

Совершенствование методики потребительского консультирования и оценки деятельности консультационных центров Роспотребнадзора

Баранов Игорь Сергеевич

Ведущий консультант



Этапы разработки

2011

- Проект «Единая методика консультирования потребителей финансовых услуг»
- 6 стандартов (по предметным направлениям консультирования)
- Переданы в консультационные центры для апробации

2013-2014

- Постановка задачи по доработке методики и стандартов
- Подготовлен новый проект Единой методики и ведомственных стандартов
- 13 стандартов по 40 направлениям консультирования + 1 общий стандарт

2014-2015

- Апробация в консультационных центрах и на конференции
- Доработка по результатам апробации
- Подготовка предложений по дополнительным стандартам/направлениям

2015-2016

- Разработка дополнительных стандартов консультирования
- Включение дополнительных направлений в уже подготовленные стандарты
- Апробация в консультационных центрах

2016-2018

- Актуализация Единой методики и ведомственных стандартов (16 ВС)
- Подготовка к утверждению
- Содействие внедрению в практику работы консультационных центров и пунктов

Взаимосвязь Единой методики и ведомственных стандартов консультирования

Единая методика, ведомственные стандарты - часть единой системы информирования и консультирования

Единая методика консультирования - более четкая регламентация типовых административных действий

Ведомственные стандарты - поддержка текущей деятельности консультационных центров и пунктов

Типовые решения, применимые к типовым ситуациям и проблемам

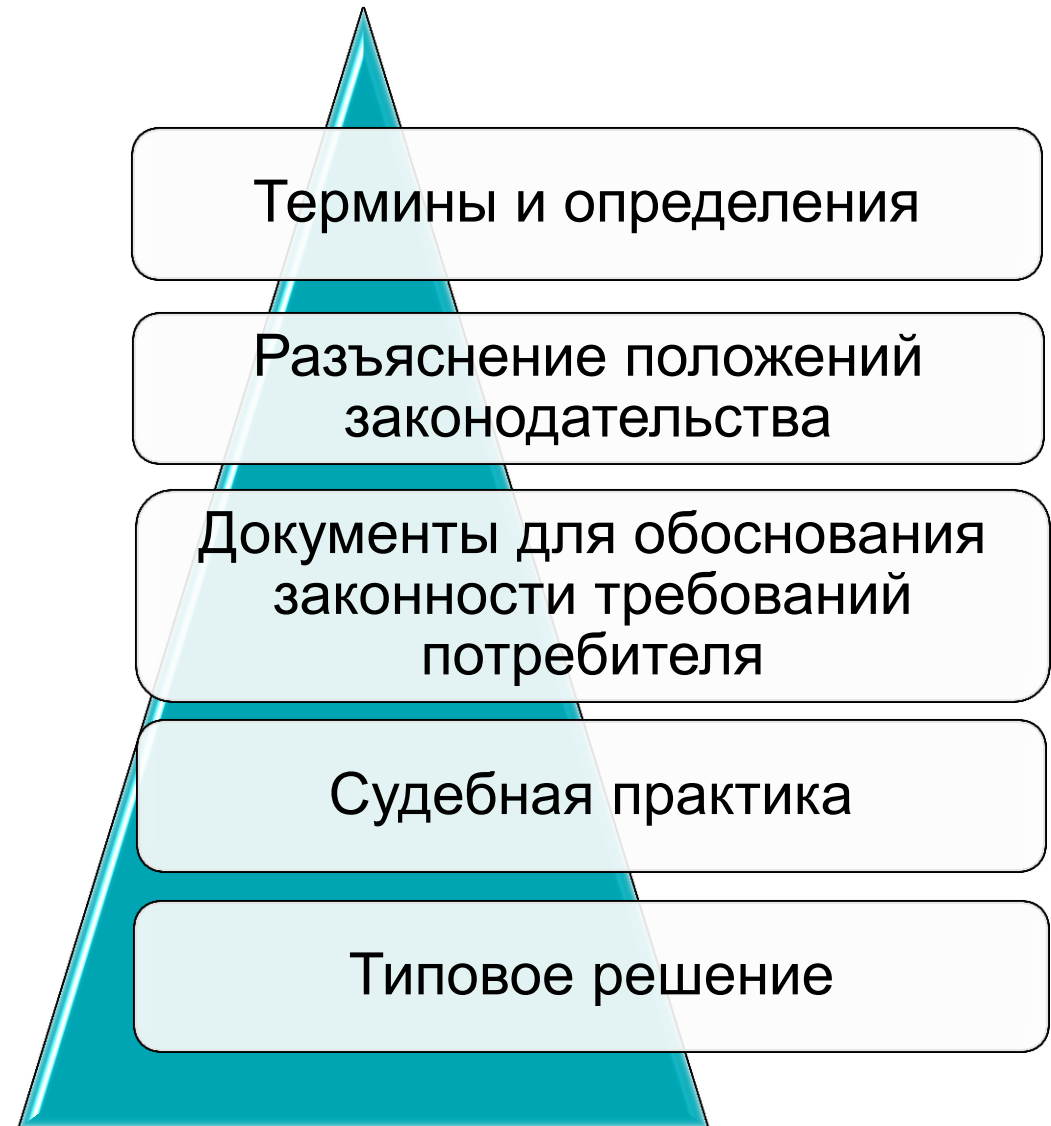
Прикладные материалы для специалистов консультационных центров в дополнение к информационным материалам для потребителей



