выражает уровень доступности различных цифровых технологий, как аппаратных, так и программных, и уровень их использования: доступность широкополосного и мобильного интернета, наличие цифровых устройств, количество в регионе интернет-СМИ, интернет-магазинов, уровень предоставления и использования госуслуг в электронном виде.

К цифровой безопасности относится владение навыками безопасной работы в сети как технического, так и социально-психологического характера: способность защитить

свои персональные данные, обеспечить конфиденциальность и целостность информации, обезопасить её от компьютерных вирусов, отношение к пиратскому медийному контенту и программному обеспечению, уровень культуры общения в социальных сетях, соблюдение этических и правовых норм при размещении цифрового контента в сети.

Как и обычная, цифровая грамотность является важным фактором достижения жизненных целей, повышения качества жизни людей.

Всё в большей мере цифровые компетенции и навыки являются условием участия в современной экономике (в т. ч. цифровой), социальной, культурной и политической жизни. Поэтому так важно, чтобы все поколения и социальные группы в равной мере получали преимущества и были приспособлены к новой цифровой среде: имели необходимые навыки и знания. Помочь в этом, безусловно, могут публичные библиотеки.

Подтверждением сказанному может служить тот факт, что библиотеки активно включились в проведение Всероссийской масштабной образовательной акции по проверке цифровых компетенций – «*Цифровой диктант*» (<https://digitaldictation.ru/>).

В самых общих чертах этот электронный ресурс можно охарактеризовать как платформу для измерения и повышения уровня цифровой грамотности пользователей Рунета. На ней также проводятся различные партнёрские и корпоративные тестирования в области *digital*, одно из которых находится в сфере интересов библиотек. Поэтому в 2021 г. уже в 3-й раз более 800 библиотек из 57 регионов России стали площадками для прохождения диктанта, а также провели различные по форматам мероприятия, направленные на развитие цифровой грамотности населения. Наиболее популярны и могут применимы в практике нашей работы следующие уже хорошо себя зарекомендовавшие форматы

офлайн-мероприятий: лекции, мастер-классы, интернет-часы, Дни информации, уроки информационной грамотности, беседы, практикумы по прохождению диктанта, консультации, уроки-тренинги, краш-курсы по цифровой грамотности, ситуационные и интеллектуальные игры, дискуссии и др.

Немало общедоступных библиотек поддержали и могут поддержать в дальнейшем акцию информационно, размещая на своих электронных ресурсах информационные и просветительские материалы, посвящённые цифровой грамотности и проекту. В роли партнёра акции и координатора её проведения в публичных библиотеках страны традиционно выступает Российская государственная библиотека для молодёжи (РГБМ).

В целом умение свободно ориентироваться в определении термина «цифровая грамотность» современному библиотечному специалисту крайне важно.

Современная библиотека и цифровая среда

Цифровизация (преобразование информации в цифровую форму и создание цифровой среды) является сегодня глобальной тенденцией, главным источником и условием формирования новой социальной структуры общества, его успешного развития.

Сейчас мало кого удивит словами «цифровая экономика», «цифровое телевидение», «цифровое правосудие», «цифровое правительство» и т. п. Создано Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, в Государственной Думе РФ образован специальный Совет по развитию цифровой экономики. В обозначенной ситуации многие традиционные социальные институты вынуждены либо трансформироваться

под влиянием новых условий, либо «сойти со сцены», уступив свои функции другим.

В последнее десятилетие социальная значимость публичных библиотек в обществе, их роль в развитии культуры и образования значительно возросла. Библиотеки фактически стали важнейшими социально-культурными институтами общества, выполняют социальные функции, направленные на обеспечение процесса усвоения человеком определённой системы знаний, норм, ценностей, которые позволяют ему быть полноправным членом общества.

Вместе с тем библиотека как основной фундаментальный институт – «держатель» огромных массивов многоаспектной информации в традиционном (текстовом) формате – испытала сильнейшее давление со стороны новых структур, изначально представляющих информацию в цифровом виде. Такая тенденция носит глобальный характер. Она характерна не только для России, но и для всего мирового сообщества. Поэтому, отвечая на глобальный вызов времени, публичные библиотеки в самом ближайшем будущем должны занять свою нишу как учреждения, активно формирующие основы цифровой грамотности различных слоёв населения и тем самым способствующие преодолению сложившегося информационно-цифрового неравенства.

Нам представляется, что предпосылки для этого у публичных библиотек уже созданы.

Во-первых, именно они обслуживают самые разные категории населения. В число их читателей, кроме специалистов и научных сотрудников, входят и школьники, и студенты, и люди пенсионного возраста.

Во-вторых, эти категории библиотек находятся в непосредственной близости к местам проживания потребителей информации в каждом населённом пункте.

В-третьих, актуальным является фактор бесплатного доступа к информационным услугам.

Поэтому публичная библиотека и стала посредником в цифровом просвещении различных социальных групп, преодолении информационно-цифрового неравенства граждан.

Важно помнить, что содействие образованию является одной из важнейших социальных функций библиотеки. Исторически образовательный процесс неразрывно связан с библиотечной деятельностью, которая осуществлялась в разных формах, в зависимости от образовательных задач, решаемых в обществе. Ярким примером является деятельность российских библиотек по борьбе с неграмотностью в первые годы советской власти. В современном же обществе их роль в условиях информатизации и последующей цифровизации значительно возрастает. Об этом свидетельствует тот факт, что в июне 2018 г. при Министерстве культуры России, впервые за всю его историю, создан Департамент информационного и цифрового развития, куда вошёл Отдел библиотек.

Сегодня появилась и новая профессия – цифровой куратор (консультант в области развития цифровых компетенций). Эту нишу по праву могут занять публичные библиотеки. Спрос населения на консультации цифровых кураторов в рамках библиотечного сообщества очевиден и будет увеличиваться по мере осознания им необходимости и далее двигаться в этом направлении.

