

Довідник облаштування

Центру надання адміністративних послуг

**ДОВІДНИК
ОБЛАШТУВАННЯ ЦЕНТРУ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

Київ 2016

ЗМІСТ

ВСТУП	7
-------------	---

ДОРОГА ДО ЦНАП

Розташування ЦНАП	19
Транспортна доступність	20
Забезпечення доступності для осіб з особливими потребами	21
Графік роботи	25
Дорожні покажчики	26

ПЕРШЕ ВРАЖЕННЯ

Відкритість і прозорість	29
Фасадна вивіска	32
Структура	33
Рецепція	34
Вказівники	36

ЗОНА ОЧІКУВАННЯ

Керування чергою	41
Місця для очікування	43
Місця для заповнення бланків	46
Інформаційні стенді	47
Інформаційний бокс	51
Громадська бібліотека	52
Дитячі куточки	52
Місце сповідання немовлят	54
Санітарна кімната	54

СУПУТНІ ПОСЛУГИ 59

РОБОЧА ЗОНА (ФРОНТ ОФІС) 65

Робоче місце	67
Технічні засоби	72
Рослини та квіти	75

РОБОЧА ЗОНА (БЕК ОФІС) 79

Кабінети	79
Архів	82
Серверна	84
Зона для проведення нарад	86
Кімната відпочинку персоналу	88
Технічні приміщення	90

ЗАГАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ 95

Аварійний вихід	96
Аварійне освітлення	97
Енергозбереження	98
Інформаційні та комунікаційні системи	99
Поглинання шуму	100
Підтримка вологості повітря	101
Зворотній зв'язок	102

МІСЬКИЙ ДОЗВІЛЬНИЙ



ВСТУП

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

РЕФОРМА СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Перша помітна зацікавленість влади України сферою адміністративних послуг виявилася у лютому 2006 року в схваленій Кабінетом Міністрів Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади¹. У цій Концепції було зафіксовано важливі положення доктрини адміністративних послуг ([поняття адміністративних послуг та принципи їх надання](#)) та визначені [основні задачі](#) реформи. Особливу увагу приділено визначенню [критеріїв](#), за якими має оцінюватися якість надання адміністративних послуг, зокрема:

- 1 **результативності** (цей критерій стосується спрямованості на позитивне вирішення справи);
- 2 **своєчасності** (надання адміністративної послуги у терміни, обумовлені у нормативно-правових актах та встановлення у законодавстві обґрунтованих термінів);
- 3 **доступності** (місцезнаходження адміністративного органу; наявність транспортної розв'язки, вказівних знаків, під'їзних шляхів та місць для паркування транспортних засобів; доступ до приміщення без будь-яких перепусток тощо);
- 4 **зручності організації** надання адміністративних послуг, що включає: можливість вибору альтернативного способу звернення за наданням адміністративної послуги (поштою, електронною поштою); надання адміністративних послуг за принципом "єдиного вікна"; зручний графік приймання споживачів; зручний порядок оплати адміністративних послуг тощо;
- 5 **відкритості інформації** щодо адміністративних послуг, що передбачає: доступ до інформації, її повноту та актуальність; надання консультативної допомоги, в тому числі за допомогою засобів телефонного зв'язку, поштового зв'язку, електронної пошти;
- 6 **ввічливість та повагу** до громадянина, що включає: рівне ставлення до всіх споживачів послуг; наявність належних побутових зручностей у приміщенні адміністративного органу тощо;
- 7 **професійність**, що передбачає наявність у працівників адміністративних органів відповідних знань та навичок, що виявляється у належному виконанні обов'язків, наданні консультацій тощо.

¹ Розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади" від 15.02.2006 року № 90-р.

Наступний сплеск уваги Уряду до сфери адміністративних послуг стався через півтора роки. Зокрема, у 2009 році в розпал фінансової кризи Кабінет Міністрів України у пошуку додаткових ресурсів звернувся до тематики платних державних послуг (у тому числі адміністративних). З даного питання майже щомісяця видавалися акти Кабміну. При цьому Кабінет Міністрів не піднімав питання якості послуг.

Ключове питання, що озвучувалося Урядом, – *куди йдуть гроші за надання цих послуг?*

Адже на думку урядовців, Державний бюджет недоотримує щорічно мільярди гривень через те, що частина державних послуг надається суб'єктами, які не мають статусу бюджетних установ, і кошти за надання таких послуг проходять повз Державний бюджет. Відтак Кабінет Міністрів України запропонував кілька основних заходів:

- 1** спрямування усіх коштів за державні платні послуги до державного бюджету;
- 2** заборона передачі повноважень з надання державних платних послуг суб'єктам господарювання;
- 3** ліквідація суб'єктів господарювання, створених для надання державних платних послуг.

Пізніше серед напрямів державної політики постало і питання загальної дерегуляції – хоча і без особливих результатів.

На наш погляд, у питанні адміністративних послуг було б правильно:

- 1** робити акцент саме на **адміністративне спрощення**. Адже від скасування окремих адміністративних послуг та спрощення процедур виграли б не лише громадяни та бізнес, але й держава через оптимізацію витрат на державний апарат та зниження корупції;
- 2** **упорядкувати плату** за надання адміністративних послуг у формі адміністративного збору;
- 3** щодо кожної адміністративної послуги визначатись (на основі розрахунку) у питанні оптимального **суб'єкта** надання послуги;
- 4** на перше місце поставити **якість** надання адміністративних послуг, а не їх **дохідність** для бюджету, адже держава має основним завданням, а, можливо, й самим сенсом існування – **служіння громадянам**.

Завдання держави – служіння громадянам



Певним підсумком ініціатив Кабінету Міністрів України у сфері адміністративних послуг у 2009 році можна вважати Постанову Кабінету Міністрів України "Про заходи щодо упорядкування державних, у тому числі адміністративних послуг" від 17 липня 2009 року № 737, якою Кабінет Міністрів затвердив Тимчасовий порядок надання державних, у тому числі адміністративних послуг.

У цьому акті Уряду адміністративна послуга була визначена як

§§ державна послуга, яка є результатом здійснення суб'єктом повноважень щодо прийняття згідно з нормативно-правовими актами на звернення фізичної або юридичної особи адміністративного акта, спрямованого на реалізацію та захист її прав і законних інтересів та/або на виконання особою визначених законом обов'язків (отримання дозволу (ліцензії), сертифіката, посвідчення та інших документів, реєстрація тощо).

У 2010 році до Тимчасового порядку надання адміністративних послуг були внесені зміни², якими було впорядковано термінологічну базу, а також:

1 уведено норми, спрямовані на впорядкування питання розмірів та порядку оплати за надання адміністративних послуг (у тому числі встановлено, що плата за надання адміністративних послуг вноситься одноразово за весь комплекс робіт та послуг);

2 заборонено витребувати від одержувачів послуг документи та інформацію, яка вже є у володінні суб'єкта надання адміністративної послуги чи інших державних органів, підприємств тощо;

3 доручено органам, які надають адміністративні послуги, вжити заходів щодо функціонування **єдиного вікна**.

Ця урядова політика знайшла своє відображення і в ухваленому 6 вересня 2012 року Законі України "Про адміністративні послуги".

Основними позитивами Закону "Про адміністративні послуги" поряд з визнанням ідеології **служіння держави громадянам** є:

1 визначення завдань органам місцевого самоврядування та районним державним адміністраціям щодо утворення центрів надання адміністративних послуг;

2 законодавча заборона вимагання документів та інформації, якою вже володіють суб'єкти надання адміністративних послуг, або яку вони можуть отримати самостійно;

3 впорядкування внутрішніх процедур надання адміністративної послуги (через запровадження технологічних карток послуг) та надання зручної інформації для споживачів послуг (через встановлений обов'язок широкого інформування та запровадження інформаційних карток послуг);

4 введення поняття **адміністративний збір** як єдиної плати за адміністративну послугу (на заміну державного мита, реєстраційних зборів, ліцензійних зборів тощо) тощо.

² Постанова Кабінету Міністрів України "Деякі питання надання адміністративних послуг" від 11.10.2010 р. № 915.



На жаль, у Законі є деякі проблемні моменти, зокрема:

- 1** неповне визначення кола реальних суб'єктів надання адміністративних послуг. Замість врегулювання, на яких засадах це можуть робити підприємства та установи, їх просто вилучено з переліку суб'єктів надання адміністративних послуг. Цим закладено проблему впорядкування існуючої номенклатури таких послуг, а також зафіксовано можливість надання адміністративних послуг лише через публічних службовців. Такий підхід не відповідає тенденціям розвинених країн і може привести до надмірної бюрократизації та загального здорожчення для платників податків вартості окремих адміністративних послуг;
- 2** не зовсім реалістичною видається норма-завдання про встановлення законом переліку адміністративних послуг (фактично мається на увазі вичерпний перелік). Адже останній може включати сотні позицій, і забезпечити повноту такого регулювання, його актуальність і стабільність неможливо; та ін.

Нарешті важливо наголосити, що без ухвалення також Адміністративно-процедурного кодексу України та Закону "Про адміністративний збір" сфера правового регулювання адміністративних послуг в Україні зберігає багато прогалин – насамперед у частині процедури надання таких послуг та визначення їх платності/безплатності, конкретних розмірів плати тощо.

Варто також взяти до уваги, що значну частину адміністративних послуг в Україні становлять так звані **документи дозвільного характеру у сфері господарської діяльності**.

Починаючи з 6 вересня 2005 року, з часу прийняття Закону України "Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності", розпочалося централізоване створення єдиних дозвільних центрів (ЄДЦ), які мають діяти за принципом організаційної єдності в одному приміщенні. І хоча ця політика була спрямована на покращання умов для отримання послуг лише суб'єктами господарювання, вона загалом здійснювалася згідно з загальними підходами до створення універсамів послуг. Більше того, існуючі сьогодні ЄДЦ можуть бути добрим фундаментом для створення універсамів послуг (єдиних офісів) для усіх категорій споживачів. До речі, відповідно до Закону України "Про адміністративні послуги" дозвільні центри визначено складовою частиною центрів надання адміністративних послуг.

Завдання, що постали перед містами України (форма та зміст)

У різних країнах установи з надання послуг називаються по-різному, наприклад:

- **офіс для громадян** або **служба для громадян** (ФРН),
- **адміністративний центр** або **служба (відділ) обслуговування мешканців** (Польща) тощо.

В англомовному варіанті дуже поширені назва таких утворень, чи навіть точніше назва способу надання послуг

- **one-stop-shop**, що часто перекладають як **магазин однієї зупинки**.

Але тут, мабуть, доцільнішим є не буквальний переклад, а змістовний, тобто сенс, що закладається в таку установу: можливість клієнта отримати будь-яку послугу (**максимум послуг**) в **одному місці**. Тож, на наш погляд, конструкція

універсам послуг або універсам адміністративних послуг

є досить вдалою родовою назвою, адже відображає і основне цільове призначення установи (надання, насамперед, адміністративних послуг), і основний принцип організації роботи (універсалізм як у питанні широкого обсягу послуг, так і в частині кваліфікації персоналу).

У поточній практиці України використовувалося багато індивідуальних назв для таких новоутворень, наприклад:

- Центр адміністративних послуг "Прозорий офіс" (Вінниця),
- Центр надання адміністративних послуг (Івано-Франківськ),
- Центр обслуговування мешканців (Львів) тощо.

В принципі кожна з цих назв є цілком прийнятною. Але надалі в тексті використовується найбільш популярна в Україні –

Центр надання адміністративних послуг (або абревіатура – ЦНАП).



Зрештою, саме ця назва зафіксована і в Законі України "Про адміністративні послуги" від 6 вересня 2012 р.

Концепція ЦНАП передбачає створення для споживачів **єдиної приймальні** щодо більшості адміністративних послуг, тобто об'єднання максимально великої кількості органів (підрозділів) публічної адміністрації, що раніше окремо (самостійно) контактували із

громадянами та суб'єктами підприємницької діяльності. Йдеться, насамперед, про створення фронт-офісу в одному приміщенні для різних груп адміністративних послуг. До ухвалення Закону "Про адміністративні послуги" це завдання в Україні на практиці вирішувалося через включення/направлення до роботи в ЦНАП представника окремих адміністративних органів/підрозділів.

