

Управління культури, національностей, релігій та туризму
Хмельницької облдержадміністрації

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека
імені Миколи Островського

Серія "Бібліотека і влада"

**Робота Пунктів доступу громадян
до офіційної інформації:
кращий досвід бібліотек
Хмельниччини**

Хмельницький
2015

ББК 78.384.4

Р 58

Робота Пунктів доступу громадян до офіційної інформації: кращий досвід бібліотек Хмельниччини: з досвіду роботи / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 36 с.– (Сер. "Бібліотека і влада")

Видання містить матеріали з досвіду роботи Пунктів доступу громадян до офіційної інформації, які діють в бібліотеках Хмельниччини.

Друкується за рішенням Науково-редакційної ради від 29.09.2015 р., протокол № 13.

Укладач: *Гуменюк А.М.*

Рецензент: *Маковська В.В.*

Відповідальна за випуск: *Синиця Н.М.*

Мережа Пунктів доступу громадян до офіційної інформації (ПДГ) (<http://pdp.org.ua/caps>) започаткована Українською бібліотечною асоціацією (УБА) у червні 2009 року в рамках гранту Програми сприяння Парламенту України II (ПСП II) (<http://pdp.org.ua/>) за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID). Діяльність Мережі ПДГ координується УБА у партнерстві з ПСП II.

ПДГ – це інформаційні Центри, відкриті у бібліотеках України, де громадяни мають можливість отримати інформацію органів державної влади та дізнатись, яким чином можна долучитись та впливати на законодавчий процес.

Для кращої поінформованості населення в законодавчих питаннях 97 бібліотек Хмельниччини (*Додаток 1*) офіційно приєдналися до мережі ПДГ (<http://bit.ly/1e59g0Z> – онлайн карта мережі ПДГ у бібліотеках України; <http://bit.ly/1WBwixu> – список бібліотек-учасниць Мережі).

В усіх бібліотеках оформлені комп'ютеризовані місця з безкоштовним доступом до мережі Інтернет, інформаційні куточки з матеріалами, які бібліотеки отримують за розсилкою Програми сприяння Парламенту. В ПДГ користувачі отримують допомогу у пошуку інформації, консультації щодо роботи з ресурсами державних органів влади та управління в мережі Інтернет, як грамотно звернутись до органів місцевого самоврядування через офіційні сайти.

За час роботи Пунктів бібліотеки Хмельниччини отримали значний досвід та мають свої історії успіху, знайомство з якими далі.

Вінковоцька центральна районна бібліотека

До Всеукраїнської Мережі пунктів доступу громадян (Мережа ПДГ) до офіційної інформації органів державної влади Вінковоцька ЦРБ приєдналася у вересні 2011 року.

За час роботи ПДГ бібліотека не лише допомагала своїм користувачам отримати важливу офіційну інформацію, але й сама отримала велику кількість вдячних відгуків та історій успіху.

Наприклад, 137 громадян району завдяки послугам ПДГ пройшли електронну реєстрацію на офіційному сайті «Ощадбанку» для отримання компенсацій за вкладками.

Надається допомога жителям селища та району в написанні резюме, щоб стати на облік у центрі зайнятості.

Користувачу бібліотеки Андрію М. консультанти Пункту допомогли в оформленні його батькам статусу «Діти війни». Була надана допомога щодо оформлення заяв до Управління Пенсійного фонду у Вінковоцькому районі та адміністративний позов про зобов'язання доплати щомісячної державної соціальної допомоги дітям війни.

Завдяки консультації бібліотекаря щодо грамотного оформлення листа-звернення до профілюючих міністерств, працівники ліквідованої санепідемстанції Надія С., Любов Д., Алла Д. виграли судовий процес на право безплатного користування житлом з освітленням і опаленням

Для оперативнішого ознайомлення своїх користувачів з новими інформаційними матеріалами (інформація про конкурси, грантові програми, тренінги, круглі столи Комітетів Верховної Ради, громадське обговорення законопроектів) бібліотека практикує електронне інформування.

Волочиська центральна районна бібліотека

Бібліотека стала учасником мережі ПДГ у 2012 році. За час роботи Пункту центральна бібліотека та бібліотеки-філії сіл Війтівці та Користова, які теж є у складі мережі, також мають свої історії успіху.

Так, житель м. Кіровська, що на Луганщині, колишній шахтар Пастух О. разом з дружиною, які тимчасово проживають у Волочиську, звернувся у бібліотеку з проханням допомогти у перереєстрації документів на отримання пенсії. В результаті подружжя звернулося в Управління Пенсійного фонду, що у Волочиському районі з готовим пакетом документів, а той, в свою чергу, поінформував заявників про механізм отримання пенсії.

У ПДГ до офіційної інформації Користовецької сільської бібліотеки звернувся користувач Борис Г. з проханням знайти інформацію про страхову компанію «Cardif» (м. Київ), в якій застрахована його хвора дружина. Бібліотекарем-консультантом Пункту було оформлено запит в центральний офіс компанії. Як відповідь – на електронну адресу бібліотеки надійшов пакет документів для оформлення страхових виплат.

У Війтовецькій сільській бібліотеці в 2014 році в рамках роботи ПДГ було створено молодіжний клуб за інтересами «Право. Закон. Мораль», мета якого – цілеспрямована робота з



формування високого рівня правосвідомості та правової культури молоді, поширення правових знань та правової інформації.

Про ефективність роботи ПДГ у Війтовецькій сільській бібліотеці свідчать і її історії успіху. Так користувач бібліотеки Бохонок В., з допомогою бібліотекаря, вчасно відправив папку документів у посольство Росії у Львові з метою оскарження виплати йому військової пенсії. Користувачка бібліотеки отримала інформаційну допомогу для оформлення гостьової візи в Америку, де проживає її дочка з сім'єю.

