

Дослідження
публічного простору
будівлі Київської
міської ради

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Серпень 2016

Зміст

Передмова	3
Вступ	4
Загальний список рекомендацій	5
Відкритість	16
Безпека	23
Доступність та безбар'єрність	26
Процеси роботи та взаємодія з персоналом	30
Нові активності	36
Післямова	44

Передмова

Будівля КМР / КМДА на Хрещатику, 36 – частина проекту сталінської повоєнної забудови Хрещатика. Будівля спочатку проектувалася для роботи органів місцевого самоврядування, але її архітектурний проект вирішував насамперед ідеологічне завдання: демонстрацію величі радянської держави. І сьогодні, через 60 років після будівництва, цю радянську фортецю потрібно переосмислити відповідно до духу часу і нових сценаріїв життя у місті.

За минулі 60 років реальність повністю змінилася: замість монополії комуністичної партії – політична конкуренція, засоби виробництва знову знаходяться в приватній власності, основні економічні агенти в місті – містяни і бізнес.

Роль адміністрації, в свою чергу, скоротилася і трансформувалася. Бюджет, що розподіляється Київською Міською Радою і реалізується КМДА, становить менше 8% від валового регіонального продукту Києва (причому дві третини витрат бюджету – зарплати вчителів і медиків, виплата пенсій і соцпідтримки). Капітальні інвестиції в Києві теж в руках містян і бізнесу, частка бюджетних витрат в структурі капінвестицій – не більше 1–2%. Інститути безпеки і примусу (поліція, прокуратура, служби безпеки) знаходяться в підпорядкуванні управлінні державного рівня.

Громада дедалі більше усвідомлює себе ключовим актором взаємин в місті, повертається усвідомлення, що місто – це, насамперед, люди.

Втрачаючи можливості залишатися у вертикальній структурі протиставлення «влади» і «містян», міська адміністрація стає частиною київської громади. Функції органів міського політичного і адміністрування зміщуються до забезпечення процесу домовленостей в місті, фіксації та гарантування цього суспільного договору.

Ми спостерігаємо завершальну стадію транзиту функцій міської адміністрації від радянської моделі управління з єдиним ідеологічним центром до європейської моделі, побудованої на домовленостях навколо розподілу коштів міського бюджету.

Публічний простір мерії відображає і обслуговує відносини в київській громаді, відносини городян з органами міського управління та їхнє ставлення до цих органів.

Судячи з усього, саме нашому поколінню належить обжити декорації, в яких десятиліттями йшла вистава про всесильність «Влади» і нікчемності громадянина, і трансформувати ці декорації в новий відкритий простір, де містянин і платник податків, нарешті, стане головною дійовою особою, а на місце гнітючої монументальності прийде просто життя.

Мітя Гурін

Урбаніст, експерт у суспільних комунікаціях



Вступ

11 березня 2016 року команда «Агентів змін» (АЗ) підписала Меморандум про співпрацю с Київською міською радою (КМР) – створення зручного публічного простору будівлі КМР, що охоплює перший поверх, актову залу та інші приміщення, до яких мають вільний доступ відвідувачі будівлі. Задля цього командою АЗ були проведені дослідження, метою яких було:

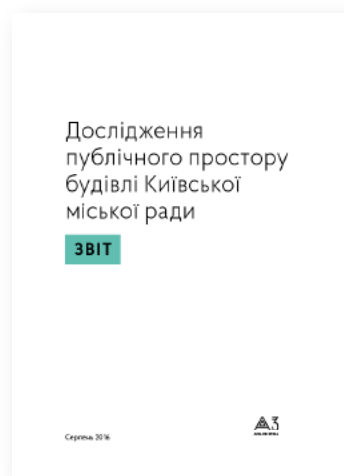
- отримання кращого розуміння задач, потреб, проблем, мотивів і страхів відвідувачів будівлі КМР;
- вивчення процесів КМР та КМДА, що відбуваються на першому поверсі будівлі, а також визначення проблем у цих процесах, які стосуються роботи з відвідувачами;
- вивчення світового досвіду реконструкцій мерій та інших публічних будівель міського та державного значення;
- вивчення думки експертів, міських активістів та пересічних містян щодо потенціалу використання публічного простору будівлі КМР.

Результати цих досліджень у якості об'єктивних даних Київська пообіцяла покласти в основу завдання на реконструкцію публічного простору будівлі КМР. Також вони допоможуть реалізувати принципи співпраці, що були зафіксовані у Меморандумі:

- пріоритет інтересів відвідувачів,
- повага до їхнього почуття гідності,
- рівність всіх груп відвідувачів (включно із людьми з особливими потребами),
- відкритість та прозорість діяльності для громади Києва.

У цьому документі міститься повний список рекомендацій та сформовані по темах результати досліджень.

Інформація про методологію та поетапний хід досліджень, а також проміжні результати відображені у документі **«Дослідження публічного простору КМР: звіт»**.



Переглянути звіт:
→ bit.ly/kyivrada-zvit

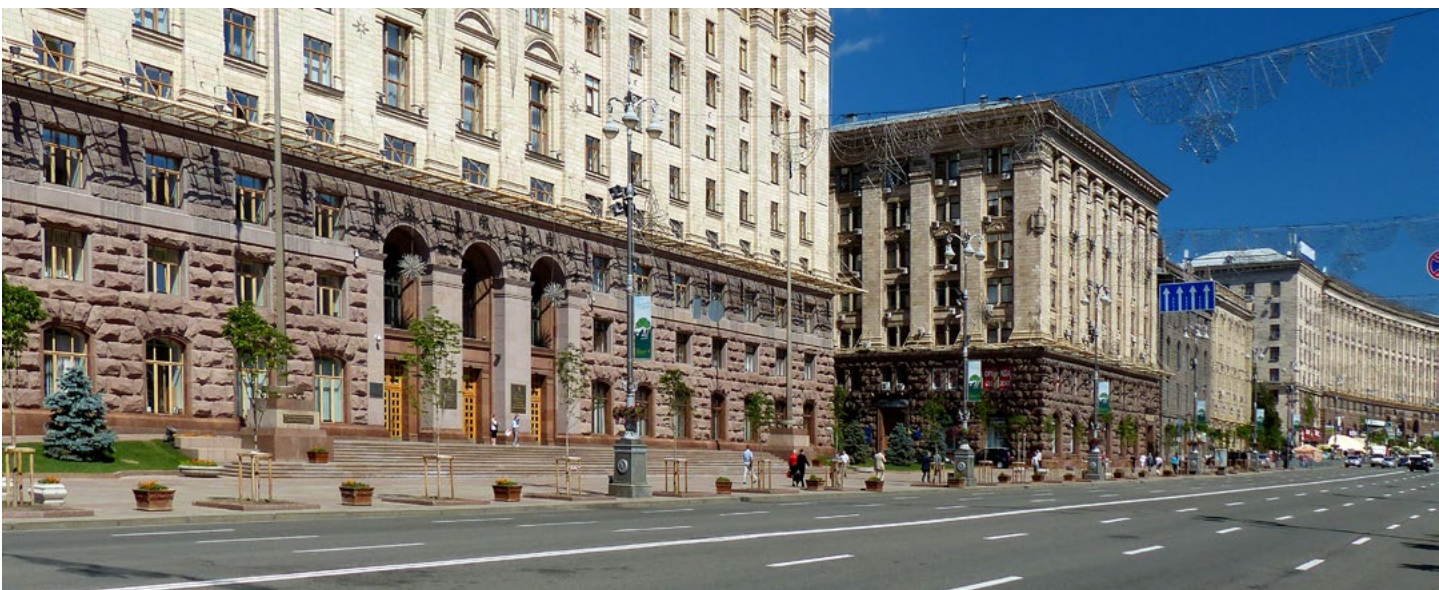
Загальний список рекомендацій

У результаті проведених досліджень ми зрозуміли, що публічний простір будівлі КМР вимгає повного переосмислення, якщо метою всього проекту є створення дійсно відкритого, комфортного і ефективного простору. Конфігурація простору та його наповнення не задовольняють ані потреб відвідувачів, ані потреб співробітників. Хоча останні вже звикли до такого стану справ та досить скептично (і подекуди навіть вороже) ставляться до перспективи реконструкції першого поверху будівлі.

Наведені нижче рекомендації можуть здатися досить радикальними, а іноді навіть неможливими для реалізації. Але як український, так і закордонний досвід переосмислення будівель державних установ, в яких ведеться прийом відвідувачів, доводять, що ці зміни не тільки можливі, а і необхідні та призводять до значних позитивних трансформацій у процесах взаємодії містян і влади.

В советское время мы в большом количестве имели высокомерные, политизированные псевдообщественные пространства. Это огромные здания на огромных площадях, которые предназначались для проведения парадов. В остальное время находится там было некомфортно, соответственно, они стояли мертвыми от парада до парада.

Олег Паченков, директор центру прикладних досліджень Європейського університету в Санкт-Петербурзі, кандидат соціологічних наук → goo.gl/zn5QWA



Будинок Київської міської ради

Площа перед будівлею та вхідна група

1. Перетворити площу перед будівлею КМР на комфортний публічний простір: додати вуличні меблі, велопарковку, стенди з інформацією про КМР та КМДА, місто в цілому, зону для дитячих ігор.
2. Нова конфігурація площі має зберегти за нею функцію (тобто не заважати реалізації цієї функції) традиційного місця зібрань та політичного висловлювання містян в темі міста.
3. Площа має належним чином освітлюватись, щоб відвідувачі могли комфортно проводити час на ній ввечері.
4. Велопарковка на площі має бути під наглядом охорони (прямим або під відеонаглядом) та під прямим наглядом людей, що перебувають на площі. Тобто знаходитись поблизу входу у будівлю.
5. Дати площі назву. Питання потребує додаткового обговорення.
6. У той час, коли відвідувачі мають вільний доступ до будівлі, тримати важкі (існуючі) двері відкритими навстіж. За ними встановити прозорі автоматичні розсувні двері.
7. На вхідних дверях вказати, що це вхід, а також відобразити розклад роботи для відвідувачів.
8. Розглянути можливість відкриття частини внутрішнього двору для відвідувачів та перетворення його на зручний публічний простір для роботи літньої сцени, вуличної зони відпочинку (ще одне місце для проведення зустрічей – з захистом від негоди).



