# ДОСВІД ФІЗИЧНОГО СТВОРЕННЯ ЦНАП

В РАМКАХ ПОЧАТКОВОЇ ФАЗИ ПРОГРАМИ
«U-LEAD З ЄВРОПОЮ»

U-LEAD
З ЄВРОПОЮ

Оновлено 09.10.2018

Ця публікація підготовлена в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою», яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами – Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

Експериментальний макет дизайну центру надання адміністративних послуг. Екстер'єр

Центр надання адміністративних послуг. Дизайн-проект Інтер'єру

Інтер'єр ЦНАП в Миколаївській ОТГ Сумської області

Інтер'єр ЦНАП в Золотниківській ОТГ Тернопільської області

# ЗМІСТ

## РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПЦІЯ ЦНАП

Визначення ЦНАП....9
Сталий розвиток....10
Безбар'єрне середовище....12
Відкритий офіс та некабінетна система....13

## РОЗДІЛ 2. ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

Місце розташування ЦНАП....15
Приміщення ЦНАП....17
Зонування ЦНАП....20

## РОЗДІЛ 3. ВНУТРІШНІЙ ДИЗАЙН ПРИМІЩЕНЬ ЦНАП

Гама кольорів....30
Матеріали....31
Підлога....33
Плитка....34
Наливна підлога....36
Відновлення існуючого покриття....38
Стіни....39
Фарбування стін....40
Плитка для стін....42
Двері....44
Вікна та ролети....46
Скляні перегородки....48
Стеля....49
Електрофурнітура....52
Освітлення....56
Світильники вмонтовані....57
Світильники підвісні (F-36)....58

# ЗМІСТ

Світильники каркасні (F-33, F-34, F-35)....59
Інформаційні знаки....60
Інформаційні знаки зовнішні....61
Вивіска графіку роботи віддаленого робочого місця адміністратора....62
Інформаційні знаки внутрішні настінні....63
Інформаційні знаки внутрішні настільні....64
Елементи внутрішнього брендування Програми....66
Приклади....69

## РОЗДІЛ 4. ЗОВНІШНІЙ ДИЗАЙН НОВИХ ЦНАП

Планування території для новозбудованого ЦНАП....75
Гама кольорів....76
Матеріали для оздоблення будівлі ЦНАП....77
Приклади....78

## РОЗДІЛ 5. ЗОВНІШНІЙ ДИЗАЙН МОБІЛЬНОГО ЦНАП

Зовнішній дизайн мобільного ЦНАП....85
Логотипи та елементи зовнішнього брендування....86
Приклади....87

## РОЗДІЛ 6. МЕБЛІ

Робочий стіл (F-1)....89
Робочий стіл (F-2)....90
Робочий стіл (F-3)....91
Обідній стіл (F-4)....92
Стіл для переговорів (F-5)....93
Стіл для рецепції (F-6) (варіант 1)....94
Стіл для рецепції (F-6) (варіант 2)....95
Тумба для рецепції (F-7)....96
Тумба мобільна (F-8)....97

# ЗМІСТ

Тумба для багатофункціонального пристрою (F-9)....98
Шафа модульна (F-10, F-11)....99
Щафа гардеробна (F-12)....100
Гардероб (F-13)....101
Диван (F-14)....102
Крісло офісне поворотне (F-15)....103
Стілець для відвідувачів (F-16)....104
Стілець дитячий (F-17)....105
Стілець дитячий (F-18)....106
Стіл дитячий (F-19)....107
Сейф металевий (F-20)....108
Шафа металева (F-21)....109
Поличка для посуду навісна (F-22)....110
Інформаційний стенд (F-23)....111
Інформаційний стенд (F-24)....112
Скринька для відгуків (F-25)....113
Скринька для пропозицій (F-26)....114
Стелаж металевий (F-27)....115
Вазон (F-28)....116
Шафа для інвентаря (F-29)....117
Шафа кухонна (F-37)....118
Шафа для паперів (F-38)....119
Сантехніка....120
Дзеркала....121
Прилади в кімнаті для персоналу....122

РОЗДІЛ 1

# 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 перебудови старих приміщень та спорудження нових Центрів є їхнє планування згідно з принципами «сталого розвитку» та «сталого дизайну».

ФІЛОСОФІЯ СТАЛОГО ТА ЕКОЛОГІЧНО 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 ОТГ 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 ОТГ Сумської області. Енергозберігаючі властивості стін будівлі, збудованих з SIP панелей з додатковим утепленням, прирівнюються до двометрової цегляної стіни. Поєднання системи теплового насосу "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 насосу “повітря/вода”

# 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 Старобогородчанській громаді

Туалет для людей з інвалідністю

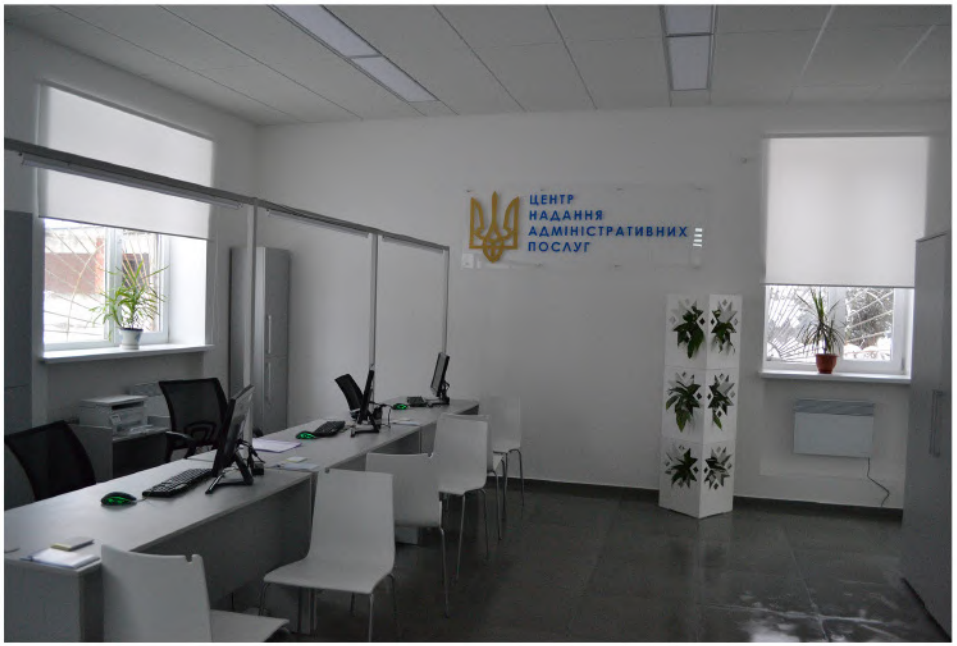
Пандус для доступу до об`єкту для людей з інвалідністю

# ВІДКРИТИЙ ОФІС ТА НЕКАБІНЕТНА СИСТЕМА

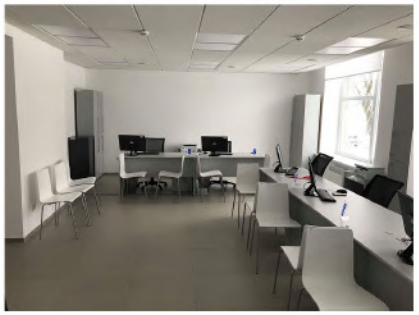
Некабінетна система обслуговування об`єднує відвідувачів з працівниками ЦНАП у відкритому просторі та створює комфортні та прозорі умови для надання і отримання адміністративних послуг. Така система носить назву «відкритого простору» та передбачає перебування працівників та відвідувачів ЦНАП в одній кімнаті або ж у кількох великих залах незалежно від кількості робочих місць у ЦНАП та його розміру.

## ПРИКЛАДИ

ЦНАП в Іршанській громаді




ЦНАП у Веселівській громаді



ЦНАП у Кочубеївській громаді

РОЗДІЛ 2

# ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

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.

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.

## 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.

### 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 прилеглій 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.

# МІСЦЕ РОЗТАШУВАННЯ ЦНАП

5. ВИДИМІСТЬ ЦНАП

Необхідно забезпечити інформування громадян про місце розташування ЦНАП відповідною вивіскою, 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 САНІТАРНИХ 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.

*ДБН В.2.2-9-99 "Громадські будинки та споруди"*

## ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

# 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 кількома великими групами у кількох залах. Це покликано забезпечувати:

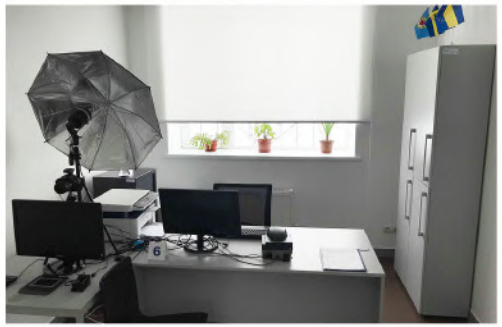
- комфортну атмосферу для відвідувачів у публічному просторі;
- прозорість для громадян процесів обслуговування.

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

# ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

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.

Вхід у будівлю повинен бути облаштований пандусом (з твердого морозостійкого матеріалу) для осіб з інвалідністю на візку з ухилом 1/12 та огорожею h = 0,7 - 0,9м (0,5 м для дітей), у разі потреби, зручними сходами з поручнями, кнопкою виклику працівника ЦНАП. Зовнішні сходи повинні бути заввишки 0,45 м. і більше від рівня тротуару, а також мають бути обладнані поручнями.

## ПРИКЛАДИ

Санвузол для людей з інвалідністю.
ЦНАП в Золотниківській громаді

Пандус.
ЦНАП в Миколаївській громаді

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

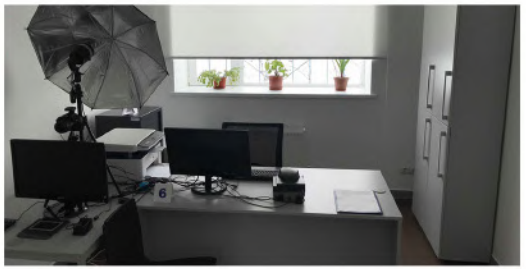
## ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

### ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ БЕК-ОФІСУ, КІМНАТИ ДЛЯ ПЕРСОНАЛУ ТА АРХІВНОГО ПРИМІЩЕННЯ

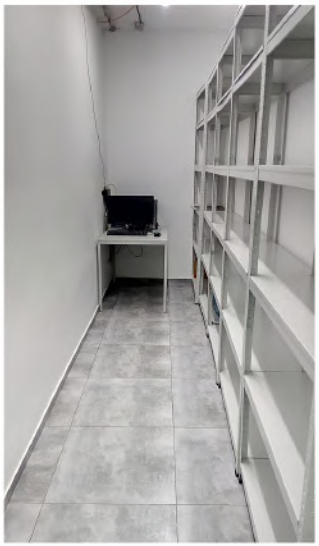
- бек-офісні приміщення призначені для опрацювання справ, надання телефонних консультацій тощо і можуть розташовуватися у цьому ж або й в інших приміщеннях виконавчих органів місцевої ради. У невеликих ЦНАП поділ на фронт-офіс та бек-офіс може бути майже відсутнім, адже, як правило, одні й ті ж працівники приймають відвідувачів та опрацьовують справи по суті. Водночас певні робочі місця можуть бути відокремлені стелажами 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 викорстане 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

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

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

## ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЗОНУВАННЯ ЦНАП

- максимально ефективне 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).

За потреби і можливості також:

- зона опрацювання документів та допоміжні приміщення,
- архів,
- кімната персоналу (разом - бек-офіс).

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).

