

# РАЗЛИЧНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ

## Окончание 2-го и 3-й модуль...

**В первую очередь, для тех, кто не прошел тестирование по 2 и 3 модулям**

**После него можно пройти тестирование по темам 17-20:**

17. Основные принципы, правовые и этические аспекты консультирования ...
18. Психологические аспекты работы
19. Практика и перспективы работы ПФР, органов соц.защиты, МФЦ
20. Организация и проведение мероприятий, «линий консультаций» по вопросам ответственного финансового поведения

**И для тех, кто готовится писать работу**

По заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

✓ Если Вы на своем рабочем месте будете консультировать заявителей по вопросам финансовой грамотности и управлению личным бюджетом, можно ли будет назвать Вас инвестиционным советником?

- 1) Скорее, «да». Я и про вложения средств смогу рассказать
- 2) Скорее, нет
- 3) Точно и не знаю

## Федеральный закон «О рынке ценных бумаг»:

- Деятельностью по **инвестиционному консультированию** признается оказание консультационных услуг в отношении ценных бумаг, сделок с ними и (или) заключения договоров, являющихся производными финансовыми инструментами, **путем предоставления индивидуальных инвестиционных рекомендаций**
- Инвестиционное консультирование осуществляется **на основании договора** (договор об инвестиционном консультировании).
- **Инвестиционный советник** - профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий деятельность по инвестиционному консультированию.
- **Инвестиционным советником может быть**
  - 1) юр.лицо или ИП + 2) члены СРО в сфере финансового рынка (например, *Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)* и *Национальная финансовая ассоциация (НФА)* + 3) включенные в реестр инвестиционных советников (его ведет Банк России)
- **Базовый стандарт деятельности инвестиционных советников** – определяет порядок их работы

Выбирайте  
Газпром и  
Сбербанк. Акции



### Индивидуальная инвестиционная рекомендация

Рекомендация клиенту по определенной сделке с конкретным активом

Приобретение гос.облигаций безопасно – это полностью соответствует вашим потребностям. Вы же планировали не рисковать



### Индивидуальная финансовая консультация

Информация сопровождается комментариями и оценками, указывающими на прямое соответствие сделок интересам клиента

**1) Применяется ли у Вас в организации Кодекс этики?**

(да / нет / не знаю)

**2) Что, по Вашему мнению, больше воздействует на работу организации, Кодекс этики или грамотный руководитель?**

(Кодекс этики / руководитель / объем финансирования / не знаю )



## Приказ Минтруда России от 31.12.2013 №792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»

Приложение  
к приказу Минтруда России  
от 31.12.2013 г. № 792

### Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания

#### I. Общие положения

1. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Межпарламентской Ассамблеи государств-участников СНГ (постановление № 19-10 от 26 марта 2002 г.), Международной декларации этических принципов социальной работы (принята Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Международными этическими стандартами социальной работы (приняты Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», Национальными стандартами Российской Федерации о социальном обслуживании населения и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, рекомендациями Международной федерации социальных работников, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания всех форм собственности (далее – работники органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания).

3. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в орган управления социальной защиты населения или в учреждение социального

*Рекомендовать органам  
исполнительной власти  
субъектов Российской  
Федерации,  
осуществляющим  
деятельность в сфере  
социальной защиты  
населения, использовать  
в своей работе и работе  
учреждений социального  
обслуживания  
положения Кодекса.*



## И в многофункциональных центрах....

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ГКУ Калининградской области  
«Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг»  
От 23.12.2014 № 46

### КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКОВ ГКУ КО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Кодекс профессиональной этики работников ГКУ КО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту - Учреждение) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона Российской Федерации «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

#### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс профессиональной этики работников учреждения (далее «Кодекс») является нормативным документом, определяющим совокупность правил и норм поведения, а также идеалов, морали и принципов нравственности работников учреждения при осуществлении ими профессиональной деятельности и исполнении трудовой функции.

Настоящий Кодекс направлен на обеспечение прав, достоинства личности, а также определяет высокую моральную ответственность работников учреждения перед обществом за процесс и результат своей деятельности.

1.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, которыми должны руководствоваться работники учреждения. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников учреждения вне зависимости от уровня занимаемой должности, имеющих трудовые отношения с учреждением, как с работодателем, а также на руководителя учреждения.

1.3. Цель профессиональной деятельности работников учреждения - качественное выполнение работ и оказание услуг, определенных уставной

# КОДЕКС ЭТИКИ

**Цель кодексов этики** – установление этических норм и правил служебного поведения для:

- повышения эффективности выполнения профессиональной деятельности
- обеспечения слаженности в работе
- развития корпоративной культуры
- повышения авторитета организации в глазах населения



Свод общих принципов профессиональной служебной этики и норм служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться **всем сотрудникам всех подразделений**

**Работники обязаны соблюдать**

**За нарушение - ответственность**

Нарушение работником положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения:

- моральному осуждению,
- в случаях, предусмотренных федеральными законами - юридической ответственности

# КОДЕКС ЭТИКИ

Пример  
инфографики в  
Учебном пособии



## ОБЯЗЫВАЕТ



Добросовестно исполнять свои должностные обязанности, соблюдая все требования законодательства



Осуществлять свою деятельность строго в пределах полномочий учреждения



Проявлять корректность и внимательность при общении с гражданами



Соблюдать беспристрастность и нейтральность



Уважать права клиентов



Соблюдать принципы социальной справедливости



## ЗАПРЕЩАЕТ



Поддаваться влиянию со стороны должностных лиц и административному давлению



Оказывать предпочтение каким-либо профессиональным или социальным группам



Допускать резкие и некорректные высказывания либо действия, способные очернить репутацию организации



Совершать действия, связанные с любым личным интересом, препятствующим добросовестному исполнению должностных обязанностей



Разглашать конфиденциальную информацию



Проявлять нетерпимость или неуважение к традициям и обычаям разных национальностей и народностей, их вероисповеданию и культуре

Сотрудник органов социальной защиты, ПФР и МФЦ  
несёт личную ответственность за результаты своей деятельности!

