



# «РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ (МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫХ) ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ»

ОБЗОРНО-РЕФЕРАТИВНЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ МАТЕРИАЛ

**МОСКВА 2020**

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

# РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ (МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫХ) ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

В рамках совместного Проекта Международного банка реконструкции и развития (МБРР) и Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» на территории пилотных регионов — участников Проекта приняты собственные Программы повышения финансовой грамотности населения, для реализации которых созданы региональные центры финансовой грамотности (РЦФГ).

В настоящее время региональные центры финансовой грамотности открыты и ведут свою деятельность в девяти пилотных регионах — участниках Проекта: Калининградской области, Волгоградской области, Краснодарском крае, Томской области, Алтайском крае, Архангельской области, Саратовской области, Ставропольском крае и Республике Татарстан.

Основной целью деятельности РЦФГ является формирование и развитие компетенций в сфере финансовой грамотности посредством формирования рационального финансового поведения граждан региона, их ответственного отношения к пользованию финансовыми услугами, что позволит повысить степень защиты их прав как потребителей финансовых услуг.

Задачей центров финансовой грамотности является распространение знаний в сфере финансовой грамотности среди населения регионов, в том числе — среди школьников, студентов и потребителей финансовых услуг с низким и средним уровнем доходов. К функциям центров относятся: организация консультирования граждан по вопросам финансовой грамотности и защиты их прав как потребителей финансовых услуг; проведение информационно-просветительских мероприятий; взаимодействие с образовательными, государственными, общественными организациями, организациями по защите прав потребителей, а также с работодателями, заинтересованными в повышении уровня финансовой грамотности своих сотрудников.

В настоящем обзорно-реферативном материале представлены разработки, ориентированные на применение в рамках организации деятельности региональных центров финансовой грамотности. В число общих методических типовых документов по ведению деятельности РЦФГ входят шаблоны нормативных документов, описания методик и управленческих процедур. При использовании данных документов необходимо учитывать региональную специфику нормативного



## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

регулирования и региональные особенности распределения полномочий между органами власти.

В настоящее время регламентирующие и методические документы, определяющие деятельность региональных центров финансовой грамотности, разработаны в Калининградской, Волгоградской и Томской областях.

Все материалы доступны для бесплатного скачивания и могут быть использованы государственными и общественными организациями, занимающимися организацией деятельности региональных центров финансовой грамотности.

# КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

КОНЦЕПЦИЯ БИЗНЕС-ПЛАНА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

АНАЛИЗ ВОЗМОЖНЫХ ОРГАНИЗАЦИОННО-  
ПРАВОВЫХ ФОРМ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНОГО  
ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
СОТРУДНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

### ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

### ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## КОНЦЕПЦИЯ БИЗНЕС-ПЛАНА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Концепция бизнес-плана состоит из исследовательской части, описания организационной модели РЦФГ и планируемых мероприятий, маркетингового и финансового плана. Заключительный раздел концепции содержит план реализации (детальный план мероприятий) и принципы мониторинга деятельности РЦФГ.

Исследовательский раздел концепции включает анализ социально-экономического положения региона, определение и классификацию проблем в сфере финансовой грамотности населения и обзор мирового опыта — моделей ранее созданных центров финансовой грамотности в 5 странах мира.

Раздел, посвященный организационной модели РЦФГ, содержит анализ преимуществ и недостатков централизованной и децентрализованной структуры центра с точки зрения гибкости, согласованности и однородности принимаемых решений. В данном разделе также определяются организационно-штатная структура РЦФГ для сетевой децентрализованной модели (рекомендуемой для РЦФГ Калининградской

области), функциональные обязанности и требуемая квалификация сотрудников РЦФГ. Важным элементом организационной модели является матрица взаимодействий РЦФГ с заинтересованными лицами и организациями в разрезе форм деятельности центра.