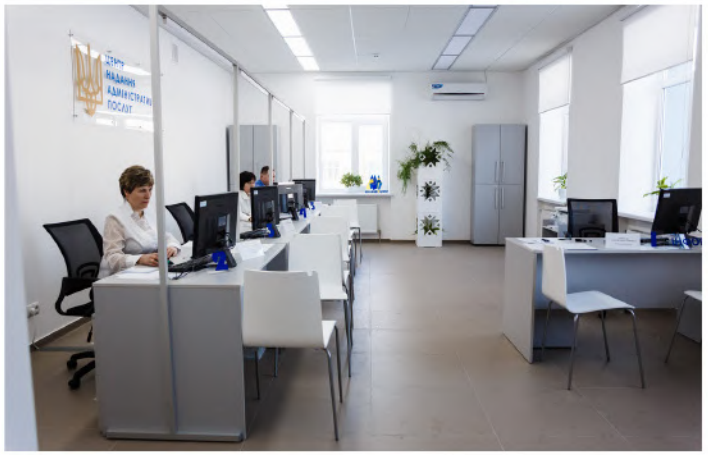
ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

## 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.

## ПРИКЛАДИ



ЦНАП в Золотниківській громаді

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

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

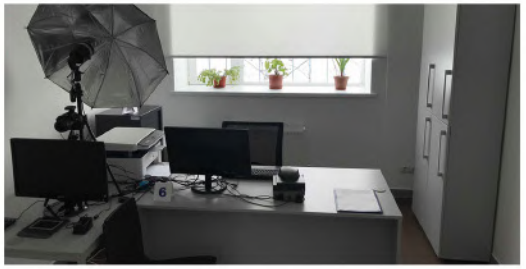
## ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП

### ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ БЕК-ОФІСУ, КІМНАТИ ДЛЯ ПЕРСОНАЛУ ТА АРХІВНОГО ПРИМІЩЕННЯ

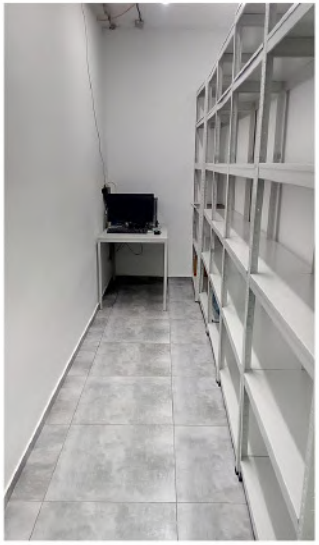
- бек-офісні приміщення призначені для опрацювання справ, надання телефонних консультацій тощо і можуть розташовуватися у цьому ж або й в інших приміщеннях виконавчих органів місцевої ради. У невеликих ЦНАП поділ на фронт-офіс та бек-офіс може бути майже відсутнім, адже, як правило, одні й ті ж працівники приймають відвідувачів та опрацьовують справи по суті. Водночас певні робочі місця можуть бути відокремлені стелажами 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 викорстане приміщення без вікон та без прямого доступу із фронт-офісу.
- за потреби і можливості передбачається серверне приміщення.
- в склад приміщень Центру надання адміністративних послуг бажано ще додати кімнату для персоналу. В цьому приміщенні має 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
у ЦНАП у Кочубеївській громаді



Архів у ЦНАП в
Меджибізькій громаді

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

| ТИПИ ЗОНУВАННЯ | МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ | ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ |
|---|---|---|
| ІНФОРМАЦІЙНА ЗОНА<br>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.<br>Інформаційні стенди можуть бути обладнані кишенями 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».<br>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.<br>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. |

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

| ТИПИ ЗОНУВАННЯ | МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ | ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ |
|---|---|---|
| ЗОНА ОЧІКУВАННЯ<br>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.<br>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. | 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.<br>Доцільно передбачити місце для розміщення пристрою для копіювання документів (для великих ЦНАП), кулеру для води, кавового автомата тощо.<br>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.<br>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 підлогу 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. |

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

| ТИПИ ЗОНУВАННЯ | МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ | ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ |
|---|---|---|
| ЗОНА ПРИЙОМУ (ОБСЛУГОВУВАННЯ) СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕНЬ У ЦНАП<br>облаштовується за принципом відкритого простору («open space»). Це принципова вимога до ЦНАП. Робочі місця адміністраторів ЦНАП, тобто персоналу, який здійснює прийом відвідувачів, є основним елементом ЦНАП. | Загальна площа зони очікування та обслуговування для центрів, утворених при виконавчих органах міст районного значення, селищних та сільських радах повинна становити не менш як 50 кв. метрів. Рекомендований розрахунок площі на одне робоче місце – не менше 6 кв.м.<br>Для суб'єктів звернень, які знаходяться на обслуговуванні, повинні бути передбачені місця для сидіння (бажано 2 стільці для відвідувачів біля кожного робочого столу) і розміщення документів. Передача документів має здійснюватися без необхідності покидати місце як працівником ЦНАП, так і суб'єктом звернення. Робоче місце працівника ЦНАП повинно забезпечувати йому можливість вільного входу і виходу, і це не повинно заважати роботі інших працівників. Робоче місце адміністратора повинно бути обладнане персональним комп'ютером, багатофункціональним пристроєм, іншим обладнанням і необхідними інформаційними системами. Рекомендується, щоб комп'ютери не були розміщені екраном до вікон – джерела сонячного світла; шнури від комп'ютера не виходили до відвідувачів та не розміщувалися хаотично на підлозі і стінах, не звисали зі столу; столи персоналу мали передню стінку висотою 25-45 сантиметрів від стільниці.<br>Необхідно передбачити сейф для зберігання цінних документів, печаток та штампів адміністраторів ЦНАП, шафи для зберігання документів. | Зона обслуговування може бути відокремлена від зони очікування скляною перегородкою, щоб зберегти відчуття відкритості, але обмежити проникнення шуму.<br>Бажано, щоб кожне робоче місце мало інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП. При цьому робочі місця у персоналу можуть бути не постійними, і навіть рекомендується періодична ротація (зміна) робочих місць.<br>У зоні обслуговування робочі місця можуть відокремлюватися невеликими прозорими перегородками з шумопоглинаючими властивостями.<br>У зоні обслуговування можливе розміщення дитячого куточка, якщо він буде знаходитись на достатній відстані від робочих місць та не заважатеме робочим процесам. |

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

| ТИПИ ЗОНУВАННЯ | МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОБЛАШТУВАННЯ | ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ПЛАНУВАННЯ ТА ОБЛАШТУВАННЯ ЗОНИ |
|---|---|---|
| АРХІВНЕ ПРИМІЩЕННЯ<br>для зберігання документів | При облаштуванні у ЦНАП приміщень архіву доцільно враховувати вимоги до умов зберігання документів Національного архівного фонду.<br>Приміщення для зберігання документів мають бути ізольовані від інших.<br>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.<br>До приміщень архіву також необхідно враховувати вимоги державних будівельних норм. | Приміщення архіву має бути обладнане стаціонарними металевими стелажами та/або металевими шафами.<br>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.<br>Має забезпечуватися захист документів від руйнівної дії світла. |
| КІМНАТА ПЕРСОНАЛУ<br>(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. |

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

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 |

# ЗОНУВАННЯ ЦНАП

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

| Специфікація приміщення. Нова Ушиця | |
|---|---|
| 1 | Тамбур |
| 2 | Хол |
| 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 |

РОЗДІЛ 3

# 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. Поєднання спокійних тонів не напружує людей, що знаходяться в приміщенні, налаштовує на робочий ритм, а монохромна гама надає середовищу універсальність.

## RAL 9003

Стеля, фарбування стін, настінна плитка, ролети, глухі двері, стільці для відвідувачів (варіант), ПВХ вазони, внутр. частина віконних рам, сантехніка

## RAL 7004

Наливна підлога (варіант), плитка для підлоги, плінтус, внутрішні інформаційні знаки (варіант), каркас скляних дверей, зовнішня частина віконних рам (варіант)

## RAL 8025

Наливна підлога (варіант), внутрішні інформаційні знаки (варіант), стільці для відвідувачів (варіант), каркас скляних дверей (варіант)

## RAL 7047

ЛДСП меблі, фарба каркасів меблів, дивани, ПВХ основа для стендів, літери з плівки для ящиків

## RAL 7024

Літери з плівки для стендів та інформаційних знаків

## RAL 1004

Літери з ПВХ для інформаційних знаків
Літери з плівки для ящиків

## RAL 5005

ПВХ основа для інформаційних знаків, літери з плівки для інформаційних знаків
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 | Стійка 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 |

# МАТЕРІАЛИ

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

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

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 трьох типів: керамічна плитка, наливна підлога та реставрація існуючої підлоги (у випадку мозаїчної підлоги). 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 стільців для відвідувачів та колір внутрішніх інформаційних знаків. Крім цього, в деяких ЦНАП можлива реставрація існуючої підлоги в вестибюлі та/або в фронт-офісі – шліфовка 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.

*ДБН В.2.6-22-2001 "Улаштування покриттів із застосуванням сухих будівельних сумішей"*
*ДБН Д.2.4-7-2000 "Підлога"*

# ПІДЛОГА

## 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 600x600 мм. В невеликих приміщеннях, коридорах та тамбурах розмір плитки може становити 300x300 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.

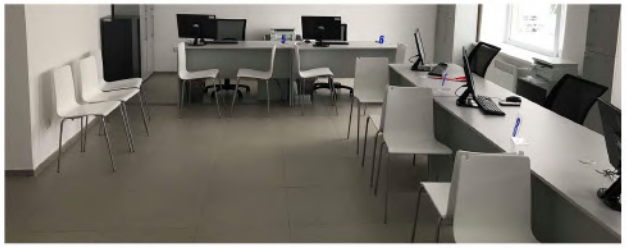
Укладка плитки повинна відбуватись із видимого від входу кута приміщення. Шви повинні бути однаковими, в тон плитки. Чистова поверхня підлоги повинна бути рівною та горизонтальною. Укладка повинна йти під 90 градусів до стін приміщення. Допустимий просвіт при перевірці 2-метровою рейкою - 2 мм. Відхилення 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

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

При труднощах із точним кольором плитки (RAL 7004), можливо підібрати максимально наближений колір із тих, що є в наявності. Краще відхилятись 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

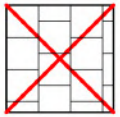
# ПІДЛОГА

## ТИПОВІ ПОМИЛКИ І РИЗИКИ

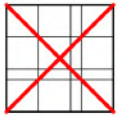
Вся плитка повинна бути однаковою, не рекомендується докладати приміщення плиткою, що кольором чи розміром не співпадає з іншою. Не можна сильно відхилятись від заданого кольору плитки. Вона повинна бути нейтрального кольору, напівматова, нековзка. Також не бажано відхилятись від заданої форми - квадрат - та розмірів. Шви в плитці повинні не виділятись. В одному приміщенні не рекомендується використовувати два різних типи покриття.

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.

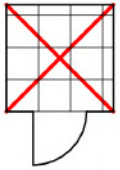
Не рекомендується виконувати розкладку не під прямим кутом до стін



Не рекомендується зміщувати ряди розкладки



Не рекомендується залишати обрізку посередині приміщення



Не рекомендується залишати обрізку на видимому від входу місці

# ПІДЛОГА

## 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

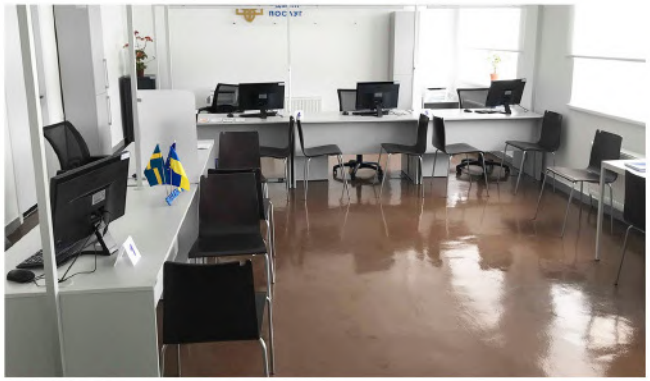
Основний колір RAL 8025, з вкрапленнями інших відтінків

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

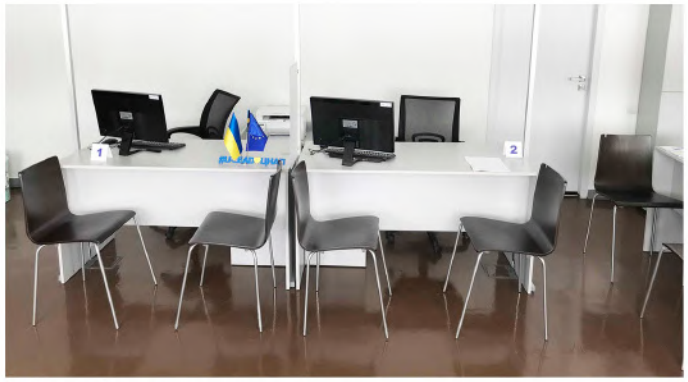
Наливна підлога рекомендується лише у двох заданих кольорах (RAL 7004 / RAL 8025). При складнощах із підбором кольору рекомендується підібрати максимально схожий колір із доступних. Монтаж наливної підлоги вимагає високих витрат коштів та кваліфікованих працівників. При недоцільності використання наливної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

Наливна підлога повинна бути рівною, без тріщин, сколів та подряпин.

## ПРИКЛАДИ



ЦНАП в Кочубеївській громаді



ЦНАП в Кочубеївській громаді

# ПІДЛОГА

## ТИПОВІ ПОМИЛКИ І РИЗИКИ

Не рекомендується стик двох покриттів в межах одного приміщення. Не допускається докладати незалиту частину приміщення плиткою та відхилятись 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.

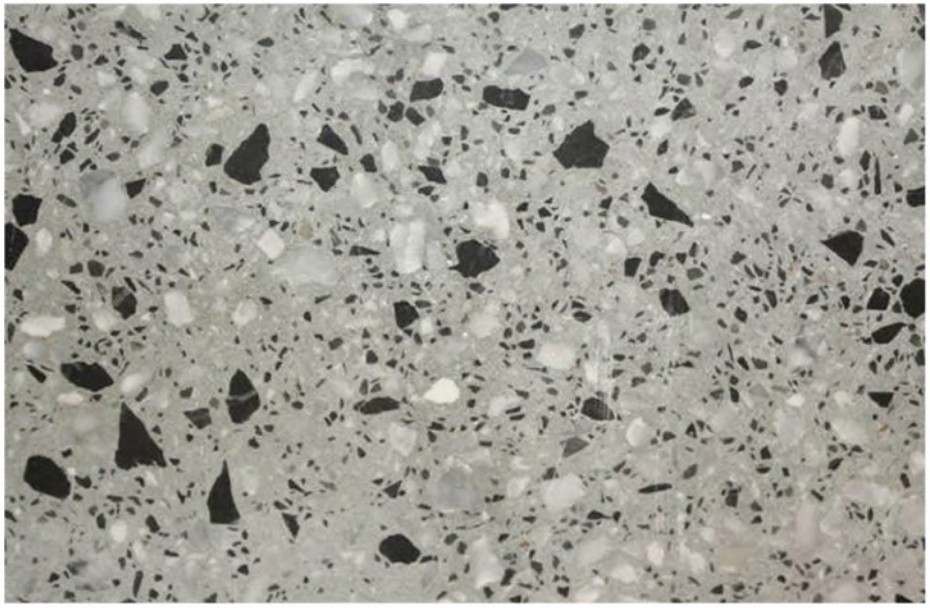
Потрібно одразу підраховувати необхідну кількість матеріалів та закласти відсоток на можливе відхилення від горизонтального рівня основи під підлогу, вартість робіт та часові витрати, а також замовляти матеріали наперед, щоб уникнути ризику зупинки робіт.

