

В контакте с широкой аудиторией

Текст:
Наталья Ульянова

Организации социального обслуживания, территориальные органы Пенсионного фонда России и центры государственных и муниципальных услуг — удобные площадки, дающие доступ к широкой аудитории, на которых можно развернуть «сопутствующее» консультирование по вопросам финансовой грамотности.

Потенциал этих организаций для финансового просвещения населения намерен использовать новый подпроект, запущенный недавно в рамках Проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Подпроект имеет длинное название: «Содействие формированию ответственного финансового поведения граждан путём 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». О целях и задачах подпроекта журнал «Дружи с финансами» побеседовал с его руководителем — ректором Института МФЦ **Петром Кирюховым**.

— *Расскажите о предыстории проекта. Что стало причиной его появления?*

— В рамках Проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» реализуется множество ини-



© Петр Кирюхов (автор фотографии не указан, все права защищены)

циатив, в том числе на базе различных организаций, оказывающих государственные и муниципальные услуги. Для нашего проекта это стало хорошей почвой. Каждый гражданин нашей страны так или иначе взаимодействует с этими организациями — обращается в территориальные отделения Пенсионного фонда России, органы социальной защиты, клиентские службы МФЦ, оформляет заявки на портале госуслуг или региональных порталах и так далее. Поэтому через них наш проект способен охватить фактически всё население страны и вести работу по формированию ответственного финансового поведения с максимально широкой аудиторией.

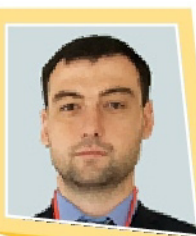
У граждан, обращающихся за получением различных государственных или муниципальных услуг, обычно множество «сопутствующих» вопросов, которые часто имеют отношение к финансовой сфере. Поэтому было решено комплексно обучать работников социальных служб, МФЦ, ПФР, выстраивать диалог с населением таким образом, чтобы это способствовало росту финансовой грамотности людей, их осведомлённости о своих правах как потребителей. Причём речь идёт не о какой-то разовой акции, а о системной работе.

— **Что уже реализовано в рамках проекта?**

— Мы начали с проведения опроса среди сотрудников организаций в пилотных регионах и в результате определили основной круг тем, интересующих посетителей. Затем разработали и согласовали концепцию проекта со всеми организациями и Минфином, после чего подготовили учебно-методический комплект: программу повышения квалификации, учебное пособие и контрольно-измерительные материалы, которые будут использоваться в учебном процессе.

— **В какой форме планируется вести обучение?**

— Мы будем использовать сразу несколько форматов — заочную форму на базе дистанционного курса и очно-заочную. Для дистанционного формата подготовили видеолекции, электронные учебные материалы, презентации, а самое главное — предусмотрели обратную связь



Анзор Куфанов,
заместитель директора
государственного бюджетного
учреждения Республики Адыгея
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»



Для нашего региона проект Учебного центра МФЦ является очень актуальным. Посетителей, которые приходят в наши центры, интересует множество вопросов: всё, что связано с налогами и налоговыми вычетами, существующими мерами господдержки, нюансы пенсионного обеспечения. Как показывает практика, посетители МФЦ слабо разбираются в таких вопросах и не знают, где найти достоверную информацию. Обычно люди приходят с каким-то одним вопросом, но в результате хотят узнать всё. Программа, которую пройдут наши специалисты (30 сотрудников различных МФЦ региона), поможет разобраться в вопросах финграмотности и нашим специалистам, и их собеседникам. Причём очевидно, что со временем невыясненных вопросов будет всё меньше — и это даже позволит снизить нагрузку на МФЦ.

с обучающимися с помощью сервисной системы дистанционного обучения — форумов и чатов, в которых преподаватели будут отвечать на все вопросы слушателей.

— **Как будет развиваться проект с течением времени?**

— В проекте предусмотрено несколько этапов. Сначала мы обучим сотрудников организаций в двадцати пилотных регионах, после чего все учебно-методические комплекты будут переданы организациям



У граждан, обращающихся за получением различных государственных или муниципальных услуг, обычно множество «сопутствующих» вопросов, имеющих отношение к финансовой сфере

в остальных субъектах Российской Федерации для самостоятельного построения учебного процесса с учётом полученного опыта и при нашей методической поддержке. Таким образом разработанные нами методики и материалы станут частью системы повышения квалификации и обу-

чения сотрудников, которая действует во всех организациях. Проект предусматривает постоянную актуализацию всех материалов, поэтому они не будут терять актуальность с течением времени. Тем самым мы закладываем основы регулярного обучения сотрудников органов соцзащиты, МФЦ и ПФР, а также механизм для тиражирования во все регионы.