Площа перед мерією міста Фьорде, Норвегія (Førde city Hall)

→ goo.gl/ZRV7pY

Охорона приміщення

9. Рамки металошукачів розмістити безпосередньо за вхідними дверима (всередині приміщення) або ж вбудувати у вхідну групу.
10. Якщо металошукач працює, за ним повинен стежити охоронець та ввічливо говорити відвідувачу, що робити далі після проходження металошукача.
11. Якщо буде впроваджено процедуру обшуку відвідувачів за рамкою металошукача, необхідно поблизу розмістити стіл для комфортного розміщення особистих речей.
12. Кількість охоронців у приміщенні з вільним доступом потрібно звести до необхідного мінімуму. Вони мають сприйматись відвідувачами як стюарди (тобто вдягнені у цивільну форму). Тих, що потрібні для забезпечення необхідного рівня безпеки будівлі, розмістити у кімнаті реагування зі швидким доступом до всього простору. Основа контролю – відеонагляд.
13. Щоб тримати адекватний баланс між рівнем контролю та рівнем реальної загрози, необхідно віддати функцію охорони приміщення компетентній охоронній компанії.



Охоронець у цивільному одязі в мерії Лондона, Великобританія (London City Hall)
→ goo.gl/dcHGQx

Рецепція

14. Розмістити у приміщенні неподалік від входу стійку рецепції з консультантом, який зможе розповісти відвідувачу, як виконати необхідну задачу та про те, що відбувається у публічному просторі будівлі в цілому (які можливості має відвідувач, яких правил поведінки має дотримуватись). Якщо відвідувач прийшов із задачею, яку можна було вирішити через

інтернет або у районному ЦНАП, консультант має розповісти про таку можливість. Сійка має давати можливість збільшити кількість консультантів до 3-х. Консультант повинен мати навички вирішення конфліктних питань та спрямовувати агресивно налаштованих відвідувачів у конструктивне русло.



Рецепція в мерії міста Гельсінкі, Фінляндія (Helsinki City Hall)

→ goo.gl/rVMjtP

Відкритість простору

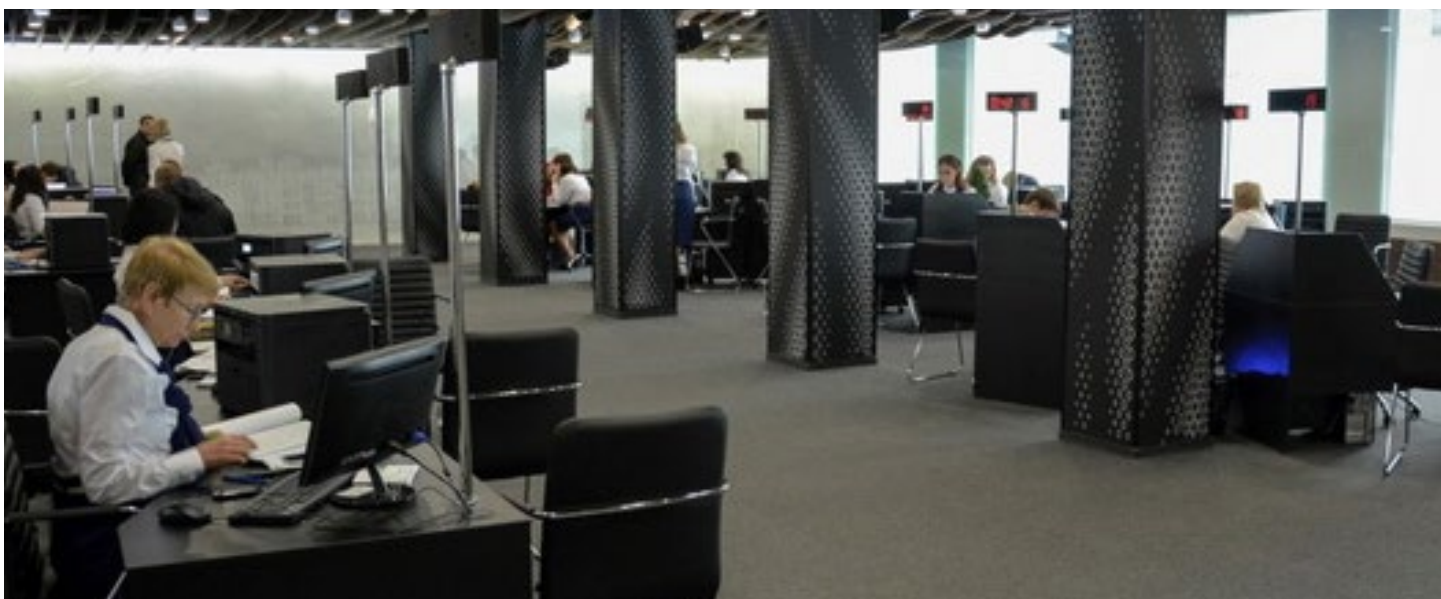
15. Кількість внутрішніх стін у приміщенні потрібно звести до необхідного мінімуму. Тобто відмовитись від кабінетної системи, створивши так звані «оупен-спейси».
16. За тими внутрішніми стінами, що залишаться, має бути видно, що відбувається у приміщенні.
17. Біля входу в кожне приміщення має бути відображена інформація про те, що це за приміщення, та які задачі в ньому можна виконати.
18. Ініціювати проект по розробці доступних і інформативних комунікаційних матеріалів мерії: буклетів, роздаткових матеріалів, стендів.
19. Проаналізувати можливість роботи публічного простору у вихідні дні і, по можливості, впровадити його часткову роботу. Наприклад, залишити відкритими коворкінг та лекторії (про них читайте нижче).

Відкритий простір в мерії Сеула, Корея (Seoul New City Hall)
→ goo.gl/rsdl3F



Прийом відвідувачів та робота працівників

20. Всіх працівників, що ведуть прийом відвідувачів, розмістити в одному відкритому приміщенні (оупен-спейсі).
21. Робоче місце кожного, хто спілкується з відвідувачами, має бути обладнане кнопкою виклику охорони для безпечного та швидкого вирішення тих конфліктних ситуацій, яку працівник не має можливості вирішити самостійно.
22. Впровадити єдину електронну чергу для організації доступу відвідувачів до працівників, які ведуть прийом.
23. Працівники та відвідувачі під час прийому повинні розміщуватись за одним столом без будь-яких штучних перешкод на кшталт скляних перегородок.
24. Всі працівники, що так чи інакше спілкуються з відвідувачами, повинні мати навички коректного спілкування, вирішення конфліктних ситуацій, а головне – мати бажання допомогти відвідувачу у вирішенні задачі.
25. Працівники КМР та КМДА, що працюють у публічному просторі, повинні бути вдягнені в охайну уніформу.
26. Робочі місця працівників, які не ведуть прийом відвідувачів та присутність яких не є необхідністю (наприклад, задля безпеки), винести з першого поверху будівлі.
27. Тих співробітників, які не будуть готові до зміни в процесах і правилах роботи з відвідувачами, не готові до підтримки процесу створення відкритого публічного простору, потрібно замінити такими, що готові.



Оупен-спейс з «універсальними» співробітниками у ЦНАП Святошинського району

Зона очікування та коворкінг

28. Створити лоббі (коворкінг) – відкриту зону з комфортними місцями для сидіння (як для одного, так і для 2-3 людей) та столами. Лоббі також буде виконувати функцію зони очікування відвідувачами своєї черги на прийом.
29. В зоні очікування або ж безпосередньо поблизу неї впровадити інформаційні стенди, на яких буде розміщуватись інформація про актуальні міські проекти та результати обговорення (наприклад, зонінг міста) і загальну інформацію про місто (площа, населення, адміністративний устрій).
30. Впровадити стенд, який пояснював би організацію міської влади і відношення між структурами (і їхнє розташування у місті, контактну інформацію), а також процеси, які відбуваються у будівлі КМР. Крім того, потрібно вказати відвідувачам, як виконати типові задачі, з якими вони приходять (у тому числі і про виконання задачі через інтернет або по телефону).
31. Впровадити стенди з роздатковими матеріалами від громадських організацій, робота яких стосується функціонування міста (про створення ОСББ, енергозбереження тощо), міськими газетами та іншою періодикою. Публічна бібліотека тематичних книг і галерея також є гарними рішеннями.
32. У публічному просторі впровадити «магніти» для дітей та підлітків. Наприклад, макет центру міста.