# ПІДЛОГА

## 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.



Приклад мозаїчної підлоги, котра підлягає реставрації у приміщенні ЦНАП

# 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 200x200 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"*

# СТІНИ

## 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.

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

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.

ЦНАП в Меджибізькій громаді

# СТІНИ

## 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.

# СТІНИ

## ПЛИТКА ДЛЯ СТІН

Стіни санвузлів ЦНАП рекомендується облицьовувати плиткою. В Початковій фазі Програми використовувалася плитка 400x400 мм, білого однотонного кольору (RAL 9003), напівглянцева. Стіни в цілях економії облицьовувалися плиткою на висоту до 60% від висоти приміщення (зазвичай це буде 1600 мм - 4 ряди плитки). Розкладку плитки рекомендується здійснювати горизонтально, з одинаковими 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.

Колір RAL 9003, однотонна, напівглянцева, 400x400 мм

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

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

Приклад плитки у туалеті в ЦНАП у Краснопільській громаді

Дизайн виконання плитки в санвузлі у ЦНАП в Старобогородичанській громаді

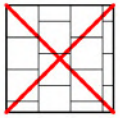
# СТІНИ

## ТИПОВІ ПОМИЛКИ І РИЗИКИ

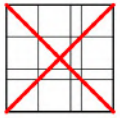
Плитка повинна бути однаковою, тому не рекомендується докладати приміщення плиткою, що кольором чи розміром не співпадає з іншою. Не можна сильно відхилятись від заданого кольору плитки. Вона повинна бути нейтрального кольору, напівматова. Також не можна відхилятись від заданої форми - квадрат - та розмірів.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

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 можна виконувати розкладку не під прямим кутом до стін



Не можна зміщувати ряди розкладки



Не можна 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.

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 м$^2$ 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

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

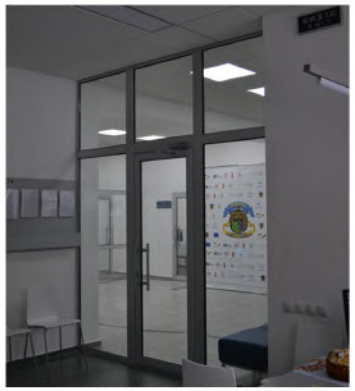
Колір глухих дверей рекомендується максимально близьким до RAL 9003. При складнощах із підбором кольору, необхідно підібрати максимально схожий колір із доступних. Потрібно, щоб колір дверей та стін був максимально схожий.

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.

# ДВЕРІ

## ПРИКЛАДИ



Металопластикові двері.
ЦНАП в Іршанській громаді

Глухі двері. ЦНАП в Меджибізькій громаді. Кольори дверей та стін схожі

ЦНАП в Меджибізькій громаді.
Алюмінієві двері

## 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

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 $м^2$*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

## ПРИКЛАДИ

Склопакет у ЦНАП в Меджібізькій громаді

# ВІКНА ТА РОЛЕТИ

## РОЛЕТИ

Рекомендується встановлювати ролети для обмеження поширення та розсіювання падаючого в приміщення світла, що полегшить роботу службовців, дозволить забрати бліки 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%.

## 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.

## ПРИКЛАД

ЦНАП в Краснопільській громаді

# СКЛЯНІ ПЕРЕГОРОДКИ

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

Виконання перегородки у ЦНАП в Меджибізькій громаді

# 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.

## СТЕЛЯ З ФАРБУВАННЯМ

В деяких приміщеннях, наприклад вестибюлях та тамбурах, які розділяються з іншими установами, та в архівах можливо робити лише вирівнювання та фарбування існуючої стелі, без монтажу підвісної системи. Колір фарбування стелі - RAL 9003. На таку стелю монтуються підвісні світильники (F-36) або звичайні світильники.

Колір RAL 9003

# СТЕЛЯ

## СТЕЛЯ ПІДВІСНА

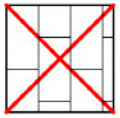
Рекомендується використовувати підвісну стелю із окремих плит по технології типу “Армстронг” розміром 600x1200x15 мм або 600x600 мм (в малих приміщеннях) із прихованим/втопленим типом кріплення. Колір рекомендується світлий (RAL 9003). Направлення положення довгої сторони плит (1200 мм) - по довшій стороні приміщення. Також на стелю монтуються джерела світла в вигляді світильників 600x600 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.

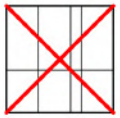
Влаштування підвісних стель необхідно виконувати після монтажу всіх елементів каркасу та перевірки горизонтальності його площини і відповідності відміткам.

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.

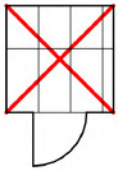
Не можна виконувати розкладку не під прямим кутом до стін



Не можна зміщувати ряди розкладки



Не можна залишати обрізку посередині приміщення

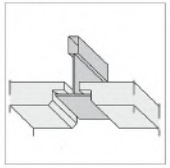


Не можна залишати обрізку на видимому від входу місці

AMF THERMATEX Feinstratos 600x1200x15 мм

або плити 600x600 мм

RAL 9003



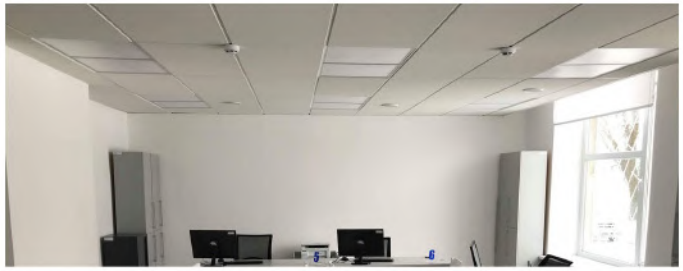
Кромка VT15

Колір RAL 9003

# СТЕЛЯ

## ПРИКЛАДИ

Виконання підвісної стелі у ЦНАП в Новоушицькій громаді



Виконання підвісної стелі у ЦНАП у Веселівській громаді

# ЕЛЕКТРОФУРНІТУРА

Електрофурнітура 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 900 мм 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.

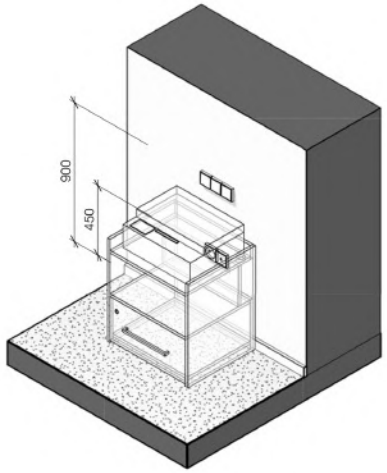
## РОЗЕТКИ

Розетки слугують для підключення електроприладів стаціонарно та тимчасово. Тимчасові розетки розміщуються на висоті 300 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 складались 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 стоїть окремо, розетки під неї (одна звичайна та одна UTP-розетка) повинні знаходитись на висоті 450 мм від рівня підлоги по центру тумби, для чого в конструкції тумби передбачено нішу в задній стінці. 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).

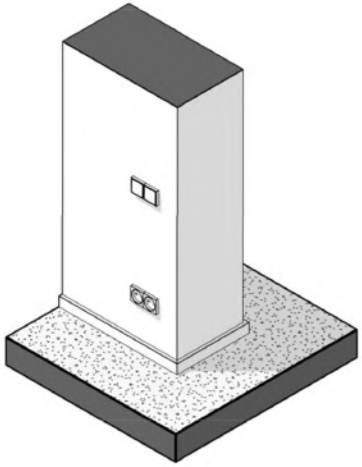
Рекомендований колір розеток - білий та чорний.

*ДБН В. 2.5-23-2003 “Проектування електрообладнання об’єктів цивільного призначення”*

# ЕЛЕКТРОФУРНІТУРА

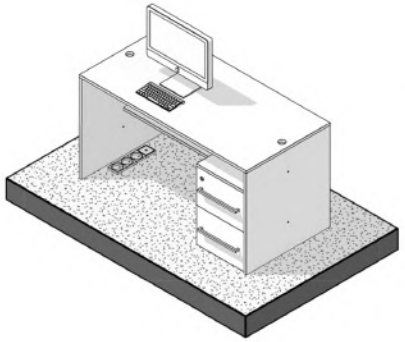



Розміщення розеток та вимикачів в місцях, передбачених для тумб. У випадку, якщо тумба для багатофункціонального пристрою ставиться біля стіни, в стіні необхідно виконати розетки для підключення техніки (багатофункціонального пристрою, мікрохвильової печі тощо). Їх висота від рівня підлоги повинна становити 450 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 900 мм 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 - 900 мм від рівня підлоги. По одній осі із вимикачами потрібно передбачувати розетки, на висоті 300 мм.

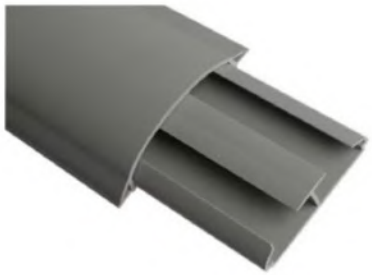
# ЕЛЕКТРОФУРНІТУРА



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.

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).

Блок для розеток під столами.



Кабель-канал для підключення блоків розеток.

# ЕЛЕКТРОФУРНІТУРА

## ПРИКЛАД

Блок для розеток під столом
ЦНАП в Чемеровецькій громаді

# 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 4500K, 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.

*ДБН В.2.5-23-2003 “Проектування електрообладнання об’єктів цивільного призначення”*

*ДБН В.2.5-28-2006 “Природне і штучне освітлення”*

# ОСВІТЛЕННЯ

## СВІТИЛЬНИКИ ВМОНТОВАНІ

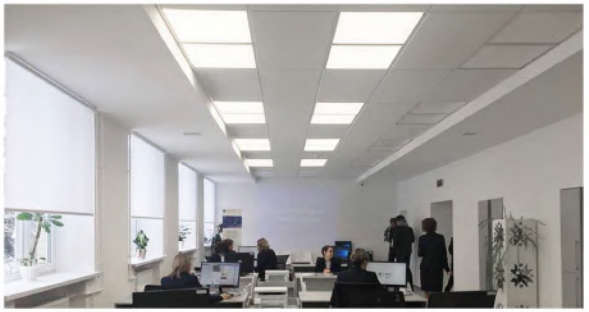
Вмонтовані світильники - призначені для організації загального освітлення приміщень ЦНАП. У приміщеннях фронт-офісу світильники розміром 300х1200 мм монтуються однією загальною лінією впритул, напрямок положення більшої сторони світильника визначається по довшій стороні приміщення. Вони повинні розміщуватись в підвісній стелі. Також можливе їх розміщення по два світильники поруч, замінюючи таким чином одну із панелей підвісної стелі 600х 1200 мм. В приміщеннях малої площі (санвузли, тамбури) можливо встановлювати їх поодиноко, 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 4500К.

## ПРИКЛАДИ

Вмонтовані лінійні світильники у ЦНАП в Іршанській громаді



Підвісні світильники у ЦНАП в Краснопільській громаді

# ОСВІТЛЕННЯ

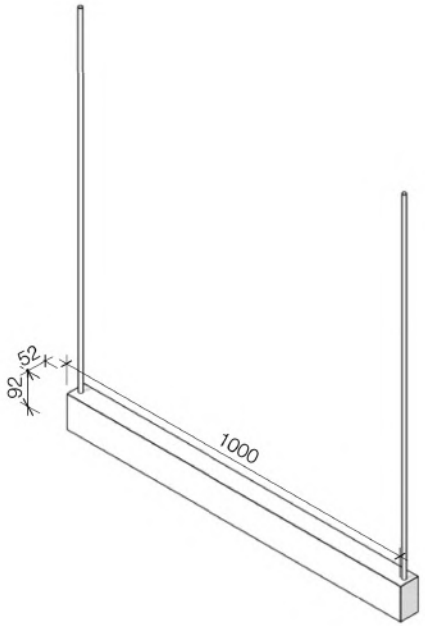
## СВІТИЛЬНИКИ ПІДВІСНІ (F-36)

Корпус для монтажу світильника з алюмінієвого анодованого профілю 52x92 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 4500K.