— Когда начнётся обучение? И по каким принципам выбирались пилотные регионы?

— Обучение начнём в конце июня. Проект на этом этапе охватывает 20 регионов, утверждённых Минфином России. Выбирая участников, мы исходили из нескольких критериев. В первую очередь в список вошли регионы с наиболее низким уровнем доходов населения — такие как Еврейский автономный округ и Республика Тыва. Несколько — из числа пилотных регионов Проекта Минфина России, где уже есть вся подготовленная инфраструктура для повышения финансовой грамотности. Мы рассчитываем, что это поможет быстрому внедрению и тиражированию программы. После обучения сотрудников МФЦ — осенью — начнутся пилотные демонстрационные программы консультирования, информирования и просвещения граждан — посетителей организаций, что является нашей конечной целью.

— Как будет строиться работа с жителями регионов?

— Здесь предусмотрено несколько форм. Прежде всего, на базе наших органов и организаций будут регулярно проводиться просветительские семинары на темы, связанные с финграмотностью. Для таких мероприятий помещения МФЦ подходят лучше всего. Граждане смогут участвовать в семинарах как очно, так и дистанционно: планируются и онлайн-трансляции, и размещение в интернете записей семинаров. Будут также организованы дни индивидуальных консультаций и тематические мероприятия. Так, в ходе семинара «Защита материнства и детства» молодые мамы, находящиеся в декретном отпуске или в отпуске по уходу за ребёнком, многодетные семьи и одинокие родители узнают о льготах и других возможностях, которыми они

могут воспользоваться. К примеру, существует национальный проект «Демография», который предполагает в том числе повышение квалификации или переподготовку молодых мам за счёт государства, но об этом мало кто знает. Организаторам подобных мероприятий мы будем помогать составлять методические разработки сценариев, а в пилотных регионах на первом этапе проводить их совместно. Запланированы и комплексные масштабные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности, — в том числе встроенные в общегородские события, такие как День города. Всё это мы планируем опробовать осенью, после проведения обучения.

— На какую категорию сотрудников рассчитана программа?

— Планируется обучение руководителей, координирующих работу с клиентами, их заместителей, а также специалистов, непосредственно работающих с людьми. Вся программа состоит из трёх модулей. Первый представляет собой обучение основам финансовой грамотности. Ведь сотрудники органов социальной за-



Мы закладываем основы регулярного обучения сотрудников органов соцзащиты, МФЦ и ПФР, а также механизм для тиражирования Проекта во все регионы

щиты для начала должны сами на достаточном уровне разбираться в вопросах налогообложения, мерах господдержки населения, банковских услугах... Второй модуль посвящён методике работы с населением — изучению подходов при консультировании и взаимодействии с гражданами. Это самый сложный модуль. Формируя его, нам пришлось основательно изучить нормативное регулирование всех органов и организаций, чтобы избежать противоречий с должностными обязанностями сотрудников. Нюансов здесь довольно много. К примеру, есть норматив, который ограничивает продолжительность консультации работника МФЦ: она не должна превышать 15 минут. Подобные лимиты по времени существуют и у клиентской службы ПФР. Если вопро-



сы финансового просвещения увеличат продолжительность общения с посетителем даже на 2–3 минуты, это станет нарушением внутренних регламентов и рабочего процесса.

— И какое решение вы предлагаете, чтобы не нарушить такой жёсткий тайминг?

— В нашем учебном пособии и в других материалах мы предлагаем различные способы. В их числе — вручение заранее заготовленных листовок и буклетов, а также приглашение граждан на консультации и семинары, которые могут проходить в той или иной организации. Для этого будет необходимо настроить информационный обмен между многими ведомствами.

— Как сейчас сотрудники различных организаций реагируют на дополнительные вопросы посетителей?

— Приведу пример клиентской службы ПФР. Сотрудник этой службы обязан консультировать застрахованных лиц по темам, связанным с пенсионной системой. Если у посетителя возникают дополнительные вопросы, например, по налогообложению, то, скорее всего, ему не смогут квалифицированно ответить, поскольку эта сфера не относится к компетенциям ПФР. Пройдя наше обучение, сотрудники, разумеется, не приобретут компетенции финансовых и налоговых консультантов. Но они смогут квалифицированно сориентировать граждан по источникам для поиска нужной информации. Например, подсказав нужный раздел на сайте ФНС или вручив буклет с понятной инструкцией. В случае с организацией просветительских мероприятий возможностей помочь людям разобраться в различных вопросах будет намного больше. В них будут принимать участие эксперты, представляющие профильные организации (от налоговой службы до Сбербанка), которые смогут точно работать с различной аудиторией — от молодых родителей и будущих пенсионеров до представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Таким образом, работу с населением можно выстроить более системно и с использованием тонких настроек, которые



