

УДК 721.011

Завгородня В. О.,

студентка 5-го курсу кафедри дизайну інтер'єру та меблів Київського національного університету технології та дизайну,

e-mail: vera8nika@gmail.com ORCID ID: 0000-0001-5689-0637

Сафронова О.О., к.т.н., доцент кафедри дизайну інтер'єру та меблів Київського національного університету технології та дизайну,

e-mail: elrossa@ukr.net, ORCID ID:0000-0002-3887-4825

ОСОБЛИВОСТІ ДИЗАЙНУ ІНТЕР'ЄРУ АДМІНІСТРАТИВНИХ ЦЕНТРІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН З ВПРОВАДЖЕННЯМ ТЕХНОЛОГІЇ «ЄДИНЕ ВІКНО»

Анотація: у статті піднімаються питання підходів до функціонально-планувальних і образно-художніх рішень центрів надання адміністративних послуг за системою «єдине вікно». У роботі узагальнено сучасні погляди щодо формування простору таких приміщень, їх структури і дизайну, дан аналіз функціонально-планувальних рішень ряду реалізованих проектів.

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

Постановка проблеми. Створення зручних і доступних умов для отримання приватними особами адміністративних послуг є однією з головних задач, що має вирішуватися органами державної влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю цих послуг кожен громадянин оцінює турботу держави про нього та рівень поваги до прав і гідності громадянина. Реалізація цієї задачі особливо актуальна для України на сучасному етапі її розвитку, де система надання адміністративних послуг є непрозорою, нерациональною та повільною. Більшість громадян наразі незадоволені якістю надання цих послуг. З іншого боку, персонал органів влади також потребує покращення умов праці. Адже частими є ситуації з великим навантаженням саме на тих працівників адміністративних органів, які здійснюють “прийом громадян”, з їх невідповідними та неналежно обладнаними робочими місцями, додатковою психологічною напругою тощо [1, с. 10].

У 2013 році урядом України з метою оптимізації системи адміністративного обслуговування громадян було сформовано правову базу створення багатофункціональних державних центрів (БДЦ), в яких за принципом «єдиного вікна» (отримання виданої одним з відомств довідки у одного оператора, в одному місці) забезпечується доступ до державних послуг, що надаються всіма основними відомствами і організаціями федерального, а

також місцевого рівня. Таким чином, БДЦ – це комплексний поліфункціональний об'єкт, призначений забезпечити виконання широкого спектру завдань. Реалізації всіх його функцій потребує відповідної організації простору з застосуванням сучасних засобів дизайну архітектурного середовища. В той же час існуюча в Україні нормативна база по проектуванню подібних об'єктів недостатня та потребує розробки. Наявні документи визначають норми для проектування тільки адміністративних будівель промислових підприємств.

Аналіз останніх досліджень. Наразі створено ряд інформаційних збірників з детальним описом принципів надання адміністративних послуг громадянам за системою «єдине вікно» [1]. Питання рішення проблем формування нового типу адміністративних будівель в основному розкриваються в матеріалах закордонних авторів [2;3]. Найбільш важливим і актуальним джерелом, яке дає розуміння сучасної номенклатури адміністративних будівель є дисертація А. Е. Вартапетової [2].

Формулювання цілей статті. Метою статті є визначення вимог до функціонально-планувальних і художньо-естетичних рішень адміністративних центрів обслуговування громадян з впровадженням системи «єдине вікно» на основі узагальнення сучасних науково-обґрунтованих поглядів на формування офісного простору, аналізу світового досвіду проектування центрів надання адміністративних послуг за цією системою.

Основна частина. У різних країнах установи з надання послуг називають по-різному, наприклад, «офіс для громадян» або «служба для громадян» (ФРН), «адміністративний центр» або «служба (відділ) обслуговування мешканців» (Польща) тощо. В англійському варіанті поширеним терміном для позначення таких утворень є фактично назва способу надання послуг – «One-stop-shop», що часто перекладають як «магазин однієї зупинки». Але тут, мабуть, доцільнішим є не буквальный переклад, а змістовний, тобто сенс, що закладається в таку установу: забезпечення можливості отримання будь-якої адміністративної послуги (максимум послуг) в одному місці.