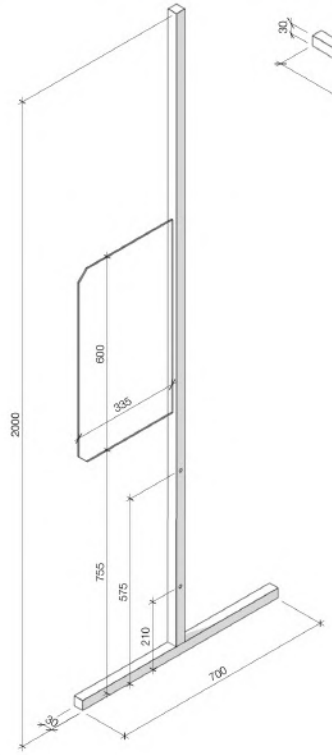
Необхідно передбачити можливість зміни висоти світильника.

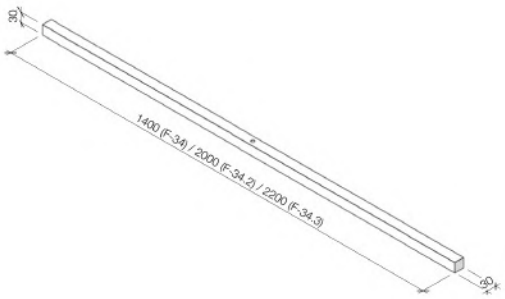


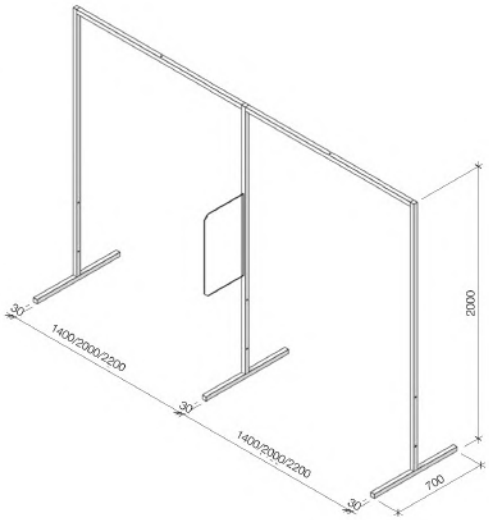
# ОСВІТЛЕННЯ

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

Каркасні світильники з досвіду Початкової фази Програми являють собою конструкцію із алюмінієвого анодованого профілю 30х30 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 закріпляються 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) – 4000K.



# 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.

**ВНУТРІШНІЙ ДИЗАЙН ПРИМІЩЕНЬ ЦНАП**

# ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ

Інформаційні знаки слугують для орієнтації людей в просторі, для ідентифікації ЦНАП як об’єкта надання послуг, для впорядкування зон приміщення. Вони повинні бути виразними, наочними та швидко впізнаваними. Виразність і наочність інформаційних знаків забезпечується їхньою формою, кольором, поєднанням окремих символів. Швидке впізнавання досягається через застосування загальновідомих простих символів, які розшифровуються без спеціальних знань. 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 установлений формат. Віддавати перевагу типу кріплення інформаційної дошки не на цвяхах, які можуть деформувати інформаційну таблицю, а кріпленню на "бочках".

Вивіска 545*1225 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 545*1225мм на стіну з фінішним виконанням RAL-9003 колір використовується для літер на прозорому оргсклі)

# ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ

## ВИВІСКА ГРАФІКУ РОБОТИ ВІДДАЛЕНОГО РОБОЧОГО МІСЦЯ АДМІНІСТРАТОРА

Рекомендована інформаційна таблиця з графіком роботи для Віддаленого робочого місця адміністратора у (назва населеного пункту).

RAL 1004

Літери з ПВХ для інформаційних знаків

RAL 5005

ПВХ основа для інформаційних знаків

# ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ

## ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ ВНУТРІШНІ НАСТІННІ

В Початковій фазі Програми використовувався герб із надписом “ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ” , що розміщувався на видному місці, колір герба RAL 1004, колір тексту RAL 5005. Всі літери – великі.

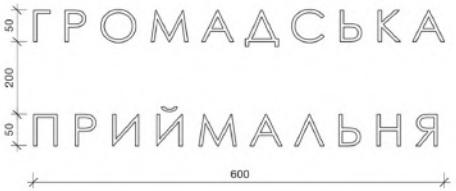
**RAL 1004**

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"



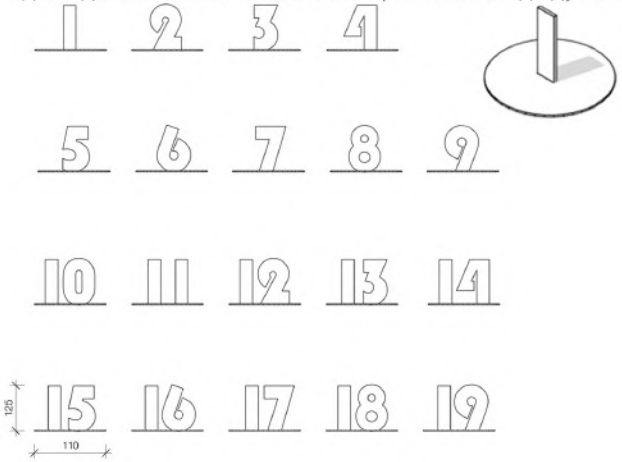

**RAL 5005**

Літери та символи з органічного скла для інформаційних знаків

# ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ

## ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ ВНУТРІШНІ НАСТІЛЬНІ

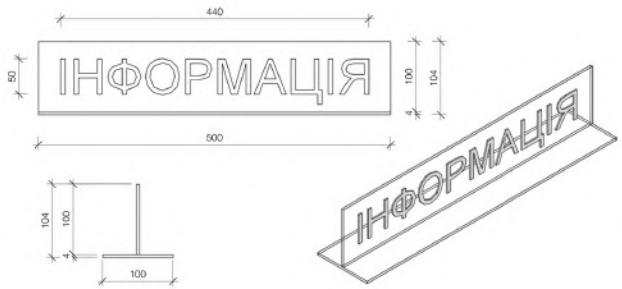
Настільні номери використовуються для орієнтації відвідувачів, щоб вони могли легко віднайти потрібний стіл. Нумерація столів повинна починатись від входу в приміщення. Знаки являють собою цифри висотою 125 мм із ПВХ листа 4 мм, які закріплені вертикально по центру основи в вигляді кругу діаметром 110 мм із ПВХ листа 4 мм. Колір знаків, що використовувся в Початковій фазі Програми – синій RAL 5005. Номери не повинні повторюватись, їх кількість повинна відповідати кількості столів, які приймають відвідувачів.




RAL 5005

Настільні номери з органічного скла

Знак “ІНФОРМАЦІЯ” рекомендується ставити в тих ЦНАП, де немає рецепції, 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.

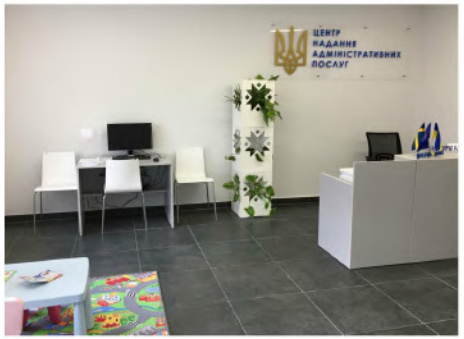



RAL 5005

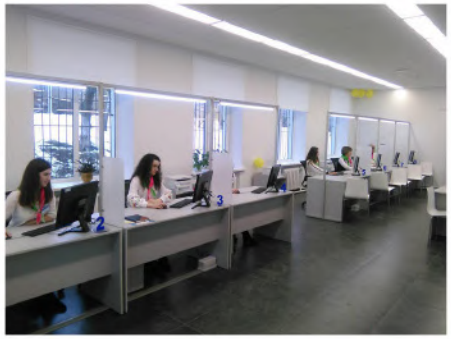
Літери з плівки

# ІНФОРМАЦІЙНІ ЗНАКИ

## ПРИКЛАДИ




Приклад кріплення інформаційних таблиць



Розташування номерних знаків для столів з органічого скла

Вдалий приклад номерних знаків для столів з органічного скла

# ЕЛЕМЕНТИ ВНУТРІШНЬОГО БРЕНДУВАННЯ ПРОГРАМИ

## ЕЛЕМЕНТИ ВНУТРІШНЬОГО БРЕНДУВАННЯ ТА 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.

Основними елементами впізнаваності Програми "U-LEAD з Європою" є:

| МАЛІ ЗНАКИ | ВЕЛИКІ ЗНАКИ |
|---|---|
| Офіційний леттерінг Програми<br>U-LEAD<br>З ЄВРОПОЮ | Офіційне лого Програми з підписом під ним<br>«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:<br>- Зовнішня сторона моніторів<br>- Ксерокс та принтер | Розміщення на наступних об'єктах:<br>- Зона рецепції та стіл, котрий використовується для стійки рецепції<br>- Інформаційні стенди |

# ЕЛЕМЕНТИ ВНУТРІШНЬОГО БРЕНДУВАННЯ ПРОГРАМИ

## ПРИКЛАДИ

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

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

# ЕЛЕМЕНТИ ВНУТРІШНЬОГО БРЕНДУВАННЯ ПРОГРАМИ

## ІНФОРМАЦІЙНІ МАТЕРІАЛИ

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.

До таких інформаційно-роздаткових матеріалів можуть належати:

- Інфографіка: Адміністративні послуги в ОТГ
- 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 напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми (https://tsnap.ulead.org.ua) у розділі Бібліотека. (https://tsnap.ulead.org.ua/library/)

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД ВІДРЕМОНТОВАНОГО ПРИМІЩЕННЯ. ЦНАП У НОВОУШИЦЬКІЙ ОТГ 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 ОТГ Хмельницької області пояснюються ключові етапи проведення будівельно-ремонтних робіт та обговорюється процес вибору матеріалів.

### 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.

### ПРИВЕДЕННЯ ПРИМІЩЕННЯ У ВІДПОВІДНІСТЬ ДО ДИЗАЙН-ПРОЕКТУ

Дизайн-проект

Реалізоване приміщення

Дизайн-проект

Реалізоване приміщення

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД ВІДРЕМОНТОВАНОГО ПРИМІЩЕННЯ. ЦНАП У НОВОУШИЦЬКІЙ ОТГ 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, відомою під назвою «шоколадка», з огляду на простіший спосіб виконання такого рішення.

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД ВІДРЕМОНТОВАНОГО ПРИМІЩЕННЯ. ЦНАП У НОВОУШИЦЬКІЙ ОТГ 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 30см 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.

Вмонтовані світильники

Світильники каркасні

### ЗВЕРНУТИ УВАГУ

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

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД ВІДРЕМОНТОВАНОГО ПРИМІЩЕННЯ. ЦНАП У НОВОУШИЦЬКІЙ ОТГ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

ПІДЛОГА

На заміну наливній підлозі у приміщенні даного ЦНАП використана високоякісна керамічна плитка, котра, як правило, є в наявності на місцевих ринках будівельних 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.

ЗВЕРНУТИ УВАГУ:

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

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.

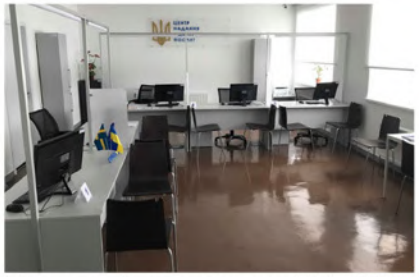
# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД ВІДРЕМОНТОВАННОГО ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП. ВИКОНАННЯ НАЛИВНОЇ ПІДЛОГИ ЦНАП В КОЧУБЕЇВСЬКІЙ ОТГ ХЕРСОНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

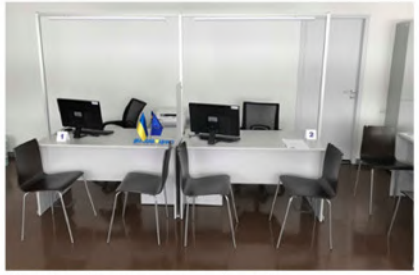
ПІДЛОГА

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



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 технічого 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 вищезазначеними причинами, пропонується надати перевагу керамічній плитці (див. приклад підлоги з керамічної плитки у ЦНАП в с.Нова Ушиця).

ЗВЕРНУТИ УВАГУ

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

РОЗДІЛ 4

# ЗОВНІШНІЙ ДИЗАЙН НОВИХ ЦНАП

# ПЛАНУВАННЯ ТЕРИТОРІЇ ДЛЯ НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП

Для розміщення ЦНАП є певні вимоги до ділянки проектування. Площа забудови може становити 130-150 м$^2$ для 10-14 робочих місць. Повинні виконуватись вимоги ДБН 360, ДБН Б.2.4-1, ДержСанПіН 173.

