

## НОВОСТИ

[Новый цикл онлайн вебинаров о внедрении Универсальных Стандартов](#)

[Кабинетные исследования MIX Market об СВ](#)

[Новые исследования грантополучателей Фонда СВ](#)

[Пакет МФЦ по оказанию поддержки сетям](#)

## ГРАНТОПОЛУЧАТЕЛИ И ПРОЕКТЫ

[AMFA собирает партнёров по проекту для обмена опытом](#)

[Основные выводы, сделанные сетями](#)

[Что такое Фонд СВ для сетей?](#)

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Более подробную информацию Вы можете получить, связавшись с нами по [электронной почте](#), а также [на нашем сайте](#).

## НОВОСТИ

## ПОДДЕРЖИТЕ СВОИХ ЧЛЕНОВ ВО ВНЕДРЕНИИ УСУСВ

***РГСВ подготовила новый цикл онлайн вебинаров о внедрении Универсальных Стандартов***

Каждый из семи разделов цикла содержит практические рекомендации о том, как внедрять практики из Универсальных Стандартов. Рекомендации получены из интервью с практикующими специалистами, имеющими успешный опыт управления социальным воздействием. Вебинары будут проводиться на английском, испанском и французском языках. Следите за датами выхода каждого вебинара [на сайте РГСВ](#).

***MIX предлагает сетям стать партнёрами по улучшению качества данных членских МФО***

Сети играют ключевую роль в проведении кабинетных исследований, начиная от поощрения своих членов к участию и оказания им поддержки при работе с местными языками и заканчивая сбором документов от лица MIX. Чтобы получить более подробную информацию о партнёрстве с MIX для проведения кабинетных исследований с целью укрепления прозрачности социальных данных, обращайтесь на [socialperformance@themix.org](mailto:socialperformance@themix.org).

**Что такое кабинетные исследования СВ?**

Кабинетные исследования СВ – это процесс, способный повысить доверие к социальным данным МФО на MIX Market путём сбора документов, подтверждающих имеющиеся данные. Процесс был специально разработан с целью минимизации влияния на деятельность МФО за счёт использования уже имеющихся у МФО готовых документов, а также любой уже существующей внешней документации МФО (социальные рейтинги, социальный аудит, социальные сертификаты и т.д.). Однако МФО не обязательно иметь внешнюю документацию, чтобы принять участие. Им следует только предоставлять данные об СВ в MIX.

Помимо помощи МФО в увеличении прозрачности их данных на MIX Market и информировании своих спонсоров, инвесторов и других пользователей MIX Market о своей приверженности социальной прозрачности, кабинетный анализ позволит сетям:

- лучше понимать и контролировать процесс управления социальным воздействием (УСВ) своими членскими организациями;
- выявлять пробелы в области УСВ и находить подходящие решения;
- поддерживать свою репутацию и улучшать рычаги пропаганды от имени МФО;
- создавать более эффективные и надёжные отчёты и анализы СВ за счёт улучшения качества данных;
- узнать подробности кабинетных исследований за счёт включения участвующих МФО в опубликованный

анализ MIX.

У MIX имеется множество материалов и инструментов, чтобы помочь сетям в поддержке кабинетных исследований – процесса, который непосредственно помогает членам сети делать предоставляемые ими данные заслуживающими доверия в глазах инвесторов, спонсоров и других пользователей MIX Market. Чтобы узнать, как принять участие в данной инициативе, [обратитесь в MIX](#).

#### **Исследования, опубликованные грантополучателями Фонда СВ за последние два месяца:**

- Как обеспечивать конфиденциальность данных клиента: опыт «FINCA Azerbaijan» при поддержке AMFA [\[ENG\]](#)
- Система предгруппового обучения для клиентов «Muktinath Bikas Bank» в Непале, описанная CMF [\[ENG\]](#)
- Деятельность PBC по достижению удовлетворённости клиентов на Филиппинах, разработанная MCPi [\[ENG\]](#)
- Деятельность AMFIU по поддержке внедрения УСУСВ среди своих членов в Уганде [\[ENG\]](#)
- Опросы клиентов «Al Majmoa» с целью выявления их удовлетворённости и причин ухода, подготовленные MFN [\[ENG, French, Spanish\]](#)
- Соответствие «ABA Egypt» разделам 2 и 6 Универсальных Стандартов, подготовленное MFN [\[ENG\]](#)
- «UGAFODE Uganda»: Прислушиваясь к жалобам клиентов [\[ENG\]](#)
- «Vision Fund Uganda»: Пилотирование и использование PPI [\[ENG\]](#)

#### **Поиск путей развития продуктов и услуг сети и укрепления её потенциала**

Начиная с 1997 года, МФЦ оказывает поддержку сетям. За это время МФЦ накопил значительный опыт и существенно расширил объем предоставляемых услуг. На сегодняшний день пакет МФЦ по оказанию поддержки включает обучение, проведение оценок, исследовательские визиты, посвящённые главным образом УСВ, защите клиентов, финансовому образованию и предоставлению финансовых услуг. Чтобы получить более подробную информацию о том, как мы можем помочь именно Вашей организации, посетите [наш сайт](#) или пишите [Еве Баньковской](#).

