



ДОСВІД ФІЗИЧНОГО СТВОРЕННЯ ЦНАП

в рамках Початкової Фази та Фази Впровадження
Програми «U-LEAD з Європою»

U-LEAD
з Європою

Цей документ підготовлено в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою» (напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення), яка фінансується Європейським Союзом і його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею, Словенією та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

Квітень 2021



Європейський Союз



співпраця з
німеччиною
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



Швеція
Sverige



Polish aid



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK



Міністерство
цифрової трансформації
України



Міністерство розвитку
громад та територій України







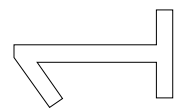
ЗМІСТ

Розділ 1. Концепція ЦНАП	9
Визначення ЦНАП	10
Сталий розвиток	12
Безбар'єрне середовище	16
Відкритий офіс та некабінетна система	17
Розділ 2. Вимоги до приміщення ЦНАП	18
Місце розташування ЦНАП	19
Приміщення ЦНАП	21
Зонування ЦНАП	26
Розділ 3. Вимоги до інклюзивності приміщення ЦНАП	35
Загальні планувальні вимоги до земельних ділянок та внутрішнього простору	36
Доступ до об'єкту	36
Внутрішній простір	44
Засоби безпеки, орієнтування, отримання інформації при користуванні середовищем	51
Тактильні елементи доступності	51
Тактильні інформаційні покажчики	59
Візуальні елементи доступності	61

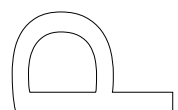
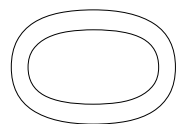
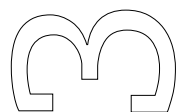
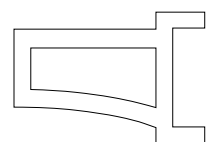
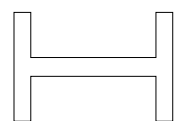
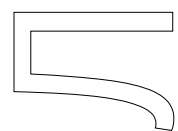
Розділ 4. Внутрішній дизайн приміщень ЦНАП	65
Гама кольорів	66
Матеріали	67
Підлога	69
Плитка	70
Наливна підлога	73
Відновлення існуючого покриття	76
Стіни	77
Фарбування стін	78
Плитка для стін	81
Двері	84
Вікна та ролети	88
Скляні перегородки	91
Стеля	92
Електрофурнітура	96
Освітлення	100
Загальне освітлення	101
Світильники підвісні (F-36)	103
Світильники каркасні (F-33, F-34, F-35)	104
Інформаційні знаки	105
Інформаційні знаки зовнішні	106
Вивіска графіку роботи віддаленого робочого місця адміністратора	110
Інформаційні знаки внутрішні настінні	111
Інформаційні знаки внутрішні настільні	113
Елементи внутрішнього брендування Програми	115
Приклади	118
Дизайн екстер'єру. Рішення екстер'єру	126
Дизайн інтер'єру. Рішення інтер'єру	127
Приклади	134

Розділ 5. Зовнішній дизайн нових ЦНАП	143
Планування території для новозбудованого ЦНАП	144
Гама кольорів	145
Матеріали для оздоблення будівлі ЦНАП	146
Приклади	148
Розділ 6. Зовнішній дизайн мобільного ЦНАП	156
Мобільний ЦНАП	157
Зовнішній дизайн мобільного ЦНАП	157
Логотипи та елементи зовнішнього брендування	158
Приклади	159
Розділ 7. Меблі	160
Робочий стіл (F-1)	161
Робочий стіл (F-2)	162
Робочий стіл (F-3)	163
Обідній стіл (F-4)	164
Стіл для переговорів (F-5)	165
Стіл для рецепції (F-6) (варіант 1)	166
Стіл для рецепції (F-6) (варіант 2)	167
Тумба для рецепції (F-7)	168
Тумба мобільна (F-8)	169
Тумба для багатофункціонального пристрою (F-9)	170
Шафа модульна (F-10, F-11)	171
Шафа гардеробна (F-12)	172
Гардероб (F-13)	173

Диван (F-14)	174
Крісло офісне поворотне (F-15)	175
Стілець для відвідувачів (F-16)	176
Дитячий куточок	177
Стілець дитячий (F-17)	177
Стілець дитячий (F-18)	178
Стіл дитячий (F-19)	179
Сейф металевий (F-20)	180
Шафа металева (F-21)	181
Поличка для посуду навісна (F-22)	182
Інформаційний стенд (F-23)	183
Інформаційний стенд (F-24)	184
Скринька для відгуків (F-25)	185
Скринька для пропозицій (F-26)	186
Стелаж металевий (F-27)	187
Вазон (F-28)	188
Шафа для інвентаря (F-29)	189
Шафа кухонна (F-37)	190
Шафа для паперів (F-38)	191
Сантехніка	192
Дзеркала	193
Пеленальні столики	193
Поручні для людей з інвалідністю	193
Прилади в кімнаті для персоналу	194



КОНЦЕПЦІЯ ЦНАП



ВИЗНАЧЕННЯ ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) з точки зору споживача адміністративних послуг – це таке місце (будівля, приміщення, орган влади), де різні групи громадян можуть отримати широкий спектр адміністративних послуг у комфортних умовах.

Ключові ознаки належного ЦНАП

1. БАЗОВІ ПОСЛУГИ

Повний перелік базових послуг, тобто наявність у ньому найважливіших для громадян адміністративних послуг.

2. ГНУЧКИЙ ГРАФІК

Розширені та орієнтовні на різні групи громадян прийомні години, в тому числі робота без перерв / у «обідній час», щонайменше один з днів на тиждень у вечірні години (до 20.00), за можливості – прийом громадян також у суботу.

3. ВІДКРИТІСТЬ

Комфортне, інклюзивне та безбар'єрне для відвідувачів приміщення і НЕкабінетна система обслуговування, котра облаштована за принципами «відкритого простору», де всі знаходяться в одній кімнаті (залі) або кількох великих кімнатах, що сприяє максимальній прозорості процесу надання адміністративних послуг.

4. МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ «СУПУТНІХ ПОСЛУГ»

Насамперед, це банківське / касове обслуговування – внесення плати за адміністративні послуги у приміщенні ЦНАП.

У громадах, які складаються з кількох населених пунктів (а саме такими є об'єднані територіальні громади), увага має приділятися не лише центральному (основному) офісу ЦНАП, а й забезпеченню територіальної доступності послуг через територіальні підрозділи ЦНАП, віддалені місця для роботи адміністраторів в т.ч., – мобільний ЦНАП, пересувні робочі місця («виїзний адміністратор»), залучення старост до надання послуг тощо.

ЦНАП - це не лише місце, де кожен мешканець незалежно від віку, статі, релігії чи соціального становища має можливість зустрітися з представниками публічного сектору. Кожен Центр – це також платформа для зустрічей місцевих мешканців один з одним, де вони мають змогу обговорити потреби громади та організацію громадських ініціатив з розвитку місцевої демократії у відкритому та комфортному середовищі.

СТАЛИЙ РОЗВИТОК

Принципи сталого розвитку у створенні ЦНАП

Центр надання адміністративних послуг – це одне з основних місць, де місцева громада зустрічається з владою. Саме тому будівля ЦНАП повинна бути простором, вільним від бар'єрів будь-якого характеру: фізичних та психологічних. Кожен із відвідувачів ЦНАП повинен відчувати себе у безпеці. Реконструкція старих будівель, котрі сплановані за системою кабінетних приміщень, може бути складним процесом, але є вартим докладених зусиль. Однією з ключових передумов успішної перестройки старих приміщень та спорудження нових Центрів є їхнє планування згідно з принципами «сталого розвитку» та «сталого дизайну».

Філософія сталого та екологічного свідомого дизайну

Передбачає проектування та створення фізичних об'єктів (у даному випадку – Центру надання адміністративних послуг), а також надання послуг у відповідності з принципами соціальної, економічної та екологічної сталості та відповідального ставлення до навколишнього середовища у місцевій громаді.

Така форма дизайну зводить до мінімуму екологічно руйнівні впливи за рахунок інтеграції себе з процесами живої природи та інтересами місцевих мешканців громади. В центрі «сталого дизайну» перебуває людина та місцева громада з її потребами, а мета такого дизайну полягає у задоволенні цих потреб. Прикладом вдалого втілення даної концепції є ЦНАП в Миколаївській ТГ Сумської області.

Мета «сталого дизайну»

Мінімізувати або ж повністю усунути негативний екологічний вплив завдяки людино-орієнтованому дизайну. Втілення в життя сталого дизайну, вимагає використання екологічно свідомих, дружніх до довкілля будівельних матеріалів, що не несуть шкоди для довкілля, а навпаки сприяють єднанню людей з природним середовищем та допомагають уникнути бар'єрів між людиною та будівлею.

Для чого потрібно впроваджувати принципи «сталого розвитку»?

- Створення комфортних, ергономічних, інклюзивних та доступних приміщень сприяють архітектурній «демократизації будівлі», допомагають отримати високоякісні адміністративні послуги у відкритому місці, де панує привітна атмосфера.
- Планування доступу до Центру із врахуванням потреб людей з інвалідністю шляхом облаштування пандусу на вході у приміщення, безбар'єрності у приміщенні, встановлення поручнів у туалеті.
- Використання енергоефективних та дружніх до довкілля технологій у процесі будівельно-ремонтних робіт допоможе громаді в перспективі значно заощадити витрати на тепло та опалення, а також на загальне утримання Центрів.
- Співпраця між архітекторами, будівельниками та експертами допоможе втілити цей задум у життя.

СТАЛИЙ РОЗВИТОК

Енергоефективні технології вдало використані в ЦНАП у Миколаївській ТГ Сумської області. Енергозберігаючі властивості стін будівлі, збудованих з SIP панелей з додатковим утепленням, прирівнюються до двоєтрової цегляної стіни. Поєднання системи теплового насоса «повітря/вода» з підлоговим опаленням забезпечує найвищу енергоефективність системи, а технологія рекуперації утилізує до 95 % тепла повітря.

Завдяки комбінації зелених технологій та екологічності матеріалів, громада зможе заощадити на опаленні та вентиляції приміщення в 4 рази більше, ніж в звичайних адмінбудівлях.

Приклади



• Технологія рекуперації утилізує до 95 % тепла повітря



• Система теплового насоса «повітря/вода»

Приклади



• Система вентиляції повітря у ЦНАП в Полонській ТГ



• Система опалення у ЦНАП в Полонській ТГ



• Будівля ЦНАП у Полонській ТГ з SIP-панелей



• Будівля ЦНАП у Миколаївській ТГ з SIP-панелей

БЕЗБАР'ЄРНЕ СЕРЕДОВИЩЕ

ЦНАП повинен виконувати свої функції для всіх без винятку відвідувачів. Це люди з інвалідністю, особи літнього віку, люди з обмеженими фізичними можливостями (наприклад, внаслідок перелому), вагітні жінки та люди з дітьми у візках. Для всіх людей потрібно забезпечити зручний доступ до приміщення ЦНАП.

Це досягається шляхом застосування пандусів, достатньою шириною проходів, проектування санвузлів з урахуванням розмірів інвалідного візка. В санвузлах потрібно також встановлювати спеціальні поручні для людей з інвалідністю. В санвузлі для відвідувачів з малими дітьми потрібно встановити пеленальний столик, який повинен бути зручним у користуванні.

Приклади



• Велопарковка та зручна прибудинкова територія.
ЦНАП в Полонській громаді



• Дитячий куточок. ЦНАП
в Старобогодчанській
громаді



• Туалет для людей
з інвалідністю



• Пандус для доступу
до об'єкту для людей
з інвалідністю

ВІДКРИТИЙ ОФІС ТА НЕКАБІНЕТНА СИСТЕМА

Некабінетна система обслуговування об'єднує відвідувачів з працівниками ЦНАП у відкритому просторі та створює комфортні та прозорі умови для надання і отримання адміністративних послуг.

Така система носить назву «відкритого простору» та передбачає перебування працівників та відвідувачів ЦНАП в одній кімнаті або ж у кількох великих залах незалежно від кількості робочих місць у ЦНАП та його розміру.

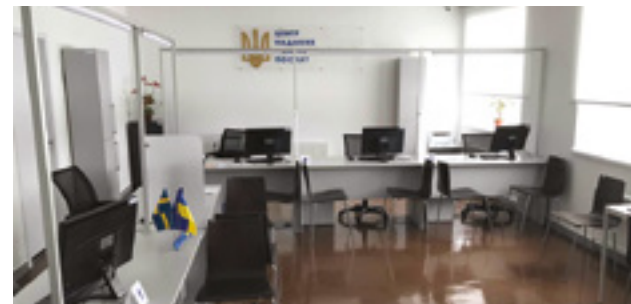
Приклади



• ЦНАП у Миколаївській ТГ



• ЦНАП у Веселівській громаді



• ЦНАП у Кочубеївській громаді

2

Г

Н

Д

З

О

Р

ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

МІСЦЕ РОЗТАШУВАННЯ ЦНАП

Для розташування ЦНАП, як правило, обирається основна адміністративна будівля громади – приміщення місцевої ради, її виконавчих органів. Цей підхід забезпечує впізнавальність будівлі для громадян, а також зручність для влади в частині взаємодії з бек-офісними підрозділами.

8 правил розташування ЦНАП у громаді

1. ЗАГАЛЬНІ КРИТЕРІЇ ДО ВИБОРУ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

У разі, якщо адміністративне приміщення місцевої ради з різних причин (відсутність великої зали на першому поверсі; наявність несучих перегородок, які не дозволяють об'єднати існуючі кабінети у єдиний відкритий простір тощо) не може бути облаштоване для ЦНАП, то для цих цілей можна обрати інше приміщення, бажано комунальної або державної форми власності. Це можуть бути колишні клуби, бібліотеки, спортзали.

При виборі приміщення необхідно враховувати його загальний стан, зокрема, наявність і стан системи водопостачання, каналізаційної системи, системи опалення, стан стін, підлоги, вікон, електромережі, пандусу, даху, фасаду.

Якщо у громаді немає жодного підходящого приміщення для ЦНАП, або є таке, що потребує неадекватних інвестицій у його модернізацію, то може плануватися нове будівництво для ЦНАП.

У разі створення спільного ЦНАП громади з райдержадміністрацією, центр якої є і районним центром, чи у разі наявності кращої інфраструктури для ЦНАП у такій райдержадміністрації – для цілей ЦНАП громади може бути обране приміщення райдержадміністрації.

2. ТРАНСПОРТНА ДОСТУПНІСТЬ

Для вибору місця розташування ЦНАП необхідно враховувати критерії зручної територіальної доступності та безпеки. Для цього обирається, як правило, центральна частина населеного пункту зі зручною доступністю громадського транспорту, приватного автотранспорту. На прилеглий до ЦНАП території облаштовуються місця для безкоштовного паркування автомобілів та інших видів транспортних засобів, зокрема велосипедів.

При плануванні прилеглої території необхідно забезпечити можливість проїзду спецавтотранспорту (пожежної машини, машини швидкої допомоги, поліції тощо).

3. ОБЛАШТУВАННЯ ПРИЛЕГЛОЇ ТЕРИТОРІЇ

На майданчику біля входу до приміщення рекомендується облаштувати зону очікування та відпочинку з лавками для сидіння, урнами для сміття, ліхтарями. Прилегла територія має бути освітлена та може бути оснащена системою відеонагляду. За можливості прилегла територія повинна бути озеленена.

4. БЕЗБАР'ЄРНЕ СЕРЕДОВИЩЕ

Дуже важливо розташувати ЦНАП поблизу зупинок громадського транспорту або ж можна зробити додаткову зупинку. Шлях від зупинки до приміщення Центру має бути безперешкодним для осіб з інвалідністю та батьків із дітьми у візочках.

5. ВИДИМІСТЬ ЦНАП

Необхідно забезпечити інформування громадян про місце розташування ЦНАП відповідною вівіскою, покажчиками та вказівними знаками. Підбір кольору таких знаків має бути в узгодженій кольоровій гаммі з місцевою символікою громади та/або в національних кольорах України.

6. ЕКОЛОГІЯ ТА КОМУНІКАЦІЇ

При виборі земельної ділянки, у разі нового будівництва для ЦНАП, необхідно забезпечувати збереження природного середовища. Також враховується можливість підключення до систем водопостачання, каналізації, теплових мереж, електропостачання.

7. ЗБЕРЕЖЕННЯ АРХІТЕКТУРИ ТА ВРАХУВАННЯ БУДІВЕЛЬНИХ І САНИТАРНИХ НОРМ ТА ПРАВИЛ

При виборі та визначенні розміру земельної ділянки під нову будівлю необхідно виходити з раціональної площі ЦНАП. Площа ЦНАП залежить від кількості робочих місць та допоміжних приміщень. Так в середньому, для 8 -12 робочих місць площа ЦНАП може складати близько 130 - 150 кв. м. Розміщення та орієнтація будівлі ЦНАП на ділянці повинні відповідати вимогам освітлення та захисту від шуму. При проектуванні нової будівлі або виконанні зовнішніх робіт необхідно врахувати загальний архітектурний ансамбль навколишніх будівель та вимоги органів місцевої влади до оформлення фасадів.

При розробці проектно-кошторисної документації на нове будівництво, ремонт, реконструкцію приміщень для ЦНАП необхідно врахувати чинні державні будівельні та санітарні правила і норми.

8. ПЕРСПЕКТИВА СТІЙКОГО РОЗВИТКУ ГРОМАДИ

ЦНАП не можна створювати за рахунок (на шкоду) інших соціально важливих об'єктів. Зокрема, не рекомендується використовувати приміщення бібліотек, дитячих гуртків тощо для розміщення ЦНАП, якщо це зашкодить їх діяльності або немає чіткого плану, куди перемістити ці об'єкти. ЦНАП має бути доступним для всіх груп мешканців (чоловіків і жінок; людей з інвалідністю; людей, які користуються різними видами транспорту, зокрема громадським транспортом, велосипедами, автомобілями тощо). Інфраструктуру ЦНАП не можна ізолювати від інших публічних закладів, що знаходяться у цій же будівлі. Наприклад, туалетною кімнатою можуть користуватися всі відвідувачі.

ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

Вибір та облаштування приміщення для ЦНАП здійснюється виходячи з того, що це буде місце масового обслуговування різних груп громадян щодо широкого спектру адміністративних послуг.

Критерії вибору та облаштування приміщення ЦНАП

1. МАКСИМАЛЬНА ЗРУЧНІСТЬ

ЦНАП розміщується на першому поверсі будівлі. За потреби, для обслуговування додатково використовується другий та інші поверхи приміщення. У цьому разі, доступ до усіх груп послуг у ЦНАП має бути забезпечено на першому поверсі ЦНАП або ж має бути забезпечений безбар'єрний доступ до усіх робочих місць у ЦНАП (в т.ч. використовуючи ліфти, підйомники).

2. ВІДКРИТИЙ ПРОСТІР

Ключовою вимогою до приміщення ЦНАП є розміщення робочих місць персоналу у «відкритому просторі» (open space). Кабінетна система прийому відвідувачів є неприйнятною. У ЦНАП усі робочі місця мають розташовуватися разом у загальній залі або кількох великих групами у кількох залах. Це покликано забезпечувати:

- комфортну атмосферу для відвідувачів у публічному просторі;
- прозорість для громадян процесів обслуговування.

3. ЧІТКЕ ПЛАНУВАННЯ РОБОЧИХ ЗОН

Приміщення для ЦНАП обирається, а облаштування планується відповідно до необхідної кількості робочих місць, що прогнозується виходячи з кількості мешканців – споживачів послуг, кількості (груп) послуг. У громадах, що складаються з багатьох населених пунктів, необхідно враховувати потребу забезпечення територіальної доступності послуг.

Відтак на розміри основного приміщення ЦНАП може впливати створення мережі віддалених місць для роботи адміністраторів у інших населених пунктах громади, наслідком чого є зменшення кількості звернень в основний офіс ЦНАП.

Приклади відкритого простору і планування робочих зон



• Приміщення на 12 робочих місць, у громаді чисельністю в 16,4 тис. населення.
ЦНАП в Краснопільській громаді



• Улаштування приміщення для видачі паспортів.
ЦНАП в Кочубеївській громаді

4. ДОСТУПНІСТЬ ПРИМІЩЕННЯ

Особливу увагу потрібно приділити питанню «вхідної групи». З метою забезпечення енергозбереження необхідно забезпечити наявність тамбуру при вході у приміщення ЦНАП. Мінімальна глибина тамбура – 1,8 м, а його ширина – не менше ніж 2,2 м. У разі неможливості встановлення тамбуру, на вході доцільно передбачати повітряно-теплову завісу та обладнати зовнішні двері пристроями самозачинення.

Приклади



• Пандус у ЦНАП в Чортківській ТГ

Зовнішні сходи слід передбачати за умови наявності ухилу землі у відповідному місці більше 10 %. Зовнішні сходи повинні дублюватися пандусами, а за необхідності – іншими засобами підйому з вертикальним переміщенням або з переміщенням паралельно нахилу ходів та відповідати вимогам ДБН В.2.3-5. Важливо забезпечити якісне водовідведення з майданчика перед входом.

Сходи повинні бути рівними, суцільними з підсходінками (лицьова вертикальна частина сходинки), із шорсткуватою поверхнею. Ширину маршів зовнішніх сходів допускається приймати не менше ніж 1,35 м, ширину сходинок – не менше ніж 0,4 м, висоту підйомів сходинок – не більше ніж 0,12 м.



• Санвузол для людей з інвалідністю та відкидними поручнями

Приклад



• Пандус-підйомник у приміщенні ЦНАП в Чортківський ЦНАП

5. ВИМОГИ ДО ЕКСТЕР'ЄРУ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

Варто враховувати, що висота приміщень надземних поверхів громадських будинків від підлоги до стелі визначається відповідно до технологічних вимог, але повинна бути не менше 3,0 м. У коридорах і холах залежно від об'ємно-планувальних рішень будинків при врахуванні технологічних вимог допускається зменшення висоти до 2,5 м.

Приміщення (будівля) ЦНАП повинно бути обладнане інформаційною вивіскою з найменуванням ЦНАП; графіком роботи, інформацією про поштову та електронну адресу ЦНАП з його телефонним номером. Композицію фасаду доцільно виконувати у чітких та зрозумілих формах, що не конфліктуватиме з загальним рішенням фасадів інших будівель.

Приклади



• Дитячий куточок. ЦНАП в Синявській громаді

6. ВИМОГИ ДО ІНТЕР'ЄРУ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

У приміщенні ЦНАП має забезпечуватися наявність туалетної кімнати для відвідувачів (в т. ч. із урахуванням потреб осіб з інвалідністю), за можливості з розподілом для жінок та чоловіків. Також мають створюватися умови для відвідувачів з дітьми (місце для зберігання дитячих візочків, дитяча кімната чи дитячий куточок, столик для пеленання дітей, місця для грудного вигодовування). Для комфорту відвідувачів і персоналу ЦНАП рекомендується облаштовувати приміщення ЦНАП кондиціонерами, системою вентиляції / рекуперації повітря. У приміщенні ЦНАП має бути достатньо природного освітлення. На вікна для захисту від надмірного сонячного світла рекомендується використовувати рулонні штори (роле-ти). Для збереження майна і самого приміщення ЦНАП рекомендується встановлення охоронної та пожежної систем безпеки.

ДБН В.1.1-7:2016 «Пожежна безпека об'єктів будівництва».

ДБН В.2.2-17:2006 «Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення».



• Пеленальний столик. ЦНАП в Золотниківській громаді

ЗОНУВАННЯ ЦНАП

Для створення ЦНАП рекомендується використання формату «відкритого простору» (open space).

Основні завдання зонування ЦНАП

- максимально ефективного використання приміщення: опалення, використання світла і наявних площ;
- функціональність приміщень може у майбутньому змінюватися у зв'язку зі зміною ролі ЦНАП, кількості працівників. Зонування повинно надавати можливість для гнучких змін;
- публічні установи повинні бути максимально відкриті та доступні;
- працівники повинні почувати себе комфортно, для того, щоб надавати якісні послуги максимально ефективно;
- робочий простір має бути безпечним, а в приміщенні повинні бути дотримані усі норми щодо температурного режиму та екологічності.

Для комфортного обслуговування відвідувачів і зручних умов роботи працівників ЦНАП пропонується дотримуватися зонування приміщення ЦНАП. У приміщенні ЦНАП облаштовуються:

- інформаційна зона;
- зона очікування;
- зона самообслуговування;
- зона дитячого куточка;
- зона обслуговування (разом – фронт-офіс)
- кімната персоналу (разом – бек-офіс).

За потреби і можливості також:

- зона опрацювання документів та допоміжні приміщення;
- архів;
- місця для грудного вигодовування та/або зціджування.

Доступ до фронт-офісу має бути відкритим та безперешкодним для відвідувачів. Доступ до бек-офісу відвідувачам не надається. Також необхідно виділити зону санвузлів, частина яких може бути закритою для відвідувачів, при достатній кількості доступних санвузлів.

Принципи зонування приміщення ЦНАП

1. Відкрита та закрита зони (фронт-офіс та бек-офіс).
2. Зонування залежить від розміру (площі) ЦНАП.
3. Робочі місця працівників облаштовані безпечно та зручно.
4. Єдиний підхід до дизайну різних зон приміщення ЦНАП (для забезпечення можливості зміни цільового призначення окремих приміщень у майбутньому).

Приклади



• ЦНАП в Золотниківській громаді

Особливості створення фронт-офісу

- у фронт-офісі ЦНАП окремо може облаштовуватися «громадська приймальня» (кімната для прийому громадян місцевим головою та керівниками виконавчих органів, структурних підрозділів);
- усі приміщення у фронт-офісі повинні бути забезпечені зрозумілою навігацією (вказівниками, покажчиками);
- бажано, щоб двері у всі приміщення фронт-офісу були прозорі.



• Тип фронт-офісу, в якому поєднуються зона очікування, рецепція та громадська приймальня.
ЦНАП в Старобогородичанській громаді

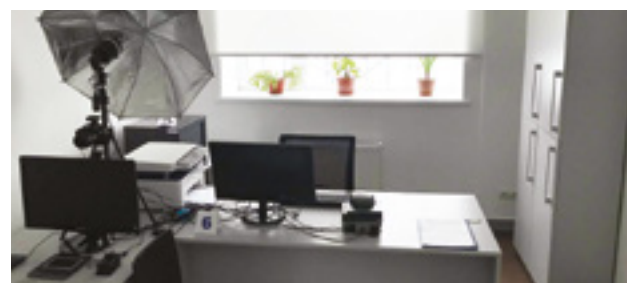
Особливості створення бек-офісу, кімнати для персоналу та архівного приміщення

- Бек-офісні приміщення призначені для опрацювання справ, надання телефонних консультацій тощо і можуть розташовуватися у цьому ж або й в інших приміщеннях виконавчих органів місцевої ради. У невеликих ЦНАП поділ на фронт-офіс та бек-офіс може бути майже відсутнім, адже, як правило, одні й ті ж працівники приймають відвідувачів та опрацьовують справи по суті. Водночас певні робочі місця можуть бути відокремлені стелажми для документів, кімнатними рослинами, створюючи умовний поділ на фронт-офіс і бек-офіс;
- також в складі бек-офісних приміщень може бути архівне приміщення. Насамперед, це стосується спільних (міськрайонних, селищно-районних) ЦНАП. В якості архівного може бути використане приміщення без вікон та без прямого доступу із фронт-офісу;
- за потреби і можливості передбачається серверне приміщення;
- у Центрі надання адміністративних послуг бажано передбачити кімнату для персоналу. В цьому приміщенні може знаходитись гардероб, мийка для миття посуду, стіл для прийому їжі, шафа для її зберігання, холодильник, електрочайник, мікрохвильова піч.

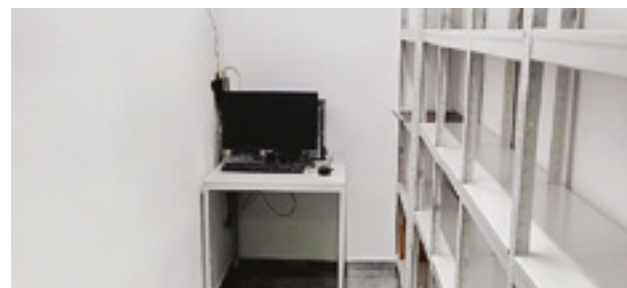
Приклади



• Кімната для персоналу у ЦНАП в Меджибізькій громаді



• Інтер'єр паспортного робочого місця в ЦНАП у Кочубеївській громаді



• Архів у ЦНАП в Меджибізькій громаді

ТИПИ ЗОНУВАННЯ	МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ	ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ
ІНФОРМАЦІЙНА ЗОНА		
Призначена для самостійного ознайомлення відвідувачів з інформаційними матеріалами. Вона повинна бути обладнана інформаційними стендами. Стенди повинні розташовуватися в доступному для перегляду місці, надавати інформацію в зручній для сприйняття формі. Для осіб з інвалідністю треба передбачити наявність інформаційних матеріалів, надрукованих спеціальним шрифтом. Інформаційні стенди можуть бути обладнані кишеньками формату А4, в яких розміщуються інформаційні картки адміністративних послуг та формуляри до них.	Найближче місце до входу приміщення чи частина такого приміщення відводиться під інформаційну зону. На цьому місці встановлюється інформаційна табличка із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП. Над цим місцем також розміщується вивіска «Інформація» (або «Рецепція»).	Для менших ЦНАП окрема рецепція може не облаштовуватися. Але працівник на найближчому біля входу в ЦНАП робочому місці повинен надавати першочергову інформацію для відвідувачів. Над таким робочим місцем також бажана вивіска «Рецепція» або «Інформація». У зоні інформування може встановлюватися інфомат (інформаційний термінал). В інформаційній зоні рекомендується облаштування місця самообслуговування – комп'ютеризованого місця з довідково-інформаційними системами та з виходом у мережу Інтернет. За таким комп'ютеризованим місцем відвідувачі ЦНАП матимуть можливість самостійно шукати інформацію про адміністративні послуги, заповнювати відповідні бланки заяв, навчатись комп'ютерній грамоті. Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг зона інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці. Також можуть облаштовуватися скриньки для оцінки роботи ЦНАП шляхом «голосування» відвідувачів талонами системи керування чергою чи іншими засобами.

ТИПИ ЗОНУВАННЯ	МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ	ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ
ЗОНА ОЧІКУВАННЯ		
Під цю зону може відводитися частина загального приміщення або окреме приміщення, яке передує зоні обслуговування. Можливий варіант поєднання інформаційної зони та зони очікування.	У зоні очікування має бути природне і штучне освітлення. У зоні очікування облаштовуються місця для відвідувачів, не менш як на 10 осіб. Облаштовується стільцями, столами (стійками) для можливості оформлення документів, а також вивісками інформаційного характеру, інформаційними стендами. Столи повинні бути розміщені осторонь від входу з урахуванням безперешкодного під'їзду і проїзду інвалідних візків. При облаштуванні зони очікування важливо дотримуватися вимог безпеки під час евакуації. Особливо актуально це при розміщенні зони очікування в коридорі. Зверніть увагу, що потрібно забезпечити вільний прохід шириною 1,2 м.	Доцільне розміщення супутніх послуг, насамперед для оплати адміністративного збору: каса банку (для великих ЦНАП), банкомати або платіжні термінали, або POS-термінали на робочих місцях персоналу ЦНАП. Також рекомендується забезпечити в зоні очікування безперешкодний WI-FI доступ до Інтернету для відвідувачів. Доцільно передбачити місце для розміщення пристрою для копіювання документів (для великих ЦНАП), кулеру для води, кавового автомата тощо. У разі значної кількості відвідувачів ЦНАП необхідно обладнати електронною системою керування чергою. Інструкція і схема користування системою керування чергою повинні бути розміщені на інформаційному стенді. Працівники рецепції повинні надавати допомогу у користуванні системою керування чергою. У зоні очікування рекомендується передбачити дитячий куточок із місцями для сидіння (м'які пуфики або дитячі стільчики), столом або дошкою для малювання, іграшками, розмальовками, олівцями, у разі доцільності – монітором із мультфільмами. На підлозі у дитячому куточку рекомендується покласти килимок. Умови перебування дітей мають бути безпечними (уникати близькості до батарей, гострих кутів, інших предметів, що можуть становити небезпеку для дітей). У зоні очікування має забезпечуватися місце для розташування дитячих візків.

ТИПИ ЗОНУВАННЯ	МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ	ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ
АРХІВНЕ ПРИМІЩЕННЯ для зберігання документів		
	При облаштуванні у ЦНАП приміщень архіву доцільно враховувати вимоги до умов зберігання документів Національного архівного фонду. Приміщення для зберігання документів мають бути ізольовані від інших. Рекомендується мати систему водяного, парового або повітряного опалення із захисними решітками на батареях і надійною гідроізоляцією стояків і трубопроводів. Не допускається обігрів архіву електричними та газовими приладами. До приміщень архіву також необхідно враховувати вимоги державних будівельних норм.	Приміщення архіву має бути обладнане стаціонарними металевими стелажми та/або металевими шафами. У приміщеннях з природним освітленням стелажі та шафи відкритого типу встановлюються перпендикулярно до стін з вікнами. Не допускається розміщення стелажів, шаф та іншого обладнання для зберігання документів упритул до зовнішніх стін будівлі та систем опалення. Має забезпечуватися захист документів від руйнівної дії світла.
КІМНАТА ПЕРСОНАЛУ (у разі облаштування)		
	«Кімнату персоналу» рекомендується облаштувати столом, стільцями, мікрохвильовою піччю, холодильником, електрочайником.	За можливості у «кімнаті персоналу» доцільно облаштувати навісну шафу для посуду, мийку для миття посуду.

Ескізний проект зонування Центру надання адміністративних послуг на прикладі ЦНАП в Кочубеївській громаді.



СПЕЦИФІКАЦІЯ ПРИМІЩЕННЯ. КОЧУБЕЇВКА	
1.	Холл
2.	Громадська приймальня
3.	Фронт офіс. Приміщення для видачі паспортів
4.	Туалет
5.	Туалет для осіб з інвалідністю
6.	Туалет
7.	Фронт-офіс
8.	Архівна кімната

Ескізний проект зонування Центру надання адміністративних послуг на прикладі ЦНАП в Новоушицькій громаді.



СПЕЦИФІКАЦІЯ ПРИМІЩЕННЯ. КОЧУБЕЇВКА	
1.	Тамбур
2.	Холл
3.	Коридор
4.	Зона очікування і інформування
5.	Фронт офіс
6.	Серверна
7.	Фронт-офіс видача паспортів
8.	Бек-офіс
9.	Кімната персоналу
10.	Туалет для людей з інвалідністю
11.	Туалет
12.	Архівне приміщення
13.	Громадська приймальня

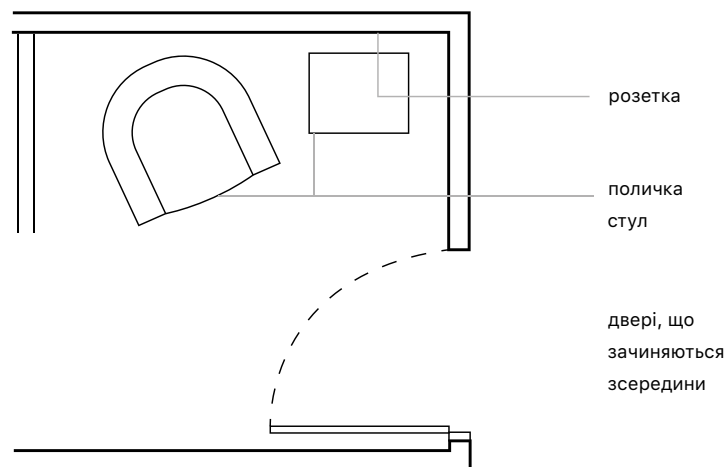
Місця для грудного вигодовування та/або зціджувannya

По можливості, рекомендуємо обладнувати місця для грудного вигодовування та/або зціджувannya та маркувати їх візуальною позначкою. Розглянемо декілька варіантів:

А. якщо в приміщенні можна виділити окрему кімнату площею не менше ніж 6 м² для грудного вигодовування та зціджувannya.

Кімната для грудного вигодовування та/або зціджувannya має бути обладнана: вентиляцією, світлом, стільцем, розеткою, поличкою, рукомийником (в ідеалі) або кулером з водою, серветками та мати двері, що зачиняються.

В. якщо виділення приміщення не можливо, то за вимогою споживачів, виділяється місце яке можна закрити ширмою. Таке місце має мати доступ до розетки, вентиляції, світла. Також, серветки та смітничок.



Можливо використовувати міжнародні позначення про місця дружнього до грудного вигодовування:

З

ВИМОГИ ДО ІНКЛЮЗИВНОСТІ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

Л

Г

Д

З

О

Р

ЗАГАЛЬНІ ПЛАНУВАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗЕМЕЛЬНИХ ДІЛЯНОК ТА ВНУТРІШНЬОГО ПРОСТОРУ

ДОСТУП ДО ОБ'ЄКТУ

Загальні вимоги

Необхідно передбачати умови безперешкодного пересування по ділянці до будівлі або по території установи, організації та підприємств. Ці шляхи слід поєднувати з зовнішніми по відношенню до ділянки транспортними та пішохідним комунікаціями, паркувальними місцями, зупинками громадського транспорту.