Універсам адміністративних послуг можна розглядати, як типову модель побудови установи централізованого надання адміністративних послуг, а також як створену на одному або декількох рівнях адміністративно-територіальних одиниць горизонтальну чи вертикально ієрархізовану сукупність установ, які можуть мати відокремлені (територіальні) філії та відрізнятися між собою за внутрішньою структурою, чисельністю і функціями персоналу. У зарубіжних державах універсами послуг, незважаючи на певні відмінності, все ж мають багато спільного. Наприклад, у Вільнюсі (Литва) поряд із централізованою

загальноміською установою надання адміністративних послуг функціонують її філії у районах міста. Такий підхід застосовується і у великих містах ФРН, Нідерландів, Польщі. У малих та середніх містах, як правило, існує лише один офіс (універсам послуг) без своїх територіальних підрозділів (пунктів) [1, с.57].

У дисертації Вартапетової була запропонована класифікація офісних об'єктів, залежно від основних функцій, що відбуваються в офісному просторі: управління, підприємництво, координація ділових процесів, «інтелектуальне виробництво» [2,с.5]. Фактично адміністративні центри за принципом роботи «єдине вікно» повинні поєднувати у собі діяльність 3-4 запропонованих автором типів офісних об'єктів, тобто є підстави стверджувати, що адміністративні будівлі (офісні об'єкти), в яких застосовується принцип «єдиного вікна», є новим для країн пострадянського простору типом адміністративних будівель (рис. 1). Для таких поліфункціональних офісів актуальним, очевидно, є використання комбінованого планувального рішення, в якомк поєднуються закриті і відкриті простори.

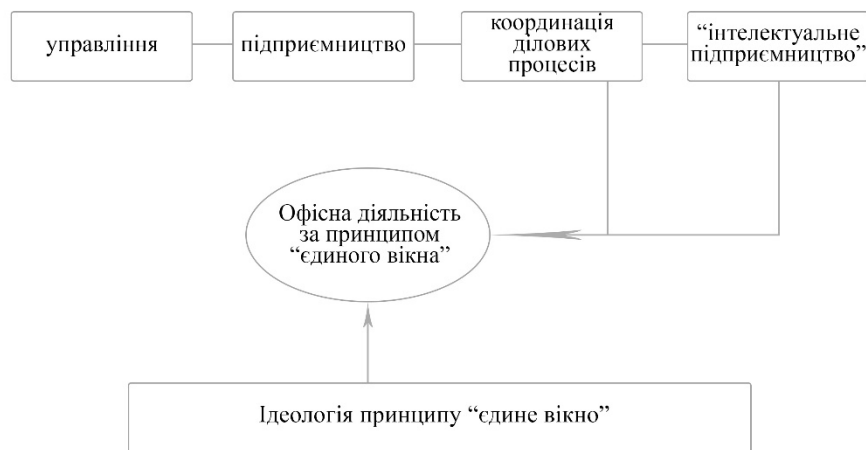


Рис 1. Види офісної діяльності

Європейська модель організації внутрішнього простору на основі концепції «єдиного вікна» передбачає яскраво виражену бінарну структуру приміщень, що складається з двох основних блоків: фронт-офісу і бек-офісу [3]. Фронт-офіс є посередником між суспільством і державою. Він відповідає за безпосередній контакт з населенням і є головним елементом одночасно з бек-офісом. Компонування секторів і їх розміщення повинні мати зрозумілу, прозору для відвідувача систему. 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 числа послуг, що

надаються; рівня кваліфікації держслужбовця, що обслуговує громадян; максимально можливого числа відвідувачів за одноразовий прийом (характеристика пропускної здатності об'єкта):

- модель приймальні;
- інформаційний центр;
- базова (традиційна) модель;
- оптимальна модель.

Напружений графік роботи службовців фронт-офісу передбачає необхідність забезпечення високого рівня комфорту їх робочих місць. З цією метою групи робочих місць обладнаються відокремленими зонами короткочасного відпочинку і санвузлами. Комфортність перебування відвідувачів у просторі фронт-офісу забезпечується в тому числі за рахунок організації додаткових зон різного призначення, наприклад: дитячого куточка, комфортних зон очікування і відпочинку для громадян, місць роботи клієнтів з персональними комп'ютерами (Рис 2.) [5, с.6].