Раздел концепции, посвященный планируемым мероприятиям, содержит перечень последовательных информационно-образовательных инициатив и действий, которые могут существенно повлиять на повышение финансовой грамотности и развитие навыков граждан Калининградской области, а также способствовать совершенствованию информационных ресурсов в сфере финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

Маркетинговый план содержит обоснование и перечень маркетинговых мероприятий, направленных на отдельные целевые группы и призванных упрочить результаты образовательной кампании, проводимой РЦФГ.

Финансовый план в составе концепции определяет источники и возможные модели финансирования создания и текущей деятельности РЦФГ и производит оценку величины операционных расходов по 3 сценариям в зависимости от выбранной организационной модели РЦФГ.

## ОБЗОРНО-РЕФЕРАТИВНЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ МАТЕРИАЛ

«РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ (МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫХ) ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ»

# КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

КОНЦЕПЦИЯ БИЗНЕС-ПЛАНА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

АНАЛИЗ ВОЗМОЖНЫХ ОРГАНИЗАЦИОННО-  
ПРАВОВЫХ ФОРМ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНОГО  
ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
СОТРУДНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

### ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

### ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## АНАЛИЗ ВОЗМОЖНЫХ ОРГАНИЗАЦИОННО- ПРАВОВЫХ ФОРМ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Исследование содержит анализ возможных организационно-правовых форм (ОПФ) для оптимальной формы организации регионального центра финансовой грамотности Калининградской области. Анализ организационно-правовых форм представляет практический интерес для органов региональной власти и инициативных групп, ставящих перед собой задачу организации центра финансовой грамотности.

В материале проанализированы следующие ОПФ:

- бюджетное учреждение (подведомственное Министерству финансов Калининградской области), получающее государственные задания;
- некоммерческая организация (НКО), создаваемая Правительством Калининградской области как одним из учредителей, которая не является государственным учреждением, но может выполнять государственные задачи;
- действующая НКО, в которую вступает Правительство Калининградской области, и которая будет получать целевые субсидии

и государственные заказы для реализации государственных задач.

## РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Регламент деятельности РЦФГ устанавливает:

- порядок взаимодействия РЦФГ с ведомствами и организациями, принимающими участие в реализации Проекта повышения уровня финансовой грамотности населения на территории Калининградской области, включая порядок осуществления контроля за деятельностью РЦФГ и предоставления отчетности;
- порядок взаимодействия РЦФГ с привлекаемыми организациями (лицами);
- порядок рассмотрения обращений, консультирования и ведения делопроизводства в РЦФГ.

В документ также включены Положение об Экспертно-методическом совете по вопросам повышения уровня финансовой грамотности, перечень журналов, обязательных для оформления и ведения в РЦФГ, перечень обязательных и рекомендательных документов, должностные инструкции.



# КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

КОНЦЕПЦИЯ БИЗНЕС-ПЛАНА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

АНАЛИЗ ВОЗМОЖНЫХ ОРГАНИЗАЦИОННО-  
ПРАВОВЫХ ФОРМ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНОГО  
ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
СОТРУДНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

### ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

### ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Регламентом устанавливается алгоритм обработки и подготовки ответа на информационный или просветительский запрос потребителя финансовых услуг, обращающегося в региональный центр финансовой грамотности.

В положения документа включены функциональная схема работы колл-центра РЦФГ, должностные инструкции сотрудников колл-центра, алгоритм работы специалиста колл-центра, сценарий его взаимодействия с обратившимся гражданином и справочник по вопросам финансовой грамотности для подготовки ответов на запросы граждан.

## РЕГЛАМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Регламентом утверждается методика обучения и повышения уровня квалификации, которая:

- определяет цели, задачи, принципы и организацию обучения персонала РЦФГ;
- регламентирует процедуру оформления

мероприятий по обучению сотрудников РЦФГ, учет и оценку эффективности проведенных обучающих мероприятий;

- устанавливает порядок координации и взаимодействия по организации учебного процесса с подразделениями, участвующими в организации учебного процесса.