Доступне середовище повинно бути забезпечене засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації, у тому числі для осіб із порушеннями зору, та включати: тактильні елементи доступності, візуальні елементи доступності, аудіопоказники.

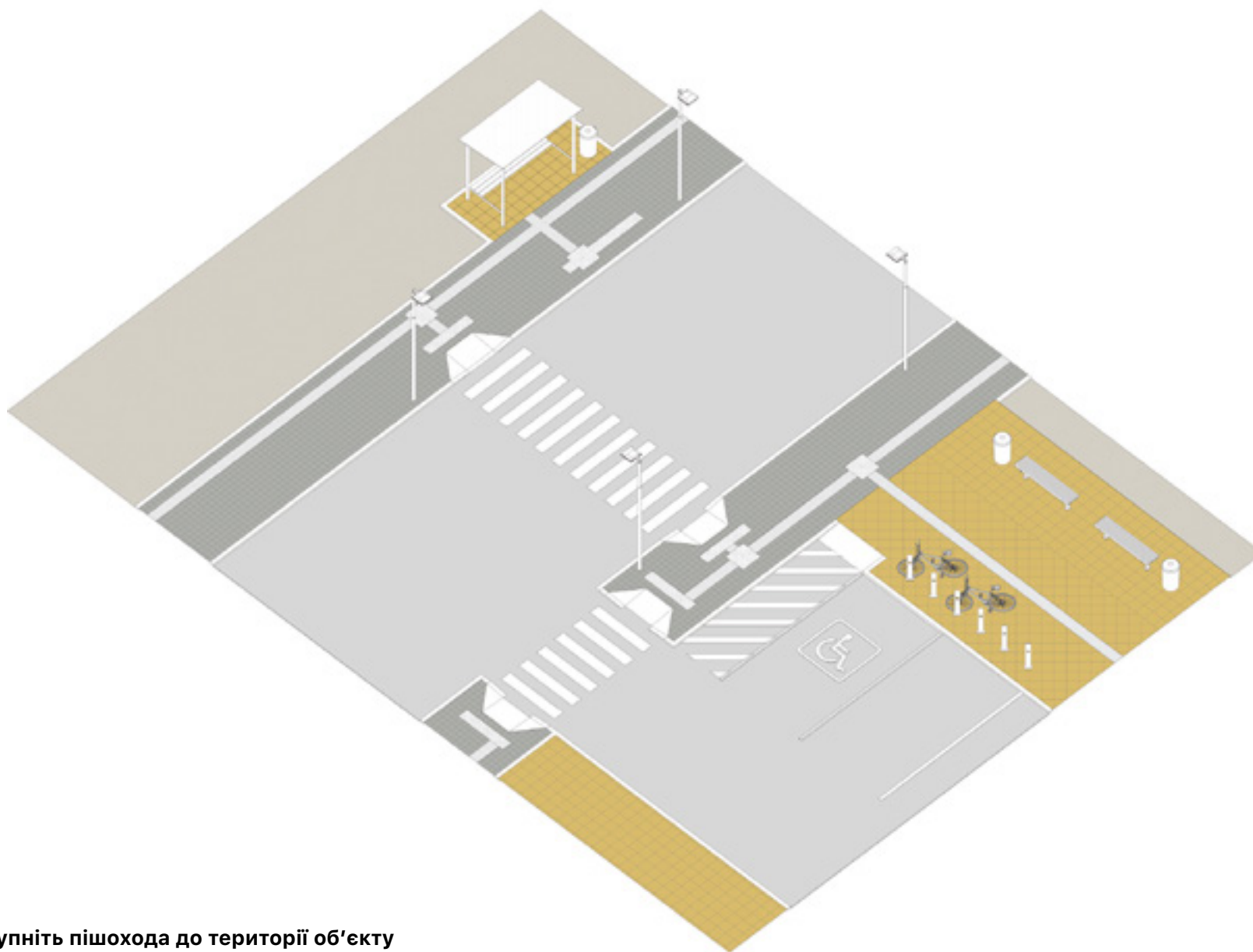
Система засобів орієнтації та інформаційної підтримки, а саме тактильні та візуальні елементи доступності, аудіопоказники повинні бути передбачені на всіх шляхах руху до будівель і споруд.

Планувальні вимоги

Ширина пішохідних шляхів із зустрічними рухом повинна бути не менше 1,8 м. Повздовжній уклон пішохідних шляхів не повинен перевищувати 1:20 (5 %). Якщо уклон пішохідних доріжок або тротуарів перевищує 5 %, слід передбачати спеціальні пологі обхідні шляхи. На ділянках, де уклон пішохідних доріжок більше ніж 5%, необхідно влаштовувати зовнішні сходи і пандуси. Сходи повинні дублюватися пандусами. Поперечний уклон шляху руху слід приймати в межах 1–2 %.

Для покриття пішохідних доріжок, тротуарів і пандусів не допускається застосування насипних або крупноструктурних матеріалів, що перешкоджають пересуванню на кріслах колісних або з милицями. Покриття повинно бути рівним, а товщина швів між елементами покриття не більше ніж 0,015 м.

Водостоки на тротуарах повинні бути закриті решіткою з чарунками не більше 0,015 м. На пішохідних шляхах руху не допускається застосовувати непрозорі хвіртки (двері) на навісних завісах двобічної дії, хвіртки (двері) з обертовими полотнами, а також турнікети завширшки менше ніж 0,9 м. На пішохідних шляхах руху встановлювання колон, інформаційних стояків та дорожніх огорож не допускається.



Міська доступність пішохода до території об'єкту

Зупинка громадського транспорту, тротуар, місця для паркування

Паркувальні місця

На відкритих індивідуальних автостоянках біля закладів обслуговування слід виділяти не менше ніж 10 % місць (але не менше одного місця) для транспорту осіб з інвалідністю. Ці місця повинні позначатися дорожніми знаками та горизонтальною розміткою відповідно до Правил дорожнього руху [6] з піктограмами міжнародного символу доступності.

Місця для паркування особистого автотранспорту осіб з інвалідністю або транспорту, який перевозить осіб з інвалідністю, рекомендується розміщувати поблизу входу до будівель і споруд, але не далі ніж 50 м. Ширина зони для паркування автомобіля особи з інвалідністю повинна бути не менше ніж 3,5 м.

Розміри паркувальних місць, які розташовані паралельно бордюру, повинні забезпечувати доступ до задньої частини автомобіля, щоб використовувати пандус або підйомний пристрій. Майданчики зупинки для посадки або висадки з транспорту осіб з інвалідністю слід передбачати на відстані не менше ніж 50 м від входів до громадських будівель і споруд.

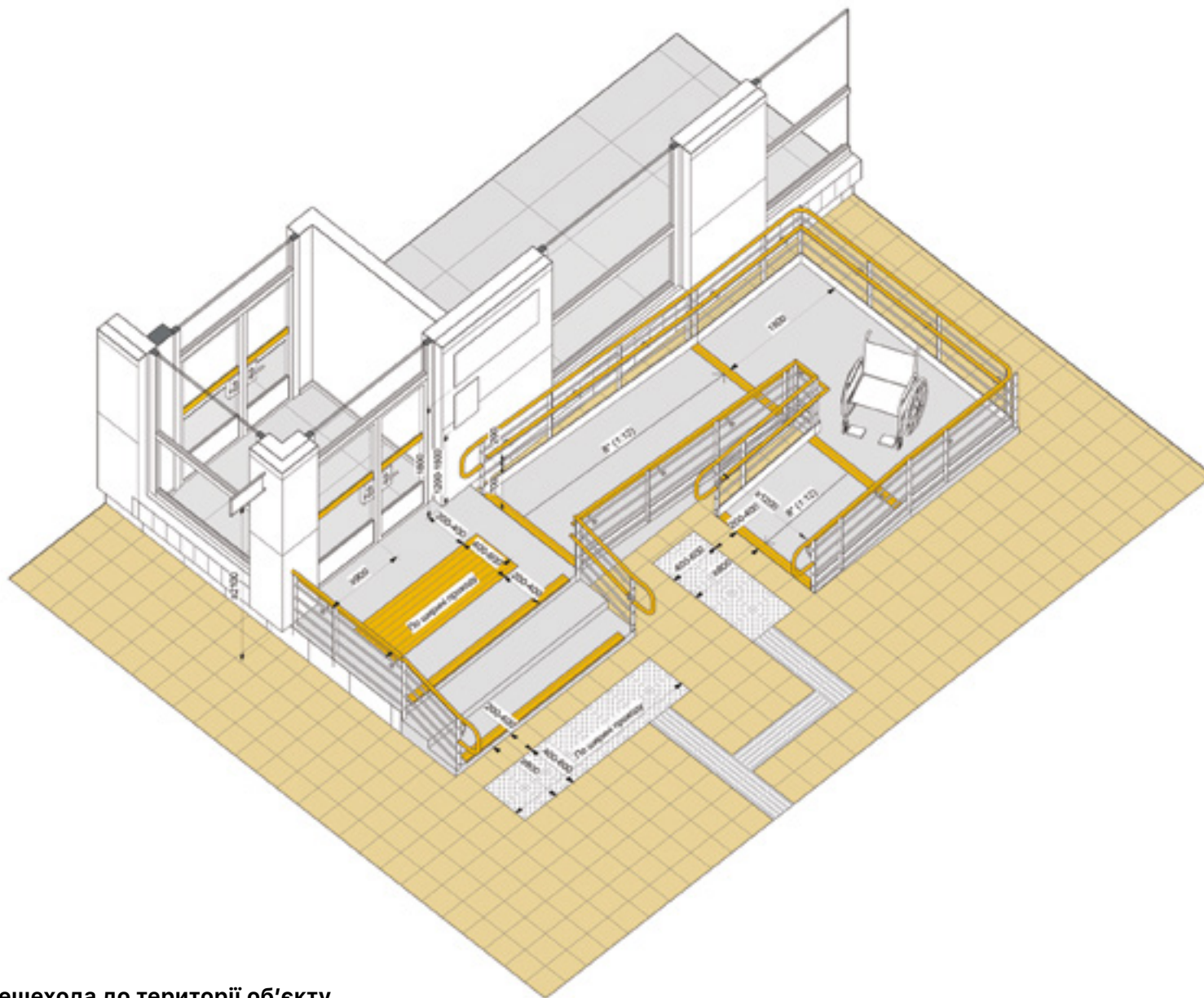
Вхідна група

Вхідна площадка будівлі повинна мати: навіс, водовідвід як з поверхні площадки, так із покриття навісу. Залежно від місцевих кліматичних умов підігрів площадки слід встановлювати за завданням на проектування.

Поверхні покриття вхідних площадок і тамбурів повинні бути твердими, не допускати ковзання при намоканні і мати поперечний уклон у межах 1–2 %. Площадка біля сходів обов'язково має бути огорожена поручнями по усьому периметру сходів та відповідати вимогам ДБН В.2.3–5.

При новому будівництві житлових будинків і громадських будівель та споруд слід застосовувати принципи універсального дизайну, передбачаючи усі входи і виходи будівлі, в тому числі евакуаційні, врівень з землею без влаштування ґанку. При цьому слід передбачати тверде покриття із дренажем та зливостоком.

При реконструкції житлових будинків та громадських будівель і споруд допускається зберігання ґанку заввишки не більше 0,15 м від рівня вимощення або тротуару. В такому випадку необхідно влаштовувати пандуси відповідно до цих Норм. При реконструкції громадських будівель та споруд безперешкодний доступ з ґанку до приміщень першого поверху й ліфтового холу забезпечується влаштуванням пандусів відповідно до вимог цих Норм. У разі неможливості влаштування пандуса слід застосовувати розумне пристосування у вигляді піднімальних пристроїв згідно з вимогами.



Міська доступність пешехода до території об'єкту

Зовнішня вхідна зона, сходи та пандус

Зовнішні сходи

Зовнішні сходи слід передбачати за умови наявності уклону землі у відповідному місці більше 10 %. Зовнішні сходи повинні дублюватися пандусами, а за необхідності – іншими засобами підйому з вертикальним переміщенням або з переміщенням паралельно нахилу ходів та відповідати вимогам ДБН В.2.3-5.

Сходи повинні бути рівними, суцільними, з підсходишками (лицьова вертикальна частина сходинок), із шорсткуватою поверхнею. Ширину маршів зовнішніх сходів допускається приймати не менше ніж 1,35 м, ширину сходинок – не менше ніж 0,4 м, висоту підйомів сходинок – не більше ніж 0,12 м. Усі сходи в межах одного маршу повинні бути однаковими за формою в плані, за шириною сходинок і висотою підйому сходинок. Край сходинок не має виступати за рівень підсходинок. Поперечний уклон зовнішніх сходинок повинен бути в межах 1–2 %. Між маршами сходів слід влаштовувати горизонтальні площадки завширшки не менше ширини сходів і завдовжки не менше 1,5 м. Марш сходів повинен мати не менше трьох сходинок, але не більше 18. Поодинокі сходинок повинні замінюватися пандусами. Верхня і нижня сходинок сходового маршу повинні контрастувати як у відношенні до інших сходинок сходового маршу, так і до горизонтальних площадок сходового маршу. В іншому випадку слід передбачити маркування ребер першої і останньої сходинок сходового маршу: ширина маркування горизонтальної площини ребра – 0,05–0,1 м, вертикальної – 0,03–0,05 м.

Сходи і пандуси повинні мати з обох боків поручні на висоті 0,7 м і 0,9 м, а в дошкільних закладах, парках, на дитячих майданчиках – додатково на висоті 0,5 м.

Поручень до опори має кріпитись знизу (не допускається бокове кріплення). Відстань від бічної стіни 0,045 м, діаметр труби поручня 0,035–0,045 м. Завершальні частини поручня і вгорі, і внизу повинні бути довші маршу або похилої частини пандуса на 0,3 м та мати заокруглення. За ширини сходів 2,5 м і більше слід додатково передбачати розділові поручні.

Зовнішні пандуси

Уклон зовнішніх пандусів на шляхах руху і біля входу до будівлі повинен бути не більше 8 % (1:12), на коротких проміжках при перепаді висот поверхні на шляхах руху до 0,2 м і на з'їзді з тротуару на проїзну частину уклон приймається 10 % (1:10) (рисунки 5). Ширина пандуса повинна бути в просвіті за одnobічним рухом 1,2 м, за двобічним – 1,8 м. Максимальна висота одного підйому пандуса не повинна перевищувати 0,8 м. Після кожного підйому необхідне влаштування горизонтальних площадок глибиною не менше 1,5 м. У виняткових випадках допускається передбачати гвинтові пандуси.

Зовнішні пандуси повинні мати двобічну огорожу з поручнями. Пандуси заввишки 3,0 м і більше допускається замінювати підйомними пристроями.

Поверхня пандуса повинна бути шорсткою, чітко маркована кольором або фактурою, контрастною відносно суміжних горизонтальних поверхонь. Необхідність підігріву поверхні пандуса, а також улаштування навіса або укриття визначається завданням на проектування.

Пристрої та обладнання

Пристрої й обладнання (поштові скриньки, укриття таксофонів, банкомати, інформаційні щити), що розташовані на стінах будівель, споруд або на окремих конструкціях, виступні елементи та частини будівель і споруд не повинні скорочувати нормований простір для проходу, а також проїзду і маневрування крісла колісного.

Об'єкти, нижня крайка яких розташована на висоті від 0,7 м до 2,1 м від рівня пішохідного шляху, не повинні виступати за площину вертикальної конструкції більше ніж на 0,1 м, а при їх розміщенні на розташованій окремо опорі – не більше ніж 0,3 м. Така опора повинна бути промаркована контрастним кольором. При збільшенні виступних розмірів простір під цими об'єктами необхідно виділяти бордюром каменем, бортиком заввишки не менше ніж 0,025 м або огорожами заввишки не менше ніж 0,7 м.

Таксофони, банкомати й інше спеціалізоване обладнання для осіб з порушенням зору повинно встановлюватися на горизонтальній площині із застосуванням рифленого покриття або на окремих плитах заввишки до 0,025 м, край яких повинен знаходитися від встановленого обладнання на відстані 0,7-0,8 м. Форми і краї підвісного обладнання повинні бути заокруглені.

Двері

Не допускається застосування дверей, що гойдаються на завісах, обертових дверей та турнікетів на шляхах руху МГН. У разі необхідності встановлення вищезазначених дверей такі двері повинні бути продубльовані дверима для користування МГН та позначені піктограмою Міжнародного символу доступності.

Двері для користування МГН бажано проектувати з автоматичним відчиненням (на фотоелементах) або з примусовим відчиненням через вимикач. Вимикач встановлюється поруч з дверима на доступному для осіб у крісах колісних місці на висоті 0,75-0,80 м і 0,30 м (для відчинення дверей ногою, милицею або тростиною його слід розташовувати заввишки 0,30 м).

Діаметр кнопки-вимикача – 0,15 м. У полотнах зовнішніх дверей потрібно передбачати оглядові панелі, заповнені прозорим і протиударним матеріалом. Прозорі полотна дверей на входах в будівлі, а також прозори огорожі, повинні виконуватися з ударостійкого матеріалу.

Нижня частина скляних дверних полотен повинна бути захищена протиударною смугою. На прозорих полотнах дверей слід передбачати контрастне маркування заввишки не менше 0,1 м і завширшки не менше 0,2 м, розташоване на рівні не нижче 1,2 м і не вище 1,5 м від поверхні пішохідного шляху. Вхідні двері необхідно проектувати без порогів. За необхідності влаштування порогів висота кожного елемента порога не повинна перевищувати 0,02 м. При цьому слід виконувати скоси/пандус не більше 0,3 м в довжину і уклоном максимально 8 % (1:12). Усі пороги повинні ути контрастно виділені.

На шляхах евакуації дозволяється використання розсувних дверей за умови, що вони:

- мають функцію «антипаніки»;
- поряд з розсувними дверима є евакуаційні двостулкові двері;
- відчиняються і фіксуються при спрацюванні автоматично, віддалено з пожежного поста (поста охорони), за допомогою кнопки у дверях або механічним засобом.

У двостулкових дверях одне робоче полотно повинно мати ширину не менше 0,9 м. Глибина тамбурів і тамбур-шлюзів у громадських будівлях та спорудах повинна бути не менше ніж 1,8 м, а в житлових будинках – не менше 1,5 м за ширини не менше ніж 2,2 м (рисунок 7). Дренажні і водозбірні ґрати, які встановлюють у підлозі тамбурів або входних площадок, повинні бути врівень з поверхнею покриття підлоги. Ширина просвітів їх чарунок не повинна перевищувати 0,015 м. Рекомендується застосовувати ґрати з ромбоподібними або квадратними чарунками.

Система засобів інформації

При проектуванні установ, організацій і підприємств елементи будівель та території повинні ідентифікуватися міжнародним символом доступності:

- доступні паркувальні місця;
- доступні зони посадки;
- доступні входи, якщо доступні не всі входи до будівлі;
- спеціалізовані місця у загальних туалетах;
- доступні гардеробні, примірювальні та роздягальні;
- доступні ліфти та інші підйомні пристрої;
- доступні зони безпеки;
- доступні проходи в розрахунково-касовій зоні та в інших місцях обслуговування.

Показники напрямку, що вказують шлях до найближчого доступного елемента, повинні бути забезпечені в межах розумного пристосування у наступних місцях:

- недоступних входах у будівлю;
- недоступних громадських туалетів, душових, ванних кімнатах;
- ліфтах, не пристосованих для осіб з інвалідністю;
- виходах і сходах, які не є шляхами евакуації для осіб з інвалідністю.

Системи засобів інформації і сигналізації про небезпеку, які розташовані в приміщеннях (окрім приміщень з мокрими процесами) установ, організацій і підприємств, незалежно від того, чи передбачається використання ними праці осіб з інвалідністю, чи ні, а також на шляхах руху всіх працівників повинні бути комплексними і передбачати візуальну, звукову та тактильну інформацію, яка вказує напрямок переміщення і місця надання послуг.

Застосовувані засоби інформації (в тому числі знаки та символи) повинні бути ідентичними у межах однієї будівлі або комплексу будівель і споруд, які розміщуються в одному районі, у межах підприємства, транспортного маршруту тощо і відповідають символам існуючих нормативних документів та стандартів. Бажано використовувати піктограми Міжнародного символу доступності (далі – МСД).

Інформуюче позначення приміщень усередині будівлі установ, організацій і підприємств, незалежно від того, чи передбачається використання ними праці осіб з інвалідністю, чи ні, повинно бути продубльовано тактильними знаками і розміщуватися поряд з дверима, з боку дверних ручок.

ВНУТРІШНІЙ ПРОСТІР

Двері

Не допускається застосування дверей, що гойдаються на завісах, обертових дверей та турнікетів на шляхах руху МГН. У разі необхідності встановлення вищеназаних дверей такі двері повинні бути продубльовані дверима для користування МГН та позначені піктограмою Міжнародного символу доступності.

Двері для користування МГН бажано проектувати з автоматичним відчиненням (на фотоелементах) або з примусовим відчиненням через вимикач. Вимикач встановлюється поруч з дверима на доступному для осіб у крісах колісних місці на висоті 0,75–0,80 м і 0,30 м (для відчинення дверей ногою, милицею або тростиною його слід розташовувати заввишки 0,30 м). Діаметр кнопки-вимикача – 0,15 м. У полотнах зовнішніх дверей потрібно передбачати оглядові панелі, заповнені прозорим і протиударним матеріалом. Прозорі полотна дверей на входах в будівлі, а також прозорі огорожі, повинні виконуватися з ударостійкого матеріалу.

Нижня частина скляних дверних полотен повинна бути захищена протиударною смугою. На прозорих полотнах дверей слід передбачати контрастне маркування заввишки не менше 0,1 м і завширшки не менше 0,2 м, розташоване на рівні не нижче 1,2 м і не вище 1,5 м від поверхні пішохідного шляху.

Вхідні двері необхідно проектувати без порогів. За необхідності влаштування порогів висота кожного елемента порога не повинна перевищувати 0,02 м. При цьому слід виконувати скоси/пандус не більше 0,3 м в довжину і укладом максимально 8 % (1:12). Усі пороги повинні бути контрастно виділені.

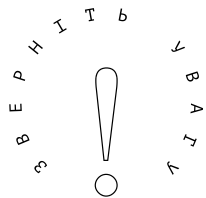
На шляхах евакуації дозволяється використання розсувних дверей за умови, що вони:

- мають функцію «антипаніки»;
- поряд з розсувними дверима є евакуаційні двостулкові двері;
- відчиняються і фіксуються при спрацюванні автоматично, віддалено з пожежного поста (поста охорони), за допомогою кнопки у дверях або механічним засобом.

У двостулкових дверях одне робоче полотно повинно мати ширину не менше 0,9 м. Глибина тамбурів і тамбур-шлюзів у громадських будівлях та спорудах повинна бути не менше ніж 1,8 м, а в житлових будинках – не менше 1,5 м за ширини не менше ніж 2,2 м (рисунки 7). Дренажні і водозбірні ґрати, які встановлюють у підлозі тамбурів або вхідних площадок, повинні бути врівень з поверхнею покриття підлоги. Ширина просівів їх чарунок не повинна перевищувати 0,015 м. Рекомендується застосовувати ґрати з ромбоподібними або квадратними чарунками.

Коридори

Шляхи руху до приміщень, зон і місць обслуговування всередині будівлі слід проектувати відповідно до нормативних вимог до шляхів евакуації людей з будівлі. Шляхи руху по коридору слід приймати не менше ніж 1,5 м (рисунки 8). Висота проходів у просвіті, по всій їх довжині і ширині повинна бути не менше ніж 2,1 м.



При реконструкції будівель дозволяється зменшувати ширину коридорів за умови створення роз'їздів (кишень) для крісел колісних.

У місцях відпочинку та очікування не менше одного місця повинно бути передбачено для осіб з інвалідністю на кріслі колісному або користувача з милицями (тро-стиною), а також його супроводжувача.

Шляхи руху МГН усередині будівлі слід проектувати згідно з вимогами ДБН В.1.1-7 до шляхів евакуації людей з будівлі. Ширина шляху руху в коридорах, приміщеннях, галереях у чистоті повинна бути не меншою:

- при русі в одному напрямку 1,5 м;
- при зустрічному русі 1,8 м.

Ширину проходу в приміщенні з обладнанням і меблями слід приймати не менше ніж 1,2 м. Ширина балконів і лоджій повинна бути не меншою ніж 1,5 м. Ширину коридора або переходу в інший будинок слід приймати не менше 2,0 м.

Загальний простір

Підходи до різного обладнання та меблів повинні бути завширшки не менше ніж 0,9 м, діаметр зони для самостійного розвороту особи з інвалідністю на кріслі колісному слід приймати не менш ніж 1,5 м (рисунки 9). Ширина дверних і відкритих прорізів у стіні, а також виходів з приміщення на сходову клітку має бути не менше ніж 0,9 м. Дверні прорізи в приміщенні не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги, якщо це не визначено технологічним призначенням приміщення.

Для опорядження приміщень не допускається застосовувати ворсові килими з товщиною покриття (з урахуванням висоти ворсу) більше ніж 0,013 м. Килимові покриття на шляхах руху повинні бути щільно закріплені, особливо на стиках полотнин і по краях різномірних покриттів.

Ширина дверних і відкритих прорізів у стіні, а також виходів із приміщень і з коридорів у сходову клітку повинна бути не менше ніж 0,9 м. При глибині відкритого прорізу більше ніж 1,0 м ширину прорізу слід приймати за шириною комунікаційного проходу, але не менше ніж 1,2 м.

Внутрішні дверні прорізи не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги. За необхідності влаштування порогів їх висота або перепад висот не повинні перевищувати 0,02 м.

В полотнах зовнішніх дверей слід передбачати оглядові панелі, заповнені прозорим і ударно міцним матеріалом, нижня частина яких повинна розташовуватися в межах 0,3–0,9 м від рівня підлоги. Нижня частина дверних полотнин на висоту не менше ніж 0,3 м від рівня підлоги повинна бути захищена протиударною смугою. Слід застосовувати двері на завісах одnobічної дії з фіксаторами у положеннях «відчинено» і «зачинено».

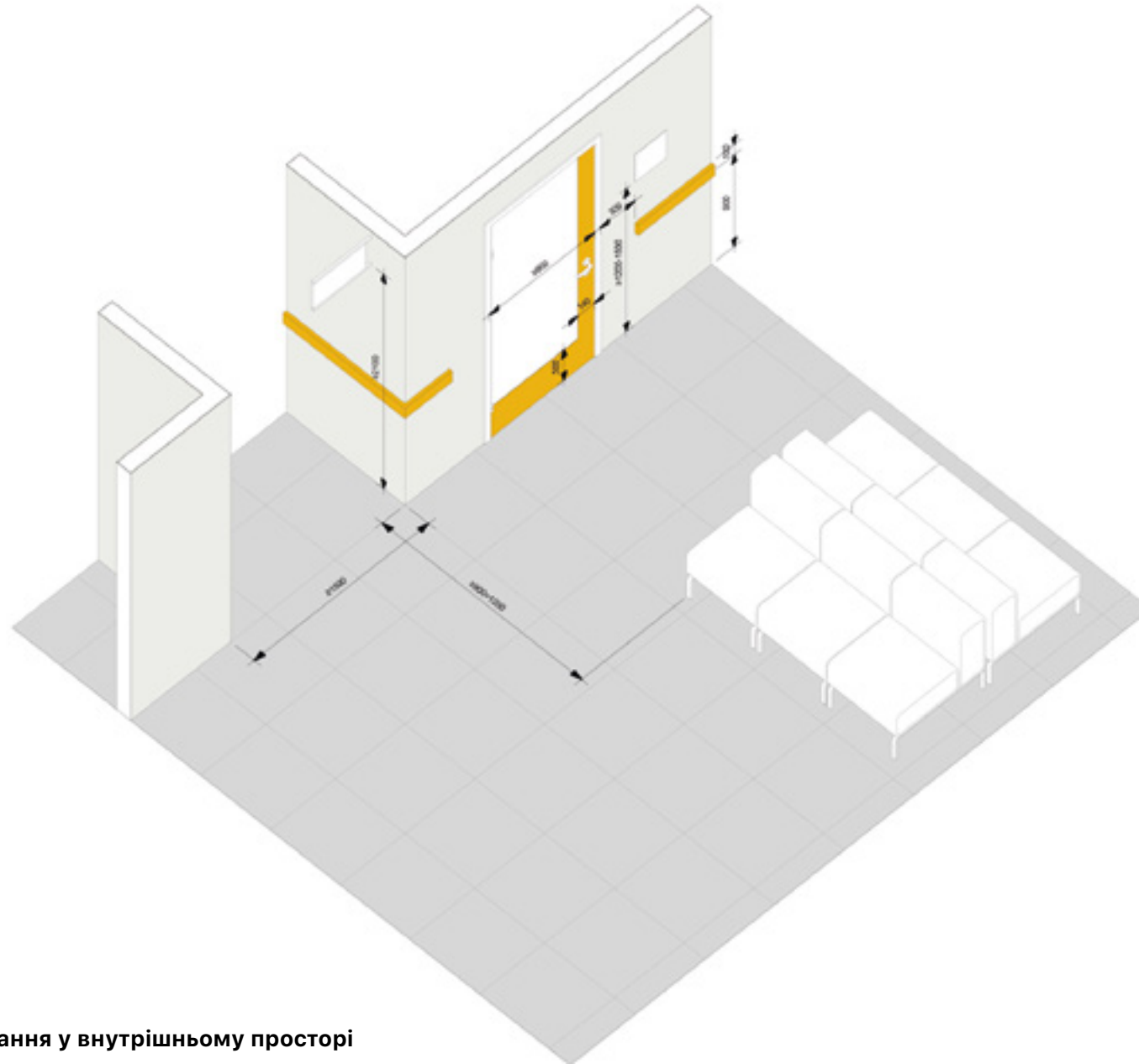
Слід також використовувати двері, що забезпечують затримку автоматичного зачинення дверей тривалістю не менше ніж 5 с.

Сходи внутрішні

Сходи повинні бути рівними, суцільними, з підсходишками (лицьова вертикальна частина сходинок), із шорсткуватою поверхнею. Край сходинок не має виступати за рівень під сходинок. Поперечний уклон зовнішніх сходинок повинен бути в межах 1–2 %. Ширина проступів сходів, крім внутрішньоквартирних, повинна бути не менше ніж 0,3 м, а висота підйому сходинок – не більше ніж 0,15 м. Уклони сходів повинні бути не більше ніж 1:2. Ребро сходинок повинно мати заокруглення радіусом не більше ніж 0,02 м. Бічні краї сходинок, що не примикають до стін, повинні мати бортики заввишки не менше ніж 0,02 м.

На верхній або бічній, зовнішній відносно до маршру поверхні поручнів перил повинні передбачатися рельєфні позначення поверхів у тактильному вигляді та (або) шрифтом Брайля. Розміри цифр повинні бути не менше ніж, м: ширина – 0,01, висота – 0,015, висота рельєфу цифри – не менше ніж 0,002. На кожному поверсі також має бути встановлена інформаційна табличка з вказаним поверхом, яка виконана контрастним кольором.

На шляхах евакуації перша та остання сходинок сходового маршру або поручні сходів повинні бути промарковані світловідбиваючими елементами (контрастна фарба, катафоти).



Доступність пересування у внутрішньому просторі

Горизонтальні комунікації

Пандуси внутрішні

При реконструкції будівель і споруд внутрішні сходи до рівня першого поверху можуть бути дубльовані пандусами. У випадку розміщення приміщень на поверхах вище або нижче поверху основного входу до будинку (першого поверху) допускається застосування підйомників з вертикальним або пара лельно до нахилу сходів переміщенням згідно з вимогами ДСТУ ISO 4190-6, ДСТУ ISO 9386-1, ДСТУ ISO 9386-2, ДСТУ EN 81-70, ДСТУ EN 81-71, НПАОП 0.00-1.02.

Поверхня або поручні маршу пандуса повинна візуально контрастувати з горизонтальною поверхнею. Допускається для виявлення граничних поверхонь застосування світлових маячків або світлових стрічок.

Уклон пандуса в будівлі повинен бути не більше 8 % (1/12). Максимальна висота одного підйому (маршу) пандуса, ширина, влаштування площадок на горизонтальній ділянці, наявність гвинтових пандусів вказані у 5.3.1. При перепаді висот підлоги на шляхах руху до 0,2 м і менше допускається збільшувати уклон пандуса до 10 %.

Внутрішнє обладнання

Системи засобів інформації і сигналізації про небезпеку повинні бути комплексними і передбачати візуальну, звукову і тактильну інформацію в приміщеннях (крім приміщень з мокрими процесами. Вони повинні відповідати вимогам ДБН В.1.1-7, ДБН В.2.5-56.

Засоби інформації (у тому числі знаки і символи) повинні бути ідентичними в межах будівлі або комплексу будівель і споруд, розташованих в одному районі, підприємстві, і відповідати знакам, встановленим чинними нормативними документами.

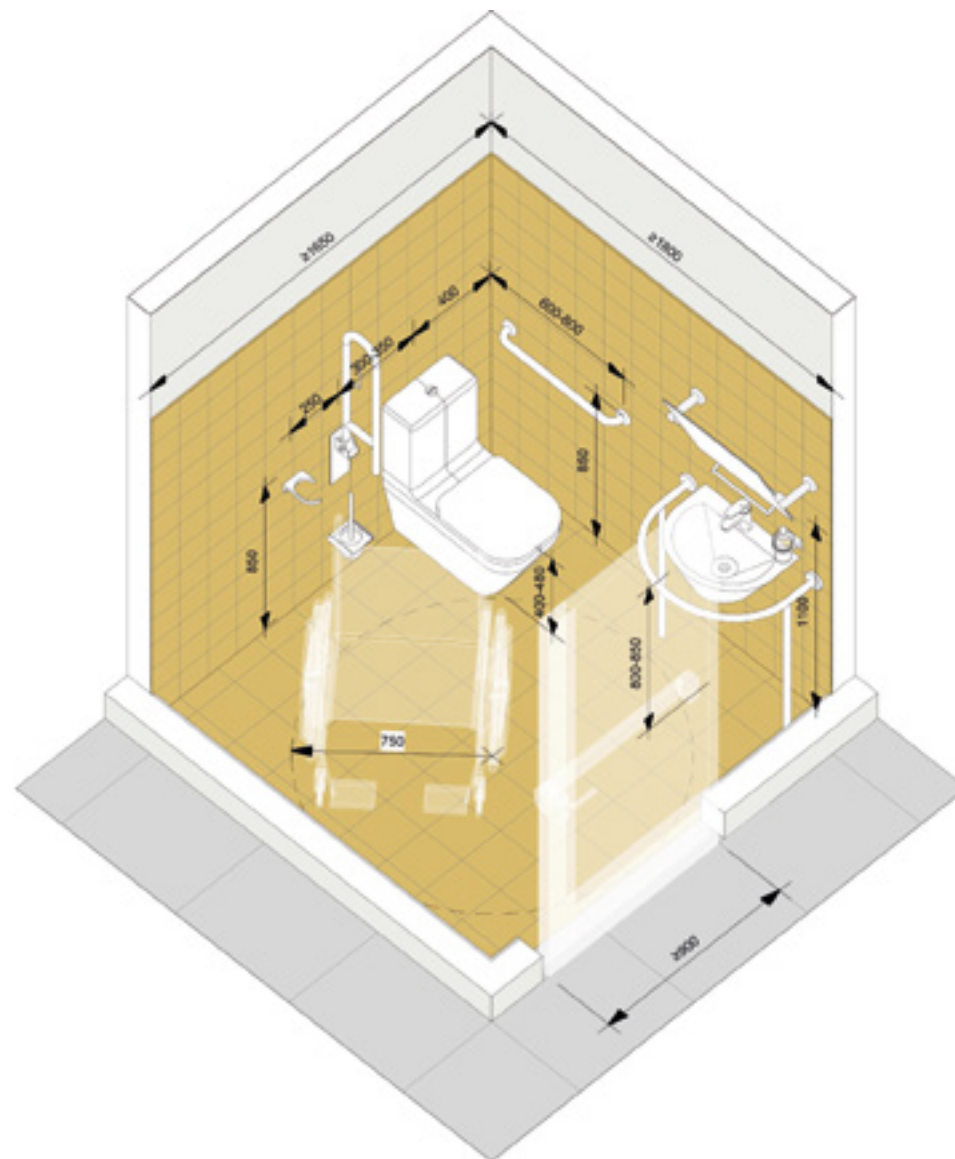
Система засобів інформації зон і приміщень (особливо в місцях масового відвідування), а також вхідних вузлів і шляхів руху повинна забезпечувати безперервність інформації, своєчасне орієнтування й однозначне упізнання об'єктів і місць відвідування. Вона повинна передбачати можливість одержання інформації про асортимент послуг, що надаються, розміщення і призначення функціональних елементів, розташування шляхів евакуації, попереджати про небезпеку в екстремальних ситуаціях.