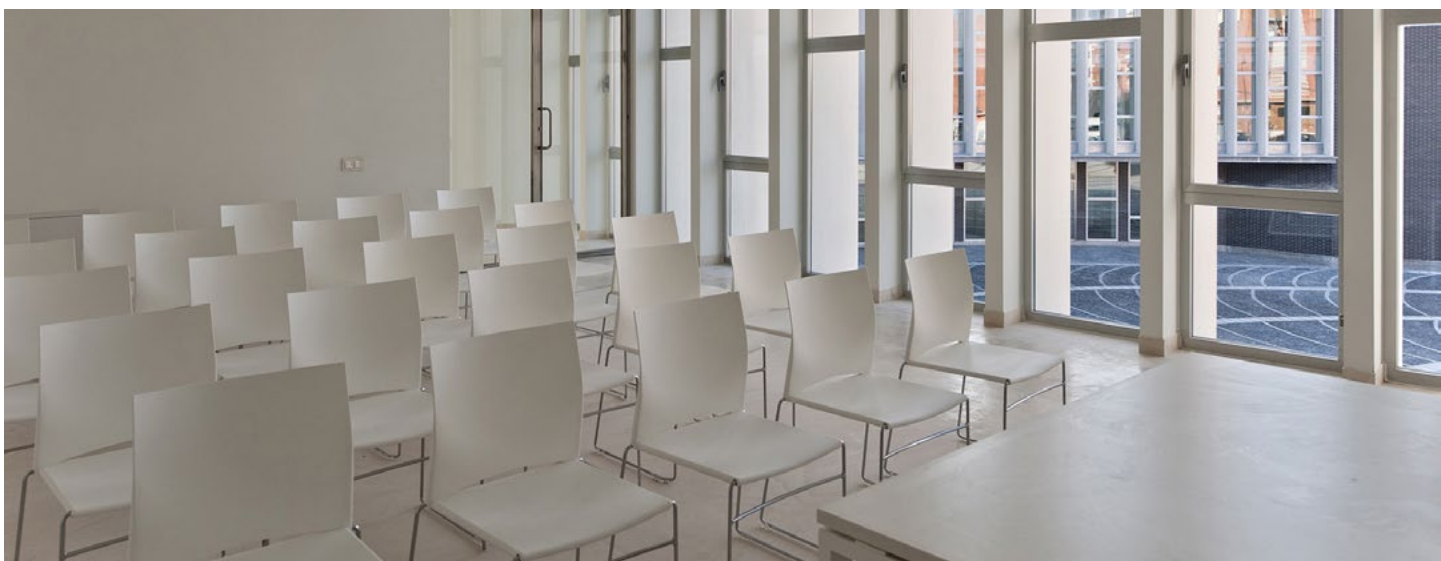
Зона очікування і столи консультантів у мерії міста Сейшал, Португалія (Seixal City Hall)
→ goo.gl/HKpvWM

Консультанти та працівники соціальних служб

33. В зоні очікування або біля неї розмістити консультантів від різних міських організацій, що будуть надавати консультації з постійно актуальних питань (первинна правова допомога, отримання пільг) та тимчасово актуальних (створення ОСББ, отримання допомоги учасникам АТО). Набір консультантів потрібно організовувати відповідно попиту та змін у місті.
34. Налаштувати систему виклику представників соціальних служб, які надавали б допомогу відвідувачам, що заважають роботі працівників або ж іншим відвідувачам своєю поведінкою: психологічна допомога, служба по роботі з безпритульними дітьми, безхатченками тощо.

Лекторії

35. Впровадити приміщення для проведення презентацій, слухань, обговорень, воркшопів та зібрань міських активістів. Приміщення мають доповнювати Колонну залу та вмещувати 20, 50 та 100 людей (або ж створити одне приміщення, яке може бути трансформоване під потрібну кількість людей).
36. Устаткування залів для зібрань має бути таким, щоб користувачі могли швидко змінювати його конфігурацію: доповідач та слухачі, круглий стіл, з'єднані столи для проведення воркшопів.
37. Створити чітку, зрозумілу, прозору, зручну та доступну (у т.ч. онлайн) систему бронювання приміщення, а також перегляду розкладу містянами (у тому числі і для Колонної зали).
38. Встановити стенди біля входу до будівлі з розкладом подій.
39. Всі обговорення і презентації проектів міського значення мають проходити у цих залах (архітектурні конкурси, презентації та обговорення генерального плану міста та ін.).
40. У залах для обговорень впровадити освітні заходи для містян (у тому числі і для молодшого покоління) про роботу міста: як створити ОСББ, як працює міська влада, як наповнюється та розподіляється бюджет міста, як між собою взаємодіють міські підприємства тощо.
41. Публічний простір біля входу в будівлю (або його частину), а також частину внутрішнього двору у літній час також можна позиціонувати, як місце для зібрань з попереднім бронюванням.
42. Приміщення для зібрань на першому поверсі може використовуватись як конференц-зал з тими ж самими правилами бронювання.



Кімната для зустрічей з чиновниками

43. Впровадити кімнату для зустрічей чиновників з відвідувачами (наприклад, у день проведення прийому міським головою). Стіни кімнати мають бути прозорими.
44. Процес зустрічей з чиновниками має бути побудовано таким чином, щоб чиновники приходили на прийом до відвідувачів, а не навпаки.
45. Всі зустрічі чиновників з відвідувачами повинні проходити саме у цій кімнаті. Тобто відвідувачі не повинні виходити за межі публічного простору (переміщуватись іншими поверхами будівлі КМР), очікувати у приймальні чи коридорі, щоб зустрітись з чиновником.

Супутні послуги

46. У зоні очікування та поблизу запровадити супутні послуги, які можуть знадобитись відвідувачам: друк на принтері, копіювання, термінал грошових переказів, банкомат, поштова скринька, публічні комп'ютери.
47. Впровадити дитячу кімнату з необхідним персоналом.
48. Зробити туалети такими, щоб ними могли користуватись люди з інвалідністю.
49. Впровадити туристичний інформаційний центр (ТІЦ). Інформацію про наявність у будівлі ТІЦ явно показувати перед входом (на стенді та/або у вікні будівлі). Розглянути можливість об'єднання ТІЦ та стійки рецепції.
50. Встановити у туалеті стіл для сповивання або ж впровадити окрему кімнату матері та дитини.



Дитяча кімната у ЦНАП Святошинського району

Безбар'єрність, доступність та інклюзивність

51. Публічний простір має бути безбар'єрним та відповідати принципам універсального дизайну → ud.org.ua/informatsiya/shcho-take-universalnij-dizajn:
 - Рівність та доступність використання
 - Гнучкість використання
 - Простота й інтуїтивність використання
 - Доступно викладена інформація
 - Терпимість до помилок
 - Малі фізичні зусилля
 - Наявність необхідного розміру, місця, простору
52. Вирівняти всю підлогу простору в один рівень (абож за необхідністю з мінімальним ухилом). Не використовувати у конфігурації простору сходи та пороги. У місцях, в яких це неможливо, дублювати сходи пандусом, а пороги супроводжувати перекатами.
53. Рампи для маломобільних відвідувачів біля входу очистити від предметів, що заважають ними користуватись: автомобілі чиновників, клумби. Бордюри понизити до рівня пішохідної зони.
54. Впровадити вздовж рамп поручні висотою 70 см та 90 см
55. Встановити контроль за використанням місць для людей з інвалідністю на гостьовому паркувальному майданчику.
56. Встановити кнопки виклику співробітника біля вхідних дверей та на початку рампи.
57. Впровадити попереджувальні та спрямувальні маркери на підлозі для людей з вадами зору.
58. Встановити тримачі для милиць біля місць спілкування зі співробітниками.
59. Працівники, що так чи інакше спілкуються з відвідувачами, повинні проходити тренінги з етики спілкування з людьми з інвалідністю. Розглянути можливість проходження співробітниками курсів з вивчення мови жестів.
60. Проаналізувати можливість впровадження наземного пішохідного переходу, обладнаного світлофором і звуковим сигналом для людей з вадами зору, навпроти входу у мерію.



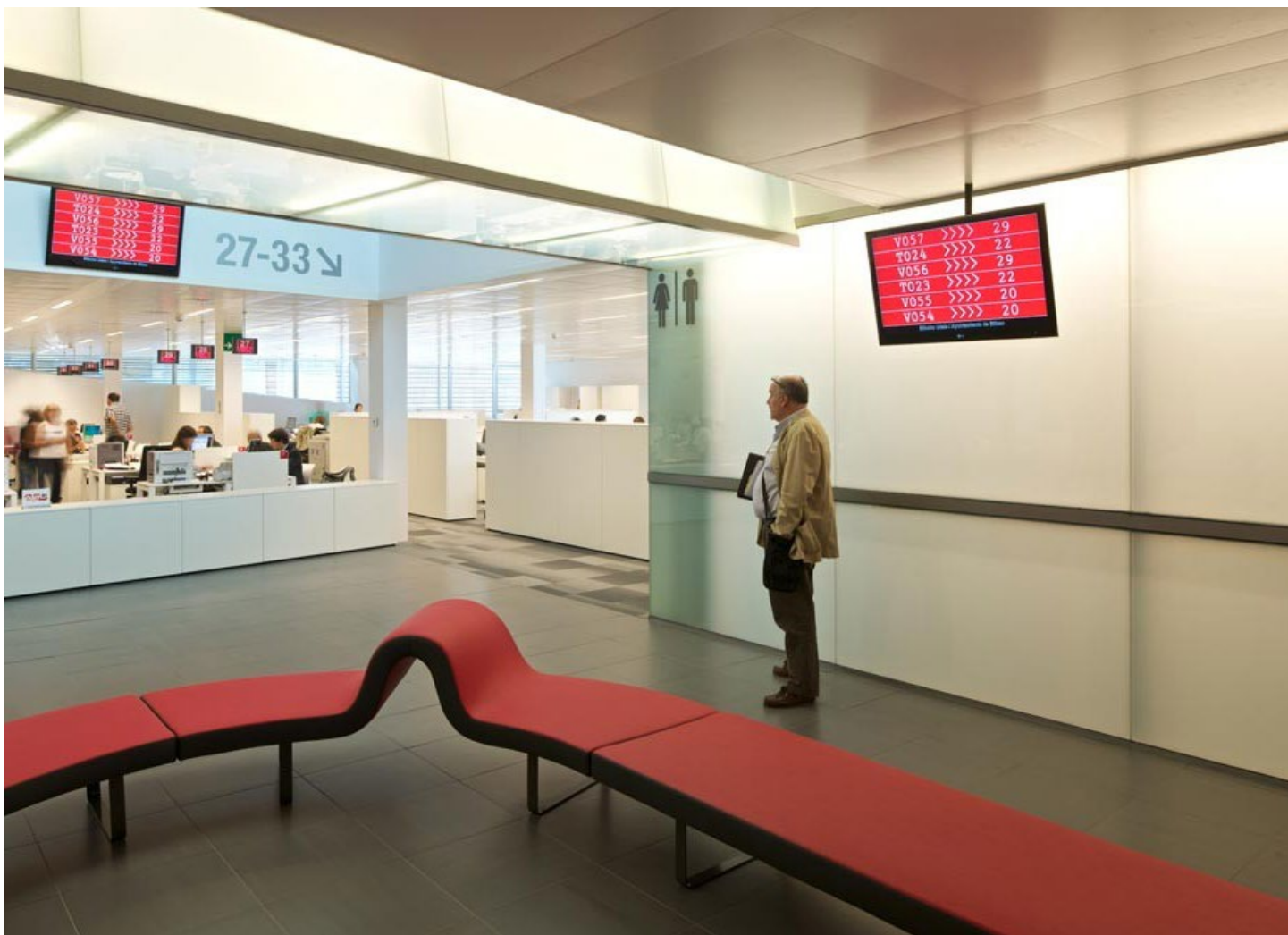
Туалет, що відповідає принципам універсального дизайну, у інклюзивному відділенні «Ощадбанку», Київ
→ goo.gl/5NSa0F

Загальні вимоги до публічного простору

61. Впровадити ефективну систему навігації публічним простором.
62. На всій території публічного простору має працювати безкоштовний wi-fi.
63. Вся територія публічного простору має бути у достатній мірі освітлена для комфортного читання та роботи з документами і іншими друкованими матеріалами, а також перебування у ньому в цілому.