Городоцька центральна районна бібліотека

Користувачі центральної бібліотеки активно користуються послугами ПДГ з 2010 року.

За час існування Пункту працівниками бібліотеки було задоволено інформаційні запити користувачів на різну тематику. Наприклад, Неоніла К., яка вже довгий час є користувачем бібліотеки, мала проблеми з нарахуванням пенсії (до наявності відповідного стажу, розмір пенсійної виплати був занижений). Разом з бібліотекарем-консультантом ПДГ користувачка здійснила орієнтовне обчислення своєї пенсії з допомогою пенсійного калькулятора на сайті Пенсійного фонду (www.pfu.gov.ua). Виявилось, що потрібний перерахунок трудового стажу. Для вирішення даної проблеми звернулися до архівного відділу про надання витягу з



документів про заробітну плату за відповідні роки роботи. Отриманий витяг передано до Городоцького ПФ. Перерахунок пенсії було здійснено та повернуто належну суму недоотриманих виплат.

Жителька села Бедриківці Галина М. звернулася до консультанта ПДГ центральної бібліотеки з питанням оформлення спадщини на земельну ділянку. Користувачці було запропоновано звернутись на сайт Міністерства юстиції України (www.minjust.gov.ua/) у розділ Роз'яснення, юридичні консультації для ознайомлення з положенням Закону України від 5 березня 2015 року № 247-VIII «Про внесення змін до деяких законів України щодо уточнення повноважень нотаріусів та особливостей реєстрації похідних речових прав на земельні ділянки сільськогосподарського призначення». Посилаючись на положення, Галина М. звернулась до нотаріуса, де їй було здійснено оформлення документів на земельну ділянку.

Деражнянська центральна районна бібліотека

У Деражнянському районі діють 5 ПДГ до офіційної інформації органів державної влади та місцевого самоврядування. У 2011 року приєдналися до ПДГ центральна районна бібліотека та бібліотеки сіл Копачівка, Яблунівка, Мазники, з 2012 року бібліотека селища Лозове.

Для інформування користувачів про нові бібліотечно-інформаційні послуги центральною бібліотекою виготовлено рекламну продукцію, яка повідомляє про наявність безкоштовного доступу до Інтернету та діяльності ПДГ у ЦРБ та чотирьох сільських бібліотеках (інформаційний буклет *«Пункти доступу громадян до офіційної інформації в бібліотеках*

Деражнянської ЦБС»; інформаційні довідки «Адміністративні послуги для вас: зручно, швидко, сучасно»; «Бібліотека – міст до електронного урядування»).

У комп'ютеризованих бібліотеках системи створено **електронні розсилки** для забезпечення інформацією різних установ та відомств міста та району.

Користувачка Яблунівської сільської бібліотеки Оксана С. має власний магазин і найчастіше звертається до бібліотеки з запитаннями відносно підприємницької діяльності. Її останній запит стосувався питання про внесення змін до Податкового кодексу України щодо перегляду ставок деяких місцевих податків і зборів. Бібліотекар допомогла користувачці зайти на офіційний сайт Державної фіскальної служби України (<http://sfs.gov.ua/>) та отримати відповіді на всі питання через «Електронний кабінет платників податків» (<http://bit.ly/1GhZ7p4>) і «Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс» <http://zir.minrd.gov.ua/>).

Користувачка Лозівської міської бібліотеки Ольга Ш. звернулася до бібліотеки від імені своєї онучки, випускниці 11 класу, за інформаційною допомогою щодо пільг для переселенців із зони АТО при вступі до вищих навчальних закладів. На сайті Міністерства освіти і науки України (<http://www.mon.gov.ua/>) працівник бібліотеки допомогла знайти номер консультативного телефону для вступників та студентів вищих навчальних закладів. А також для ознайомлення користувачам бібліотеки було запропоновано переглянути Листи МОН України від 10.04.2015 № 1/9-194 «Щодо інформування випускників»; від 31.03.2015 № 1/-164 «Щодо проходження державної підсумкової атестації для жителів тимчасово окупованих територій»; від 01.09.2014 № 1/9-437 «Щодо розміщення студентів у гуртожитках вищих навчальних закладів».

Дунаєвецька центральна районна бібліотека

Користувачів ПДГ, який діє при центральній бібліотеці з 2011 року, найбільше цікавлять питання пенсійного забезпечення, системи оподаткування, спрощеної системи субсидій, законодавчі основи місцевого самоврядування, територіально-адміністративна реформа, пільги тощо.

З проханням про надання інформації щодо умов мобілізації до центральної бібліотеки звернувся Мельник А. Бібліотекар-консультант ПДГ допомогла користувачу звернутись на сайт Президента України та знайти Указ Президента України *«Про додаткові заходи щодо забезпечення проведення часткової мобілізації у 2015 році»*, а також роз'яснення, хто в першу чергу буде мобілізований, які є пільги при мобілізації тощо.

З 1 квітня 2015 року набув сили Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо пенсійного забезпечення», згідно якого учитель чи лікар, які на 1 квітня 2015 року відпрацювали по 25 років, зможуть у будь-який час після звільнення з роботи скористатися своїм правом на призначення пенсії за вислугу років. Цим правом скористалися користувачі бібліотеки – вчитель Юрчик Н. та медсестра Бедрековська Н., які отримали потрібну інформацію у ПДГ.

Ізяславська центральна районна бібліотека

У центральній бібліотеці ПДГ діє з жовтня 2012 року, допомагаючи у задоволенні потреб в офіційній інформації мешканцям району.

Мешканка села Борисів Н. звернулась у ПДГ районної бібліотеки за допомогою у написанні позовної заяви до районного суду «Про відновлення меж земельної ділянки». Запит користувачки був задоволений, а судовий процес закінчився на користь позивача.