Документ также содержит инструкцию по подготовке и проведению аттестации сотрудников РЦФГ и формы аттестации.

## РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

Документ базируется на методологии проведения исследований уровня финансовой грамотности населения. Методология построена с учетом как социально-демографических особенностей региона, так и особенностей отдельных целевых групп.

Документ также содержит пример системы оценки индексов финансовой грамотности и образцы анкет интервью, сценария проведения фокус-групп.

РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ  
ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ПОРЯДОК РАБОТЫ РЦФГ С НАСЕЛЕНИЕМ

РЕГЛАМЕНТ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ СТАНДАРТЫ  
ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ  
НАСЕЛЕНИЮ РЕГИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРОМ  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ГРАЖДАН И СТРУКТУР,  
ОБРАТИВШИХСЯ В РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

МЕТОДИКА РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ ПЕДАГОГОВ В РЦФГ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ВНУТРЕННИЙ ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЦФГ

ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## РЕГЛАМЕНТ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ СТАНДАРТЫ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ РЕГИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРОМ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Предметом регулирования документа являются отношения, возникающие между населением, представителями организаций, зарегистрированных в Волгоградской области, с региональным центром финансовой грамотности.

Регламент закрепляет каналы, сроки и критерии предоставления консультационных услуг и определяет последовательность процедур, сопряженных с оказанием таких услуг. Отдельно в документе закреплены порядок и форма контроля за оказанием консультационных услуг.

В приложении к документу пользователь может ознакомиться с укрупненной блок-схемой процесса оказания услуг.

## РЕГЛАМЕНТ ВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ГРАЖДАН И СТРУКТУР, ОБРАТИВШИХСЯ В РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Регламент устанавливает порядок и стандарты проведения консультаций граждан и организаций,

зарегистрированных в Волгоградской области, посредством телефонной связи, при обращении через сайт РЦФГ и при личном приеме.

В документе определены параметры консультирования РЦФГ в части графика ведения консультирования, продолжительности телефонного и личного консультирования, времени реагирования на запросы онлайн-консультирования. Для всех видов консультирования регламент устанавливает правила поведения сотрудника РЦФГ при возникновении сложных или конфликтных ситуаций во время проведения консультации.

В приложении к документу пользователь может ознакомиться с укрупненными блок-схемами процесса предоставления консультаций по трем основным каналам предоставления услуг, а также с рекомендуемыми скриптами предоставления консультации, отказа от предоставления консультационной услуги, поведения в конфликтной ситуации.



РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ  
ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ПОРЯДОК РАБОТЫ РЦФГ С НАСЕЛЕНИЕМ

РЕГЛАМЕНТ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ СТАНДАРТЫ  
ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ  
НАСЕЛЕНИЮ РЕГИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРОМ  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РЕГЛАМЕНТ ВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ГРАЖДАН И СТРУКТУР,  
ОБРАТИВШИХСЯ В РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

МЕТОДИКА РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ  
РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ ПЕДАГОГОВ В РЦФГ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ВНУТРЕННИЙ ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЦФГ

ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## МЕТОДИКА РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ С НАСЕЛЕНИЕМ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Методика закрепляет базовые стандарты работы регионального центра финансовой грамотности с населением.

Документом установлены правила регистрации обращений граждан, порядок направления граждан к специалистам РЦФГ, прием и распределение телефонных звонков и обращений с сайта от граждан, перечень форматов оказания услуг, правила получения обратной связи об уровне удовлетворенности проведенной консультацией и выхода сотрудника РЦФГ из нестандартных или спорных ситуаций.

## МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ ПЕДАГОГОВ В РЦФГ

Цель обучения — формирование базовых компетенций педагогов в области финансовой грамотности и их подготовка к проведению мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения Волгоградской области.