Візуальна інформація повинна розташовуватися на контрастному фоні з розмірами знаків, мщо відповідають відстані огляду, і бути пов'язана з художнім рішенням інтер'єра. Візуальна інформація повинна розташовуватися на контрастному фоні з розмірами знаків, що відповідають відстані огляду, і бути пов'язана з художнім рішенням інтер'єра. Освітленість приміщень і комунікацій для користувачів МГН слід підвищувати на один ступінь порівняно з вимогами ДБН В.2.5-23 та ДБН В.2.5-28. Перепад освітленості між сусідніми приміщеннями і зонами не повинен бути більший ніж 1:4.

У вестибюлях громадських будівель та споруд слід передбачати встановлення звукових інформаторів за типом телефонів-автоматів, якими можуть користуватися відвідувачі з порушенням зору, і текстотонів для відвідувачів з порушенням слуху.

Прилади для відчинення і зачинення дверей, горизонтальні поручні, а також ручки, важелі, крани і кнопки різних апаратів, отвори торговельних і квиткових автоматів та інші пристрої усередині будівлі слід встановлювати на висоті не більше ніж 1,1 м і не менше ніж 0,85 м від підлоги і на відстані не менше ніж 0,4 м від бічної стіни приміщення або іншої вертикальної поверхні. Вимикачі і розетки в приміщеннях слід проектувати згідно з вимогами ДСТУ ІЕС TR 60083 та передбачати на висоті 0,8 м від рівня підлоги. Зазначені елементи електричного обладнання повинні бути виділені контрастним кольором.

Слід застосовувати дверні ручки, запори, засувки й інші прилади відчинення і зачинення дверей, що повинні мати форму, яка дозволяє особі з інвалідністю керувати ними однією рукою (кулаком) і не вимагає застосування надто великих зусиль або значних поворотів руки у зап'ясті. Доцільно орієнтуватися на застосування легко керованих приладів і механізмів, а також П-подібних ручок. Ручки на полотнах розсувних дверей повинні встановлюватися так, щоб при повністю відчинених дверях ці ручки були легко доступними по обидва боки стіни. Ручки дверей, розташованих у куті коридору або приміщення, повинні розміщуватися на відстані від бічної стіни не менше ніж 0,6 м. Зазначені елементи дверей слід виділяти контрастним кольором.



На вхідних дверях до приміщень, у яких небезпечно або категорично заборонене перебування МГН (бойлерних, венткамерах, трансформаторних вузлах), слід встановлювати запори, що виключають вільне проникнення всередину приміщення. Дверні ручки подібних приміщень повинні мати поверхню з розпізнавальними знаками або нерівностями, що відчуються тактильно. Застосовувані в проектах матеріали, оснащення, обладнання, вироби, прилади повинні відповідати вимогам санітарних норм.

Поверхня столів індивідуального користування, прилавків і інших місць обслуговування, що використовуються відвідувачами на кріслах колісних, повинна знаходитися на висоті не більше ніж 0,8 м над рівнем підлоги.

Зона обслуговування відвідувачів

За наявності декількох ідентичних місць (приладів, пристроїв) обслуговування відвідувачів 5 % їхньої загальної кількості, але не менше одного, повинні бути запроектовані так, щоб ними могла скористатися особа з інвалідністю. Для осіб з порушенням опорно-рухового апарату, які стоять, прилавок повинен бути заввишки 0,95-1,11 м, а для тих, що сидять, – 0,74-0,8 м. При проектуванні інтер'єрів, підбиранні та розміщенні приладів і пристроїв, технологічного й іншого обладнання слід виходити з того, що зона досяжності для відвідувача у кріслі колісному повинна знаходитися в межах:

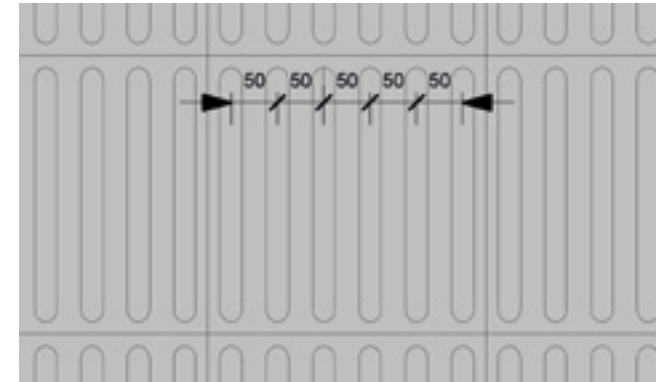
- не вище ніж 1,4 м і не нижче ніж 0,3 м від підлоги при розташуванні збоку від відвідувача;
- не вище ніж 1,2 м і не нижче ніж 0,4 м від підлоги при фронтальному підході.

ЗАСОБИ БЕЗПЕКИ, ОРІЄНТУВАННЯ, ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРИ КОРИСТУВАННІ СЕРЕДОВИЩЕМ

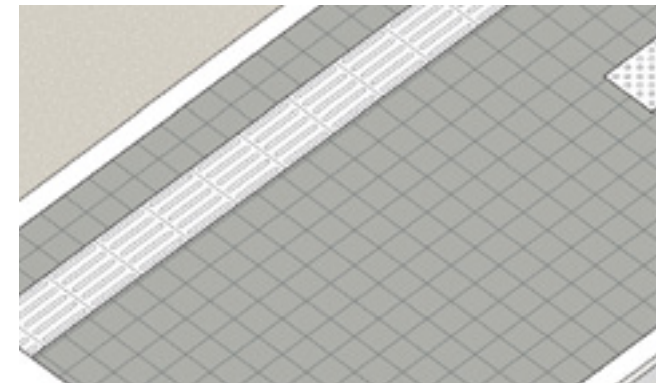
ТАКТИЛЬНІ ЕЛЕМЕНТИ ДОСТУПНОСТІ

Тактильні елементи доступності (далі – ТЕД) повинні надавати особам з порушенням зору необхідну і достатню інформацію, яка сприяє самостійній орієнтації в інфраструктурі усіх населених пунктів, у тому числі в вулично-дорожньому просторі, у житлових будинках та громадських будівлях і спорудах. Основний принцип використання ТЕД – сприйняття на дотик.

ТЕД поділяються на тактильні смуги (далі – ТС) та тактильні інформаційні покажчики (далі – ТІП).



• Рифи повздовжні (Направляюча ТС)



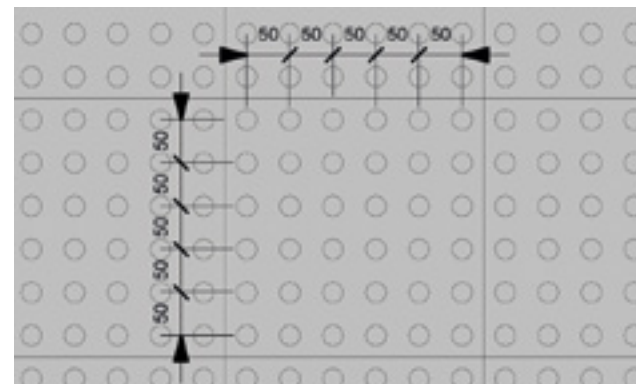
• Направляюча ТС вздовж вулиці

Тактильні смуги

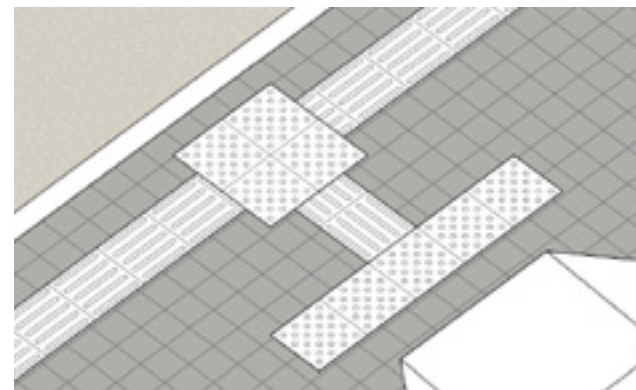
ТС повинні тактильно відрізнятися від основної поверхні, на яку вони встановлені, та бути відчутними (за допомогою тростини або підосви взуття). ТС також повинні контрастно відрізнятися за кольором і фактурою від (до) поверхні, на яку їх встановлено.

ТС, як засіб сигналізації або орієнтування для осіб з порушенням зору та інших користувачів, повинні попереджувати про різні види небезпеки або перешкод при пересуванні на шляхах руху до (на) об'єктів(-ах) соціальної, інженерно-транспортної інфраструктури, пішохідних шляхах, прилеглою до об'єктів територією та в інтер'єрах об'єктів. ТС повинні забезпечити інформацію щодо початку та закінчення руху, зміни напрямку руху, відображення місця посадки до транспортних засобів, місць отримання товарів, послуг, довідкової чи іншої інформації.

ТС повинні застосовуватись трьох типів: попереджувальні, спрямовуючі та інформаційні. ТС можуть бути зовнішні (на елементах доріг і вулиць населених пунктів у визначених місцях), і внутрішні (на поверхні підлогового покриття, стінах громадських будівель і споруд, окремих стояках).



• Рифи типу зрізаних конусів (Попереджувальня ТС)



• Попереджувальня ТС перед виходом на проїзну частину

За принципом встановлення ТС поділяються: на стандартні та спеціальні. Стандартні ТС – це зовнішні та внутрішні смуги зі звичайних (типових) елементів середовища.

Зовнішні стандартні ТС – це: бордюрний камінь, газон, пішохідна доріжка, яка має з одного чи двох боків різне за фактурою покриття зі стандартних матеріалів, комбіноване покриття, коли на пішохідних шляхах покладені різні типи тротуарної плитки, бруківки, асфальту, що відрізняються тактильно і за кольором. Стандартні ТС при дотриманні основних критеріїв щодо тактильності та контрастності, не повинні дисонувати з навколишнім середовищем, в тому числі із об'єктами історичної та культурної спадщини.

Внутрішні стандартні ТС – це: решітки чи килимки для витирання ніг, килимові доріжки, підлогове покриття, яке відрізняється одне від одного тактильно та за кольором.

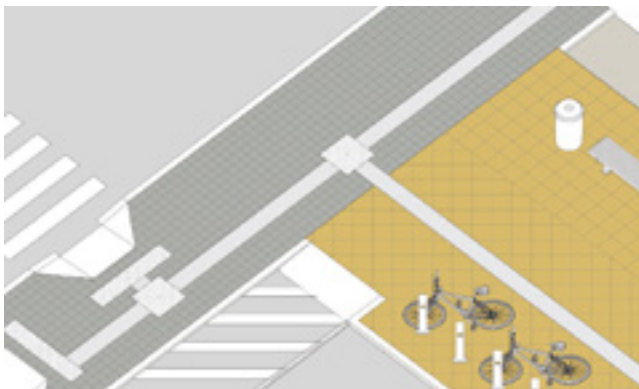
Початок попереджувальної ТС повинен знаходитись не менше ніж за 0,8 м до перешкоди

Направляюча ТС

Направляюча ТС повинна забезпечувати вільне орієнтування для пошуку необхідного та безпечного напрямку руху осіб з порушенням зору та інших користувачів. Смуга спеціальної напрямляючої ТС повинна бути завширшки не менше ніж 0,3 м, мати рельєфний вигляд повздовжніх (паралельних один одному) рифів або ребер.

Спеціальні направляючі ТС слід встановлювати лише на тих об'єктах, де відсутні яскраво виражені чи зрозумілі стандартні ТС, або якщо необхідно, прокласти маршрут до конкретного об'єкта.

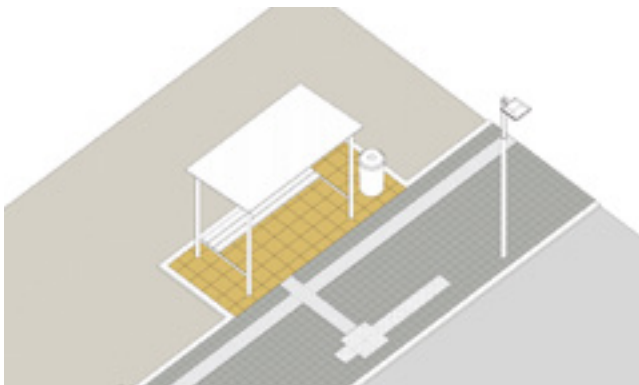
Направляючі ТС повинні бути встановлені на площах, у громадських просторах, на шляхах до об'єктів громадського призначення, транспорту та транспортної інфраструктури (рисунки 32).



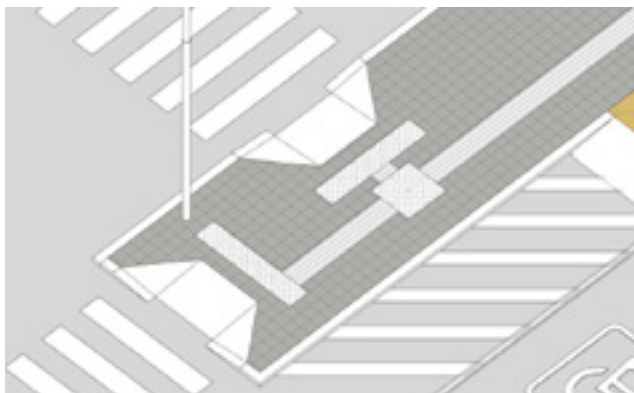
▸ Направляюча ТС позначає маршрут до об'єкту (будівлі або парковки).



▸ Направляюча ТС паралельно будівлі.



▸ Направляюча ТС позначає маршрут вздовж вулиці та до зупинки.



▸ Попереджувальня ТС перед виходом на проїзну частину.

Направляючі ТС також доцільно встановлювати в інтер'єрах будівель громадського призначення для полегшення орієнтування та навігації осіб із порушеннями зору та інших користувачів в холах, вестибюлях, залах. Якщо в коридорах громадських будівель і споруд покладені килимові доріжки, то для позначення бічних проходів їх килимову доріжку прокладають під магістральною килимовою доріжкою. У приміщеннях промислових будівель і споруд як підлогові покажчики можуть бути використані діелектричні гумові килими завширшки не менше 0,3 м. Для позначення бічних проходів у коридорах будівель і споруд можна використовувати діелектричні гумові килими, які підкладають під гумовий килим, що позначає магістральну доріжку.

Місце розміщення направляючої ТС повинно бути максимально безпечним для всіх користувачів. При прокладанні направляючої ТС паралельно будівлі чи споруді відстань від ТС до цього об'єкта має бути не менше ніж 3 м. Не допускається встановлення направляючої ТС в зоні об'єктів, нижній край яких нижче 2,1 м по горизонталі і виступає більше ніж 0,1 м по вертикалі (гілки дерев, поштові скриньки, укриття таксофонів, банкомати, інформаційні щити).

Попереджувальні та інформаційні ТС

Попереджувальну ТС слід застосовувати для попередження про бар'єр, небезпеку, перешкоду. Спеціальні попереджувальні ТС повинні бути завширшки не менше ніж 0,4-0,6 м та мати рельєф у вигляді зрізаних конусів заввишки 0,004-0,005 м.

Початок попереджувальної ТС повинен знаходитись не менше ніж за 0,8 м до перешкоди. Попереджувальні ТС повинні мати ширину відповідно до ширини перешкоди на шляху руху.

Попереджувальні ТС обов'язково встановлюються паралельно відносно бар'єру (перешкоди): у місцях пониження бордюрного каменю перед виходом на проїзну частину, по ширині розмітки пішохідного переходу, перед наземним чи підземним переходом, по краю платформи на залізничному транспорті, метрополітені, автовокзалі, перед початком сходів, пандусів, перед загальним входом або виходом до об'єкта чи прилеглої території, на початку та в кінці пониження або підвищення пішохідного шляху.

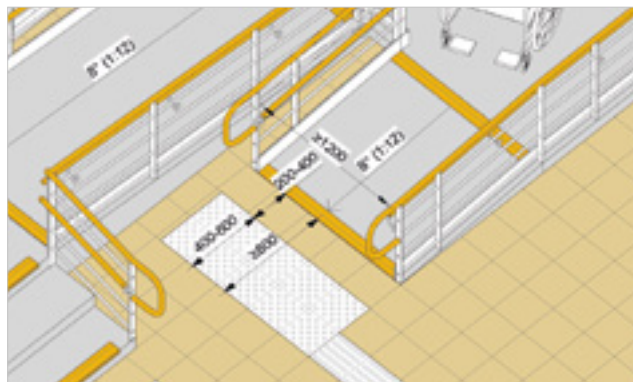
Інформаційною ТС позначають початок та закінчення, а також місце зміни напрямку руху направляючої ТС, поворот чи розходження її в різні боки, початок наземного/підземного пішохідного переходу (перехрестя). У місці початку наземного пішохідного переходу (перехрестя) інформаційна ТС наноситься перпендикулярно до попереджувальної ТС. Допускаються інші кути примикання, у тому числі у вигляді продовження у відповідному напрямку залежно від планувальних вирішень пішохідних переходів і перехресть. Інформаційна ТС у таких випадках наноситься повсій ширині пішохідного шляху.

Таким чином також позначаються підземні переходи, початок (закінчення) зупинок громадського транспорту, місця посадки в міський транспорт, пандуси, сходи, вхідні групи. Місце зміни напрямку руху направляючої ТС, поворот чи розходження її в різні боки позначається інформаційною ТС завширшки не менше ніж 0,6 м зі зрізаними конусами.

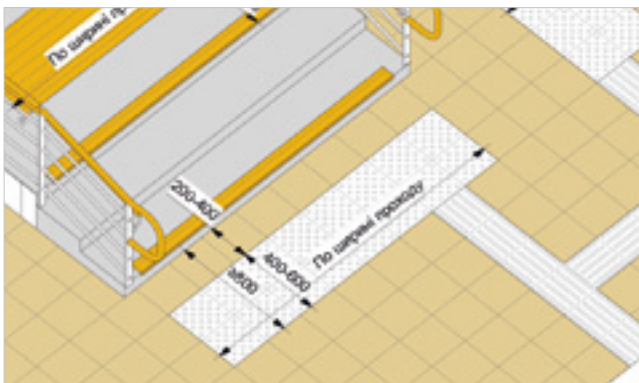
Інформаційні ТС можуть бути розміщені на стінах приміщень та вказувати місце знаходження тактильних інформаційних покажчиків. При цьому ТС може мати вигляд тактильної смуги завширшки від 0,1 м та глибиною горизонтальної площини до 0,03 м без рельєфного рисунку.



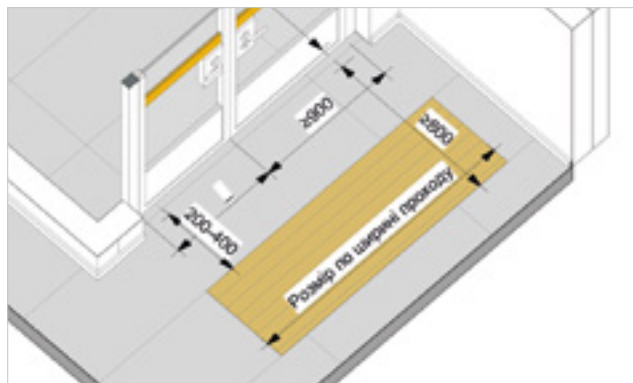
• Попереджувальня ТС перед входом в будівлю.



• Попереджувальня ТС перед пандусом.



• Попереджувальня ТС перед сходами.



• Попереджувальня ТС перед виходом на проїзну частину.

Технічні вимоги

ТС повинні бути надійно закріплені, не зсуватися та/або «задиратися» в разі їх контакту із взуттям або засобами пересування.

Поверхня ТС повинна бути шорсткою, мати підвищену зносостійкість до інтенсивного механічного впливу (механічної дії). Термін використання показників повинен відповідати термінові використання прилеглого покриття.

Основні розміри, колір, форма рифлення, призначення, правила застосування, вимоги до поверхні ТС повинні відповідати вимогам безпеки пішохідного і дорожнього руху.

ТАКТИЛЬНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ПОКАЖЧИКИ

Тактильні інформаційні покажчики (далі – ТІП) – повинні дублювати плоско друковану текстову чи графічну інформацію у тактильному вигляді та шрифтом Брайля. Порядок тактильних символів має відображатися зліва направо. Форми, на яких розташовано ТІП, не повинні мати гострих кутів (мати заокруглення). Для визначення напрямку руху до чи місця знаходження ТІП повинні використовуватися направляючі та інформаційні ТС.

Тактильні позначки повинні містити коротку інформацію, виконану у тактильному вигляді плоско друкованого тексту та шрифтом Брайля. Тактильними позначками (ТП) позначаються:

- номер поверху на поручнях чи перилах сходів (напрямо нанесення символів – зліва на право) та наличниках дверей входу до ліфта;
- номер поверху біля кнопок у ліфтах, кнопок виклику чи зв'язку з персоналом;
- номери кабінетів на горизонтальній площині настінної інформаційної ТС;
- інші об'єкти за необхідності.

ТІП поділяються на:

- інформаційні тактильні таблички (зовнішні і внутрішні);
- інформаційні тактильні позначки;
- мнемосхеми.

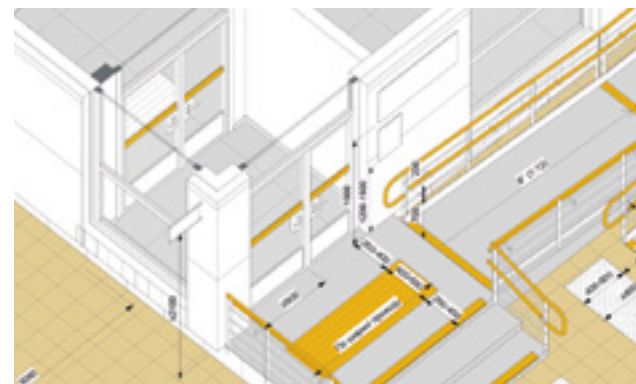
Інформаційні тактильні таблички

Інформаційні тактильні таблички повинні дублювати текстову інформацію у тактильному вигляді плоско друкованого тексту та шрифтом Брайля. Порядок і правила застосування шрифту Брайля на інформаційних вказівниках слід виконувати згідно з вимогами ДСТУ ISO 17049.

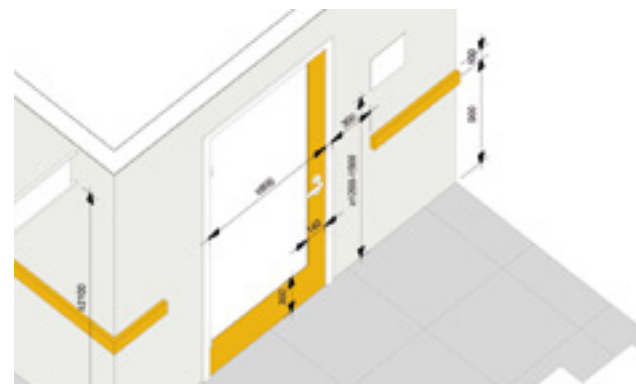
Зовнішня тактильна табличка повинна містити основну інформацію про об'єкт, назву об'єкта, години роботи. Місце розміщення зовнішньої тактильної таблички праворуч від входу до об'єкта на висоті від 1,2 м до 1,5 м на стіні або окремому стояку, вертикально по відношенню до поверхні землі або на спеціальному стояку горизонтально під кутом 25–40° на висоті 0,9 м.

Внутрішні тактильні таблички розміщують, зазвичай, на першому поверсі, в холах, вестибюлях та інформують про об'єкти та послуги, що надаються. Таблички з номером кабінету та його призначенням повинні бути розміщені на висоті від 1,2–1,5 м на відстані 0,3 м праворуч відносно дверей. Допускається її встановлення в іншому місці поруч з дверима (зліва, збоку) з обов'язковим застосуванням інформаційної ТС для його позначення.

Мнемосхеми повинні містити основну інформацію, яка сприяє самостійній навігації (орієнтуванні) на об'єкті чи прилеглій території. На мнемосхемі необхідно відображати у тактильному вигляді та шрифтом Брайля: план (схему) поверхів будівлі, евакуації, прилеглої території (за наявності), окремих локацій об'єкта. Місце знаходження мнемосхеми повинно бути у доступному та зрозумілому для МГН місці, переважно біля входу/виходу до будівлі (об'єкта).



• Зовнішня тактильна табличка.



• Внутрішні тактильні таблички.

ВІЗУАЛЬНІ ЕЛЕМЕНТИ ДОСТУПНОСТІ

Візуальні елементи доступності (далі – ВЕД) повинні забезпечувати: безпеку, орієнтування, отримання інформації для усіх користувачів, включаючи осіб із порушеннями зору. Основний принцип використання ВЕД – це зорове сприйняття. Створення ВЕД відбувається за допомогою кольорових рішень, інформаційних табличок, інформаторів та покажчиків.

Позначення кольором ділянок або об'єктів

Для вільного орієнтування, отримання інформації та безпеки при пересуванні на шляхах руху до об'єктів соціальної, інженерно-транспортної інфраструктури, на пішохідних шляхах, при леглих до об'єктів територій та всередині об'єктів необхідно використовувати контрастне співвідношення кольорів: шляхи до об'єкта; вхідні групи, складні ділянки (у вестибюлях, на перетинах шляхів руху) з метою забезпечення структурованості простору; дверні прорізи зовні та всередині.

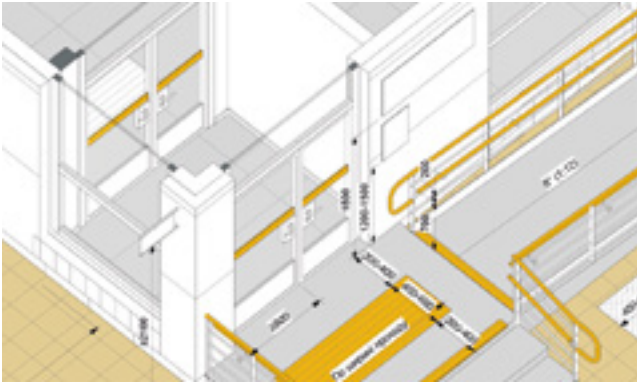
У разі співпадіння дверей та фасаду будівлі за кольором дверний проріз маркується по периметру. При застосуванні обертових дверей, на стіні, вздовж якої відбувається рух, наноситься контрастна смуга по всій довжині руху заввишки не менше 0,1 м. У зоні руху обертових дверей колір підлоги має відрізнятися від кольору перед/за дверима.

Кольором слід виділяти такі елементи:

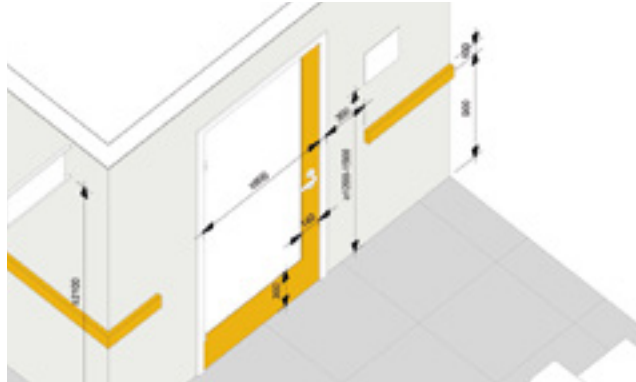
- поручні на пандусах та сходах;
- шляхи руху всередині об'єкта, у приміщеннях, що мають повороти (використання різних кольорів на стику підлогових покриттів), зміну локацій зовні та всередині об'єкта.

Також необхідно контрастно виділяти окремі об'єкти та елементи інтер'єрів будівель, якщо вони візуально не помітні, а саме:

- дверну фурнітуру (дверні петлі, ручки), замки, засоби для прийняття електронних карток чи перепусток;
- елементи умеблювання (столи, шафи, стільці, лави);
- елементи обладнання для надання/отримання товарів, інформації чи послуг;
- вмикачі світла (розетки).



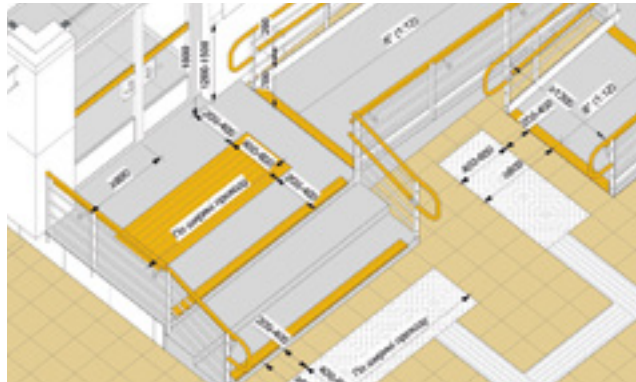
▸ Контрастна смуга вздовж дверей.



▸ Контрастна смуга вздовж дверей.



▸ Виделення кольором поручні пандуса та перепади висоти.



▸ Виделення кольором поручні сходів, першу та останню сходинку.

Виділення контрастним кольором або нанесення попереджувальних контрастних смуг відбувається за відсутності природного (стандартного) кольорового виділення на окремих елементах:

- пішохідні шляхи, наземні обмежувачі руху транспорту, шлагбауми, стовпи та колони, бордюрний камінь на пішохідному шляху, початок/закінчення штучного підвищення (пониження) пішохідного шляху, інші перешкоди;
- сходи (зовні або всередині об'єкта). Контрастна смуга наноситься на першу та останню сходинку сходового маршу на краю сходинки по всій ширині. Горизонтальна площина сходинки маркується смугою завширшки не менше 0,1м, вертикальна площина сходинки – підсходинки.
- смугою завширшки не менше 0,05 м. Смуга наноситься на інші сходинки за умови, що ширина, глибина чи висота сходинок відрізняються одна від одної;
- пандуси (початок та закінчення за відсутності попереджувальних ТС);
- дверні прорізи. Нижня частина дверей – смуга по всій ширині дверей завширшки 0,2-0,4 м. Дверний косяк – смуга по всій висоті дверей завширшки 0,05-0,1 м (рисунок 39);
- пороги;
- інші перешкоди, шляхи руху (колони, відкриті прорізи, обмежувачі руху транспорту, інформаційні стояки, елементи обладнання для придбання/отримання товарів, інформації чи послуг, декоративні конструкції, навісні перешкоди, стелі).

Усі прозорі чи скляні конструкції, які знаходяться на шляхах руху МГН, а також прозорі елементи об'єктів, де відбувається отримання інформації та послуг, придбання товарів, повинні мати контрастне маркування.

Прозорі двері облаштовуються попереджувальною контрастною смугою на висоті від 1,0-1,5 м, із шириною смуги, ідентичною ширині дверного прорізу.

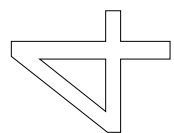
Висота смуги повинна бути не менше ніж 0,1 м. Додатково прозорі дверні прорізи повинні бути облаштовані текстовою табличкою вхід/вихід, виконаною збільшеним шрифтом та з контрастним співвідношенням кольорів. Якщо разом із прозорими дверима на об'єкті є прозорий фасад, прозорі двері додатково маркуються по периметру (краю) дверного прорізу з шириною смуги від 0,1 м. Маркування прозорого фасаду є обов'язковим (рисунок 40).

Якщо на об'єкті знаходяться обертові прозорі двері, на стіну, вздовж якої відбувається рух, наноситься контрастна смуга по всій довжині руху завширшки не менше ніж 0,1 м.

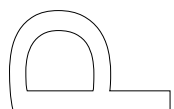
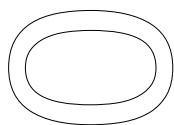
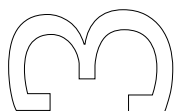
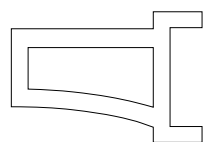
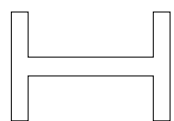
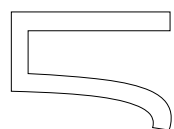
Кольором слід маркувати:

- прозорі стіни, турнікети, інші елементи інтер'єру, обладнання чи меблі (столи, шафи, стільці, лави), що знаходяться на шляхах руху, елементи обладнання для придбання/отримання товарів, інформації чи послуг, стійки, полички;
- прозорі елементи конструкцій або об'єктів, де відбувається отримання інформації щодо придбання товарів чи послуг (операційні вікна в банках, пошті; каси, довідкові бюро чи бюро перепусток), маркуються так, що контрастна смуга влаштовується по всьому периметру (ширині) зони, де відбувається передача грошей, документів, товарів заввишки 0,01–0,02 м. Якщо верхня частина відповідного елемента знаходиться на висоті до двох метрів, на неї також наноситься попереджувальна контрастна смуга. У разі розташування операційного вікна на рівні скляного фасаду, то попереджувальна смуга наноситься по периметру вікна.

При контрастному маркуванні можна використовувати рекламну, інформаційну, довідкову інформацію для сприйняття її особами з порушенням зору. При цьому застосовують колір фону, контрастний до кольору шрифтів, використовують не більше двох кольорівФ та мінімум тексту. Відстань від тексту до початку/закінчення фонові поверхні вгору та вниз повинна бути не менше 0,05 м.



ВНУТРІШНІЙ ДИЗАЙН ПРИМІЩЕНЬ ЦНАП



ГАМА КОЛЬОРІВ

Кольорова гама є дуже важливим елементом стилю. Для приміщень ЦНАП рекомендується стриманий набір кольорів, який підкреслює діловий характер діяльності ЦНАП.

	RAL 9003 Стеля, фарбування стін, настинна плитка, ролети, глухі двері, стільці для відвідувачів (варіант), ПВХ вазони, внутр. частина віконних рам, сантехніка		RAL 7024 Літери з плівки для стендів та інформаційних знаків
	RAL 7004 Наливна підлога (варіант), плитка для підлоги, плінтус, внутрішні інформаційні знаки (варіант), каркас скляних дверей, зовнішня частина віконних рам (варіант)		RAL 1004 Літери з ПВХ для інформаційних знаків. Літери з плівки для ящиків
	RAL 8025 Наливна підлога (варіант), внутрішні інформаційні знаки (варіант), стільці для відвідувачів (варіант), каркас скляних дверей (варіант)		RAL 5005 ПВХ основа для інформаційних знаків, літери з плівки для інформаційних знаків. Літери з плівки для ящиків.
	RAL 7047 ЛДСП меблі, фарба каркасів меблів, дивани, ПВХ основа для стендів, літери з плівки для ящиків		RAL 9005 Зовнішня частина віконних рам (варіант)

МАТЕРІАЛИ

Матеріали, які застосовуються для облицювання та оздоблення приміщень ЦНАП, повинні бути якісними, відповідати естетичним вимогам, бути безпечними для здоров'я. У цьому збірнику більшість матеріалів рекомендовано для всіх об'єктів.

Проте, залишається на розгляд місцевої громади вибір матеріалу та кольору підлоги, від якого також залежить колір деяких елементів інтер'єру – стільців для відвідувачів та тексту внутрішніх інформаційних знаків. Також на вибір з варіантів, запропонованих у даному збірнику, залишається матеріал оздоблення стелі.

Стеля	Підвісна стеля та/або фарбування існуючої в приміщеннях архівів та/або загальних вестибюлях і тамбурах	● RAL 9003
Стіни	Фарбування і плитка до висоти 60 % в санвузлах	● RAL 9003
Плінтус	Плитка для підлоги	● RAL 7004
Вікна	Можлива заміна існуючих	● RAL 9003 + ● RAL 7004/9005
Двері	Глухі з фарбуванням, вхідні в вестибюль, фронт-офіс та приміщення для прийому відвідувачів - скляні	● RAL 9003
Перегородки	Склопакет або органічне скло (пластик)	● RAL 9003
Ролети	Із тканини з механізмом на ланцюжку	● RAL 9003
Меблі з ЛДСП, каркасні	ЛДСП з ПВХ кромками, металевий каркас з фарбуванням	● RAL 7047
Меблі м'які	Стойка тканина або штучна шкіра	● RAL 7047
Вазони	ПВХ	● RAL 9003
Ящики	Прозорий ПВХ, текст – плівка	● RAL 2012 + ● RAL 6019
Інформаційні стенди	ПВХ, текст – плівка	● RAL 7047 + ● RAL 7024
Інформаційні знаки (зовн. + герб)	ПВХ	● RAL 5005 + ● RAL 1004
Інформаційні знаки (внутр.)	ПВХ, текст – плівка	● RAL 7004 ● RAL 8025
Стільці для відвідувачів	Пластик, фанера	● RAL 9003 ● RAL 8025
Підлога	Наливна підлога та/або реставрація існуючої в вестибюлях та/або плитка для підлоги (обов'язково в санвузлах)	● RAL 7004 ● RAL 8025

Загальні рекомендації

- Надавати перевагу поновлюваним матеріалам, наприклад, дереву, а не бетону. Будівельні матеріали не повинні створювати шкідливих викидів на етапах їхнього виробництва, використання та утилізації відходів.
- Обирати енергозберігаючі будівельні матеріали для виробництва.
- Остерігатись небезпечних будівельних матеріалів, таких як матеріали, які можуть містити азбест та свинець.
- Уникати небезпечних або іншим чином проблемних матеріалів та будівельних виробів, таких як: герметики, азбест, пластмаси, токсичні фарби та клеї під час будівництва та реконструкції.
- Використовувати продукти з екологічним маркуванням, щоб уникнути небезпечних хімікатів.

