



УДК 747:725.1

**ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДИЗАЙНУ ІНТЕР'ЄРУ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ЦЕНТРІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН
З ВПРОВАДЖЕННЯМ ТЕХНОЛОГІЇ «ЄДИНЕ ВІКНО»**

Студ. В.О. Завгородня, гр. МГДі 2-16
Науковий керівник доц. О.О. Сафронова
Київський національний університет технології та дизайну

Мета дослідження – виявлення особливостей функціонально-планувальних, художньо-естетичних рішень, використання засобів візуальної комунікації в адміністративних центрах обслуговування громадян з впровадженням системи «єдине вікно»

Завдання дослідження:

- аналіз літературно-наукових джерел за даною темою;
- аналіз досвіду проектування інтер'єрів адміністративного призначення;
- виявлення особливостей функціонально-планувальних, художньо-естетичних рішень з використанням системи навігації в інтер'єрах адміністративного центру обслуговування громадян;
- аналіз сучасних підходів до розробки засобів візуальної комунікації.

Об'єкт дослідження: інтер'єри адміністративних центрів обслуговування громадян.

Методи дослідження:

- натурні дослідження існуючих адміністративних центрів обслуговування громадян;
- літературно-системний аналіз друкованих джерел за напрямком дослідження;
- аналіз досвіду проектування;
- узагальнення та аналіз помилок у діяльності вже існуючих центрів.

Наукова новизна та практичне значення отриманих результатів:

- досліджено особливості об'ємно-просторових і декоративно-художніх рішень інтер'єрів існуючих адміністративних центрів обслуговування громадян і проведена їх типологічна оцінка;
- визначені особливості застосування засобів візуальної комунікації в інтер'єрах адміністративних центрів обслуговування громадян;
- систематизований досвід проектування та застосування принципів «єдиного вікна».

Результати досліджень. У 2005 році виникла ідея – «Принцип єдиного вікна», що мало на увазі отримання виданої одним з відомств довідки у одного оператора, в одному місці. Принцип єдиного вікна значно спрощував отримання державних сервісів, але цього було недостатньо. Положення вимагало радикальних рішень, що відрізняються і інноваційних кроків для швидкого отримання остаточного результату. Відповідно, виникла ідея об'єднання всіх структур, що працюють за принципом «єдиного вікна» в одній будівлі, в одному просторі.

Принцип організації внутрішнього простору на основі концепції «єдиного вікна» передбачає яскраво виражену бінарну структуру приміщень, що складається з двох основних блоків: фронт-офіс і бек-офіс. Фронт-офіс є посередником між суспільством і державою. Він відповідає за безпосередній контакт з населенням і є головним елементом з бек-офісом. Простір фронт-офісу ділиться на три під-зони: самообслуговування, короткочасного і довгострокового обслуговування, що в свою чергу можуть ділитися на менші структури. Використовуються різні моделі організації



простору фронт-офісів, що залежать від кількості послуг, що надаються і максимально можливої кількості відвідувачів за одноразовий прийом (характеристика пропускної здатності об'єкта): модель приймальні; інформаційний центр; базова (традиційна) модель; оптимальна модель. Бек-офіс є місцем переробки, архівування та пересилання інформації. Функціональна організація бек-офісу, як правило, вирішується на основі традиційних офісних планувальних схем

Формоутворення ґрунтується на пошуку яскравого, незабутнього образу, що володіє специфічними емоційними характеристиками: відкритістю, доступністю, прозорістю, які в сукупності становлять основні позиції концепції «єдине вікно».

Головним декоративно-інформаційним прийомом в приміщеннях даного типу є засоби візуальної комунікації. Елементом середовища є графічні знаки – таблички, вказівники, піктограми тощо. На основі аналізу ситуації, з урахуванням результатів проведених експериментів у процесі проектного дослідження формується образне рішення із застосуванням єдиної графічної мови. Найефективніше дизайнерське рішення щодо засобів візуальної комунікації пов'язане з розробкою та реалізацією графічної частини фірмового стилю підприємства, сфер економічної діяльності та суспільного життя. Сам пункт обслуговування повинен бути організований, як новий департамент або підрозділ в рамках органу місцевого самоврядування, зі своїм керівником і штатом працівників. Прикладом реалізації такого роду об'єкта є пункт обслуговування в місті Моравська Тршебова, включений в структуру органу місцевого самоврядування, як підрозділу Міністерства внутрішніх справ. За аналогією були побудовані Будинки юстиції в Грузії, у містах Озургеті, Кварелі, Горі, Тбілісі та ін., документ-сервіс «ГОТОВО» в місті Києві, паспортний сервіс «Документ».

Висновки. В умовах відсутності відповідних норм та вітчизняного досвіду проектування ЦНАПН важливим етапом створення нового типу адміністративних установ є пошукові пропозиції. Розглянуті функціонально-планувальні та містобудівні рішення відповідають поставленим цілям. Менш однозначні пропозиції щодо формування образно-художніх характеристик. Подальші дослідження і пошукові проектні опрацювання слід зосередити на виявленні закономірностей взаємодії містобудівних факторів і специфічних образно-художніх характеристик об'єкта.

Ключові слова: Центр надання адміністративних послуг населенню, фронт-офіс, бек-офіс, єдине вікно, функціонально-планувальна програма, образно-художні рішення.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Хекер Я. Информационный сборник по организации работы местного самоуправления по принципу «единого окна» / Ян Хекер, Мирослав Нетолицкий, Сандер Матиус ; рук. проектов VNG International. – Гаага : VNG International, 2010. – 43 с.
2. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник, Видання 2, доповнене і доопрацьоване / За заг. ред. В. П. Тимощука – К. : СПД Москаленко, 2011. – 432 с.