**ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА**

**НИЖНЕГО НОВГОРОДА**

**Отчет о деятельности рабочей группы «Общественный контроль» Общественной палаты г. Н. Новгорода.**

**за период октябрь 2017-март 2018 г.**

1. **Проект о мониторинге МФЦ г. Н. Новгорода.**

**Цель:** Формирование комфортной информационной среды для жителей города Н. Новгорода и определение основных принципов единого полноценного облика отделений Многофункциональных центров. Провести мониторинг отделений МФЦ г. Н. Новгорода для выработки рекомендаций по улучшению отделений МФЦ.

**Задачи:**

1. Разработать Чек-лист оценки на основании нормативных документов, бренд бука МФЦ, опроса фокус группы жителей г. Н. Новгорода.
2. Формирование проектной группы активных жителей из членов Общественной палаты и городского совета для оценки и проведения мониторинга.
3. Мониторинг всех отделений МФЦ г. Н. Новгорода.
4. Подготовка аналитического отчета.

**Что было сделано:** Членами общественной палаты производился мониторинг отделений МФЦ г. Нижнего Новгорода по чек-листу. Параметры оценки были взяты из:

— Постановления Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 (ред. От 09.10.2015) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».;

— Брендбук МФЦ;

— общечеловеческие понятия удобства и правила оказания услуг.

По итогам мониторинга были сформулированы следующие общие комментарии:

— практически у всех МФЦ отсутствует внешняя навигация, особенно это осложняет поиск МФЦ, которые находятся внутри дворов жилых домов.

-сложная система внутренней навигации-не всегда можно понять куда идти.

-нет визуального акцента, где и у кого можно получить консультацию в МФЦ.

-сложно отличить работника МФЦ от посетителей.

-непонятно, почему в МФЦ отсутствуют банкоматы. Терминалы берут большую комиссию за переводы.

-информация на информационных стендах не читабельна, не структурирована.

-нет единого стандарта оформления окон, в каждом МФЦ они выглядят по-разному.

**Результат:** Создание проектной группы по разработке концепции системы внутренней навигации МКУ МФЦ г. Н. Новгорода.

В Администрацию г. Нижнего Новгорода предоставлен отчет о проведенном мониторинге отделений МФЦ г. Н. Новгорода **за период: 21.02.2018 по 22.03.2018.**

**Дата проведения:** 20.01.2018 -20.02.2018 г.

**Ответственные лица:** члены Общественной палаты Павел Пашинин, Владимир Поддымников.

**Участие:** член Общественной палаты Сергей Скворцов, член городского совета Василий Шинкаренко, члены городского совета.

1. **Проект концепции системы внутренней навигации МКУ МФЦ г. Н. Новгорода.**

**Цель:** Упорядочить и стандартизировать размещение навигационных элементов внутри отделов МКУ МФЦ.

**Задачи:**

1. Создать комфортное визуальное пространство
2. Выбрать художественное решение информационно-навигационных конструкций
3. Разработать систему внутренней навигации и расположение информационных указателей.
4. Разработать предложение для установки Touch-системы с информацией по услугам

**Что было сделано:** Концепция системы внутренней навигации МКУ МФЦ была разработана в целях формирования комфортной, интуитивно понятной информационной среды для жителей города. Концепция также определяет основные принципы единого полноценного облика отделов МКУ МФЦ города Нижнего Новгорода

**Результат:** В Администрацию г. Нижнего Новгорода предоставлен проект о концепции системы внутренней навигации МКУ МФЦ г. Н. Новгорода, который будет частично реализован в отделениях МКУ МФЦ г. Н. Новгорода.

**Дата проведения:** февраль — март 2018

**Ответственные лица:** члены Общественной палаты Пашинин Павел, Владимир Поддымников.

**Участие:** член Общественной палаты Сергей Скворцов, член городского совета Василий Шинкаренко, члены городского совета.

1. **Проект по улучшению качества услуг пассажироперевозок.**

**Цель:**Создание инструмента, который позволит производить контроль и аналитику по группам показателей: «водитель», «транспортное средство», «сервис»» в разрезе конкретный водитель /конкретный перевозчик.