Единая методика консультирования

1. Сведения о Единой методике
2. Применение Единой методики
3. **Актуализация Единой методики**
4. Правовые основы Единой методики
5. Термины и определения
6. **Принципы консультирования**
7. Результат консультирования
8. Типовые административные действия
9. Права и обязанности консультанта
10. Ответственность

Ведомственный стандарт



Ведомственные стандарты консультирования

Заключение кредитного договора при условии обязательного страхования жизни и здоровья

Взимание платежей за обслуживание ссудного счета

Включение в договор положений, устанавливающих право банка на одностороннее изменение условий кредитного договора

Взимание банком комиссии за предоставление кредита

Взыскание банком неустойки или комиссии за досрочное погашение кредита

Договор банковского вклада

Автострахование

Договор займа с МФО

Кредитование граждан ломбардами

Особенности зарплатных банковских карт

Особенности кредитных банковских карт

Пользование банковской картой

Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему

Ипотечное кредитование

Банкротство граждан, не являющихся индивидуальными предпринимателями

Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг

Единая методика и ведомственные стандарты: Основные результаты

Применение в текущей работе

Консультирование

Проекты претензий,
исковых заявлений, жалоб

Памятки и брошюры для
потребителей

Обучение и повышение
квалификации сотрудников

Полезность применения

Единый подход к
консультированию

Сокращение времени на
консультирование

Повышение
информационной емкости
консультации

Повышение общей
эффективности
деятельности

Предложения по доработке

Дополнительные
направления
консультирования

Дополнительные стандарты

Уточнения по тексту
стандартов

Распространение на
потребительское
консультирование в целом

Система оценки эффективности деятельности консультационных центров

Использована методология CAF (Common Assessment Framework)

Качественные показатели

3 критерия – Процессы, Взаимодействие, Результаты

Оценочные листы с описанием уровней качественного состояния - от 0 до 5,
балльная оценка - от 0 до 100

Самооценка в виде выбора «своего» места и подтверждения доказательствами

Пример оценочной таблицы: Качество процесса консультирования. Таблица А1. Выбор уровня и значения балльной оценки