Документом закреплены базовые принципы организации процесса обучения педагогов:

- научность: обучение сотрудников учебных заведений проводится с привлечением специалистов, реализующих компоненты федеральной программы «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»;
- системность: утверждение программы обучения на стадии подготовки к организации образовательного процесса;
- сотрудничество обучающихся и преподавателя в процессе планирования обучения от определения его целей до оценки степени их достижения;
- доступность: учет квалификации педагогов, их уровня знаний в области финансовой грамотности.

Раздел, посвященный организации процесса обучения, определяет перечень подготовительных мероприятий при проведении обучения/повышения квалификации педагогов и принципы получения обратной связи от обучающихся.



## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

### ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ПОРЯДОК РАБОТЫ РЦФГ С НАСЕЛЕНИЕМ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ВНУТРЕННИЙ ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЦФГ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ОБУСТРОЙСТВА  
ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

МЕТОДИКА ПОДБОРА  
И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  
К СОТРУДНИКАМ РЦФГ

МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЦФГ

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ  
ИНТЕРВЬЮ С СОТРУДНИКАМИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ  
ФИНАНСОВОГО РЫНКА

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ, ПРОВЕРКИ  
ДОСТОВЕРНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ ПО ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ

ПРОЦЕДУРА ПРИЕМКИ ГОТОВЫХ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ

### ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Регламент закрепляет полное и сокращенное наименование регионального центра финансовой грамотности Волгоградской области и его укрупненную структуру.

В документе определяются общий порядок деятельности РЦФГ, порядок работы его отдельных подразделений и порядок взаимодействия между структурными подразделениями РЦФГ (дополнительно представлены в приложениях в виде блок-схем).

Отдельные разделы регламента посвящены порядку взаимодействия РЦФГ с ведомствами и организациями, принимающими участие в реализации Проекта на территории Волгоградской области, и порядку предоставления отчетности по контролю над деятельностью РЦФГ.

## ПРОЦЕДУРА ОБУСТРОЙСТВА ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Документ устанавливает требования к инфраструктуре регионального центра финансовой грамотности, направленные на обеспечение бесперебойности

его деятельности и своевременное выполнение возложенных на него задач.

В документе определяются требования к рабочим местам сотрудников РЦФГ, требования к местам ожидания граждан — посетителей РЦФГ, требования к залу интерактивных игр и требования к оборудованию для процессов обслуживания (в том числе, к тренажерам-симуляторам, направленным на закрепление знаний и навыков).

## ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

Документ устанавливает обязательные требования к процессам документооборота регионального центра финансовой грамотности.

Процедура определяет состав документации РЦФГ и бизнес-процессы движения документов, включая разработку и согласование проекта документа, его утверждение, регистрацию, размножение, учет, рассылку, внедрение и хранение, проверку, внесение изменений, переиздание документа, аннулирование, архивное хранение и уничтожение. Также документом регламентируются правила разработки документации, ее оформления и идентификации и правила ее обработки.

## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

### ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ПОРЯДОК РАБОТЫ РЦФГ С НАСЕЛЕНИЕМ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ВНУТРЕННИЙ ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЦФГ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ОБУСТРОЙСТВА  
ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

МЕТОДИКА ПОДБОРА  
И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  
К СОТРУДНИКАМ РЦФГ

МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЦФГ

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ  
ИНТЕРВЬЮ С СОТРУДНИКАМИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ  
ФИНАНСОВОГО РЫНКА

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ, ПРОВЕРКИ  
ДОСТОВЕРНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ ПО ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ

ПРОЦЕДУРА ПРИЕМКИ ГОТОВЫХ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ

### ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

В приложении к документу пользователь может ознакомиться со схематичным описанием процесса обработки документации.

## МЕТОДИКА ПОДБОРА И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Методика описывает процедуру подбора и отбора соискателей на должности заместителей руководителя и специалистов регионального центра финансовой грамотности.