# ЗАЧЕМ ПРОВОДЯТ ПРОСВЕТИТЕЛЬСКУЮ РАБОТУ по повышению фин.грамотности

Миссионеры в деле



МИССИЯ – формирование систематических знаний в области финансовых услуг, финансовых инструментов, правового регулирования, защите прав потребителей

## Это ВЫШЕ, чем просто:

- Инвестиционное консультирование относительно преумножения, сохранения денежных средств
- Рекомендации по выбору финансовых услуг
- Формирование отдельных компетенций в области финансовой безопасности и защиты прав потребителей

Но с чего-то надо начинать...

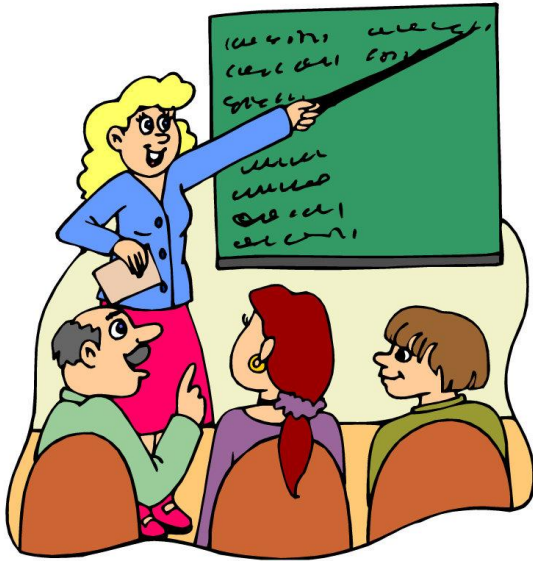


Кстати. Если речь о фундаментальной просветительской работе, то «актуальность» в ней – не главное. Важнее достоверность, ценность, полнота...

Ну не знаю. Я – «за» актуальность



# КАК ГОТОВИТЬ ЗАНЯТИЯ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ



Профессор! А что важнее при обучении? Теория или практика?



Важно их взвешенное сочетание

В практическое занятие можно включить... Ээээ  
Решение задач, тестов, обучение работать с банкоматом... А если мы просто будем разговаривать с аудиторией?

То есть «лекция-дискуссия»? Это может быть интересно, но это не «практическое занятие»

Как бы всех простимулировать работать активнее?

Есть такой «интерактивный метод обучения». Когда слушатели совместно выполняют задания, закрепляют материал. Например, «деловая игра», разбор кейсов самими слушателями. Это только в аудитории возможно. И это не просто обмен мнениями

Как сделать, чтобы все точно осознали практическую ценность обучения?

Нужны практико-ориентированные технологии!



Профессор! А можно еще немного теории про аудиторию?



Аудитория обладает количественными характеристика (возраст, образование, социальное положение...)  
И качественными (работоспособность, усвоение информации, отношение к ведущему)

И с кем сложнее?

Не удивляйся. С т.н. «ПРОСТОЙ» аудиторией. Восприятие у нее поверхностная, усваивают мало, устают быстро. Им нужны короткие простые занятия

Как первоклассники...

Лучше с «ОБЫЧНОЙ» - слушатели воспринимают новую информацию, сравнивают, находят частичные решения.

А кто «самый-самый»?

А если повезет, встретится «ПРОДВИНУТАЯ» - могут работать интерактивно, самостоятельно, не устают. С ними нужно интерактивно работать, кейсы обсуждать

Ой. К ним же так готовиться надо! Чтобы удивить ...

# ЕЩЕ - КАК ГОТОВИТЬ ЛЕКЦИИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

## ВОТ ЧТО ПОМОЖЕТ:

- Хорошее знание материала
- Простое изложение
- Наглядность
- Примеры из жизни
- Вопросы к аудитории

### Эмоции и эмпатия

- Близкие нам персонажи-участники

### Эмпатия -

Сопереживание состоянию другого человека без потери ощущения происхождения переживания

### Эмоциональная зрелость -

Умение управлять своими эмоциями

«Полной информации» достаточно для принятия решений

Лучше бы понимать правовые рамки, чтобы не сказать лишнего

Не обязательно настаивать на своей точке зрения



Ну да. А что?

Милая! Ты же с простыми людьми работать будешь!



Постарайся захотеть им помочь, объяснить.  
Люби тех, с кем работаешь!  
Будь правдива и честна.  
Делись своим опытом

Что там в Кодексе этики?

Неужели это тоже важно?...

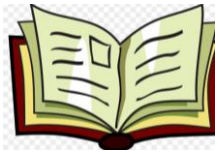
Конечно! Слушатели все чувствуют.  
И еще. Пожилым людям сложнее воспринимать новое – у них уже есть свой опыт. И запоминать новое все сложнее.  
Зато с возрастом анализировать лучше получается

А если они ссориться, спорить начнут?

Если все друг друга критикуют за ошибки – то конфликт не за горами.  
Не «расширяйте» конфликт. Умейте вовремя остановиться. Обычно правы обе стороны спора. Каждая по-своему.



Справляюсь без Профессора!  
Чем я хуже «ПРОДВИНУТОЙ АУДИТОРИИ»?



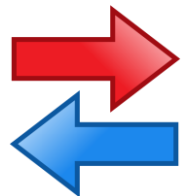
...**Восприятие** - сложный системный процесс, включающий многие функции поведения человека. В течение работы утомляемость снижает восприятие человека, поэтому обучение строится поэтапно, помогая человеку освоить новую информацию.



...**Комплексный навык**... Нужно тренироваться и перевести полученную информацию в практическое действие. Как спортсмен. Только он с железом, а не с информацией работает.



...**Индукция**... От частного к общему (IN – «в», собираем «вместе»)  
...**Дедукция** – наоборот, от общего к частному (ну да, «ДЕ-струкция», «ДЕ – разобрали – и узнали) от латинского deducto...



- 1. Приходилось ли Вам самостоятельно проводить обучающие мероприятия. Пусть и небольшие, для малых групп слушателей? (да / нет)**
- 2. А ведется ли у Вас в организации работа по повышению финансовой грамотности населения? (да / нет)**

# ВЗРОСЛЫЕ ЛЮДИ – АКТИВНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**Дети  
Подростки  
Молодежь**

## Организованные группы:

- Детские сады
- Общеобразовательные школы
- Учреждения среднего профобразования
- ВУЗы
- Учреждения доп.образования
- Детские оздоровительные лагеря ...