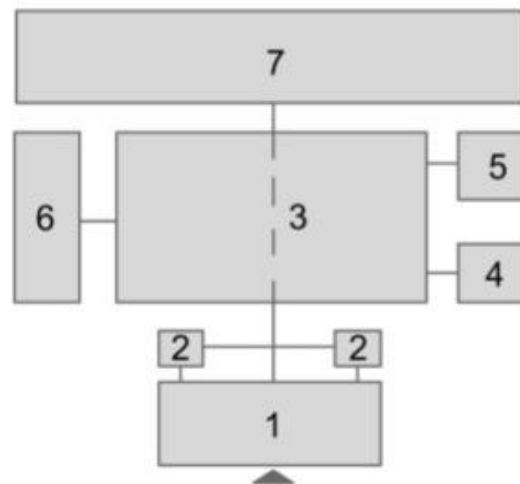


Рис 2. Схема зв'язку основних елементів зонування фронт-офісу.

1 – зал загальних перших консультацій; 2 – зона самообслуговування;
3 – представництво загального реєстру (зона короткострокового обслуговування); 4 – санвузол; 5 – відділення банку; 6 – дитячий куточок;
7 – зона довгострокового обслуговування.

Інтер'єр повинен мати художньо виразну і водночас просту, прозору для відвідувача структуру, що легко запам'ятовується. Особлива увага в оформленні офісного простору для відвідувачів, з нашої точки зору, повинна бути приділена дизайну системи візуальної комунікації. Сучасні системи візуальної комунікації не тільки необхідні для полегшення орієнтації в

приміщенні, але часто стають елементами, що візуально об'єднують простір, посилюють його образну виразність.

Робочі місця для державних службовців, які володіють спеціалізованими знаннями та інформацією, необхідними для надання адміністративних послуг, розміщаються у бек-офісі. До складу бек-офісу можуть входити, в тій чи іншій мірі, всі інші державні служби органу місцевого самоврядування. Функціональна організація бек-офісу вирішується на основі схем, традиційних для офісів "інтелектуального виробництва". Бек-офіс є місцем переробки, архівування та пересилання інформації. Функціональна організація бек-офісу, як правило, вирішується на основі традиційних офісних планувальних схем.

Не можна не погодитись з твердженням [3], що такі центри обслуговування населення повинні займати особливе місце у формуванні інфраструктури кожного міста, і, в якійсь мірі, є його обличчям. Місце розташування є важливим з психологічної точки зору, тому що воно буде представляти і уособлювати в очах громадськості орган місцевого самоврядування.

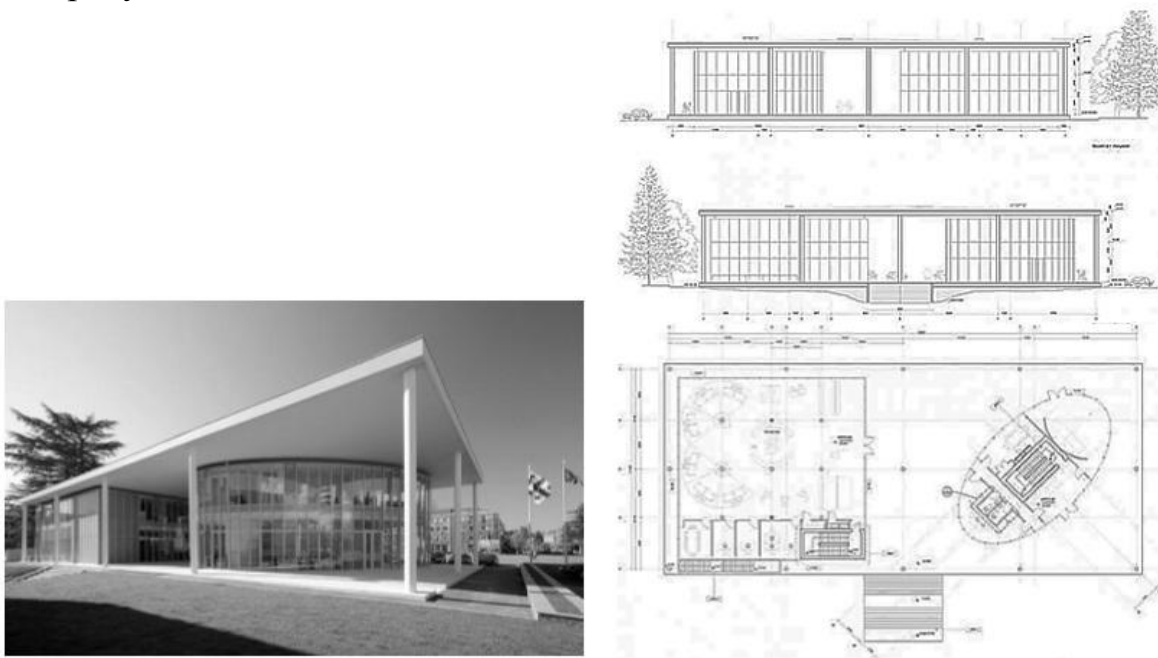


Рис. 3. Загальний вид, схеми розрізів і плану Будинку юстиції в м. Озургеті (Грузія)