ІДЕАЛЬНИЙ ЦНАП ОЧИМА ГРОМАДЯН*

1 РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ

- Усі найбільш затребувані адмінпослуги надаються через ЦНАП.
- Інформація щодо адмінпослуг в інформаційній зоні та на веб-сторінці центру розміщена своєчасно і у повному обсязі.
- Звертатись до інших органів державної виконавчої влади мешканцю не потрібно, бо ЦНАП ефективно взаємодіє з ними та самостійно погоджує всі моменти технологічного процесу.
- Відвідувачі ЦНАП у повній мірі забезпечені бланками заяв.
- Видача документів за результатами звернення здійснюється у приміщенні ЦНАП окремим працівником.
- Ведеться постійний моніторинг кількості звернень громадян та якості обслуговування.



2 ПРОСТОТА

- Дизайн інформаційних стендів є якісним, зрозумілим та зручним для ознайомлення.
- В інформаційній зоні ЦНАП та на його веб-сторінці розміщено перелік актуальних питань щодо адмінпослуг та відповідей на них у зручному форматі.
- Максимально можливий обсяг інформації надається у легкій для сприйняття формі (візуалізовані дорожні карти, інфографіка, схеми надання послуг).
- є офіційна інтерактивна веб-сторінка, на якій розміщено бланки заяв, зразки їх заповнення та є можливість створити особистий електронний кабінет клієнта; по послугу можна звернутись в режимі онлайн.
- Існує можливість попереднього запису на прийом до адміністратора ЦНАП телефоном або в режимі онлайн.

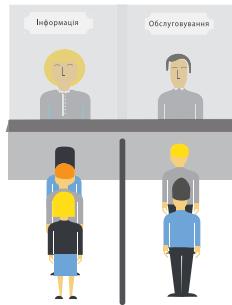


* Підготовлено за підсумками громадського моніторингу надання адміністративних послуг 15 громадськими організаціями у містах України, лютий – листопад 2014, Центром політико-правових реформ в рамках виконання функцій Ресурсного центру при реалізації проекту ПРООН/ЄС "Поширення кращих практик недержавного моніторингу надання адміністративних послуг".

3

ЗРУЧНІСТЬ

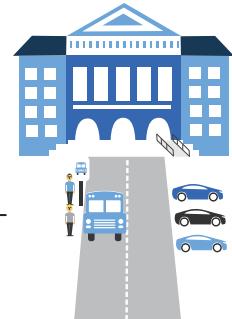
- ЦНАП має достатньо просторе приміщення, розташоване у центрі міста, а у великих містах – також і в окремих районах міста.
- У зоні обслуговування відвідувачів відокремлено два сектори: 1) інформування й консультування та 2) очікування й обслуговування.
- Графік роботи ЦНАП не менше 6 днів на тиждень та 7 годин на день без перерви на обід, не менше 2 днів на тиждень прийом до 20.00.
- Створено зручні умови очікування для відвідувачів: встановлено кулер із питною водою, кавовий автомат, облаштовано дитячі куточки у зоні очікування, полицю з літературою для читання, є смітники, достатня кількість стільців для очікування та столів для заповнення документів, забезпечено вільний доступ до туалетної кімнати, належне освітлення та кондиціювання приміщення, у зимовий період працює гардеробна кімната.
- Відвідувачі мають можливість отримати супутні послуги (ксерокопіювання, придбання канцтоварів, здійснення розрахунково-касових операцій).
- Працює громадська приймальня із наданням безкоштовної первинної правової допомоги.



4

ДОСТУПНІСТЬ

- Входи до приміщень ЦНАП обладнані пандусами для забезпечення доступу громадян із дитячими візочками та людей з особливими потребами, кнопкою виклику спеціаліста або спеціальними ліфтами.
- Існує можливість отримати консультації спеціалістів центру по телефону, у режимі відеозв'язку (skype) або через інтернет (чат).
- На прилеглих вулицях та на зупинках громадського транспорту встановлено покажчики, які вказують на розташування ЦНАП.
- Існує можливість вибору мови інформаційних карток та заповнення бланків заяв (українська або російська).
- Для людей з вадами зору забезпечена яскрава стрічка на сходинках та бланки документів з великим шрифтом.
- Інформацію про розташування ЦНАП внесено до маршрутних листів громадського транспорту відповідних маршрутів.
- Існує достатня кількість місць для паркування авто.
- Забезпечено вільний доступ відвідувачів до книги скарг та пропозицій у центрах.



5

СВОЄЧАСНІСТЬ

- Заявників своєчасно інформують про результат розгляду звернення щодо адміністративної послуги по телефону, поштою, текстовим повідомленням на мобільний телефон чи електронною поштою за їхнім вибором.
- Мінімізовано витрати часу на очікування під час звернення до центру завдяки електронній системі керування чергою та регулюванню навантаження на співробітників ЦНАП.
- Існує можливість відслідковувати на сайті стан опрацювання власного звернення щодо надання адміністративної послуги за допомогою унікального коду заяви.
- Кількість адміністраторів та "віконечок" для прийому документів є достатньою для своєчасного обслуговування відвідувачів та забезпечення відсутності черг.



6

ПРОЗОРІСТЬ

- Здійснюються постійне інформування громадян про можливість отримання адмінпослуг у ЦНАП та їхні права у цій сфері через ЗМІ.
- Наявні довідково-інформаційні матеріали, які безкоштовно поширяються серед мешканців.
- Організації громадянського суспільства залучені до моніторингу якості надання адмінпослуг.
- Створено телефони "гарячої лінії", електронні скриньки для зауважень та пропозицій.
- На веб-сторінці центру періодично розміщаються публічні звіти про його діяльність за минулий період.
- Організовано відеотрансляцію роботи ЦНАП у режимі онлайн.



7

ПРОФЕСІЙНІСТЬ

- Адміністратори надають вичерпну інформацію про адмінпроцедури.
- Персонал проходить навчання для фахового обслуговування, а також зацікавлений в якісній роботі завдяки застосуванню мотиваційних інструментів.
- Існує можливість надання анонімних зауважень та рекомендацій.
- Адміністратори обслуговують відвідувачів відповідно до уніфікованих стандартів якості.
- Працівники забезпечені роздатковими матеріалами із роз'ясненнями адмінпослуг.
- Керівництво центру аналізує якість роботи зі зверненнями та заявами громадян.
- Передбачається можливість стягнення за неякісне обслуговування відвідувачів.
- Для персоналу центру організовано кімнату відпочинку та прийому їжі.



Навіщо потрібен довідник облаштування ЦНАП – допомога в організації форми

Підготовку приміщення необхідно починати як найшвидше, одночасно з зародженням самої ідеї про створення ЦНАП. Як показує досвід, без вирішення цього питання всі інші потуги можуть бути марними. Також доцільно передбачити важливий пов'язаний захід – розробку дизайну робочого місця працівника ЦНАП (з орієнтацією на відвідувача).

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

ДУЧКІВ МІСЬКА РАДА

ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

УСБРОКІ

ДОРОГА
ДО ЦНАП



ДОРОГА ДО ЦНАП

РОЗТАШУВАННЯ ЦНАП

Для визначення місця розташування ЦНАП необхідно проаналізувати специфіку конкретної адміністративно-територіальної одиниці (її площу, протяжність, локалізацію населення, наявну транспортну інфраструктуру тощо). У першу чергу слід дбати про **територіальну наближеність** ЦНАП до отримувачів послуг. Бажано, щоб будівля, у якій буде знаходитися ЦНАП, розташовувалася у досить відомому місці. Тому не дивно, що в абсолютній більшості випадків ЦНАП знаходитьться у приміщеннях місцевої ради/виконкому.

У виняткових випадках ЦНАП може розташовуватись і не в центральній адміністративній установі.

Зокрема, це актуально для міст зі старовинною архітектурою, де немає можливості переобладнати наявні приміщення для нових потреб, або ж немає можливості забезпечити зручний доступ громадського та/або приватного транспорту до будівлі ЦНАП. У цьому випадку раціональніше побудувати (обрати) для Центру інше приміщення.



ТРАНСПОРТНА ДОСТУПНІСТЬ

Чим кращою є транспортна доступність, тим простіше добрatisя до закладу. Забезпечення близької відстані від [зупинок громадського транспорту](#) до ЦНАП буде надзвичайно зручним – значна кількість споживачів адміністративних послуг користуються громадським транспортом (різних видів).

Для споживачів, які користуються власним автомобілем або велосипедами, [транспортна розв'язка](#) та [під'їзні шляхи](#) також мають бути зручними та безпечними. [Паркінг](#) має забезпечити достатню кількість місць для автомобілів та інших видів транспортних засобів (зокрема, велосипедів). Звичайно, перевагу слід надавати безкоштовним паркінгам.



ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ДЛЯ ОСІБ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

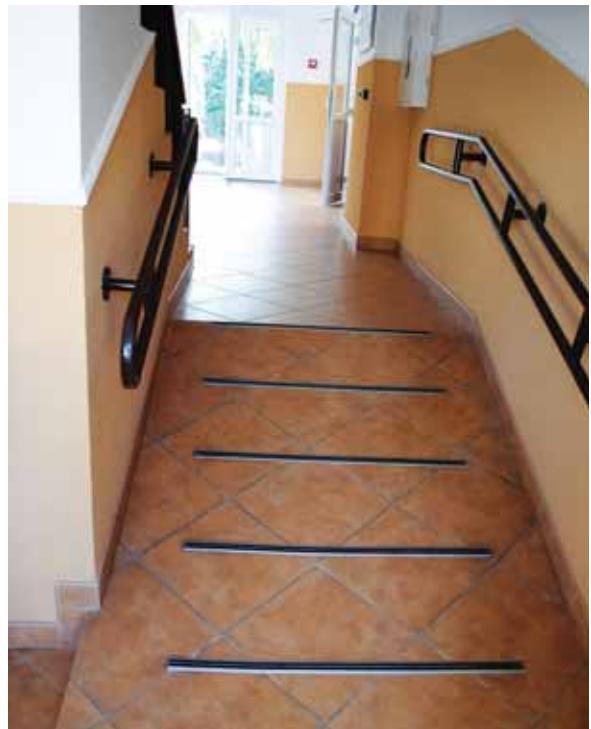


Сприятливі умови мають бути створені для осіб з особливими потребами і обмеженими фізичними можливостями.

Право безперешкодного доступу для людей з інвалідністю гарантує головним чином Конвенція ООН про права інвалідів.

На національному рівні таке право гарантується цілою низкою документів.

Обов'язок суб'єкта надання адміністративних послуг – забезпечити вільний доступ до своїх приміщень, в яких здійснюється прийом суб'єктів звернень, у тому числі, створити належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями, що передбачено Законом "Про адміністративні послуги" (ч. 11 ст. 9).



Законом України «Про відповідальність за право-порушення у сфері містобудівної діяльності», а також ст. 96 Кодексу України про адміністративні право-порушення передбачені [санкції](#), які застосовуються в разі нестворення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення.

Слід зазначити, що дотримання зазначених вимог стосується не лише людей з інвалідністю, але й інших представників [маломобільних груп населення](#) (людей з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітних жінок, людей похилого віку, людей з дитячими віzkами тощо).

Однією з проблем в Україні є відсутність спеціальних доріжок для пересування такої групи населення. У сучасному будівництві, особливо у громадських місцях, для зручності перевезення дитячих і інвалідних віzkів, сходи дублюють [пандусом](#).



Узагальнюючим [нормативним документом](#) із зазначененої проблеми є ДБН (державні будівельні норми) В.2.2-17:2006 „Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення”, які передбачають необхідні технічні вимоги. Всі державні будівельні норми мають окремий розділ „[Вимоги до потреб інвалідів](#)”.

Для інвалідів та інших маломобільних груп населення у громадських будинках один з основних входів повинен бути обладнаний пандусом або іншим пристроєм згідно з вимогами ДБН В.2.2-17, ДСТУ ISO 9386-1, ДСТУ ISO 9386-2, ДСТУ ISO 9589, що забезпечує можливість підйому інваліда на рівень входу до будинку, 1-го поверху або ліфтового холу. Такий вхід повинен бути захищений від атмосферних опадів; перед ним слід влаштовувати площадку розміром не менше 1 м x 2,5 м з дренажем.

Біля приміщення ЦНАП також мають бути створені зручні [під'їзні шляхи](#) для осіб, що можуть пересуватися лише за допомогою спеціальних засобів.

Стане в нагоді і [кнопка виклику](#), скориставшись якою, відвідувач зможе викликати працівників ЦНАП на допомогу. За нормами вона має бути встановлена на висоті від 0,85 до 1 м від рівня землі.