МАТЕРІАЛИ, КОТРИМ ВАРТО НАДАВАТИ ПЕРЕВАГУ	МАТЕРІАЛИ, КОТРИХ ВАРТО УНИКАТИ
– Деревина – Цегла – Камінь – Целюлозна ізоляція – Клей з екологічним маркуванням – Шпаклівка з екологічним маркуванням – Будівельні дошки з екологічним маркуванням – Герметики з екологічним маркуванням – Настінна фарба з екологічним маркуванням – Шпалери з екологічним маркуванням	– Розчинники, пластифікатори, антипіренові речовини, які можуть бути шкідливими для здоров'я людини та навколишнього середовища – Пінки – Скловата – ДСП (МДФ та інші будівельні дошки) – Клей – Пластмасова фарба / Латексна фарба (з органічними розчинниками, такими як білий спирт, розчинник, скипидар, ксилол і толуол) – Вінілові підлоги / ПВХ підлога – Пластмаса



Під час ремонту важливо видалити непридатні для будівництва матеріали, не піддаючи небезпеці себе чи навколишнє середовище. Наприклад, це стосується процесу витирання азбесту, вінілової підлоги, зняття азбестоцементних плит або шліфування старих віконних каркасів, пофарбованих фарбою, що містить свинець. Необхідно переконатися в тому, що підготовлений персонал проведе очищення та вилучить такий матеріал як небезпечні відходи.

ПІДЛОГА

Підлога для основного приміщення рекомендується декількох типів: керамічна плитка, індустриальний паркет, наливна підлога та реставрація існуючої підлоги (у випадку мозаїчної підлоги та паркету). Перевагу варто надавати плитці, котра вважається пріоритетним варіантом. Керамічна плитка є надійним та найбільш доступним матеріалом. Наливна підлога, натомість, є більш дорогою та складною у монтуванні, перевагу якій рекомендується надавати лише у випадку високої фінансової спроможності громади.

В одному приміщенні ЦНАП не варто комбінувати різні типи підлоги, проте можна поєднувати використання двох матеріалів. Наприклад, використовувати наливну підлогу у зоні фронт-офісу та плитку в коридорі.

Підлога для санвузлів – лише нова керамічна плитка.

Підлога повинна мати високий рівень зносостійкості та відповідати екологічним і технологічним нормативам, не бути слизькою. Рекомендується застосовувати керамічну плитку з підвищеною стійкістю до стирання. Основне покриття більшості приміщень, що рекомендується до використання в санвузлах, матова плитка для підлоги 600x600 мм сірого кольору з протиковзкими властивостями. З цієї ж плитки виконується плінтус висотою 60 мм. В невеликих приміщеннях, коридорах та тамбурах розмір плитки може становити 300x300 мм. Також застосовується полімерне покриття товщиною 0,8 мм, глянцеве. Є два варіанти кольору цього покриття (основний колір RAL 7004 або RAL 8025, з вкрапленнями інших відтінків), від вибору кольору також залежить колір

стілців для відвідувачів та колір внутрішніх інформаційних знаків. Крім цього, в деяких ЦНАП можлива реставрація існуючої підлоги в вестибюлі та/або в фронт-офісі – шліфівка мозаїчного покриття або відновлення та фарбування паркету.

Межу між покриттями слід робити під дверними полотнами, без видимих порожків.

В санвузлах обов'язково необхідно виконувати гідроізоляцію підлоги. Основа для покриття підлоги повинна бути міцною, рівною та горизонтальною. Відхилення поверхонь основи, підстильних шарів, стяжок і покриттів від горизонтальної площини або від заданого ухилу допускається не більш як 0,2 % від відповідного розміру приміщення. При ширині або довжині приміщення 25 м і більше ці відхилення не повинні перевищувати 50 мм. При виконанні будівельних робіт необхідно дотримуватись вимог по температурі та вологості повітря.

Біля входу в приміщення повинні знаходитись гумові килимки для очистки взуття.

В приміщеннях ЦНАП (біля входу), при наявності сходинок або в інших випадках повинна бути спеціальна смуга яскравого кольору та/або особливої фактури для координації осіб з обмеженим зором.

ПЛИТКА

Плитка – основний тип покриття підлоги, що рекомендується до застосування. Плитка повинна використовуватись в приміщеннях санвузлів ЦНАП. Також, за умов обмеженої фінансової спроможності, можливе використання плитки на підлозі і в інших приміщеннях, навіть по всьому ЦНАП.

Рекомендується плитка сірого кольору (RAL 7004), розміром не менше 600х600 мм. В невеликих приміщеннях, коридорах та тамбурах розмір плитки може становити 300х300 мм. Поверхня повинна бути однотонною, матовою, не повинна ковзати. Плитка повинна бути стійкою до стирання. Перед початком будівельних робіт необхідно перевірити всю плитку на наявність дефектів, на відповідність розмірам та кольору.

Укладка плитки повинна відбуватись із видимого від входу кута приміщення. Шви повинні бути однаковими, в тон плитки. Чистова поверхня підлоги повинна бути рівною та горизонтальною. Укладка повинна йти під 90 градусів до стін приміщення. Допустимий просвіт при перевірці 2-метровою рейкою – 2 мм. Відхилення швів між рядами поштучних матеріалів у покриттях не повинно перевищувати 10 мм на 10 м довжини ряду.

**Колір RAL 7004**

однотонна, матова, протиковзка, 600x600 мм



При труднощах із точним кольором плитки (RAL 7004), можливо підібрати максимально наближений колір із тих, що є в наявності. Краще відхилятися по яскравості, ніж по тону (якщо немає нейтрального сірого кольору, краще обирати темніший, ніж кольоровий). Плитка має відповідати вимогам зносостійкості, бути не ковзкою та мати задані квадратні розміри.

Приклади

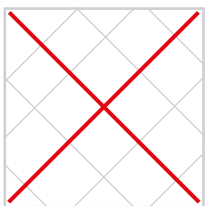
• ЦНАП в Веселівській громаді



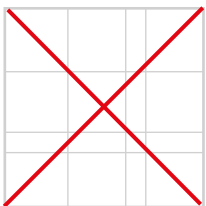
• ЦНАП в Старобогородичанській громаді

Типові помилки і ризики

Вся плитка повинна бути однаковою, не рекомендується докладати приміщення плиткою, що кольором чи розміром не співпадає з іншою. Не можна сильно відхилятися від заданого кольору плитки. Вона повинна бути нейтрального кольору, напівматова, нековзка. Також не бажано відхилятися від заданої форми – квадрат – та розмірів.

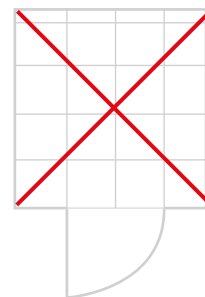


Не рекомендується виконувати розкладку не під прямим кутом до стін



Не рекомендується залишати обрізку посередині приміщення

Шви в плитці повинні не виділятися. Для приміщень з нерівними стінами рекомендуємо змішувати ряди розкладки, для приховування цих недоліків. Потрібно одразу підраховувати необхідну кількість матеріалів та закласти відсоток на підрізку та брак, вартість робіт та часові витрати, а також замовляти матеріали наперед, щоб уникнути ризику зупинки робіт.



Не рекомендується залишати обрізку на видимому від входу місці

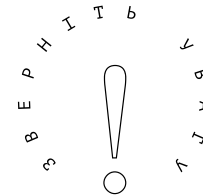
НАЛИВНА ПІДЛОГА

Наливна підлога може виконуватись у всіх приміщеннях, крім санвузлів. Наливна підлога являє собою полімерне покриття товщиною 0,8 мм по рівній основі. Допустимий просвіт при перевірці 2-метровою рейкою – 1 мм.

Колір наливної підлоги рекомендується в двох варіантах – сірий (RAL 7004) або коричневий (RAL 8025). Від вибору цього кольору також залежить колір стільців для відвідувачів та колір внутрішніх настінних інформаційних знаків.

 **Основний колір RAL 7004**
з вкрапленнями інших відтінків

 **Основний колір RAL 8025**
з вкрапленнями інших відтінків



Наливна підлога рекомендується лише у двох заданих кольорах (RAL 7004 / RAL 8025). При складнощах із підбором кольору рекомендується підібрати максимально схожий колір із доступних. Монтаж наливної підлоги вимагає високих витрат коштів та кваліфікованих працівників. При недоцільності використання наливної підлоги її можливо замінити на плитку. Наливна підлога повинна бути рівною, без тріщин, сколів та подряпин.

Приклади



• ЦНАП в Веселівській громаді



• ЦНАП в Кочубеївській громаді

Типові помилки і ризики

Не рекомендується стик двох покриттів в межах одного приміщення. Не допускається докладати незалиту частину приміщення плиткою та відхилятися від заданих кольорів.

Основа для підлоги повинна відповідати вимогам жорсткості, міцності та якості. Слід виконувати будівельні роботи, дотримуючись вимог та інструкцій виробника наливної підлоги. При відсутності спеціалістів, які можуть укласти теплу підлогу, або необхідного часу, коштів чи складності доставки матеріалів, краще використовувати керамічну плитку.

Потрібно одразу підраховувати необхідну кількість матеріалів та закласти відсоток на можливе відхилення від горизонтального рівня основи під підлогу, вартість робіт та часові витрати, а також замовляти матеріали наперед, щоб уникнути ризику зупинки робіт.

ВІДНОВЛЕННЯ ІСНУЮЧОГО ПОКРИТТЯ

Відновлення існуючого покриття застосовується в тих випадках, коли виконання нової підлоги є занадто витратним. В об'єктах ЦНАП можлива реставрація бетонної підлоги (мозаїка).

Відновлення існуючого мозаїчного покриття підлоги відбувається згідно технологічних вимог до будівельних робіт.

Приклади збереження мозаїчної підлоги у міській раді, де розташовано ЦНАП у Чортківській ТГ



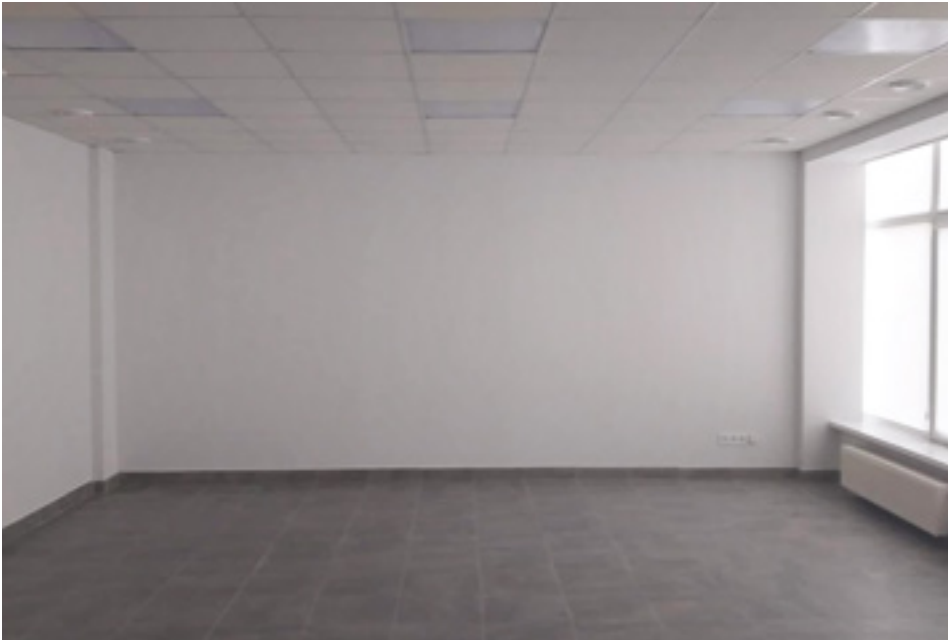
СТІНИ

Стіни рекомендується оздоблювати в світлий та нейтральний колір. Фарбування повинне бути рівномірним, поверхня стін рівною. У приміщеннях санітарних вузлів (туалетів) рекомендується використовувати білу плитку 200х200 мм до висоти 60 % від висоти приміщення, вище виконується фарбування в колір плитки. В цих приміщеннях слід використовувати вологостійкі фарби – емалеві, олійні.

Всі використані фарби і матеріали повинні відповідати міжнародним стандартам ISO 9001, зокрема, вимогам екологічної безпеки.

ДБН Д.2.4-3-2000 «Стіни» СНІП 3.04.01 «Ізоляційні та оздоблювальні покриття»

Приклад пофарбування стін у приміщенні фронт-офісу ЦНАП у Бурштинській ТГ



ФАРБУВАННЯ СТІН

В рамках Початкової фази для оздоблення стін використовувався колір RAL 9003. При складнощах із підбором фарби цього відтінку, стіни рекомендується фарбувати в колір максимально близький із доступних варіантів. Проте всі стіни бажано фарбувати в один відтінок. Перед пофарбуванням слід впевнитись, що поверхні стін не мають плям, висолів, дефектів. Поверхневі тріщини повинні бути розкриті, прогрунтовані, заповнені шпаклівкою на глибину не менше 2 мм та відшліфовані. Раковини та нерівності мають бути прогрунтовані, прошпакльовані та згладжені. Шви між листами сухої гіпсової штукатурки та прилеглі до них ділянки мають бути прошпакльовані, відшліфовані врівень з поверхнею або оброблені рустами.

Пофарбовані поверхні повинні бути однотонними. Смуги, плями, потьоки, бризки, крейдування поверхонь і місцеві виправлення, що виділяються на загальному фоні, не допускаються. На поверхнях не повинно бути висолів у вигляді кілець і смуг, видимих місць стикування на захватках, слідів щітки, пропусків і вицвічувань. Тріщини та лущення фарбувального шару, а також відшарування його від основи не допускаються. Товщина фарбувального покриття повинна становити не менш як 250 мкм. Міцність зчеплення покриття з основою повинна бути не нижчою за 0,5 МПа.



Колір RAL 9003

У більшості ЦНАП в рамках Початкової фази використовувався білий колір, оскільки він є універсальним, а також підкреслює відкритість приміщень та прозорість роботи Центрів надання адміністративних послуг.



Колір пофарбованих стін рекомендується максимально наблизити до RAL 9003. При складнощах із підбором кольору, варто підібрати максимально схожий колір із доступних. Рекомендується обирати фарбу, що відповідає вимогам екології, стандартам якості та довговічності.

Приклади



• ЦНАП в Меджибізькій громаді



• ЦНАП в Меджибізькій громаді

Типові помилки і ризики

Не допускається використовувати фарбу кольору, що відрізняється від заданого. Не допускається зафарбовування лише окремих ділянок існуючого пофарбування. Поверхні стін рекомендується фарбувати в один колір у всіх приміщеннях. Тому замішувати чи замовляти фарбу варто заздалегідь, порахувавши необхідний об'єм матеріалів.

Також потрібно перевірити основу на відсутність пошкоджень, грибку. Варто дотримуватися вказаного виробником фарби температурно-вологісного режиму приміщення.

ПЛИТКА ДЛЯ СТІН

Стіни санвузлів ЦНАП рекомендується облицьовувати плиткою. В Початковій фазі Програми використовувалася плитка 400х400 мм, білого однотонного кольору (RAL 9003), напівглянцева. Стіни в цілях економії облицьовувалися плиткою на висоту до 60 % від висоти приміщення (зазвичай це буде 1500 мм – 4 ряди плитки). Розкладку плитки рекомендується здійснювати горизонтально, з однаковими швами, заповненими в колір плитки.

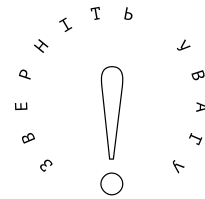
Напрямок розкладки вибирається таким чином, щоб зі входу в приміщення обрізки не було помітно. У випадку, коли виникають труднощі із підбором плитки необхідного тону (RAL 9003), можливо підібрати плитку в тон, якомога ближчий до нього. Проте всю плитку варто підібрати одного тону та розміру. Стіни, на які наноситься облицювання, повинні бути рівними. Поверхні перед роботами необхідно очистити та промити. Перед облицюванням плиткою в приміщеннях необхідно провести фарбування стелі та площин стін над поверхнями, що облицьовуються.

Приклад



**Колір RAL 9003**

однотонна, напівглянцева



При труднощах із точним кольором плитки (RAL 9003), можливо підібрати максимально наближений колір із тих, що є в наявності. Краще відхилятися по яскравості, чим по тону (якщо немає нейтрального білого кольору, краще темніший, чим кольоровий). Проте плитка має відповідати вимогам зносостійкості, бути не ковзкою та мати задані квадратні розміри.

Приклади

• Приклад плитки у туалеті ЦНАП у Бурштинській ТГ

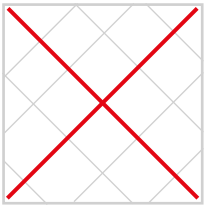


• Дизайн виконання плитки в санвузлі у ЦНАП в Старобогородичанській громаді

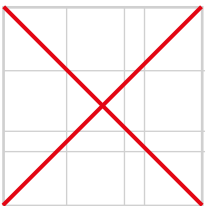
Типові помилки і ризики

Плитка повинна бути однаковою, тому не рекомендується докладати приміщення плиткою, що кольором чи розміром не співпадає з іншою. Не можна сильно відхилятися від заданого кольору плитки. Вона повинна бути нейтрального кольору, напівматова. Також не можна відхилятися від заданої форми – квадрат – та розмірів. Шви в плитці повинні не виділятися.

Потрібно одразу підраховувати необхідну кількість матеріалів та закласти відсоток на підрізку та брак, вартість робіт та часові витрати, а також замовляти матеріали наперед, щоб уникнути ризику зупинки робіт.



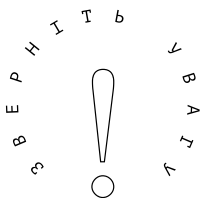
Не рекомендується виконувати розкладку не під прямим кутом до стін



Не рекомендується залишати обрізку посередині приміщення

ДВЕРІ

Дверні прорізи можуть заповнюватися по-різному. Двома основними варіантами заповнення є глухі і скляні двері. В більшості приміщень ЦНАП використовуються глухі полотна з фарбуванням в колір стін (RAL 9003). Вони повинні мати видимі петлі та поворотну ручку з замком на ключі. На об'єктах ЦНАП виконуються двері з пофарбуванням в один колір зі стінами, колір дверних листів також одного кольору із стінами. Щодо скляних дверей, рекомендований, проте, дорожчий варіант – алюмінієва конструкція, а дешевший – металопластикова. Такі двері, за необхідності, встановлюють в приміщення громадських приймалень, фронт-офісів. Вони забезпечують відкритість простору та візуально об'єднують приміщення, відділяючи їхні звуки та шум. Скляні двері виготовляються із прозорого скла, повинні мати обрамлення 100 мм у вигляді полірованого алюмінію чи склопакет, металеву стаціонарну ручку та замок під ключ.



Колір глухих дверей рекомендується максимально близьким до RAL 9003. При складнощах із підбором кольору, необхідно підібрати максимально схожий колір із доступних. Потрібно, щоб колір дверей та стін був максимально схожий. Алюмінієві двері з прозорим загартованим склом можна за необхідності замінити на більш доступні металопластикові двері. Обидва рішення повинні бути максимально наближені до кольору RAL 9003. При труднощах підбору кольору рекомендуємо використовувати білий колір. Дверні ручки можна підбирати виходячи із наявних доступних пропозицій, але бажано, щоб вони були схожі на рекомендовані.

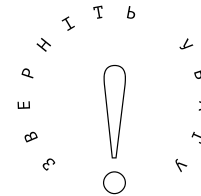
Всі двері, одинарні чи подвійні, в місцях доступу відвідувачів повинні бути з полотном (або одним із полотен), що забезпечують прохід в чистоті не менше ніж 900 мм і кріпитися на видимі петлі. Якщо мінімальна ширина (400 мм) меншого полотна подвійних дверей не забезпечує вказану вище умову для більшої половини, можна застосовувати одинарні двері, але з шириною полотна до 1000 мм.

Двері на шляхах евакуації повинні відчинятися в напрямку виходу людей з приміщення (це необов'язково для приміщень з одночасним перебуванням не більше 15 осіб, комор і приміщень площею до 200 м² і без постійних робочих місць, санвузлів). Двері на шляхах евакуації не повинні мати запорів, що перешкоджають їх вільному відчиненню зсередини без ключа у разі пожежі. Двері у вестибюль повинні бути обладнані пристроями для самозачинення та ущільненнями в притулах.

Фарбування дверей



Колір RAL 9003



Згідно нових вимог інклюзивності ДБН В.2.2-40:2018 до елементів громадських будівель передбачають контрастне означування (наприклад, білого чи жовтого кольорів) на дверях.

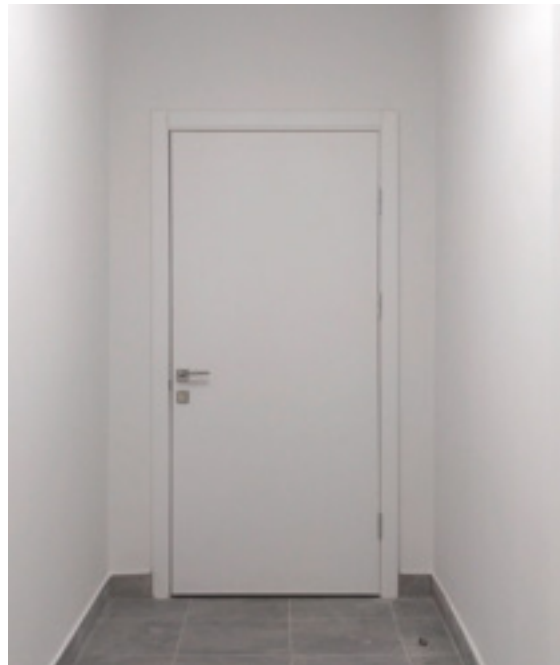
Приклади реалізації маркування дверних прорізів. ст. 48. Приклади контрастного маркування прозорих дверей ст. 48.

Ширина проходу у вхідних дверях до ЦНАП повинна бути 90см та більше. Ширина проходу у дверях усередині приміщення – також 90см та більше.

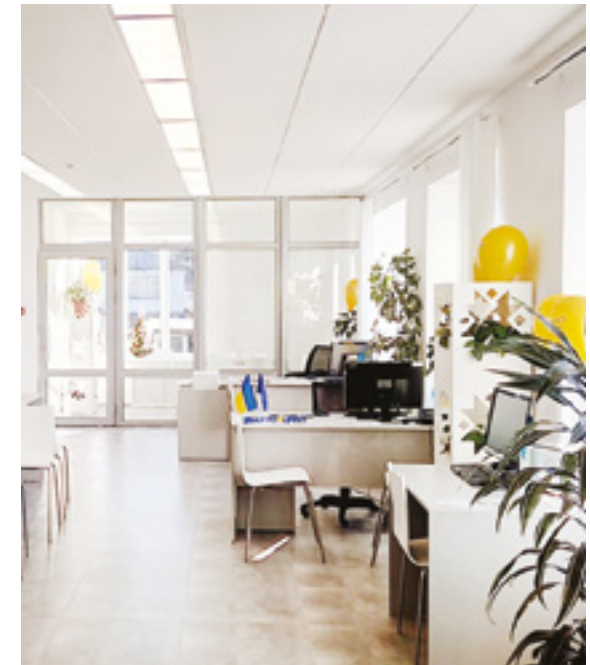
Приклади



• Металопластикові двері. ЦНАП в Іршанській громаді



• Глухі двері у ЦНАП в Бурштинській ТГ. Кольори дверей та стін максимально наближені



• ЦНАП в Меджибізькій громаді. Алюмінієві двері

Приклади



• Приклад виконання входних дверей у приіщення ЦНАП у Бурштинській ТГ



• Приклад металопластикових дверей у ЦНАП між фронт-офісом та зоною очікування в Вишнівській ТГ

Типові помилки і ризики

Не рекомендується використовувати інші кольори, окрім білого та сірого. Звернути особливу увагу на забезпечення належної ширини дверей, котрі використовуються відвідувачами.

ВІКНА ТА РОЛЕТИ

Вікна рекомендовані із склопакетами. Профіль вікон – білого кольору (RAL 9003) всередині та сірого (RAL 7004) або темно-сірого (RAL 9005) зовні. Сірий колір зовні може не застосовуватись в існуючих будівлях, проте в нових, згідно типових проектів програми, його варто використовувати у відповідності до колористики фасадів. Опір теплопередачі повинен бути не менше $0,75 \text{ м}^2 \cdot \text{К/Вт}$. Склопакет двокамерний 4-10-4-10-4 або з більшою кількістю камер. Рішення про доцільність заміни вікон приймається місцевою громадою.

Колір вікон



Колір вікон зовні (варіант 1) – RAL 7004



Колір вікон всередині – RAL 9003



Колір вікон зовні (варіант 2) – RAL 9005

Приклад



• Склопакет у ЦНАП в Меджібізькій громаді

Ролети

Рекомендується встановлювати ролети для обмеження поширення та розсіювання падаючого в приміщення світла, що полегшить роботу службовців, дозволить забрати блики на моніторах та заважаючі відблиски з вулиці. Ролети являють собою світлу тканину, що кріпиться до валика над віконним прорізом. Розмір полотна підбирається по розміру вікна із запасом по 100 мм з усіх сторін. Пропускання світла повинне бути 40-60 %. Ролети рекомендується розміщувати зверху та кріпити над віконним прорізом.

Приклад



• ЦНАП в Миколаївській громаді

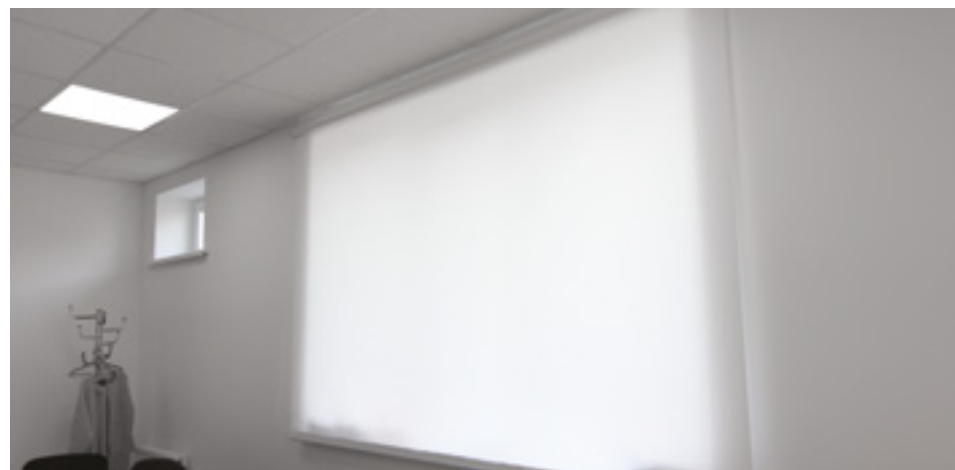
Типові помилки і ризики

Ролети рекомендується встановлювати в усіх приміщеннях, де будуть працювати адміністратори ЦНАП. Не рекомендується встановлення ролет не білого кольору, а також занадто прозорих (які не розсіюють світла) та занадто непрозорих ролет. Не бажано розміщувати рекламу, символи та написи на ролетах чи вікнах. Ролети повинні бути у вигляді єдиного полотна на все вікно (крім панорамних вікон). Не рекомендується встановлювати вертикальні чи горизонтальні жалюзі.

Приклади



• Приклад реалізації затінюючих ролетів у приміщенні ЦНАП в Бурштинській ТГ



• Приклад реалізації затінюючих ролетів у фронт-офісі ЦНАП Вишнівської ТГ

СКЛЯНІ ПЕРЕГОРОДКИ

Скляні перегородки встановлюються з метою збільшення прозорості приміщень фронт-офісу. Вони являють собою конструкцію із алюмінієвих рам (з матовою шліфовкою), із заповненням загартованим склом (для внутрішніх перегородок) та склопакетами (для зовнішніх перегородок та тамбурів). Крім того, скляні перегородки можуть містити в своєму складі двері, які необхідно виконувати з таких же матеріалів, в них повинні бути стаціонарні алюмінієві ручки прямокутної форми та замки на ключі.

Приклад



• Виконання перегородки у ЦНАП в Меджибізькій громаді

Також зверху перегородок потрібно передбачити конструкцію розширювача для примикання підвісної стелі (якщо вона передбачена в суміжному приміщенні).



Мінімальний розмір дверного полотна повинен бути не менше 90 см, щоб забезпечити дотримання вимог до інклюзивності приміщення.



• Виконання металопластикової перегородки у ЦНАП в Вишнівській ТГ

СТЕЛЯ

Оздоблення стелі в приміщеннях ЦНАП повинне бути надійним, простим у виконанні та відповідати естетичним вимогам. В Початковій фазі програми для оздоблення стелі в головних офісних приміщеннях ЦНАП використовувалась підвісна система. В приміщеннях архівів, а також у випадку, якщо вестибюль та тамбур розділяються з іншими установами в будівлі, в цілях економії можливо використовувати вирівнювання та фарбування існуючої стелі, але тільки в тих випадках, коли стеля якісна.

Приклад



• Збереження оригінальної стелі у приміщенні міської ради, де розташовано ЦНАП у Чортківській ТГ

Стеля з фарбуванням

Скляні перегородки встановлюються з метою збільшення прозорості приміщень фронт-офісу. Вони являють собою конструкцію із алюмінієвих рам (з матовою шліфовкою), із заповненням загартованим склом (для внутрішніх перегородок) та склопакетами (для зовнішніх перегородок та тамбурів). Крім того, скляні перегородки можуть містити в своєму складі двері, які необхідно виконувати з таких же матеріалів, в них повинні бути стаціонарні алюмінієві ручки прямокутної форми та замки на ключі.



Колір RAL 9003

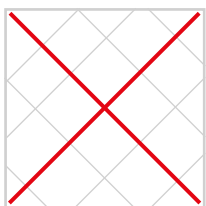
Стеля підвісна

Рекомендується використовувати підвісну стелю із окремих плит по технології типу «Армстронг» розміром 600х1200х15 мм або 600х600 мм (в малих приміщеннях) із прихованим/втопленим типом кріплення. Колір рекомендується світлий (RAL 9003). Напрявлення положення довгої сторони плит (1200 мм) – по довшій стороні приміщення. Також на стелю монтуються джерела світла в вигляді світильників 600х600 мм.

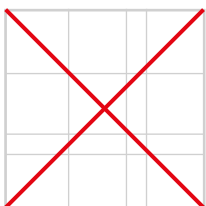
Каркаси підвісних стель, у тому числі їх вузли з'єднання та кріплення, слід виконувати з негорючих матеріалів. У просторі за підвісною стелею забороняється розміщувати канали, трубопроводи та повітропроводи для транспортування горючих рідин, газів, матеріалів, пилоповітряних сумішей.

Влаштування підвісних стель необхідно виконувати після монтажу всіх елементів каркасу та перевірки горизонтальності його площини і відповідності відміткам.

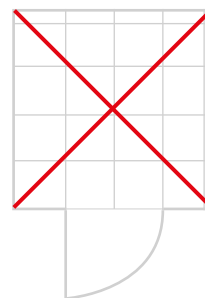
Підвісна стеля із окремих плит такого типу візуально збільшує та розширює приміщення, не створюючи візуальних бар'єрів. Також даний тип стелі додає естетики і робить загальний дизайн приміщення більш лаконічним.



Не рекомендується виконувати розкладку не під прямим кутом до стін



Не рекомендується залишати обрізку посередині приміщення



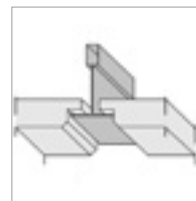
Не рекомендується залишати обрізку на видимому від входу місці



Колір RAL 9003



AMF THERMATEX Feinstratos 600x1200x15 мм
або плити 600x600 мм
RAL 9003

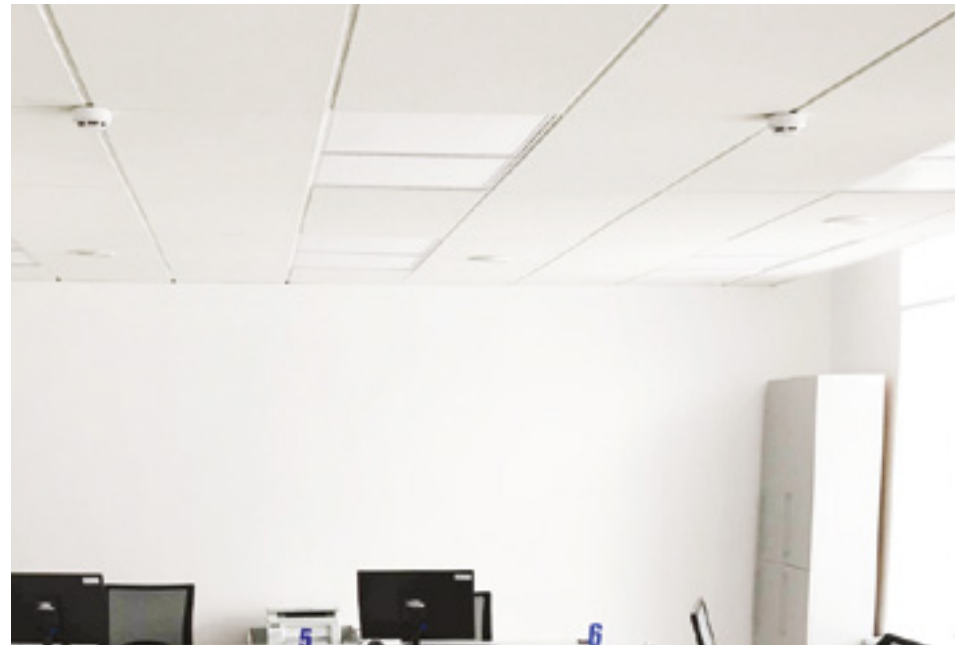


Кромка VT15

Приклади

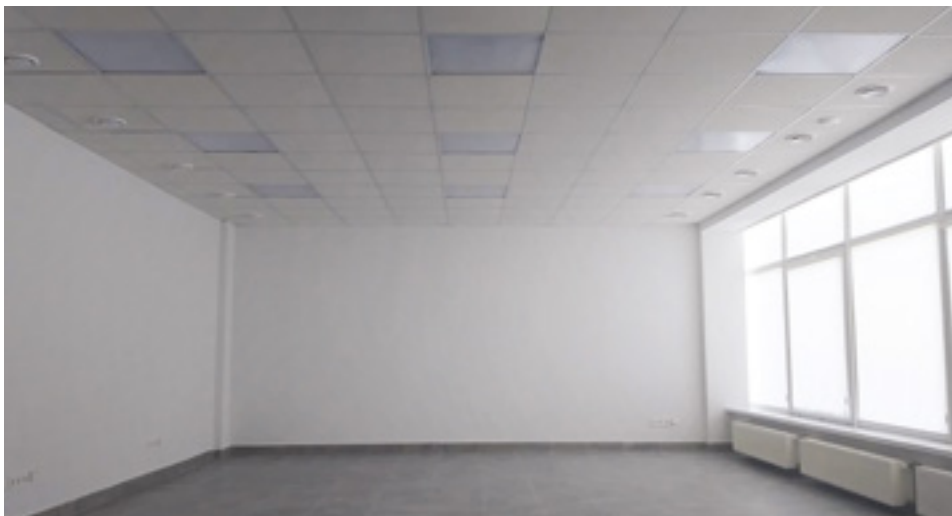


• Виконання підвісної стелі у ЦНАП в Новоушицькій громаді



• Виконання підвісної стелі у ЦНАП в Веселівській громаді

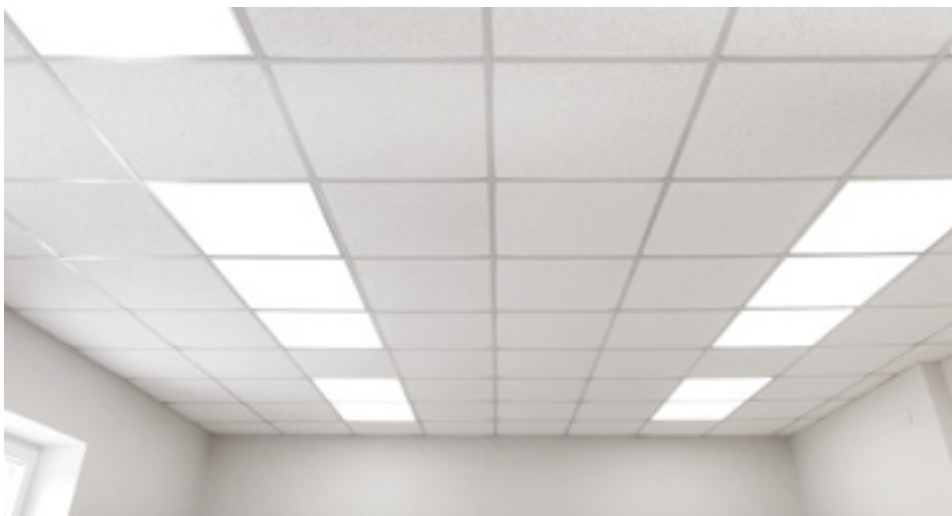
Приклади



• Виконання підвісної стелі у ЦНАП в Бурштинській ТГ



У разі складнощів підбору плит розміром 600х600 можна замінити аналогічними відповідниками розміром 300х300.