Останнім часом до ПДГ бібліотеки надходять часті звернення від вимушено переселених осіб. Мешканка Донеччини Безпалова Н., яка тимчасово проживає в Ізяславському районі, звернулась до бібліотеки з проханням отримати інформацію щодо перепустки для перетину лінії зіткнення. Бібліотекар-консультант ПДГ допомогла знайти інформацію щодо необхідних документів для оформлення дозволу перетину лінії зіткнення та зразок заяви для заповнення, контакти координаційного сектору, де проживала громадянка Безпалова Н. Всі потрібні документи для отримання перепустки були відскановані бібліотекарем-консультантом та надіслані на електронну адресу координаційного центру.

Кам'янець-Подільська центральна районна бібліотека

Пункт доступу громадян до офіційної інформації, який діє при центральній бібліотеці з 2012 року, має за мету акумулювати інформацію офіційного характеру та надати її у користування населенню. Також ПДГ діють в чотирьох сільських бібліотеках району: Гуменці, Колибаївка, Слобідка Кульчіївецька та Стара Ушиця.

Окрім задоволення потреб користувачів у інформації офіційного характеру, в бібліотеці у рамках роботи ПДГ проводяться тренінги – «Права людини», «Право на працю. Безробіття», «Сімейне право» та ін., на які запрошуються спеціалісти районного управління юстиції з консультаціями по законодавству з даних питань. Також проводяться віртуальні подорожі: «Урядовий сайт для юних громадян», «Урядовий портал», «На сайтах міністерств та відомств», «Верховна рада в Інтернеті», «Кам'янець-Подільське місцеве самоврядування» тощо. Один раз у квартал для працівників Кам'янець-Подільської РЦБС організовується експрес-курс «Інтернет для бібліотекарів», на якому навчають знаходити, використовувати та розповсюджувати інформацію офіційного характеру.

У зв'язку з прийняттям Постанови «Про підвищення рівня соціального захисту громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», до бібліотеки звернувся користувач Воронюк В. з проханням знайти вище зазначену постанову і вияснити, чи має він право на перерахунок пенсії та які документи для цього потрібні. В результаті оформлення необхідних документів Воронюку В. було здійснено перерахунок пенсії.

До бібліотеки звернулася жителька с. Оринин Тесленко Л., яку цікавила інформація про те, чи може матір

оформити на дитину тимчасову державну допомогу, яка стане заміною аліментів. Бібліотекар-консультант допомогла знайти Постанову Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку призначення та виплати тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їхнє не відоме», проаналізувавши яку Тесленко Л. звернулася в міськрайонний відділ юстиції та управління соціального захисту населення та отримала призначення такої допомоги.

Користувач бібліотеки Павлюк А. звернувся з проханням допомогти знайти перелік документів, які необхідні для надання статусу учасника бойових дій на Сході країни. В результаті ознайомлення з Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку надання статусу учасника бойових дій особам, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення», користувачу була надана інформація про перелік необхідних документів.

Користувач Колибаївської сільської бібліотеки звернувся за консультацією у ПДГ щодо користування публічною кадастровою картою Державного агентства земельних ресурсів України (<http://dazru.gov.ua/>) з метою виявлення власної приватизованої земельної ділянки на карті та уточнення її меж.

Користувачі бібліотек сіл Слобідка Кульчіївецька та Гуменці найчастіше звертаються до ПДГ, щоб дізнатись, який перелік документів потрібно для оформлення віз до Польщі.

Бібліотекар смт. Стара Ушиця проводить для користувачів тренінги, під час яких вчить їх користуватись офіційними сайтами органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Красилівська центральна районна бібліотека

Центральна районна бібліотека, міська бібліотека та бібліотеки сіл Яворівці і Кузьмин, приєднавшись до Всеукраїнської мережі ПДГ (2010-2011 рр.) перетворилися на центри громадського життя.

Для користувачів ПДГ центральної бібліотеки проводяться тренінги по пошуку інформації на офіційних сайтах органів державної влади. До послуг користувачів електронні бази даних «Закони України», «На допомогу пенсіонерам», «Соціальний захист населення». В бібліотеках району діють інформаційно-правові кутки «Влада інформує», «Влада – населенню» та ін.

Найбільше запитів від користувачів ПДГ надходять щодо пошуку роботи, реєстрації на ЗНО, отримання соціальних послуг у центрах зайнятості, призначення та виплати матеріального забезпечення на випадок безробіття.

Користувачка центральної бібліотеки Островська Г. отримала завдяки ПДГ інформацію з питань земельного та господарчого права щодо власності на земельну ділянку та розташовану на ній будівлю.

Безпальчук В., користувач ПДГ Яворовецької сільської бібліотеки, за допомогою бібліотекаря відшукав на офіційному сайті Пенсійного фонду України (<http://www.pfu.gov.ua/>) програму «Пенсійний калькулятор» і здійснив розрахунок розміру пенсії, після чого, звернувшись до міського пенсійного фонду, домігся перерахунку пенсії

Новоушицька центральна районна бібліотека

Для більшої популяризації та покращення роботи ПДГ центральна бібліотека налагодила співпрацю з громадськими організаціями і органами влади для спільного проведення заходів по правовому вихованню громади.

Користувач бібліотеки Яворський Г., на підставі законодавчої інформації щодо пенсійного забезпечення військовослужбовців, яку він отримав у ПДГ, без участі адвоката успішно склав та подав позовну заяву про невірне обчислення його пенсії до місцевого районного суду і справу було виграно.

Постійна користувачка бібліотеки Данкович Л. звернулась у ПДГ з питанням про умови щодо відмови від ідентифікаційного коду. Бібліотекар-консультант допомогла знайти на веб-порталі Верховної Ради України (<http://www.rada.gov.ua/>) Закон України «Про Державний реєстр фізичних осіб-платників податків та інших обов'язкових платежів», проаналізувавши який, користувачка змогла відстояти свою особисту позицію.