Необхідно заздалегідь визначити, хто саме із персоналу Центру буде реагувати на дзвінки, щоб дзвінок було чути на конкретному робочому місці. Дзвоник встановлюється негучний, мелодійний, краще – з можливістю регулювати рівень гучності. Буде доречно розташувати кнопку так, щоб людину з обмеженими можливостями (або дитину, що бавиться кнопкою) було видно з вікна або через прозорі двері закладу.

Кнопку бажано встановити в "антивандальному" виконанні та закрити від опадів (втопити у стіні), позначити належною піктограмою.

У процесі забезпечення належної роботи ЦНАП варто звернути увагу на проблему належного інформаційного забезпечення осіб із обмеженими фізичними можливостями. Зазначені особи через ураження опорно-рухового апарату та органів чуття дуже часто позбавлені можливості користуватися традиційними способами інформування (інформаційні стендси, довідники, інформаційні картки).

Зрозуміло, що незрячі люди сприймають лише слухову інформацію та надруковані особливим шрифтом відомості, люди з обмеженим слухом – лише візуальну



(друковану та написану), в той час як люди з частковим збереженням зору мають можливість користуватися як засобами для сліпих, так і (за певних умов) адаптованими до їх потреб традиційними інформаційними ресурсами. Саме тому при пошуку засобів інформування, що були б зручними для всіх без винятку груп споживачів з обмеженими фізичними можливостями, інтереси таких споживачів доцільно розглядати відповідно до специфіки їх уражень.

Запропоновання в ЦНАП елементів електронного урядування спроможне певною мірою задовольнити інформаційні потреби осіб із порушеннями опорно-рухового апарату та слуху, адже дозволить підтримувати контакт із ЦНАП без особистого візиту до нього.

Так само й потреби глухонімих відвідувачів установи значною мірою забезпечуватимуть такі ресурси електронного врядування, як електронні термінали, веб-сайт, файлосховища (ftp-сервери) із відсканованими довідниками та зірками інформаційних карток, засоби електронної пошти, а також програми текстового спілкування зі споживачем у режимі реального часу. Доступ до необхідних відомостей особам із проблемами слуху й мовлення істотно покращить належне обладнання установи традиційними засобами сповіщення: інформаційними стендами, а також довідниками та листівками. Для ЦНАП у великих містах бажаним є кадрове забезпечення установ сурдоперекладачами. Наприклад, у місті Вінниці працівникам, які знають мову жестів і можуть використовувати її у роботі, дається відповідна надбавка до зарплати.



Істотно складнішим в організаційно-технічному сенсі є забезпечення належного доступу до послуг для сліпих або слабозорих клієнтів. Відомо, що сліпі люди сприймають інформацію про довколишній світ за допомогою слуху та дотику. Дещо більш сприятливим є становище людей із частковою втратою зору, які не цілком позбавлені можливості візуально сприймати потрібну їм інформацію із традиційних її носіїв за умов належної їх адаптації (спеціальний шрифт, освітлення тощо). Саме тому захист інтересів споживачів із проблемами зору в технічному сенсі може бути реалізовано за допомогою таких засобів:

- 1** аудіозасоби (записані голосові повідомлення та засоби зв'язку);
- 2** носії інформації, надруковані спеціальними рельєфними буквами або рельєфно-крапковим шрифтом ([шрифтом Брайля](#));
- 3** належне облаштування існуючої системи електронного врядування та традиційних інформаційних ресурсів під потреби слабозорих людей.

Прикладом використання електронних ресурсів для голосового сповіщення інформації є програмне забезпечення, схоже за функціями та призначенням на програму Skype, що дозволяє здійснювати голосове спілкування з особою через інтернет, а також передавати її попередньо записані аудіофайли. Доцільним є й створення на веб-сайті, файлосховищах та інших електронних ресурсах спеціальних аудіоархівів зі звуковими файлами, що міститимуть надиктовану інформацію про організаційні аспекти діяльності ЦНАП, а також про конкретні послуги. Зручним з міркувань мобільності й простоти використання видається розміщення в ЦНАП інформаційних терміналів, що відзначалися б спрошенням автоматизованою системою керування та містили б надиктовані основні відомості щодо вирішення справ.

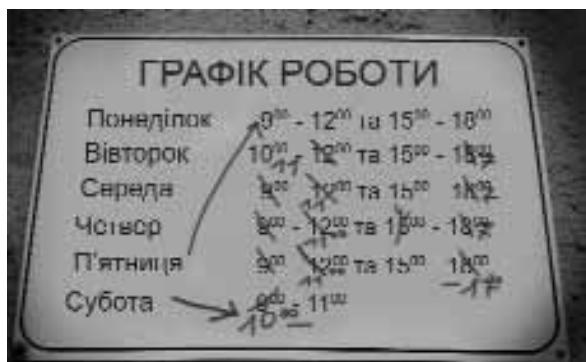
Для інформаційного аудіосупроводу сліпих осіб в установах можуть ефективно використовуватись т. з. [звукові книжки](#) або [книжки, що говорять](#), інші звуковідтворювальні прилади, розміщені у лінгафонному кабінеті або безпосередньо на рецепції. Так само не варто применшувати роль традиційних засобів інформування споживачів, якими є усна консультація та телефонна довідка.

Слабозорі люди теоретично без особливих проблем можуть самостійно увімкнути комп'ютер, інформаційні термінали та інші електронні й автоматичні прилади, отримавши тим самим доступ до потрібних їм голосових повідомлень та аудіофайлів, а також надрукованих особливим шрифтом матеріалів.

Бажаним є [додаткове пристосування](#) існуючої сукупності інформаційних носіїв у ЦНАП для осіб зазначеної категорії. Зокрема, особам із частковими порушеннями зору істотно допомагатиме отримати необхідні відомості з інформаційних стендів належне їх освітлення, а також написання назви стендів яскравим кольором та люмінесцентною фарбою, друк основної інформації збільшеним шрифтом так, щоб найбільш значущі написи були чіткими та помітними. Доречним було б і видання листівок та інформаційних карток, надрукованих збільшеним шрифтом, а також технічне забезпечення установ приладами, що уможливлюють доступ до стандартних інформаційних джерел для сліпих, а також покращують якість зображення для слабозорих (спеціальні електронні машини та оптичні пристосування, обладнання для читання нормального шрифту сліпими або особами із частковою втратою зору, збільшувачі).

У контексті забезпечення орієнтації сліпих та слабозорих людей у ЦНАП при пошуку інформації не можна забувати й про зручності для [полегшення їх пересування](#), наприклад, електронні пристрої для орієнтації й виявлення перешкод та палиці для пересування.

ГРАФІК РОБОТИ



Створення ЦНАП передбачає забезпечення **найбільш сприятливого режиму його роботи** як однієї з умов якісного обслуговування.

При визначенні оптимального режиму роботи ЦНАП необхідно виходити з того, що його функціонування передбачає можливість отримання споживачами якомога більшої кількості адміністративних послуг "під одним дахом". Тому графік роботи ЦНАП повинен бути складений, виходячи з максимальної кількості прийомних годин на тиждень. Робочі дні та години в ЦНАП не повинні поділятися на окремі години прийому та години видачі документів, години надання консультацій, а також години обробки прийнятих документів тощо.

В ідеалі перерви (на обід, технічних тощо) у роботі ЦНАП теж не має бути. Реалізація такої рекомендації (принаймні щодо обідніх перерв) є можливою у разі взаємозамінності працівників та гнучкого режиму їх роботи. Зокрема, працівники можуть мати обідню перерву в різний час.

Крім того, бажано, щоб ЦНАП працював у ті дні та години, які не є робочими для більшості споживачів адміністративних послуг. Це може бути і субота (принаймні перша половина дня, наприклад, з 10:00 до 14:00).

Доцільним було б також розпочинати роботу ЦНАП на одну-две години раніше та/або пізніше у порівнянні зі звичним робочим графіком. Наприклад, у ФРН часто використовується хоча б один-два дні на тиждень із подовженим робочим днем (наприклад, до 20.00 або 21.00).



Зручним для громадян є і [постійний графік](#) (без потреби споживачеві знати години роботи ЦНАП у середу чи п'ятницю), в ідеалі – години, що легко запам'ятаються.

Центр надання адміністративних послуг у м. Лисичанську

ГРАФІК РОБОТИ

понеділок	08.00 – 17.00
вівторок	08.00 – 20.00
середа	08.00 – 17.00
четвер	08.00 – 20.00
п'ятниця	08.00 – 16.00
субота	08.00 – 15.00
неділя	ВИХІДНИЙ

БЕЗ ПЕРЕРВИ НА ОБІД

Слід забезпечити належну рекламу усіх робочих годин. Після певного випробування можна скоригувати робочі години (наприклад, якщо виявиться, що споживачі не користуються вечірніми годинами взагалі, то режим роботи можна посунути на користь ранкових годин тощо).

Графік роботи ЦНАП затверджується головою адміністрації з урахуванням вимог Закону України "Про адміністративні послуги", у ч. 11 ст. 12 якого визначено:



час прийому суб'єктів звернень у центрі надання адміністративних послуг становить не менше шести днів на тиждень та семи годин на день і є загальним (єдиним) для всіх адміністративних послуг, які надаються через центр надання адміністративних послуг. Прийом суб'єктів звернень здійснюється без перерви на обід. Центр надання адміністративних послуг не менше двох днів на тиждень здійснює прийом суб'єктів звернень до двадцятої години.

За рішенням органу, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг, час прийому суб'єктів звернень може бути розширено.

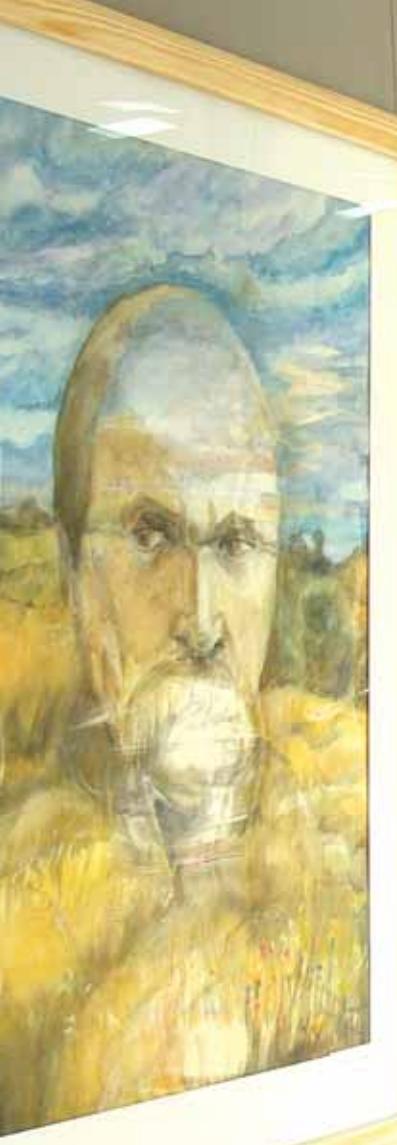
ДОРОЖНІ ПОКАЖЧИКИ

Необхідним атрибутом ЦНАП мають бути [вивіски](#) та [вказівні знаки](#), які допомагають визначити шлях до ЦНАП.

Підбір відповідного кольору таких вказівних знаків та вивісок може бути візитною карткою закладу, адже [візуалізація](#) є одним із необхідних елементів ЦНАП.



ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ



579 → 4
514 → 5
036 → 3
584 → 12



ПЕРШЕ ВРАЖЕННЯ

ВІДКРИТІСТЬ І ПРОЗОРІСТЬ

Однією з ключових ідей ЦНАП є **інноваційний підхід** до приміщення для прийому громадян. В ідеалі це має бути велика, світла і відкрита зала з приємним та простим дизайном, тобто **повна протилежність** традиційній моделі вузьких коридорів та закритих кабінетів, відомій ще з часів СРСР як кабінетно-коридорній. І хоча ця вимога щодо ЦНАП не встановлена законодавчо, але вимогу до приміщення (**відкритого простору**) можна вважати концептуальною для ЦНАП.



Концепція відкритого простору (*Open Space*) у оформленні офісних приміщень, що прийшла з західних країн разом із західними компаніями, вважається в нашій країні досить новою. Переважна більшість сучасних європейських офісів мають оформлення в стилі Open Space: дизайн Open Space передбачає наявність досить великого і просторого приміщення, неподіленого фундаментальними стінами, множинні коридори і двері відсутні. При цьому простір приміщення поділяється на функціональні зони мобільними або стаціонарними напівпрозорими

перегородками. Незаперечна перевага таких перегородок полягає в тому, що працівник, не бачачи своїх сусідів, може спокійно зосередитися на роботі, а приміщення в цілому не потребує додаткового освітлення, адже через перегородки сонячне світло легко проникає в кімнату. Крім того, перегородки можуть мати шумопоглинаючі властивості. Деякі Центри взагалі не використовують перегородки, акцент робиться на відкритості адміністрації та наближеності працівників ЦНАП до споживачів. При цьому скромність облаштування однозначно вітается.