Ідеальним місцем розташування адміністративного об'єкта є будівля муніципальної ради або розташована поруч з нею. 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 [4, с. 36]. За аналогією були побудовані: Будинки юстиції у містах Озургеті (рис. 3), Кварелі, Горі, Тбілісі (рис. 4) та ін. в Грузії; документ-сервіс «ГОТОВО», паспортний сервіс «Документ» в місті Києві.

Найбільшим центром надання адміністративних послуг в світі є Будинок Юстиції в Тбілісі. На площі рівно 32 тисячі квадратних метрів розміщені організації, створені для спрощення державного сервісу. Для комфорту споживачів в одному просторі об'єднано понад 300 послуг. Громадян Грузії тут одночасно обслуговують понад 400 операторів, що дозволяє сервіс-центру прийняти в день в середньому 15 тисяч осіб. (рис. 4)

Споживача, який прийшов до Будинку Юстиції, зустрічають біля входу консультанти, які, залежно від цікавих йому питань, направляють його до оператора. Прослідковується чітка структура розташування зон у залі, умовно їх три. Простір самообслуговування знаходиться найближче до входу, щоб не створювати натовпу, обслуговування відбувається за допомогою терміналу. За ним знаходиться зона швидкого обслуговування, де розташовані сервіси, тривалість яких в середньому не перевищує 2 хвилин. Клієнтів обслуговують за стійками в цій зоні. До цих двох зон прилягає рецепція, на якій проходить консультація клієнта та направлення до необхідного вікна.

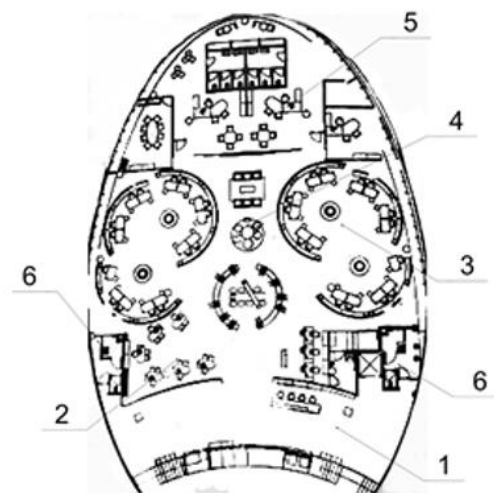


Рис. 4. Інтер'єр та схема планувального рішення одного із секторів фронт-офісу Будинку Юстиції у Тбілісі (Грузія)

1 – зона самообслуговування; 2 – представництво загального реєстру (зона короткострокового обслуговування); 3 – зона довгострокового обслуговування; 4 – дитячий куточок; 5 – відділення банку; 6 – санвузол.

Найглибше у Домі Юстиції знаходиться простір тривалого обслуговування, де надаються послуги, на здійснення яких необхідно більше 5 хвилин. Тут також розташовані зона очікування, дитяча кімната, вбиральні, кафе та зал одруження.

Оскільки площа центру дуже велика, інформація та документи в ньому передаються пневмопоштою. Продумані додаткові сервіси – послуги надаються не виходячи з машини (“JustDrive”) та в кафе (“JustCafe”). Центр є взірцем для інших подібних центрів, яких в Грузії близько 10-ти [6].