Користувач бібліотеки Піхур В., який займається підприємницькою діяльністю, звернувся в ПДГ з запитом про внесення змін до Податкового кодексу України щодо перегляду ставок податків і зборів і отримав вичерпну відповідь завдяки бібліотекарю-консульт

Полонська центральна районна бібліотека

З 2011 року центральна бібліотека стала учасницею мережі ПДГ.

Для поширення інформації про діяльність ПДГ серед користувачів бібліотеки видано вебліографічні списки «Стань учасником громадянського суспільства» та «Урядові сайти для громадян», реклами та фласери.

Інформація, яку можна знайти й отримати у ПДГ, вже змінила на краще життя багатьох громадян, особливо соціально незахищених. У бібліотеці, в рамках діяльності Пункту, відбулася зустріч членів Українського товариства сліпих з головним спеціалістом відділу управління соціального захисту населення Лісняк Т., яка виступила з інформацією про призначення житлових субсидій та допомогла членам товариства заповнити декларації і передати їх у районний відділ управління соціального захисту населення.

Родина користувачів-пенсіонерів звернулася до бібліотеки з питанням захисту прав споживачів. Бібліотекар-консультант допомогла у пошуку законодавчих матеріалів про права споживачів, форми написання заяви-скарги та координат Комітету по захисту прав споживачів, що допомогло їм відстояти свої права на заміну неякісного товару.

З метою надання безоплатної правової допомоги та правових консультацій для населення, в районній бібліотеці проводиться безкоштовне скайп-консультування з юристами Хмельницької громадської організації «Подільська правова ліга». Найчастіше жителі регіону бажають отримати консультації щодо пенсійної реформи, успадкування земельної ділянки, порядок надання соціальних пільг, житлових проблем,

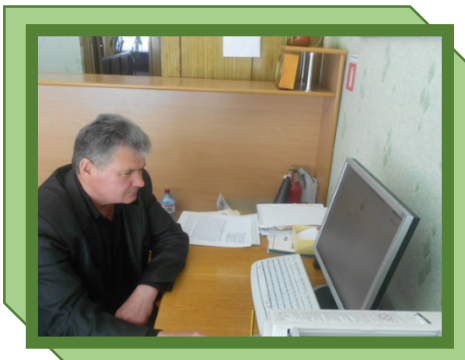
оподаткування спадщини, про пільги чорнобильцям, приватизацію, питаннях землі і сімейного права тощо.

Славутська центральна районна бібліотека

Славутська центральна бібліотека одна з перших вступила в Мережу ПДГ. Пункт надав допомогу мешканцям району вирішити певні життєві питання, особливо ті, які пов'язані з захистом соціальних прав.

Наприклад користувач Бурковський С., проаналізувавши Закон України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», дізнався, що його пенсія була нарахована не вірно. Він звернувся в ПДГ центральної бібліотеки, де бібліотекар-консультант допомогла йому знайти інформацію щодо оформлення заяви до місцевого суду. В результаті, Бурковський С. без участі адвоката, успішно склав та подав заяву до суду на нарахування йому пільгової пенсії і справу було виграно.

Мешканці с. Понора Тищенко О. Пенсійним фондом було відмовлено у призначенні пенсії по інвалідності. Звернувшись до ПДГ центральної бібліотеки за інформацією по даному питанні, їй було надано вичерпну відповідь, завдяки якій користувачка змогла домогтись призначення пенсії.



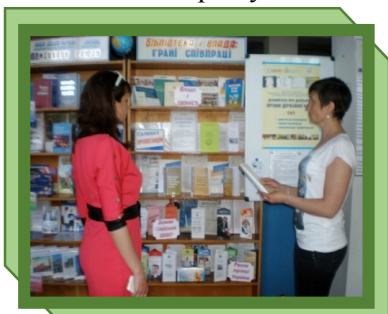
Користувач бібліотеки Гапонюк В. (член громадської ради при комітетові Верховної Ради з питань промислової політики

та підприємництва), який часто користується послугами ПДГ, подав пропозицію до юридичного відділу Пенсійного фонду України щодо змін законодавства сплати Єдиного соціального внеску. Його пропозиції були враховані. Підприємці-інваліди, підприємці-пенсіонери (за віком) були звільнені від сплати податку.

Старокостянтинівська центральна районна бібліотека

У районній бібліотеці на базі читального залу з 2011 року діє ПДГ, де громадяни та відвідувачі бібліотеки можуть отримати необхідну урядову інформацію та ознайомитись з постійно діючою книжковою виставкою «Бібліотека і влада: грані співпраці».

У бібліотеці постійно поповнюється електронна база даних «Законодавство України», підготовлено бібліографічний список «Пенсійна реформа», вебліографічний список «Є проблеми? Звертайся! Буде рішення!», пам'ятка для ВПО «Бібліотека запрошує».



Про ефективність роботи в бібліотеці ПДГ, свідчать історії успіху.

Так, Кліментєва Л., яка є громадянкою Латвії з місцем проживання у м. Рига, приїхала до м. Старокостянтинова з метою оформленням спадщини, яку їй залишили батьки. З цим

питанням вона звернулася до центральної бібліотеки, де отримала інформацію щодо пакету документів необхідних для відкриття спадкової справи.

Бевзюк В., яка є внутрішньо переселеною особою, бібліотекар-консультант надала інформаційну допомогу про регіональний штаб з розміщення громадян, які переселяються з тимчасово окупованої території.

Янченко С. звернувся до ПДГ з питанням щодо соціального захисту військовослужбовців та членів їхніх сімей, на яке знайшов відповідь завдяки консультанту пункту. Разом з тим користувач ознайомився з основними нормативно-правовими актами України з питань оборони, національної безпеки і військово-цивільних відносин.

