

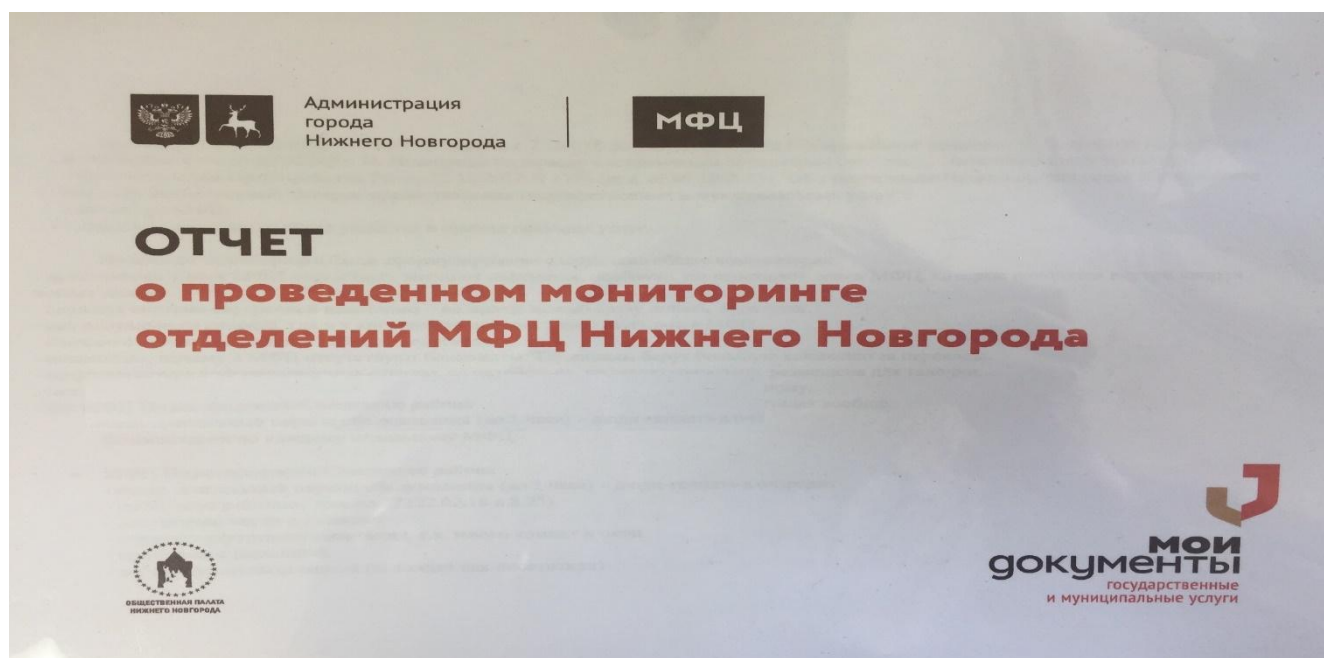


ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА  
НИЖНЕГО НОВГОРОДА

Рабочая группа  
«Общественный контроль»

## Отчет о деятельности рабочей группы «Общественный контроль» Общественной палаты города Нижнего Новгорода за период с октября 2017 года по июль 2018 года

### 1. Проект «О мониторинге МФЦ города Нижнего 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 города Нижнего Новгорода для выработки рекомендаций по улучшению отделений МФЦ.

#### **Задачи:**

1. Разработать чек-лист оценки на основании нормативных документов, брендбука 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»;

- брендбука МФЦ;

- общечеловеческих понятий удобства и правил 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 нечитабельна, 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 города Нижнего Новгорода.

В Администрацию 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.

## 2. Проект «Концепции системы внутренней навигации МКУ МФЦ города Нижнего 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 Павел Пашинин, Владимир Поддымников.