• Приклад виконання підвісної стелі у ЦНАП в Заболотинській ТГ



• Приклад збереження оригінальної стелі у фойє міської ради, де розташовано ЦНАП Чортківської ТГ

ЕЛЕКТРОФОРНІТУРА

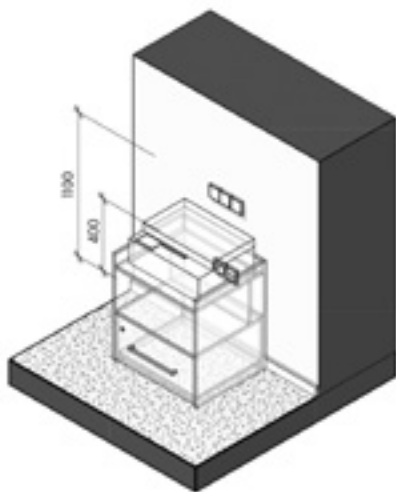
Електрофорнітура включає в себе вимикачі та розетки. Вона повинна відповідати вимогам безпеки. Кольори вимикачів та розеток рекомендується обирати білий або чорний, прямокутної форми, без заокруглень.

Вимикачі

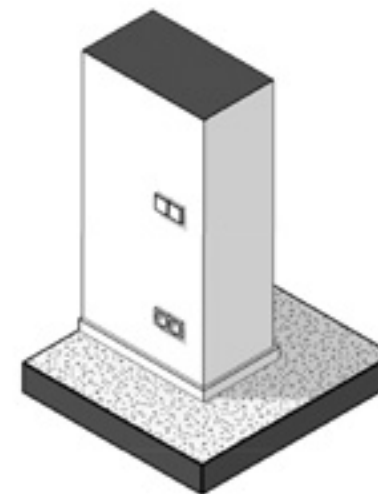
Вимикачі повинні знаходитись у зручних для використання місцях – біля вхідних дверей, в прохідних місцях. Висота установки вимикачів 1,1 м від рівня підлоги. Освітлення офісних приміщень ЦНАП складається із кількох груп – загальне та місцеве освітлення. Ці групи повинні вимикатись окремо. Крім того, місцеве освітлення (над робочими столами службовців) повинно мати прохідні вимикачі недалеко від робочого місця, на кожен світильник – один вимикач. Зазвичай їх найзручніше розміщувати над тумбами із багатофункціональними пристроями, так як вони знаходяться в безпосередній близькості від робочих місць. Вимикачі світла в інших приміщеннях із вікном повинні знаходитись всередині цих приміщень, біля вхідних дверей. У випадку, якщо вікон в приміщенні немає (санвузли, архіви), вимикачі слід розміщувати зовні, теж біля вхідних дверей в ці приміщення.

Розетки

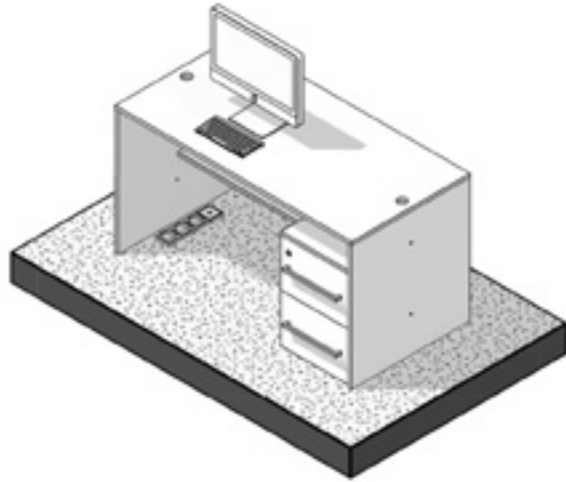
Розетки слугують для підключення електроприладів стаціонарно та тимчасово. Тимчасові розетки розміщуються на висоті 400 мм від підлоги групами по 2 розетки, слугують для підключення приладів на недовгий час. Їх слід розміщувати в доступному місці приміщення, у великих приміщеннях їх повинно бути кілька груп в різних місцях. Розетки для робочих місць можуть знаходитись у підлозі, або у стінах, що безпосередньо прилягають до них. Рекомендується, щоб вони склались із звичайних розеток та однієї UTP-розетки. У випадку, якщо підключення іде з підлоги, а тумба для багатофункціонального пристрою примикає до робочого столу, підключення її повинне іти з тієї ж групи розеток, яка призначена для цього столу (в такому випадку в групу додається ще одна UTP-розетка). Якщо тумба для багатофункціонального пристрою розміщена в приміщенні для персоналу та призначена для розміщення на ній мікрохвильової печі, за нею повинна бути група із двох звичайних розеток. Крім того, є ще розетки для підключення побутових електроприладів (чайника, кавоварки тощо). Розетки в санвузлах не розміщуються, проте біля входів в санвузли вони доцільні. Розетки, якщо вони розміщуються під вимикачами, повинні бути з ними в одній осі по вертикалі (наприклад, розетки біля входів в приміщення, за тумбами для багатофункціональних пристроїв, над якими розміщуються вимикачі місцевого освітлення робочих місць). Рекомендований колір розеток – білий та чорний.



Розміщення розеток та вимикачів в місцях, передбачених для тумб. У випадку, якщо тумба для багатофункціонального пристрою ставиться біля стіни, в стіні необхідно виконати розетки для підключення техніки (багатофункціонального пристрою, мікрохвильової печі тощо). Їх висота від рівня підлоги повинна становити 400 мм. Таким чином вони будуть знаходитись за нішею в тумбі, яка призначена для схову розеток та кабелів живлення. Над тумбою слід розміщувати вимикачі для локального освітлення робочих місць, тому що тумба розрахована на користування 1-3 службовцями та повинна розташовуватись в безпосередній близькості від них, як і вимикачі. Вимикачі слід розміщувати по одній осі із розетками, на висоті 1,1 м від рівня підлоги.

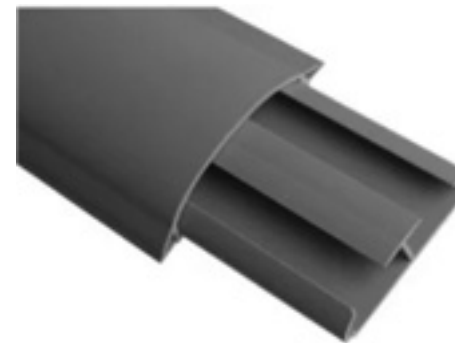


Розміщення розеток та вимикачів біля входу. Вимикачі в приміщенні слід розміщувати біля входу, зі сторони відкривання дверей, а в прорізах – з правої сторони (якщо заходити в приміщення). Висота розміщення вимикачів – 1,1 м від рівня підлоги. По одній осі із вимикачами потрібно передбачувати розетки, на висоті 400 мм.



• Блок для розеток під столами

Розміщення розеток під робочими столами в підлозі. Розетки повинні розміщуватись під столом, з протилежного боку від мобільної тумби, щоб не заважати її розміщенню. Повинен забезпечуватись доступ до розеток без необхідності перестановки меблів. Всі кабелі повинні від розеток одразу підніматись на спеціальну поличку в столі, на якій розміщуються блок безперебійного живлення та інші пристрої. Надлишки кабелів повинні розміщуватись саме на цій поличці, а не на підлозі.



• Кабель-канал для підключення боків розеток

Розетки під робочими столами розміщуються в блоках, що кріпляться до підлоги. До блоків підвід кабелів іде по підлозі під пластиковими каналами сірого кольору (у випадку, якщо реставрація покриття підлоги не передбачає його заміну чи переукладку), або безпосередньо під покриттям підлоги (у випадку, якщо покриття замінюється).

Приклад



• Блок для розеток під столом ЦНАП в Чемеровецькій громаді



• Виведення розеток на стіні

ОСВІТЛЕННЯ

Освітлення включає в себе два компоненти – природне та штучне освітлення.

Природне освітлення забезпечується через вікна та прозорі перегородки. Принцип відкритості простору ЦНАП дозволяє проникати більшій кількості світла в приміщення, не загороджуючи його глухими стінками та перегородками.

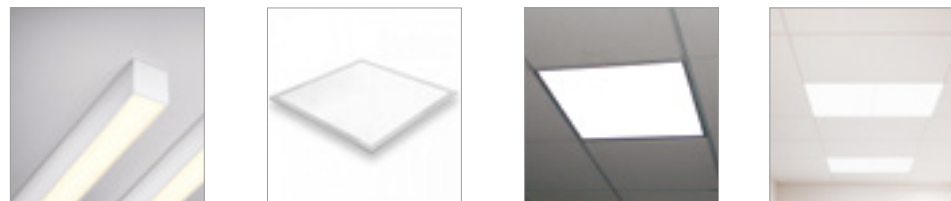
Штучне освітлення в головних робочих приміщеннях (фронт-офіси та бек-офіси) є комбінованим, так як це збільшує комфорт людей та підвищує умови праці. Воно складається із загального освітлення – вмонтованих в підвісну стелю світильників, що є основним, та місцевого освітлення у вигляді каркасних світильників та/або окремо висячих світильників безпосередньо над робочими столами, що є додатковим і може використовуватись ввечері та взимку. З метою підвищення комфорту та доцільного використання ресурсів місцеве освітлення слід передбачати з окремими вимикачами для кожного столу, а також із одним загальним вимикачем біля входу в приміщення на всі світильники відразу. Колірна температура штучного освітлення – не більше, ніж 4500 К, необхідна кількість світла – 400 лк на рівні робочих місць. В технічних приміщеннях достатньо одного виду освітлення – вмонтовані світильники у випадку підвісної стелі та підвісні світильники у випадку фарбування стелі.

Проектування та влаштування евакуаційного освітлення слід здійснювати відповідно до вимог ПУЕ, ДБН В.2.5-23, ДБН В.2.5-28, ДБН В.2.5-56.

ЗАГАЛЬНЕ ОСВІТЛЕННЯ

Вмонтовані світильники – призначені для організації загального освітлення приміщень ЦНАП. У приміщеннях фронт-офісу світильники розміром 300x1200 мм монтуються однією загальною лінією впритул, напрямок положення більшої сторони світильника визначається по довшій стороні приміщення. Вони повинні розміщуватись в підвісній стелі. Також можливе їх розміщення по два світильники поруч, замінюючи таким чином одну із панелей підвісної стелі 600x1200 мм.

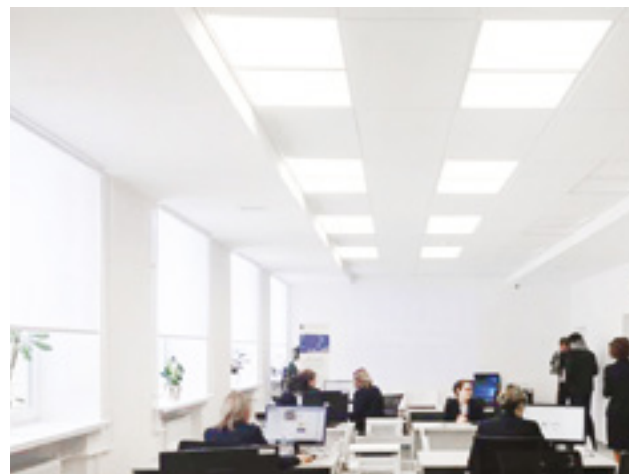
В приміщеннях малої площі (санвузли, тамбури) можливо встановлювати їх поодинокі, тому що там немає потреби в такій великій кількості світла. Також можуть використовуватися вмонтовані лінійні LED-світильники. Точні розміри встановлює виробник. Колірна температура вмонтованих світильників не більше, ніж 4500K.



Приклади

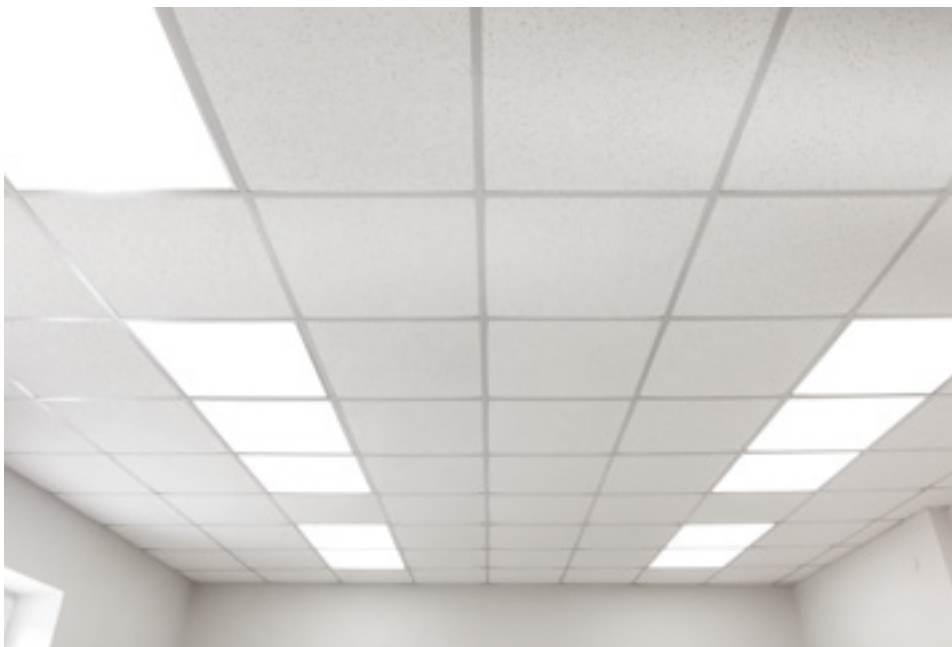


• Виконання підвісної стелі у ЦНАП в Новоушицькій громаді



• Виконання підвісної стелі у ЦНАП в Новоушицькій громаді

Приклади



• Приклад вмонтованих світильників у ЦНАП Заболотинської ТГ

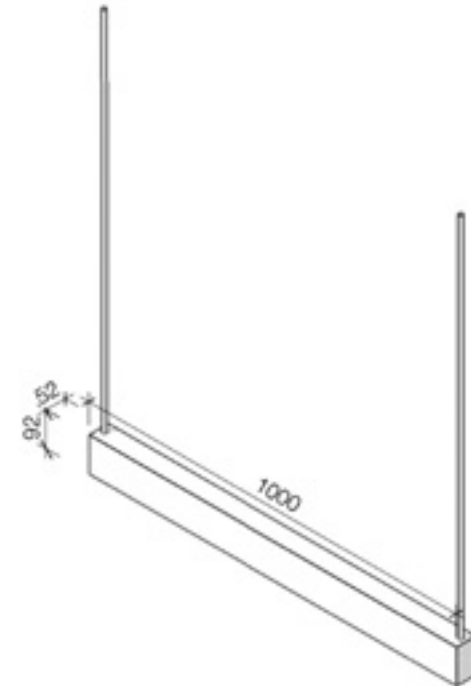


• Приклад світильників у ЦНАП м. Буринь

СВІТИЛЬНИКИ ПІДВІСНІ (F-36)

Корпус для монтажу світильника з алюмінієвого анодованого профілю 52х92 мм, довжиною 1000 мм. Корпус кріпиться до стелі на підвісах. Кабель живлення подається зі стелі.

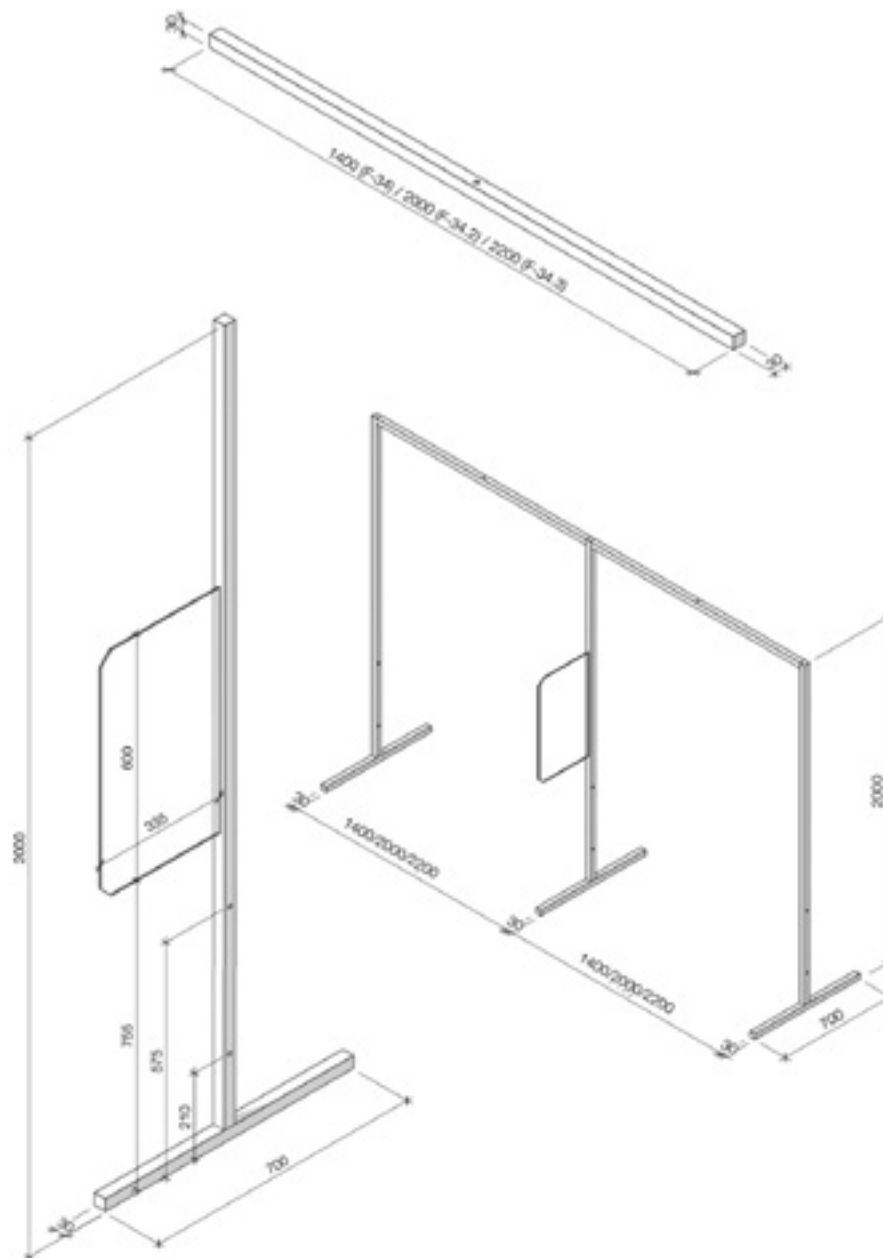
Знизу перекладини кріплення світильника (LED с матовою розсіюючою лінзою). Колірна температура не більше, ніж 4500 К. Необхідно передбачити можливість зміни висоти світильника.



СВІТИЛЬНИКИ КАРКАСНІ (F-33, F-34, F-35)

Каркасні світильники з досвіду Початкової фази Програми являють собою конструкцію із алюмінієвого анодованого профілю 30x30 мм, яка складається із окремих збірних елементів – стійок (F-33), перекладин (F-34, F-34.2, F-34.3) та перегородок (F-35). Стійки призначені для опори каркасу на підлогу через пластикові ніжки, також вони закріплюються до боковин робочих столів болтами. Перегородки призначені для зменшення шуму та візуальної ізоляції відвідувачів один від одного.

Вони виконуються із прозорого матового оргскла. Тому вони можуть ставитись зі сторони відвідувачів на ті стійки каркасу, які знаходяться між столами. Перекладини використовуються переважно довжиною 1400 мм (F-34), в окремих випадках можливе використання подовжених перекладин 2000 мм (F-34.2) та 2200 мм (F-34.3). Підключення живлення робиться зі стелі в саму перекладину, для чого там необхідно передбачити отвір. Колірна температура джерела світла (LED-стрічки) – 4000 К.



ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ

Зовнішню табличку «ЦНАП» або «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» рекомендується розміщувати на головному фасаді будівлі, в якій знаходиться ЦНАП. Табличку не має перекривати озеленення, інша реклама, дорожні знаки. Вона повинна бути видимою в першу чергу із найближчої зупинки громадського транспорту та пішохідного переходу або перехрестя. Табличка розміщується лише на першому поверсі, на висоті 1,5-3 м від рівня землі. Її слід вирівнювати по архітектурним елементам фасаду (вікна, двері, балкони, фриз і т.д.).

У випадках, коли вхід у ЦНАП передбачено не з головного фасаду будівлі але його видно із вулиці, зі сторони вулиці рекомендується розміщувати повнорозмірну вивіску, а біля входу – вивіску «ЦНАП».

У випадках, коли вхід у ЦНАП передбачено не з головного фасаду будівлі, та входу не видно із вулиці, табличку слід розміщувати зі сторони вулиці, біля проходу до ЦНАП. На шляху від цієї таблички до входу в ЦНАП рекомендується розміщувати додаткові таблички «ЦНАП», а біля самого входу розміщувати ще одну повнорозмірну вивіску. Додаткові таблички розміщуються так, щоб мінімум одна із них була видимою з будь-якої точки на шляху від вулиці до входу.

Розмір таблички на вулиці слід вибирати, виходячи із багатьох факторів: ширина вулиці, історичність забудови, масштаб будівлі, типологія фасаду. Рекомендується встановлювати табличку із написом «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ». Вивіску «ЦНАП» слід обирати лише тоді, якщо фасад будівлі не дозволяє встановити ні одного із повнорозмірних типів вивісок.

У випадку, якщо вхідні двері у будівлю використовуються також іншими організаціями, всередині будівлі безпосередньо біля входу у ЦНАП розміщується табличка «ЦНАП». Біля входу в будівлю вивіску розміщувати слід лише в тому випадку, якщо немає спільної вивіски із вказанням організацій, які користуються даним входом. Якщо всередині будівлі не передбачено внутрішніх покажчиків, дорогу до ЦНАП слід позначити додатковими вивісками «ЦНАП». З будь-якої точки на шляху від входу в будівлю до входу в ЦНАП повинна бути видна мінімум одна така вивіска.

Табличку із розкладом роботи ЦНАП рекомендується розміщувати на вулиці безпосередньо біля вхідних дверей у ЦНАП. Вона повинна бути загальнодоступною у будь-який час. У випадку, якщо вхідні двері у будівлю використовуються також іншими організаціями, розклад роботи ЦНАП рекомендується розміщувати всередині, біля дверей в ЦНАП. Проте, якщо загальні зовнішні двері у вихідні та неробочі дні замикаються на замок, розклад роботи розміщується на вулиці. Табличка розміщується на висоті 1,5-2 м від рівня входу. Інформація на вивісці повинна дублюватися у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

Інформаційні знаки поділяються на зовнішні та внутрішні.

Інформаційні знаки зовнішні

Вивіски прямокутної форми в чотирьох варіантах розмірів. На полі вивісок знаходиться надпис «ЦНАП» або «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ». Висота шрифту має відповідати розмірам. Шрифт надпису, який використовувався в Початковій фазі Програми – Century Gothic, всі букви великі. Матеріал тексту – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, колір золотистий (RAL 1004). Матеріал основи – ПВХ лист 3 мм, колір синій (RAL 5005). Вивіска графіку роботи повинна мати установленний формат. Віддавати перевагу типу кріплення інформаційної дошки не на цвяхах, які можуть деформувати інформаційну таблицю, а кріпленню на «бочках». Інформація на вивісці графіку роботи повинна дублюватися у тактильному вигляді та шрифтом Брайля.

Вивіска 545x1225 мм лише для внутрішнього використання. У випадку фінішного виконання стін згідно досвіду програми (RAL 9003) цю вивіску виконували з прозорого оргскла, а літери RAL-5005. В іншому випадку використовували основу з ПВХ RAL-5005, а літери RAL-1004.



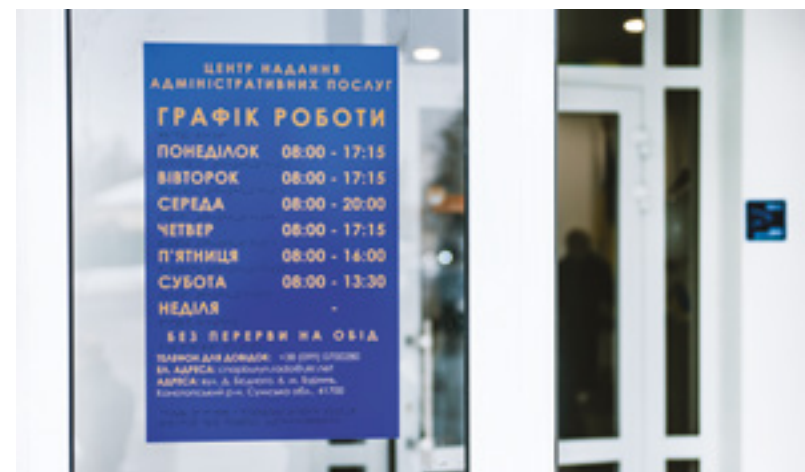
RAL 1004

Літери з ПВХ для інформаційних знаків



RAL 5005

ПВХ основа для інформаційних знаків (у випадку кріплення вивіски 545x1225 мм на стіну з фінішним виконанням RAL-9003 колір використовується для літер на прозорому оргсклі)



Вивіска прямокутної форми розміром 2450 мм по горизонталі та 1090 мм по вертикалі. На полі вивіски в чотирьох рядках знаходиться надпис «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ», висотою шрифта 135 мм. Шрифт надпису – Centry Gothic, всі букви великі.

Матеріал тексту – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, колір золотистий (RAL 1004). Матеріал основи – ПВХ лист 3 мм, колір синій (RAL 5005).

Вивіска прямокутної форми розміром 3360 мм по горизонталі та 570 мм по вертикалі. На полі вивіски в двох рядках розміщується надпис «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» висотою шрифта 135 мм. Шрифт надпису – Centry Gothic, всі букви великі.

Матеріал тексту – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, колір золотистий (RAL 1004). Матеріал основи – ПВХ лист 3 мм, колір синій (RAL 5005).

**RAL 1004**

Літери з ПВХ для інформаційних знаків

**RAL 5005**

ПВХ основа для інформаційних знаків



Вивіска прямокутної форми розміром 3360 мм по горизонталі та 380 мм по вертикалі. На полі вивіски розміщується надпис «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ» висотою шрифта 90 мм. Шрифт надпису – Centry Gothic, всі букви великі.

Матеріал тексту – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, колір золотистий (RAL 1004). Матеріал основи – ПВХ лист 3 мм, колір синій (RAL 5005).



RAL 1004

Літери з ПВХ для інформаційних знаків



RAL 5005

ПВХ основа для інформаційних знаків



Інформаційні знаки внутрішні настінні

В Початковій фазі Програми використовувався герб із надписом «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ», що розміщувався на видному місці. Всі літери – великі.

Матеріал гербу – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, колір золотистий (RAL 1004). Матеріал тексту – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, шрифт Century Gothic, висота букв 80 мм, всі букви великі, колір синій (RAL 5005).



RAL 1004

Герб з ПВХ для інформаційних знаків



RAL 5005

Літери з ПВХ для інформаційних знаків



Вказівник «ГРОМАДСЬКА ПРИЙМАЛЬНЯ» використовувався безпосередньо в приміщенні, щоб його було видно зі сторони входу із зовнішнього приміщення (через скляну перегородку), або біля входу в приймальню. Вказівники санвузлів вивішуються біля входу в санвузли. Знак WI-FI повинен знаходитись на видному зі входу в ЦНАП місці (зазвичай поруч із рецепцією). Інформаційні знаки рекомендується кріпити на рівні очей стоячої людини (1500-1600 мм від чистової підлоги). Колір цих знаків – синій RAL 5005. Віддавати перевагу типу кріплення інформаційної дошки не на цвяхах, які можуть деформувати інформаційну таблицю, а кріпленню на «бочках».

Матеріал знаків – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, колір вибрати аналогічний кольору покриття підлоги. Висота знаків – 120 мм.

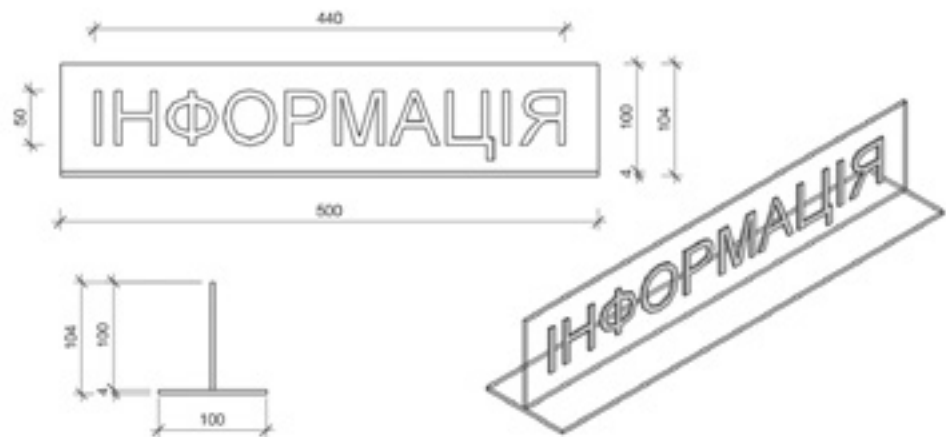
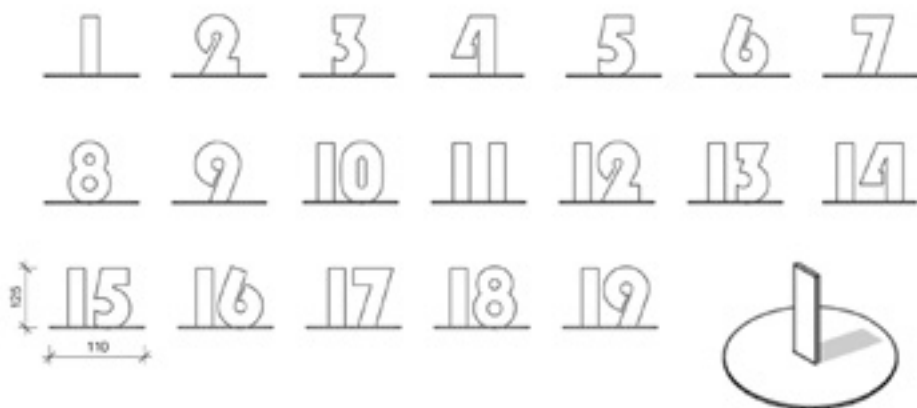
Матеріал тексту – ПВХ лист 3 мм, плотерна підрізка, шрифт Centry Gothic, висота букв 80 мм, всі букви великі, колір вибрати аналогічний кольору покриття підлоги.

**RAL 5005**

Літери та символи з органічного скла для інформаційних знаків

Інформаційні знаки внутрішні настільні

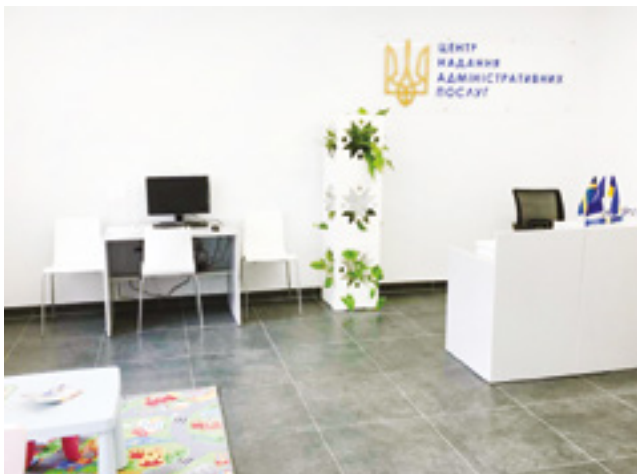
Настільні номери використовуються для орієнтації відвідувачів, щоб вони могли легко віднайти потрібний стіл. Нумерація столів повинна починатись від входу в приміщення. Знаки являють собою цифри висотою 125 мм із ПВХ листа 4 мм, які закріплені вертикально по центру основи у вигляді круга діаметром 200 мм із ПВХ листа 4 мм. Матеріал номерків – ПВХ лист 4 мм, плотерна підрізка. Колір вибрати аналогічний кольору покриттю підлоги. Можна розглянути варіант виготовлення номерків з металу з подальшим пофарбуванням в колір покриття підлоги. Номери не повинні повторюватися, їх кількість повинна відповідати кількості столів, які приймають відвідувачів



Знак «ІНФОРМАЦІЯ» рекомендується ставити в тих ЦНАП, де немає ре-цепції, на стіл №1 (який повинен бути розміщений найближче до входу в приміщення). Він являє собою основу із прозорого оргскла 4 мм, на яку наклеєні літери із плівки. Колір літер – RAL 5005.

Матеріал тексту – самоклеїтка плівка, плотерна підрізка, колір RAL 7024.

Приклади



- Приклад кріплення інформаційних таблиць



- Розташування номерних знаків для столів з органічного скла



- Вдалий приклад номерних знаків для столів з органічного скла

ЕЛЕМЕНТИ ВНУТРІШНЬОГО БРЕНДУВАННЯ ПОРОГРАМИ

Елементи внутрішнього брендування і впізнаваності

Інформаційні знаки, наклейки та інші матеріали внутрішнього брендування, спрямовані на забезпечення впізнаваності та видимості Програми «U-LEAD з Європою» у Центрах надання адміністративних послуг повинні бути розташовані чи кріпитись на видному для очей місці.

Основні елементами впізнаваності Програми «U-LEAD з Європою».

МАЛІ ЗНАКИ	ВЕЛИКІ ЗНАКИ
Офіційний логотип Програми 	Офіційний логотип Програми з підписом під ним  «U-LEAD з Європою» є міжнародною програмою, яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією
Розміщення на наступних об'єктах: – Зовнішня сторона монітора – Ксерокс та принтер	Розміщення на наступних об'єктах: – Зона рецепції та стіл, котрий використовується для стійки рецепції – Інформаційні стенди

Приклади



- Розміщення малих елементів зовнішнього брендування на зовнішній стороні моніторів. ЦНАП у Миколаївській громаді



- Розміщення великих елементів брендування на інформаційному стенді у ЦНАП в Золотниківській громаді



Елементи внутрішнього брендування і впізнаваності

Інформаційно-роздаткові матеріали, котрі спрямовані на підвищення проінформованості громади (інфографіки, буклети, брошури тощо) про принципи роботи належного ЦНАП, послуги, котрі громадяни можуть отримати у Центрі, а також інформація щодо соціальної проблематики, як-то захист своїх прав, протидія гендерно-обумовленому насильству тощо, повинні розміщуватись у доступних та видимих місцях на інформаційному стенді.

Приклади



До таких інформаційно-роздаткових матеріалів можуть належати:

- Інфографіка: Адміністративні послуги в ТГ.
- Інфографіка: Як захистити свої права у ЦНАП?
- Інфографіка: 7 ознак належного ЦНАП.
- Постер: У вашій громаді відкривається ЦНАП.
- Набір інформаційних матеріалів: протидія гендерно-обумовленому насильству.

Пакет інформаційних та освітніх матеріалів щодо роботи належного ЦНАП можна знайти на сайті напряду з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми у розділі Бібліотека.



Приклад відремонтованого приміщення.**ЦНАП у Новоушицькій ТГ Хмельницької області**

В процесі проведення будівельно-ремонтних робіт та приведення ЦНАП у відповідність до рекомендацій даного збірника виникає низка практичних запитань та деталей, на котрі варто звернути увагу.

У даному розділі на прикладі відремонтованого приміщення у Новоушицькій ТГ Хмельницької області пояснюються ключові етапи проведення будівельно-ремонтних робіт та обговорюється процес вибору матеріалів.

Приведення приміщення у відповідність до дизайн-проекту

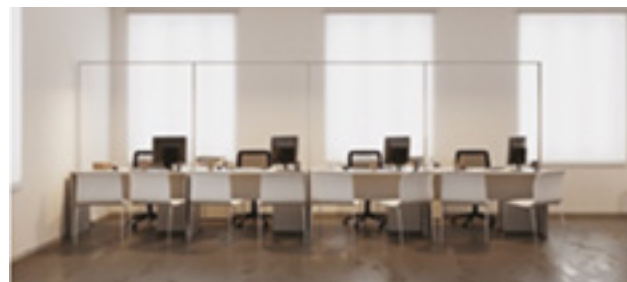
• Дизайн-проект



• Реалізоване приміщення

Вибір приміщення

За рішенням громади даний Центр вирішили розташувати у існуючому приміщенні. На другому поверсі існуючої будівлі розміщується музей, а на першому – селищна рада, де і вирішили облаштувати ЦНАП. На основі даного збірника, розробленого дизайн-проекту та проектно-кошторисної документації розпочався етап створення ЦНАП.