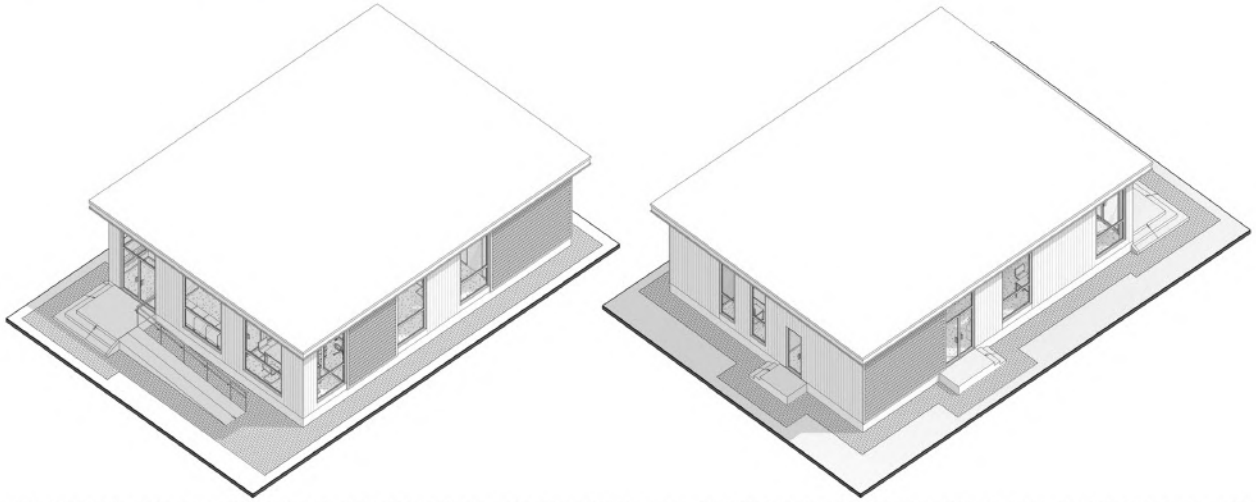
При виборі території для забудови необхідно забезпечувати збереження природного середовища, передбачаючи заходи щодо запобігання ерозійним процесам, забрудненню грунтів і водних джерел. Майданчик для будівництва при наявності радіоекологічного паспорту повинен мати достатні розміри з урахуванням розвитку 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.

*ДБН В.2.2-9-99 "Громадські будинки та споруди"*



# 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.

## RAL 7004

Віконні рами

## RAL 7044

Гладкі фіброцементні плити, плитка на виступаючих частинах цоколю

## RAL 7024

Цокольна плитка, пофарбування карнизу даху, металевих пандусів та перил

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

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.

# 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 |

## ЗВЕРНУТИ УВАГУ

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

ЗОВНІШНІЙ ДИЗАЙН НОВИХ ЦНАП

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП В МИКОЛАЇВСЬКІЙ ОТГ СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

В Миколаївській ОТГ 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.

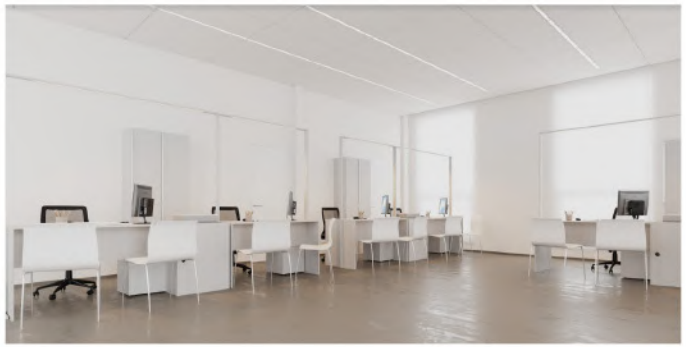
### ЕНЕРГОЗБЕРІГАЮЧІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЕЛЕМЕНТИ СТАЛОГО ДИЗАЙНУ

Оскільки будівлю оснащено передовими технологіями, що дозволяють скоротити обсяг викидів С02, 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".

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП В МИКОЛАЇВСЬКІЙ ОТГ СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ДИЗАЙН ІНТЕР`ЄРУ



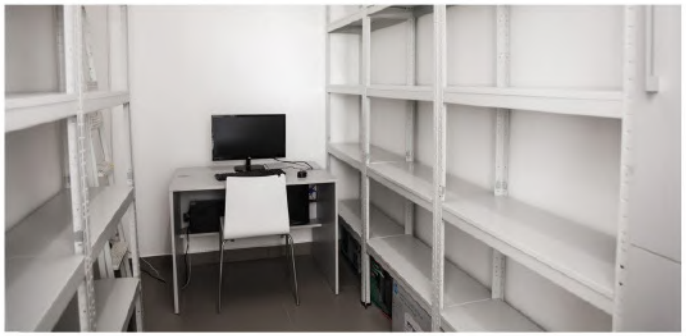
РЕАЛІЗОВАНЕ РІШЕННЯ ІНТЕР`ЄРУ

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



# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП В МИКОЛАЇВСЬКІЙ ОТГ СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ДИЗАЙН ЕКСТЕР`ЄРУ

РЕАЛІЗОВАНЕ РІШЕННЯ ЕКСТЕР`ЄРУ

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

Стіни - гладкі фіброцементні плити

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП У ПОЛОНСЬКІЙ ОТГ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

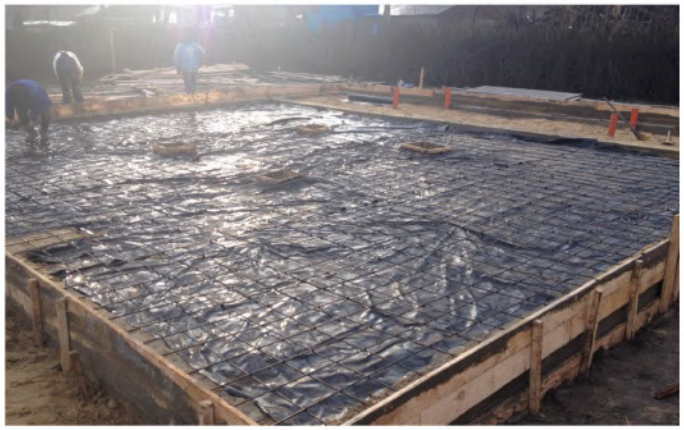
У Полонському ОТГ Хмельницької області було побудовано один з найсучасніших ЦНАП в Україні загальною площею 120 м2. Для будівництва було використано новітні енергозберігаючі технології та екологічні матеріали. ЦНАП має лаконічний дизайн, а кольорова гамма зовнішнього та внутрішнього дизайну витримана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

ДИЗАЙН ЕКСТЕР`ЄРУ

# ПРИКЛАДИ

## ПРИКЛАД НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП У ПОЛОНСЬКІЙ ОТГ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

ЕТАПИ СТВОРЕННЯ БУДІВЛІ



РЕАЛІЗОВАНЕ РІШЕННЯ

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.

# ПРИКЛАДИ

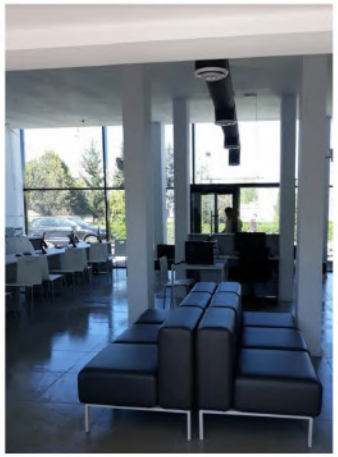
## ПРИКЛАД НОВОЗБУДОВАНОГО ЦНАП У ПОЛОНСЬКІЙ ОТГ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

### РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕННЯ

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

РОЗДІЛ 5

# 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

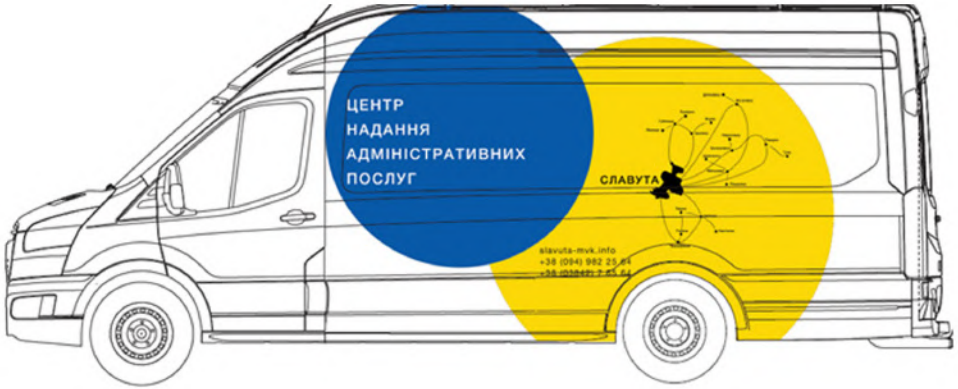
RAL 5023
Зовнішні інформаційні знаки

# МОБІЛЬНИЙ ЦНАП

## ЗОВНІШНІЙ ДИЗАЙН МОБІЛЬНОГО ЦНАП

### ЛОГОТИПИ ТА ЕЛЕМЕНТИ ЗОВНІШНЬОГО БРЕНДУВАННЯ (з досвіду Початкової фази Програми)

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 на маршрутною мапою розміщені контактні номери телефонів та електронна пошта відповідного ЦНАП.




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

# МОБІЛЬНИЙ ЦНАП

## ПРИКЛАДИ ЗОВНІШНЬОГО ВИГЛЯДУ МОБІЛЬНОГО ЦНАП ТА ВИКОРИСТАННЯ ЗОВНІШНІХ ЕЛЕМЕНТІВ БРЕНДУВАННЯ

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

ЗВЕРНУТИ УВАГУ: Розмір логотипів залежить від бокових розмірів транспортного засобу.

Мобільний офіс ЦНАП у Славутській громаді.

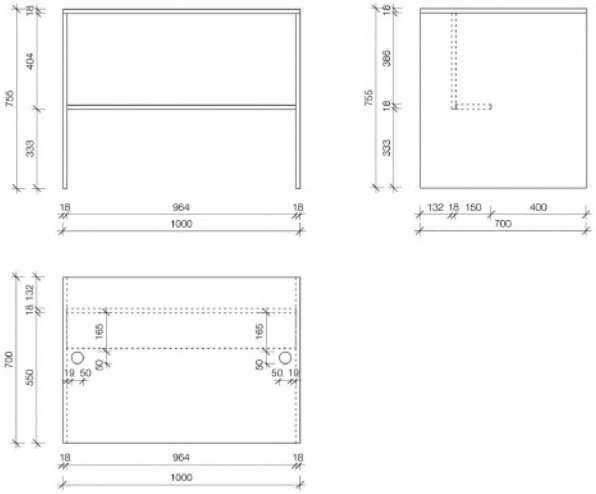
РОЗДІЛ 6

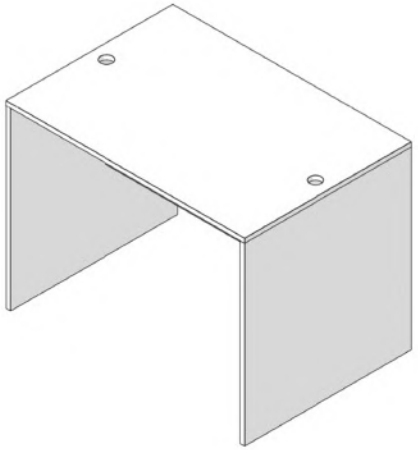
# МЕБЛІ

# 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 жиивлення для кожного комп'ютера, які розміщуються на спеціальній поличці 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.



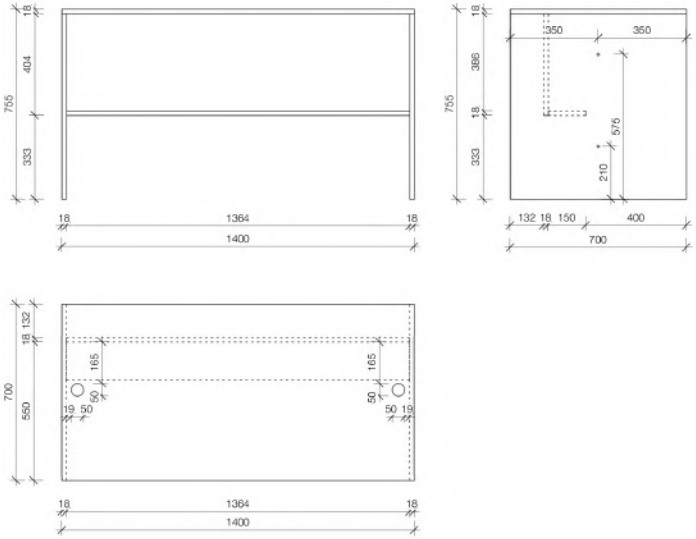
RAL 7047

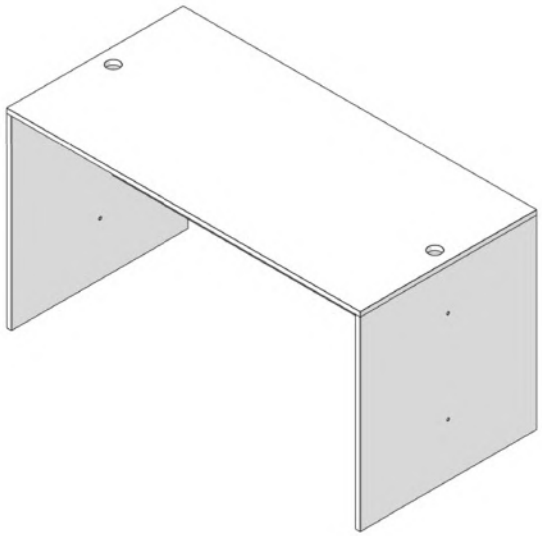
ЛДСП і кромки, заглушки

# МЕБЛІ

## РОБОЧИЙ СТІЛ (F-2)

Стіл F-2 по матеріалам та конструктиву аналогічний столу F-1. Столи довжиною 1400 мм є приорітетними, 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.