Вважається, що подібна концепція офісу сприяє кращій комунікації між підрозділами установи, підвищує організацію управління, а також істотно заощаджує площу офісу через відсутність дверей і зайдих стін.



ФАСАДНА ВИВІСКА

Фасадна вивіска – це спеціально виготовлена конструкція в плоскому або об'ємному виконанні, що розташовується на фасаді будівлі безпосередньо біля входу.

Фасадна вивіска може бути у вигляді:

- Об'ємних букв із назвою;
- Світлового коробу (лайтбокс);
- Плоскої несвітлової конструкції.

Об'ємні вивіски слугують для зовнішньої ідентифікації установи. Найчастіше об'ємні вивіски мають вбудовану



підсвітку. На відміну від плоских вивісок, розмір яких рідко коли перевищує формат А3, об'ємні конструкції вимірюються набагато більшими величинами. Часто разом з вивіскою на фасаді поміщається і додаткова у тій же стилістиці, з нанесеною інформацією про графік роботи.

Найпопулярнішим видом є плоскі несвітлові фасадні вивіски товщиною від 1,5 до 10 мм, що виготовляються з пластику, акрилового скла, композитних матеріалів з використанням різноманітних рамок з металевих та пластикових профілів. Поєднання декількох видів пластику, фрезерування, гравірування, інкрустація та інші технології допомагають створювати цікаві візуальні і об'ємні проекти. Ці вироби мають підвищену стійкість до довкілля і високий рівень експлуатації.



СТРУКТУРА

Згідно із Постановою про затвердження Примірного регламенту Центру надання адміністративних послуг, приміщення Центру поділяється на **відкриту** та **закриту** частини. Відкрита частина розміщується на першому або другому поверсі будівлі. У відкритій частині здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення працівниками Центру. Суб'єкти звернення мають безперешкодний доступ до такої частини Центру.

Відкрита частина включає:

- сектор очікування;
- сектор інформування;
- сектор прийому;
- сектор обслуговування.

У відповідності до цих вимог структура сучасних Центрів має такий вигляд:

- **Рецепція** – підрозділ первого контакту;
- **Зона очікування** – місце, де громадяни чекають виклику на зустріч із працівником ЦНАП;
- **Фронт-офіс** – частина, у якій відбувається контакт споживачів послуг (заявників) з працівниками адміністрації.
- **Бек-офіс** – закрита частина, призначена для опрацювання документів, пошти, надання консультацій з використанням телефонного зв'язку, а також збереження документів, справ, журналів обліку/реєстрації (розміщення архіву). Вона може розміщуватися на інших поверхах, ніж відкрита частина.

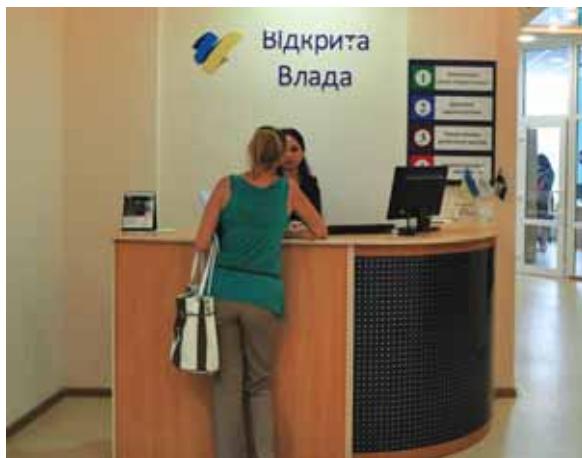


РЕЦЕПЦІЯ

Найближче до входу у відкритій зоні має розташуватись інформаційний хол та **рецепція**, де здійснюється загальне інформування відвідувачів та консультування. У великих містах є необхідним запровадження посад консультантів з питань функціонування ЦНАП, тобто робочих місць працівників, які надаватимуть консультації із загальних питань роботи ЦНАП, порядку прийому тощо.

Розташування такого інформаційного відділу (рецепції), як правило, здійснюється на вході до приміщення ЦНАП перед підрозділами (частиною офісу), у яких здійснюється прийом документів від замовників. Персонал рецепції (1-2 особи) здійснює загальне інформування відвідувачів та надає їм організаційну допомогу, у той час як їхнє фахове консультування здійснює персонал, що приймає документи.

У випадку незначних розмірів ЦНАП (наприклад, у малих містечках або територіальних пунктах ЦНАП) працівники, які здійснюють фаховий прийом, можуть одночасно надавати й необхідні консультаційно-інформаційні послуги. У таких випадках створення окремої рецепції є недоцільним.



Потрібно також відзначити необхідність організаційної та технічної **взаємодії** між рецепцією, спеціалізованими підрозділами, працівниками фронт-офісу та бек-офісу, відповідальними за телефонне та електронне консультування. Між підрозділами повинен існувати зв'язок за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій – із використанням засобів телефонного зв'язку, електронної пошти, використанням мережі Інтернет та локальної комп'ютерної мережі – для того, щоб працівник на прийомі мав технічну можливість також проконсультуватися з компетентним працівником бек-офісу.

Слід проектувати **окремі робочі місця** для працівників ЦНАП (або окремого кол-центру) на опрацювання **телефонних дзвінків**. Варто наголосити на несумісності одночасного виконання двох функцій працівником ЦНАП: робота з клієнтом (відвідувачем) та розмова телефоном на тому ж робочому місці. Пріоритетної уваги потребує клієнт, який безпосередньо звернувся до органу влади та вступив у прямий діалог зі службовцем. Телефонні консультації мають бути організовані таким чином, щоб це не перешкоджало виконанню першочергових функцій. У цьому контексті є також доцільним обмеження використання мобільного зв'язку працівниками ЦНАП під час прийому споживачів.



Цікавим є зарубіжний досвід надання телефонних консультацій. У деяких країнах має місце запровадження **єдиної телефонної лінії** з питань публічної адміністрації (аналогічно до "швидкої допомоги" чи "поліції"). Номер має бути простим і добре розрекламованим. Таким чином, телефонні довідки надають спеціально створені служби. Наприклад, за даними Кельнського телефонного консультаційного центру, один співробітник єдиної телефонної лінії надає 60-80 консультацій на день.

Кожна телефонна консультація має фіксуватися в **комп'ютерній базі даних**. У формі для їх фіксації варто передбачити такі параметри, як загальні дані про особу, що звертається, та тематику запиту. На основі цієї тематики запитів формується база даних

(з найбільш типових запитань), яка надалі є окремим джерелом інформації.

Поряд із рецепцією розташовується **зона очікування** – місця, де громадяни можуть заповнити необхідні документи, чекати виклику на зустріч із працівником ЦНАП. Тут зазвичай розміщаються інформаційні матеріали та супутні послуги.

Основний елемент "відкритої частини" – **зона обслуговування**, тобто робочі місця працівників, які здійснюють прийом відвідувачів (**адміністратори**).

Особливості облаштування зони очікування, зони обслуговування та бек-офісу буде розглянуто далі в окремих розділах.



ВКАЗІВНИКИ

У коридорах Центру розміщаються вказівники нумерації кабінетів для зручного орієнтування у приміщенні.

Внутрішні навігаційні полегшують візуальний пошук необхідних кабінетів, залів, службових приміщень; вони виконуються, як правило, в єдиному стилі, у яскравих кольорах, щоб бути помітними та привертати увагу.

Офісні таблички включають в себе інформаційні та службові таблички, вказівники напрямку руху, аварійні таблички.

Таблички виготовляються із різноманітних матеріалів: акрилу, ПВХ, полікарбонату, алюмінієвих профілів та композитних матеріалів, деревини, латуні, металу, (ог)скала.

Найчастіше основою таких виробів слугує пластик ПВХ, товщина якого різиться в залежності від місця розміщення та цілей використання. Зображення виконується шляхом нанесення аплікації – кольорової самоклейкої вінілової плівки Oracal, що вирізається на плотері.

Інший доступний варіант – це пластикові таблички, на які наноситься плівка з повнокольоровим друком. Зображення друкується на принтері широкого формату, а потім наноситься на ПВХ. Такий метод підходить у тих випадках, коли звичайній вирізаної на плотері аплікації недостатньо, та потрібні ще повнокольорові зображення, наприклад, фотографії.

Можливі й інші рішення, наприклад, металеві таблички і вказівники, але саме пластикові варіації є найбільш практичними та вигідними у використанні через свою достатню довговічність, вони не потребують заміни через відносно короткий період строку служби.

Вказівники можуть бути розміщено як на стінах, дверях приміщення, так і на підлозі, вони можуть бути також підвісними.



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ





Ведеться
відеоспостереження



зала 2



Інформація



зала 3



Міський зв'язок



WiFi

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ



ЗОНА ОЧІКУВАННЯ



Одним з головних критеріїв якості обслуговування громадян є ЧАС

КЕРУВАННЯ ЧЕРГОЮ

Серйозним недоліком існуючої у більшості адміністративних органів України практики є не лише сам факт наявності черг відвідувачів, але майже тотальна невпорядкованість цих черг. Громадян часто змушені "самоорганізовуватися": складати списки, стежити за дотриманням черг тощо.

Така ситуація неприпустима. І для великих ЦНАП, у яких черга існує майже завжди, слід вживати заходи її регулювання, принаймні в пікові години.

Одним із таких заходів є впровадження електронного керування чергою, коли відвідувачі на електронному терміналі (чи рецепції) отримують талон із номером реєстрації у черзі і за цим номером чекають свого виклику на спеціальному табло електронної черги.

Це система має вкрай важливий соціальний ефект – завдяки електронній черзі відвідувач позбувається необхідності "відстоювати своє місце" в черзі. Такий організований сервіс ліквідує нервозність, скандали й конфлікти в залі обслуговування, змінює всю атмосферу очікування, перетворюючи її на спокійну і корисну.



За таких умов відвідувачі спокійно очікують своєї черги, можуть приблизно оцінити час до свого виклику і комфортно провести цей час очікування, наприклад, заповнюючи бланки, переглядаючи каталоги або займатися своїми справами.

До того ж, можливість очікування "не в тій черзі" зведена до мінімуму.

Отже така система, з одного боку, вирішує завдання управління чергами та розподілу навантаження на персонал (рівномірний розподіл потоку відвідувачів), а з іншого боку, покращує сервіс для споживачів, виключаючи стовпотворіння і невизначеність в залі обслуговування.

Упровадження системи електронної черги, крім інтеграції з програмним забезпеченням ЦНАП, потребує придбання:

- реєстраційного терміналу, що видає номерки;
- великого табло (монітору), що служить для слідкування за просуванням черги. Воно відображає список останніх викликаних клієнтів у порядку FIFO, також може виконувати інформаційну функцію (відео, фото, бігучий рядок);
- програмного забезпечення.

Програмне забезпечення системи електронної черги дозволяє використовувати типове обладнання (персональні комп'ютери, плазмовий телевізор або світлодіодне табло, інформаційні бокси).

Система електронної черги проста в експлуатації – її робота не вимагає здійснення складних процедур і утримання окремого фахівця.

Монтаж і запуск системи здійснюється протягом від 1-го до 4-х робочих днів залежно від ступеня складності монтажу і налаштувань.

Спочатку необхідно бути готовим допомогти споживачам користуватися системою регулювання черги. З цією метою на працівників рецепції слід покласти обов'язок надавати відповідну допомогу у користуванні терміналом.

Електронна система управління чергою дозволяє не лише полегшити вирішення своїх справ відвідувачам, але й уможливлює здійснення об'єктивного контролю за роботою працівників ЦНАП: можна визначити тривалість обслуговування споживача працівником ЦНАП у середньому; середній період очікування відвідувачів; також можна проаналізувати період (періоди), в який ЦНАП відвідує найбільша кількість споживачів; які адміністративні послуги є найбільш популярними тощо.



МІСЦЯ ДЛЯ ОЧІКУВАННЯ

Зона очікування має бути обладнана в достатній кількості **місцями для сидіння** та окремо – **місцями для заповнення документів**. Для цього необхідні відповідні меблі, зокрема стільці, столи, крісла тощо. Їх кількість має розраховуватися з урахуванням максимальної кількості споживачів, що можуть одночасно очікувати в ЦНАП (зокрема, у часи пік). Варто встановити також стояки для заповнення документів.