При этом рекомендуем нашим коллегам не забывать и о повышении собственного уровня цифровой грамотности. Руководствуясь личным опытом, предлагаем пройти, например, заочное обучение с применением дистанционных образовательных технологий (без отрыва от основного места работы) в Библиотечной школе цифровой грамотности (<http://ds.library.ru/>). Этот образовательный проект РГБМ

предполагает освоение библиотечными специалистами навыков работы с современными цифровыми ресурсами и технологиями, расширение их представления о разнообразии инструментов и способов повышения качества и эффективности обслуживания пользователей.

Цифровая школа РГБМ может быть полезна своей авторской программой, ежегодно актуализируемой, и особым преподавательским составом.

Программа состоит из двух модулей: «Организация цифровой среды библиотеки» (для руководителей, заместителей руководителей публичных библиотек) и «Консультирование в области развития цифровой грамотности» (для специалистов публичных библиотек). В качестве преподавателей в Школе выступают не столько преподаватели вузов и библиотечные специалисты, сколько руководители ИТ-компаний, юридических фирм, музейные проектировщики, владельцы контент-агентств, менеджеры цифровых платформ, координаторы социальных волонтерских проектов, владельцы SMM-агентств, социологи, психологи.

Серьезным подспорьем для обучающихся служат дополнительные материалы к каждому занятию: доступ к электронной версии книги «Эффективная библиотека» (Москва : РГБМ, 2018), ссылки на методические материалы в сети, вопросы для самоконтроля, специально подготовленные учебные видео и тренажеры, а также консультирование в режиме «вопрос–ответ».

Изучив опыт регионов по формированию и повышению уровня цифровой грамотности в деятельности библиотек, отметим следующие наработки коллег.

Системную работу по повышению уровня цифровой грамотности ведут библиотеки Чувашии и Дальнего Востока, Курганской, Сахалинской и Псковской обл.

В частности, Дальневосточная государственная научная библиотека впервые представила виртуальную выставку

редких книг на платформе *Artefact*. Данный проект Министерства культуры РФ реализуется в формате мультимедийного гида по музеям России с технологией дополненной реальности.

Благодаря поддержке Фонда Президентских грантов на базе Детской библиотеки «Родничок» г. Усть-Илимска открылся мобильный цифровой планетарий. В рамках социокультурного проекта «Мобильный планетарий – новый формат социализации и интеллектуального развития детей с ОВЗ» для школьников коррекционных классов проходят развивающие комплексные занятия по теме «Астрономия».

В Сахалинской областной научной библиотеке создан Центр информационной и цифровой культуры как обособленная структура, целенаправленно занимающаяся проблемами цифровой грамотности.

Весьма успешен опыт Псковской областной универсальной научной библиотеки как части экосистемы цифровой экономики Псковского региона. Сущность библиотечной деятельности здесь сводится к созданию новой цифровой модели библиотеки для реализации.

Определённая практика в этом направлении накоплена и Ставропольской краевой универсальной научной библиотекой им. М. Ю. Лермонтова, которая сегодня становится центром цифровой грамотности населения региона. Её программы и методы, направленные на формирование цифрового поколения, способствуют цифровой социализации населения, повышению его медиаграмотности. Наша собственная деятельность в сфере цифровой грамотности показывает, что всё больший функционал приобретает онлайн-пространство. Получение государственных и муниципальных услуг, поиск наиболее актуальной правовой и социальной информации – всё осуществляется с помощью компьютера или современных гаджетов через интернет. Это наиболее быстрый, удобный и современный способ

взаимодействия с организациями разного уровня. И здесь роль флагманов, инструментов борьбы с цифровым неравенством должны занять ЦПИ и ЦОДы публичных библиотек, имеющие сформированный кадровый состав и готовую материально-техническую базу.

При этом основной акцент в своей деятельности по повышению уровня цифровой грамотности населения Ставропольского края специалисты центров должны делать на формирование умений и навыков при работе с цифровыми ресурсами органов государственной власти. В настоящий момент таковыми, на наш взгляд, являются Каталог государственных сайтов, Единый портал госуслуг, сайт Пенсионного фонда России и Государственная информационная система ЖКХ (ГИС ЖКХ). Поэтому в настоящих методических рекомендациях в фокусе зрения будут именно эти наиболее востребованные цифровые ресурсы.

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ: помощь в работе библиотек

❖ КАТАЛОГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ САЙТОВ

При работе с цифровыми ресурсами органов государственной власти рекомендуем библиотекарям прибегать к помощи уникального навигатора – Каталогу государственных сайтов. Само понятие «каталог» привычно нашему восприятию и во многом объясняет методику поиска, тем более что в современной России создано множество порталов государственных органов и подведомственных учреждений. Их количество продолжает расти, вследствие чего неподготовленному человеку разобраться в этих ресурсах довольно сложно. Наша задача – стать надёжными проводниками в запутанной системе цифровых сервисов отечественных управленческих структур.

Единая поисково-навигационная система *«Госбар»* (<https://gosbar.netrika.ru/>) является частью инфраструктуры электронного правительства и предоставляет гражданам возможность быстрой навигации между интернет-сайтами государственных ведомств, а также поиска необходимой и достоверной информации на сайтах федеральных, региональных органов власти и органов местного самоуправления.

