# Методическая разработка просветительского мероприятия (семинара) «Дистанционное оказание финансовых услуг. Электронные сервисы предоставления государственных и муниципальных услуг» (для лиц пожилого возраста) на базе МФЦ

Сценарий просветительского мероприятия (семинара) о возможностях цифровых сервисов, оказывающих услуги (в том числе информационную поддержку) дистанционно людям пожилого возраста.

Сценарий разработан по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации Проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Сценарий предназначен для свободного использования специалистами МФЦ, а также другими лицами, занимающимися просвещением в области финансовой грамотности.

При использовании сценария необходимо ссылаться на разработчиков.

## 5.1 Описание

В рамках взаимодействия с посетителями отделений Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), отделений Пенсионного фонда Российской Федерации, центров социального обслуживания (далее — «Центров социального обслуживания») сотрудники МФЦ помогают посетителям сформировать представление о возможностях цифровых сервисов, оказывающих услуги (в том числе информационную поддержку) дистанционно лицам пожилого возраста.

**Важно!**

Материалы для проведения просветительского мероприятия по заявленной теме не являются окончательными. Содержание методической разработки мероприятия для посетителей МФЦ, в том числе предложенные тематические вопросы и ответы на них, могут быть скорректированы и актуализированы. Рекомендуется сформировать материалы с часто задаваемыми вопросами и ответами на них на бумажных носителях для раздачи в МФЦ и разместить их на соответствующих сайтах.

### Цель информирования и консультирования сотрудниками МФЦ

Повышение информированности лиц пожилого возраста о возможностях цифровых сервисов, оказывающих услуги дистанционно (в том числе информационную поддержку).

### Задачи информирования и консультирования сотрудниками МФЦ

1) Организация деятельности по полному информированию граждан о возможностях использования электронных услуг и цифровых сервисов, а также способах и порядке получения государственных услуг дистанционно.

2) Повышение качества предоставления услуг.

3) Сокращение количества, а также продолжительности взаимодействия заявителей с должностными лицами при непосредственном оказании услуг.

### Организация подготовки взаимодействия с посетителями в МФЦ

Рекомендуется для актуализации информации по теме мероприятия использовать данные интернет-портала «Госуслуги», сайта Банка России, сайта Национальной системы платежных карт «НСПК» и платежной карты Мир», сайта центров многофункциональных услуг (далее — «МФЦ»), других сайтов федерального, регионального и муниципального уровней.

### Техническая оснащенность для оказания консультирования в МФЦ

В МФЦ для проведения просветительских мероприятий необходимо создать условия для проведения таких семинаров как в форме очного взаимодействия, так и удаленного.

***Удаленная форма взаимодействия***

1. Внутри информационной системы регионального МФЦ необходимо наличие платформы удаленного интерактивного взаимодействия с нужным количеством пользователей (не более 50 человек).
2. Необходима возможность проводить анонсирование просветительских мероприятий на региональном сайте МФЦ с простой системой регистрации: ссылка на страницу регистрации на мероприятие. Система регистрации упрощенная: внесение ФИО и электронной почты человеком с подтверждением такой почты. После подтверждения генерации ссылки на само мероприятие.
3. Система удаленного интерактивного взаимодействия желательно должна включать интерактивный чат, возможность видеть автора и возможность проведения мероприятия с демонстрацией мультимедийной презентации от автора. Система должна позволять записывать данное мероприятие с последующей обработкой и размещением его на порталах МФЦ или в каналах МФЦ на платформе видеохостинга Youtube или аналогичных ему.
4. По завершению удаленного просветительского мероприятия новость с ссылкой о записи мероприятия размещается на сайте регионально МФЦ.

***Очная форма взаимодействия (с учетом особенностей аудитории удаленная форма предпочтительнее)***

1. Анонсирование просветительских мероприятий необходимо проводить на региональном сайте МФЦ с простой системой регистрации: ссылка на страницу регистрации на мероприятие. Система регистрации упрощенная: ФИО и электронная почта человека с подтверждением такой почты.
2. Необходимо помещение для проведения мероприятия (вмещающее до 50 чел.).
3. В помещении необходимо обеспечить наличие проектора и компьютера, которые позволят лектору демонстрировать презентацию.
4. Небольшая доска со сменяемой бумагой и фломастеры.

## 5.2 Методическая разработка просветительского мероприятия (семинара) о возможностях цифровых сервисов, оказывающих услуги (в том числе информационную поддержку) дистанционно (для лиц пожилого возраста) на базе МФЦ

**Название мероприятия**

«Дистанционное оказание финансовых услуг. Электронные сервисы предоставления государственных и муниципальных услуг» (для лиц пожилого возраста)».