**ПОДГОТОВКА к  
правильному  
управлению  
личным  
бюджетом  
В БУДУЩЕМ**

**Взрослое  
экономически  
активное  
население**

- Работа
- Органы, предоставляющие гос.услуги (МФЦ, органы соцзащиты, ПФР)
- Образовательные учреждения, где учатся их дети
- Учреждения здравоохранения ...

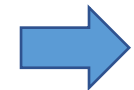


Управление  
личным  
бюджетом

Принятие  
неправильных  
решений

**Пожилые  
граждане**

- Органы, предоставляющие гос.услуги (МФЦ, органы соцзащиты, ПФР)
- Учреждения здравоохранения ...



**СЕЙЧАС**

В РФ формальным и неформальным образованием охвачено 30% взрослого населения против 70-80% за рубежом

# НЕКОТОРЫЕ ОСОБЕННОСТИ ФИНАНСОВОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ ВЗРОСЛЫХ

Если планируется проводить лекции, встречи, отдельные мероприятия – это придется учитывать

А если ограничиться плакатами, брошюрами.... Можно пренебречь?

Нет, все равно придется учесть



- Крайне ограниченное свободное время, наличие других приоритетных задач (работа, воспитание детей, ведение домашнего хозяйства, забота о старших членах семьи, потребность в отдыхе)



- Нежелание учиться новому («я свое отучился»), недоверие к процессу обучения и его результативности



- Высокая требовательность к качеству и практической ориентации материала;



- Иждивенческие настроения, надежда на помощь государства («как-нибудь все обойдется»)



- Нежелание признаваться в допущенных промахах в управлении личным бюджетом

## Пенсионный фонд России

Исполнительная  
дирекция

- управление и координация работы  
отделений ПФР в субъектах РФ

Отделения ПФР  
в субъектах РФ  
84

Территориальные  
управления  
1225

Клиентские  
службы  
2201

ОПФР, ТУ и клиентские службы **не уполномочены** на принятие самостоятельных решений о составе оказываемых услуг, технологиям работы, просвещения населения

Все решается в Исполнительной дирекции

Актуальная информация о просветительской работе – на сайте ПФР в разделе «Пресс-центр» (в том числе в составе Годового отчета ПФР)

### Основные функции ПФР:

- Учет прав граждан по обязательному пенсионному страхованию, государственному пенсионному и социальному обеспечению;
- Назначение и выплата пенсий, средств пенсионных накоплений
- Назначение и предоставление социальных выплат
- Ведение программы по материнскому капиталу

Функционал ПФР определяет  
содержание просветительской работы

- Теле-и радиоролики
- Буклеты, брошюры, плакаты
- Наружная реклама
- Работа со СМИ (записи программ, интервью, пресс-релизы)
- Информация на сайте ПФР, в соц.сетях
- Разъяснительная работа через профсоюзы
- Проект «Азбука интернета» для пенсионеров
- Кампания «Будущая пенсия зависит от тебя» для молодежи



Оповещение через  
громкоговорители уже в прошлом





# ВОЗМОЖНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ УЧАСТИЯ ПФР В РАБОТЕ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИН.ГРАМОТНОСТИ

## 1. Расширение направлений просветительской деятельности при условии расширения функционала ПФР

## 2. Информирование граждан:

- при работе с обращениями заявителей по оформлению пенсий - предоставление информации относительно рисков обращения взыскания кредиторами на выплаченную пенсию (удержаний из пенсии)
- при работе с обращениями заявителей о получении справок для кредитных организаций – предоставление информации относительно безопасных способов кредитования, навязанных страховках, управления задолженностью, сравнения получения займов в разных категориях организаций и т.д.

## 3. Активизация взаимодействия отделений ПФР с региональными органами и организациями

- участие специалистов ПФР (прямо или опосредованно) в консультировании по управлению личным бюджетом
- сбор вопросов по пенсионному обеспечению, поступающих в другие органы и организации
- использование других органов и организаций в качестве каналов распространения информации

Пенсионная грамотность +...?



# МФЦ - МАСШТАБЫ РАБОТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ

Динамика создания МФЦ в РФ в 2008-2017 гг. (ед.)

2,8 тыс. МФЦ

10,3 тыс. структурных подразделений

Сеть «Мои документы» – 13,1 тыс. отделений

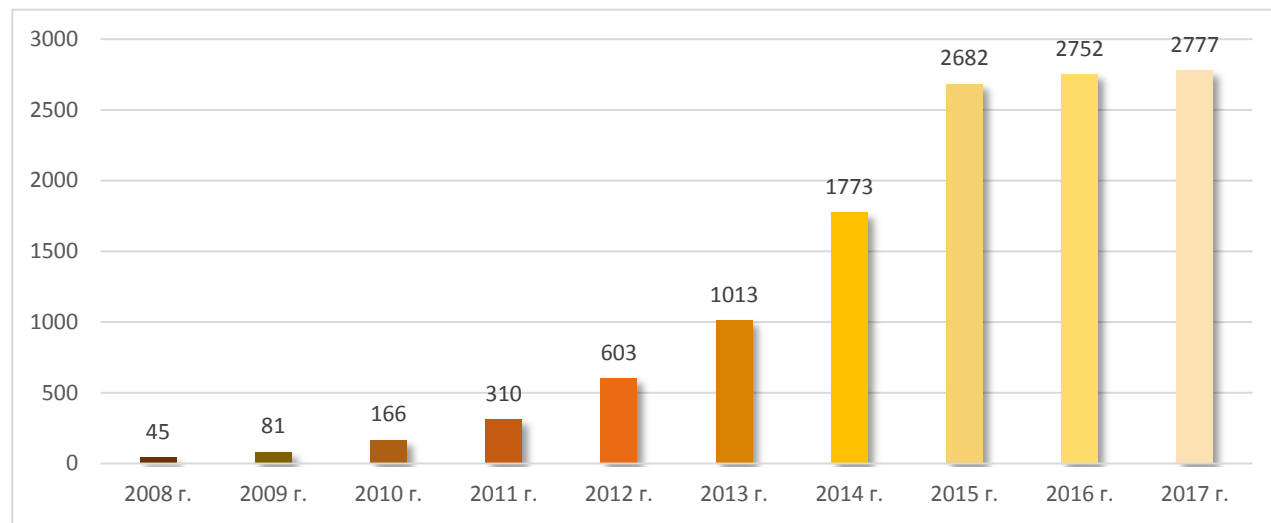
## Основные задачи МФЦ:

- Прием-выдача документов по переданным услугам
- Размещение информации
- Предоставление помещений для специалистов других органов

## В МФЦ переведены гос. услуги

(на основании соглашений о взаимодействии):

- Росреестра (до половины оказываемых МФЦ услуг)
- МВД России (четвертая-пятая часть оказываемых МФЦ услуг)
- ПФР
- ФНС России
- некоторые региональные услуги соц.характера (до 10% от общего объема услуг МФЦ)
- и др.