• Дизайн-проект



• Реалізоване приміщення

Приклад відремонтованого приміщення.**ЦНАП у Новоушицькій ТГ Хмельницької області****Ризики та способи їх уникнення**

У процесі створення ЦНАП виявили ризик у розриві між проектно-кошторисною документацією та дотриманням дизайн-проекту. Для уникнення подібних ризиків варто забезпечити нагляд над виконанням робіт по дизайн-проекту, що буде функцією імплементатора, котрий розпочне свою роботу в громадах. Необхідно забезпечити постійне порівняння ПКД з дизайн-проектом, котрі разом становлять практичну підвалину для створення ЦНАП.

Зонування

У зонуванні даного ЦНАП дотримано принципів некабінетної системи, за якою робочі місця адміністраторів, зони очікування, інформаційний куточок розташовані у відкритому приміщенні, бажано зі скляними дверима.

Стеля

Громадою надано перевагу викласти стелю плитами, а не за типом кладки з огляду на простіший спосіб виконання такого рішення.

Приклади

• Зонування



• Стеля

Приклад відремонтованого приміщення. ЦНАП у Новоушицькій ТГ Хмельницької області

Стіни

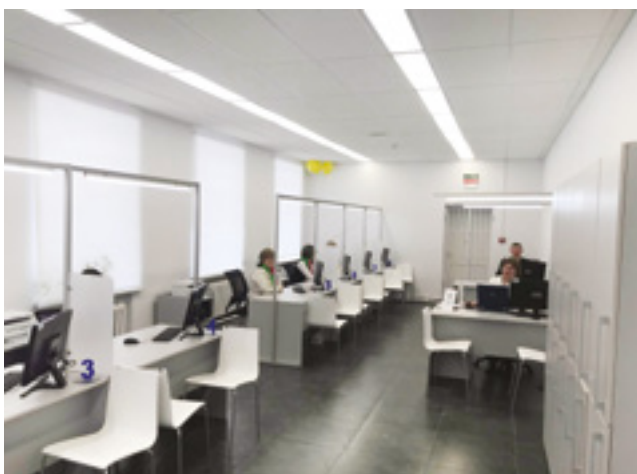
Слід звернути увагу, що всі стіни пофарбовано в однаковий білий колір, котрий візуально розширює приміщення, підкреслює відкритість та прозорість Центру надання адміністративних послуг.

Світло

У стелю фронт-офісу вмонтовані світильники розміром 30 см замість 15 см, що забезпечує достатнє освітлення приміщення, незалежно від сезону та часу доби.

На додачу до вмонтованих світильників у стелі, світло забезпечується світильниками каркасними, що складаються з стійок, перекладок та перегородок. Підключення живлення робиться зі стелі в саму перекладину, для чого там необхідно передбачити отвір.

Приклад



• Вмонтовані світильники
Світильники каркасні



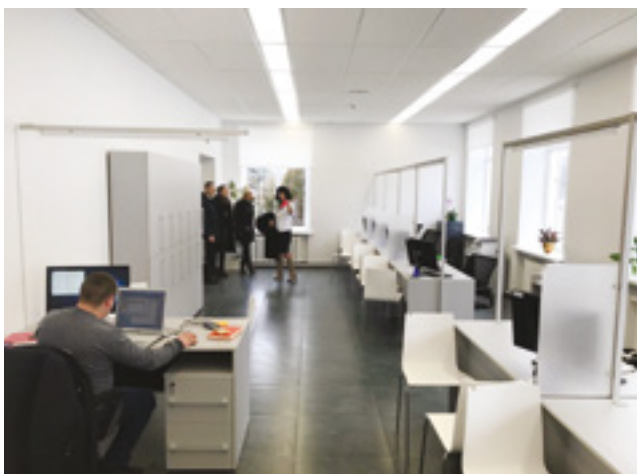
Для належної роботи каркасних світильників потрібно заздалегідь передбачити забезпечення живлення та підключення до мережі.

Приклад відремонтованого приміщення. ЦНАП у Новоушицькій ТГ Хмельницької області

Підлога

На заміну наливній підлозі у приміщенні даного ЦНАП використана високоякісна керамогранітна плитка, котра, як правило, є в наявності на місцевих ринках беівельних матеріалів. В процесі вибору облицювального матеріалу для підлоги громада стикнулась з проблемою знайти точний відповідник кольору RAL 7004. Рішенням стало обрання плитки максимального наближеного сірого кольору.

Приклад



• Підлога: керамічна плитка, що максимально відповідає кольоровій гамі сірого кольору

Загальна рекомендація

На стадії виконання робіт залишатись в контакті з проектантом та забезпечувати максимальне врахування рішень у дизайн-проекті. Контроль над процесом виконання робіт забезпечується передусім громадою, а також виконавцем на місцях.



При труднощах із точним підбором кольору плитки рекомендуємо відхилятись по яскравості, ніж по тону.

Приклад відремонтованого приміщення ЦНАП. Виконання наливної підлоги ЦНАП в Кочубеївській ТГ Херсонської області

Підлога

У даному ЦНАП перевагу надано технології наливної підлоги, що являє собою полімерне покриття товщиною 0,8 мм по рівній основі, без тріщин та подряпин.

Підлога до ремонту



Приклади



• Наливна підлога кольору RAL 8025 у основному приміщенні фронт-офісу



• Колір підлоги та стільців приведений у відповідність

Ризики

Виконання наливної підлоги потребує високої фінансової спроможності громади, майстерності будівельної бригади та технічного знання виконання цього типу покриття. Також процес встановлення наливної підлоги є доволі тривалим та може зайняти до 2-3 тижнів. У випадку, коли є ризик несвоєчасного чи невірного виконання даної техніки у зв'язку з вищезначеними причинами, пропонується надати перевагу керамічній плитці (див. приклад підлоги з керамічної плитки у ЦНАП в с.Нова Ушиця).



Меблі приведені у відповідність до кольору підлоги.
Тобто, якщо підлога у даному випадку коричневого кольору, то стільці для відвідувачів відповідають її кольору.

Приклад відремонтованого приміщення ЦНАП.

Чортківська ТГ Тернопільської області

Загальна інформація. Вибір приміщення

ЦНАП Чортківської ТГ розташований в самому центрі міста пліч о пліч з історичними пам'ятками. Міською радою було прийнято не типове рішення використовувати для головного офісу ЦНАП фойє 1-го поверху адміністративної будівлі міської ради.

Було зроблено капітальний ремонт, у тому числі: відновлення покриття підлоги, стелі і стін, заміна дверей на прозорі, встановлення підйомника для людей з інвалідністю. Прилеглу територію облаштовано належним чином: наявні паркомісця для велосипедів, урни, лавки, встановлений пандус.

Приклад

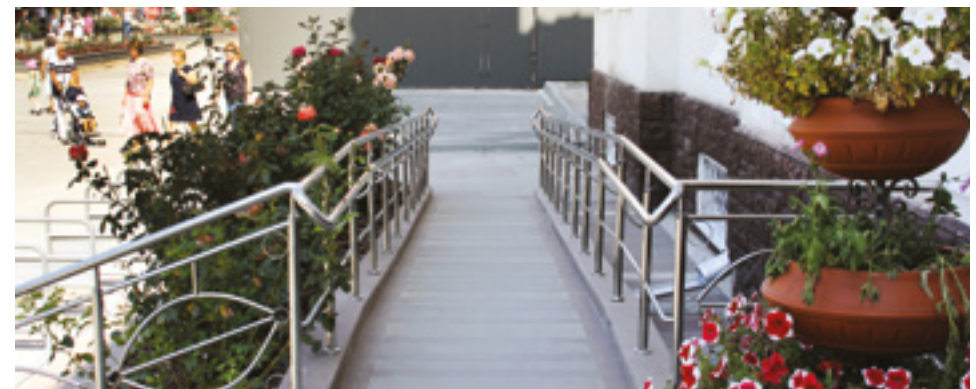


Рішення по доступності приміщення для людей з інвалідністю

Оскільки у приміщенні фойє міської ради розташовано сходи, ухил яких не дозволяє розмістити стаціонарний пандус, тож такі сходи можуть завадити доступу до Центру надання адміністративних послуг. Громада за рекомендацією Програми облаштувала пандус-підйомник, що завдяки їхньому під'єднанню до мережі виїжджає та розкладається.

Приклад

• Було



• Стало

ДИЗАЙН ЕКСТЕР'ЄРУ. РІШЕННЯ ЕКСТЕР'ЄРУ



* Приклад екстер'єру ЦНАП в Полонській громаді

ДИЗАЙН ІНТЕР'ЄРУ. РІШЕННЯ ІНТЕР'ЄРУ

Індивідуальний підхід до збереження особливостей приміщення

Будівля Чортківської міської ради наділена унікальними особливостями: рішення, стелі, підлоги, тощо. Було прийнято виконати ремонтно-будівельні роботи з збереженням цих особливостей.

Стеля

У приміщенні фойє була залишена автентична стеля у вигляді Кесону, колір стелі було змінено на білий. Кесон виконує конструктивну або декоративну роль, застосовується також для поліпшення акустичних властивостей приміщення.

Приклад



• Було



• Стало

Фойе

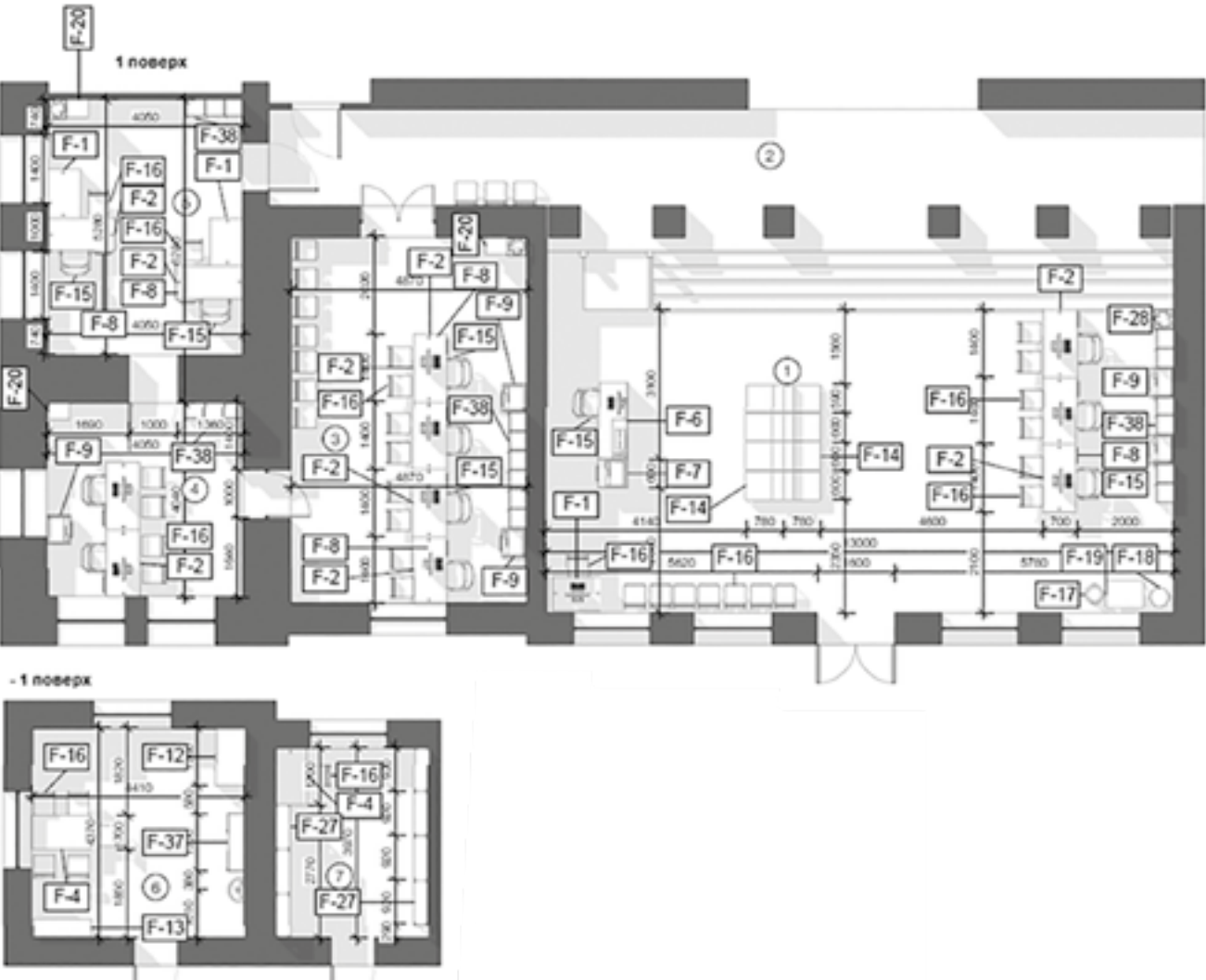
Фойе міської ради було оновлено: пофарбовані стіни, підлога. Громада застосувала власне брендування на скляних дверях – що надало унікальності даному ЦНАПУ, але було враховано стилістику адміністративного приміщення.

Приклад



Зонування

Дизайн проект громаді не надавався, тому приклади всіх технічних та візуальних рішень були взяті з посібника «Досвід фізичного створення в рамках початкової фази...». Програмою була надана допомога з надання плану приміщення і відповідного зонування враховуючи умови пропонованого приміщення. На першому поверсі буде розміщено фронт офіси ЦНАП включаючи кабінет видачі паспортів. На цокольному поверсі знаходиться архівна кімната та кімната персоналу.

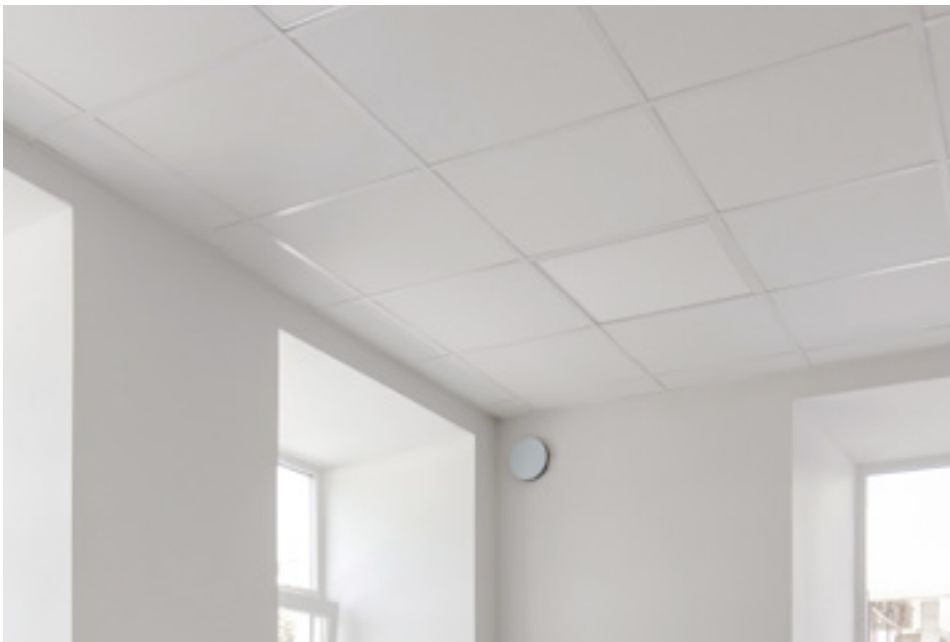


СПЕЦИФІКАЦІЯ ПРИМІЩЕННЯ. ЧОРТКІВ		
1.	Фронт-офіс	97.50
2.	Коридор	48.45
3.	Фронт-офіс	37.12
4.	Фронт-офіс	16.36
5.	Кабінет видачі паспортів	21.38
6.	Кімната для персоналу	19.27
7.	Архів	12.51
Загальна площа, м²		252.59

Стеля

Використовуючи рекомендації програми, у додаткових приміщеннях фронт-офісу та кімнати паспортних послуг стеля була оздоблена підвісною конструкцією з вмонтованими світильниками.

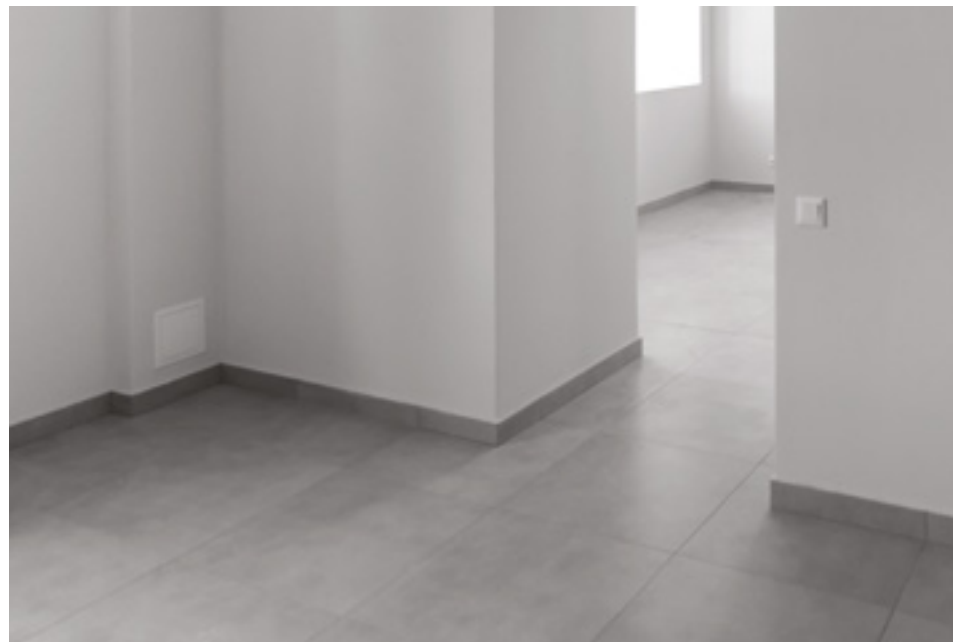
Приклад



Підлога

Існуюче покриття підлоги у фойє було якісно відреставровано, у інших приміщеннях замість паркетної дошки покладено сіру однотонну плитку, яка відповідає вимогам зносостійкості.

Приклад



Туалет

В туалетній кімнаті вже було облаштовано поручні для людей з інвалідністю, тому громада їх залишила. було встановлено бойлер та проведено гарячу воду до комунікацій. Громада провела генеральне прибирання у туалетній кімнаті, адже наявне покриття на стінах та підлозі не ушкоджене та може прослужити до наступного капітального ремонту.

Проте наявні поручні не відповідають всім вимогам, адже відсутній відкидний поручень та не забезпечені ергономічні вимоги до розташування туалету і доступу до нього.

Приклад

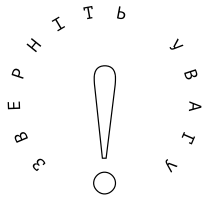


• Було



• Стало

Ризики та шляхи їх уникнення



Оскільки не всі адміністративні послуги будуть надаватись у фойє приміщення міської ради, а є ще мінімум два приміщення для відвідування, громадою прийняте рішення про встановлення спеціального підйомника підключеного до електромережі та з функцією розкладання у разі потреби. Забезпечення пандусу всередині приміщення технічно складно реалізовується, адже необхідно врахувати ухил у 8(0), тому громада забезпечила доступність до приміщення більш технологічним рішенням.

Приклад



Приклад маленького ЦНАП у новозбудованій будівлі
Вишнівська ТГ Волинської області

Загальна інформація. Вибір приміщення

Вишнівська громада об'єднує 19 сіл та охоплює за населенням 7090 мешканців. ЦНАП у Вишнівській ТГ розташовано у центрі с. Вишнів. Селищною радою було прийнято рішення про побудову нової будівлі сільської рада, у приміщенні якої розташовано ЦНАП.

Початок будівництва



Завершення будівництва



Планування території ЦНАП

Територія навколо ЦНАП спланована добре, є наявне пониження бордюрів, що дозволяє заїзд на територію ЦНАП велосипедом чи інвалідною коляскою. Передбачена парковка для автомобілі.

Приклад



▸ Пандус у ЦНАП Вишнівської ТГ

Елементи доступності ЦНАП для людей з інвалідністю

ЦНАП облаштовано пандусом з ухилом 1:10 з наявними поручнями на висоті 700 мм, що дозволяє безперешкодно та зручно ним користуватись.

Розміри дверей до туалету для людей з інвалідністю відповідає замірам більше 900 мм, а розміри дверей на входу у будівлю обладнані другою стулкою, що відчиняється.

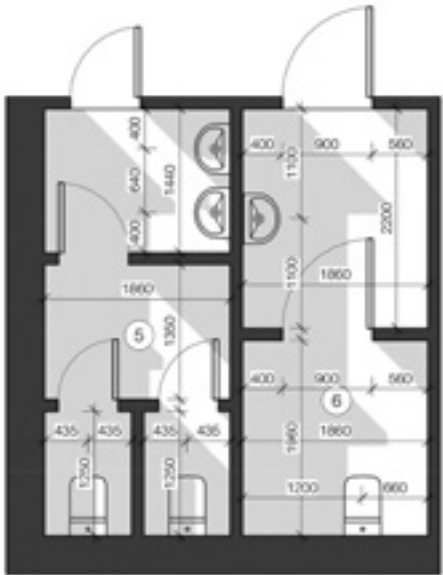


▸ Вхідні двері у туалетну кімнату для людей з інвалідністю

Зонування ЦНАП

Загальна площа ЦНАП - 82.62 м². Передбачено кімнату для очікування, фронт-офіс, приміщення для нотаріальних дій, архів, санвузол та санвузол для людей з інвалідністю. У зонуванні збережено рекомендації схеми зонування та принцип відкритого офісу.

СПЕЦИФІКАЦІЯ ПРИМІЩЕННЯ. ВИШНІВ		
1.	Кімната для очікування	25.92
2.	Фронт-офіс	28.30
3.	Приміщення для нотаріальних дій	7.46
4.	Архів	5.02
5.	Санвузол	7.96
6.	Санвузол для людей з обмеженими можливостями	7.96
Загальна площа, м²		82.62



Загальний вигляд приміщення ЦНАП можна побачити у схемі приміщення нижче.



▸ Схема приміщення ЦНАП Вишнівської ТГ

Приклад



• Приклад перегородки між кімнатою для очікування та фронт-офісом ЦНАП. Реалізація.



• Вхідні двері у туалетну кімнату для людей з інвалідністю

Підлога

Матеріал оздоблення підлоги – керамічна плитка 200х600 мм, колір плитки – сірий, матовий, що дуже практично з огляду її використання у приміщення громадської будівлі.

Приклад



Стеля

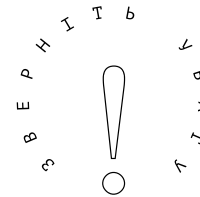
Стеля виконана з підвісних плит 600х600 мм, наявні вмонтовані (накладні) в стелю світильники, колір стелі – білий та відповідає кольору RAL 9003.

Приклади



Стіни та вікна

Колір стін та вікон – однаковий, що важливо з точки зору дотримання однієї кольорової гами.



Дуже важливо, щоб технології затінення, використані на вікнах, конфігурація та ступінь пропускання світла ролет дозволяє оптимальний пропуск денного світла та не створює візуального, естетичного та практичного дискомфорту.

Приклади



Ризики та шляхи їх уникнення

Дуже важливо передбачати вірне розташування поручнів та можливість відкидання одного з них біля туалету у вбиральній для людей з інвалідністю. Інакше може існувати ризик того, що обладнана туалетна кімната не буде придатною для використання.

Розетки мають бути підведені під робочі місця та вмонтовані у підлогу, а схема їх розміщення має відповідати проекту, щоб уникнути труднощів з під'єднанням до оргтехніки згідно плану приміщення (див. приклад Бурштинської громади Івано-Франківської області).

Приклад



Б

Г

Н

Д

З

О

Р

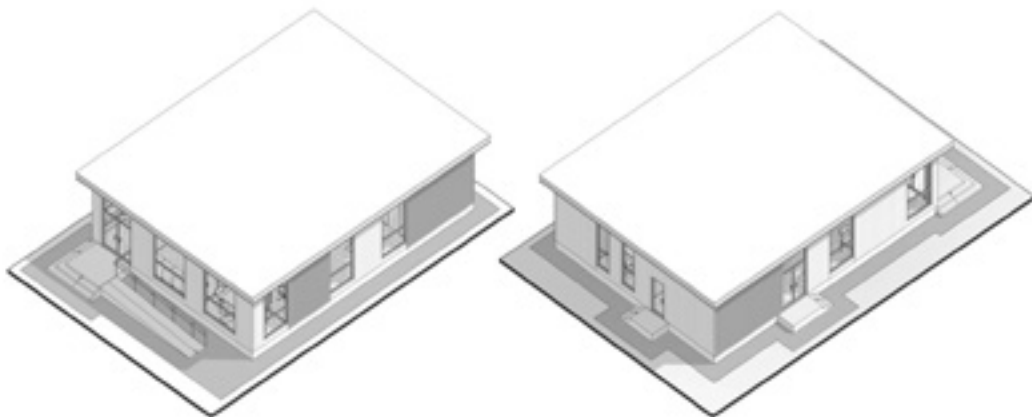
ЗОВНІШНІЙ ДИЗАЙН НОВИХ ЦНАП

ПЛАНУВАННЯ ТЕРИТОРІЇ ДЛЯ НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП

Для розміщення ЦНАП є певні вимоги до ділянки проектування. Площа забудови може становити 130-150 м² для 10-14 робочих місць. Повинні виконуватись вимоги ДБН 360, ДБН Б.2.4-1, ДержСанПіН 173.

При виборі території для забудови необхідно забезпечувати збереження природного середовища, передбачаючи заходи щодо запобігання ерозійним процесам, забрудненню ґрунтів і водних джерел. Майданчик для будівництва при наявності радіоекологічного паспорту повинен мати достатні розміри з урахуванням розвитку об'єктів, які розміщуються на перспективу, налагодження систем водопостачання, каналізації, електропостачання і упорядкування транспортного обслуговування. Розміщення та орієнтація будівлі ЦНАП на ділянці повинні відповідати вимогам інсоляції, освітлення та захисту від шуму приміщень та території.

Необхідно організувати практичні підходи та під'їзди до входів в будівлю, облаштувати пандуси та якісне покриття доріжок. Функція ЦНАП повинна розпізнаватись з усіх прилеглих вулиць за допомогою інформаційних знаків та вказівників. Огорожа сходів, сходових площадок і пандусів на ділянці забудови, а також матеріали шляхового покриття повинні забезпечувати безпечне пересування пішоходів, включаючи маломобільні групи населення з урахуванням руху візків для дітей та осіб з інвалідністю. Зовнішні сходи (або їх частини) і площадки заввишки 0,45 м і більше від рівня тротуару при входах до будинку повинні мати огорожу. Діаметр поручнів для більш надійного охоплення повинен становити 32-38 мм. При плануванні ділянки необхідно забезпечити можливість проїзду пожежних машин згідно з вимогами ДБН 360 та ДБН Б.2.4-1.



ГАМА КОЛЬОРІВ

Кольорова гама новозбудованого ЦНАП на окремій земельній ділянці повинна бути впізнаваною та не створювати дисонанс із навколишньою забудовою. Для фасадів ЦНАП обраний універсальний набір кольорів із нейтральних та природніх тонів, який підкреслює діловий характер діяльності ЦНАП.



Гама кольорів повинна бути максимально дотримана. При складнощах із підбором кольору необхідно підібрати максимально схожий колір із доступних. Краще вибирати більш нейтральні кольори, ніж насичені. Наприклад, краще обрати більш темний колір, ніж з насиченішим відтінком.

**RAL 7004**

Віконні рами

**RAL 7044**

Гладкі фіброцементні плити, плитка на виступаючих частинах цоколю

**RAL 7024**

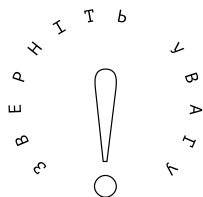
Цокольна плитка, пофарбування карнизу даху, металевих пан-дусів та перил

МАТЕРІАЛИ ДЛЯ ОЗДОБЛЕННЯ БУДІВЛІ ЦНАП

Матеріали, які застосовуються для оздоблення будівлі ЦНАП, повинні бути якісними, довговічними, відповідати естетичним вимогам, бути безпечними для здоров'я. Обрані матеріали є рекомендованими для всіх об'єктів ЦНАП. Для підвищення естетики фасади оздоблені різними матеріалами по різних ділянках – чергуються термопанелі під дерево та під штукатурку.

На панелях під штукатурку зверху виконуються декоративні дерев'яні решітки. Важливо, щоб всі елементи з дерева або під дерево максимально співпадали по фактурі, кольору та текстурі. Можливий варіант використання металевих листів на фасадах та покрівлі, з пофарбуванням.

Стіни	Гладкі фіброцементні плити	RAL 7044
	Фальцевий метал	RAL 7044
Цоколь	Плитка	RAL 7024
Виступаючі частини цоколю	Плитка	RAL 7044
Дах	Фальцевий метал	RAL 7024
Карниз даху	Гладкі фіброцементні плити в нижній частині	RAL 7044
	Фальцевий метал у верхній частині	RAL 7024
Вікна	Покраска металопрофілю	RAL 7004
Відмостка та доріжки	Бруківка	RAL 7044
Поручні	Металеві з фарбуванням	RAL 7024
Бордюри	Кам'яні з фарбуванням	RAL 7024



При складнощах із доставкою матеріалів або при обмежених фінансових ресурсах, можлива заміна вказаних матеріалів на доступніші схожі матеріали. Проте вони мають бути екологічними, надійними та довговічними, а також відповідати вказаному зовнішньому вигляду.

Приклади



• Для фасаду ЦНАП в Миколаївській громаді використано фіброцементні плити



• Для фасаду ЦНАП в Полонській громаді використано дерево

Приклад новозбудованого ЦНАП в Миколаївській ТГ Сумської області

В Миколаївській ТГ Сумської області відкрився новий сучасний ЦНАП загальною площею в 120,3 м², який може вважатися однією з найбільш енергоефективних адміністративних будівель в Україні. Центр збудований з «нуля» менш ніж за 5 місяців з використанням сучасних енергоефективних технологій, як-от клімат-контроль рекуперації повітря та екологічних матеріалів.

Розміщення та орієнтація будівлі ЦНАП на ділянці відповідає вимогам інсоляції, освітлення та захисту від шуму приміщень та території.

Енергозберігаючі технології та елементи сталого дизайну

Оскільки будівлю оснащено передовими технологіями, що дозволяють скоротити обсяг викидів CO₂, до 17 т/рік та звести річне питоме споживання енергії до 30 кВт-год/куб., будівля відповідає класу В та С енергоефективності відповідно до ДБН «Теплова ізоляція будівлі».

Приклад новозбудованого ЦНАП в Миколаївській ТГ
Сумської області

Дизайн інтер'єру



Реалізоване рішення інтер'єру

Як і в приміщеннях фронт-офісу, так і в технічних приміщеннях, як-от в архівній кімнаті, повністю дотримано світлої кольорової гами, заданої в даному збірнику.

Для верхнього освітлення використано вмонтовані лінійні LED-світильники.

Фронт-офіс



Архівне приміщення



**Приклад новозбудованого ЦНАП в Миколаївській ТГ
Сумської області**

Реалізоване рішення екстер'єру

Розроблено практичні підходи та під'їзди до входів в будівлю, облаштовано пандус з металевої конструкції та якісне покриття доріжок.

Дизайн екстер'єру

Стіни – гладкі фіброцементні плити



Приклад новозбудованого ЦНАП
у Полонській ТГ Хмельницької області

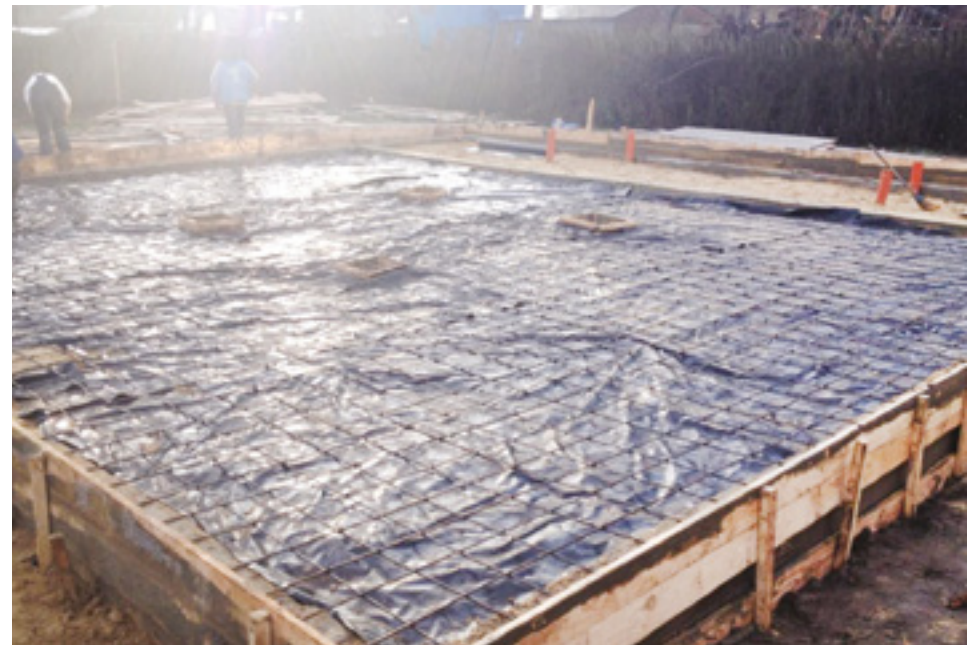
У Полонському ТГ Хмельницької області було побудовано один з найсучасніших ЦНАП в Україні загальною площею 120 м². Для будівництва було використано новітні енергозберігаючі технології та екологічні матеріали. ЦНАП має лаконічний дизайн, а кольорова гамма зовнішнього та внутрішнього дизайну витримана у палітрі, що була розроблена у дизайн – проекті.

Дизайн екстер'єру



Приклад новозбудованого ЦНАП
у Полонській ТГ Хмельницької області

Етапи створення будівлі



Реалізоване рішення екстер'єру

Кольорова гамма не створює дисонанс з навколишнім середовищем та забудовою і підкреслює діловий характер будівлі.

В облаштуванні прибудинкової території відведено місця для велопарковки, а матеріали шляхового покриття та доріжок забезпечують безпечне пересування пішоходів, включаючи маломобільні групи населення з урахуванням руху візків для дітей та людей з інвалідністю.



Приклад новозбудованого ЦНАП
у Полонській ТГ Хмельницької області

Реалізоване рішення екстер'єру

У приміщенні ЦНАП застосовано ідеї ергономічного дизайну, за яким планування та облаштування приміщення здійснюється з максимальним врахуванням потреб користувачів будівлі: у даному випадку працівників та відвідувачів ЦНАП.

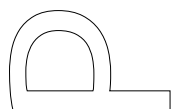
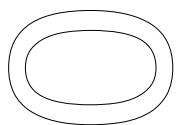
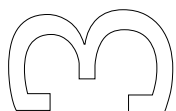
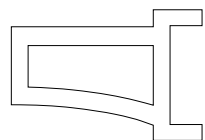
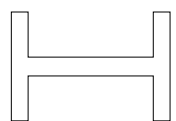
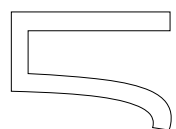
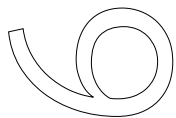
Дитячий куточок



• Зона очікування у фронт-офісі



• Робочі місця у фронт-офісі



ЗОВНІШНІЙ ДИЗАЙН МОБІЛЬНОГО ЦНАП

МОБІЛЬНИЙ ЦНАП

Зовнішній дизайн мобільного ЦНАП

Мобільний офіс (мобільне робоче місце) є видом віддаленого місця для роботи адміністраторів. Цей варіант може передбачати технічно облаштований транспортний засіб (автомобіль, мікроавтобус, автобус тощо), що за певним визначеним графіком відвідує населені пункти громади. Тобто, прийом громадян здійснюється не у приміщенні адмінбудівлі, а безпосередньо у транспортному засобі. Мобільний офіс може застосовуватись у наступних місцях

- де взагалі немає пристосованого приміщення в населеному пункті
- де недоцільно облаштовувати дороговартісне робоче місце у приміщенні та утримувати його
- у громадах, які включають велику кількість населених пунктів з малою кількістю населення

Колір мобільного офісу

Транспортний засіб, котрий використовується для мобільного офісу з досвіду Початкової фази, був білого кольору із належним чином розміщеними логотипами з обох сторін кузова, виконаними у жовтому та синьому кольорах.



RAL 9003

Білий колір



RAL 5019

Зовнішні інформаційні знаки



RAL 5023

Зовнішні інформаційні знаки

ЛОГОТИПИ ТА ЕЛЕМЕНТИ ЗОВНІШНЬОГО БРЕНДУВАННЯ

Логотип являє собою два круги, на одному з яких міститься текст великими літерами «ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ». На іншому – зображена назва населеного пункту, де розміщується відповідний орган місцевого самоврядування (в даному випадку «Славута») з маршрутною мапою та позначкою населених пунктів, в яких будуть надаватись адміністративні послуги через мобільний офіс.