Документом устанавливаются задачи сотруднику, осуществляющему поиск кандидатов, сопровождение процесса их отбора и приема на работу, а также регламентные сроки поиска кандидатов в зависимости от уровня вакантной позиции. Приведено подробное описание процедур подбора персонала — от анализа информации о кандидате на вакантную должность до принятия решения о его приеме на работу или отказе от его кандидатуры.

В приложении к документу пользователь может найти схематичное описание процесса отбора кандидатов, претендующих на должность сотрудников РЦФГ.

## МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Цель обучения сотрудников структурных подразделений РЦФГ — поддержание на соответствующем уровне и повышение их профессиональной квалификации в области консультирования граждан и организаций, зарегистрированных в Волгоградской области, по вопросам финансовой грамотности.

Методика содержит положения типовой образовательной программы для сотрудников РЦФГ, описывает принципы организации процесса их обучения и повышения квалификации.

Приложение к методике содержит схематическое укрупненное описание процесса принятия решения о проведении обучения и его организации.



## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

### ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ПОРЯДОК РАБОТЫ РЦФГ С НАСЕЛЕНИЕМ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ВНУТРЕННИЙ ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЦФГ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ОБУСТРОЙСТВА  
ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

МЕТОДИКА ПОДБОРА  
И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  
К СОТРУДНИКАМ РЦФГ

МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЦФГ

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ  
ИНТЕРВЬЮ С СОТРУДНИКАМИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ  
ФИНАНСОВОГО РЫНКА

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ, ПРОВЕРКИ  
ДОСТОВЕРНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ ПО ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ

ПРОЦЕДУРА ПРИЕМКИ ГОТОВЫХ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ

### ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ ИНТЕРВЬЮ С СОТРУДНИКАМИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ ФИНАНСОВОГО РЫНКА

Экспертные интервью проводятся с сотрудниками организаций — профессиональных участников финансового рынка и предназначены для консультирования сотрудников РЦФГ по вопросам практики применения тех или иных положений нормативно-правовых актов, а также особенностей оказания тех или иных финансовых услуг на территории региона.

В [методике](#) уделено внимание подготовке сценария интервью, особенностям его организации и интерпретации его результатов.

В приложении к документу можно ознакомиться с типовым сценарием проведения экспертного интервью с представителем организации — профессионального участника финансового рынка.

## МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ РЕГИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

[Методика оценки качества работы РЦФГ](#) предназначена для стандартизации процедур получения обратной связи и обработки ее результатов:

- о качестве услуг, предоставляемых со стороны РЦФГ населению и представителям организаций, зарегистрированных в Волгоградской области;
- об удобстве работы сотрудников РЦФГ с внутренними нормативными документами РЦФГ: регламентами, методиками, процедурами.

Документ содержит типовые листы оценки качества работы структурного подразделения РЦФГ и оценки удобства работы сотрудников РЦФГ по разработанным регламентам, методикам, процедурам. К методике также приложены шаблон для обработки результатов опросов и оценочная шкала для интерпретации результатов.

## РЕГЛАМЕНТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

### ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ПОРЯДОК РАБОТЫ РЦФГ С НАСЕЛЕНИЕМ

ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ  
ВНУТРЕННИЙ ПОРЯДОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
РЦФГ

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ОБУСТРОЙСТВА  
ИНФРАСТРУКТУРЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

МЕТОДИКА ПОДБОРА  
И КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  
К СОТРУДНИКАМ РЦФГ

МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ СОТРУДНИКОВ РЦФГ

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ  
ИНТЕРВЬЮ С СОТРУДНИКАМИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УЧАСТНИКОВ  
ФИНАНСОВОГО РЫНКА

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ РЦФГ

ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ, ПРОВЕРКИ  
ДОСТОВЕРНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ ПО ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ

ПРОЦЕДУРА ПРИЕМКИ ГОТОВЫХ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ

### ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

## ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ, ПРОВЕРКИ ДОСТОВЕРНОСТИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Данная [процедура](#) разработана в целях унификации процессов подготовки учебно-методического и нормативно-организационного обеспечения РЦФГ.

