

Ориентир в мире цифровых услуг

Старт цифровизации экономики, введение электронного документооборота, появление у госорганов власти сайтов – все это существенно облегчило нам жизнь.

Почти исчезли очереди в паспортных столах, пенсионных фондах и других «рейтинговых» учреждениях, банки предлагают оформить кредиты по телефону, а обращение в любую госструктуру можно написать, не выходя из дома. Однако наряду с преимуществами возникла и проблема – не все умеют ориентироваться в цифровом пространстве и не каждый может позволить себе компьютер или смартфон. Особенно это касается пенсионеров и малозащищенных слоев населения. В итоге часть россиян могла быть отрезана от предоставляемых государством услуг. Вопрос решили с помощью центров общественного доступа – информационных служб, которые организовали по всей стране. В Радужном ЦОД начал работать в 2010 году при центральной библиотеке города и с тех пор пользуется неизменной популярностью у жителей. Только в прошлом году его посетило около тысячи человек. В 2022-м эта планка преодолена за полугодие.

Сегодня городской ЦОД – это 11 рабочих мест, оборудованных компьютерами с доступом в Интернет, к правовым сервисам и электронным библиотекам. В нем трудится небольшой, из трех специалистов, коллектив профессионалов, готовых всегда оказать помощь, подсказать и проконсультировать.

Основными посетителями ЦОД являются люди пенсионного и предпенсионного возраста, молодежь и иностранные граждане. И связано это прежде всего с предоставляемым набором услуг. О них нам рассказала заведующая отделом ЦОД Татьяна Волкова:

– Наши посетители могут воспользоваться материалами Национальной электронной библиотеки и электронной Президентской библиотеки имени Б.Н. Ельцина. Фонд последней составляет около одного миллиона документов. Это и материалы крупнейших российских архивов, информация из музеев, и издания библиотек, фотографии и видеозаписи, многие из которых являются историческим достоянием. Данной услугой, как правило, интересуются любители истории, школьники и студенты.

А вот представители старшего поколения с удовольствием записываются на курсы компьютерной грамотности, которые начиная с 2016 года регулярно организуют и проводят специалисты центра.

– Изначально мы обучали желающих по программе «Электронный гражданин», – рассказывает Татьяна Леонидовна. – Сейчас работаем сразу по нескольким направлениям. Новичкам преподаем «Основы цифровой грамотности». На курсе «Ресурсы и сервисы циф-

ровой экономики» учим пользоваться сайтами и порталами федеральных, региональных и муниципальных госорганов. На «Основах безопасности работы в сети Интернет» слушатели узнают о правилах безопасности в цифровом мире, о том, как защитить свои персональные данные. В «Мобильных прило-



жениях» учатся эффективно пользоваться современными гаджетами. Есть также «Эффективное использование сервисов Электронного правительства». Вышеперечисленные курсы бесплатные и предназначены для льготных категорий населения. А программа «Безопасная работа в сети Интернет» – для всех желающих.

Одна из тех, кто прошел обучение в ЦОД, – жительница Радужного Лидия Котелевец. В разговоре со мной собеседница отметила, что в центре ей очень помогли:

– Я научилась пользоваться сайтом «Госуслуги», электрон-



ной почтой, узнала, как обезопасить себя от мошенников в цифровом пространстве. Такие центры необходимы. Особенно для пенсионеров и молодежи. Ведь не у всех есть компьютеры...

Лидия Алексеевна частенько заглядывает в центр, чтобы найти интересующую ее информацию из законодательства РФ, распечатать материалы, да и просто пообщаться с сотрудниками. Ее приглашают на проводимые отделом тематические встречи.

Что касается законов, то в ЦОД есть доступ к справочно-поисковой системе по законодательству РФ «Консультант-Плюс». Сотрудники оказывают консультативную помощь в поиске правовой или иной необходимой посетителям информации.

– Мы помогаем людям находить и заполнять заявления на загранпаспорт, продление лицензий на оружие, на замену

водительского удостоверения, российского паспорта, – перечислила Татьяна Волкова. – Очень часто просят найти адресно-справочную информацию, какие-то негосударственные пенсионные фонды и т. д.

Для иностранных граждан при Центре общественного доступа работает Пункт консультативной и правовой помощи, проводятся мероприятия на социально значимые темы, организуются выставки на правовую тематику.

Предлагает отдел и платные услуги (сканирование, набор текста, ксерокопирование и другие).

Об услугах ЦОД люди нередко узнают в МФЦ, отделении Пенсионного фонда РФ, миграционной службе. Приходя сюда, они получают необходимую консультацию. Очень важно в море цифровых технологий помогать ориентироваться всем тем, кто испытывает затруднения. И специалисты центра успешно справляются с этой задачей.

Светлана ВАСИЛЬЦОВА