Отримання зворотнього зв'язку та робота над помилками

64. Впровадити систему отримання та опрацювання зворотнього зв'язку від відвідувачів та працівників щодо роботи мерії з подальшим внесенням змін у процес роботи та конфігурацію простору.



Елементи навігації у мерії Більбао, Іспанія (Bilbao City Hall)

→ goo.gl/EX7EwO

Відкритість

Інтер'єр та екстер'єр

Наявна ситуація

Нам, як дослідникам, публічний простір будівлі здався досить ворожим, у найширшому розумінні. Він зовсім незрозумілий для відвідувача, тобто не пояснює, що тут відбувається і за якими процесами та правилами, які задачі тут можна вирішити (а які ні, що не менш важливо), як потрапити до певного місця (кабінету, вбиральні, гардеробу). Та й сам простір зовні сприймається повністю зачиненим (тобто відчуженим) для пересічного містянина, а отже, вирваним із надзвичайно цінного простору в центрі міста.

Приміщення справляє таке враження не лише через непривітний інтер'єр, але й незрозуміле розташування відділів та окремих чиновників по кабінетах. Відсутні елементи навігації у точках прийняття рішень. Та навігація, що все ж таки присутня, часто плутає, а не допомагає. Навігаційні елементи саморобні та непрезентабельні, містять фактологічні та орфографічні помилки, не викликають довіри.

Погане освітлення, неохайні туалети та вимкнені рамки металодетекторів створюють враження занедбанності, відсутності правил та загальної байдужості і відстороненості мерії від відвідувача.



Висновки

Інтер'єр першого поверху будівлі КМР не відповідає принципам відкритого публічного простору. Відвідувачі згадують погане освітлення, брудні туалети та непривітну атмосферу.

Приміщення справляє таке враження не лише через непривітний інтер'єр, але й незрозуміле розташування відділів та окремих чиновників по кабінетах. Ситуацію ускладнює непродумана навігація та неправильна нумерація кабінетів. Незрозуміло пронумеровані саме ті кабінети, в яких приймають найбільшу кількість відвідувачів.

Ми пропонуємо:

- Замінити вхідні двері на прозорі та полегшені.
- Мінімізувати кількість стін, відмовившись від кабінетної системи.
- Стіни, що залишилися – по можливості зробити прозорими.
- Поставити стенди з інформацією про лекції, послуги та роботу мерії, про наявність кав'ярні.
- Зробити зрозумілу навігацію.
- Запровадити рецепцію, де людей будуть консультувати та спрямовувати до потрібного фахівця, допомагати стати в електронну чергу.
- На площі перед будівлею створити публічний простір, який буде приваблювати людей. Поставити вуличні меблі, зробити озеленення.

Досвід користувачів

- Немає розуміння, чи до будинку можна зайти «звичайній людині».
- Приміщення похмуре: не всюди є світло, є зовсім темні місця.
- Людині не зрозуміло, як дістатися потрібного кабінету; які послуги можна отримати (та як); що відбувається у кожному кабінеті, та як вони працюють.
- Відсутність навігації, консультанта, наявність рамок металодетекторів без нагляду ускладнюють пересування поверхом та виконання задач.
- Відвідувачам бракує комфортних місць для очікування, зустрічей та виконання суміжних задач (наприклад, написання звернення).
- Люди відмічали, що їм подобається, що їх ніхто не зачіпає зі словами «чого ви тут ходите». Тобто вільне переміщення публічним простором є позитивною характеристикою, яку потрібно культивувати.

Закордонний досвід

Всі розглянуті закордонні приклади мають певні схожі риси:

- Відкритість простору досягається за допомогою прозорих стін, їхньої мінімальної кількості або ж повної відсутності.
- Відсутній штучний розподіл відвідувачів та співробітників за допомогою конфігурації простору – віконець, перегородок та таке інше.
- Будь-хто може відвідати мерію, дотримуючись внутрішніх правил.
- Зали для зібрань містять комфортні місця для спостерігачів або ж взагалі прозору стіну будівлі.
- Усі розглянуті приклади мерій дуже світлі та просторі.
- На публічні простори лягає функція інформування відвідувачів: стенди з листівками та брошурами або ж інтерактивні термінали. Також в них може бути влаштована галерея.
- У більшості мерій є рецепція, де відвідувач може отримати відповіді на запитання та встати у єдину чергу.
- Територія біля входу в будівлю також є публічним простором, в якому людям комфортно перебувати.
- Часто місця для сидіння супроводжуються столами, щоб люди могли не просто сидіти в очікуванні своєї черги, а займатись своїми справами: заповнювати документи, читати, або ж працювати за ноутбуком.



- Є зали для зібрань та презентацій. Це можуть бути зали з конфігурацією «доповідачі та слухачі» або ж «круглий стіл».
- В деяких меріях стоять термінали самообслуговування (публічні комп'ютери), де люди можуть самостійно отримати потрібну інформацію без допомоги працівників мерії.
- В деяких меріях навмисно розташовують заклади, які приваблюють мешканців: бібліотека, кав'ярні.
- Відвідувачі не мають прямого доступу до приміщень, які не відносяться до публічного простору. Щоб потрапити на закриту територію, відвідувачу потрібно мати пропуск або працівника, який буде його супроводжувати.



Førde city Hall, Норвегія
→ goo.gl/ZRVTrY

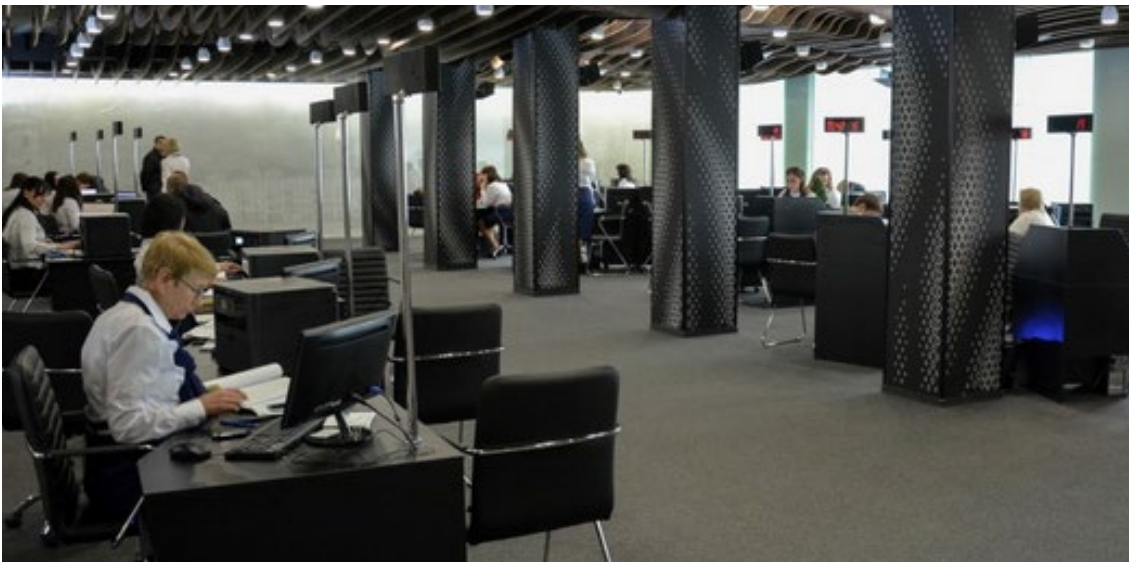


Seixal City Hall, Португалія
→ goo.gl/HKpvWM

Український досвід

В розглянутих вітчизняних прикладах ми бачимо схожі рішення:

- Є зрозуміла рецепція, термінали електронної черги.
- Мінімум стін та максимум відкритості простору.
- Ті стіни, які все ж таки є, по можливості прозорі.
- Багато світла.
- У Вінниці є багато супутніх послуг: термінали сплати рахунків, поштові скриньки, відділення банку, заклад харчування.
- Є комфортна зона очікування з диванами, стенди з брошурами та художня виставка.



ЦНАП
Святошинського
району, Київ



Перший поверх
будівлі міської ради
Вінниці

Думки експертів

Коментарі щодо наявної ситуації

- Представники міських громадських організацій не знають про те, що в мерії можна використовувати зали звичайними людьми, попередньо їх забронювавши.
- Люди, які приходять туди з важливих справ, повинні разом з мерією отримувати комфортний простір. Зараз мерія непридатна для перебування людей.
- Співробітникам зручніше, щоб все залишалося так, як є: сидіти в маленьких закритих від очей кабінетах, щоб ніхто не знав, чим вони там займаються. Але це суперечить принципу боротьби з корупцією та змін щодо відкритості влади.
- Кабінети, де ведеться прийом громадян – це радянська система. Її потрібно ламати і робити простір відкритим. Відкритий простір приваблює до себе людей і працює як вулик.
- Треба розповісти про нове кафе, яке з'явилося в мерії. Нарешті воно стало затишним, але про нього ніхто не знає і рідко туди заходить. Навіть провести подію на тему відкриття кафе в мерії, щоб люди про нього дізналися.
- Простір може бути зонованим, і якісь території можуть бути відгородженими. Але це не має бути контрольовано-пропускний пункт, де тебе кудись пропускають, і ти стоїш у черзі. Це повинен бути простір, де ти можеш комфортно почекати своєї черги.