Площа сектору очікування повинна бути достатньою для забезпечення зручних та комфортних умов для прийому суб'єктів звернення.

Загальна площа секторів очікування та обслуговування становить для центрів, які утворюються при міських радах міст обласного значення, – не менш як 70 кв. метрів; інших центрів – не менш як 50 кв. метрів.

Для зручності відвідувачів деякі Центри мають в залі очікування Wi-Fi із вільним доступом, інформаційні монітори із системою звукового інформування осіб похилого віку та людей, що мають проблеми із зором.

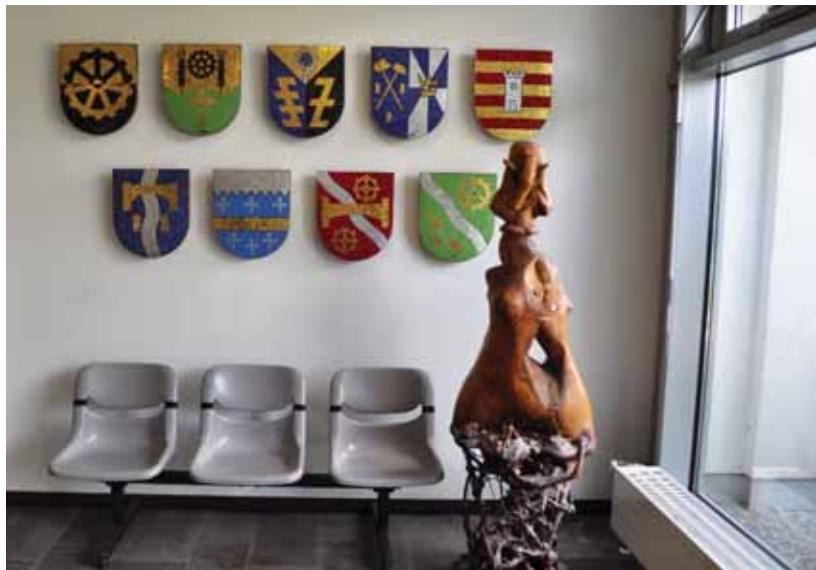
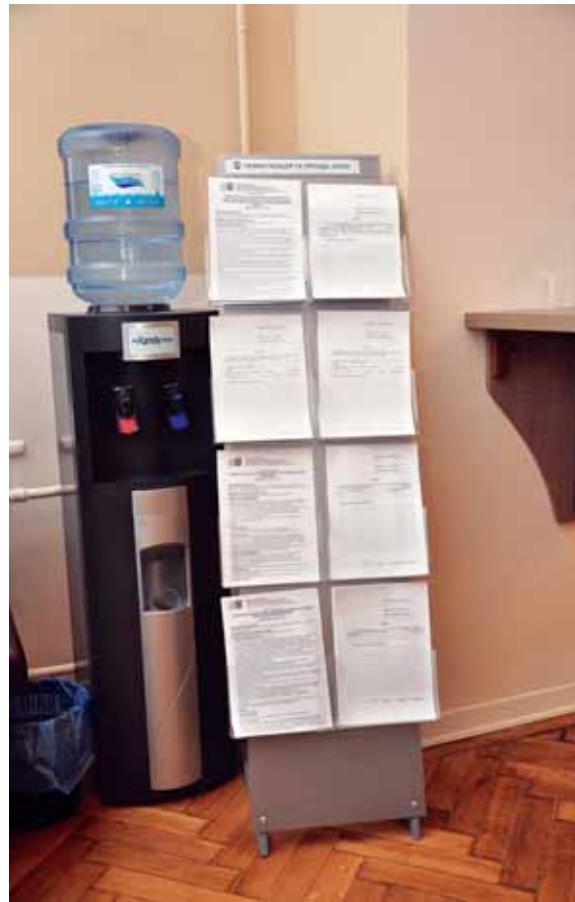
У зоні очікування доречно розмістити інформаційні матеріали, зразки заповнення документів, при чому вони мають бути розміщені вдало і давати змогу отримати всю необхідну інформацію в зрозумілій формі без створення черг або скучень відвідувачів.



У зоні очікування можна розмістити інформаційні куточки та стенді з фотографіями найважливіших подій з життя громади, карту території.

У деяких Центрах розміщені твори мистецтва або навіть відбуваються концерти – в очікуванні потрібної послуги відвідувачі мають змогу отримати й естетичне задоволення.

У зоні очікування доцільно також забезпечити доступ відвідувачів до питної води.



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



МІСЦЯ ДЛЯ ЗАПОВНЕННЯ БЛАНКІВ

Місця для заповнення документів мають бути розташовані поблизу стелажа з формуллярами або поблизу інформаційних стендів із зразками заповнених заяв (формуллярів).

Бланки заяв, необхідні для замовлення адміністративних послуг, розміщаються на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них суб'єктів звернення.

Спеціально облаштовані для заповнення документів місця забезпечуються канцелярськими товарами для заповнення відвідувачами необхідних документів.



ІНФОРМАЦІЙНІ СТЕНДИ

У зручному для перегляду місці розміщаються інформаційні стенді, що містять актуальну, вичерпну інформацію, необхідну для одержання адміністративних послуг.

Інформаційний стенд (інфостенд) – це площа будь-якої форми, на якій розміщується загально-доступна інформація, тобто це один із засобів комунікації установи з відвідувачем.

Інформаційні стенді в ЦНАП є одним з найбільш популярних засобів візуальної комунікації, універсальним носієм інформації ознайомчого характеру.

Усі стенді можна розділити на стенді з можливістю зміни інформації та стенді з постійною інформацією.

Класичний інформаційний **стенд з незмінною інформацією** являє собою щит з великим об'ємом графічної або текстової інформації.

Але найчастіше для розміщення текстової інформації використовуються накладні елементи: задля необхідності регулярного оновлення інформації на стенді передбачаються **прозорі кишені** необхідного формату (як правило, кишені виготовляються під формат аркуша А4) з оргскала або ПВХ, у яких розміщаються інформаційні аркуші.

Іноді, особливо для короткочасних загально-інформаційних оголошень, застосовуються стенді із **корковим покриттям**, тоді інформаційні аркуші прикріплюються до покриття кнопками.

Для інформування про розташування кабінетів і служб в установі часто використовується інформаційний **стенд з направляючими**, що дозволяє розміщувати інформацію на плашках, які вставляються в спеціальні напрямні. Текст на плашках наносять методом лазерного різання або методом плівкової аплікації.

Інформаційні стенді в приміщеннях мають практично необмежений термін служби.



Матеріалами, які використовуються для виготовлення стендів, є акрил, листовий пластик (ПВХ), стільниковий полікарбонат, оцинкований лист, банерна тканина, деревина. Зображення на жорстку основу наноситься за допомогою аплікацій з вінілових плівок (плотерна порізка або повнокольоровий друк).

На інформаційних стендах розміщується та є загальнодоступною інформація, зокрема про:

- найменування ЦНАП, його місцезнаходження, номери телефонів для довідок, факсу, адресу веб-сайту, електронної пошти;
- графік роботи ЦНАП (прийомні дні та години, вихідні дні);
- реєстр адміністративних послуг, які надаються через ЦНАП, та відповідні інформаційні картки адміністративних послуг;
- строки надання адміністративних послуг;
- бланки, формуларі заяв та інших документів, необхідних для звернення за отриманням адміністративних послуг, а також зразки їх заповнення;
- платіжні реквізити для оплати адміністративних послуг, що не надаються безкоштовно;
- супутні послуги, які надаються в приміщеннях ЦНАП;
- прізвище, ім'я, по батькові керівника ЦНАП, контактні телефони, адресу електронної пошти;
- положення про ЦНАП;
- регламент роботи ЦНАП та
- інша важлива інформація, необхідна для забезпечення якісного надання адміністративних послуг.





Особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до інформації через розміщення буклетів, інформаційних листів на стендах, інших необхідних матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля. Спосіб виготовлення інформаційних матеріалів елементами шрифту Брайля відрізняється тим, що паперовий матеріал попередньо з одного боку ламінується, а з другого боку після нанесення шрифту Брайля наноситься шар полімерного матеріалу з наступним його отвердінням. Написи наносяться методом рельєфного УФ друку.



ІНФОРМАЦІЙНИЙ БОКС

Окрім реєстраційних терміналів в ЦНАП також бажано встановити спеціальні **інформаційні термінали (інфомати)**, які б давали можливість користувачу швидко отримати необхідну інформацію стосовно прийому громадян, порядку отримання послуг тощо.



Найбільш значовою перевагою інфоматів від інших видів інформаційних кіосків полягає в їх багатофункціональноті. За наявності спеціального програмного забезпечення та відповідної апаратної бази, один інфомат здатний надавати користувачам кілька різних видів послуг, від простого інформування до роздруку типових бланків документів.

Зазначені термінали можуть бути створеними як комп'ютеризовані робочі місця із доступом до сайту ЦНАП, інших електронних ресурсів. Можливим є встановлення спрощених варіантів терміналів, що надають обмежений обсяг інформації з питань конкретних послуг чи організаційних питань діяльності ЦНАП.

Вони прості та зрозумілі у використанні і дозволяють швидко, без очікування у черзі отримати інформацію або послугу.

Проте практика показує, що для ефективного використання інфоматів доцільно мати підтримку з боку персоналу ЦНАП (наприклад, від працівника рецепції або практиканта чи волонтера).

У разі можливості на інформаційних терміналах розміщується голосова інформація та відео-інформація, а також здійснюється інформування іншими способами, які є зручними для осіб з обмеженими фізичними можливостями.



ГРОМАДСЬКА БІБЛІОТЕКА

У Європі, зокрема у Німеччині, при Центрах надання адміністративних послуг часто діють міські громадські бібліотеки, що містять дуже багатий вибір літератури, зокрема пов'язаної з історією, культурою міста, архів міських газет та журналів.



ДИТЯЧІ КУТОЧКИ

Активними отримувачами послуг є батьки з дітьми, покращення якості умов їх очікування досягається за рахунок спеціально облаштованого **місця для дітей**, де відвідувач можуть залишити свою дитину під час спілкування з адміністратором.

У куточку для дітей, наприклад, може бути розміщено дитячий стіл для творчості з кольоровими олівцями, папером, розмальовками, стелажі з простими іграми (без дрібних деталей), м'якими іграшками, книгами.

Найбільш вдале місце для розміщення дитячого куточка – біля вікна або у добре освітленій частині приміщення. Стіл та стільці мають бути комфортиними по висоті. Меблі мають бути належної якості, розраховані на активне використання, бажано яскравих кольорів.

У деяких ЦНАП відведено місце для експозиції дитячих творчих робіт: малюнків, виробів із пластиліну тощо.



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



МІСЦЕ СПОВИВАННЯ НЕМОВЛЯТ

Важливо створити зручні умови й для відвідувачів із зовсім маленькими дітьми: дуже необхідним доповненням для будь-якої публічної установи є компактний пеленальний столик для немовлят, який розміщується, як правило, у санітарній кімнаті. У залежності від просторових можливостей кімнати можна обрати пеленальний столик, що розкладається горизонтально або вертикально.

САНІТАРНА КІМНАТА

Належну увагу слід приділити наданню основних побутових зручностей. Необхідно подолати наявну на сьогоднішній день у багатьох державних установах проблему відсутності загальнодоступних кімнат особистої гігієни.

Розміри, розміщення і обладнання санітарно-гігієнічних приміщень повинні задовольняти вимоги зручності користування, прибирання та дезінфекції; запобігання розповсюдженням інфекції, неприємних запахів, надмірної вологості, паразитичної фауни і мікрофлори.

Слід забезпечувати можливість використання санітетичних приміщень особами, що пересуваються на кріслах-колясках або милицях, згідно з розділом 12 та вимогами ДБН В.2.2-17.

Приміщення туалетів у громадських будинках і спорудах слід розташовувати на відстані не більше 75 м від найбільш віддаленого місця постійного перебування людей.



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ





СУПУТНІ
ПОСЛУГИ



СУПУТНІ ПОСЛУГИ

У зоні очікування передбачаються місця для надання супутніх послуг.

Супутніми послугами є послуги, що пов'язані з адміністративними послугами, але повинні надаватися не органами влади, а суб'єктами господарювання, добір яких здійснюється на конкурсній основі за критеріями забезпечення мінімізації матеріальних витрат та витрат часу суб'єкта звернення.

Доцільність їх надання у приміщенні ЦНАП віправдана зручністю для споживачів.