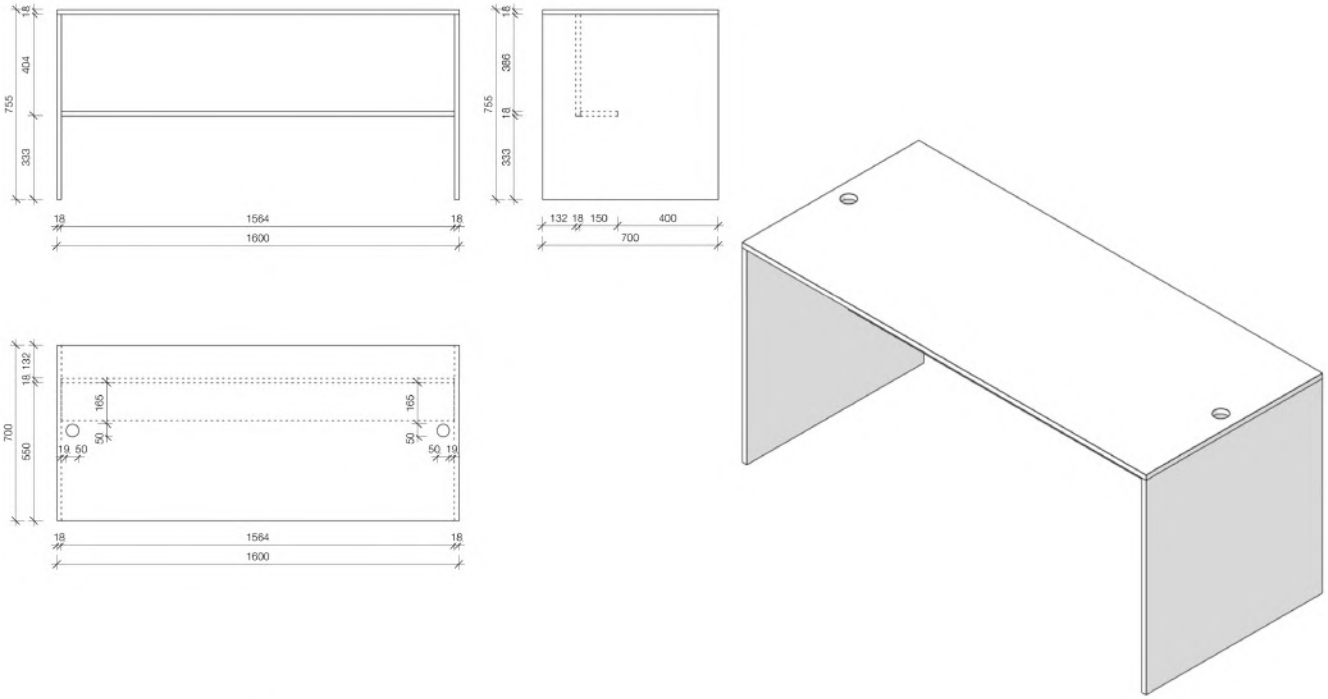
RAL 7047

ЛДСП і кромки, заглушки

# МЕБЛІ

## 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.



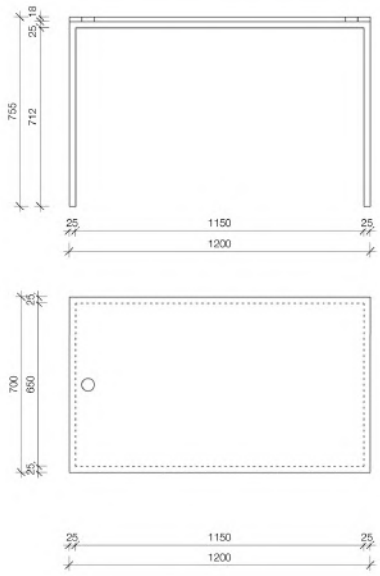

RAL 7047

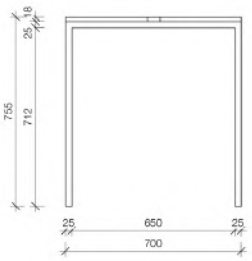
ЛДСП і кромки, заглушки

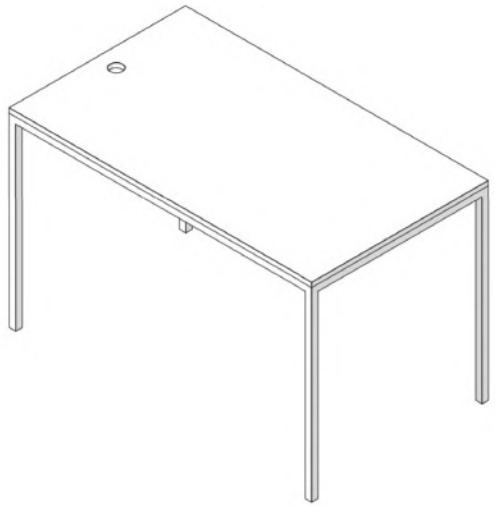
# МЕБЛІ

## 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.



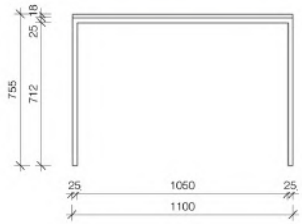
RAL 7047

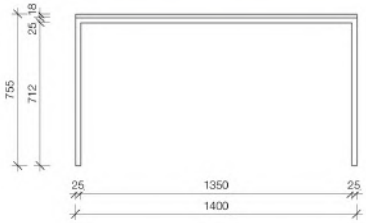
ЛДСП і кромки, заглушка та каркас

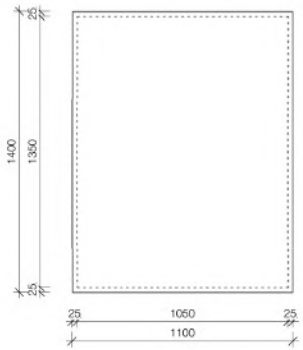
# МЕБЛІ

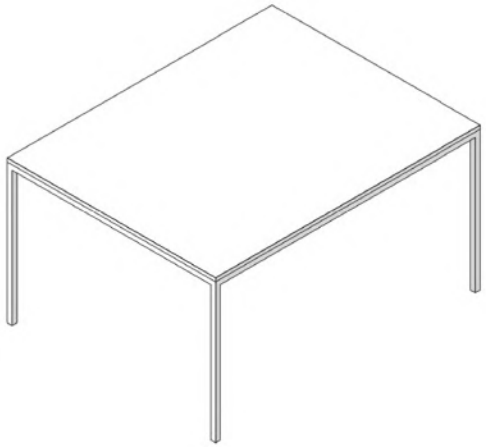
## СТІЛ ДЛЯ ПЕРЕГОВОРІВ (F-5)

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.



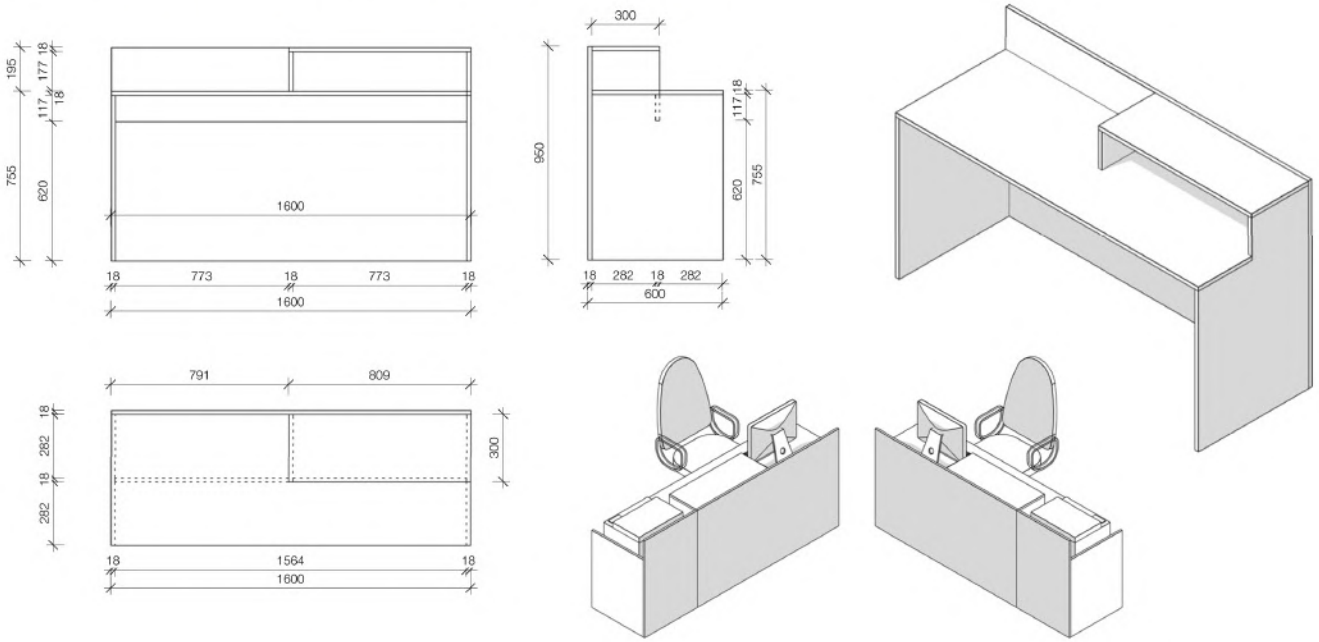
RAL 7047

ЛДСП і кромки, каркас

# МЕБЛІ

## СТІЛ ДЛЯ РЕЦЕПЦІЇ (F-6) (ВАРІАНТ 1)

Стіл для рецепцій виконаний із ЛДСП 18 мм кольору RAL 7047 та кромкою кольору RAL 7047. Розмір столу 1600x600 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.



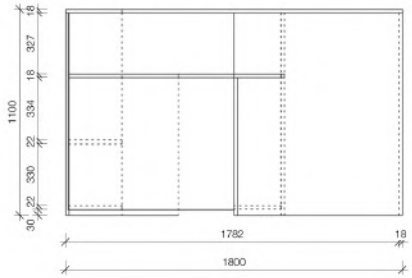

RAL 7047

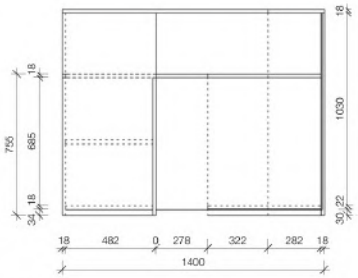
ЛДСП і кромки

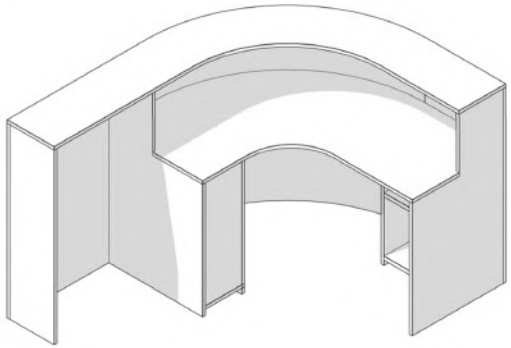
# МЕБЛІ

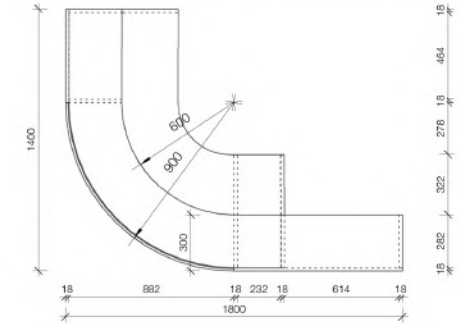
## СТІЛ ДЛЯ РЕЦЕПЦІЇ (F-6) (ВАРІАНТ 2)

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 – 1800x1400 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 полички, які видимі лише з сидячого положення службовця за рецепцією.