Пропозиції щодо покращення

- Хол мерії і простір перед ним повинні бути частиною міста, якісного, доступного та комфортного. Для простору це означає, що він мусить бути світлим і транслювати відкритість і безпеку – там повинні бути люди.
- Треба робити комфортний простір, такий, що запрошує. Двері дубові повинні бути відкриті навстіж, а за ними скляні двері, що легко відчиняються.
- Треба розповідати людям, як саме працює мерія, та які процеси тут відбуваються. Це можуть бути роз'яснювальні заходи за наявності лекційного майданчика.
- Важливо бачити всю структуру департаментів на карті та можливі сценарії виконання типових задач (в т.ч. і через інтернет).
- Мерія має лишатися відкритою по вихідних хоча б частково: їдальня, хол, Колонна зала та місця проведення лекцій. У тих, хто гуляє Хрещатиком по вихідних, може виникнути необхідність переодягнути дитину, скористатися туалетом, медпунктом.

-
- Має бути зрозуміло, що всередині є туалети. Туалети повинні бути чистими, і має бути зрозуміло, де вони знаходяться, і що вони безкоштовні.
 - Немає сенсу і потреби боротьби зі зловживанням відкритістю цього простору. В Києві є і безхатченки, і божевільні люди. Ми їх не можемо не впустити до приміщення. Нормальний робочий простір сам собою витіснить звідти «зайвих людей». На крайній випадок, потрібна людина, яка буде ввічливо їх звідти виводити.
 - Люди повинні бачити міських божевільних, бо ізольоване суспільство не може бути демократичним. Місто повинно бачити проблеми, які в ньому присутні.
 - Потрібно відмовитись від кабінетної системи та створити відкриті простори. Якщо немає можливості зносити стіни, потрібно фарбувати все в білий колір і робити двері ширше.
 - Треба якнайменше залів-президій з протиставленням – коли стоїть стіл, а нижче перед ним через бар'єр сидять слухачі.

Безпека

Наявна ситуація

Одразу при вході стоять рамки металодетекторів, хоча ніхто з охоронців не звертає уваги, коли вони пишуть. Тобто відвідувачу незрозуміло, чи можна йти далі, якщо металошукач пишеть, або ж потрібно чекати, доки звернеться охоронець.

Охоронці стоять біля проходів і відкритих дверей, хоча прохід вільний. Це збиває з пантелику відвідувачів, і вони не розуміють меж відкритого доступу. Майже весь час декілька охоронців сидять біля проходу в кафе.

Висновки

Щоб запобігти безперешкодному доступу відвідувачів до приміщень, які закрито для вільного доступу, бажано встановити систему, при якій для проходу потрібне посвідчення, ключ або працівник, що супроводжує відвідувача.

Щоб забезпечити безпеку відвідувачів і працівників всередині будівлі КМР потрібно встановити відеонагляд за приміщеннями з вільним доступом, а також за входами та виходами, як до самої будівлі КМР, так і до приміщень всередині будівлі, які доступні лише для працівників. В будівлі Київради

повинна знаходитись компетентна охорона, яка реагуватиме на потенційну небезпеку або відвідувачів, які не дотримуються встановлених правил. Як варіант, в приміщеннях встановлюють тривожні кнопки, за допомогою яких чиновник може за необхідності викликати охорону.

Ми рекомендуємо консультиватись зі Службою безпеки України та іншими компетентними органами, щоб адекватно оцінювати рівень терористичної загрози та впроваджувати відповідні заходи безпеки.

Досвід користувачів

- Відвідувачі не розуміють, навіщо у приміщенні встановлено рамки металодетекторів.
- Люди не знають, що потрібно робити, коли рамка пишеть (у тих, хто прийшов вперше).
- Відвідувачам потрібно відчуття безпеки, тому вони схвалюють наявність металодетекторів.

Досвід співробітників

- Працівники відчують високий рівень небезпеки через низьку якість роботи охорони.
- Охорону потрібно викликати, просто вибігаючи в коридор.
- Охорона намагається не втручатись у конфліктні ситуації, оскільки після цього необхідно буде писати пояснювальну записку. Працівникам доводиться частіше за все вирішувати такі ситуації самотужки.
- Безконтрольні рамки металодетекторів негативно впливають на рівень безпеки.
- Працівники стверджують, що для забезпечення необхідного рівня безпеки потрібно встановити відеоспостереження у всіх приміщеннях.
- За словами співробітників, відвідувачі іноді намагаються дотягнутися до співробітника, вдарити або взяти якісь папери зі столу. Тому співробітники просять столи з перегородкою.

Закордонний досвід

Безпеці приділяють значну увагу і зазвичай її досягають різними видами охорони:

- Відеоспостереження, яке охоплює практично всі внутрішні приміщення мерії і обов'язково входи та виходи. Зазвичай є контрольне приміщення, з якого охороною і ведеться відеонагляд.
- Мерія може бути повністю зачинена з контрольної кімнати.
- Часто біля працівників розміщують тривожні кнопки, які дають можливість в разі необхідності викликати охорону.
- Іноді при вході розміщують металодетектори, які сканують на вході відвідувачів.
- Двері, коридори та ліфти в непублічній зоні можуть бути захищені електронними замками та системами сигналізації.
- Впроваджено системи пожежної безпеки.
- В мерії Риги безпекою опікується муніципальна поліція. Серйозних порушень через «відкритість» мерії за весь час не було помічено.

Думки експертів

- Цілком нормально, коли частина будівлі має обмежений доступ. Для цього використовуються магнітні ключі для проходу і в ліфтах.
- Рамки металодетекторів потрібно інтегрувати прямо у вхідні двері. Немає нічого страшного в тому, що людей будуть перепрошувати і зупиняти на вході.
- Рамки не повинні виглядати, як перешкоди.
- Досвід ЦНАП Святошинського району показує, що іноді доводиться виводити агресивних відвідувачів, які в шостий раз щось вимагають, викликати поліцію. Керівник вважає, що охорона в таких закладах повинна бути (наразі у ЦНАП її немає).

Доступність та безбар'єрність

Наявна ситуація

Публічний простір будівлі КМР та вхід до неї не пристосовані для використання людьми з обмеженими можливостями та не відповідають принципам універсального дизайну. Це середовище не можна назвати безбар'єрним. Рампи для маломобільних перед входом у бідвлю є, але їх важко знайти, заїзду заважають припарковані автівки, клумби та будівельний паркан. Вхідні двері занадто масивні і відчиняються досить важко. Це може стати проблемою для літніх або маломобільних людей. Експериментально ми визначили, що для відкриття дверей потрібно докласти зусилля у 3,5 кг – це у декілька разів більше, ніж при відкритті звичайних вхідних дверей. В середині приміщення сходи не дублюються пандусами. Туалети не пристосовані для використання людьми на інвалідному візку та з іншими фізичними обмеженнями.

На поверсі досить темно (особливо в коридорах). У приміщенні перед кабінетом 104а світло було вимкнене зовсім.

Відсутня будь-яка інформація про розміщення кабінетів на поверсі та про те, які процеси тут відбуваються. Інформація на стенді у лівому крилі будівлі неактуальна. Відсутня інформація біля кабінетів про те, за якими питаннями сюди можна звертатись. Назва кабінетів часто не відповідає на це запитання. Агресивний і безапеляційний тон спілкування через саморобні покажчики («Прийом громадян не ведеться» та ін.) ще більше погіршує враження від простору.



Для відкриття дверей потрібно докласти зусилля у 3,5 кг

Висновки

Публічний простір будівлі КМР повинен бути легкодоступним для всіх її відвідувачів, у тому числі для дітей, маломобільних людей, людей з інвалідністю або з іншими вадами здоров'я. Територія навколо будівлі повинна облаштовуватись

легкодоступними пандусами, легкими дверима, інформаційними засобами, якими можуть користуватись люди з інвалідністю. Публічний простір має відповідати усім принципам універсального дизайну

→ goo.gl/uzjoDZ

Досвід користувачів

- Деякі відвідувачі намагались зайти у будівлю через боковий вхід лівого крила (зі сторони ЦУМу). Тобто немає чіткого розуміння, де вхід у будівлю.
- Також було помічено одного відвідувача, що намагався вийти з будівлі через останні двері лівого крила (тобто там, де раніше дійсно був вихід).
- Відвідувачі звертають увагу на неохайні та брудні туалети.
- Зауважували, що освітлення тьмяне і його недостатньо.
- Велике невдоволення серед відвідувачів викликає відсутність зрозумілої навігації та загальна заплутаність розміщення кабінетів. Через це доводиться постійно звертатись до охоронців, або інших працівників мерії, що теж негативно впливає на загальне враження від відвідування мерії.
- Стихійна навігація на поверсі, що ніяк не допомагає зорієнтуватись. Немає впевненості, що тексти на аркушах актуальні.
- Немає централізованої інформації про години прийому, про розміщення і призначення приміщень.

Закордонний досвід

У адміністративних будівлях та у державних установах приділяється багато уваги до створення відкритого безбар'єрного середовища, яким можуть ефективно та комфортно користуватись усі відвідувачі.

- Колони та підлога навколо них виділяється контрастними кольорами.
- Підлога маркується для розмежування простору і встановлення кордонів.
- Маркуються сходи та інші потенційно небезпечні зони.
- Прохід до рецепції виділяється контрастним килимом.
- В офісах встановлюють регульовані столи.
- Коридори виділяють своїм специфічним кольором.
- Підлога вздовж стін має темний колір, а біля дверей і кабінетів – більш світлий.
- Туалети проектується таким чином, щоб ними могли користуватись самостійно люди з фізичними обмеженнями.
- У місцях, де може знадобитись допомога, встановлюють кнопки виклику адміністратора.
- Пандуси супроводжують поручнями з обох сторін висотою 70 см та 90 см.
- Маркують вітрини та інші скляні конструкції.
- Всі коридори спроектовані для комфортного пересування і маневрування людиною у інвалідному візку або ж з коляскою.