Під назвою населеного пункту та маршрутною мапою розміщені контактні номери телефонів та електронна пошта відповідного ЦНАП.

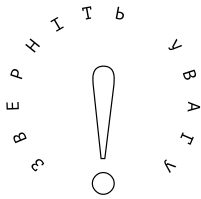
Візуалізація логотипу для мобільного офісу у Межівській громаді та його виконання на транспортному засобі



Візуалізація логотипу для мобільного офісу у Славутській громаді



Приклади зовнішнього вигляду мобільного ЦНАП
та використання зовнішніх елементів брендування

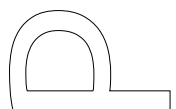
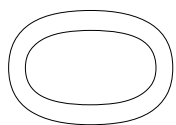
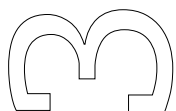
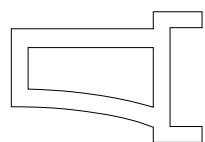
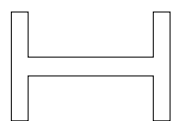
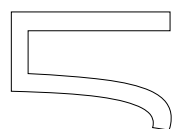
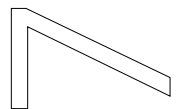


З правої частини – зі сторони розсувних дверей – літери розміщені таким чином, щоб у відкритому стані дверей вони не зникали та залишались виразними.

Розмір логотипів залежить від бокових розмірів транспортного засобу.



• Мобільний офіс ЦНАП у Славутській громаді



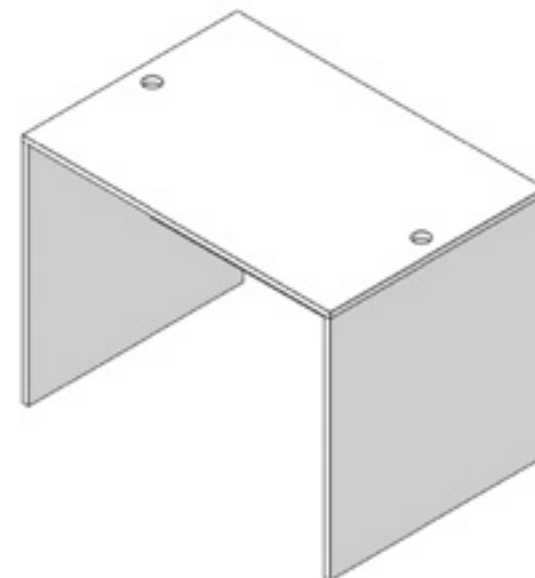
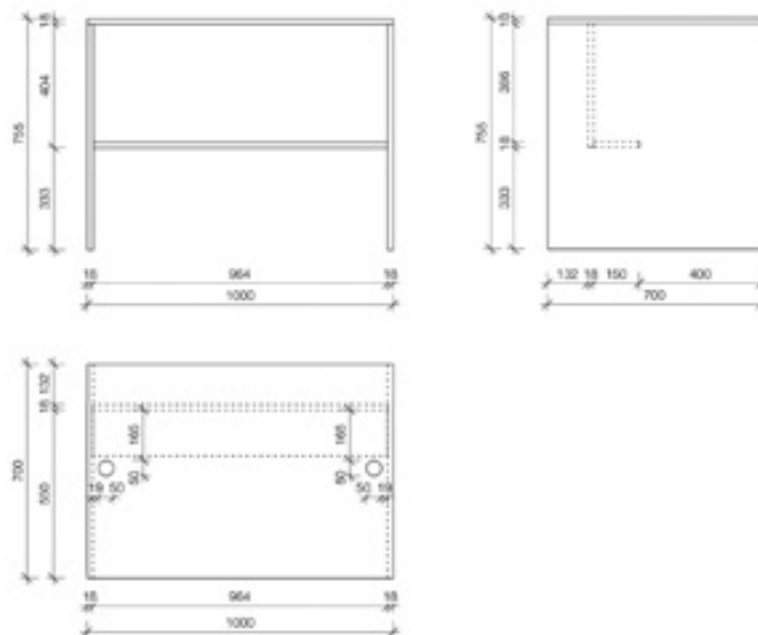
МЕБЛІ

Робочий стіл (F-1)

Робочі столи для ЦНАП повинні бути ергономічними, довговічними, естетичними та безпечними. Ергономіка досягається за рахунок правильних розмірів та висоти. Матеріал виготовлення столів, з досвіду Програми – ЛДСП 18 мм, колір RAL 7047, з кромками кольору RAL 7047. Функціональне призначення робочих столів – розміщення робочого монітора, клавіатури, миші, комп'ютера. Крім того, так як більшість ЦНАП знаходяться в селищах, необхідно забезпечити безперебійне живлення комп'ютерної техніки, так як втрата даних недопустима.

Це здійснюється за допомогою джерел безперебійного живлення для кожного комп'ютера, які розміщуються на спеціальній полиці під столом. Також необхідно закрити простір під столом службовця від погляду людей зі сторони за допомогою вертикальної стінки, яка слугує також каркасом жорсткості конструкції столу. В кришці столу передбачено отвори для кабелів до техніки, які знаходяться по осі столу з двох сторін, для більшої можливості розстановки меблів та техніки. Ці отвори мають пластикові заглушки кольору RAL 7047.

 **RAL 7047**
ЛДСП і кромки, заглушки

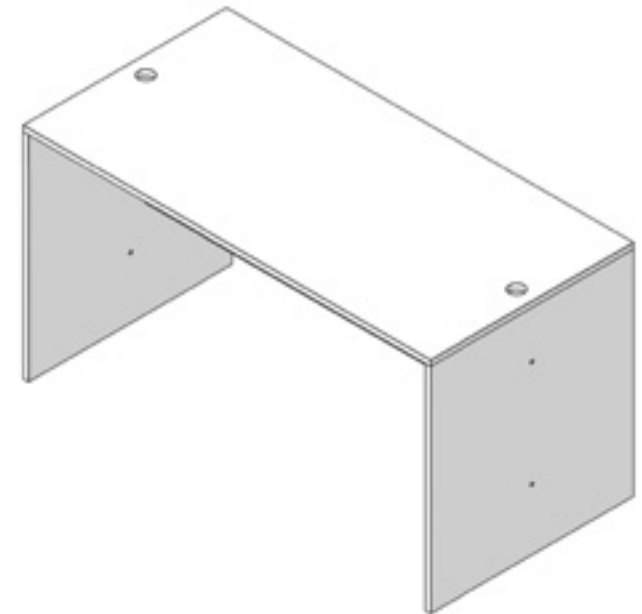
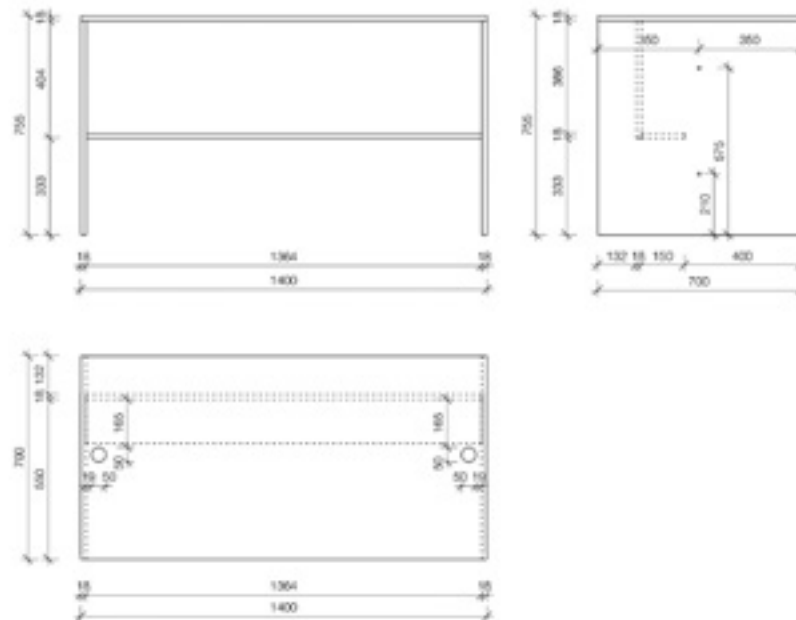


Робочий стіл (F-2)

Стіл F-2 по матеріалам та конструктиву аналогічний столу F-1. Столи довжиною 1400 мм є пріорітетними, так як вони дозволяють комфортно розмістити двох відвідувачів. Також на такі столи розраховані конструкції металевих каркасів світильників, які використовуються Програмою. Для прикріплення каркасів передбачено отвори в бокових стінках столу, які повинні знаходитись точно напроти відповідних отворів в каркасі.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки, заглушки

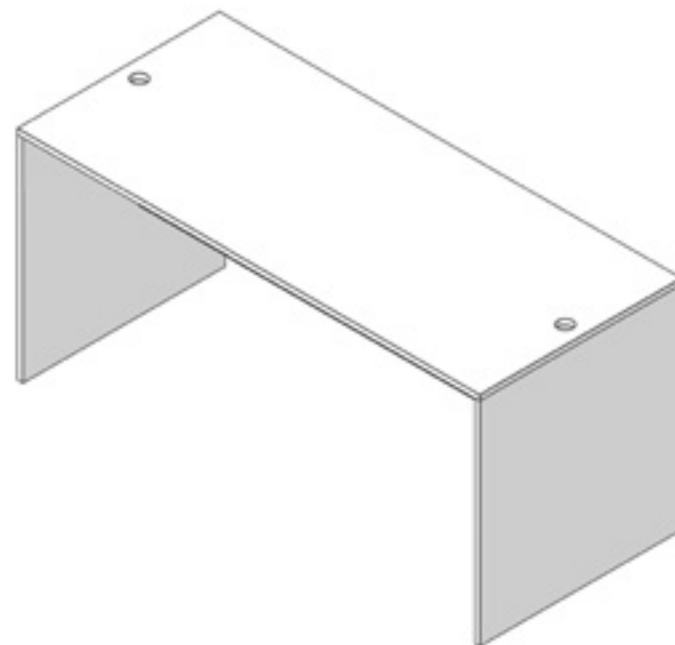
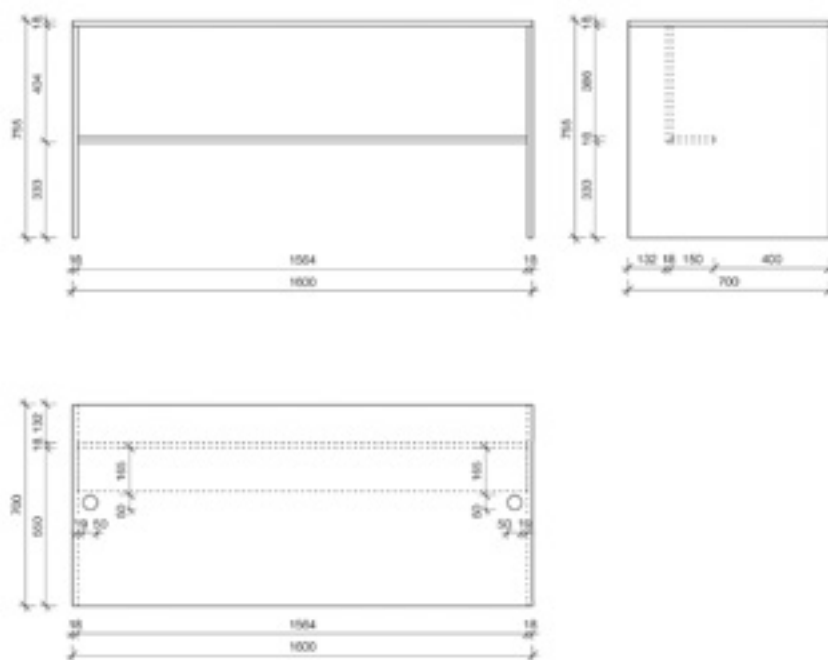


Робочий стіл (F-3)

Стіл F-3 по матеріалам та конструктиву аналогічний столу F-1. Столи довжиною 1600 мм дозволяють комфортно розмістити двох відвідувачів та є найбільшими.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки, заглушки



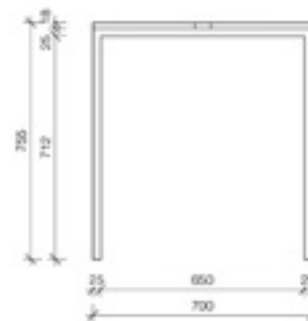
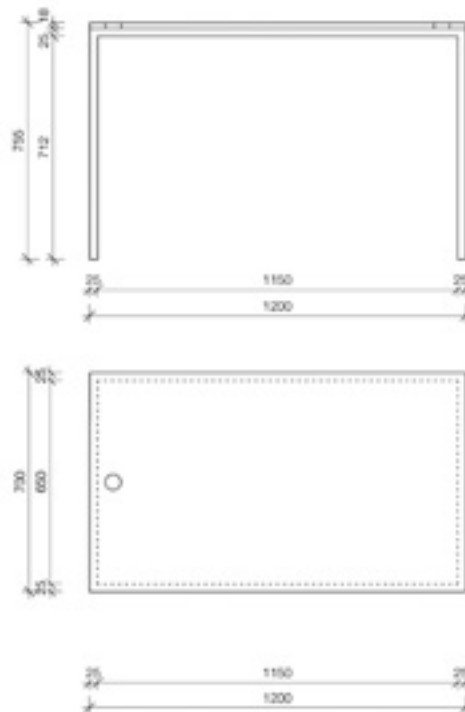
Обідній стіл (F-4)

Обідній стіл виконаний у вигляді металевого каркасу 25х25 мм із покраскою в колір RAL 7047 та стільниці із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Розмір столу 1200х700 мм, висота 755 мм. У стільниці є отвір для можливості пропуску кабелів, із пластиковою заглушкою кольору RAL 7047. Так як цей стіл є симетричним, достатньо отвору з однієї сторони для всіх можливостей розташування столу.

Цей стіл чудово підходить для розміщення в кімнатах персоналу. Також його можна використовувати і як стіл для самообслуговування відвідувачів, які в більшості випадків приставляють до стіни в фронт-офісі, тому в них не потрібна вертикальна стінка.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки,
заглушка і каркас



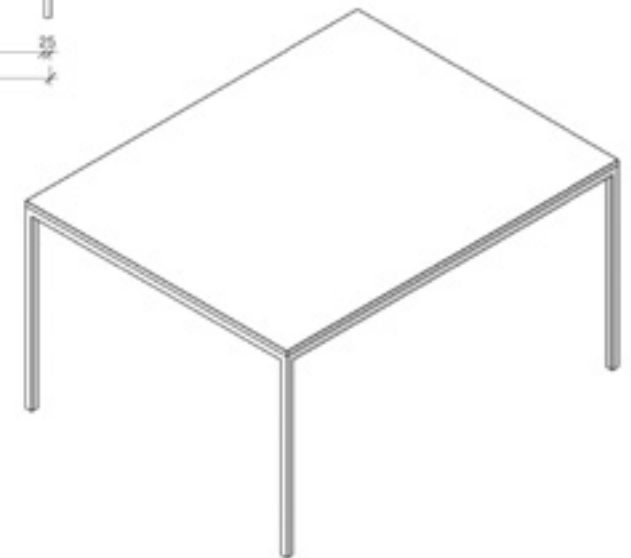
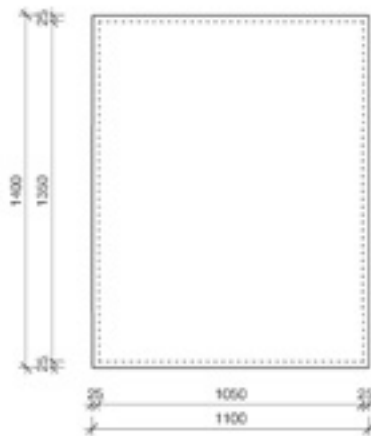
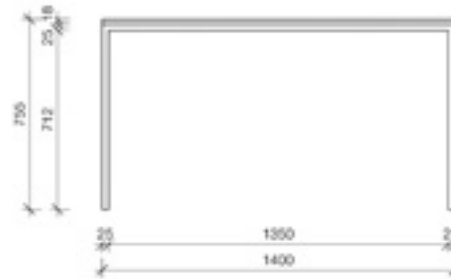
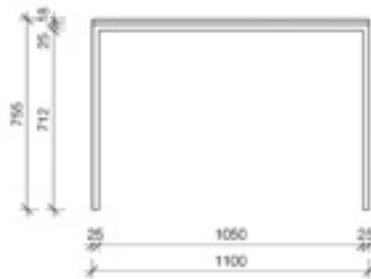
Стіл для переговорів (F-5)

Стіл для переговорів виконаний у вигляді металевого каркасу 25х25 мм із покраскою в колір RAL 7047 та стільниці із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Розмір столу 1400х1100 мм, висота 755 мм.

Цей стіл є збільшеною версією обіднього столу (F-4). Збільшені розміри дозволяють зручно розташуватись людям з усіх його сторін. Тому він чудово підходить для розміщення в громадських приймальнях.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки, каркас



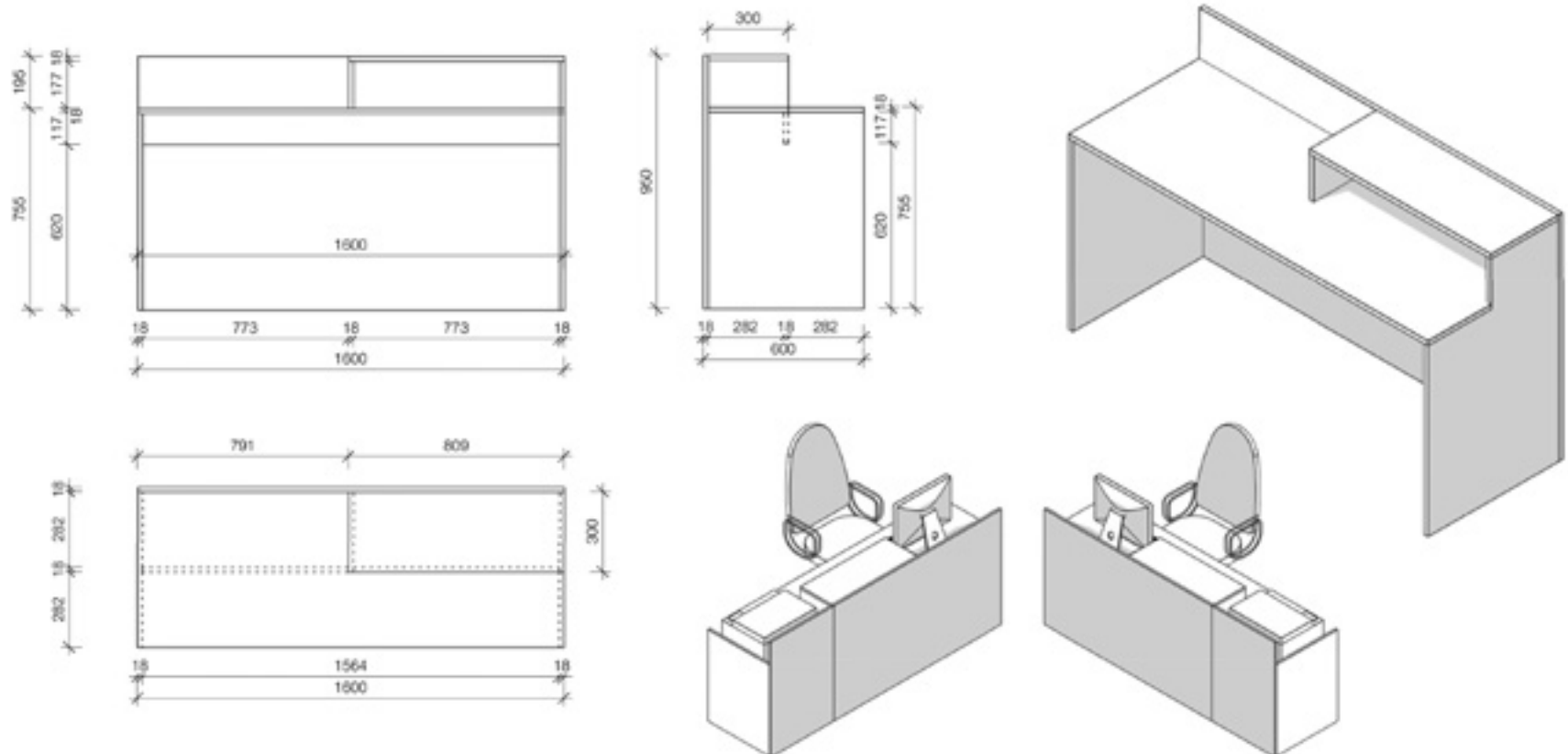
Стіл для рецепції (F-6) (Варіант 1)

Стіл для рецепції виконаний із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Розмір столу 1600х600 мм, висота столу 755 мм, стійки 950 мм. Рецепція має глуху вертикальну стінку в передній частині на всю висоту.

Також частина столу піднята для зручності користування відвідувачами, щоб мати можливість писати, стоячи перед рецепцією. Стіл для рецепції повинен стикуватися із тумбою для рецепції.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки

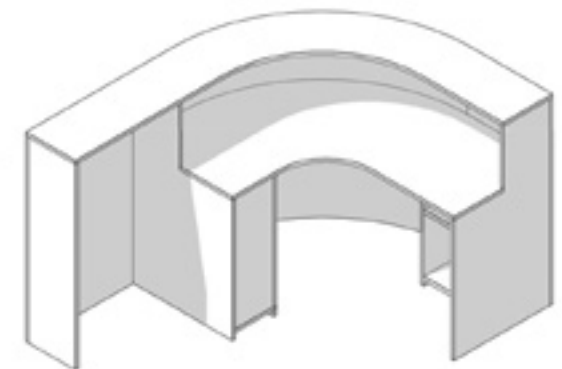
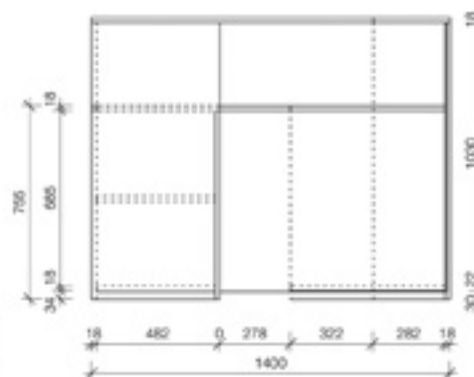
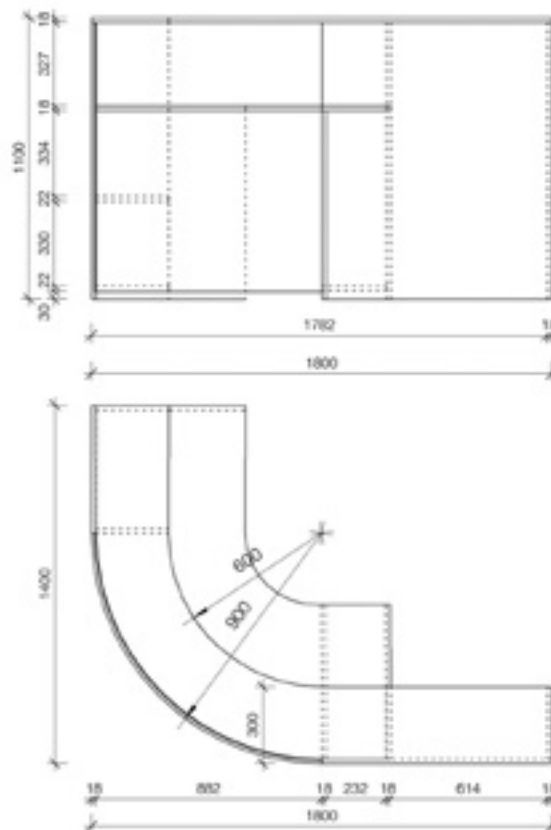


Стіл для рецепції (F-6) (Варіант 2)

Стіл для рецепцій виконаний із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Цей варіант рецепції має кутову конфігурацію із закругленою формою. Розмір столу – 1800х1400 мм, висота столу 755 мм, стійки – 1100 мм. Рецепція має глуху вертикальну стінку в передній частині на всю висоту.

Передня частина столу – по всій довжині піднята для зручності користування відвідувачами, щоб мати можливість писати, стоячи перед рецепцією. Стіл для рецепції повинен стикуватися із тумбою для рецепції, для чого в лівій частині передбачена ніша. В правій частині під столом є полочки, які видимі лише з сидячого положення службовця за рецепцією.

RAL 7047
ЛДСП і кромки



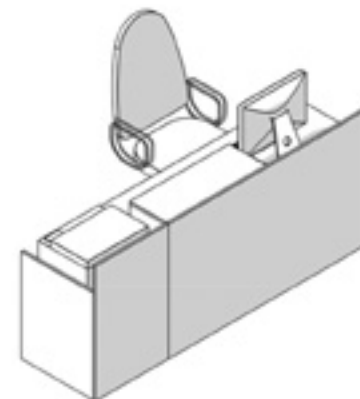
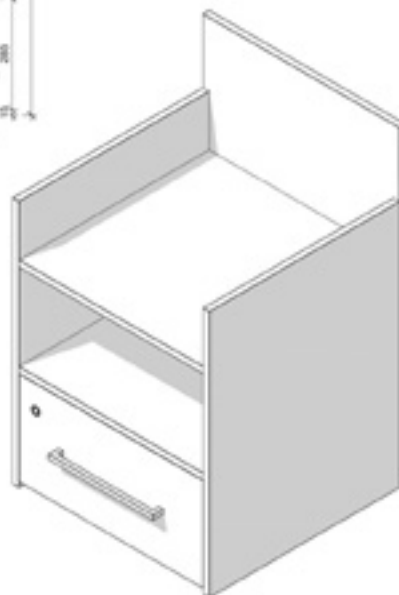
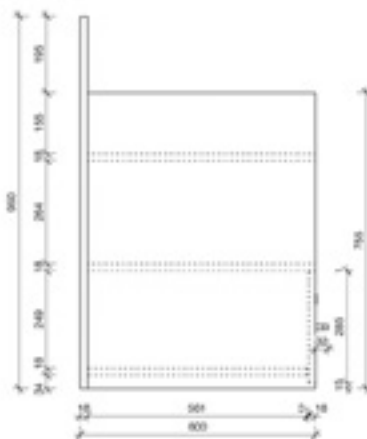
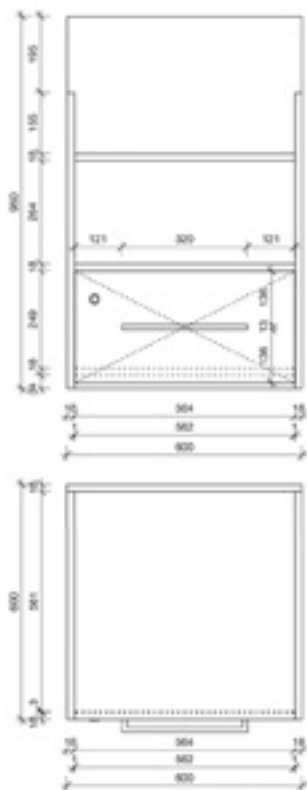
Тумба для рецепції (F-7)

Тумба для рецепції призначена для зберігання документів, а також для розміщення на ній багатофункціонального пристрою. Вона вертикально поділена на дві частини: нижня частина – це висувний ящик із замиканням на ключ, верхня – відкрита полочка. Задня стінка повинна бути на всю висоту та мати привабливий вигляд, так як дана тумба ставиться біля рецепції бік в бік.

Також задня стінка зроблена однієї висоти з рецепцією (950 мм) для візуального поєднання цих двох елементів меблів. Тумба виконана із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Розмір тумби – 600х600 мм, висота – 755 мм, задньої стінки – 950 мм. Ручка ящика повинна бути простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13х13 мм, довжиною 332 мм. Дана тумба ставиться збоку прямої рецепції, або в спеціальну нішу у випадку заокругленої рецепції.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки



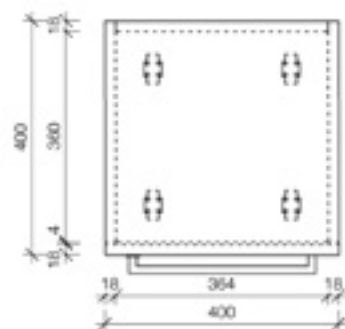
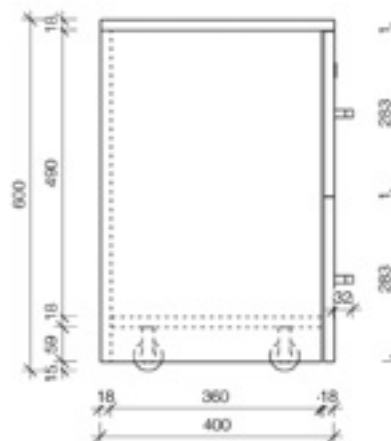
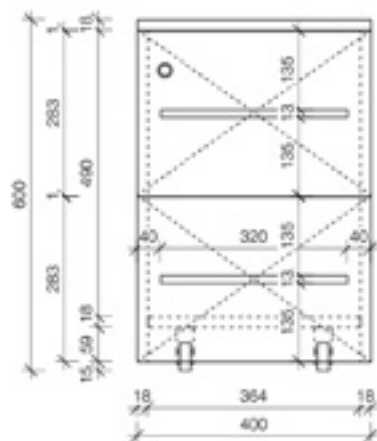
Тумба мобільна (F-8)

Мобільна тумба призначена для зберігання документів, вона розміщується під робочими столами службовців, по одній штуці на стіл. Вона складається із двох висувних ящиків, верхній із яких замикається на ключ. Також під тумбою повинні бути коліщата для можливості її легко перемістити з одного місця в інше.

З досвіду Програми тумба виконана із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Розмір тумби – 400x400 мм, висота – 600 мм. Ручки ящиків – прості прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13x13 мм, довжиною 320 мм. Дана тумба ставиться під стіл, під бокову стінку з іншої сторони від крісла службовця.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки



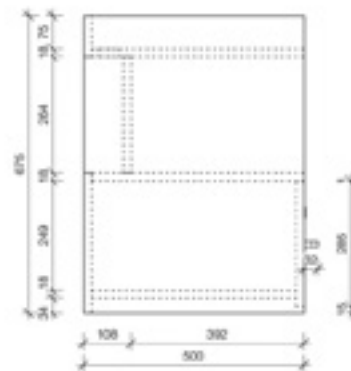
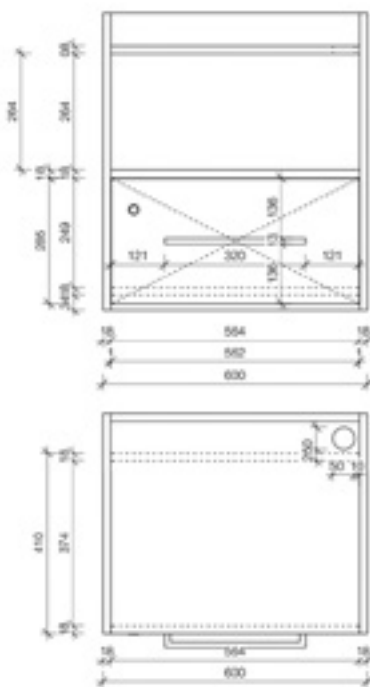
Тумба для багатофункціонального пристрою (F-9)

Тумба призначена для зберігання документів, а також для розміщення багатофункціонального пристрою. Крім того, така ж тумба ставиться в кімнатах для персоналу, на ній розміщується мікрохвильова піч. В офісних приміщеннях вона ставиться біля робочих місць: збоку від столу в сторону службовців, збоку від столу в протилежну від столу сторону (у випадку, якщо тумбою буде користуватись і службовець з сусіднього ряду столів), або при стіні за службовцями. Можна розраховувати одну тумбу для багатофункціонального пристрою на двох службовців ЦНАП. Тумба вертикально поділена на дві частини: нижня частина – це висувний ящик із замиканням на ключ, верхня – це відкрита полицка.

Тумба виконана із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Розмір тумби – 600х500 мм, висота – 675 мм. Ручка ящика повинна бути простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13х13 мм, довжиною 320 мм. Також в верхній полицці тумби (куди ставиться багатофункціональний пристрій або інша техніка) є отвір для кабелів, із пластиковою заглушкою кольору RAL 7047. Задня стінка верхньої частини тумби знаходиться на меншій глибині, для укладки туди кабелів та розміщення розеток (на висоті 450 мм від рівня підлоги).

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки, заглушка

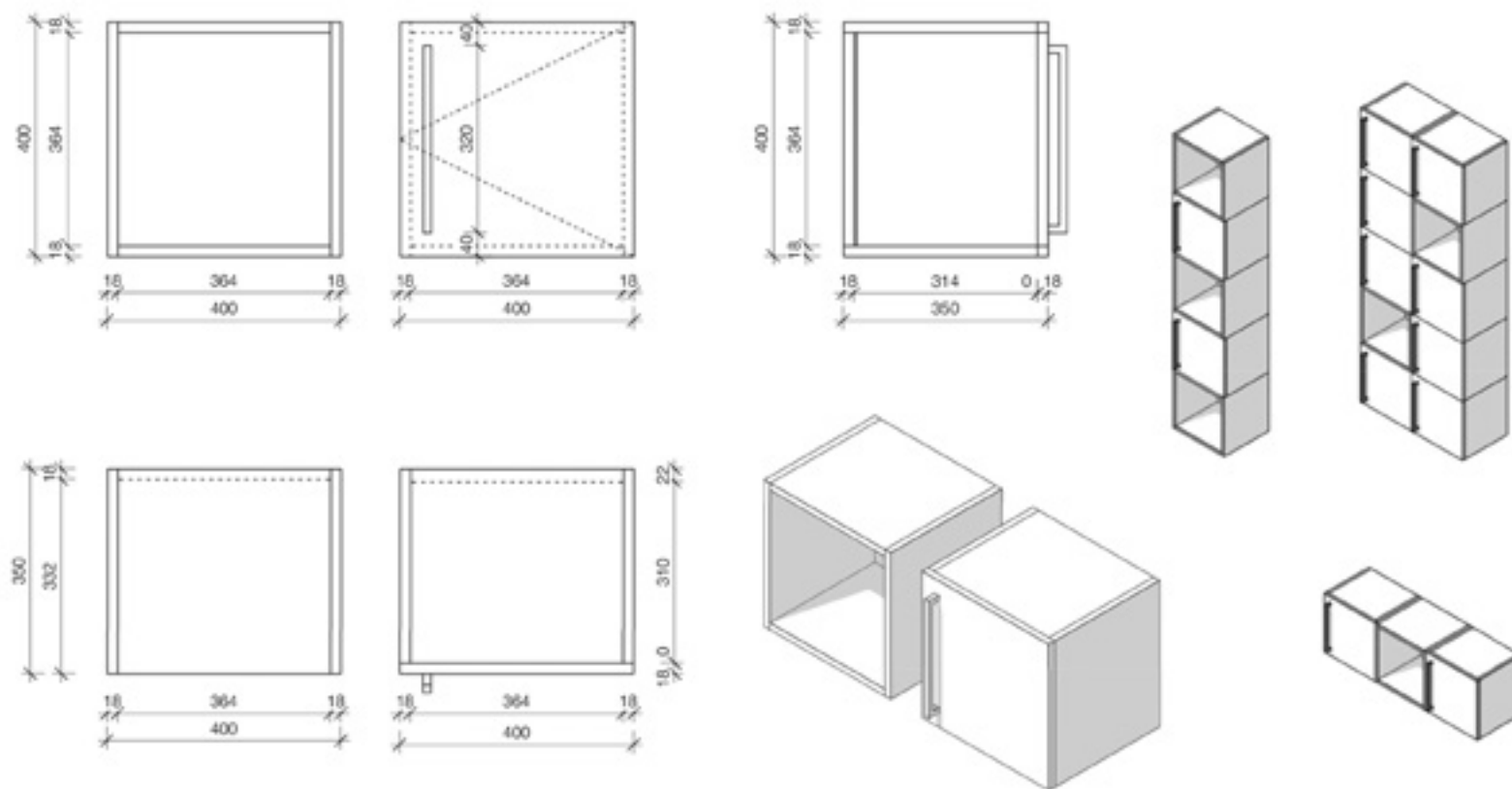


Шафа модульна (F-10, F-11)

Модульна шафа розроблена для можливості складання шаф будь-яких конфігурацій. Це модулі двох типів розміром 400x350x400 мм, відкриті модулі F-10 та закриті модулі F-11. Комбінацією цих модулів можна створити цікаву композицію. Можна скласти шафу для зберігання документів (різної ширини, висотою в 5 модулів), або навісну шафу для посуду на кухні (шириною в 3, висотою 1 модуль). В офісних приміщеннях шафи ставляться біля робочих місць при стіні за службовцями або збоку від них.