«Госбар» интегрирован с государственной поисковой системой «Спутник» и с Федеральным реестром государственных и муниципальных услуг (функций). Его цели следующие:

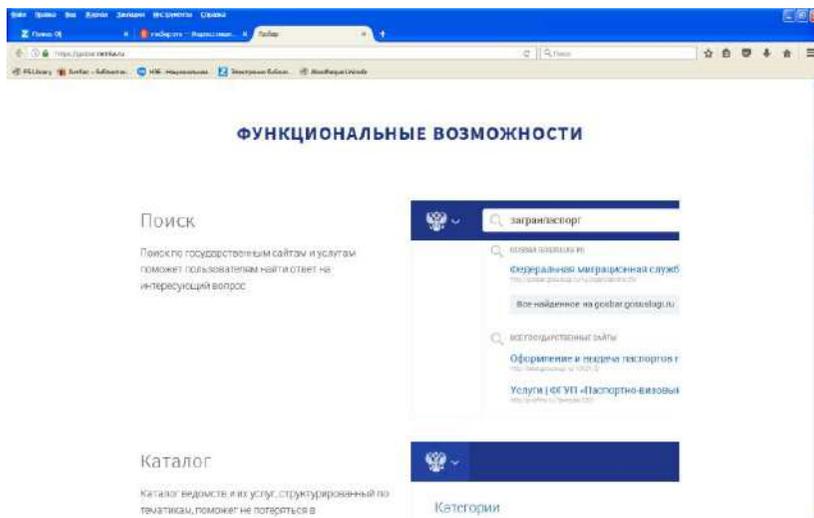
– Создание единой системы поиска и единого каталога для всех онлайн-ресурсов, где предоставляются электронные государственные услуги.

– Предоставление гражданам и организациям расширенных поисково-навигационных возможностей по государственным сайтам.

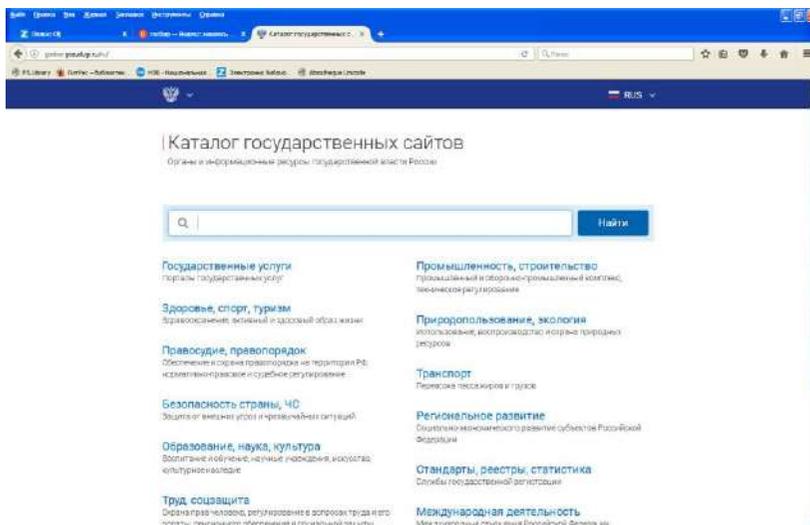
– Улучшение интерфейса официальных сайтов госведомств для упрощения доступа населения к услугам, предоставляемым в электронном виде.

– Популяризация и повышение качества предоставления электронных государственных и муниципальных услуг.

Виджет «Госбар» размещается на государственных сайтах в виде верхней панели, является универсальным инструментом для ориентации граждан в государственном интернет-пространстве.



В Каталог государственных сайтов включены официальные информационные интернет-ресурсы, посвящённые деятельности государственных ведомств. Навигация организована таким образом, чтобы каждый смог быстро найти нужное ведомство и его контактную информацию, ознакомиться с предоставляемыми услугами или перейти на официальный сайт.



Вот так в общих чертах выглядит столь важный в нашей деятельности по повышению уровня цифровой грамотности электронный ресурс.

❖ ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ ГОСУСЛУГ

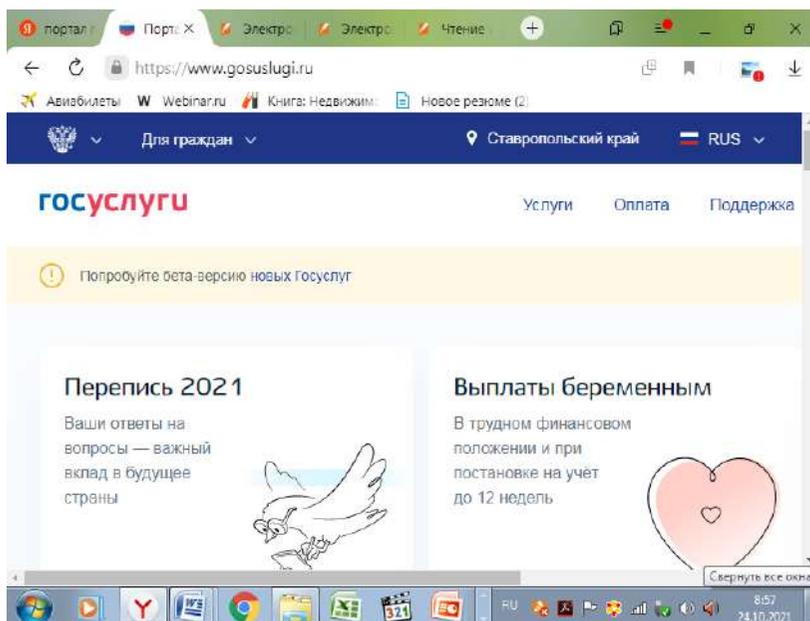
Одним из направлений деятельности современной библиотеки является правовое просвещение населения. Налоги, льготы, социальная защита, вопросы правового регулирования интересуют сегодня всех.

Единый портал государственных услуг (функций), который входит в инфраструктуру, обеспечивающую информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, открылся 15 декабря 2009 г.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об организации предостав-

ления государственных и муниципальных услуг» с 1 июля 2012 г. граждане вправе получать государственные услуги, в т. ч. в электронной форме.