Дізнавшись про спрощену систему надання субсидій, постійна користувачка та багатодітна мати Саніцька С., яка постійно звертається до ПДГ з питаннями, які стосуються багатодітних сімей, використовуючи веб-портал органів виконавчої влади України «Урядовий портал», знайшла відповідь на свої запитання.

Теофіпольська центральна районна бібліотека

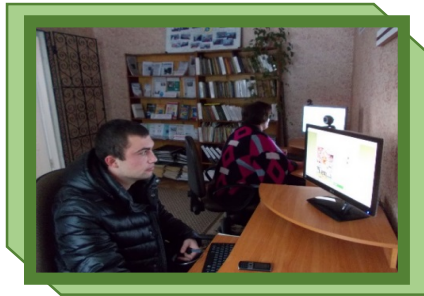
У жовтні 2012 року центральна районна бібліотека, Базалійська міська бібліотека для дорослих та Новоставецька, Святецька, Гальчинецька сільські бібліотеки приєднані до Мережі ПДГ.

У режимі скайп-зв'язку з березня 2014 року в рамках роботи ПДГ центральної бібліотеки надаються безкоштовні правові консультації з сімейних, цивільних, адміністративних, трудових, земельних, житлових спорів та питань, пов'язаних із соціальним захистом населення представниками органів державної влади та юристами Хмельницької обласної громадської організації «Подільська правова ліга».

Користувачка центральної бібліотеки Іванова Л. звернулася до ПДГ з питанням щодо оформлення субсидії. Бібліотекар-консультант розповіла, які документи потрібно

зібрати та подати в управління праці та соціального захисту населення, щоб оформити субсидію.

Григорчук Т., яка є користувачем центральної бібліотеки, звернулася до ПДГ з метою отримання інформації щодо процедури оформлення біометричного паспорта. Бібліотекар-консультант допомогла користувачці на офіційному сайті Державної міграційної служби України віднайти інформацію про порядок впровадження біометричних паспортів для виїзду за кордон, їхні переваги та недоліки. Також в ПДГ користувачка ознайомилася із Законами України «Про єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» (№ 5492VI від 20 листопада 2012 року із змінами від 14.10 2014 року) та дізна-



лась, що паспорт вона зможе отримати у відділі у справах громадянства, іміграції та реєстрації фізичних осіб управління державної міграційної служби України в Хмельницькій області.

У ПДГ центральної бібліотеки надаються також консультації для внутрішньо переміщених осіб. Наприклад, користувач бібліотеки Божко О., житель м. Докучаєвськ Донецької області, який на даний час проживає в районі (с. Коров'є), ознайомився з сайтами місцевих органів влади та довідником «Організації та структурні підрозділи Теофіпольської РДА, що опікуються проблемами ВПО».

У Святецькій сільській бібліотеці послугами ПДГ користуються, в більшості випадків, соціально-незахищені категорії населення. Так користувачі бібліотеки Огністий В. та Гончарук М. звернулись до бібліотеки з питанням, чи мають вони право на отримання субсидії та які умови для її отримання. Бібліотекар допоміг користувачам розрахувати орієнтовний

розмір субсидії, завдяки Калькулятору для розрахунку субсидій (<http://bit.ly/1zTO8zf>).

У ПДГ Гальчинецької сільської бібліотеки користувачка Глушук І. отримала інформацію щодо оформлення необхідних документів для одержання допомоги при народженні третьої дитини. Подавши документи до управління праці та соціального захисту населення, вона отримала допомогу.

Користувач Баюк П., скориставшись послугами ПДГ Гальчинецької сільської бібліотеки, дізнався про перелік пільг, які надаються учасникам бойових дій та потрібних документів для їх отримання. В результаті, він оформив документи і на даний час користується пільгами на комунальні послуги, безкоштовно отримав путівку в санаторій.

Підприємець Сиверський Ю., який взяв в оренду сільський ставок, звернувся у ПДГ з метою ознайомлення із Законом України «Про аквакультуру» та нормативно-правовими документами по зарибленню. Завдяки ПДГ та бібліотекарю він зміг правильно оформити договір оренди



У ПДГ Базалійської міської бібліотеки для дорослих звернулася користувачка Цветкова Л. з питанням продовження спадку. Отримавши консультацію по Skype-зв'язку від юристів ГО«Подільська правова ліга», вона через суд оскаржила заповіт та успішно оформила спадок.

Хмельницька центральна районна бібліотека

Бібліотекар-консультант ПДГ центральної бібліотеки, використовуючи офіційні сайти органів державної влади та місцевого самоврядування, задовольняє запити користувачів, а також проводить консультування щодо методики пошуку офіційної інформації в Інтернеті. Найчастіше користувачі звертаються до ПДГ з питаннями щодо приватизації земельних ділянок та квартир; про надання кадастрових номерів; соціальних пільг, що надаються внутрішньо переміщеним особам та учасникам АТО; пенсійного забезпечення за вислугу років; допомогу при народженні дитини.

Користувач бібліотеки Попов В. звернувся у ПДГ з проханням надати інформацію про соціальні пільги донорам. Бібліотекар-консультант допомогла знайти потрібну інформацію на сайті Верховної ради України (<http://zakon2.rada.gov.ua/laws>) та сайті газети Урядовий кур'єр (<http://bit.ly/1TfKIBW>).

Користувачка бібліотеки Кувшинова М. в ПДГ отримала відповіді на питання щодо порядку надання щомісячної допомоги внутрішньо переміщеним особам, а також про перелік установ у Хмельницькому районі, що надають допомогу ВПО.