До таких господарських послуг в Україні належать:

- банківські послуги (касове обслуговування);
- ксерокопіювання;
- ламінування;
- фотографування на документи;
- надання послуг поштового зв'язку;
- продаж кави, води, інших напоїв;
- продаж канцелярських товарів тощо.



Водночас необхідно раціонально розрізняти ситуації, коли деякі супутні послуги може надати і орган влади, але без окремої плати, оскільки надання платних супутніх послуг суб'єктом надання адміністративних послуг, Центром надання адміністративних послуг забороняється (стаття 15 Закону "Про адміністративні послуги").

Коли це неможливо, супутні послуги надаються суб'єктами приватного сектору. З метою забезпечення споживачів послугами, в яких оптимально співвідносяться ціна та якість, необхідно проводити відкритий конкурсний відбір суб'єктів господарювання.

Типовий порядок проведення конкурсу для надання супутніх послуг затверджується Кабінетом Міністрів України.

З обраними учасниками конкурсу має бути укладено договір строкової оренди, однією з істотних умов якого повинна бути орієнтація суб'єкта приватного сектору на графік роботи ЦНАП та найприянітніша для споживачів ціна послуг.

Найпопулярнішою серед споживачів адміністративних послуг є послуга з ксерокопіювання документів.

Слід звернути увагу на можливість автоматизації зазначених послуг, тобто встановлення спеціальних автоматів для копіювання, фотографування на документи тощо.

Оскільки деякі адміністративні послуги надаються за плату, споживачі потребують фінансових послуг (касових, платіжно-розрахункових операцій), що нині надаються відділеннями банку. В Україні заборонено прийняття коштів працівниками органів влади (хоча це питання потребувало б ревізії).

Для зручності відділення банку повинне знаходитися у приміщенні ЦНАП на правах оренди. Відділення банків також мають добиратися на конкурсній основі. Головним критерієм відбору має бути не сума, яку орган влади може отримати за оренду, а інтереси споживачів, які полягають у тому, щоб банківські витрати були мінімальними і щоб при цьому банківське обслуговування було якісним.

Питанню надання супутніх послуг присвячена стаття 15 Закону "Про адміністративні послуги". Зокрема, Законом визначено, що у приміщеннях, де розміщаються Центри надання адміністративних послуг, інших приміщеннях, де надаються адміністративні послуги, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, фотографування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо).

Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.



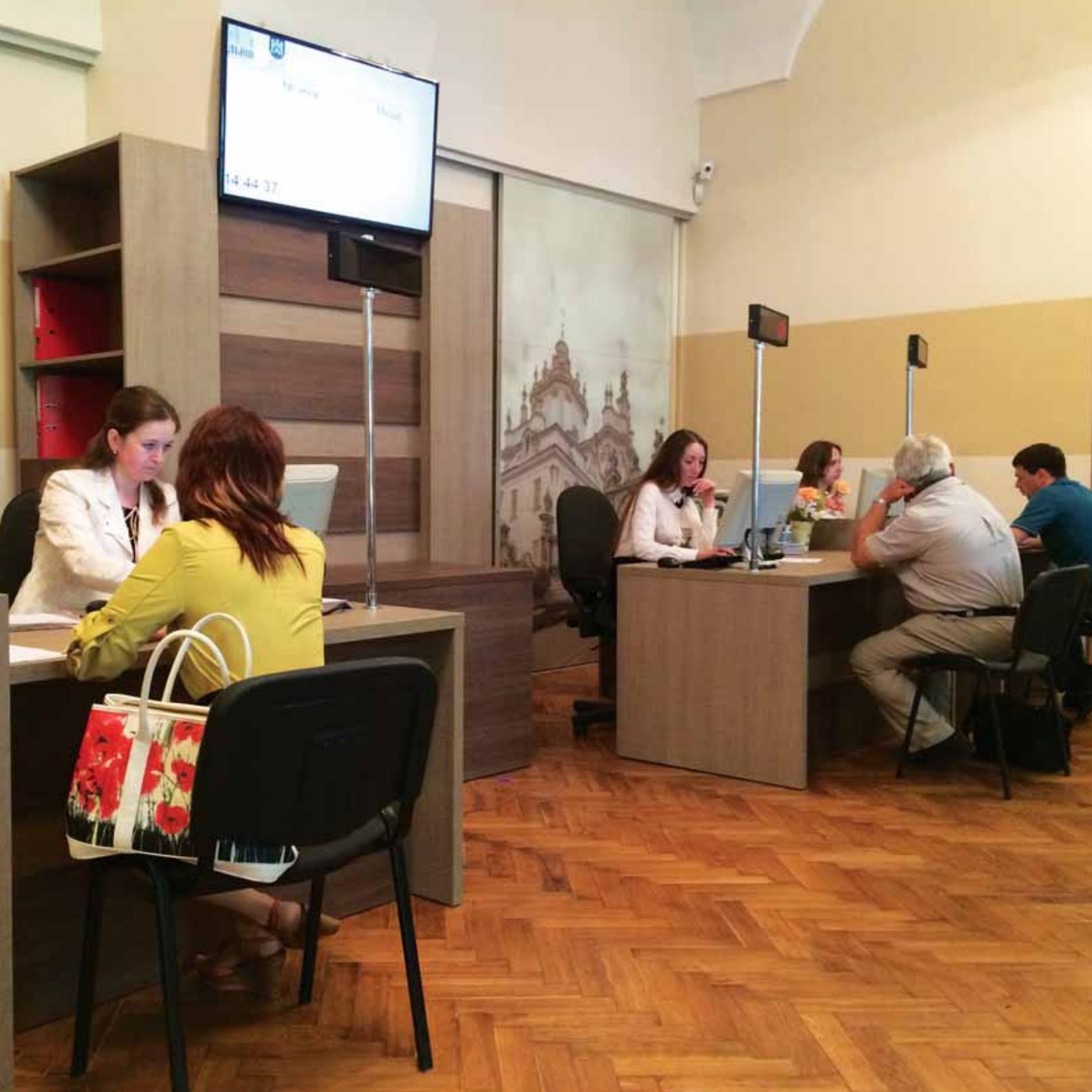
До менш популярних супутніх послуг можна віднести:

- продаж місцевих сувенірів;
- надання інформації для туристів;
- термінали оплати послуг та банкомати;
- WiFi;
- міський телефон;
- юридичну довідку.





РОБОЧА ЗОНА
(ФРОНТ ОФІС)



РОБОЧА ЗОНА (ФРОНТ ОФІС)

Сектор обслуговування (операційна зала) утворюється за принципом відкритості розміщення робочих місць.

У цій відкритій частині Центру здійснюється прийом, консультування, інформування та обслуговування суб'єктів звернення робітниками Центру – адміністраторами.

Щоправда у зв'язку з вимогами Закону України "Про адміністративні послуги" щодо роботи ЦНАП лише через адміністратора, безпосереднє надання адміністративної послуги адміністратором допускається лише у випадках передбачених законом. Для ефективної реалізації цієї норми є необхідними зміни до інших законів (наприклад, щоб уможливити поєднання функцій-посад).



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУГУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

Цей підрозділ приймає документи від відвідувачів, а також здійснює фахове консультування. У простих справах працівники можуть не лише приймати заяви, але й вирішувати справу по суті та видавати результат (документ).



РОБОЧЕ МІСЦЕ

Робоче місце – це місце постійного або тимчасового перебування працівника під час виконання ним трудових обов'язків.

Кожне робоче місце має ідентифікуватися за номером та має містити **персональну інформаційну табличку** з інформацією про підрозділ, посаду та ім'я адміністратора ЦНАП; зазначена інформація може розміщуватися і на бейджі адміністратора.

Робочі місця мають бути виконані у єдиному для всіх робітників стандарті. Дуже бажано, аби всі адміністратори мали єдиний, фірмовий одяг.

У деяких Центрах прийом суб'єктів звернення уповноваженими працівниками здійснюється виключно із використанням автоматизованої системи відеонагляду на робочому місці (з оглядом робочого місця). У разі виникнення спірної (конфліктної)

ситуації між працівником Центру та суб'єктом звернення керівник Центру розглядає ситуацію, що склалася, індивідуально з урахуванням наявного відеозапису, що зроблено на робочому місці працівника Центру.



Робоче місце поділяється на робочу (оперативну) зону і допоміжний простір. Робоча зона - це ділянка тримірного простору, обмежена зоною досяжності у горизонтальній та вертикальній площинах з урахуванням повороту робітника на 180° та переміщення його вправо і вліво на один-три кроки. У цій зоні розміщаються знаряддя праці, які постійно використовуються у роботі. окрема площа складає допоміжну зону, де розташовуються предмети, які використовуються рідше. Простір, обмежений уявною дуговою, окресленою кінчиками пальців повністю витягнутої руки при її обертанні у плечовому суглобі, називається зоною максимальної досяжності в горизонтальній та вертикальній площинах відповідно.

Практично всі вимоги щодо проектування, оснащення робочих місць розкриваються у відповідних нормативних документах, стандартах.

Від правильного планування робочої зони у значній мірі залежать умови праці та її ефективність. Планування вважають основним елементом організації робочого місця. При плануванні робочого місця має передбачуватись таке його положення у виробничому приміщенні по відношенню до інших робочих місць, яке буде забезпечувати найкращі умови з точки зору освітлення, вентиляції, опалення, подачі предметів праці.

При плануванні робочих місць важливим є те, щоб працюючі могли природним шляхом змінювати робочу позу корпусу тіла, рук, ніг і мали можливість уникати неприродного і незручного положення тіла.

При раціональному плануванні робочих місць обов'язково враховують антропометричні дані людини. Від антропометричних даних залежить зона досяжності, тобто та частина робочої зони, яка обмежена дугами, що описуються максимально витягнутими руками.

Ергономічні вимоги при плануванні робочого місця мають забезпечувати найкраще розміщення предметів і засобів праці, сприяти усуненню загального

дискомфорту, зменшувати втому працюючих та підвищувати їх ефективність і продуктивність праці. Врахування ергономічних вимог при організації робочих місць дає, відповідно до досліджень, приріст продуктивності праці до 25 відсотків.

Комплексне оснащення робочого місця є необхідною передумовою ефективної організації процесу праці. Однак іншою важливою умовою є раціональне просторове розміщення засобів оснащення на робочому місці так, щоб забезпечити зручність їх обслуговування, вільний доступ до технічних засобів, економію рухів і пересувань працівника, зручну робочу позу, хороший огляд робочої зони, безпеку праці, економію виробничої площини, зуміння виконувати звичайні робочі місця, з підлеглими і керівниками. Забезпечення цих умов досягається в ході планування робочих місць, яке визначається як найраціональніше просторове розміщення матеріальних елементів виробництва, що складають оснащення робочого місця, та самого працівника.

Раціональна організація робочих місць передбачає:

- вибір параметрів робочого місця, меблів та обладнання з урахуванням антропометричних показників;
- забезпечення зручного положення корпусу працівника для меншої втомлюваності, гарного зорового сприйняття, свободи рухів тощо;
- правильне розміщення у виробничому приміщенні;
- обладнання робочого місця відповідним оснащенням та засобами механізації й автоматизації робіт;
- раціональне планування і компонування меблів, технологічного обладнання та оснащення;
- створення сприятливих санітарно-гігієнічних і естетичних умов праці.

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



До процесу проектування робочих місць обов'язково мають бути залучені спеціалисти ІТ- та технічної служби. Вони оцінюють реальні можливості організації робочих місць, виходячи з необхідності підключення оргтехніки та телефонів.



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШІ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



ТЕХНІЧНІ ЗАСОБИ

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУГЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

Оснащення робочого місця передбачає облаштування місця роботи працівника спеціальними технічними засобами, які входять до складу робочого місця.

Доведено, що ергономічно організоване робоче місце забезпечує швидкість, безпечність і простоту технічного обслуговування робочого місця.

Кожне робоче місце має бути відповідним чином облаштоване, тобто забезпечене необхідним обладнанням, інструментами, технічними засобами тощо. Система заходів щодо обладнання робочого місця всім необхідним називається його організацією. З погляду менеджменту організація робочого місця – це процес створення певного комплексу організаційно-технічних умов для високопродуктивної та безпечної роботи.

Зовнішнє планування є доцільним розміщенням на робочому місці основного і допоміжного устаткування, інвентарю й організаційного оснащення. Проектується спеціально з урахуванням робочого і допоміжного простору (зони).