Портал государственных услуг Российской Федерации (<http://www.gosuslugi.ru/>) – это справочно-информационный интернет-портал (сайт), через который в ближайшем будущем можно будет получить любую госуслугу или подать заявление, не выходя из дома.



В повседневной жизни каждый из нас сталкивается с потребностью в предоставлении различного вида государственных услуг: получение российского или заграничного паспорта, оформление пенсии, регистрация по месту жительства и т. д.

Получить государственные услуги можно 3 способами: Во-первых, в соответствующих органах государственной власти или местного самоуправления (например,

паспорт – в Федеральной миграционной службе, подать декларацию о доходах – в Инспекции Федеральной налоговой службы).

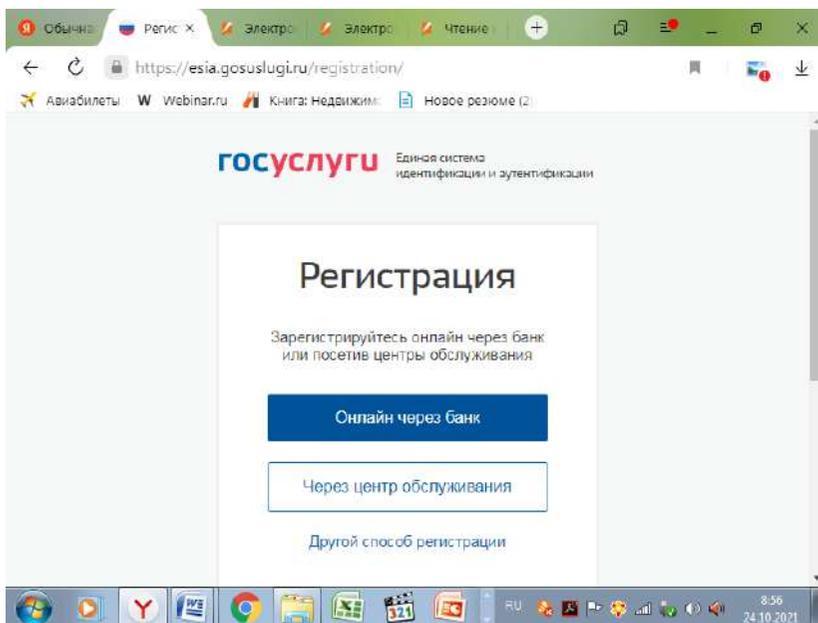
Во-вторых, в многофункциональном центре (МФЦ).

В-третьих, в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг либо на некоторых других сайтах государственных ведомств.

Несмотря на осведомлённость россиян о возможности получать государственные услуги через интернет, число реальных и потенциальных пользователей не увеличивается. Основные причины, по которым у людей нет желания пользоваться электронными госуслугами: недостаток навыков или возможности работы с компьютером и интернетом либо отсутствие такой необходимости. Поэтому так важно освоение информационно-коммуникационных технологий, особенно лицами пожилого возраста, и библиотека должна быть в этом деле активным помощником. Вместе с тем освоение портала Госуслуг важно и для молодёжи. Ведь эта часть аудитории публичных библиотек – самые активные интернет-пользователи.

Напомним самые общие правила для работы библиотечных цифровых кураторов с этим ресурсом.

Регистрация на портале проходит с помощью Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА). Она включает несколько этапов с обязательной привязкой и проверкой электронного адреса, мобильного телефона, а также подтверждением личности пользователя.



После регистрации перечень стандартных функций портала расширяется. Например, становится возможным получить сведения о состоянии личного лицевого счёта из Пенсионного фонда или подать заявление на получение загранпаспорта (в т. ч. биометрического), непосредственно заполнив форму на портале.

Аутентификация и авторизация на сайте Госуслуги также обеспечивает идентификацию и цифровую подпись при обращениях как через сам сайт Госуслуг, так и на сайтах ряда государственных структур. К примеру, на сайте ФССП России, ФНС России и т. д. (при совместном открытии сайтов во вкладках одного и того же браузера на устройстве доступа).

Как правило, регистрация на «Госуслугах» не доставляет особых затруднений пользователям.

Пошагово *процедура создания профиля* на сервисе выглядит так:

- Открыть сайт gosuslugi.ru.
- Нажать на кнопку «Зарегистрироваться».
- Указать фамилию и имя, номер мобильного телефона и e-mail.
- Ввести в появившееся окно код подтверждения (он будет выслан в виде SMS на телефон).
- Придумать пароль для входа и повторить его.
- Кликнуть по кнопке «Продолжить».

Вот и всё. Теперь можно считать, что анкета создана. Это наиболее простой способ регистрации, но он не пользуется особым спросом. Ведь только после расширенной анкеты вы сможете без труда работать с «Госуслугами».

Расширенная регистрация подразумевает заполнение длинной анкеты и прохождение идентификации пользователя. В данном случае придётся потратить немало времени и усилий, зато граждане смогут без проблем получать все государственные услуги на портале.

Итак, как же пройти расширенную регистрацию на «Госуслугах»?

Сначала придётся следовать ранее предложенным указаниям. После завершения обычной регистрации пользователю будет предложено войти в свой аккаунт.

Первая авторизация выведет на экран расширенную анкету для заполнения. Указав в ней те или иные сведения, вы справитесь с поставленной задачей.

Нужно указать: паспортные данные; информацию из СНИЛС; ИНН (желательно), т. е. вписывать требуется только достоверные данные из гражданских документов, иначе профиль будет заблокирован, так как не пройдёт стадию проверки.