по данным портала «Административная реформа в РФ»

Консультирование по фин.грамотности и просветительские мероприятия **обычно не относятся к госуслугам и не могут быть переданы в МФЦ**



Время ожидания в МФЦ – не более 15 мин либо меньше (если это установлено в адм.регламенте и соглашении о взаимодействии)

# ФОРМЫ РАБОТЫ МФЦ НЕКОТОРЫХ РЕГИОНОВ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНГРАМОТНОСТИ

Форма работы	Регионы, где встречается практика работы в данной форме
Распространение листовок, брошюр по тематике финансовой грамотности	Алтайский, Ставропольский края Волгоградская, Ивановская, Иркутская, Калининградская, Кемеровская, Ленинградская, Мурманская, Новгородская, Самарская, Тверская области, Республика Адыгея, Республика Бурятия, Республика Хакасия, Удмуртская Республика Еврейская а.о.
Размещение постеров по тематике финансовой грамотности	Алтайский, Ставропольский края Калининградская, Кемеровская, Ленинградская, Новгородская, Самарская, Тверская области
Демонстрация видеороликов по финансовой грамотности	Алтайский, Ставропольский края Ивановская, Калининградская, Кемеровская, Ленинградская, Мурманская, Самарская области Удмуртская Республика
Групповое обучение по тематике финансовой грамотности	Алтайский край, Ленинградская область
Участие в мероприятиях по финансовой грамотности (дни/недели грамотности, социальный десант и т.д.)	Алтайский, Ставропольский края Калининградская область Республика Бурятия
Проведение инд.консультаций по фин.грамотности	Волгоградская область Республика Адыгея, Республика Бурятия

*Указаны регионы, в которых более 10% опрошенных указали на использование данной формы работы*

# ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МФЦ С РОСПОТРЕБНАДЗОРОМ



**1. Установка в МФЦ Информационных киосков Роспотребнадзора** с актуальной информацией по финансовым услугам.

Инф.материалы затрагивают фин.услуги:  
«Страхование», «Банковская карта» и др.

«Банки: вклады, кредитование»

**2. Оказание сотрудниками Роспотребнадзора в помещениях МФЦ консультаций** по тематике защиты прав потребителей

Пример в Ростовской области:

- консультирование осуществляется в 55 МФЦ г.Ростова-на-Дону и Ростовской области;
- В консультировании задействовано 17 специалистов по ЗПП из ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»

**3. Реализация пилотного проекта по устному консультированию населения** Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области на базе сети МФЦ с использованием платформы для видеосвязи WebEx оказываются консультации населению в удаленном режиме - с рабочих мест сотрудников

**4. Прием в МФЦ жалоб и предложений, адресованных Роспотребнадзору**

# ВОЗМОЖНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ

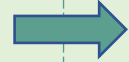
## Стандартная работа МФЦ

## Проблема

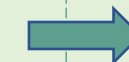
## Направление просветительской деятельности



Предоставление услуг в сфере недвижимости



Граждане (особенно пожилые) слабо ориентируются в управлении объектами недвижимости, становятся жертвами «черных риелторов» и даже родственников



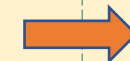
Консультирование физ.лиц в рамках с предоставляемых услуг в сфере недвижимости



Предоставление услуг для предпринимателей



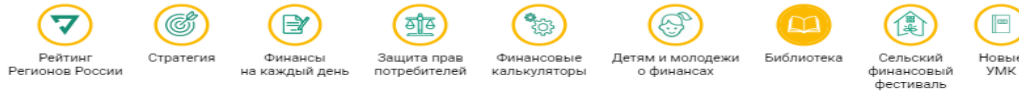
У предпринимателей недостаточный уровень налоговой и предпринимательской грамотности



Консультирование предпринимателей по организации своего дела и налогообложению (предпринимательская и налоговая грамотность)

# ГОТОВЫЕ РАЗРАБОТКИ ПО ФИНГРАМОТНОСТИ ДЛЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

<https://vashifinancy.ru/>



## БИБЛИОТЕКА

[Главная](#) → БИБЛИОТЕКА

Поиск

ФИЛЬТР [Сбросить всё](#)

Тематика материала

Целевая аудитория продукта

Области применения продукта

Выбрать всё [Сброс](#)

- Проведение учебных мероприятий
- Самообучение
- Повышение квалификации
- Оформление помещений и раздаточный материал
- Аналитика по ситуации в России и в мире
- Комментарии к законодательству
- Регламентация деятельности
- Другое

Возраст пользователя материала

Категория пользователя материала

Содержательный тип материала

Тип представления материала

Доступность для людей с

автокредит автострахование алтайский край аналитика анимация **банк** банки

банковская карта банковск

бюджет валюта вебинар

дебетовая карта деловая

домашнее чтение доход доходн

завлог защита прав **защита**

прав потребителей финансовых

**ИНВЕСТИЦИИ** инвестиционные

информация ипотека каско клас

**КРЕДИТ** креди

кредитор кредиты лекция ли

мастер-класс **Методика** мет

метрология микрофинансовая орган

налог **Налого**

обществознание одна услуга п

**перепозиционир**

**повышение квал**

**потребитель** потребительск

потребителей финансовых услуг пра

преподаватель **програм**

население **расход**

**риски** респотребнадзор Р

**сбережения**

стандарт **страхо**

**сценарий** тест те

программа учебные материалы

грамотность финансовая

**финансовые у**

бумаги **ШКОЛЬНО**

эффективность

ПЛАНИРОВАНИЕ доходов и бюджета

• Источники и пути повышения доходов семьи

• Планирование личного и семейного бюджета. Домашняя бухгалтерия

• Финансовая подушка безопасности: Планирование доходов и бюджета

• Финансовое планирование и цели в разном возрасте

• Налоги, налоговые льготы и вычеты

• вебинар на тему «Управление налогами – получение вычетов и других налоговых льгот»