На робочому місці мають бути тільки ті технічні засоби, що необхідні для виконання робочого завдання. Засоби і предмети праці доцільно розміщувати у межах досяжності. Простір, обмежений уявною дугою, окресленою пальцями руки повністю витягнутої руки в горизонтальній та вертикальній площині відповідно при її обертанні у ліктывому суглобі (при опущеному плечі), вважається оптимальною зоною досяжності. Засоби, що найчастіше використовуються, розміщаються близче до основного технологічного обладнання і до робочого сидіння. Предмети праці, що використовують у послідовних робочих операціях, треба розміщувати у відповідній послідовності і таким чином, щоб не доводилося перекладати предмети з однієї руки в іншу.

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



РОСЛИНИ ТА КВІТИ

Озеленення інтер'єру будь-якого приміщення – дуже важливий і відповідальний захід, суть якого в підтримці здорового мікроклімату всередині приміщення і наданні йому додаткових естетичних якостей. Крім високих естетичних властивостей і природної краси рослин існує і практична користь від заповнення зеленню офісних приміщень: живі квіти в приміщенні – це відпочинок для очей і мозку. Озеленення робочого приміщення зменшує робочий стрес і сприяливо впливає на працездатність співробітників. Вже давно відомо, що зелений колір заспокійливо впливає на психіку людини, знижуючи дратівливість.

Враховуючи наявність у приміщенні різної техніки – комп'ютери, копіри, принтери – не слід забувати про велику користь від кімнатних рослин, які знешкоджують отруйні речовини, очищують повітря, підтримують необхідний рівень вологості.

Крім того рослини виділяють фітонциди, які здатні оздоровити мікрофлору приміщення, перешкоджаючи утворенню в повітрі хвороботворних мікробів, і підтримують здоровий мікроклімат.



Живі рослини перші беруть на себе негативний вплив електромагнітних хвиль, «вирівнюючи» внутрішній фон. Додатково велика кількість рослин успішно протистоїть запиленню приміщення і активно насичує офіс киснем.

До максимального очищення повітря найбільш придатні рослини, що мають великі листки та велику кількість пор на них. Рекордсменом серед таких рослин є **хлорофітум чубатий**. Хлорофітум – оптимальна рослина для приміщень із сильно забрудненим повітрям. Чотири рослини хлорофітуму здатні очистити повітря в кімнаті 10 m^2 на 70-80%.

Для кімнати стандартного розміру в $15\text{--}25\text{ m}^2$ достатньо 5-7 добре розвинутих кімнатних рослин, наприклад, фікус, пеларгонія, традесканція. Якщо вологість повітря нижча від норми, варто розвести вологолюбні рослини, такі як циперус, маранта, сансев'єра, які покращать водно-газовий обмін в приміщенні.

Особливості вибору рослин для робочих зон:

- **Практичність.** Не варто забувати, що офіс – робоча територія, де працює велика кількість людей і підвищена інтенсивність руху.



Розкішні ліани, пальми або подібні рослини тут зовсім не потрібні. Їх можна випадково зачепити, пошкодити або зламати.

■ **Живучість.** Рослини, які потребують особливих правил догляду і занадто вибагливі, не варто ставити в робочі кабінети. Замотавшись у справах, співробітники можуть не встежити за ними, що загрожує захворюванням або загибеллю рослин. Варто вибрати максимально невибагливі екземпляри, які прекрасно переносять нерегулярні поливи і байдужі до рівня освітлення.

Також варто пам'ятати про вибір місця для рослин. Найкращим варіантом є зони, де вони не будуть нікому заважати – підвіконня або стіни.

Для того, щоб правильно підібрати кімнатні рослини для озеленення приміщення, варто ознайомитися із

деякими їхніми характеристиками, зокрема такими, що стосуються виділення рослинами шкідливих речовин, речовин, які можуть спричинити алергічні реакції тощо.

Необхідно пам'ятати також, що рослини в присутності сонячного світла поглинають вуглекислий газ і виділяють кисень, а вночі – навпаки. Тому приходячи на роботу зранку, необхідно провітрювати приміщення, в якому знаходяться кімнатні рослини.

Готові рішення можна придбати в спеціалізованих магазинах, де фахівці зможуть підказати найбільш прийнятний варіант, що задовольняє всім критеріям. Можна зробити все самостійно. Для цього необхідно подивитися тематичні матеріали, які розповідають про озеленення офісу (фото і відео найбільш поширених варіантів є в Інтернеті). Таким чином, можна істотно заощадити кошти і отримати цілком гідний результат.





ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА

**ДЕПАРТАМЕНТ
«ЦЕНТР НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ У м. ЛУЦЬКУ»**

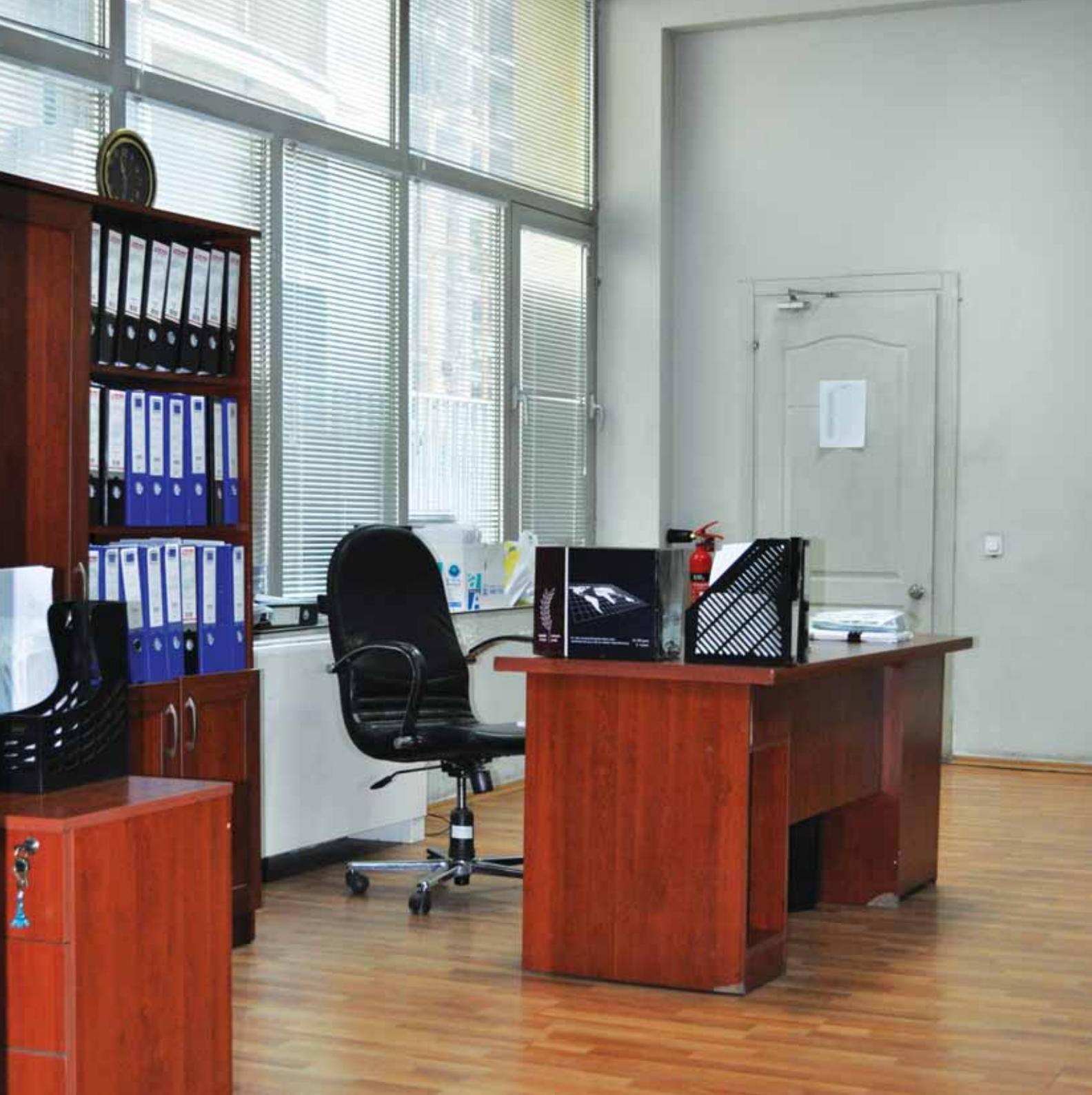
**ЦЕНТР НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

працює

ПОНЕДІЛЮК	8.00 — 16.00
ВІВТОРОК	9.00 — 20.00
СЕРЕДА	8.00 — 16.00
ЧЕТВЕР	9.00 — 20.00
П'ЯТИНІЦЯ	8.00 — 15.00
СУБОТА	9.00 — 13.00
НЕДІЛЯ	— вихідний день



**РОБОЧА ЗОНА
(БЕК ОФІС)**



РОБОЧА ЗОНА (БЕК ОФІС)

КАБІНЕТИ

Закрита частина Центру слугує виключно для обробки документів, пошти, зберігання документів, справ, розміщення архіву тощо. Вхід до закритої частини Центру суб'єктам звернення забороняється.



ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

ФРОНТ
ОФІС

СУГЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ДОРОГА ДО
ЦНАП



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

АРХІВ

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУГУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



СЕРВЕРНА



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУГЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



ЗОНА ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ НАРАД

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУГЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



КІМНАТА ВІДПОЧИНКУ ПЕРСОНАЛУ __

Така побутова кімната використовується як для харчування співробітників в обідню перерву, так і для коротких перерв. Перерви потрібні співробітникам відкритого офісу як повітря. Серйозні навантаження на роботі призводять до стресів, що небажаним чином позначається як на здоров'ї службовців, так і на результаті діяльності установи. Експерти радять надавати співробітникам хоча б дві додаткових 15-хвилинних перерви протягом робочого дня.

У кімнаті для відпочику співробітників необхідно створити зручні та комфортні умови, забезпечити її необхідними меблями: кухонною стінкою, столами, стільцями та електроприладами: кавоваркою чи електрочайником, холодильником, мікрохвильовою пічкою, а також посудом тощо.



ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ



ТЕХНІЧНІ ПРИМІЩЕННЯ

При проектуванні службових приміщень слід мати на увазі, що раціональною є прямокутна форма кімнат зі співвідношенням сторін 1:1,5 (максимум 1:2), мінімальна висота стелі - 3,25 м, ширина - 2,5 м.



ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

ФРОНТ
ОФІС

СУГЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ





ЗАГАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ



ДІПАРТАМЕНТ
ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Понеділок	8.00 — 17.00
Вівторок	8.00 — 20.00
Среда	9.00 — 20.00
Четвер	8.00 — 19.00
П'ятниця	8.00 — 13.00
Субота	—
Вівторок — вівторок	—

ДІПАРТАМЕНТ
ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

ВХІД

ЗАГАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ

ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ

Приміщення ЦНАП повинно відповідати загальним вимогам, що висуваються до приміщень громадського користування.

ДОРОГА до
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СЛУЖБНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

АВАРИЙНИЙ ВИХІД

Працівники мають бути проінформовані та проінструктовані щодо дій, необхідних у разі виникнення на підприємстві аварійних ситуацій, пов'язаних з безпосередньою загрозою для їх життя і здоров'я, та про запобіжні і захисні заходи (Наказ "Про затвердження Загальних вимог стосовно забезпечення роботодавцями охорони праці працівників" МНС України від 25.01.2012 № 67).

Шляхи евакуації і аварійні виходи мають забезпечуватися евакуаційним освітленням відповідно до вимог будівельних норм та правил улаштування електроустановок.

Двері аварійних виходів повинні відкриватись назовні і замикатись так, щоб у випадку необхідності будь-яка особа могла легко і швидко їх відкрити без застосування додаткових засобів.

Кількість, розташування і розміри шляхів евакуації і аварійних виходів визначаються відповідно до використання, облаштування і розмірів робочих зон,

а також максимально можливої кількості осіб, що можуть там перебувати відповідно до СНиП 2.09.04-87 «Административные и бытовые здания».



АВАРИЙНЕ ОСВІТЛЕННЯ

У громадських будинках повинно бути забезпеченено природне і штучне освітлення, а також інсоляція згідно з нормативами ДБН В.2.5-28 та СанПіН 2605.

При оформленні відкритого офісу важливу роль відіграє освітлення. Як доводить практика, найбільш вдалим є наступний варіант: на кожному окремому робочому місці використовується індивідуальне освітлення, що регулюється, яке доповнюється загальним освітленням приміщення. Такий підхід дозволяє знизити втомлюваність співробітників та забезпечити їм комфортні умови для роботи.