Бухгалтер сектору культури Хмельницької РДА звернулася в ПДГ районної бібліотеки із запитом знайти ряд законодавчих документів (Закон України «Про внесення змін та визнання такими, що втратили чинність, деяких законодавчих актів України» від 28 грудня 2014 року № 76-VII, Закон України «Про Державний бюджет України на 2015 рік» від 28 грудня



2014 р. № 80-VIII, Закон України «Про внесення змін до Податкового кодексу України та деяких законодавчих актів України щодо податкової реформи» від 28 грудня 2014 р. № 71-VIII). Дана інформація була знайдена та надіслана користувачці на електронну пошту.

При ПДГ для користувачів бібліотеки щосереді безкоштовно надається правова допомога волонтером-юристом Мруг О.

Чемеровецька центральна районна бібліотека

Чемеровецька центральна бібліотека співпрацює з районною радою та райдержадміністрацією, управлінням юстиції, представники яких, в рамках роботи ПДГ, проводять спільно з бібліотекарями правове інформування користувачів.

Користувачі бібліотеки інформуються про можливість брати участь у процесі прийняття рішень через сайти районної ради та районної державної адміністрації.

Козак О., який є постійним користувачем бібліотеки, звернувся до ПДГ з проханням допомогти знайти інформацію про укладення шлюбного договору. Консультанти ПДГ не лише знайшли потрібну інформацію на сайті обласного управління юстиції, але й організували для користувача в стінах бібліотеки зустріч з працівником районного відділу юстиції.

Шепетівська центральна районна бібліотека

Працівники центральної бібліотеки залучають користувачів у свої стіни, знайомлячись у громадському транспорті. Так працівник бібліотеки, почувши у громадському транспорті розмову вимушених переселенців з тимчасово окупованої території, які не знали, як взяти участь у виборах 2014, запросила їх до бібліотеки. Бібліотекар-консультант ПДГ допомогла користувачам зареєструватися в Державному Реєстрі виборців (https://www.driv.gov.ua/portal!/cm_core.cm_index).

Користувач бібліотеки Ющук Л., який є військовим пенсіонером, постійно цікавиться соціальними пільгами та змінами в пенсійному законодавстві. За допомогою бібліотекаря-консультанта ПДГ він подав заяву у Вищий адміністративний суд України щодо неправильного нарахування військової пенсії і виграв процес.



Ярмолинецька центральна районна бібліотека

Центральна районна бібліотека та районна бібліотека для дітей разом з бібліотеками сіл Кадиївці, Солобківці, Соколівка та Сутківці є учасниками Мережі ПДГ.

Для популяризації роботи ПДГ та урядових сайтів, які найчастіше використовуються при задоволенні інформаційних потреб користувачів, регулярно проводяться віртуальні подорожі Верховною Радою України та веб-сайтом Президента України, бесіди-знайомства з офіційними сайтами Ярмолинецької РДА, онлайн екскурсії «Сторінками Урядового порталу» і «На сайтах міністерств та відомств».

Найчастіше від користувачів центральної бібліотеки та сільських бібліотек-учасниць Мережі ПДГ надходять запити щодо приватизації майна, незаконного звільнення та скорочення з роботи, житлового та податкового законодавства, пільг для чорнобильців, ветеранів війни та праці, права безробітних, звернення до суду, різних видів відпусток, нарахування та переоформлення пенсій, контрактної форми найму, оздоровлення дітей, працевлаштування інвалідів.

Марусій О. звернулась до ПДГ центральної бібліотеки, щоб отримати візу на виїзд за кордон. Тут вона отримала правові консультації із трудової міграції та ознайомилась з документами, необхідними для отримання візи. Користувачка Солобковецької сілької бібліотеки Дячок М. проживає у будинку-інтернаті для людей з обмеженими можливостями, але має змогу відвідувати бібліотеку на візку. Завдяки ПДГ та вільному доступу до Інтернету, з допомогою бібліотекаря, вона знайшла інформацію щодо оформлення права власності на земельну ділянку, яка залишилась їй у спадок від батьків.

Постійний користувач бібліотеки-філіалу с. Соколівка Андрущак М., який має II групу інвалідності, за допомогою

ПГД дізнався, що в районному управлінні соціального захисту населення таким категоріям людей щорічно видаються путівки в санаторії. Завдяки поінформованості тепер він один раз на рік оздоровлюється безкоштовно.

Кам'янець-Подільська міська центральна бібліотека

Одним із пріоритетів діяльності Кам'янець-Подільської міської ЦБС є питання пошуку та втілення найефективніших шляхів розширення доступу жителів міста до законотворчого процесу.

У бібліотеці кожен користувач може познайомитися із змістом потрібного закону чи постанови, одержати інформацію щодо державних установ, політичних партій, громадських організацій та ін.

Консультанти Пункту інформують користувачів бібліотеки про те, що найкраще офіційну інформацію потрібно шукати на офіційних сайтах органів державної влади та місцевого самоврядування. Відтак, найчастіше користувачі у своїх інформаційних зверненнях використовують сайти Верховної Ради України (<http://www.rada.gov.ua/>), Єдиного державного реєстру судових рішень (<http://www.reyestr.court.gov.ua/>), Державної системи електронних звернень (<http://z.gov.ua/>), Єдиного державного порталу адміністративних послуг (<http://poslugi.gov.ua/>), Порталу для пошуку роботи «Труд» Державної служби зайнятості (<http://www.trud.gov.ua/>).

Користувач Гандзюк В. звернувся до бібліотеки з запитом щодо індексації грошових доходів громадян, індексів споживчих цін на товари та послуги різних років з метою повернення державою цих коштів. В результаті отримання

вичерпної інформації від консультанта ПДГ – оформив позов до суду.

Правозахисник Олексішина О. неодноразово зверталася до ПДГ з метою захисту своїх прав та прав міської громади щодо плати за перевірку лічильників води. В результаті отриманої інформації у ПДГ, вона оформила справу та направила її до суду, який виграла.