**Продолжительность мероприятия** 90 мин (1 час 30 минут).

Последние десять минут необходимо отводить на сессию вопросов и ответов в случае очной формы, в случае удаленного мероприятия предусмотреть возможность отвечать на вопросы слушателей по мере их поступления.

**Формат мероприятия:** очная беседа (семинар) с возможностью задать вопросы или интерактивный онлайн-семинар.

**Вспомогательные материалы**. Пример презентации «О возможностях цифровых сервисов, оказывающих услуги (в том числе информационную поддержку) дистанционно (для лиц пожилого возраста)» (далее — «Пример презентации»). Разработчик АНО «ИДПО МФЦ» и ООО «ЦИБО».

**Методы и приемы, используемые при проведении мероприятия**

При проведении мероприятия используются такие приемы, как беседа, лекционное изложение материала преподавателем, презентация.

### Сценарий мероприятия с временным планом

**Подготовительные действия при очной форме мероприятия:**

Перед началом мероприятия ведущему необходимо выполнить следующие действия:

* провести инструктаж ассистентов, которые помогают проводить мероприятие;
* обеспечить наличие и настроить оборудование (проектор, экран, звукоусиление) для трансляции слайдов презентации;
* подготовить помещение к заключительной части мероприятия — неформальному общению;
* подготовить раздаточные материалы (при наличии).

**Подготовительные действия при дистанционной форме мероприятия:**

Перед началом мероприятия ведущему необходимо выполнить следующие действия:

* подготовить оборудование для проведения мероприятия, проверить исправность микрофона, камеры и иных элементов задействованных технических устройств;
* убедиться в наличии бесперебойной и надежной связи сети Интернет;
* подготовить помещение, проверить, чтобы в кадре не было лишних предметов, присутствовал приятный, нейтральный фон;
* при необходимости подготовить интерактивную доску;
* проверить презентацию;
* провести инструктаж с ассистентами или службой технической поддержки.

### План мероприятия

### Часть 1. Вводная (продолжительность 5 минут)

Введение. Цель мероприятия и организационные вопросы.

**Презентация — слайд 2**

«Добрый день уважаемые слушатели. Мы рады приветствовать на нашем семинаре (онлайн-семинаре), призванном информировать вас о возможностях цифровых сервисов, оказывающих услуги (в том числе информационную поддержку) дистанционно людям пожилого возраста. Мы будем рады, если прослушав информацию данного семинара Вы узнаете, что такое электронная подпись, познакомитесь законодательством в области дистанционного (цифрового) взаимодействия, научитесь, используя ЕСИА, интернет-портал «Госуслуги», сайт Фонда социального страхования Российской Федерации, сайт Пенсионного фонда Российской Федерации, дополнительные федеральные, региональные и муниципальные порталы, получать дистанционно различные государственные, финансовые услуги (в том числе услуги информационного характера).

Небольшие организационные детали:

* на очном мероприятии необходимо уточнить, что в завершении мероприятия (последние 10 мин) мы ответим на ваши вопросы. Итак, далее наш план работы…;
* в случае заочного мероприятия сказать, что вопросы просьба формулировать в чате, и мы будем отвечать по мере поступления. Далее наш план работы…».

Информирование слушателей о плане мероприятия.

**Презентация — слайд 3**

1. Введение. О необходимости изучения дистанционных каналов предоставления услуг
2. Основная часть:
	1. Единая система идентификации и аутентификации (далее — «ЕСИА»). Законодательство в области дистанционного обслуживания.
	2. Электронная подпись.
	3. Интернет-портал «Госуслуги», сайт Фонда социального страхования, сайт Пенсионного фонда Российской Федерации, сайт Федерального реестра инвалидов, сайт Жилфин.ру, Финшок.рф и другие.
	4. Дистанционные банковские услуги (банковская карта, интернет-банкинг, система быстрых платежей).
3. Заключение: основные выводы, рекомендации, полезные ссылки и сессия вопросов и ответов.

### Часть 2. Основная (продолжительность 70 мин.)

Проведение мероприятия в соответствии с планом

**Слайды 4–7. ЕСИА. Законодательство в области дистанционного обслуживания.**

Материал о системе ЕСИА и о законодательстве в области дистанционного обслуживания (слайды с 4 по 7) может быть использован лектором по своему усмотрению.

**Слайды 8–12. Электронная подпись**

Материал об электронной подписи (слайды с 8 по 12) может быть использован лектором по своему усмотрению.