Подтверждение личности. Некоторые ждут около двух недель. За это время сведения, указанные в расширенной анкете, будут проверены госорганами. И если вся информация совпадает с реальностью, профиль подтвердят.

Чаще всего рекомендуется просто обратиться в специализированные центры идентификации личности на «Госуслугах». Перечень подобных точек указан на упомянутом портале. При себе нужно иметь паспорт и ИНН. Достаточно написать заявление установленной формы – и дело сделано. Идентификация личности будет пройдена!

С каждым днём Единый портал госуслуг пополняется всё новой информацией и в скором времени гражданам РФ будут доступны всё новые и новые госуслуги. На сегодняшний день все государственные организации имеют собственные сайты в интернете, на которых содержится информация о госуслугах, которые они предоставляют.

С целью более эффективной работы с данным цифровым ресурсом библиотекам необходимо проводить обучающие семинары по получению государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Библиотекари могут оказывать помощь в заполнении документов (заявлений, бланков, исков, налоговых деклараций и т. п.), информировать о том, что такое Единый портал, кто может пользоваться его услугами и пр. Не все граждане знают, что в ближайшее время с помощью портала появится возможность оформить практически любую госуслугу посредством интернет; получить информацию об адресах и телефонах ведомств, о том, какие документы необходимы для оформления услуги и каким образом возможно осуществить её получение.

Поскольку процедура регистрации (особенно расширенной!) на Едином портале достаточно сложна даже для опытного пользователя интернет, необходимо проводить специальные практические занятия.

Библиотеки могут приглашать специалистов из различных органов власти с разъяснительными беседами по предоставлению госуслуг в электронном виде. К примеру, не все граждане ещё знают, что такое МФЦ. Многофункциональный центр – это организация, созданная с целью получения государственных услуг по принципу «одного окна». Обратившись в МФЦ, жители смогут получить запрашиваемые госуслуги и будут избавлены от необходимости хождения по инстанциям для сбора справок.

В целом работа с Единым порталом государственных услуг Российской Федерации должна стать неотъемлемой частью информационно-сервисного и справочно-библиографического обслуживания читателей и пользователей публичных библиотек Ставропольского края. Это позволит им позиционировать себя в качестве важного звена инфраструктуры по предоставлению государственных цифровых услуг жителям региона.

❖ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД РОССИИ

Этот важнейший электронный ресурс связан с пенсионным обеспечением. С его помощью не составит особого труда узнать, сколько накопилось пенсионных средств на индивидуальном лицевом счёте (ИЛС), рассчитать будущую пенсию, направить интернет-обращение или подать заявление на оформление пенсии, быстро оформить нужную справку. И при этом не потребуется даже выходить из дома. Всё это можно сделать, воспользовавшись сервисами на сайте Пенсионного фонда России (<https://pfr.gov.ru/>).



Гражданам

- Пенсионерам
- Будущим пенсионерам
- Федеральным льготникам
- Получателям МСК
- Инвалидам
- Студентам и школьникам

Страхователям

- Работодателям
- Самозанятому населению

ЧТО ВАЖНО ЗНАТЬ О НОВОМ ЗАКОНОПРОЕКТЕ О ПЕНСИЯХ



Семьи получают электронные сертификаты на материнский капитал

Пенсионный фонд России реализовал новые возможности, сделавшие программу материнского капитала более простой и удобной для семей. Теперь через личный кабинет на сайте Пенсионного фонда или Портале госуслуг можно не только подавать электронное заявление о выдаче сертификата или распоряжении средствами материнского капитала, но и получать свои сертификаты в электронной форме.

Для оформления электронного сертификата на материнский капитал необходимо подать соответствующее заявление через личный кабинет. Далее, как и в случае с обычным сертификатом, заявителю необходимо обратиться в Пенсионный фонд. Сделать это нужно будет только один раз – чтобы предоставить документы полного хранения, к которым, например, относятся свидетельства о рождении детей. →



20 августа 2018

[Информация для клиентов административной комиссии МЭИС](#)



16 августа 2018

[В Пенсионном фонде проведут для страхователей Пенсионного фонда России](#)



15 августа 2018

[Цель: развитие клиентских центров ПФР по всей России](#)



- [ЕГИСРО](#)
- [Центр консультирования](#)
- [Пенсионный калькулятор](#)
- [Расчитать пенсионные баллы за 2018 год](#)
- [Личный кабинет гражданина](#)

В практической работе этот онлайн-ресурс достаточно прост, удобен и информативен. Начать пользоваться им, получив доступ, может каждый, кто пройдет несложную бесплатную регистрацию на портале госуслуг.

Для регистрации потребуется паспорт, СНИЛС, электронная почта, доступ в интернет и действующий номер телефона.

Зайдя на сайт ПФР, в нижней части странички в самом центре нужно найти блок «Личный кабинет гражданина».

Пользователи, зарегистрированные ранее на портале госуслуг, могут сразу войти в Личный кабинет и начать работать, нажав на соответствующую вкладку. Новичкам для начала нужно зарегистрироваться в ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации). Сделать это

можно либо на сайте госуслуг, либо непосредственно на сайте ПФР, нажав кнопку «Регистрация».

Войти в Личный кабинет ПФР можно либо через портал госуслуг, введя свой телефон и пароль, либо вернуться на сайт ПФР и, используя полученный при регистрации пароль, войти на главную страницу Личного кабинета. На ней содержится информация о застрахованном лице и представлены интересные и полезные сведения в сфере пенсионного обеспечения для тех, кто уже получает пенсию, для будущих пенсионеров и получателей других социальных выплат.



Электронные услуги и сервисы ПФР для граждан представлены в разделах:

1. Пенсии и социальные выплаты.

Предназначен для действующих пенсионеров и получателей соцвыплат. Здесь можно подавать заявления на назначение и доставку пенсий, о ежемесячной денежной выплате, получать сведения об установленных

соцвыплатах и о пенсионном обеспечении, заказывать справки.