Будівля Норвезької адміністрації праці та соціального забезпечення, Брумундал, Норвегія
→ goo.gl/VoHd97

Український досвід

У ЦНАП Святошинського району ми знайшли чудові приклади турботи про людей з обмеженими фізичними можливостями та маломобільних. Це комфортні вбиральні, облаштовані для використання людьми з інвалідністю та столом для сповинання. Також сходи всередині приміщення супроводжуються комфортними пандусами з поручнями.

Гарним прикладом створення безбар'єрного середовища є інклюзивне відділення Ощадбанку → <http://goo.gl/zRa2a2>. В ньому запровадили звуковий орієнтир біля входу, попереджувальні та спрямувальні маркери на підлозі, касу з пониженим віконцем, тримачі для милиць, універсальні вбиральні. Персонал відділення проходить курси спілкування мовою жестів.

Думки експертів

Коментарі щодо наявної ситуації

- Основна незручність – турнікети всіх громадських адміністративних будівель. Їх неможливо подолати самостійно маломобільним.
- У будівлях державних установ взагалі немає нормальних місць очікування, комфортних, і переважно це вузькі коридорчики, там навіть пройти складно.
- Часто запроваджуються туалети звичайні та для людей з інвалідністю. Краще, щоб всі були однаково доступними для всіх. Але у нас відсутні навіть в достатній кількості звичайні туалети в адміністративних будівлях.

Пропозиції щодо покращення

- Потрібно міняти механізм вхідних дверей, щоб вони легко відкривалися.
- Повинна бути доступна рецепція; досить простору для того, щоб комфортно було проїхати, поставити коляску біля місця очікування.
- Інфоточки – обов'язково. Щоб людина могла зайти і зорієнтуватися, що є всередині. Потрібна зрозуміла навігація.
- У туалетах має бути сповивальний стіл або окрема сповивальна кімната.
- Для незрячих потрібна тактильна плитка.
- Всі повинні мати можливість отримати послуги самостійно. Людина з інвалідністю повинна мати можливість отримати допомогу від працівника, пріоритет у черзі, але це лише можливість. Простір та процеси мають бути такими, щоб вона могла виконати задачу самостійно, як і всі інші відвідувачі.

Процеси роботи та взаємодія з персоналом

Наявна ситуація

Після вивчення процесів роботи з відвідувачами та спілкування з персоналом ми зрозуміли, що існує певна стіна непорозуміння між працівниками та відвідувачами. Вона обумовлена:

- ворожістю та відчуженістю простору,
- незрозумілістю для звичайних людей процесів, які відбуваються у приміщенні, та основ функціонування міської влади,
- невідповідністю приміщення та процесів взаємодію очікуванням відвідувачів та їх потребам,
- загальною втомою працівників від непродуктивного спілкування з відвідувачами та поганих умов праці (спека влітку, галас та ін.),
- загальним низьким рівнем довіри до влади з боку населення.

У приміщенні майже немає черг (п'ятниця, перша половина дня та обідній час). В той самий час багато людей у холі чекають на зустріч (відвідувачі – співробітників, а співробітники – відвідувачів). Це створює певний натопт та погіршує без того непросте орієнтування та пересування поверхом.

Працівники спілкуються з відвідувачами у тому ж приміщенні, де їхні колеги працюють з документами. В кабінетах першого поверху знаходяться співробітники, які не ведуть прийом відвідувачів. В пошуках потрібного кабінету до них помилково заходять відвідувачі, що дратує як відвідувачів так і працівників.

Співробітники та відвідувачі спілкуються різними мовами. Офіційні «прийом», «службова кореспонденція», «звернення», «запит», «відділ з питань звернень громадян» проти побутових «заява», «поскаржитись», «вирішити проблему», «канцелярія». Цей конфлікт у термінології посилює непорозуміння.

Приміщення канцелярії КМДА не пристосоване для роботи великої кількості людей – висока стеля створює сильне відлуння.

Висновки

В кабінетах першого поверху знаходяться чиновники, які не ведуть прийом відвідувачів. Останні, в пошуках потрібного кабінету, помилково заходять до цих працівників, дратуючи і їх, і самих себе. З'являються саморобні аркуші паперу на дверях з ворожим текстом «Прийом громадян не ведеться», що ніяк не допомагає орієнтуватися відвідувачам у просторі та вирішувати задачі. Чиновники спілкуються з відвідувачами в тому ж приміщенні, де їхні колеги працюють з документами. Тобто ми бачимо негативні наслідки об'єднання так званих фронт-офісу та бек-офісу. Доцільно їх розділити по різних приміщеннях, а найліпше – по різних поверхах і взагалі винести з першого поверху всіх працівників, що не ведуть спілкування з відвідувачами. Подібна практика застосовується в сітіхолах європейських міст. Таким чином всі приміщення першого поверху будуть доступні для відвідувачів, тобто цінний публічний простір буде використовуватись оптимальним способом.

Ми рекомендуємо об'єднати всіх працівників, що ведуть спілкування з відвідувачами, в одному приміщенні. Деякі відвідувачі (нам здається, що таких більшість) не знають, чим відрізняється КМР та КМДА, і об'єднання працівників лише спростить виконання їхніх задач. Відвідувачам не потрібно буде замислюватись, в які кабінети треба йти, щоб вирішити задачу. Але у той самий час містянам потрібно доступно пояснювати

структуру органів міської влади, функції різних відділів, а також можливості для громадян у вирішенні тих чи інших питань

Щоб направляти відвідувачів до правильних працівників та запобігти необдуманому блуканню відкритим першим поверхом, потрібно встановити рецепцію, де відвідувачів зможуть вислухати та направити до потрібного працівника, або ж спеціалізованого консультанта (первинна правова допомога, психологічна допомога, створення ОСББ, отримання пільг та ін.). Рецепція стане певним буфером між відвідувачем та кінцевим працівником. Це дозволить фільтрувати людей, яким потрібно звернутись у іншу структуру для вирішення справи, знижувати рівень агресії, надавати базову інформацію про процеси, що відбуваються у будівлі. Таким чином буде більш раціонально використовуватись час працівників, що ведуть прийом, оскільки в результаті вони будуть спілкуватись тільки з тими відвідувачами, питання яких вони дійсно можуть вирішити. Рекомендуємо також встановити електронну чергу. Вона впорядкує рух відвідувачів і спростить загальну схему роботи.

В мерії знаходяться лише найнеобхідніші функції, тому відвідувачі потребують допоміжних функцій простору, які зараз відсутні: комфортну зону очікування (своєї черги до адміністратора чи призначеної зустрічі з чиновником), дитячу зону, в якій дитина зможе знаходитись поруч з батьками тощо.

Привітний персонал, що вдягнений в однакову форму та вміє спілкуватися з будь-якими відвідувачами (в т.ч. англійською мовою), справляє позитивне враження на відвідувачів, знижує рівень упередженості та недовіри, здатен направити в раціональне русло навіть агресивних відвідувачів. Тому ми рекомендуємо проводити тренінги для персоналу з основ ефективного спілкування, а також вирішення конфліктних ситуацій. Тих співробітників, які не будуть готові до зміни в процесах

і правилах роботи з відвідувачами, не готові до підтримки процесу створення відкритого публічного простору, потрібно замінити такими, що готові. ЦНАП Святошинського району своїм прикладом доводить, що це можливо. А також демонструє позитивні зміни у ставленні відвідувачів до співробітників і установи в цілому та їх поведінці. В умовах тотальної кризи довіри населення до міської влади ми вважаємо такі зміни вкрай необхідними.

Досвід користувачів

- Слід звернути увагу на те, що для людей «єдине вікно» є ідеалом обслуговування. Досвід користувачів: Тобто зачинені кабінети та постійне переміщення між ними сильно дратують, і відвідувачі хочуть централізовану електронну чергу.
- Відвідувачі вважають, що у приміщенні потрібні декілька обізнаних про процеси працівників на вході, щоб вони могли направляти потоки людей, і люди не вештались по кабінетах і не питали всіх підряд.
- Основний радник для відвідувача – це охоронник та працівник бюро перепусток.
- У коридорі людям не вистачає зручного місця, де можна написати необхідні звернення, заяви чи листи.
- У людей часто немає розуміння, де обслуговують фізичних осіб, а де юридичних.
- Зазвичай відвідувачі скаржаться на невічливе спілкування, небажання допомогти у вирішенні справи, зверхнє ставлення до прохань. Проте також є відгуки, що працівники ввічливі.
- Деякі відвідувачі зазначали, що у співробітників погано налагоджена комунікація між собою, кожен виконує суто свою роботу. Якщо робота не його, відправляє до іншого.
- Чітко розуміють, що потрібно робити, тільки ті відвідувачі, яких попередньо проконсультували, хто ознайомився з інформацією на сайті або ж попередньо домовився про зустріч зі співробітником. Всі інші намагаються виконати задачу навмання.
- Ті, хто приходять не вперше, частіше за все всім задоволені, оскільки знають, куди йти та що робити. Радіють відсутності черг.

Досвід співробітників

- Часто звертаються люди, які вважають, що тут працюють депутати. Сперечаються, оскільки хочуть зустрітись з депутатом напряму або передати йому лист.
- Працівники допомагають відвідувачам заповнювати звернення. Хоча за посадовими інструкціями повинні лише перевіряти правильність форми.
- Багато відвідувачів не знає, як вірно писати звернення.
- Документи можна надсилати різними способами: електронною поштою або звичайною. Однак відвідувачі, не знаючи про це, часто приходять особисто – дехто з них вважає, що так буде швидше.
- Простіше і ефективніше працювати, коли в одному приміщенні знаходяться працівники, які виконують однакові функції, а не різні.
- Єдиний комп'ютер на всьому першому поверсі доступний для відвідувачів. Працівники допомагають ним користуватись.
- Працівники роблять ксерокопії для відвідувачів та хочуть, щоб був окремий ксерокс.
- Деякі працівники повідомили, що доречно було б запровадити адміністратора першого поверху та рецепцію, де спрямовуватимуть людей.