• вебинар и материалы дистанционного курса по финансовой грамотности для предпринимателей

# ОСОБЕННОСТИ ЛИЦ С ОВЗ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ ФИН.УСЛУГАМИ



## ОСОБЕННОСТИ:

- Возможности для получения хорошего образования, профессии заметно ограничены
- Выплаты от государства сравнительно невелики и могут являться единственным источником средств
- Возможности самостоятельного заработка сокращены либо отсутствуют
- Большие потребности в медицинской и социальной помощи, в тратах «на здоровье»
- Нередко – ограниченные контакты, отсутствие семьи
- Сложности с посещением организаций и взаимодействием с их специалистами, получением информации об их работе

## НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ ФИН.УСЛУГАМИ:

- Сложности получения фин.услуг по причине физических ограничений по слуху, зрению, опорно-двигательному аппарату
- Ограничения возможности доступа к квалифицированной помощи
- Высокий риск пострадать от фин.мошенничеств при использовании онлайн-технологиями и неспособность оперативно устранить негативные последствия

*Количество лиц с ОВЗ – более 12 млн.чел.  
8,2% от численности населения  
Детей инвалидов – около 1%  
Средний уровень выплат – 5,5 тыс.рублей в месяц \*)*

## Фин.услуги, которые могут быть востребованы:



# ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ



## Примерная тематика просвещения:



- общие подходы к управлению личным бюджетом, варианты увеличения доходов
- механизмы пользования базовыми финансовыми услугами (включая услуги кредитных организаций, страховых компаний и т.д.)
- формирование накоплений
- заимствования и управление задолженностью
- возможности экономии, получения налоговых льгот
- защита от финансовых мошенничеств

С привлечением специалистов организаций, предоставляющих услуги

## ПОЧЕМУ стоит обучать ФИНГРАМОТНОСТИ лиц с ОВЗ:

- Лица с ОВЗ ограничены в возможности самостоятельно решить свои фин.проблемы
- Основной источник доходов лиц с ОВЗ – государство
- Последствия незнания гражданина может потребоваться устранять за счет бюджета
- Лица с ОВЗ не всегда могут позаботиться о себе без посторонней помощи
- У лиц с ОВЗ высоки риски пострадать от финансовых мошенников



**НЕ: рынок Форекс,  
НЕ фьючерсы,  
НЕ валютные спекуляции...**

## Желаемые результаты обучения:

- повышение защищенности лиц с ОВЗ
- вовлечение их в процесс рационального управления личными финансами
- предоставление психологической поддержки
- повышение их уверенности в возможности самостоятельного решения ряда жизненно важных проблем



# ГОТОВЫЕ РАЗРАБОТКИ ПО ФИНГРАМОТНОСТИ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

<https://vashifinancy.ru/>

Рейтинг Регионов России | Стратегия | Финансы на каждый день | Защита прав потребителей | Финансовые калькуляторы | Детям и молодежи о финансах | Библиотека | Сельский финансовый фестиваль | Новые УМК

## БИБЛИОТЕКА

Главная → БИБЛИОТЕКА

Поиск

ФИЛЬТР [Сбросить все](#)

Тематика материала

Целевая аудитория продукта

Области применения продукта

Выбрать все

- Проведение учебных мероприятий
- Самообразование
- Повышение квалификации
- Оформление помещений и раздаточный материал
- Аналитика по ситуации в России и в мире
- Комментарии к законодательству
- Регламентация деятельности
- Другое

Возраст пользователя материала

Категория пользователя материала

Содержательный тип материала

Тип представления материала

Доступность для людей с

автокредит автострахование алтайский край аналитика анимация банк банковская карта банковские карты банкротство безопасность бизнес бизнес-план бюджет валюта вебинар видеозапись видеоролик вкладывание денег депозитная карта деловая игра деньги депозит депозитный счет доход доходность доходы жизненный цикл задачи заем залог защита прав защита прав потребителей защита прав потребителей финансовых услуг зпгпу игра издание издательство инвестиции инвестиционный портфель инвестиция инвестор инфляция информация ипотека каско классификация компетенция консультации потребительский кредит кредитная карта кредитный договор кредит кредитор кредиты лекция личное финансовое планирование личные финансы мастер-класс методика методические материалы методические рекомендации микрофинансовая организация модуль мотивация мошенничество метрополитен налог налоги налоговая система налоговые льготы налогообложение обществознание одна услуга пенсионные накопления пенсия перепозиционирование планирование повышение квалификации покупка понятие пособие потребитель потребительский кредит потребность поурочное планирование потребитель финансовых услуг практикум предпринимательство презентация преподаватель программа просвещение процентная ставка работа население расходы расходы регламент регламент риски розпотребнадзор Роспотребнадзор рынок савт самообразование сбережения сельская местность семейный бюджет сценарий стандарт страхование страховая компания структура сценарий тест тестирование товар трам УМК учебная программа учебные материалы финансы финансовая безопасность финансовая грамотность финансовая цель финансовое планирование финансовые услуги финансовый аудит финансы цель эффективность бухгалтерия

### ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДОВ И БЮДЖЕТА

- Источники и пути повышения доходов семьи
- Планирование личного и семейного бюджета. Домашняя бухгалтерия
- Финансовая подушка безопасности. Планирование доходов и бюджета
- Финансовое планирование и цели в разном возрасте
- Налоги, налоговые льготы и вычеты

- просветительские и информационные материалы по административным и финансовым проблемам инвалидов и лиц с инвалидизирующими заболеваниями;
- материалы для детей - учебно-методический комплекс для людей с ограниченными возможностями по опорно-двигательному аппарату;
- материалы для детей - учебно-методический комплекс для людей с ограниченными возможностями по слуху;
- материалы для детей - учебно-методический комплекс для людей с ограниченными возможностями по зрению;
- модульный образовательный курс по финансовой грамотности для молодежи с ограниченными возможностями по здоровью
- учебно-методические материалы для учащихся, модуль 4 «Семейный бюджет» для людей с ограничениями по зрению, по слуху, по опорно-двигательному аппарату и др.