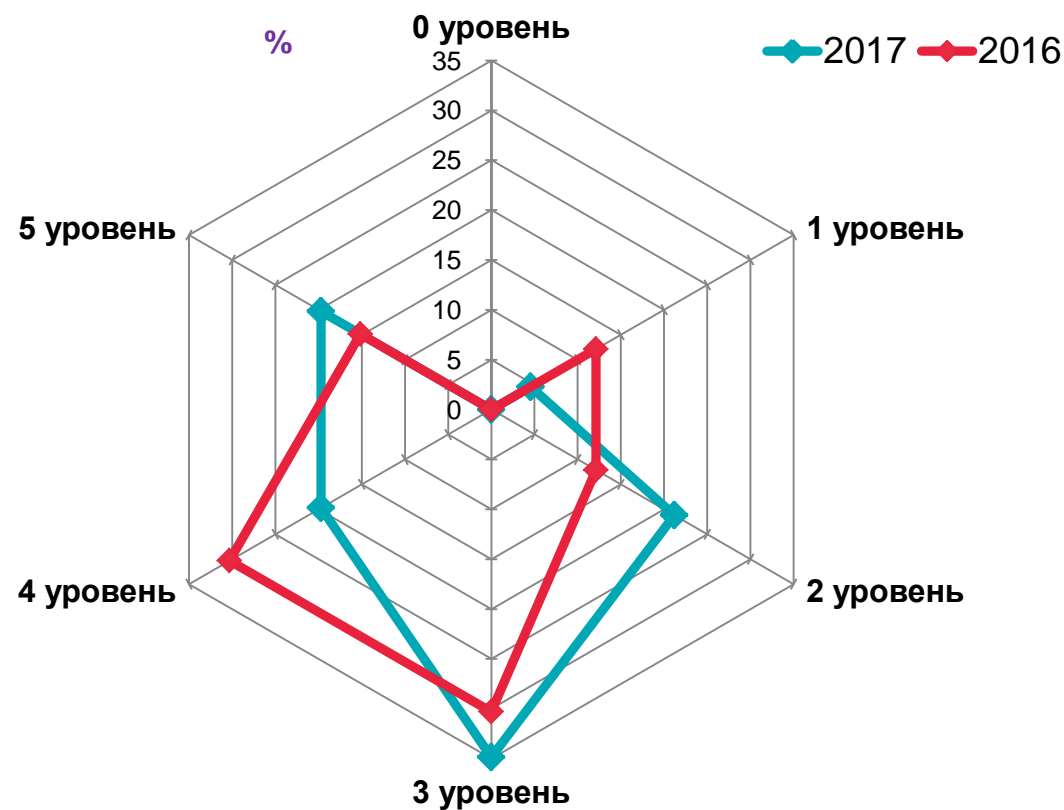
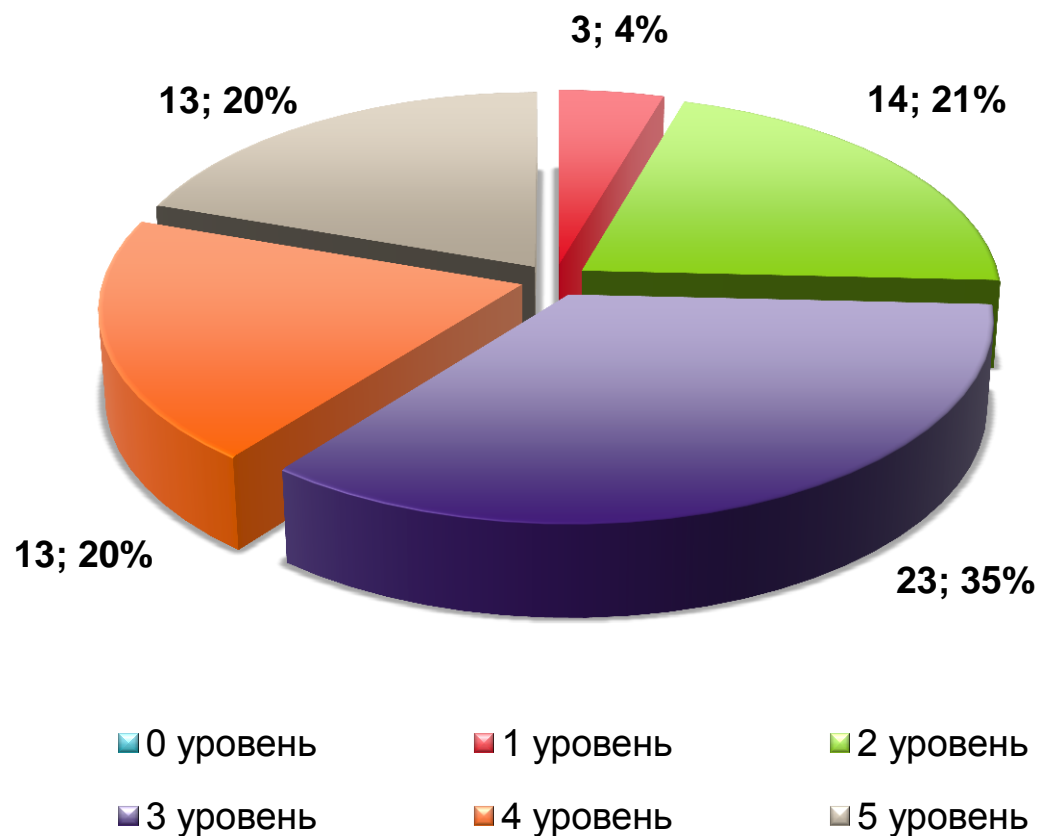
Уровень	Вопросы	Ответы	Интервал балльной оценки	Варианты значений балльной оценки в зависимости от доказательств:			Выбранное значение оценки
				Убедительные	Значимые	Слабые	
0	Есть ли основания считать, что консультационный центр не ведет или практически не ведет деятельность по консультированию и информированию потребителей финансовых услуг? Если «Нет», то просьба перейти на следующий уровень (в случае ответа «Нет» на следующем уровне производится фиксация предыдущего уровня). Для фиксации уровня необходимо привести и оценить подтверждающие доказательства для выбора значения балльной оценки в пределах данного интервала (Табл. А2).	Да/Нет	0-10	10	5	0	?
1	Есть ли основания считать, что консультационный центр планирует и осуществляет деятельность по консультированию и информированию потребителей финансовых услуг? Если «Да», то просьба перейти на следующий уровень (в случае ответа «Нет» на следующем уровне производится фиксация предыдущего (Первого) уровня). Для фиксации уровня необходимо привести и оценить подтверждающие доказательства для выбора значения балльной оценки в пределах данного интервала (Табл. А2).	Да	11-30	30	20	11	20
2	Есть ли основания считать, что консультационный центр планирует и осуществляет деятельность по консультированию и информированию потребителей финансовых услуг в запланированные сроки и в соответствии с установленными требованиями? Если «Да», то просьба перейти на следующий уровень (в случае ответа «Нет» на следующем уровне производится фиксация предыдущего уровня). Для фиксации уровня необходимо привести и оценить подтверждающие доказательства для выбора значения балльной оценки в пределах данного интервала (Табл. А2).	Нет	31-50	50	40	31	?
3	51-70	70	60	51	?
4	71-90	90	80	71	?
5	91-100	100	95	91	?