Завдяки доступу до офіційних джерел інформації користувач пані Тетяна вирішила проблему влаштування своєї доньки у гуртожиток Національного університету «Львівська політехніка». Зокрема, вона звернулася до урядового контактного центру із заявою про затримку із влаштуванням до гуртожитку відповідного вузу. Через деякий час студентці НУ «Львівська політехніка» за ОКР «Магістр» запропонували місце в гуртожитку з підвищеною комфортністю.

Голова Кам'янець-Подільської спілки багатодітних сімей та інвалідів «Берегиня» в ПДГ оформила офіційне звернення до Президента України з проханням зберегти пільги на проїзд у транспорті загального користування для дітей із багатодітних сімей.

Таким чином бібліотека стала комунікативним майданчиком для онлайн-спілкування громади з владою, де громадяни мають змогу налагодити професійний діалог, почути позитивний досвід вирішення соціальних проблем.

Нетішинська міська центральна бібліотека

Для популяризації роботи ПДГ у центральній бібліотеці: розміщені плакати «Дізнайтеся про діяльність органів державної влади»; видано інформаційний буклет та рекламні листівки про діяльність ПДГ; оформлено виставку «Органи влади інформують», де зібрано правознавчу літературу, законодавчі матеріали, буклети та листівки правової тематики, друковані видання, які розповсюджуються в рамках Програми сприяння

парламенту-ІІ та веббібліографічні списки сайтів органів влади та місцевого самоврядування; графіки прийому громадян представниками влади з телефонами та електронними адресами.

До послуг користувачів електронна база даних «Рішення Нетішинської міської ради». На замовлення роздруковуються тексти законів, урядових рішень та інших нормативних документів. Готуються актуальні списки сайтів: «Офіційні сайти», «Сайти політичних партій», «Пенсійне законодавство», «Соціальний захист», «Законодавство чорнобильцям» тощо.

Здійснюється індивідуальне та групове інформування. Абонентами групового інформування ПДГ є: управління культури, центр соціального захисту населення, організаційний відділ міської ради, міський відділ освіти. Абонентами індивідуального інформування є депутати, представники влади, громадських організацій, приватні підприємці та інші.

Бібліотекарі постійно надають консультації та допомогу щодо пошуку необхідної інформації на урядових сайтах в мережі Інтернет. Частіше за все користувачі звертаються із запитом щодо житлового та податкового законодавства, пенсійного забезпечення, пільг та субсидій, приватизації майна, звернення до суду, працевлаштування. Завдяки доступу до офіційних сайтів та консультації бібліотекарів багатьом користувачам вдалося задовольнити та вирішити свої проблеми.



Так мешканка міста пані Валентина, ліквідатор ЧАЕС, інвалід-чорнобилець, дізналась, що її пенсія була обчислена невірно. За законом їй належав більший розмір пенсійних виплат. Будучи постійним користувачем бібліотеки, вона звернулася за допомогою у пошуку необхідних документів для підтвердження.

Переглянувши законодавство, бібліотекар знайшла необхідну для неї інформацію та допомогла скласти позовну заяву до суду, рішенням якого було виплачено грошову суму, що становила різницю у пенсії.

Місцевий приватний підприємець за допомогою Публічної кадастрової карти України здійснив пошук землі у сусідніх районах області, щоб взяти в оренду, та з допомогою бібліотекаря оформив договори-оренди на цю землю.

Хмельницька міська центральна бібліотека

У Хмельницькій міській ЦБС учасниками Мережі ПДГ є центральна бібліотека, бібліотеки-філії № 2, № 7, № 8, № 9, № 11, № 13 та № 14.

Користувачка міської центральної бібліотеки Білявська Н. звернулась в ПДГ з запитом щодо правил оформлення офіційного звернення до партії «Батьківщина» з питанням про надання притулку бездомним тваринам у нашому місті.

Для Костак Г. та Марценюк В. у Пункті було надано інформацію про «Призначення пенсій при втраті годувальника (військовослужбовця)». В результаті вони оформили необхідні документи і отримують пенсії за новим законодавством.

Найбільше звертаються користувачі за інформацією про оформлення субсидій та зміни до деяких законодавчих актів України щодо пенсійного забезпечення.

Користувач бібліотеки-філії № 2 Крендясов О. з допомогою консультанта ПДГ подав заяву до Пенсійного фонду з питання вилучення 15 % від пенсії непрацюючого і отримав роз'яснення щодо правомірності цих дій.

Для мешканки міста Ветошкіної Л. було надано допомогу в оформленні запиту до прокуратури в зв'язку з порушенням трудового договору.

Також, для користувачів бібліотеки була підготовлена пам'ятка «Послуги е-урядування в бібліотеці-філії № 2».

Користувач бібліотеки Михайлиця О., який є приватним підприємцем, звернувся до ПДГ для роз'яснення питання про нормативні акти щодо створення Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ) та послідовності дій згідно Постанови КМУ № 1521. За допомогою веб-сайту виконавчого комітету Хмельницької міської ради він отримав всю необхідну інформацію щодо створення та функціонування об'єднання.

У ПДГ бібліотеки-філії № 11 користувачки Дамецька В. та Шкорупа Л. дізнались про нові правила отримання субсидій. За допомогою консультанта вони роздрукували бланки заяви та декларації про доходи та зразки їх правильного заповнення.

Для більшої популяризації ПДГ у бібліотеці-філії № 8 було оформлено інформаційний стенд – «Бібліотека – посередник між владою і громадою», в соціальній мережі Facebook та на блозі бібліотеки розміщено рекламну інфограму «Пункт доступу громадян», рекламний буклет «Послуги е-урядування для громадян», створено інформаційні списки електронних адрес сайтів органів державної влади.