Освітлення робочих зон повинно відповідати вимогам ДБН В.2.5-28-2006 «Природне і штучне освітлення», затверджених наказом Міністерства будівництва, архітектури та житлово-комунального господарства України від 15.05.2006 № 168.

Робочі зони, в яких працівникам у випадку відключення штучного освітлення може загрожувати небезпека, обладнуються достатнім аварійним освітленням.

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

ЕНЕРГОЗБЕРЕЖЕННЯ

Об'ємно-планувальні і конструктивно-технологічні вирішення громадських будинків, а також системи їх інженерного обладнання повинні забезпечувати оптимальний рівень енерговитрат при будівництві і експлуатації згідно з вимогами ДСТУ Б А.2.2-8 і ДСТУ-Н Б А.2.2-5.

Всі будинки, що підключаються до систем централізованого теплопостачання, повинні бути обладнані пристроями для комерційного обліку теплової енергії, що споживається, встановленими на абонентських вводах.

Системи теплоспоживання будинків повинні обладнуватися пристроями для автоматичного регулювання теплової потужності. Будинки з фіксованою тривалістю робочого дня належить проектувати з регуляторами програмного споживання теплової енергії.



Системи припливної вентиляції проектиують, як правило, низьконапірними, такі системи обладнують пристроями автоматичного регулювання теплової потужності. За обґрунтування слід використовувати теплоутилізатори та інші способи ефективного використання енергії.

Індивідуальні джерела теплопостачання будинків від автономних теплогенераторів, які приймаються згідно з чинними нормами, рекомендується проектувати з використанням джерел енергії, що відновлюються (сонячних колекторів, теплових насосів тощо).



ІНФОРМАЦІЙНІ ТА КОМУНІКАЦІЙНІ СИСТЕМИ

Відповідно до завдань на проектування та вимогами спеціальних, відомчих і будівельних норм за видами будинків та споруд окремі будинки або окремі приміщення можуть бути обладнані такими засобами, пристроями та системами:

- відомчого зв'язку;
- відомчого телевізійного та проводового мовлення;
- прийому телебачення з штучних супутників Землі (супутникове телебачення);
- звукофікації;
- сигналізації та регламентації часу;
- комп'ютерних мереж;
- пріоритетного оповіщення, у тому числі оповіщення про пожежу та керування евакуацією людей;
- автоматичної пожежної сигналізації;
- охоронної сигналізації;
- сигналізації загазованості, задимлення та затоплення;
- диспетчеризації і управління системами протипожежного захисту та іншими системами і устаткуванню при виникненні пожежі;
- та іншими спеціальними видами пристроїв зв'язку та сигналізації.

ПОГЛИНАННЯ ШУМУ

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУГЛУТНІ
ПОСЛУГИ

ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

Окрім численних переваг моделі приміщення у стилі відкритого простору, на жаль, існують і свої мінуси. Одним із найбільших є високий рівень шуму, що може викликати додаткову напругу працівників і негативно впливати на їх працевздатність. Однак, якщо приділити цьому фактору належну увагу при плануванні приміщення, відкритий офіс може стати так само комфортним, як і звичний, затишний кабінет. Перемогти нестихаючий шум, який неминучий у відкритому офісі, можна за допомогою стаціонарних офісних перегородок з металопластику, які можуть мати рівень звукоізоляції до 70 дБ.

Крім цього, слід враховувати, що високий рівень шуму створюється і працюючою офісною технікою – принтерами і копіювальними апаратами, тому доцільно виділити для них окрему зону, яка була б відділена від загального приміщення хоча б невеликою перегородкою.

У громадських будинках і комплексах повинен додержуватись шумовий режим згідно з вимогами ДБН В.1.2-10, іншими чинними нормативами.

Рівень шуму, що проникає до приміщення від внутрішніх та зовнішніх джерел, не повинен перевищувати встановлених санітарними нормами допустимих рівнів шуму для даної категорії приміщень з урахуванням часу доби (день – ніч) згідно з СН 3077, ДСН 3.3.6.037.

Зниження рівня шуму до нормативного досягається архітектурно-планувальними, будівельно-акустичними заходами з урахуванням звукоізоляційних властивостей огорожувальних конструкцій будинків та віконних прорізів згідно з вимогами норм СНиП II-12.

ПІДТРИМКА ВОЛОГОСТІ ПОВІТРЯ

Ще одна причина страждань співробітників, що працюють у великих відкритих приміщеннях – відсутність можливості відрегулювати кількість свіжого повітря, тепла або прохолоди з урахуванням своїх особистих потреб. Конфлікти на цьому ґрунті відбуваються в open space просторі дуже часто. Один боїться протягів, інший задихається без свіжого повітря, комусь завжди холодно, а комусь гаряче. Тому вкрай важливо, аби у приміщенні, де одночасно працюють багато людей, були налагоджені системи вентиляції, кондиціонування і опалення.

Розрахункові параметри повітряного середовища (температура, відносна вологість, рухомість повітря) у приміщеннях громадських будинків повинні прийматися згідно з будівельними нормами за видами будинків та споруд, нормативами опалення та вентиляції і забезпечуватись роботою відповідних систем.



Оптимальні параметри повітряного середовища в приміщеннях повинні прийматися згідно зі СНиП 2.04.05 і забезпечуватися роботою систем кондиціонування повітря.

Пристрої опалення і вентиляції, теплова та гіdraulічна ізоляція огорожувальних конструкцій будинків і трубопроводів повинні запобігти утворенню конденсату, вологих плям, плісені та грибкових утворень на поверхні стін, стель та трубопроводів.



ЗВОРOTNІЙ ЗВ'ЯЗОК

Анкетування (опитування) споживачів та співробітників

Органи влади повинні відстежувати рівень задоволеності замовників якістю надаваних послуг. Протягом певного періоду часу відповідні дослідження повинні проводитися для усіх видів послуг і категорій споживачів. Міра задоволеності може визначатися шляхом:

- прямого анкетування / опитування споживачів (як власними силами, так і з залученням сторонніх організацій);
- розміщення анкет на веб-сайті міської ради;
- розміщення анкет у засобах масової інформації;
- проведення консультацій з громадськістю.

Дослідження можуть проводитися як згідно з окремим планом, так і після кожного надання відповідної послуги (наприклад, анкетування споживача послуги відразу після надання послуги) або відвідування ЦНАП.

Анкетування споживачів можливе у формі заповнення анонімної анкети. Зміст анкети може стосуватися: оцінки якості надання послуг, оцінки особистої культури і ввічливості посадових осіб, оцінки своєчасності (оперативності) надання послуг, задоволеності швидкістю обслуговування тощо. Анкетування, як правило, проводиться працівниками органу влади згідно із затвердженою анкетою. Проте для більшої об'єктивності можна залучати працівників інших органів, соціологічних фірм або неурядових організацій.

Анкета для споживачів не повинна бути громіздкою та обтяжливою. Також анкети (опитувальники) мають бути сформовані таким чином, щоб їх легко можна було опрацьовувати. Відповідно найпростішим та найоптимальнішим є написання анкет (опитувальників), у яких більшість запитань буде оцінюватися за певною шкалою. Кількість відкритих запитань в анкеті має формуватися з урахуванням їх доцільності, адже здійснювати обробку та аналіз таких запитань в анкеті набагато важче.

Періодичність та час анкетування (або соціологічного опитування) визначається виходячи з потреб. Але частіше опитування проводиться на початку створення ЦНАП і рідше – при стабілізації його роботи. На думку німецьких фахівців, більш-менш коректні оцінки, придатні для порівняльного аналізу можна отримати при оцінці результатів з різницею у два роки.

Важливими питаннями анкетування є:

- забезпечення відвідувачів анкетами;
- наявність скриньки для збирання анкет;
- пояснення правил анкетування та безпосереднє інформування замовників про проведення анкетування і правила заповнення анкети;
- поточний контроль за правильністю проведення анкетування;
- підведення підсумків анкетування;
- визначення строків оприлюднення результатів та інформування громадськості;
- підготовка звіту керівникові про результати анкетування.

ДОРОГА ДО
ЦНАП

ПЕРШЕ
ВРАЖЕННЯ

ЗОНА
ОЧІКУВАННЯ

СУПЛУТИ
ПОСЛУГИ

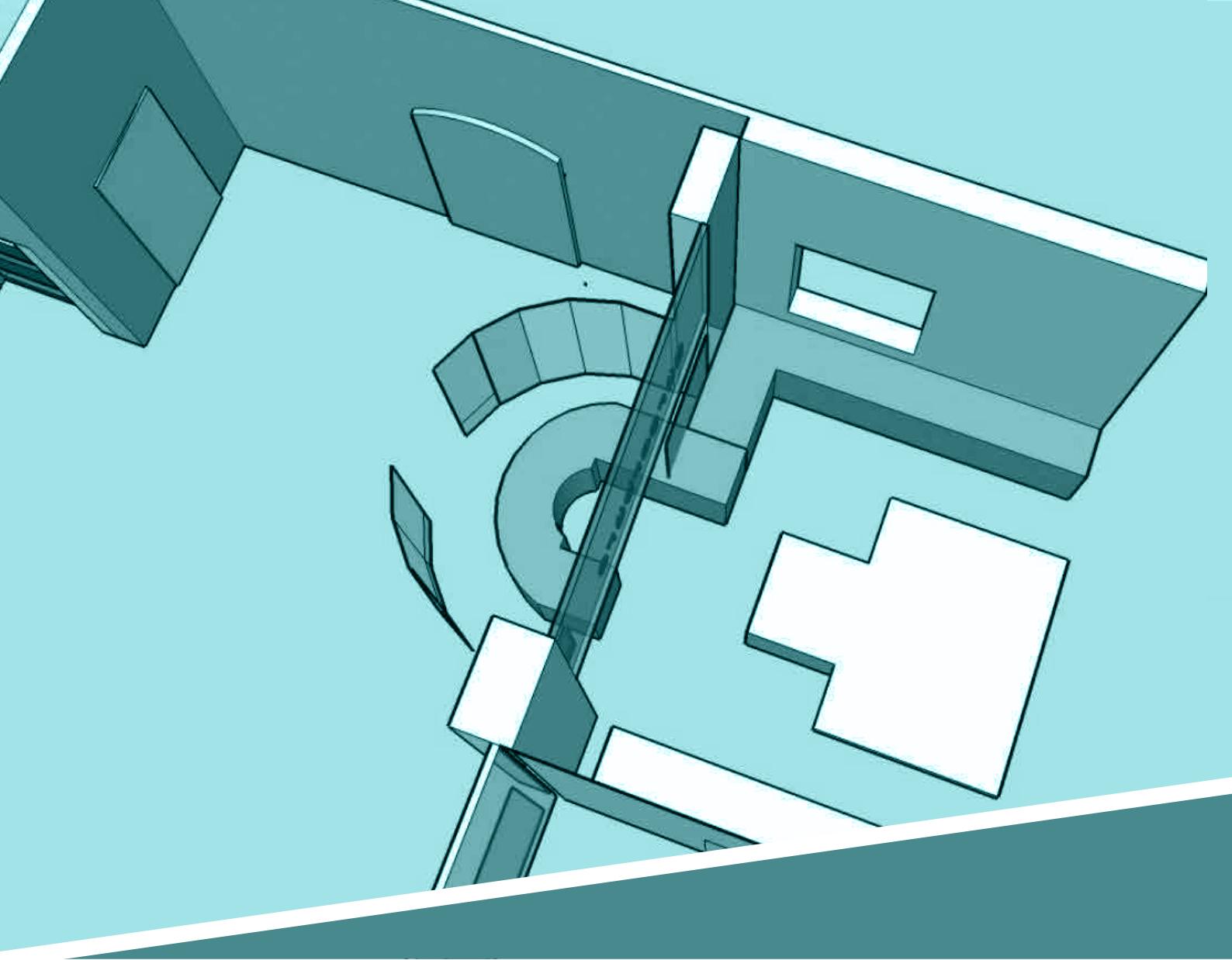
ФРОНТ
ОФІС

БЕК
ОФІС

ЗАГАЛЬНІ
ОСОБЛИВОСТІ

Шановні відвідувачі!
Просимо оцінити якість
нашого обслуговування.
Опустіть талон
у відповідну скриньку.
Адміністрація ЦНАП





Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Бюро GIZ
вул. Червоноармійська, 44
01004 м. Київ
Тел.: +380 44 581 19 56 / 57
Факс: +380 44 581 19 54
Електронна пошта: giz-ukraine@giz.de
Веб-сторінка: www.giz.de/ukraine