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

### **3. Проект «Улучшение 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.

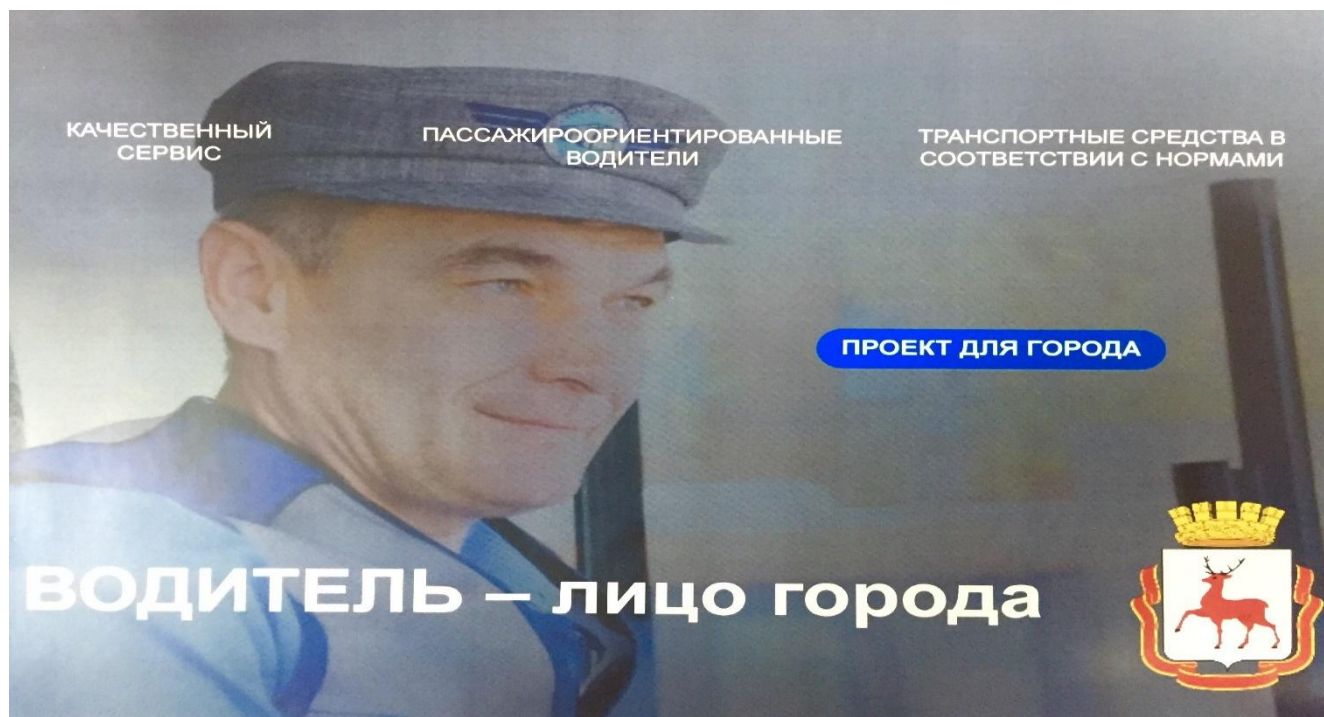
**Результат:** Информация по проекту предоставлена в Администрацию города Нижнего Новгорода для дальнейшего решения.

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

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

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

#### **4. Проект «Водитель – лицо города»**



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

**Задачи:**

1. Описать основные блоки проблем
2. Создать инструмент, позволяющий получать обратную связь от пассажиров.
3. Запустить систему контроля и информирования.
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.

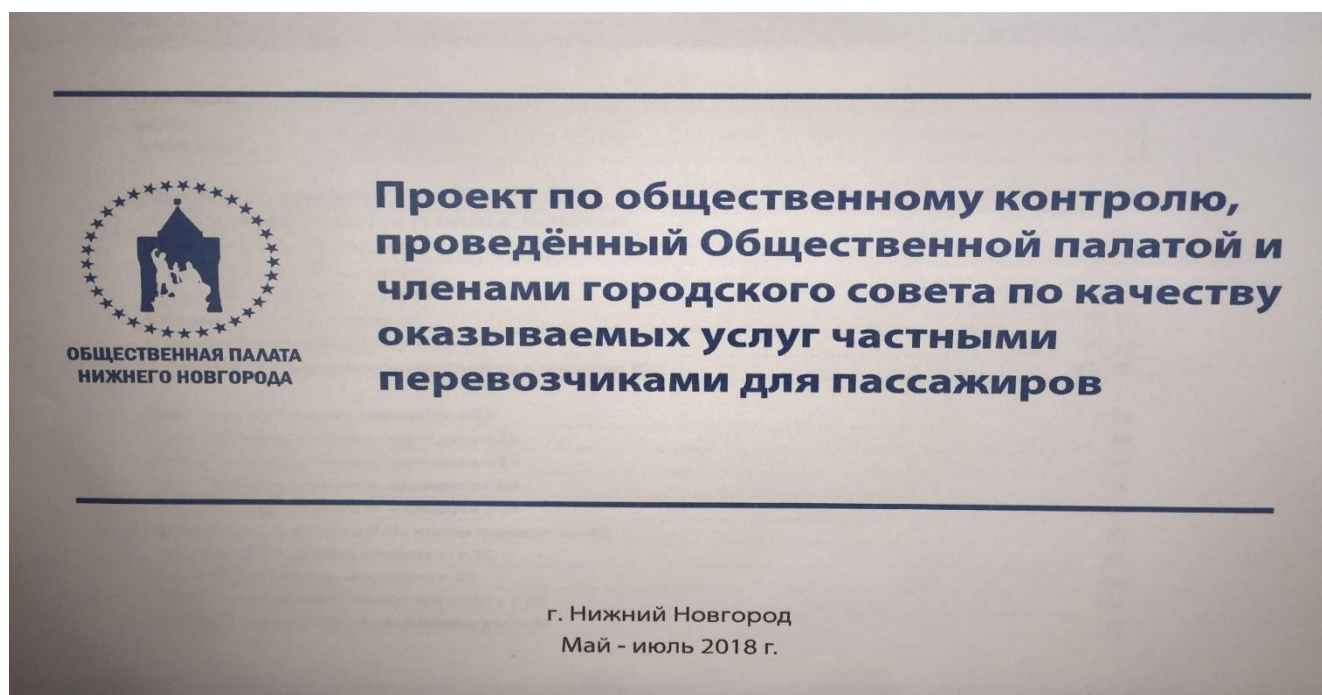
**Результат:** Информация предоставлена в Администрацию города Нижнего Новгорода для дальнейшего решения.

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

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

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

## **5. Проект по общественному контролю качества услуг, оказываемых частными перевозчиками.**



**Цель:** Главной целью проведения общественной работы является контроль за безопасностью и улучшением качества пассажироперевозок в городе Нижнем Новгороде. 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 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 Павел Пашинин, Владимир Поддымников.

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