# НЕКОТОРЫЕ ПРИЧИНЫ ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ



Некоторые причины трудной жизненной ситуации	Из-за чего они могли появиться	Что может помочь заявителю
Невозможность расплатиться по кредитам, оплатить ЖКУ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Внутренние: неверная оценка своих возможностей и рисков</li><li>• Внешние: потеря источника доходов, неожиданный рост расходов</li></ul>	<p><b>Консультация по выходу из ситуации и ее предупреждению в дальнейшем (план мер)</b> Юридическая консультация Психологическая поддержка Финансовая помощь ???</p>
Постоянная нехватка денег даже на первоочередные нужды	<ul style="list-style-type: none"><li>• Недостаточное умение управлять семейным бюджетом</li><li>• Неправильное финансовое планирование либо его отсутствие</li><li>• Неверные выбранные приоритеты расходов</li><li>• Невозможность получить больше доходов</li></ul>	<p><b>Консультация по выходу из ситуации и ее предупреждению в дальнейшем (план мер)</b> Помощь с обучением Помощь с трудоустройством, открытием своего дела Психологическая поддержка Финансовая помощь ???</p>
Внезапные финансовые проблемы из-за неблагоприятных внешних обстоятельств	<ul style="list-style-type: none"><li>• Отсутствие накоплений на «черный день»</li><li>• Неумение пользоваться страховыми продуктами</li></ul>	<p>Финансовая помощь Юридическая консультация <b>Консультация по выходу из ситуации и ее предупреждению в дальнейшем (план мер)</b></p>

# ВОЗМОЖНОСТИ ПРОДВИЖЕНИЯ ФИН.ГРАМОТНОСТИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ



## ПОХОЖЕ, РЕЧЬ ШЛА ОБ ЭТОМ:

? Консультационная поддержка по вопросам пользования финансовыми услугами?

? Помощь в защите прав потребителей финансовых услуг?



**НО: чаще такие услуги напрямую не вводятся**

## Доступно в существующих правовых рамках:

- Заключение социального контракта
- Предоставление разовой выплаты / материальной помощи в трудной жизненной ситуации
- Оказание срочных социальных услуг
- Бесплатная юридическая помощь
- «Школы безопасности»
- «Университеты третьего возраста»
- Реабилитационные центры ...



**НО:**

Вряд ли получится в рамках работы с ограниченно дееспособными людьми  
*(например, проживающими в психоневрологических интернатах)*

# ОПЫТ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ЧЕРЕЗ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦЗАЩИТЫ

Форма работы	Регионы, где встречается практика работы в данной форме
Распространение листовок, брошюр по тематике финансовой грамотности	Алтайский, Ставропольский края Волгоградская, Вологодская, Ивановская, Иркутская , Калининградская, Кемеровская, Мурманская, Новгородская, Самарская, Тверская области, Республика Адыгея, Республика Бурятия, Республика Тыва, Республика Хакасия
Размещение постеров по тематике финансовой грамотности	Алтайский, Ставропольский края Вологодская, Ивановская, Кемеровская, Новгородская, Тверская области Республика Тыва
Демонстрация видеороликов по финансовой грамотности	Ставропольский края Волгоградская, Ивановская, Кемеровская Республика Адыгея, Республика Тыва

*Указаны регионы, в которых более 10% опрошенных указали на использование данной формы работы*

# «АКТИВНЫЕ» ФОРМЫ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦЗАЩИТЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНГРАМОТНОСТИ

Форма работы	Регионы, где встречается практика работы в данной форме
Групповое обучение по тематике финансовой грамотности	Алтайский, Ставропольский края, Волгоградская, Вологодская, Ивановская, Иркутская, Кемеровская, Новгородская, Самарская, Тверская области Республика Адыгея, Республика Бурятия, Республика Тыва, Республика Хакасия, Удмуртская Республика
Участие в мероприятиях по финансовой грамотности (дни/недели грамотности, социальный десант и т.д.)	Алтайский, Ставропольский края Волгоградская, Вологодская, Ивановская, Калининградская, Кемеровская, Мурманская, Ленинградская, Новгородская, Тверская области Республика Адыгея, Республика Бурятия
Проведение инд.консультаций по фин.грамотности	Алтайский, Ставропольский края Волгоградская, Вологодская, Ивановская, Иркутская, Мурманская, Ленинградская, Новгородская, Тверская области Республика Тыва

*Указаны регионы, в которых более 10% опрошенных указали на использование данной формы работы*

# ВОЗМОЖНОСТИ И СЛОЖНОСТИ ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ В РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРАХ



## Направленность деятельности реабилитационных центров:

- Материально-психологическая помощь в трудной жизненной ситуации,
- Помощь для улучшения состояния здоровья

## Удобство просветительской работы с потребителями услуг реабилитационных центров:

- Услуги предоставляются в форме стационара либо дневного стационара, есть возможность работы с небольшими группами лиц несколько дней подряд
- В ряде случаев возможно взаимодействие с родственникам получателей услуг
- Интересы потенциальных слушателей во многом совпадают
- Возможно заранее выяснить, что слушателей интересует, и подобрать лучший материал
- Можно подобрать помещения для проведения групповых мероприятий

## Некоторые сложности просветительской работы с потребителями услуг реабилитационных центров:

- Потребители могут находиться в центрах непродолжительное время
- Потребители поступают в центр не одновременно и на разные сроки
- Детский возраст или особенности здоровья потребителей могут не позволить им участвовать в просветительских мероприятиях

# ВОЗМОЖНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ ПО ФИНГРАМОТНОСТИ В РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРАХ

№	Лица, получающие услуги РЦ	Кого и как можно вовлечь в просветительские мероприятия	Возможная тематика обучения
1	Несовершеннолетние, попавшие в трудную жизненную ситуацию	Разовые просветительские мероприятия либо небольшой курс с детьми старших возрастов.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы управления семейным бюджетом;</li> <li>- основы кредитования;</li> <li>- основы инвестирования и сбережения;</li> <li>- как обеспечить достойную пенсию;</li> <li>- налоги и налоговые льготы;</li> <li>- финансовые мошенничества</li> </ul>
2	Дети с ОВЗ	Непродолжительные разовые просветительские мероприятия для родителей/представителей	Ответы на наиболее актуальные вопросы получения поддержки из государственного бюджета и внебюджетных источников
3	Взрослые с ОВЗ	Разовые мероприятия либо курс просветительских мероприятий для дееспособных лиц с ОВЗ и их родственников, в том числе по направлениям:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- общие подходы к управлению личным бюджетом, варианты увеличения доходов;</li> <li>- механизмы пользования базовыми финансовыми услугами;</li> <li>- формирование накоплений;</li> <li>- заимствования и управление задолженностью;</li> <li>- возможности экономии, получения налоговых льгот;</li> <li>- защита от финансовых мошенничеств</li> </ul>
4	Женщины, пострадавшие от домашнего насилия	Разовые просветительские мероприятия либо курс для женщин	<ul style="list-style-type: none"> <li>- управление личным бюджетом;</li> <li>- кредитование</li> <li>- сбережения и инвестиции;</li> <li>- налоги и налоговые льготы;</li> <li>- защита от финансовых мошенничеств</li> <li>- предпринимательство и гос.поддержка</li> </ul>
5	Взрослые, пострадавшие от участия в войнах и вооруженных конфликтах	Разовые просветительские мероприятия либо курс	<ul style="list-style-type: none"> <li>- управление личным бюджетом;</li> <li>- кредитование</li> <li>- сбережения и инвестиции;</li> <li>- налоги и налоговые льготы;</li> <li>- защита от финансовых мошенничеств</li> <li>- помощь лицам с ОВЗ</li> </ul>

# НЕКОТОРЫЕ ПРИМЕРЫ РАЗРАБОТОК ПО ФИНГРАМОТНОСТИ ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ

<https://vashifinancy.ru/>

Рейтинг Регионов России | Стратегия | Финансы на каждый день | Защита прав потребителей | Финансовые калькуляторы | Детям и молодежи о финансах | Библиотека | Сельский финансовый фестиваль | Новые УМК

## БИБЛИОТЕКА

Главная → БИБЛИОТЕКА

Поиск

ФИЛЬТР [Сбросить всё](#)

Тематика материала

Целевая аудитория продукта

**Области применения продукта**

Выбрать всё [Сброс](#)

- Проведение учебных мероприятий
- Самообразование
- Повышение квалификации
- Оформление помещений и раздаточный материал
- Аналитика по ситуации в России и в мире
- Комментарии к законодательству
- Регламентация деятельности
- Другое

Возраст пользователя материала

Категория пользователя материала

Содержательный тип материала

Тип представления материала

Доступность для людей с

автокредит авт  
банковская  
бюджет  
дебетовая кар  
домашнее чтение  
залог залога пре  
прав потребит  
инвестиц  
информация и  
Кред  
кредитор КРЕ  
мастер-класс  
методология МИКР  
налог Нал  
обществознани  
перепо  
повыше  
потребитель  
преподават  
население в  
риски ра  
сбере  
стандарт  
сценар  
программа у  
грамотно  
финан  
бумаж  
эффективность

- Источники и пути повышения доходов семьи
- Планирование личного и семейного бюджета. Домашняя бухгалтерия
- Финансовая подушка безопасности. Планирование доходов и бюджета
- Финансовое планирование и цели в разном возрасте
- Налоги, налоговые льготы и вычеты

- Учебно-методический комплекс «Особенности проведения мероприятий по финансовому просвещению для различных категорий населения»
- Видеозапись вебинара «Финансовая жизнь с учетом значительных перерывов в трудовом стаже по различным причинам»
- Видеозапись вебинара «Управление кредитной задолженностью и профилактика задолженности»
- Видеозапись вебинара и комплект методических материалов модуля «Накопление на цели, в том числе на обучение и будущее детей, планирование пенсии и крупные покупки»



# УНИВЕРСИТЕТЫ 3-ГО ВОЗРАСТА

От лечения - к предупреждению

От помощи в трудной - к адаптации  
жизненной ситуации

Здоровая активная жизнь,  
пользование современными  
технологиями

**Университет третьего возраста (university of third age, U3A)** — международное движение, предполагающее обучение и стимулирование людей пенсионного возраста, направленное на адаптацию пожилых людей к современным условиям жизни путем овладения современными знаниями

Стратегия действий в  
интересах граждан  
старшего поколения в  
Российской Федерации  
до 2025 года



*мировая практика распространения клубных и неформальных видов образования для граждан старшего поколения, таких, как университеты «третьего возраста» и клубы по интересам, упомянута в контексте описания подходов к обучению и обеспечению информационной доступности для граждан старшего поколения*

## Региональные примеры

«Университеты  
третьего возраста»

«Школы активного  
долголетия»

«Школы  
безопасности»

*Нередко организуется на базе ЦСОН (КЦСОН)  
С участием Союза пенсионеров России, ПФР, ВУЗов,  
общественных организаций*

## Некоторые примеры направлений обучения:

- Компьютерная грамотность
- Правовая грамотность
- Охрана здоровья
- Физическая активность (танцы, физ-ра)
- Музыка, пение
- Садоводство, огородничество
- История, философия, культура
- ИЗО
- Иностранные языки
- ...