## ГРАНТОПОЛУЧАТЕЛИ И ПРОЕКТЫ

### НОВОСТИ СЕТЕЙ, ВНЕДРЯЮЩИХ УСУСВ

Реализационный компонент (IC) УСУСВ Фонда СВ объединяет **9 ведущих сетей** (см. [список партнёров](#)) с целью выявления среди своих членов практических примеров передовой практики, касающихся Универсальных Стандартов по управлению социальным воздействием. Партнёрские сети применяют различные методологии, чтобы помочь своим членам оценить и улучшить соблюдение выбранных разделов Стандартов (не менее двух). Проект действует до июня 2014 года. [Подробная информация](#)

#### **AMFA собирает партнёров по проекту, чтобы поделиться накопленным опытом**

В сентябре этого года ассоциация AMFA организовала заключительную встречу, чтобы её партнёрские МФО смогли поделиться своим опытом и полученными выводами. 26 человек, в основном менеджеры по персоналу и маркетингу, обсудили основные темы, в том числе эффективные каналы предоставления информации для связи с клиентами, вопросы работы с жалобами клиентов, а также способы поддержания удовлетворённости сотрудников. Участники обсудили примеры проектов в области финансового образования, проводимых МФО, стремясь оценить глубину охвата.



**Заключительная встреча партнёров по проекту для обмена опытом**

На данном мероприятии участники пришли к мнению, что для МФО крайне важно:

- укреплять приверженность руководителей к изменениям и улучшениям;
- вносить изменения в руководство для HR и прилагать больше усилий к совершенствованию процесса анализа удовлетворённости персонала;
- повышать уровень финансовой грамотности своих клиентов. Финансовые образовательные программы стали «горячей» темой для обсуждения, и участники обдумывали различные подходы к успешному внедрению образования в повседневную работу МФО.

### **Основные выводы, сделанные сетями**

#### **Сеть PMN (Пакистан), одной из первых завершившая проект, делится своими наблюдениями:**

- Начало проекта: *Верным решением было проведение презентации о содержании проекта для Совета директоров PMN, так как это вызвало у членских организаций живой интерес к участию в инициативе.*
- Документирование лучших практик: *Работа над MicroNotes, освещающих практику некоторых МФО, помогла мотивировать эти МФО к достижению полного соответствия соответствующим разделам Универсальных Стандартов. Это также заинтересовало другие организации и способствовало их стремлению применять УСВ, чтобы не отставать от тех, чья работа была публично отмечена в MicroNotes.*
- Улучшение практик социального воздействия: *Это помогло создать основу для действий и текущего уровня соответствия Стандартам, а также стало руководством по каждому Руководящему Принципу, помогая МФО оценить, какие шаги стоит предпринять, а также реалистично определить, каким Стандартам они хотят полностью соответствовать, а для каких допускают лишь частичное соблюдение.*
- Универсальные Стандарты: *Работа с разделом 1 имеет решающее значение для продолжения работы с остальными разделами. Пакистанские МФО, решившие следовать разделам 2, 3 и 4, чувствовали, что вначале необходимо поработать над разделом 1, особенно перед тем, как переходить к разделу 2.*

#### **Мнение MFN о работе со своими глобальными партнёрами:**

*MFN полагает, что простота и применение принципа «выиграть-выиграть» чрезвычайно важны для такого рода проектов. Подготовка простых форматов для сбора данных, а также наличие чёткого плана действий помогли при внедрении проекта, потому что они были легки для понимания и не требовали предварительной подготовки. С другой стороны, наверное, не стоило сразу просить предоставить краткое описание для 81 показателя, это было слишком много для одного раза. Возможно не стоило собирать данные на уровне индикаторов (для разделов 2 и 6), или же можно было начать работу лишь с одного раздела.*

#### **AMFIU (Уганда) отмечает следующее:**

*Семинары взаимного обучения стали ключевым фактором успешной реализации проекта. Они создали платформу для организаций, дав им возможность обмениваться опытом и учиться друг у друга. Это также помогло устранить напряжённость отношений, которая существовала в самом начале из-за конкуренции. Кроме того, семинары внесли свой вклад и в процесс оказания технической поддержки, потому как в результате обмена знаниями организации стали выявлять пробелы в своей деятельности и улучшать свои практики.*

#### **APSFID-IC считает:**

*Для улучшения практики МФО должны планировать свои ресурсы: как правило, МФО нуждаются в финансовых ресурсах, которые следует учитывать при планировании бюджета. Для МФО также необходимо, чтобы их сотрудники обладали навыками по управлению социальным воздействием. Важно, чтобы в каждой МФО имелся ответственный за УСВ. В то же время МФО должны понимать, что внедрение СВ является общей задачей для всех сотрудников, а не только для координатора УСВ.*

## СТАНЬТЕ СОАВТОРОМ БЮЛЛЕТЕНЯ!

Если Вы хотите заняться продвижением своей УСВ деятельности, опишите её и вышлите материалы нам; мы разместим полученную информацию в следующем выпуске бюллетеня. [Свяжитесь с нами сегодня!](#)

## ЧТО ТАКОЕ ФОНД СВ ДЛЯ СЕТЕЙ?

Фонд социального воздействия для сетей был создан в 2011 году [Центром Микрофинансирования](#) при поддержке Фонда Форда с целью **укрепления позиций Управления Социальным Воздействием внутри отрасли**. Фонд (совместно с Рабочей группой по социальному воздействию) в настоящее время поддерживает сети в их работе по продвижению и применению **Универсальных Стандартов по управлению социальным воздействием (УСУСВ)**. Для получения более подробной информации о Фонде СВ, [посетите наш сайт](#) или [свяжитесь с Секретариатом](#).

ЕЦА	Азия	Африка	Латинская Америка
AMFA, Азербайджан	CMF, Непал	APSPD-IC, Кот-д'Ивуар	RFR, Эквадор
	PMN, Пакистан	AMFIU, Уганда	COPEME, Перу
	MSPI, Филиппины		MFN, Мексика

**МФЦ и Фонд СВ благодарят Фонд Форда и Рабочую Группу по социальному воздействию за постоянную поддержку их деятельности.**