Закордонний досвід

Практика розділення працівників, що спілкуються з відвідувачами (фронт-офіс), від працівників, які займаються опрацюванням документів (бек-офіс) застосовується в сітіхолах європейських міст.

У Штутгарті в холі мерії є рецепція, там є роздаткові матеріали з поясненнями, як і куди йти для вирішення тих чи інших питань. Судячи з вивчених фотографій та відповідей працівників європейських

мерій, наявність рецепції – це обов'язкова умова ефективної роботи з відвідувачами. На рецепції не тільки пояснюють, як виконати задачу, але й оформлюють перепустки у частину будівлі з обмеженим доступом. Наприклад, на засідання.

Електронна черга – рішення, яке також дуже часто використовується для організації потоку людей до працівників.

Український досвід

У ЦНАП Святошинського району ми побачили чудові рішення по організації процесу роботи з відвідувачами.

- На рецепції регулярно чергують співробітники оупен-спейсу. Вони допомагають зорієнтуватись і записатись до електронної черги, а також дають відповіді на запитання.
- Якісний ремонт в будівлі державного органу добре дисциплінує відвідувачів, оскільки вони бачать, що тут діють певні правила.
- Співробітники охайно виглядають, привітні та одягнені в уніформу. Це справляє гарне враження про установу в цілому.
- Щоб боротися зі стресовими ситуаціями і негативом, для співробітників проводять тренінги по роботі з клієнтами та з вирішення конфліктів.
- Всі адміністратори є універсальними і можуть надавати всі послуги. Працівники, що приймають відвідувачів, знаходяться в одному відкритому приміщенні.
- Присутні консультанти з різних міських служб. Наприклад, первинна правова допомога. Консультанти чергують тут в певні дні. Є можливість запроваджувати нових консультантів за домовленістю з відповідними організаціями.

Думки експертів

- Потрібна рецепція, на якій зможуть людей направляти в конструктивне русло.
- Електронна черга вирішує проблему великої кількості контактів і очікування в чергах, яких люди хочуть уникнути.
- Якщо у тебе є зрозуміла проблема, то повинна бути зрозуміла процедура її рішення і зрозуміле місце, де про цю процедуру можна дізнатися – інфоточки з буклетами та консультантами, де тобі розкажуть, що робити і куди йти, щоб вирішити питання.
- Всі супутні потреби повинні бути реалізовані прямо там: зробити копію, зробити фотографію, роздрукувати документ, купити конверт і марки тощо.
- Є поняття фронт-офіса і бек-офіса, які повинні бути розділені. Фронт-офіс спілкується з людьми, бек-офіс не спілкується і не знаходиться в оупен-спейсі.
- З території першого поверху потрібно виселити всіх, хто не контактує з відвідувачами. Тих, хто залишився, посадити в одному приміщенні і пускати людей через рецепцію.
- Простір створює правила. Коли в приміщенні тепло, світло і є комфортна лаунж-зона з диванами, коли люди зустрічають одягненого в форму, готового відповісти на всі питання співробітника, то починають по-іншому себе вести. Навіть люди з високим рівнем невдоволення.
- Потрібна зона відпочинку для співробітників мерії, де вони могли б відволіктися від виснажливої роботи. У цих зонах розвиваються комунікації між чиновниками різних департаментів. Дружні зв'язки утримують на роботі дуже сильно.

Нові активності

Наявна ситуація

Ми вже згадували, що у публічному просторі бракує додаткових функцій, які зробили б перебування у ньому комфортнішим. Також ми розуміємо, що цінний простір у центрі міста, яким є перший поверх будівлі КМР, використовується нераціонально через застосування кабінетної системи і, тим паче, через наявність кабінетів, недоступних відвідувачам.

Відвідувачі можуть скористатись суто утилітарними функціями взаємодії містянина з міською владою: подати звернення або запит. Виключеннями є кафе і поштове відділення.

Ми вважаємо, що така «вузькоспеціалізована» взаємодія чиновників з людьми не є ефективною у контексті створення відкритої влади, налагодження діалогу та підвищення рівня довіри. Отже, цю взаємодію потрібно розширити, переосмисливши наповнення простору в цілому, зробивши його більш цікавим, комфортним та корисним насамперед для містян.

Пропозиції відвідувачів

- Запровадити Wi-Fi.
- Створити довідковий центр, який би допомагав знаходити потрібний кабінет або чиновника.
- Додати можливість поповнити мобільний телефон.
- Створити ксерокопіювальний центр, оскільки його досить складно знайти поруч з мерією.
- Запровадити «єдине вікно», щоб можна було вирішити своє питання в одному місці.
- Надавати інформацію для туристів.
- Створити дитячу кімнату.
- Відкрити їдальню чи кафе (тобто люди не розуміють, що кафе вже працює).

Коворкінг, зали для лекцій, обговорень інших публічних заходів

Рекомендації

Зараз для подібних лекцій та презентацій доступна лише велика Колонна зала (про доступність якої мало хто знає), однак це приміщення завелике для більшості подій і його використання є не завжди доцільним. Рекомендується створити на першому поверсі ще кілька приміщень, які можуть використовуватись, як зали для лекцій та презентацій. Важливо, щоб вони могли вміщувати різну кількість відвідувачів в залежності від заходу. Пропонується, щоб це були приміщення на 50 та 100 слухачів. В подібних приміщеннях повинні відбуватись презентації загальноміських важливих проектів, як то Зонінг міста Києва або конкурс «Терра Дігнітас». Правила бронювання та використання цих залів мають бути чіткими, прозорими і зрозумілими для всіх, а сам процес

бронювання максимально доступним (наприклад, через інтернет). Також має бути доступний розклад завантаженості приміщень.

Крім того, рекомендується створити не лише приміщення для лекцій, але й для воркшопів, майстеркласів або коворкінгу. Під час досліджень стало зрозуміло, що подібні приміщення є вкрай необхідними для людей, які займаються розвитком міста та міськими проектами. Подібні інституції змогли б наповнити перший поверх функціями, які б приваблювали додаткових відвідувачів. Ми віримо, що збільшення кількості задоволених відвідувачів публічного простору будівлі КМР збільшить рівень довіри до влади.

Думки експертів

- З території першого поверху потрібно виселити всіх, хто не контактує з відвідувачами. Вивільнену площу можна корисно використовувати, наприклад, як лекторій або коворкінг.
- Коворкінгом може бути просто лаунж-зона (лоббі), де працює wi-fi і люди зможуть сидіти за столами і працювати або просто почекати.
- Повинні проходити збори громадських рад. Наприклад, в Колонній залі можуть стояти виставкові стенди, а при необхідності вони можуть переміщуватись, простір розділяться на кілька залів.
- Лекції зараз дуже затребувана тема, тому подібні приміщення будуть популярними.

- В Польщі місто виділило приміщення, якими можуть користуватися різні громадські організації, які займаються поліпшенням міста, саме як офіс. Це все відбувається на конкурсній основі. Це можливість для організацій, які займаються суміжними типами робіт, перебувати в одному місці і мати загальні ресурси, які вони можуть використовувати спільно. І це зручна локація, куди люди можуть приходити. Це сигнал від мерії, що вони розуміють важливість цих організацій і підтримують їх. Так будується довіра, відбувається контакт. Міська влада не сприймається як опозиція.
- Простір для зустрічей має бути доступним для бронювання і використання. Якщо департамент розуміє, що до нього прийде багато людей, важливо, щоб він міг забронювати місце і провести свою подію в мерії.
- Важливо прописати, щоб, наприклад, раз на тиждень в приміщенні мерії проводили подію або якийсь захід, щоб люди звикали, що в мерії постійно щось відбувається.
- Мало кому потрібен великий простір на 200-250 чоловік. Потрібні умовно адаптивні перегородки, які б дозволяли ділити великий простір на менші зали на 50-100 чоловік.
- Важливо, щоб була чітка і зрозуміла електронна процедура бронювання. Люди не захочуть писати офіційну заяву, надсилати її з мокрою печаткою організації, заносити в канцелярію, потім дзвонити і дізнаватися про вхідний номер і чекати два тижні.
- Потрібно розуміти, що для лекторію і коворкінгу потрібен менеджмент. Управління цим приміщенням можна віддати на конкурсних засадах розумному підряднику.
- Щоб створена інфраструктура жила, потрібно приводити команду, яка нею буде займатися: робити її зрозумілою і доступною для громадськості, стежити за розкладом та наповненням і т.д.

Публічний простір на площі перед будинком мерії

Рекомендації

Важливою складовою реконструкції є не лише переробка інтер'єру будівлі, але й розповсюдження інформації про нові підходи та принципи функціонування. Більшістю відвідувачів будівля та площа перед нею сприймається закритою та відчуженою, а значна частина мешканців навіть не підозрює про можливість безперешкодного доступу до громадського простору, що знаходиться на першому поверсі. Рекомендується провести зміни і на площі перед будівлею КМР, що значно збільшить кількість містян і гостей міста, які дізнаються про позитивні зміни, що відбуваються в КМР. Пропонується розмістити елементи міського дизайну та озеленення, які допоможуть створити комфортний та привітний простір на площі, на якому перехожі могли б відпочити та дізнатись більше про місто. На площі можна розміщувати стенди, які б інформували містян про послуги та інституції, що знаходяться в мерії, та події, які в ній відбуваються: наприклад, про лекції, або про наявність всередині кафе та їдальні.