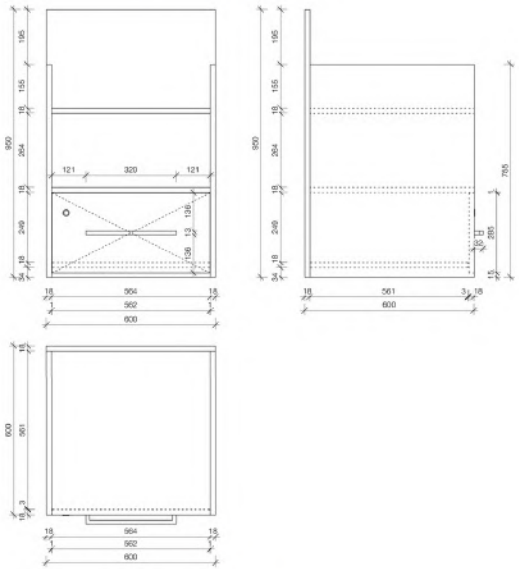
RAL 7047

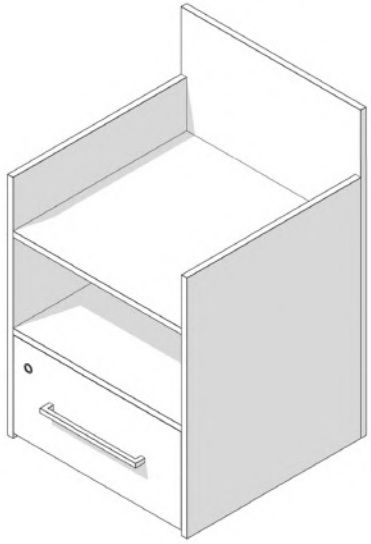
ЛДСП і кромки

# МЕБЛІ

## 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 поличка. 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 – 600x600 мм, висота – 755 мм, задньої стінки – 950 мм. Ручка ящика повинна бути простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13x13 мм, довжиною 332 мм. Дана тумба ставиться збоку прямої рецепції, або в спеціальну нішу у випадку заокругленої рецепції.





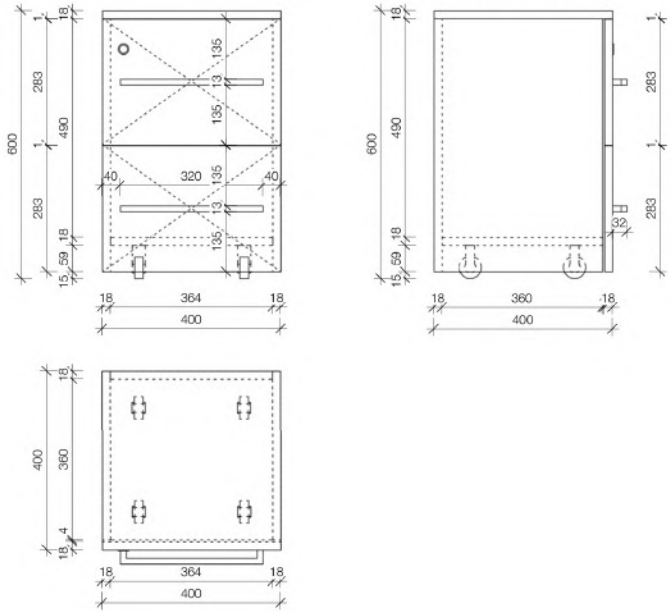
RAL 7047

ЛДСП і кромки

# МЕБЛІ

## 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 коліщатка 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 – простої прямокутної форми, із алюмінієвого профілю 13x13 мм, довжиною 320 мм. Дана тумба ставиться під стіл, під бокову стінку з іншої сторони від крісла службовця.



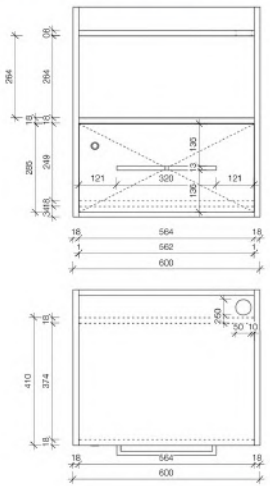
RAL 7047

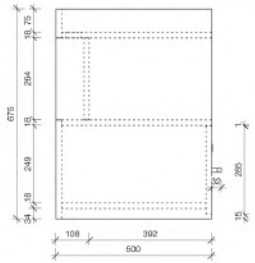
ЛДСП і кромки

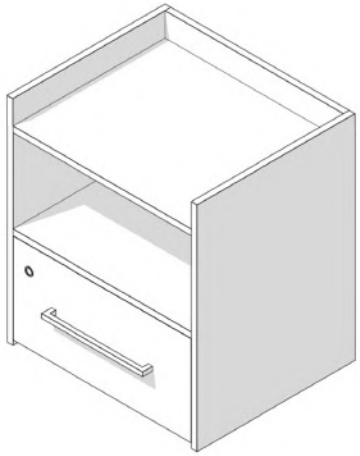
# МЕБЛІ

## 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 користутись і службовець з сусіднього ряду столів), або при стіні за службовцями. Можно 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 поличка. 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 поличці 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).







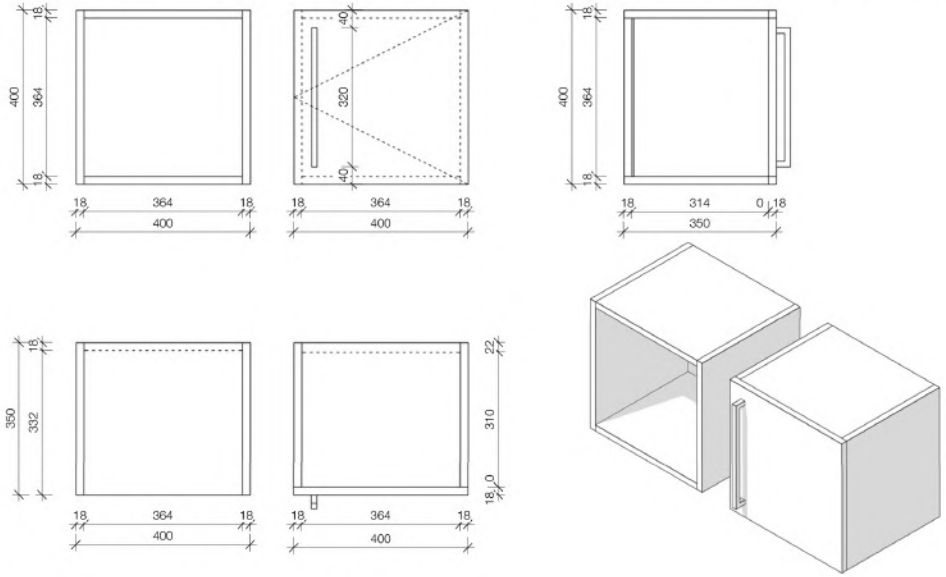
RAL 7047

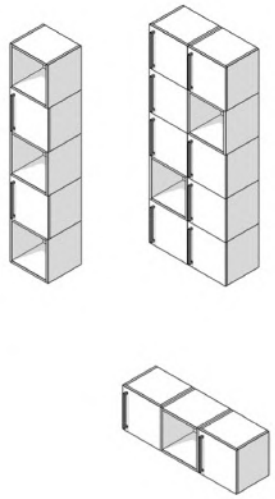
ЛДСП і кромки, заглушка

# МЕБЛІ

## ШАФА МОДУЛЬНА (F-10, F-11)

Модульна шафа розроблена для можливості складання шаф будь-яких конфігурацій. Це модулі двох типів розміром 400 х350х400 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 сталяться 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 13х13 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.



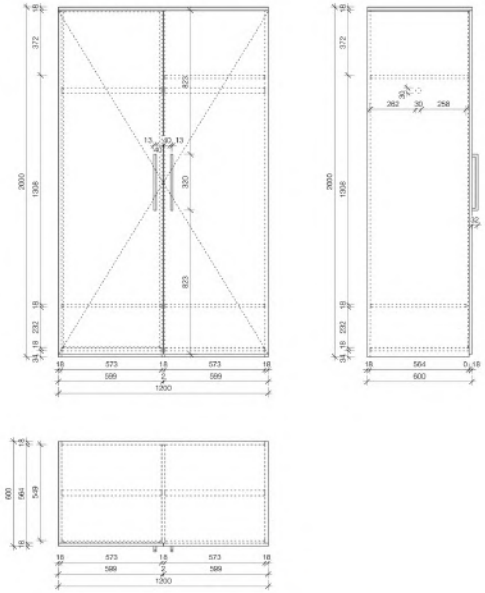
RAL 7047

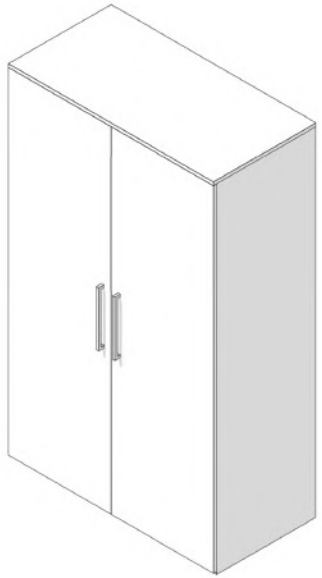
ЛДСП і кромки

# МЕБЛІ

## ШАФА ГАРДЕРОБНА (F-12)

Гардеробна шафа призначена для зберігання верхнього одягу службовців ЦНАП. Її рекомендується розміщувати в кімнатах для персоналу. Розмір шафи 1200x600x2000 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 13x13 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 полички для зберігання взуття та інших елементів верхнього одягу (рукавиць, головних уборів, шарфів тощо).





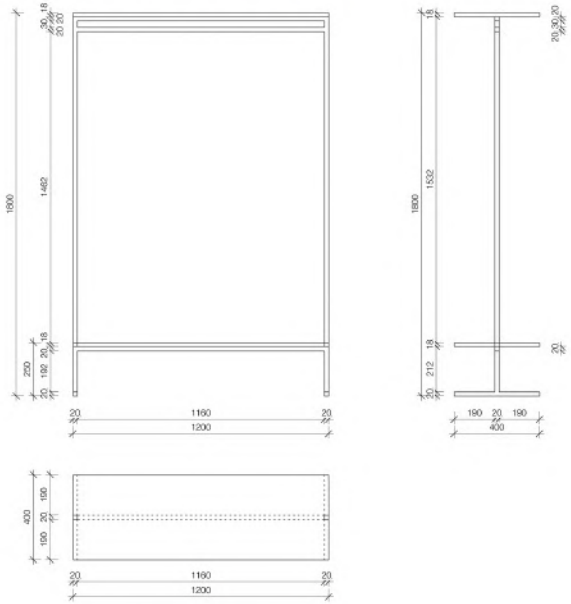
RAL 7047

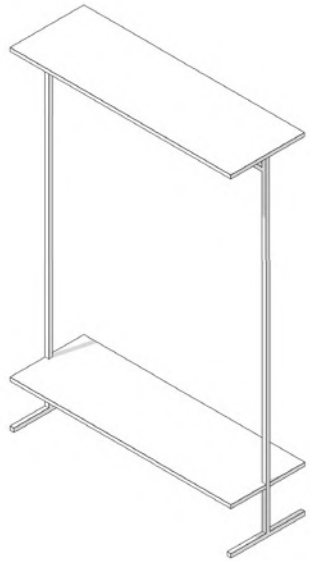
ЛДСП і кромки

# МЕБЛІ

## 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.



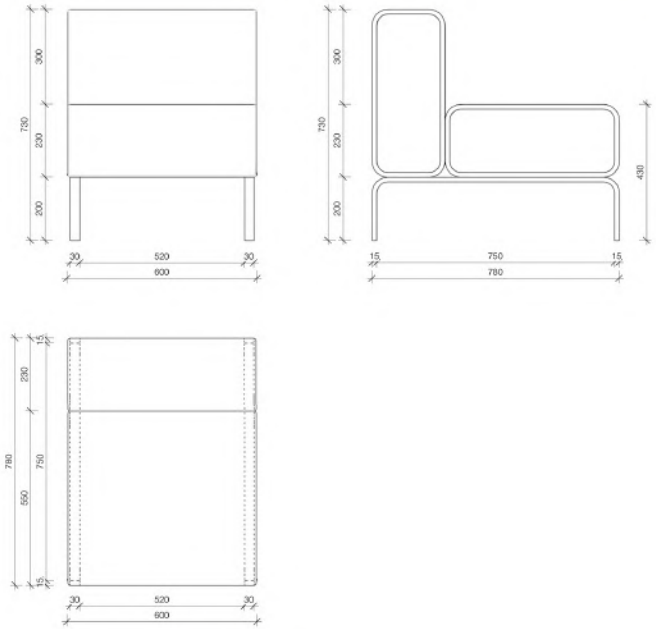
RAL 7047

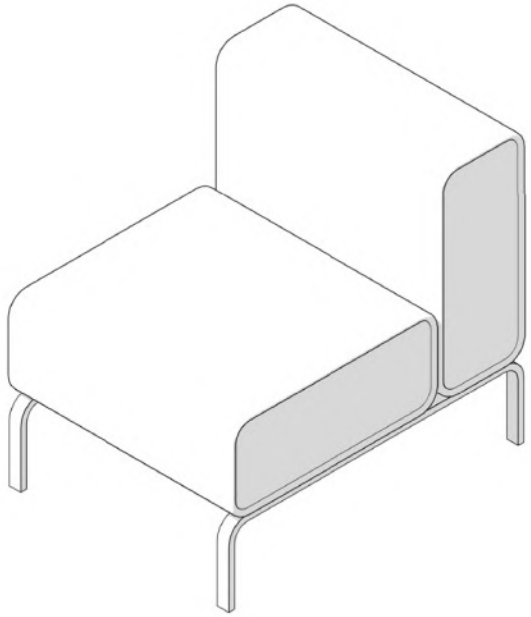
ЛДСП і кромки, каркас

# МЕБЛІ

## 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

# МЕБЛІ

## 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.

# МЕБЛІ

## 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.

# МЕБЛІ

## 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.

# МЕБЛІ

## 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.

# МЕБЛІ

## 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.

# МЕБЛІ

## 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.

# МЕБЛІ

## 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 поличок: 4 шт. Товщина корпусу: не менше 0,8 мм. Замок: ключевий високої секретності.