2. МСК (материнский (семейный) капитал)

Интересен для получателей государственного сертификата на МСК. В этом разделе можно подавать заявления на распоряжение средствами МСК и о выдаче сертификата, заказывать справки и узнавать о размере (остатке) МСК.

3. Формирование пенсионных прав.

Сервис для тех, кому ещё не назначена пенсия. Позволяет получать будущим пенсионерам информацию о заработанных пенсионных баллах, проверять правильность внесения данных о стаже и в случае неточности своевременно вносить уточнённые данные. Здесь же даётся разъяснение, куда можно обращаться с целью уточнения своих данных.

4. Гражданам, проживающим за границей.

Позволяет заказать справки о пенсии и выплатах.

5. Накопительная пенсия.

Можно подать заявление об отказе от формирования накопительной пенсии.

6. Управление средствами пенсионных накоплений.

Позволяет подать заявление о переводе пенсионных накоплений и смене ранее выбранного страховщика.

The screenshot shows the website interface for 'Электронные услуги и сервисы ПФР' (Electronic services and services of the Pension Fund of Russia). The page is titled 'Гражданам' (For citizens) and is divided into two main sections: 'Пенсию и социальные выплаты' (Pension and social benefits) and 'Материнский (семейный) капитал – МСК' (Maternity (family) capital – MFC).

Пенсию и социальные выплаты

Подать заявление:

- о назначении пенсии
- о досрочном выходе
- о назначении пенсий по выслуге лет (для госслужащих)
- о назначении пенсии по случаю потери кормильца
- о назначении пенсии по случаю потери кормильца (для граждан, работающих в условиях повышенной опасности)
- о назначении пенсии по случаю потери кормильца (для граждан, работающих в условиях повышенной опасности)

Получить информацию:

- о состоянии обслуживания и установленных социальных выплатах

Заказать:

- справку и заявление о приеме на работу (для граждан, работающих в условиях повышенной опасности)
- справку об отсутствии работы (для граждан, работающих в условиях повышенной опасности)

Материнский (семейный) капитал – МСК

Подать заявление:

- о выдаче государственного сертификата на МСК
- о распоряжении средствами МСК
- о распоряжении средствами МСК
- о распоряжении средствами МСК

Получить информацию:

- о размере остатка материнского капитала

Заказать:

- справку о размере остатка материнского капитала

Рассчитать будущую страховую пенсию можно, воспользовавшись *Пенсионным калькулятором*, исходя из пенсионных прав, которые уже сформированы за прошедшие годы (стаж и накопленные баллы; уход за инвалидом, ребёнком, служба в армии также увеличивают продолжительность стажа и количество баллов), и из смоделированных будущих лет (указываем приблизительно период, в течение которого планируется работа, предполагаемую зарплату до вычета налогов, возможный декретный отпуск). Нажав кнопку «Рассчитать», получим ориентировочный размер будущей пенсии.

Пол	Мужской ?
Год рождения	<input type="text"/>
Ваш вариант пенсионного обеспечения в системе ОПС	<input checked="" type="radio"/> Формирование страховой пенсии ? <input type="radio"/> Формирование страховой и накопительной пенсий
Сколько лет Вы проходили/планируете проходить военную службу по призыву?	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> ? лет мес. дней
Сколько детей Вы планируете иметь? (с учетом уже имеющих)	<input type="text" value="0"/>
Сколько лет Вы планируете осуществлять уход за каждым из детей? (с учетом уже имеющих)	<input type="text" value="0"/> ?
Сколько лет Вы предполагаете ухаживать за нетрудоспособными гражданами: инвалидами 1 группы, ребенком-инвалидом, гражданином, достигшим возраста 80 лет и при этом не работать? (с учётом уже имеющих периодов ухода за нетрудоспособными гражданами)	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> ? лет мес. дней

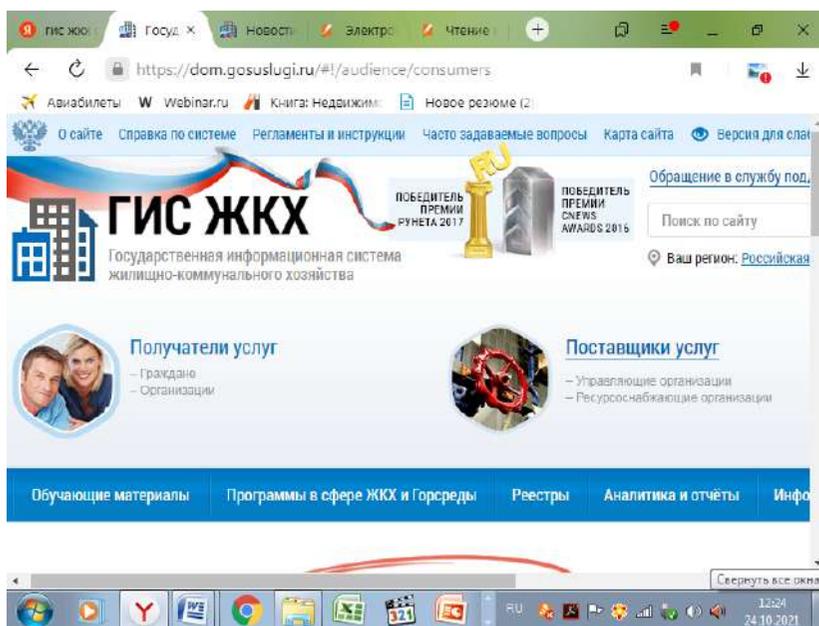
На вкладке «Жизненные ситуации» – подробная справочная информация по пенсионному законодательству, социальным выплатам, материнскому капиталу и др.