При вивченні вітчизняного досвіду було виявлено, що кількість ЦНАПів у Київській області зростає з кожним роком. Впродовж 2011-2013 років у м. Києві було утворено 11 ЦНАПів, один з них міський та 10 районних. Майже всі ЦНАПи утворені на базі міських дозвільних центрів, функціонально-планувальна структура яких не відповідає означеній вище. У 2016 році відбулося офіційне відкриття першого спеціально збудованого центра надання адміністративних послуг, або як його ще називають «документ-сервіс», центр «ГОТОВО», загальною площею 660 м. кв., що надає близько 60 послуг. (рис. 5) Внутрішній простір – сучасний, відкритий, прозорий, застосована система електронної черги. Центр складається на 90% з фронт-офісу, бек офіс знаходиться у сусідній будівлі. Фронт офіс включає необхідні для реалізації системи «єдине вікно» зони – самообслуговування, швидкого обслуговування, тривалого обслуговування. Додатково до структури центру включено церемоніальну залу, дитячу кімнату, кафе, відділення Нової Пошти.



Рис. 5. Загальний вид, інтер'єр документ-сервісу «ГОТОВО» (Київ)
Восени 2017 року у м. Біла Церква був відкритий перший філіал «ГОТОВО».

На сьогоднішній момент філіали «ГОТОВО» запроектовані у інших містах України, таких як Житомир, Черкаси та ін. Всі центри будуть характерно виділятися неповторною архітектурою, скляними, прозорами фасадами, що налаштуватимуть на довіру владі та якісне обслуговування.

Висновки та перспективи. Дизайн інтер'єрного простору адміністративного центру обслуговування громадян повинен сприяти кращому виконанню його основних функцій і передбачає чітку функціонально-планувальну структуру, розподіл потоків клієнтів і створення комфортного процесу очікування для них, забезпечення можливості вільного пересування для людей з інвалідністю та створення необхідних умов для праці співробітників. Ці завдання можливо вирішити раціональним плануванням приміщень, повноцінним обладнанням та оснащенням робочих місць сучасною технікою, виконанням ергономічних вимог до організації предметно-просторового середовища офісу, впровадженням принципів універсального дизайну. На роботу колективу співробітників офісу і психологічний стан відвідувачів впливають також естетичні властивості інтер'єру. Подальше дослідження передбачає більш детальне вивчення чинників і засобів дизайну офісного простору подібного типу з метою розробки рекомендацій до проектування.

Література:

1. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практичний посібник, Видання 2-ге, доповнене і доопрацьоване / [Бригілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимощук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимощука В.П. – Київ, СПД Москаленко О.М., 2011. – 432 с.
2. Архитектурно-планировочные принципы организации офисных объектов : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. арх. наук : спец. 05.23.21 / А. Е. Вартапетова. – Москва, 2010. – 182 с.
3. 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. – 41 с.
4. Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений : ДБН 360 - 92 **– Введен 19.03.2002 г. – Киев : Госстрой Украины, 2002. – 20 с.
5. Архітектура центру надання адміністративних послуг населенню (ідеологічний та функціональний аспекти) Подолинний С. І.1*, ст. викладач, Болдирева О. Г.2 , ст. викладач, Дацків Д. В.3 , студ. гр. АБ–15 – 8 с.

6. https://ru.wikipedia.org/wiki/Дом_Юстиций - посилання.

Annotation

Zavgorodnya V. O., master's degree student of department of interior and furniture design of Kyiv National University of Technologies and Design; Safronova O. O., PhD., associate professor of department of interior and furniture design of Kyiv National University of Technologies and Design.

Features of the design interior of administrative civil service centers with the implementation of the "one window" technology.

The article raises questions of approaches to functional-planning and figurative-artistic decisions of centers providing administrative services in the system of "one window". The paper summarizes current views on the formation of the space of such premises, their structure and design, and an analysis of functional and planning decisions for a number of implemented projects.

Key words: Center for providing administrative services to the population, front office, back office, one window, function-planning program, figurative and artistic solutions

Аннотация

Завгородняя В. А., студентка 5-го курса кафедры технологий и дизайна Киевского университета технологий и дизайна; Сафронова Е. А., к. т. н., доцент кафедры технологий и дизайна Киевского университета технологий и дизайна.

Особенности дизайна интерьера административных центров обслуживания граждан с внедрением технологии «единое окно».

В статье поднимаются вопросы подходов к функционально-планировочных и образно-художественных решений центров предоставления административных услуг по системе «единое окно». В работе обобщены современные взгляды по формированию пространства таких помещений, их структуры и дизайна, дан анализ функционально-планировочных решений ряда реализованных проектов.

Ключевые слова: Центр предоставления административных услуг населению, фронт-офис, бэк-офис, единственное окно, функционально-планировочная программа, образно-художественные решения.