### Финграмотность в числе направлений обучения:

- Республика Бурятия
- Республика Коми
- Республика Северная Осетия (Алания),
- Республика Татарстан
- Ставропольский край,
- Белгородская, Калининградская, Калужская, Ростовская, Тверская области

# НЕКОТОРЫЕ ПРИМЕРЫ РАЗРАБОТОК ПО ФИНГРАМОТНОСТИ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ГРАЖДАН

<https://vashifinancy.ru/>

Рейтинг Регионов России | Стратегия | Финансы на каждый день | Защита прав потребителей | Финансовые калькуляторы | Детям и молодежи о финансах | Библиотека | Сельский финансовый фестиваль | Новые УМК

## БИБЛИОТЕКА

Главная → БИБЛИОТЕКА

Поиск

ФИЛЬТР [Сбросить всё](#)

Тематика материала

Целевая аудитория продукта

**Области применения продукта**

Выбрать все [Сброс](#)

- Проведение учебных мероприятий
- Самообучение
- Повышение квалификации
- Оформление помещений и раздаточный материал
- Аналитика по ситуации в России и в мире
- Комментарии к законодательству
- Регламентация деятельности
- Другое

Возраст пользователя материала

Категория пользователя материала

Содержательный тип материала

Тип представления материала

Доступность для людей с

автокредит автострахование алтайский край аналитика **банк банки**  
**банковская карта** банковские карты банкротство  
**бюджет** валюта вебинар видеозапись в  
дебетовая карта **деловая игра ден**  
административное чтение **доход доходность доход**  
залог защита прав **защита прав**  
прав потребителей финансовых услуг **ЗППФ**  
**инвестиции** инвестиционный портфель инвест  
информация ипотека каско классификация компет  
**кредит** кредитная карта  
кредитор **кредиты** лекция личное финансовое п  
мастер-класс **Методика** методические матери  
методология **микрофинансовая организация Модуль**  
**налог Налог** налоговая система налоговые л  
обществознание **одна услуга пенсионные нак**  
**перепозиционирование**  
**повышение квалификации**  
потребитель **потребительский кредит пот**  
потребителей финансовых услуг **практикум предприн**  
преподаватель **программа** просвещени  
**население расхода расходы** рассчита  
**риски** респотребнадзор Роспотребнадзор  
**сбережения** сельская мес  
**стандарт** **страхование**  
**сценарий тест тестирование**  
программа **учебные материалы финансы**  
**грамотность** финансовая цель финансово  
**финансовые услуги**  
**школьные обр**  
бумаги  
эффективность

### ПЛАНИРОВАНИЕ ДОХОДОВ И БЮДЖЕТА

- Источники и пути повышения доходов семьи
- Планирование личного и семейного бюджета. Домашняя бухгалтерия
- Финансовая подушка безопасности. Планирование доходов и бюджета
- Финансовое планирование и цели в разном возрасте
- Налоги, налоговые льготы и вычеты

- Материалы информационных тематических бесед с пенсионерами о банковских и платежных услугах
- Образовательный модуль «Услуги коммерческих банков» для «Школ третьего поколения» (деPOSIT, кредитование, ЗППФУ)
- Образовательный модуль «Личное финансовое планирование» для «школ третьего возраста»
- Образовательный модуль «Общественные финансы» для «школ третьего возраста» (страхование, пенсионное планирование, налоги)

# НЕСКОЛЬКО ТЕЗИСОВ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИХ МЕРОПРИЯТИЙ

Чтобы повысить фин.грамотность населения, нужно детально планировать и регулярно проводить мероприятия по повышению фин.грамотности *(лучше разных типов, чтобы охватить всех и сохранить к ним интерес)*

Целевая аудитория – те, для кого мероприятие

Детальный план помогает рационально распределить ресурсы и эффективно совместить мероприятия различной тематики

Для планирования нужно обозначить цели, задачи мероприятия, **целевую аудиторию**, необходимые расходы, составить план и разработать **методику оценки результата**

В ТЕОРИИ: Оцениваем результат на основе измеримых критериев оценки, установленных заранее

Для улучшения усвоения используйте наглядные материалы: их стоит напечатать, направить по эл.почте до или после мероприятия (информация в них должна быть актуальна, достоверна, понятна)

Аудиозапись – тоже наглядный материал

Индивидуальные консультации можно проводить:

- Постоянно или периодически
- Силами работников учреждений или приглашенных сотрудников (пишем письмо официальное в привлекаемый орган / организацию)

**А как быть с персональными данными?**

Не использовать и не обрабатывать или получить согласие на сбор и обработку персональных данных, обеспечить их конфиденциальность

## ... ПРОДОЛЖЕНИЕ

### Очные и дистанционные мероприятия

На очных мероприятиях легче добиться эмоциональной вовлеченности в изучение материала

На дистанционных легче привлечь большую аудиторию, можно работать с маломобильными гражданами, автоматизировать процесс консультирования

Электронные сервисы при консультациях: эл.почта, форма обратной связи на сайте, сервисы мгновенных сообщений, чат-боты

### Как привлечь больше внимания к вашему электронному ресурсу?

Регулярно наполнять его актуальной информацией, вопросами-ответами

### Как выбрать ведущего мероприятия? ОН ДОЛЖЕН:

- Знать материал
- Уметь выступать или преподавать
- Уметь работать с группой

### Если мероприятие длится более 3-х часов:

- Обеспечить питьевой режим и доступ к туалету
- Организовать централизованное питание
- Обеспечить перерыв для отдыха и питания

### В какое время проводить мероприятия?

Для работающих (включая матерей-одиночек) – в нерабочее время

### Где учить?

Если возможно, в месте, где можно все отработать на практике  
(обучаемся пользоваться банковскими карточками в банке)

### Когда лучше проводить мероприятие на 1-м этаже?

Если посетители являются пожилыми либо маломобильными

### Пускать ли на мероприятия родителей с детьми?

Да, особенно если целевая аудитория – матери-одиночки и многодетные родители

**Теперь можно пройти тестирование по темам 17-20:**

- 17. Основные принципы, правовые и этические аспекты консультирования ...
- 18. Психологические аспекты работы
- 19. Практика и перспективы работы ПФР, органов соц.защиты, МФЦ
- 20. Организация и проведение мероприятий, «линий консультаций» по вопросам ответственного финансового поведения

**Завтра приглашаем тех, кто еще НЕ ДЕЛАЛ НИЧЕГО  
для итоговой аттестации**

**Любите то, что делаете**

**Делайте то, что интересно и полезно.  
Не бойтесь ошибиться!**

**Мы помним, кто никогда не ошибается.....**

**Сомневаетесь? Делайте, что можете, что должно.  
И будь, что будет**

## Курс повышения квалификации подготовлен в процессе реализации контракта № FEFLP/QCBS-4.21

«Содействие формированию ответственного финансового поведения граждан путем распространения результатов Проекта с использованием потенциала органов и организаций социального обслуживания и социальной защиты населения, территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

Проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности и развитию финансового образования в Российской Федерации»