Пример оценочной таблицы: Качество процесса консультирования. Таблица А2. Подтверждение выбора уровня и значения балльной оценки

Уровень	Доказательства для выбора и обоснования выбранного значения балльной оценки (выбрать из перечня нижеприведенных примеров, дополнить при необходимости, дать интернет-ссылку или приложить документы)		
	Убедительные	Значимые	Слабые
0	<ul style="list-style-type: none"> Макроэкономические, ведомственные, внутренние или иные причины (указать) 	<ul style="list-style-type: none"> Макроэкономические, ведомственные, внутренние или иные причины (указать) 	<ul style="list-style-type: none"> Макроэкономические, ведомственные, внутренние или иные причины (указать)
1	<p>План работы консультационного центра в части консультирования и информирования потребителей финансовых услуг был разработан, согласован и утвержден в установленные сроки и в соответствии с установленными требованиями</p>	<ul style="list-style-type: none"> Разработаны и выделены взаимосвязанные мероприятия по информированию и консультированию потребителей финансовых услуг в плане работы консультационного центра, либо в плане ФБУЗ 	<ul style="list-style-type: none"> Разработаны и выделены отдельные (1-2) мероприятия по информированию и консультированию потребителей финансовых услуг в плане работы ФБУЗ
	<ul style="list-style-type: none"> Разработан и выделен специальный раздел по информированию и консультированию потребителей финансовых услуг в годовом плане работы консультационного центра 	<ul style="list-style-type: none"> Представлены значения количественных показателей консультирования и информирования потребителей финансовых услуг на уровне прошлого года 	<ul style="list-style-type: none"> Не установлены показатели консультирования и информирования потребителей финансовых услуг
2	<ul style="list-style-type: none"> Представлены значения количественных показателей консультирования и информирования потребителей финансовых услуг с учетом прогресса в развитии (положительных изменений по сравнению с прошлым годом) 	<p>Установлены показатели консультирования и информирования потребителей финансовых услуг, в том числе:</p>	<p>Установлены показатели консультирования и информирования потребителей финансовых услуг, в том числе:</p>

К каждой таблице должны быть даны комментарии, содержащие доказательства выбранного значения (ссылки на документы, справки, протоколы, значения количественных показателей и их динамики, результаты опросов и др.)

Оценка эффективности деятельности консультационных центров для потребителей за 2017 год



По сравнению с 2016 годом увеличилось количество консультационных центров на верхнем уровне

Неофициальный рейтинг: 2016-2017 годы

№	Рейтинг – 2016	Рейтинг - 2017
1	Алтайский край	Краснодарский край
2	Республика Мордовия	Республика Татарстан
3	Саратовская область	Кировская область
4	Тверская область	Тульская область
5	г. Москва	Ульяновская область
6	Республика Марий Эл	Республика Мордовия
7	Тульская область	Брянская область
8	Республика Бурятия	г. Москва
9	Республика Татарстан	Саратовская область
10	Иркутская область	Республика Марий Эл



Число попаданий в десятку за 2014-2017 годы



Рекомендации по улучшению рейтинга регионального консультационного центра

- Доводить все материалы, направляемые в целях оценки консультационных центров, включая методику заполнения оценочных листов, до непосредственного исполнителя
- Внимательно изучить методику
- В случае вопросов связаться (позвонить/написать) с контактным лицом, указанным в сопроводительном письме (сопроводительное письмо также обязательно доводить до непосредственного исполнителя)
- Производить самооценку в части финансовых услуг (распространенная ошибка - включение в финансовые услуги услуг ЖКХ)
- **Исключить формальное отношение к процедуре заполнения оценочных листов**
- Полностью отразить деятельность, осуществляемую в сфере консультирования и информирования потребителей финансовых услуг
- Прилагать итоговые комментарии к оценочным листам
- Прилагать документальные доказательства выбранного уровня в виде фотоматериалов, копий документов, интернет-ссылок и пр.
- Осуществлять контроль заполнения оценочных листов
- Своевременно реагировать на вопросы по направленным оценочным листам

Совершенствование методики потребительского консультирования и оценки деятельности консультационных центров Роспотребнадзора

Баранов Игорь Сергеевич

BaranovI@fbk.ru

+7 (916) 592 38 71

101990, Москва,
ул. Мясницкая, д.44/1

Телефон (495) 737 5353

Факс (495) 737 5347

E-mail fbk@fbk.ru