Модулі виконані із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Ручка дверей – простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13x13 мм, довжиною 320 мм. Також необхідно передбачити зазори по сторонам дверей для можливого їх відкривання в усіх конфігураціях. Доцільно забезпечити можливість використання пластикових ніжок для встановлення модульної шафи на підлогу.

 **RAL 7047**
ЛДСП і кромки



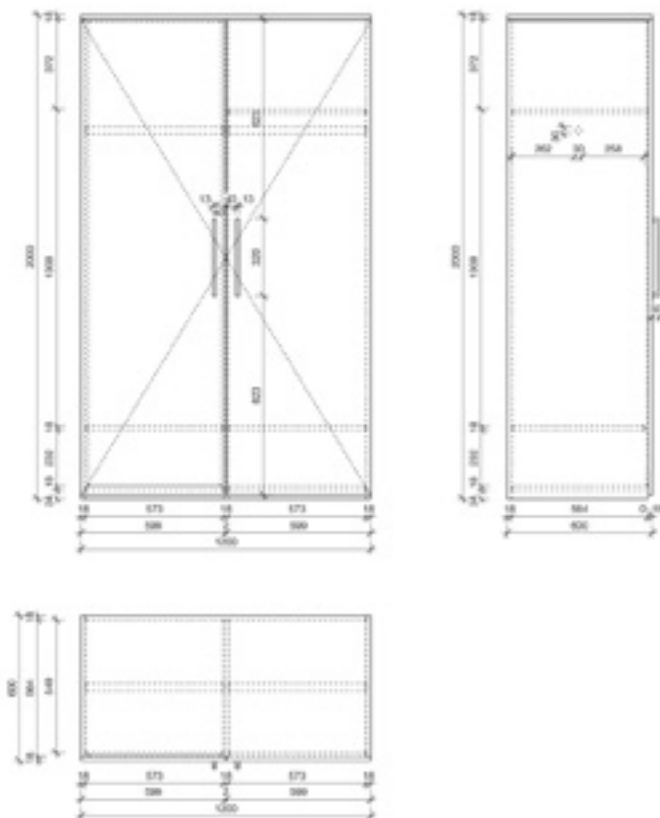
Шафа гардеробна (F-12)

Гардеробна шафа призначена для зберігання верхнього одягу службовців ЦНАП. Її рекомендується розміщувати в кімнатах для персоналу. Розмір шафи 1200х600х2000 мм. Шафа виконана із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Ручки дверей повинні бути простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13х13 мм, довжиною 320 мм.

Також необхідно передбачити зазори по сторонам дверей для можливого їх відкривання. В самій шафі знаходиться труба діаметром 30 мм, закріплена до бокових стінок, призначена для вішаків. У верхній та нижній частинах шафи передбачені полицки для зберігання взуття та інших елементів верхнього одягу (рукавиць, головних уборів, шарфів тощо).

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки



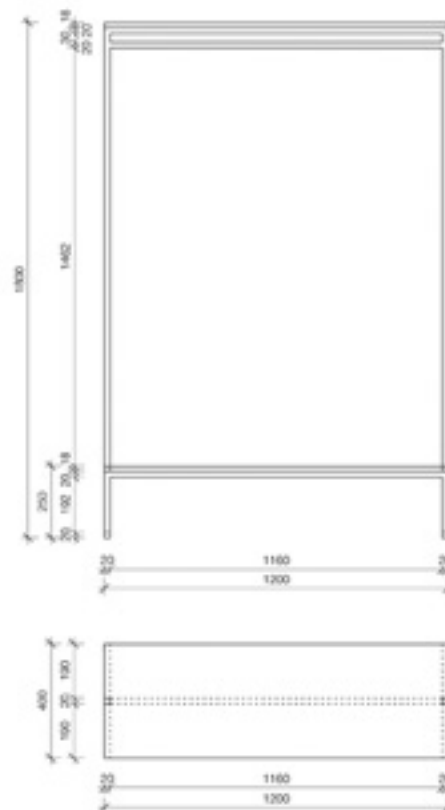
Гардероб (F-13)

Гардероб призначений для зберігання верхнього одягу службовців ЦНАП. Його рекомендується розміщувати в кімнатах для персоналу. Розмір гардеробу 1200x400x1800 мм. Гардероб виконаний із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Металевий каркас із профілю 20x20 мм, з фарбуванням в RAL 7047. Труба для вішаків також виконана із профілю 20x20 мм.

У верхній та нижній частинах шафи є полички для зберігання взуття та інших елементів верхнього одягу (рукавиць, головних уборів, шарфів тощо). Цей гардероб займає менше місця, ніж закрита шафа (F-12), проте не так естетично привабливий, якщо його заповнити.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки, каркас



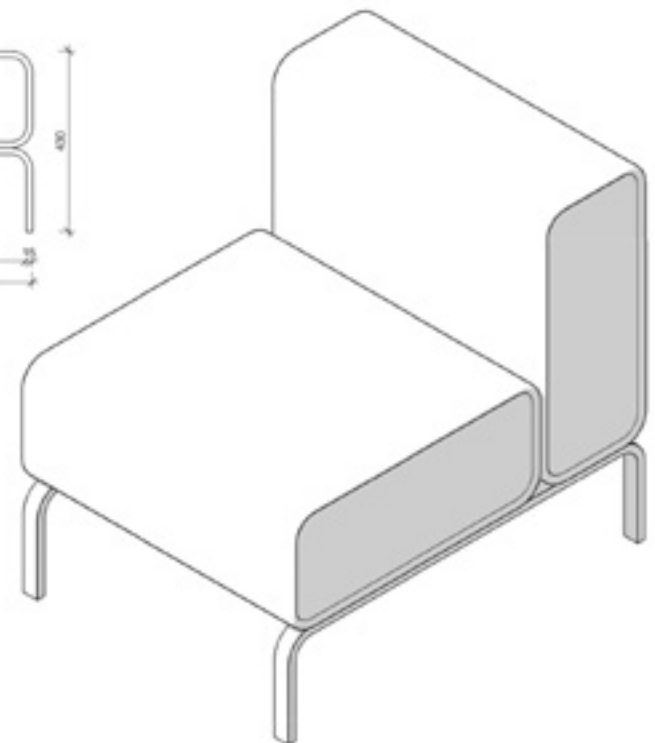
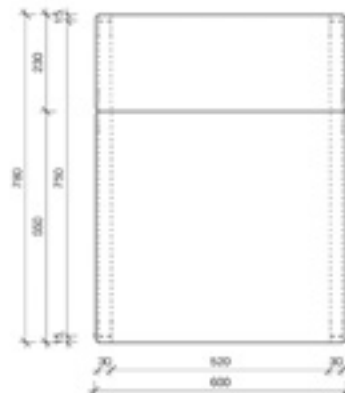
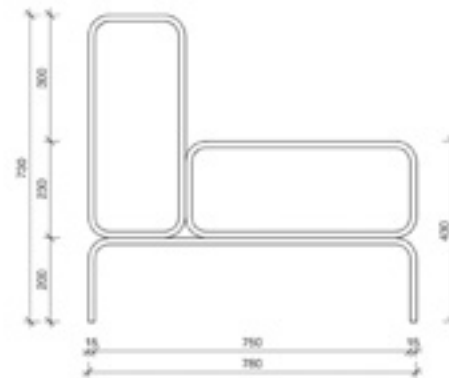
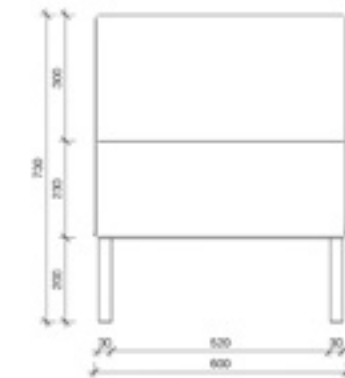
Диван (F-14)

Диван розміщується в зоні очікування відвідувачів. Він складається із кількох секцій (трьох і більше) однакового розміру. Ширина секції – 600 мм. Глибина секції – 780 мм, глибина сидіння – 550 мм. Висота сидіння – 430 мм, висота спинки від підлоги – 730 мм.

Конструкція металева з фарбуванням в колір RAL 7047. Оббивка із стійкої тканини або штучної шкіри, кольору RAL 7047. Секції можуть стикуватись та скріплюватись між собою.

RAL 7047

Тканина або штучна шкіра,
каркас



Крісло офісне поворотне (F-15)

Крісло призначене для сидіння службовців ЦНАП за робочими місцями. Матеріал виготовлення: нейлон, ПП (поліпропілен), поліестерна сітка, поліестер/піна. Колір: чорний. Крісло має фрікційне колесо, регульовану висоту, механізм блокування, нейлонову основу.

Розмір в розібраному стані: ширина 570 мм, висота 880-980 мм, глибина 540 мм. Розмір в зібраному стані: ширина 280 мм, довжина 620 мм, висота 610 мм. Висота сидіння: 420-520 мм.



Стілець для відвідувачів (F-16)

Крісло призначене для сидіння відвідувачів ЦНАП та службовців ЦНАП поза робочими місцями. Матеріал виготовлення: еко-фанера семишарова. Колір, з досвіду Початкової фази Програми: білий (на об'єктах із наливною підлогою сірого кольору, або сірою плиткою, або відреставрованим мозаїчним покриттям), коричневий (на об'єктах із коричневою наливною підлогою).

Розміри: ширина – 510 мм, висота – 810 мм, глибина – 460 мм. Амортизуючий ефект спинки. На спинці стільця – гачок для сумок. Максимальне навантаження – 120 кг.



ДИТЯЧИЙ КУТОЧОК

Дитячий куточок рекомендується облаштовувати в кожному ЦНАП. Його доцільно розміщувати біля зони очікування, в зоні прямої видимості із сидячих місць людей, що очікують прийому, а також в зоні видимості службовців ЦНАП. Дитячий куточок являє собою конфігурацію із спеціальних столів (F-19) та дитячих стільців (F-17, F-18). Зона дитячого куточка повинна бути добре освітленою. Там не повинно розміщуватись розеток та вимикачів. В зоні дитячого куточка рекомендується застосовувати килимки. Килимки повинні бути м'якими, із гіпоалергенного матеріалу.

Стілець дитячий (F-17)

Дитячий стілець не повинен містити гострих кутів, повинен бути міцним та екологічним. З досвіду Початкової фази Програми розміри становлять: ширина – 390 мм, глибина сидіння – 260 мм, висота сидіння – 300 мм, висота – 670 мм.



Стілець дитячий (F-18)

Дитячий стілець не повинен містити гострих кутів, повинен бути міцним та екологічним. Розміри: ширина – 300 мм, діаметр – 300 мм, висота сидіння – 300 мм. Максимальне навантаження – 35 кг.



Стіл дитячий (F-19)

Дитячий стіл не повинен містити гострих кутів, повинен бути міцним та екологічним. Розміри: довжина – 770 мм, ширина – 550 мм, висота – 480 мм.



Сейф металевий (F-20)

Металевий сейф слугує для зберігання цінних паперів та документів. Слугує для зберігання паспортів громадянина України у формі ID-картки, паспортів громадянина України для виїзду закордон тощо. Сейфи рекомендується розміщувати якнайдалі від зон, де можуть знаходитись відвідувачі. Колір: світло-сірий. Розміри: ширина – 450 мм, глибина – 370 мм, висота – 1030 мм. Внутрішня ширина – 440 мм, внутрішня глибина – 300 мм, внутрішня висота – 820 мм. Вага: 45 кг.



Шафа металева (F-21)

Металева шафа слугує для зберігання цінних паперів та документів. Вона розміщується в офісах та може розміщуватися в архівах (замість відкритих стелажів). У випадку розміщення в офісі слід розміщувати такі шафи якнайдалі від зон, де можуть знаходитись відвідувачі. Колір: світло-сірий. Розміри: ширина – 900 мм, глибина – 390 мм, висота – 1800 мм. Кількість полицок: 4 шт. Товщина корпусу: не менше 0,8 мм. Замок: ключевий високої секретності.



Поличка для посуду навісна (F-22)

Навісну поличку рекомендується встановлювати в приміщенні для персоналу, в зоні приготування їжі. Її слід розміщувати симетрично під навісними кухонними шкафчиками (F-10, F-11 або F-37), на половині висоти від низу шкафчика до тумби або столу. Колір: білий.

Розміри: довжина – 1100 мм, глибина – 260 мм. Поличка прикріплюється до стіни на прихованих кріпленнях.



Інформаційний стенд (F-23)

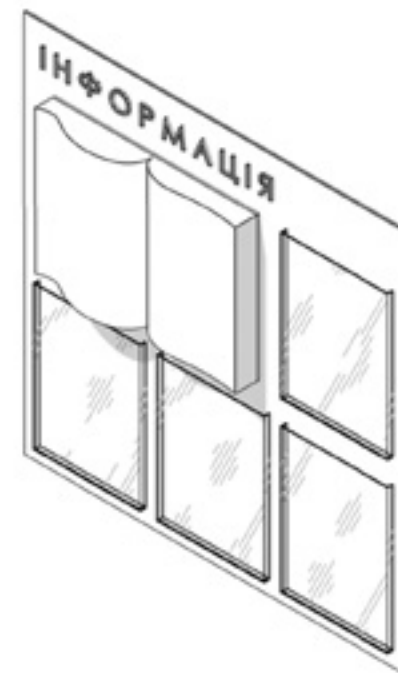
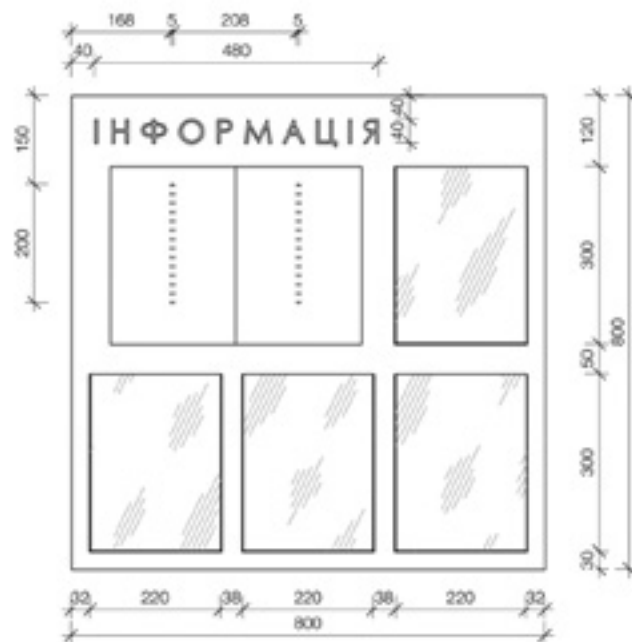
Інформаційний стенд рекомендується розміщувати поруч із входом та зоною очікування. На стенді розміщується довідкова інформація різного роду – приклади заповнення бланків, порядок роботи ЦНАП, витяги із законодавства тощо. Він розташовується на рівні очей людини (центр на 1500-1600 мм), під ним не повинно бути ніяких перешкод.

 **RAL 7047**
Основа для стенду

 **RAL 5005**
Літери із плівки для стенду

Стенд виготовляється із ПВХ 4 мм, кольору RAL 7047, що кріпиться на стіну шурупами. До основи кріпляться прозорі кармани для паперів (до 10 листів А4 в карман), виготовлені із оргскла 3 мм. Також до стенду повинна кріпитись відкрита книга за палітурки. У верхній частині стенда знаходиться напис «ІНФОРМАЦІЯ», із плівки кольору RAL 7024.

Рекомендується віддавати перевагу типу кріплення інформаційної дошки не на цвяхах, які можуть деформувати інформаційну таблицю, а кріпленню на «бочках».



Інформаційний стенд (F-24)

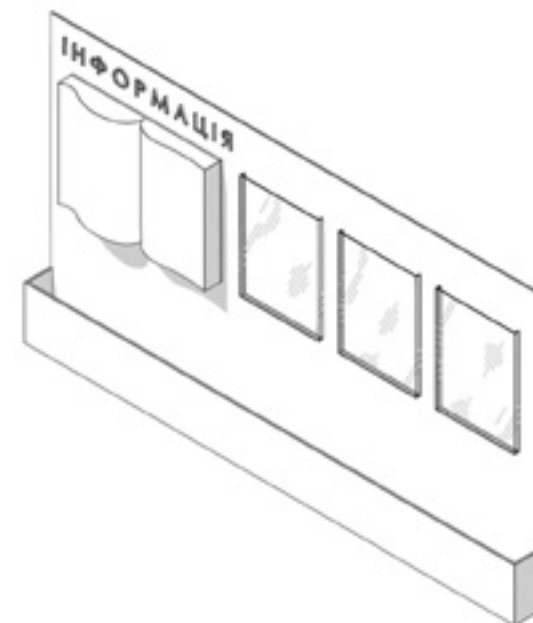
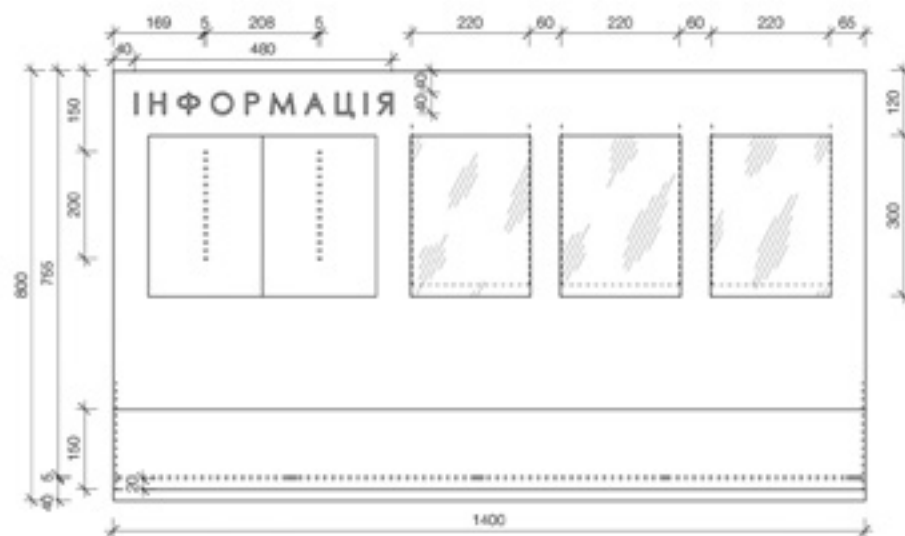
Інформаційний стенд повинен розміщуватися поруч із входом та зоною очікування. На стенді розміщується довідкова інформація різного роду – приклади заповнення бланків, порядок роботи ЦНАП, витяги із законодавства тощо. Він повинен висіти на висоті очей людини (центр на 1500–1600 мм), під ним не повинно бути ніяких перешкод.

Стенд виготовляється із ПВХ 4 мм, кольору RAL 7047, що кріпиться на стіну шурупами. До основи кріпляться прозорі кармани для паперів (до 10 листів А4 в карман), виготовлені із оргскла 3 мм.

Також до стенду кріпиться відкрита книга з палітурки. У верхній частині стенда знаходиться напис «ІНФОРМАЦІЯ», із плівки кольору RAL 7024. В нижній частині знаходиться карман для розміщення папок-реєстраторів, закріплених ланцюжками до стенду.

Віддавати перевагу типу кріплення інформаційної дошки не на цвяхах, які можуть деформувати інформаційну таблицю, а кріпленню на «бочках».

-  **RAL 7047**
Основа для стенду
-  **RAL 5005**
Літери із плівки для стенду



Ящик для відгуків (F-25)

Ящик для відгуків рекомендується розміщувати на столі для рецепції (якщо вона відсутня, то на столі №1) у видимому для відвідувачів місці. Він слугує для збору папірців із голосами «ДОБРЕ» та «ПОГАНО», що відображають думку громадян про якість роботи ЦНАП. Стінки є прозорими, для підвищення довіри до голосування. Також скринька має напис «ОЦІНІТЬ ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ» у верхній частині (RAL 5005).

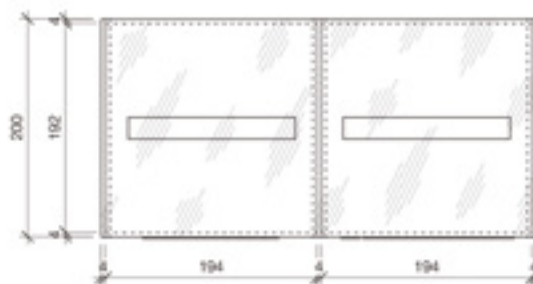
Ящик виготовляється із прозорого оргскла 4 мм. Дно ящика повинне бути зйомне, на пазах, для можливості дістати папірці з голосами. На ящик з однієї сторони наклеюються символи-смайлики кольору RAL 1004, та відповідні написи «ДОБРЕ» та «ПОГАНО» (RAL 5005). Розмір ящика – 400x200x200 мм.

**RAL 1004**

Символ із плівки

**RAL 5005**

Текст із плівки



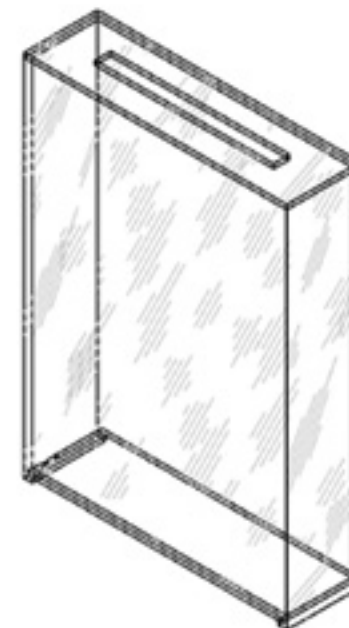
Ящик для пропозицій (F-26)

Ящик для пропозицій розміщується на столі для рецепції (якщо вона відсутня, то на столі №1) у видимому для відвідувачів місці. Він слугує для збору папірців із відгуками та пропозиціями відвідувачів ЦНАП. Стінки повинні бути прозорими, для підвищення чесності голосування.

Ящик виготовляється із прозорого оргскла 4 мм. Дно ящика повинне бути зйомне, на пазах, для можливості дістати папірці з голосами. На ящик з однієї сторони наклеюється текст «МИ БАЖАЄМО СТАТИ КРАЩИМИ!» (RAL 5005). Розмір ящика – 250x70x350 мм.

**RAL 5005**

Текст із плівки



Стелаж металевий (F-27)

Металевий стелаж слугує для зберігання документів в архівах. Стелажі розміщуються вздовж стін, можуть також розміщуватись рядами посередині приміщення.

Розміри: ширина – 920 мм, глибина – 300 мм, висота – 2280 мм. 6 полиць з можливістю переміщення по висоті. Максимальне навантаження на полицю – 70 кг. Покриття – порошкова антикорозійна емаль світло-сірого кольору.



Вазон (F-28)

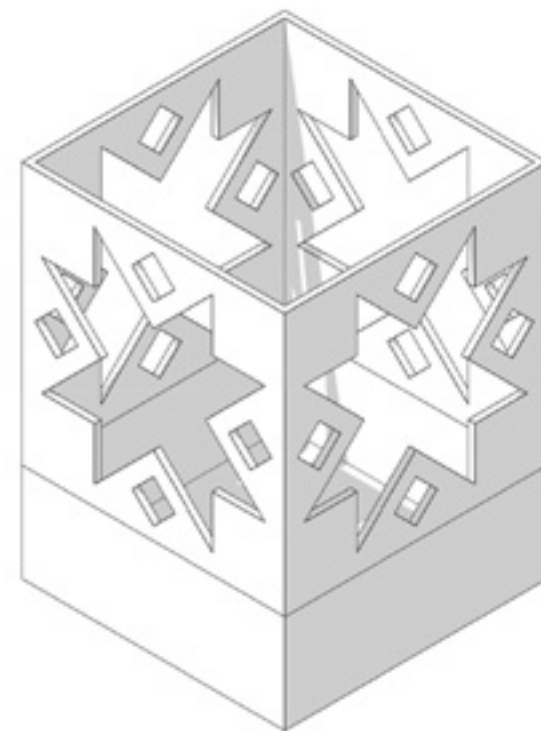
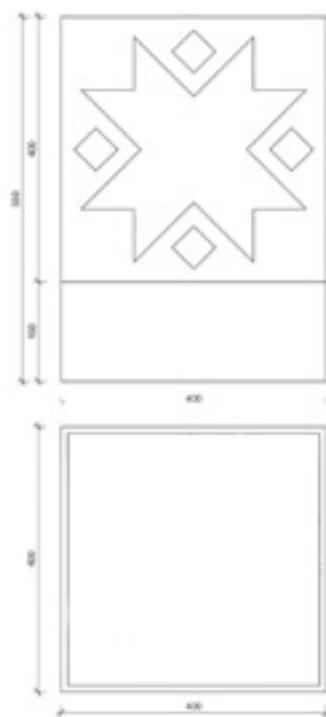
Офісні приміщення повинні бути комфортними для службовців, а також в них має бути приємно знаходитись відвідувачам ЦНАП. Одним із способів підвищити якість середовища є озеленення. Вазони з рослинами покращують якість повітря, знімають стрес, роблять атмосферу доброзичливою.

В Початковій фазі Програми ємність для вазону виготовлялася із ПВХ листа 4 мм з лазерною підрізкою, колір RAL 9003. На бокових стінках знаходяться вирізи у вигляді візерунку народної тематики.

Через цей ажурний візерунок буде пробиватись листя самих рослин. Вазони повинні мати можливість стикуватись один на інший. Вазони повинні стояти стопками по 3 штуки. Стопки повинні бути стійкими від перекидання та зсуву, для чого слід передбачити спеціальні пази або уступи на дні. Ставити вазони варто в різних місцях у приміщеннях. Розмір одного модуля - 400x400x550 мм.

**RAL 9003**

ПВХ



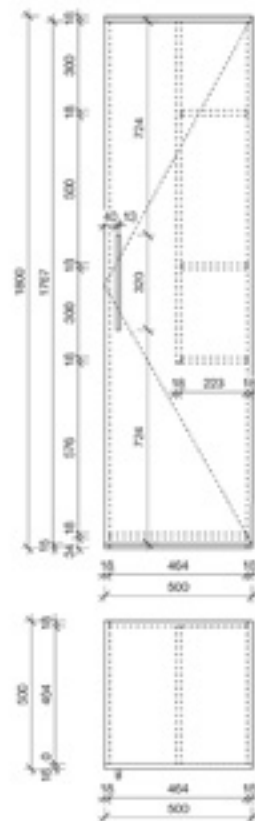
Шафа для інвентаря (F-29)

Шафа для інвентаря призначена для зберігання технічного інвентаря ЦНАП (швабри, віники, відра, серветки, миючі засоби тощо). Шафу рекомендується розміщувати в санвузлах та технічних приміщеннях. Розмір шафи 500x500x1800 мм. Шафа виконана із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Ручка дверей – простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13x13 мм, довжиною 320 мм.

Також необхідно передбачити зазори по сторонах дверей для можливого їх відкривання. В самій шафі є полиці різної висоти та відділення на всю висоту для швабр.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки



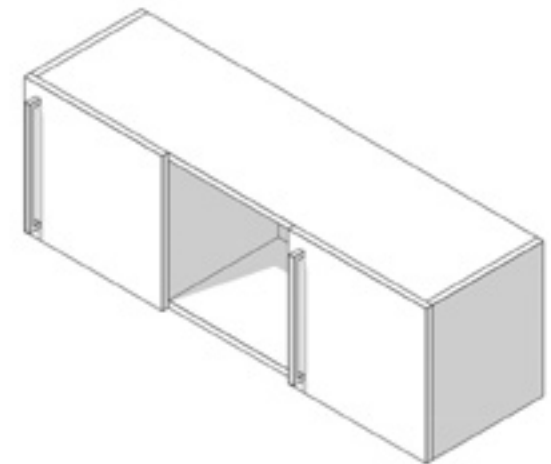
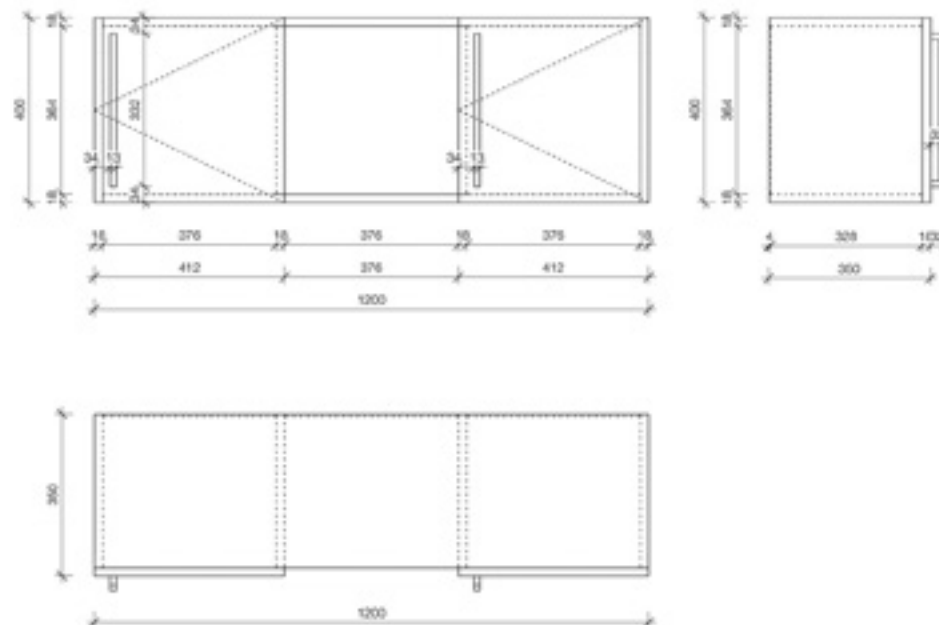
Шафа кухонна (F-37)

Кухонна шафа призначена для зберігання посуду та продуктів в кухонній зоні приміщення для персоналу ЦНАП. Її слід вішати на висоті 1500-1600 мм від підлоги до низу шафи. Розмір шафи – 1200x350x400 мм. Шафа виконана із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047.

Вона складається із трьох відділень по ширині: два крайніх – закриті, центральне – відкрита полка. Ручки дверей повинні бути простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13x13 мм, довжиною 320 мм. Також необхідно передбачити зазори по сторонах дверей для можливого їх відкривання. Шафа кріпиться до стіни.

**RAL 7047**

ЛДСП і кромки

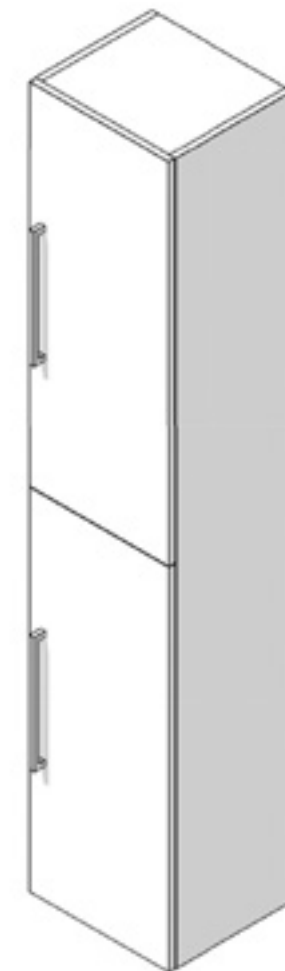
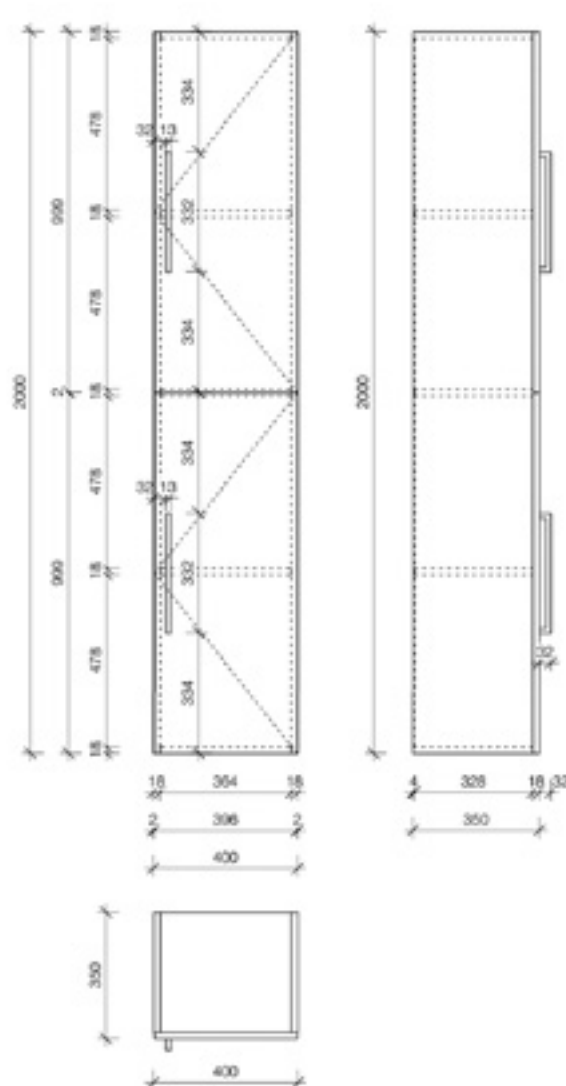


Шафа для паперів (F-38)

Шафа для паперів призначена для зберігання документів поруч із робочими столами ЦНАП. Її слід розміщувати біля стіни за службовцями, або збоку від них. Розмір шафи – 400х350х2000 мм. Шафа виконана із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Вона складається із двох відділень по висоті, в кожному із них – по дві однакових полиці.

Ручки дверей повинні бути простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13х13 мм, довжиною 320 мм. Також необхідно передбачити зазори по сторонах дверей для можливого їх відкривання. Шафа ставиться на підлогу, для чого передбачені пластикові ніжки, які закриваються цоколем із ЛДСП.

 **RAL 7047**
ЛДСП і кромки



Сантехніка

У одному із санвузлів потрібно забезпечити необхідний комфорт для можливості використання його особами, що пересуваються на візках. В таких санвузлах рекомендується установлювати спеціальні поручні на стінах по сторонах сантехнічних приладів. Необхідно встановлювати унітази, умивальники. Унітази краще встановлювати із двома клавішами змиву зверху бачків (повний/неповний злив) для економії ресурсів. Підключення повинне бути виконане із максимально прихованими шлангами.

Умивальники рекомендується встановлювати п'єдестального типу, з отвором для змішувача. Змішувач повинен бути зручним для користування в громадських місцях - без кранів, з одним важелем. Матеріали сантехнічних приладів - білий фаянс, хромована сталь. Додаткові приладдя (диспенсер для паперових рушників, тримач для туалетного паперу, смітники і т.д.) рекомендуються простої форми, без кольорів, із хромованої сталі.



RAL 9003

Сантехніка



Дзеркала

Дзеркала встановлюються у санвузлах над кожною раковиною, по їх осі. Ширина дзеркала – 700 мм, висота – 1400 мм. Дзеркало виконується без рамок, з мінімально необхідною фаскою, без візерунків та декору. Дзеркало встановлюється без зазорів до стіни. Висота установки – 1100 мм від чистової підлоги до нижнього краю дзеркала. У випадку, якщо відстань від центру умивальника до кінця стіни менша за половину ширини дзеркала, його слід встановлювати впритул до краю стіни.

Пеленальні столики

Пеленальні столики встановлюються в одному із санвузлів в кожному із ЦНАП. Вони являються собою спеціальні розкладні столики, які кріпляться до стіни. Місце повинне бути обране так, щоб у відкритому стані столиком можна було зручно користуватись, а також залишався вільний прохід. Висота столика у відкинутому стані повинна становити 900 мм від підлоги. Колір пеленальних столиків – білий.

Поручні для людей з інвалідністю

В санвузлі для людей з інвалідністю обов'язково необхідно встановити допоміжні поручні, які надають змогу всім людям користуватись сантехнічними приладами. Вони повинні бути надійними, кріпити їх слід не до плитки та гіпсокартону, а до несучих конструкцій стін, потужними дюбелями.



Прилади в кімнаті для персоналу

В кімнаті для персоналу необхідно встановити прилади побутового призначення. Це холодильник, мікрохвильова піч, електричний чайник. Всі вони повинні знаходитись поруч, у відведених для цього місцях. Мікрохвильова піч повинна стояти на тумбі для багатофункціонального пристрою (F-9). По габаритам вона повинна бути не більше ніж 500 мм в ширину та 380 мм в глибину.

Холодильник рекомендується встановлювати невеликого розміру. Габаритний розмір в ширину повинен бути не більше ніж 600 мм. Холодильник повинен бути однокамерним, без морозильної камери, білого кольору. Електрочайник слід розміщувати на обідньому столі або, у випадку наявності, на додатковому столі поруч із іншими побутовими приладами. Колір електричного чайника – білий.

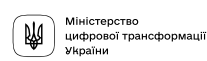




Ця публікація підготовлена експертами напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою». Напрямок управляється Шведським агентством міжнародного розвитку (Sida) і реалізується Шведською асоціацією муніципалітетів та регіонів (SALAR).

Сайт напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою»:

TSNAP.ULEAD.ORG.UA



2018 - 2021

U-LEAD
З Е В Р О П О Ю