В документе раскрываются возможные каналы получения информации по финансовой грамотности, критерии и методы проверки ее достоверности. Процедура также закрепляет возможные направления использования учебно-методических и нормативно-организационных материалов.

## ПРОЦЕДУРА ПРИЕМКИ ГОТОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ

Данная [процедура](#) разработана в целях обеспечения действенного контроля над приемкой готовых информационных материалов по финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг.

Процедура описывает способы получения материалов, источники их получения, процедуру и результаты приемки готовых информационных материалов.

Приложение к документу содержит схематическое описание приемки готовых информационных материалов.



ОЦЕНКА ОПЫТА И СУЩЕСТВУЮЩИХ УСЛОВИЙ  
И СЛОЖНОСТЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ  
И ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОЙ  
ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБОРУ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПЛОЩАДОК ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕТИ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ С ДРУГИМИ УЧАСТНИКАМИ  
РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЮ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

Для создания и обеспечения эффективной работы РЦФГ и его представительств в муниципальных образованиях Томской области в 2019 г. был разработан комплект аналитических, методических и нормативных документов для системы электронного взаимодействия РЦФГ с другими участниками Региональной программы повышения финансовой грамотности населения Томской области. Также на территории региона ведется создание электронного сервиса для обеспечения взаимодействия РЦФГ и Представительств в муниципальных образованиях Томской области с другими участниками Региональной программы.

### ОЦЕНКА ОПЫТА И СУЩЕСТВУЮЩИХ УСЛОВИЙ И СЛОЖНОСТЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ И ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Документ включает результаты анализа следующих направлений:

- анализ юридических аспектов деятельности РЦФГ Томской области, на основании которого сформированы рекомендации по регламентации процедур функционирования РЦФГ и его Представительств и по закреплению РЦФГ

в составе некоммерческой организации (НКО) в качестве отдельного направления деятельности;

- анализ специфики межведомственного взаимодействия РЦФГ Томской области с другими участниками Программы содержит обзор взаимодействия в образовательной системе Томской области, в системе консультирования взрослого населения и в системе информирования граждан;
- оценка существующих условий и сложностей системы взаимодействия, в том числе проблемы территориальной удаленности большей части муниципалитетов от регионального центра и их территориальная специфика.

### ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБОРУ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПЛОЩАДОК ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ

Для формирования предложений по выбору площадок для организации Представительства РЦФГ в документе представлен анализ кадрового потенциала и наработанных партнерских контактов в муниципальных образованиях Томской области.

ОЦЕНКА ОПЫТА И СУЩЕСТВУЮЩИХ УСЛОВИЙ  
И СЛОЖНОСТЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ  
И ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОЙ  
ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБОРУ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПЛОЩАДОК ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕТИ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ С ДРУГИМИ УЧАСТНИКАМИ  
РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЮ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

Анализ затрагивает следующие направления:

- охват муниципальных образований по внедрению курса финансовой грамотности в образовательных учреждениях;
- кадровый потенциал — распределение по территории Томской области педагогов и учителей, прошедших повышение квалификации по программам повышения финансовой грамотности;
- распределение на территории Томской области финансовых консультантов (тьюторов).

В документе выработаны критерии определения и согласования площадки для создания представительства Регионального центра финансовой грамотности Томской области по показателям готовности (кадровая обеспеченность, технические характеристики, организационные возможности). На основании предложенных критериев и результатов анализа разработаны рекомендации по организации межрайонных Представительств РЦФГ в 8 районах Томской области.

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ С ДРУГИМИ УЧАСТНИКАМИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

В [документе](#) представлены регламенты действующих процессов взаимодействия, предложенных к совершенствованию. Направления совершенствования определены совместно с экспертами РЦФГ Томской области.