<p>ПЕНСИИ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как оформить страховую пенсию по старости ○ Как оформить страховую пенсию по инвалидности ○ Как оформить страховую пенсию по случаю потери кормильца ○ Выплата страховой пенсии работающим пенсионерам ○ Как оформить накопительную пенсию ○ Как оформить государственную пенсию по старости ○ Как оформить государственную пенсию по инвалидности ○ Как оформить государственную пенсию по случаю потери кормильца ○ Как оформить государственную пенсию за выслугу лет ○ Как оформить социальную пенсию (по старости, по инвалидности, по случаю потери кормильца) ○ Выплата пенсии при смене места жительства 	<p>СОЦИАЛЬНЫЕ ВЫПЛАТЫ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как оформить компенсационную/ежемесячную выплату по уходу за нетрудоспособным гражданином, ребенком-инвалидом или инвалидом с детства I группы ○ Как получить ежемесячную денежную выплату (ЕДВ) ○ Как получить набор социальных услуг 	<p>МАТЕРИНСКИЙ (СЕМЕЙНЫЙ) КАПИТАЛ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как получить сертификат на материнский (семейный) капитал ○ Как направить материнский (семейный) капитал на улучшение жилищных условий ○ Как направить материнский капитал на образование детей ○ Как направить средства материнского (семейного) капитала на накопительную пенсию мамы ○ Как направить материнский капитал на социальную адаптацию и интеграцию в общество детей-инвалидов ○ Как получить единоразовную выплату из средств материнского (семейного) капитала
<p>ПЕНСИИ ПРОЖИВАЮЩИМ ЗА ГРАНИЦЕЙ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как получить российскую пенсию, проживая за границей ○ Как открыть банковский счет (вклад) в кредитной организации РФ, проживая за границей 	<p>ВЫПЛАТЫ ПЕНСИОНЕРАМ «СЕВЕРЯНАМ»</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как неработающим пенсионерам «северянам» получить компенсацию за проезд к месту отдыха и обратно ○ Как неработающим пенсионерам «северянам» получить компенсацию расходов связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей к новому месту жительства 	<p>ПЕНСИОННЫЕ НАКОПЛЕНИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как выбрать вариант пенсионного обеспечения: с накопительной пенсией или без ○ Как выбрать управляющую компанию или негосударственный пенсионный фонд ○ Что делать если у вашего НПФ аннулировали лицензию ○ Программа государственного финансирования пенсии, как платить взносы и получить налоговый вычет
	<p>СВЕДЕНИЯ ОБ ИНДИВИДУАЛЬНОМ ЛИЦЕВОМ СЧЕТЕ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как узнать о сформированных пенсионных правах ○ Как добавить недостающие сведения на свой индивидуальный лицевой счет 	<p>СНИЛС</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Как получить, заменить и восстановить СНИЛС

Очевидно, что совершив достаточно простые действия по регистрации в *Личном кабинете*, можно, не тратя время и нервы, решить многие вопросы, воспользовавшись данным сервисом. Согласитесь, это удобно как для действующих, так и для будущих пенсионеров. А применение данного цифрового сервиса в работе ЦПИ и ЦОД публичных общедоступных библиотек Ставрополя станет важным подспорьем, особенно при обслуживании читателей старшего поколения.

❖ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ЖКХ (ГИС ЖКХ)

Единая федеральная централизованная информационная система ГИС ЖКХ (<https://dom.gosuslugi.ru/>) содержит полезную информацию и сервисы по вопросам жилищно-коммунальной сферы. Пользователями сайта являются поставщики услуг, региональные ведомства, которые вносят сюда свою информацию, и сами жители.

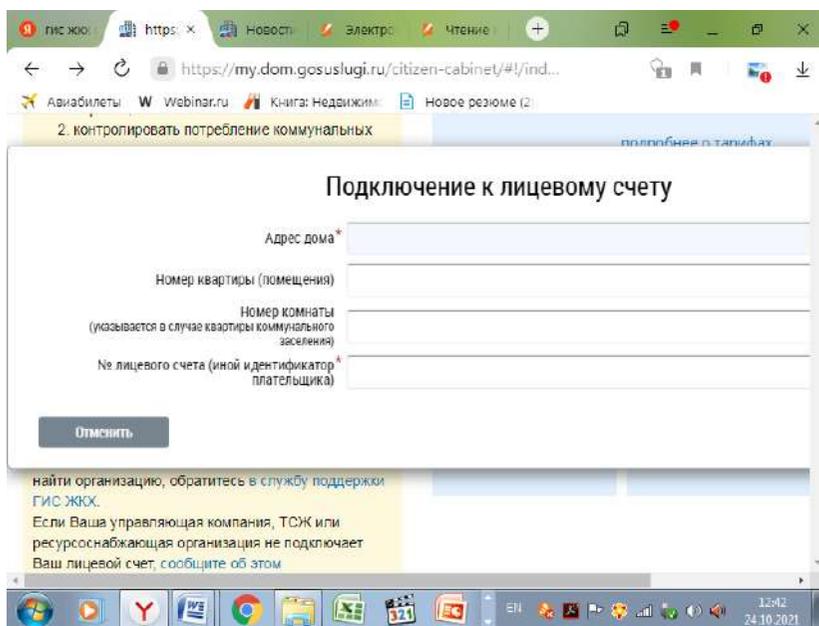


На портале размещены новости, законы и другие официальные документы по теме ЖКХ, в т. ч. информация по изменению тарифов, льготам на оплату коммунальных услуг.