**Презентация — слайды 13–32. Интернет-портал «Госуслуги», сайт Фонда социального страхования, сайт Пенсионного фонда Российской Федерации, сайт Федерального реестра инвалидов, сайт Жилфин.ру, Финшок.рф и другие.**

Материал об электронных ресурсах в помощь инвалиду (слайды с 13 по 32) может быть использован лектором по своему усмотрению.

Рассказ о возможностях ресурсов и в чем они полезны.

На примере интернет-портала «Госуслуги», необходимо обратить внимание, на процесс регистрации на нем, а далее заметить, что, регистрируясь на интернет-портале «Госуслуги», человек регистрирует свои данные автоматически в ЕСИА.

**Презентация — слайды 33–43. Дистанционные банковские услуги (банковская карта, интернет-банкинг, система быстрых платежей).**

Материал о дистанционных финансовых услугах (слайды с 33 по 43) может быть использован лектором по своему усмотрению.

Более подробно необходимо остановиться о Системе быстрых платежей, слайды 40–43 и Глава 4 настоящего учебного пособия.

Важным этапом в этой части материала является грамотная и безопасная работа с дистанционными финансовыми услугами в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет. В целях формирования у посетителей Центров социального обслуживания правильного представления об этом аспекте рекомендуется для самостоятельного просмотра вебинар «Финансовое мошенничество. Как избежать?» (см. описание вебинара и ссылку в разделе Методическая и дидактическая база для проведения консультирования).

### Часть 3. Заключение (продолжительность 5 мин.)

Повторение основных мыслей, практические рекомендации

### Часть 4. Сессия вопросов/ответов (продолжительность 10 мин.)

Материал для подготовки Рубрика«Варианты вопросов и ответов».

## 5.3 Методическая и дидактическая база для проведения консультирования

### Обязательные дидактические материалы

1. Презентация «Цифровые сервисы для граждан».

Находится на странице сайта АНО «ИДПО МФЦ» <https://www.educenter.ru/course-series/course-series_8.html?&page=1885>, далее Презентация «Цифровые сервисы для граждан»

1. Вебинар «Финансовое мошенничество. Как избежать?» (продолжительность 4 часа, 21 апреля 2020 г., разработчик АНО «ИДПО МФЦ»).

На онлайн-семинаре обсуждались вопросы о защите прав потребителей финансовых услуг, видах мошенничества в финансовой сфере и принципах безопасной работы в финансовой сфере, чтобы не стать жертвой мошенников:

* финансово грамотный человек и мошенничество в финансовой сфере (0.00**–**0.33);
* государственные институты, которые помогают защищать права потребителей финансовых услуг (0.33**–**1.04);
* функции Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг, саморегулируемые организации. Роль в защите прав потребителей финансовых услуг (1.04**–**1.42);
* принципы безопасной работы на финансовых рынках (1.42**–**2.22);
* виды мошенничеств в финансовой сфере. Как не попасть в сети мошенников (2.22**–**4 часа).

**Презентация вебинара:** Презентация «Финансовое мошенничество. Как избежать?» <https://www.educenter.ru/netcat_files/userfiles/6/21.04.20_Grigorev_E.A.pdf>

Ссылка на запись мероприятия: <https://youtu.be/G74Edce-8J8>

1. «Азбука интернета»: основы работы с компьютером

<http://www.pfrf.ru/grazdanam/pensionres/azbuka/>

### Варианты вопросов и ответов

В настоящих рекомендациях мы исходим из того, что рубрику вопросы и ответы о цифровых сервисах, оказывающих услуги (в том числе информационную поддержку) дистанционно людям пожилого возраста, МФЦ могут подготовить сами с учетом региональной специфики. Ниже приводим примеры, которые могут быть полезны и по образцу которых можно создать материалы для мероприятия.

<https://www.gosuslugi.ru/help/faq/invalidam>

<https://www.gosuslugi.ru/help/faq/popular>

<https://fss.ru/ru/faq/index.shtml>

<http://www.pfrf.ru/knopki/zhizn/>

<https://sfri.ru/zhiznennye-situatsii/oformlenie-invalidnosti>

### Плакаты и инфографика, которая может быть размещена в МФЦ

Разработки Контракта № FEFLP/QCBS-4.21, а также другие материалы Проекта (доступны на сайтах www.gosuslugi.ru, www.vashifinancy.ru, www.educenter.ru/fingramota )/

Пример *—* <http://www.pfrf.ru/spec/infographics1/mc_howspend.html>

Разработки Общероссийского народного фронта

<https://onf.ru/multimedia/infografika/>