Лейла Воронина,
ведущий консультант
управления социального обслуживания
департамента социальной защиты
населения Ивановской области



В Ивановской области обучение пройдёт 71 сотрудник центров социального обслуживания населения. В проекте задействованы все 22 центра, работающих в регионе. В рамках своей деятельности представители центров регулярно выезжают в сельские поселения и проводят консультации на местах. Как можно увидеть, сельских жителей волнует много вопросов, в том числе связанных с финансовой грамотностью: это то, что касается пенсионной реформы, материнского капитала, различных мер социальной поддержки и льгот. Чтобы люди получили исчерпывающие ответы, сотрудники наших центров часто приглашают в поездки специалистов из других ведомств и организаций — банков, ПФР и пр. После повышения квалификации у нас будет возможность отвечать на большее число вопросов без привлечения коллег. Кроме этого, у нас большие планы, связанные с усилением программы школ финансовой грамотности, рассчитанных на людей старшего поколения. Такие школы уже работают при центрах социального обслуживания населения.

позволят встроить элементы финграмотности в штатные обязанности представителей различных служб.

Некоторые темы второго модуля уходят в область психологии и особенности работы с различной аудиторией. Здесь в первую очередь мы ориентируемся на финансово уязвимых граждан, к которым относятся малообеспеченные, безработные, студенты, те, кто вернулся из мест лишения свободы, и так далее. В своей программе мы учли 12 категорий граждан, требующих особого подхода.

— Предполагается ли во время обучения практическая работа?

— На практику делается упор в третьем модуле. В нём мы даём примеры методических разработок, сценарии консультаций, просветительских мероприятий и семинаров.

Изучив все вопросы, специалисты проходят итоговую аттестацию, во время которой должны продемонстрировать полученные знания и навыки. Для этого они

Пилотные регионы

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

- Алтайский край,
- Волгоградская область,
- Вологодская область,
- Еврейская автономная область,
- Ивановская область,
- Иркутская область,
- Калининградская область,
- Кемеровская область,
- Ленинградская область,
- Мурманская область,
- Новгородская область,
- Республика Адыгея,
- Республика Бурятия,
- Республика Тыва,
- Республика Хакасия,
- Тверская область,
- Самарская область,
- Ставропольский край,
- Удмуртская Республика,
- Чукотский автономный округ.

могут представить итоговую письменную работу, написанную в произвольной форме — от методической разработки консультации или семинара до проекта статьи или интервью для регионального СМИ. Допускаются и групповые работы, тем более что на практике подготовка любого мероприятия требует участия целой команды.

Наверняка такие формы аттестации вызовут сложности у возрастных работников. Для них возможна альтернативная форма зачёта — решение практических заданий, комплексных кейсов. Мы подготовили интересные задания по мотивам самых популярных вопросов, которые адресуют работникам ПФР, МФЦ и органов соцзащиты. Наша задача — сделать так, чтобы участники проекта действительно повысили свою квалификацию, поэтому мы отказались от тестов. Главное

в нашем случае — научить людей работать с аудиторией, а это требует практической работы.

— Программа универсальна для всех организаций?

— Ещё на этапе опроса мы поняли, что потребуются учитывать специфику каждой организации. К примеру, сотрудникам ПФР нет смысла углубляться в блок о пенсионном обеспечении: в этом вопросе они разбираются лучше других. Темы, связанные с индивидуальными предпринимателями и самозанятыми, вряд ли потребуются органам соцзащиты, в то время как для МФЦ они первостепенны. Поэтому мы разработали варианты тем, которые смогут выбирать для себя различные организации. Между тем мотивация к обучению и у руководства, и у сотрудников столь высока, что многие участники захотели изучить все темы.

— В Проекте Минфина за время его существования накопилось много наработок. Вы использовали предыдущий опыт?

— Было бы странно и неверно, если бы мы этого не делали. Не стоит изобретать велосипед: в нашем случае это может привести к искажению общих результатов и методических основ финграмотности. Поэтому, формируя программу, мы использовали результаты не менее десяти других подпро-



Формируя программу, мы использовали результаты не менее десяти других подпроектов: методики, исследования, учебные пособия, наглядные, информационные материалы

ектов: методики, исследования, учебные пособия, наглядные, информационные материалы и многое другое. В качестве экспертов и рецензентов привлекли специалистов, которые давно участвуют в Проекте Минфина. Таким образом, с одной стороны, мы опирались на достижения предшественников, с другой — экстраполировали существующую базу знаний на систему социальной защиты, пенсионного обеспечения, государственных и муниципальных услуг в целом. До нас никто не проводил такую работу комплексно. 🙌