При оформленні площі слід остерігатись атрибутів благоустрою публічних просторів соціалістичної епохи: візерунків з квітів на клумбах, помпезних лавок та смітників, блакитних ялинок, бюстів та пам'ятників, флагштоків та таке інше. Все це робить площу незатишною, пафосною та викликає непотрібні асоціації з демонстративною

могутністю радянської влади. Прості, зручні та адаптивні вуличні меблі, газони з багатолітніми рослинами, люди на сходах будуть більш доречними.

Простір біля входу в мерію можна також позиціонувати, як ще одне місце (менш формальне, ніж зала у будівлі КМР) для проведення зустрічей, презентацій, лекцій, обговорень з громадою. Тобто його можна бронювати та відповідно облаштовувати під кожну подію за сприятливих погодних умов. Такі події стануть ще одним аттрактором для привернення уваги громади до змін всередині будівлі.

Трансформацію площі слід проводити поступово з використанням дешевих тимчасових рішень. Це дасть змогу до глобальної реконструкції чи запровадження капітальних дорогих рішень перевірити гіпотезу, що цей простір дійсно затребуваний серед людей, що перебувають на Хрещатику. Впроваджуючи тимчасові рішення та експериментуючи, ми також зможемо дізнатись, яка конфігурація простору є найбільш оптимальною і зручною та такою, що найбільш ефективно призводить до виникнення незапланованих соціальних контактів між людьми (оскільки ця функція є найбільш важливою для публічного простору).

Думки експертів

- Простір перед мерією є площею, і ця площа повинна мати назву. У нас є проблема: є Хрещатик і є площа, яка виконує функції площі. Але вона ніяк не названа і ніяк не осмислена.
- Вона повинна бути наповнена базовими функціями. На ній має бути якесь місце, де люди зможуть сидіти. Можливо, відкрити частину внутрішнього двору. Він дуже хороший. Там можна прибрати частину парковки і зайняти це місце: зробити внутрішній сад з лекціями і всім іншим.
- Ця площа зараз класична радянська – там встромили прапор, поставили ялинки вічно зелені і поставили Шевченко на швелерах. У цьому сенсі вона не сформована як простір.
- Повинен бути інформаційний стенд перед мерією. Простір має виходити за межі інтер'єру, оскільки сама будівля і площа сильно відштовхують, і люди бояться заходити всередину і не знають, що це можливо.
- Велосипедна парковка повинна бути розрахована з можливістю розширення.
- Бажано, щоб велопарковка була під відеоспостереженням, в ідеалі, щоб охоронці мали прямий візуальний контакт за велосипедами. Зараз нею не користуються, тому що незрозуміло, кому вона належить і хто за нею спостерігає, оскільки розташована досить далеко від будівлі.
- У дворі повинна з'явитися крита велопарковка для співробітників.

Інформація про міські проекти

Рекомендації

Важливим недоліком наявного стану є необізнаність відвідувачів про послуги, які КМР та КМДА надають населенню та взагалі принципів функціонування відкритого простору. Для усунення цього недоліку необхідно створити інформаційний центр, який в доступній формі розповідатиме про роботу КМР, КМДА, доступні послуги та актуальні теми. Для цього можуть використовуватись

як інформаційні стенди та матеріали для роздачі, так і представники окремих департаментів, які зможуть проводити консультації для відвідувачів з необхідних питань.

Окрім роз'яснювання роботи самої КМР потрібно також розповідати про значні міські проекти, зміни, які відбуваються в місті, події та культурне життя в ньому.

Для цього варто проводити тематичні лекції, запрошувати представників різних департаментів та управлінь, які пояснювали б особливості їхньої

роботи. Крім того можна влаштовувати для школярів екскурсії по будівлі Київради та освітні заходи з основ функціонування міської влади та міста в цілому.

Думки експертів

- Важливо, щоб було місце, де люди можуть дізнатися про плани міста. Робити там презентації.
- Це має бути приміщення, яке допомагає налагодити комунікації, як між департаментами, так і між людьми і адміністрацією.
- Існують досить банальні запити від громадськості. Наприклад, створити ОСББ. І якщо буде місце, куди можуть прийти 5-7 чоловік з дому і їх проконсультують, дадуть буклети, це буде дуже добре. Такі консультації можна організовувати в залежності від того, що відбувається в місті, підлаштовуватися під запит. Працювати так само, як працює туристичний офіс.
- Це буде не контактний, а промо-центр – він буде розповідати про можливості, які дає місто.
- Сіті-хол повинен виконувати функцію загальноміського, безкоштовного місця зборів для міських цілей. Конкурс «Терра Дігнітас» тулився в ДМА, Будинку архітектора, по периферії, хоча мав би знаходитись в мерії. Там повинні проходити і робочі зустрічі та воркшопи, що стосуються міста, і виставки, презентації.
- Весь генплан і всі проекти, які зараз виставляються в ДМА (Департаменті містобудування та архітектури), повинні бути в сітіхолі.
- Було б ідеально, якби в цьому приміщенні був макет міста. Він би став магнітом для людей, батьки почали б водити дітей. Потрібно зробити щось, що буде приваблювати дітей.
- Повинно бути щось для молоді і підлітків, оскільки це майбутнє і їх треба виховувати і показувати, що місто має бути відкритим, тобто залучати їх.
- Потрібно пояснювати молоді, як керується місто, чим займається начальник ЖЕКу, як працює 15-51, як працює Автодор.
- У багатьох ГО вже є багато роздаткового матеріалу, який навіть не треба створювати. Треба встановити стенди, де всю цю інформацію можна розташувати. Місто повинно працювати з ініціативами.

Туристичний центр

Рекомендації

Щодо розміщення Туристичного центру однозначного рішення немає і його потрібно приймати, виходячи з можливостей розміщення в інших приміщеннях в центральній частині Києва. Туристичний центр повинен розміщуватись в приміщеннях біля основних туристичних потоків, бажано мати прямий доступ з вулиці. Він повинен легко ідентифікуватись серед міського пейзажу та до нього повинен бути

легкий доступ. Не всім цим вимогам відповідає туристичний центр, який буде розміщуватись на першому поверсі будівлі КМР, оскільки в такому випадку він не матиме власної вивіски, не матиме прямого виходу на вулиці та власної вітрини, що проглядатиметься з вулиці. Серед переваг його розміщення у КМР є привабливість додаткових відвідувачів та створення відкритого образу будівлі.

Думки експертів

- У центрі міста повинен бути помітний та доступний туристичний інформаційний центр (ТІЦ).
- ТІЦ може розміщуватись на першому поверсі будівлі КМР. Але з приводу цього питання думки експертів розійшлись, оскільки розміщення центру у будівлі мерії зробить його менш помітним і відкритим, до нього не буде прямого доступу з вулиці.
- В більшості розвинених міст світу є комерційні невеликі інформаційні центри по місту, але також завжди є один великий просторий ТІЦ у центрі.
- Зробити ТІЦ комерційно успішним досить проблематично.
- У ТІЦ має бути інформація як про місто, так і від будь-якої зацікавленої приватної компанії, яка пропонує ті чи інші послуги для гостей.

Центральний ЦНАП

Міський Департамент (Центр) надання адміністративних послуг в даний момент розташовано на Лівому березі Києва за адресою вул. Дніпровська набережна, 19б. Це місце важко назвати зручним у контексті транспортної доступності. Тому цілком природньо, що у експертів та представників міської адміністрації з'являються думки щодо перенесення ЦНАПу у будинок мерії, оскільки реконструкція першого поверху може надати таку можливість.

Рекомендації

В умовах процесів децентралізації нам здається недоречним розміщувати центральний ЦНАП саме у будівлі КМР, тобто у центральній будівлі міста. Але він вимагає відмінної транспортної доступності. Тому ми рекомендуємо проаналізувати можливість перенесення ЦНАП у більш доступну частину міста ніж та, в якій він знаходиться в даний момент.

Думки експертів

- Експерти розійшлися в думці, чи потрібен ЦНАП всередині приміщення мерії.
- До центрального ЦНАП повинна бути дуже хороша доступність, але він не повинен бути прямо в мерії – так само, як і візовий центр не повинен бути в посольстві.
- Ідеальним місцем для ЦНАП стало б приміщення в ТЦ «Глобус» під Майданом.
- ЦНАП або не-ЦНАП – це питання продуктового вибору. Потрібно вирішити, яким продуктом буде мерія. Ніщо не заважає на першому поверсі зробити ЦНАП, для цього є і приміщення, і ресурси.
- Але з точки зору процесів децентралізації – це неправильний продукт.

Післямова

Команда «Агентів змін» неймовірно вдячна всім, хто допомагав у проведенні дослідження та ділився своїми знаннями, ідеями та досвідом:

- експертам Юлії Шпак, Олені Педай, Ксенії Семеновій, Міті Гуріну, Ігореві Тищенко, Марії Грищенко, Максиму Яковеру, Арсенію Фінбергу, Олександрю Шутюку за змістовні інтерв'ю, ідеї і пропозиції та жагу до позитивних змін у місті;
- працівникам КМР та КМДА за інформацію про процеси і проблеми, а також пропозиції і робочий досвід.
- Ігореві Хацевичу та Володимирі Прокопіву, що ініціювали процес змін у взаємодії з відвідувачами будівлі КМР, за готовність до прийняття результатів дослідження та впровадження рекомендацій, якими б радикальними вони на перший погляд не здавалися б;
- звичайним жителям міста, що розповідали про свій досвід, бажання, мотивацію, болі та страхи.

Ми сподіваємось, що об'єктивні дані цього дослідження стануть мотиватором до впровадження позитивних змін, а результуючі рекомендації – посібником для цього процесу. Ми впевнені, що створення комфортного та корисного публічного простору у приміщенні Київської міської ради змінить уяву містян про міську владу та значно зменшить рівень кризи довіри до неї. Публічний простір допоможе транслювати відкритість влади і стане місцем налагодження діалогу між чиновниками, міськими активістами та звичайними громадянами.

Команда «Агентів змін» готова брати подальшу активну участь у процесі перетворення рекомендацій в проект реконструкції, а проект реконструкції – у реальний простір, який функціонує, задовольняючи всі сучасні вимоги.