**Список бібліотек учасниць Мережі ПДГ у
Хмельницькій області**

Район/місто	Бібліотеки
Віньковецький	Віньковецька ЦРБ Дашковецька сільська бібліотека Яснозірська сільська бібліотека Зіньківська бібліотека № 1
Волочиський	Волочиська ЦРБ Користовецька бібліотека-філіал Війтовецька міська бібліотека
Городоцький	Городоцька ЦРБ Лісоводська сільська бібліотека Чорниводська сільська бібліотека Великояромирська сільська бібліотека
Деражнянський	Деражнянська ЦРБ Копачівська сільська бібліотека Лозівська сільська бібліотека Яблунівська сільська бібліотека Мазниківська сільська бібліотека
Дунаєвецький	Дунаєвецька ЦРБ Маківська сільська бібліотека Смотрицька селищна бібліотека Бібліотека Балинського вищого професійного училища № 36
Ізяславський	Ізяславська ЦРБ Клубівська сільська бібліотека Радосівська сільська бібліотека Плужненська сільська дитяча бібліотека

Кам'янець-Подільський	Кам'янець-Подільська ЦРБ Староушицька міська бібліотека-філіал Гуменецька бібліотека-філіал Колибаївська бібліотека-філіал Слобідо-Кульчівецька бібліотека-філіал
Красилівський	Красилівська ЦРБ Красилівська міська бібліотека Кузьминська сільська бібліотека Яворівецька сільська бібліотека
Новоушицький	Новоушицька ЦРБ Березівська бібліотека-філіал Куражинська бібліотека-філіал Песецька бібліотека-філіал
Полонський	Полонська ЦРБ Полонська дитяча бібліотека Понінківська селищна бібліотека для дорослих
Славутський	Славутська ЦРБ Берездівська сільська бібліотека Ганнопільська сільська бібліотека Жуківська сільська бібліотека Кривинська сільська бібліотека Крупецька сільська бібліотека Миньківська сільська бібліотека Полянська сільська бібліотека Ставичанська сільська бібліотека Хоровецька сільська бібліотека
Старокостянтинівський	Старокостянтинівська ЦРБ Огіївська сільська бібліотека Радковецька сільська бібліотека

Теофіпольський	Теофіпольська ЦРБ Базалійська міська бібліотека для дорослих Гальчинецька бібліотека філіал Новоставецька бібліотека-філіал Святецька бібліотека-філіал
Хмельницький	Хмельницька ЦРБ Вовчогоранська сільська бібліотека Лісовогринівецька сільська бібліотека Розсошанська сільська бібліотека Ружичанська сільська бібліотека Шумовецька сільська бібліотека
Чемеровецький	Чемеровецька ЦРБ Гусятинська сільська бібліотека Завадівська сільська бібліотека
Шепетівський	Шепетівська ЦРБ Грицівська міська бібліотека Михайлюцька сільська бібліотека Судилківська дитяча бібліотека
Ярмолинецький	Ярмолинецька ЦРБ Ярмолинецька дитяча бібліотека Кадіївська бібліотека-філіал Соколівська бібліотека-філіал Солобковецька бібліотека-філіал Сутковецька бібліотека-філіал
м. Хмельницький	ХОУНБ ім. М. Островського ХОБЮ ХОДБ ім. Т. Г. Шевченка Наукова бібліотека ХНУ Хмельницька ЦМБ Бібліотека-філія № 2 Хмельницької міської ЦБС

	<p>Бібліотека-філія № 7 Хмельницької МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія № 8 Хмельницької МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія № 9 Хмельницької МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія № 11 Хмельницької МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія № 13 Хмельницької МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія для дітей № 14 Хмельницької МЦБС</p>
м. Кам'янець-Подільський	<p>Кам'янець-Подільська ЦМБ</p> <p>Бібліотека-філія № 3 для дорослих Кам'янець-Подільської МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія № 4 для дорослих Кам'янець-Подільської МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія № 6 для дітей Кам'янець-Подільської МЦБС</p> <p>Бібліотека-філія № 8 для дітей Кам'янець-Подільської МЦБС</p>
м. Нетішин	<p>Нетішинська ЦМБ</p> <p>Міська бібліотека для юнацтва Нетішинської МЦБС</p> <p>Міська бібліотека № 3 Нетішинської МЦБС</p>

Зміст

Передмова	3
Віньковецька центральна районна бібліотека ...	4
Волочиська центральна районна бібліотека	5
Городоцька центральна районна бібліотека	6
Деражнянська центральна районна бібліотека ...	7
Дунаєвецька центральна районна бібліотека ...	9
Ізяславська центральна районна бібліотека	10
Кам'янець-Подільська центральна районна бібліотека	11
Красилівська центральна районна бібліотека.....	13
Новоушицька центральна районна бібліотека.....	14
Полонська центральна районна бібліотека.....	15
Славутська центральна районна бібліотека.....	16
Старокостянтинівська центральна районна бібліотека.....	17
Теофіпольська центральна районна бібліотека...	18
Хмельницька центральна районна бібліотека.....	21
Чемеровецька центральна районна бібліотека ...	22
Шепетівська центральна районна бібліотека.....	23
Ярмолинецька центральна районна бібліотека.....	24
Кам'янець-Подільська міська центральна бібліотека.....	25
Нетішинська міська центральна бібліотека.....	26
Хмельницька міська центральна бібліотека	28
<i>Додаток I</i>	
Список бібліотек учасниць Мережі ПДГ у Хмельницькій області	30

Для нотаток

Методичне видання

**Робота Пунктів доступу громадян
до офіційної інформації:
кращий досвід бібліотек Хмельниччини.
Серія "Бібліотека і влада"**

Відповідальна за випуск:
Синиця Н.М.

Укладач: *Гуменюк А.М.*
Рецензент: *Маковська В.В.*

Редагування: *Марчак Т.Ф.*
Комп'ютерне опрацювання: *Дорош В.Ю*

Підписано до друку 2015 р. Формат 60x84/16
Папір цифровий. Гарнітура Times New Roman.
Наклад пр.