- Регламент оказания консультационных услуг РЦФГ и его Представительствами жителям Томской области.
- Регламент определяет перечень организаций, с которыми взаимодействует РЦФГ в процессе оказания консультационных услуг населению, форму, сроки и результат оказания услуг.
- Регламент взаимодействия РЦФГ с образовательной системой Томской области. Регламентом устанавливается:
  - Порядок взаимодействия РЦФГ с образовательными организациями при инициировании и проведении образовательных и просветительских мероприятий по повышению финансовой грамотности



ОЦЕНКА ОПЫТА И СУЩЕСТВУЮЩИХ УСЛОВИЙ  
И СЛОЖНОСТЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ  
И ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОЙ  
ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБОРУ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПЛОЩАДОК ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕТИ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ С ДРУГИМИ УЧАСТНИКАМИ  
РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЮ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

на территории Томской области. Порядок взаимодействия разработан для мероприятий, инициированных как самим РЦФГ, так и образовательными организациями области.

– Порядок организации волонтерского движения «Финансовый десант» на базе вузов.

– Порядок взаимодействия РЦФГ с образовательными организациями в области разработки и апробации образовательных материалов

- Регламент взаимодействия РЦФГ с Региональным консультационно-методическим центром (РКМЦ) Томской области.

Цель разработки регламента взаимодействия РЦФГ с РКМЦ — интеграция работы с системой финансовых консультантов (тьюторов), поддержка функционирования системы финансовых консультантов (тьюторов), развитие программ по финансовой грамотности для взрослого населения на региональных уровнях путем поддержания созданного инфраструктурного и кадрового потенциала для решения задачи повышения финансовой грамотности взрослого населения.

Регламент закрепляет требования к порядку

оказания услуг финансовым консультантам (тьюторам), включая критерии и последовательность оказания услуг, а также порядок и формы контроля за оказанием услуг.

- Регламент взаимодействия РЦФГ с ведомствами и организациями, принимающими участие в реализации Региональной программы повышения финансовой грамотности Томской области. Регламент определяет функционал РЦФГ при взаимодействии с государственными, общественными и коммерческими организациями на территории Томской области, в том числе с Правительством Томской области, Управлением Роспотребнадзора по Томской области, Отделением Банка России по Томской области, с региональными финансовыми и неправительственными организациями и региональными СМИ.

ОЦЕНКА ОПЫТА И СУЩЕСТВУЮЩИХ УСЛОВИЙ  
И СЛОЖНОСТЕЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ  
И ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ РЕГИОНАЛЬНОЙ  
ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ВЫБОРУ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПЛОЩАДОК ДЛЯ РАЗВИТИЯ СЕТИ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЦФГ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ С ДРУГИМИ УЧАСТНИКАМИ  
РЕГИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЮ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ В  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ  
ОБЛАСТИ

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОЗИЦИОНИРОВАНИЮ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ РЦФГ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЯХ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Для выработки предложений по позиционированию Представительств РЦФГ был проведен предварительный анализ восприятия услуг, оказываемых РЦФГ. Анализ базировался на данных опроса, проведенного методом фокусированного интервью в 3 районах Томской области.

По результатам анализа определены 2 направления позиционирования РЦФГ: население — потенциальные потребители услуг РЦФГ (PR-поддержка) и органы власти (GR-поддержка), отвечающие за оценку деятельности работы РЦФГ и его Представительств.

Концепция позиционирования РЦФГ была переведена в словесные и визуальные образцы, в результате чего сформированы проект фирменного стиля РЦФГ и его Представительств; макеты информационных стендов для размещения в государственных и общественных организациях; макеты информирующих о деятельности РЦФГ брошюр и плакатов для различных возрастных целевых аудиторий и сценарий рекламного ролика о деятельности РЦФГ Томской области, предназначенного для размещения в медиа-пространстве (телевидение, видео-хостинги, социальные сети).