**Задачи:**

1.Описание проблематики пассажиров при пользовании транспортом и распределить проблемы по группам.

2.Проектирование интерактивной системы, позволяющую получать обратную связь от пассажиров.

3.Запуск системы контроля качества оказываемых услуг и информирования пассажиров об этой системе с помощью информационных установок в транспортном средстве.

4. Осуществление сбора данных с целью воздействия на перевозчиков по улучшению качества пассажироперевозок.

**Что было сделано:** Членами общественной палаты, членами городского совета был разработан проект для стандартизации правил пассажироперевозок, было создано техническое задание на разработку системы, организации инфраструктуры, внесено предложение по предварительному запуску и тестированию системы, предложен процесс взаимодействия с населением, администрации и перевозчиков.

**Результат:** Информация по проекту предоставлена в Администрацию города Нижнего Новгорода для дальнейшего решения.

**Дата проведения:** октябрь-ноябрь 2017г.

**Ответственные лица:** члены Общественной палаты Пашинин Павел, Владимир Поддымников.

**Участие:** член Общественной палаты Сергей Скворцов, член городского совета Василий Шинкаренко, члены городского совета.

1. **Проект водитель — лицо города.**

**Цель:**Создание стандартизированных правил качества услуг для пассажироперевозок города Нижнего Новгорода.

**Задачи, описанные в проекте:**

1. Описать основные блоки проблем
2. Создать инструмент, позволяющий получать обратную связь от пассажиров.
3. Запустить систему контроля и информирование.
4. Осуществить контроль и аналитику.

**Что было сделано:** В преддверии Чемпионата мира по футболу группой «Общественного контроля» был разработан проект «Водитель-лицо города», чтобы стандартизировать правила пассажироперевозок для удобства и комфортного проезда жителей и гостей города.

**Результат:** Информация предоставлена в Администрацию города Нижнего Новгорода для дальнейшего решения.

**Дата проведения:** декабрь 2017г. -январь 2018г.

**Ответственные лица:** члены Общественной палаты Пашинин Павел, Владимир Поддымников.

**Участие:** член Общественной палаты Сергей Скворцов, член городского совета Василий Шинкаренко, члены городского совета.

1. **Проект по общественному контролю о качестве оказываемых услуг частными перевозчиками.**

**Цель:**Главной целью проведения общественной работы является контроль за безопасностью и улучшением качества пассажироперевозок города Нижнего Новгорода. Цель подобных обследований проста — выявить проблемы и на основании результатов предоставить информацию в Администрацию города Нижнего Новгорода для дальнейшего составления плана по контролю и учету работы частных перевозчиков.

**Задачи:**

1. Осуществить контроль и аналитику-осуществить сбор, анализ данных с целью воздействия на перевозчиков по улучшению качества пассажироперевозок.
2. Выявить частоту случаев нарушения правил водителями и кондукторами автобусов частных перевозчиков г. Н.Новгорода.

**Что было сделано:** Общественной палатой и членами городского совета была организована работа по опросу пассажиров коммерческих маршрутов общественного транспорта города Нижнего Новгорода для выявления качества работы частных перевозчиков. Проверка проводилась по следующим аспектам:

— оценка по чек-листу:

— «оценка водителя»,

— «оценка кондуктора»,

— «оценка сервиса»,

-«оценка транспортного средства»,

— контроль интервала движения транспортных средств,

— оценка качества обслуживания пассажиров с получением обратной связи.

**Результат:** Информация предоставлена в Администрацию города Нижнего Новгорода для дальнейшего принятия управленческих решений по учету и контролю работы частных перевозчиков.

**Дата проведения: с 28.05.2018 по 15.07.2018**

**Ответственные лица:** члены Общественной палаты Пашинин Павел, Владимир Поддымников.

**Участие:** член Общественной палаты Сергей Скворцов, член городского совета Василий Шинкаренко, члены городского совета.