ГИС ЖКХ предлагает гражданам в режиме онлайн (через официальный сайт системы) следующие возможности:

- просмотр и оплата счетов за ЖКУ;
- ввод показаний приборов учёта;
- электронное голосование на общих собраниях;
- контроль за работами и услугами на дому;
- заключение договоров управления и ресурсоснабжения в электронном виде;
- подача обращений в органы власти, управляющие и ресурсоснабжающие организации;
- определение рейтинга управляющих организаций.

Ознакомиться с информацией на портале можно без регистрации, но для получения услуг понадобится обязательно войти в *Личный кабинет*. Процесс подключения прост: заполнить открывшуюся форму, указать адрес дома, № квартиры, № лицевого счета; кликнуть «Подключить».



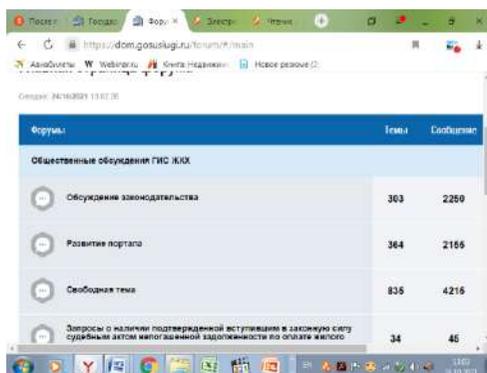
Внимание! Важно!

Если система не определяет лицевой счёт, вы не сможете найти информацию по вашему дому, направьте через портал обращение в Госжилинспекцию и в вашу управляющую организацию с требованием внести необходимую информацию. Для этого можно воспользоваться электронным сервисом *«Написать обращение»*.

Также можно подключить лицевые счета всех поставщиков услуг. Таким образом вы сможете контролировать оплату счетов ЖКХ. После подключения лицевого счёта в Личном кабинете появится информация о вашем доме. Слева находятся ссылки на информацию о праве собственности, о доме с указанием кадастрового номера, данные и контакты вашей управляющей компании.

В центре страницы в разделе *«Действия»* размещены основные сервисы передачи показаний счётчиков, оплаты, участия в общественных голосованиях. Чуть ниже, в блоке *«Информация по дому»* – протоколы общих собраний, информация о сроках капитального ремонта дома, о выполнении работ по дому, участии в программах по благоустройству.

Обратите внимание! Портал предусмотрел общение пользователей. Наведя курсор мыши на раздел *«Форум»*, можно перейти на форум своего дома или на форум портала.



Вот так в общих чертах выглядит методика работы с ГИС ЖКХ, которая может принести большую помощь цифровым кураторам библиотек для решения ими широкого круга вопросов читателей в сфере жилья и коммунальных услуг.

В заключение в качестве напутствия нашим коллегам хотим сказать, что цифровой грамотностью нельзя овладеть сразу – раз и навсегда. Работать над повышением её уровня современный человек должен на протяжении всей жизни. И несомненно, наша с вами задача – стать ему надёжным помощником в этом важном деле!

Библиографический список

Азбука интернета : учебное пособие для пользователей старшего поколения: работа на компьютере и в сети Интернет. – Москва, 2021. – 192 с.

Акилина, М. И. Образовательная функция библиотеки в период цифровизации / М. И. Акилина // Румянцевские чтения–2020 : Материалы Международной науч.-практ. конф. (Москва, 21–24 апреля 2020 г.) : в 2-х частях / составитель Е. А. Иванова ; редакторы: В. В. Дуда, Ю. С. Белянкин, Е. Н. Гусева [и др.] – Москва : Пашков дом, 2020. – С. 20 – 25.

Будущее библиотек в условиях цифровой экономики : материалы Ежегодного совещания руководителей федеральных и центральных региональных библиотек России, Санкт-Петербург, 14–15 ноября 2018 г. / составители: И. А. Трушина, Н. Ю. Кузина, Т. А. Шевченко ; редактор С. А. Давыдова. – Санкт-Петербург : Российская национальная библиотека, 2019. – 171 с.

Вершинин, А. П. Руководство к познанию в электронном мире : доступ к цифровой информации / А. П. Вершинин. – Санкт-Петербург : РНБ, 2020. – 208 с.

Гендина, Н. И. Медийно-информационная грамотность и информационная культура библиотечно-информационных специалистов в условиях цифровой среды : учебное пособие / Н. И. Гендина, Е. В. Косолапова, Л. Н. Рябцева ; под редакцией Н. И. Гендиной. – Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 512 с.

Королёва, И. С. Библиотека – оптимальная модель взаимодействия с пользователями в условиях цифровой экономики / И. С. Королёва // Труды ГПНТБ СО РАН. – 2020. – № 1. – С. 57–44.

Михнова, И. Б. Цифровая грамотность: как соединить потребности населения и возможности библиотек /

И. Б. Михнова, М. А. Хохлова // Университетская книга. – 2021. – № 10. – С. 68–74.

Сулейманов, М. Д. Цифровая грамотность : учебник / М. Д. Сулейманов, Н. С. Бардыго. – Москва : Креативная экономика, 2019. – 324 с.

Тараненко, Л. Г. Краеведческая деятельность библиотек в электронной среде: состояние и перспективы развития : монография / Л. Г. Тараненко ; под редакцией И. С. Пилко. – Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2018. – 288 с. // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/95559.html> (дата обращения: 11.07.2021). – Режим доступа: для авторизованных пользователей.

Цифровая грамотность для экономики будущего / Л. Р. Баймуратова, О. А. Долгова, Г. Р. Имаева, В. И. Гриценко и др. – Москва : Изд-во «НАФИ», 2018. – 86 с.

Цифровизация культуры и культура цифровизации: современные проблемы информационных технологий : материалы Всерос. науч. конф. (8 октября 2020 г.) / под редакцией С. Ю. Житенёва. – Москва : Институт Наследия, 2020. – 204 с.

Для заметок