# МЕБЛІ

## 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 прикріпляється до стіни на прихованих кріпленнях.

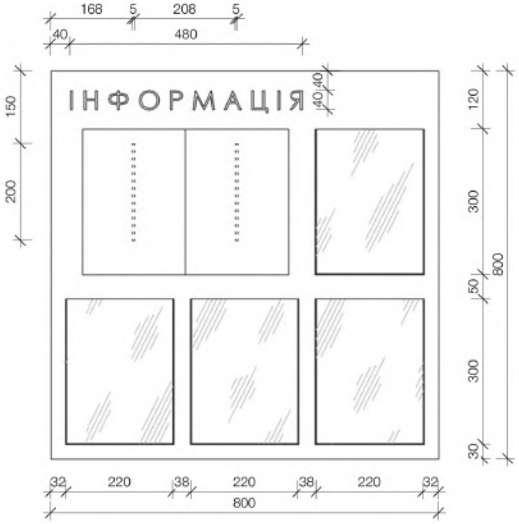
# МЕБЛІ

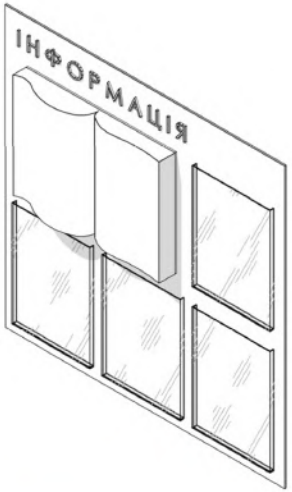
## ІНФОРМАЦІЙНИЙ СТЕНД (F-23)

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.

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".




**RAL 7047**

Основа для стенду

**RAL 5005**

Літери із плівки для стенду

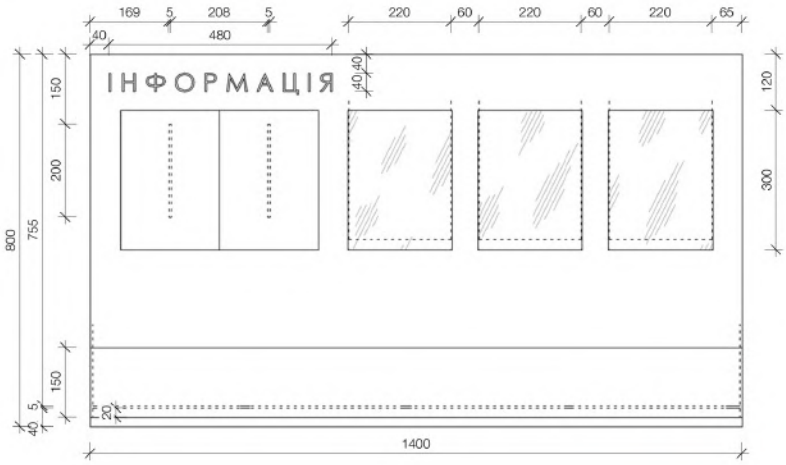
# МЕБЛІ

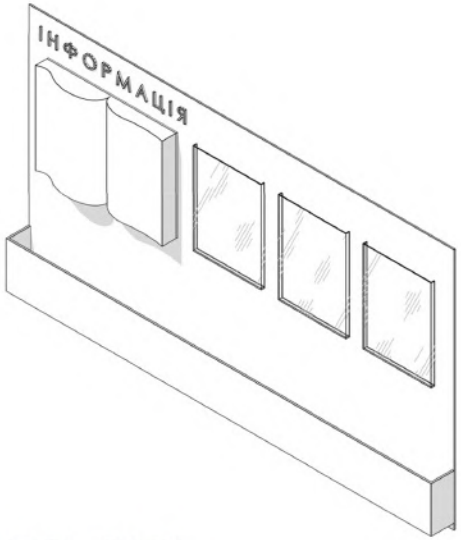
## ІНФОРМАЦІЙНИЙ СТЕНД (F-24)

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

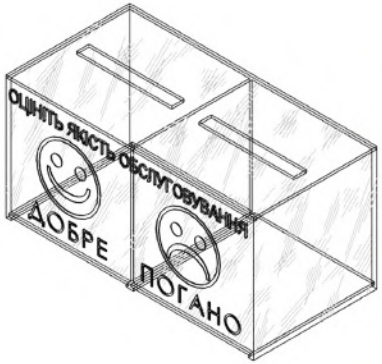
Літери із плівки для стенду

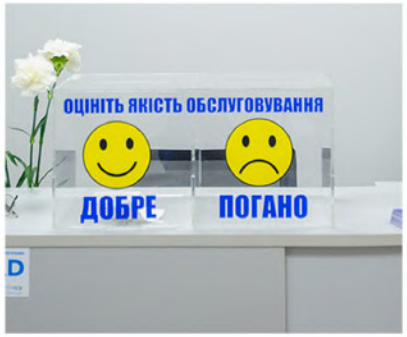
# МЕБЛІ

## 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

# МЕБЛІ

## 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

# МЕБЛІ

## СТЕЛАЖ МЕТАЛЕВИЙ (F-27)

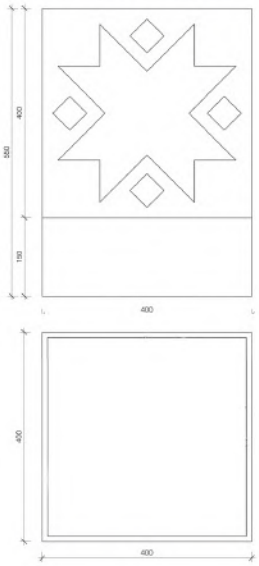
Металевий стелаж слугує для зберігання документів в архівах. Стелажі розміщуються вздовж стін, можуть також розміщуватись рядами посередині приміщення. Розміри: ширина – 920 мм, глибина – 300 мм, висота – 2280 мм. 6 полиць з можливістю переміщення по висоті. Максимальне навантаження на полицю – 70 кг. Покриття – порошкова антикорозійна емаль світло-сірого кольору.

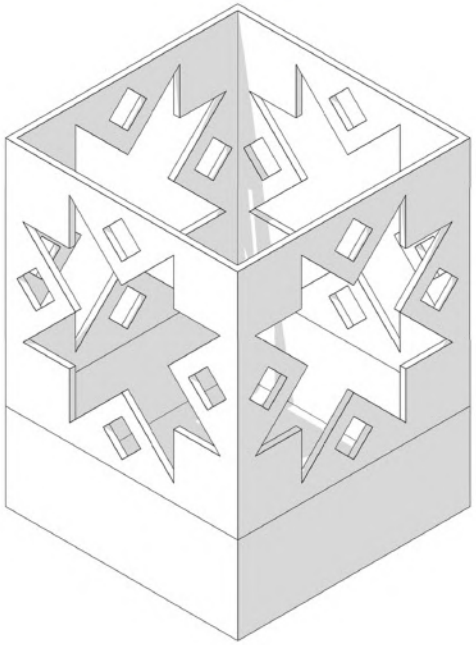
# МЕБЛІ

## 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.



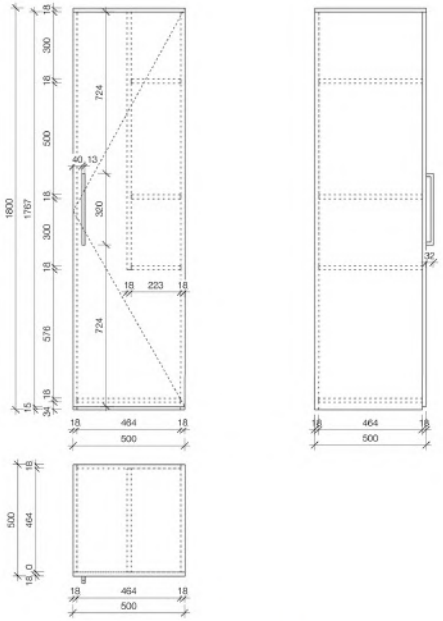
RAL 9003

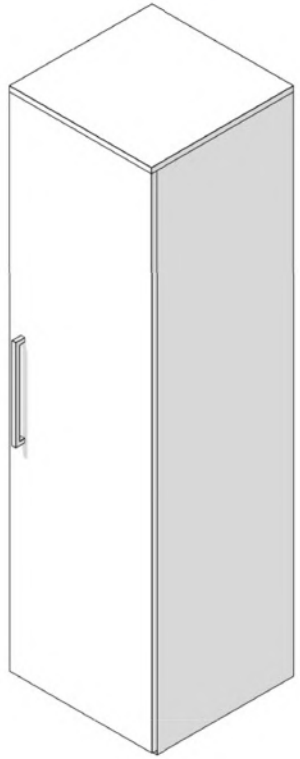
ПВХ

# МЕБЛІ

## 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.



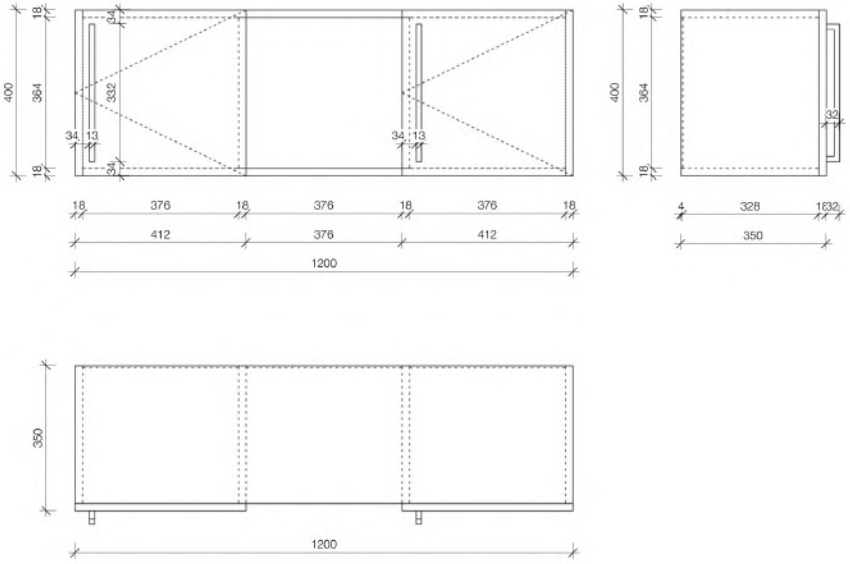
RAL 7047

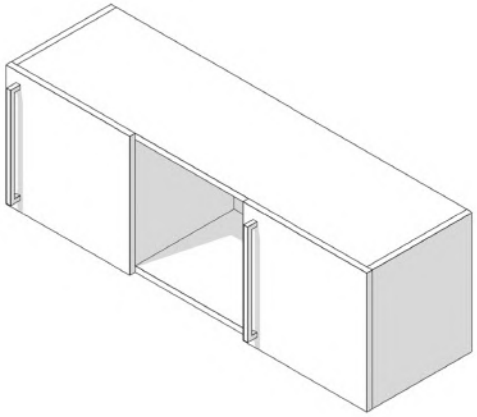
ЛДСП і кромки

# МЕБЛІ

## 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 поличка. 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.



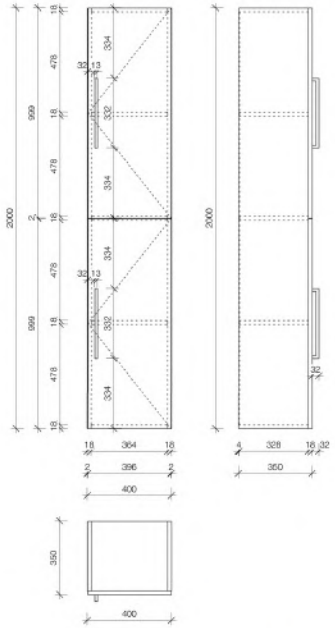
RAL 7047

ЛДСП і кромки

# МЕБЛІ

## 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 – 400x350x2000 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 13x13 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

# МЕБЛІ

## 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

# МЕБЛІ

## 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 відритому 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 коструцій стін, потужними дюбелями.

# МЕБЛІ

## 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.

В даній публікації зібрано концептуальні принципи та рекомендації щодо зовнішнього та внутрішнього оформлення будівель ЦНАП з урахуванням елементів доступності, дизайну мобільного ЦНАП, ознакування приміщень ЦНАП, вибору меблів, а також подано практичні приклади втілення цих рекомендацій, впроваджених в рамках Початкової фази напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою».

Сайт напряму з покращення якості адміністративних послуг Програми «U-LEAD з Європою»: https://tsnap.ulead.org.ua/

«U-LEAD з Європою» є міжнародною програмою, яка фінансується Європейським Союзом та його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею та Швецією

2018

U-LEAD
З ЄВРОПОЮ

Покращення якості надання
адміністративних послуг для населення
Програма «U-LEAD з Європою»