

## **Конкурс дизайну інтер'єрів та прикладів оздоблення центрів надання адміністративних послуг**

Дата: 05 травня 2017 року

Кінцевий термін подання конкурсних пропозицій: 15 травня 2017 року

**«U-LEAD з Європою: програма для України з розширення прав і  
можливостей на місцевому рівні, підзвітності та розвитку, створення та  
забезпечення функціонування центрів надання адміністративних  
послуг»**



## 1 Вступ

Компанія SKL International AB, яка надалі іменується SKL International, запрошує Вашу компанію до подання пропозиції щодо послуг дизайнера для реципієнтів технічної допомоги проекту U-LEAD, розташованих по усій Україні

### 1.1 Загальна інформація про програму «U-LEAD»

Протягом 2014 і 2015 років в Україні з метою створення умов для проведення реформ з децентралізації та об'єднання органів місцевого самоврядування були прийняті відповідні закони. Цей процес потребує зовнішньої допомоги за такими напрямками, як покращення надання послуг, підвищення рівня безпеки в громаді та забезпечення соціальної згуртованості на місцевому, регіональному і національному рівнях. У відповідь на вищезазначені потреби Європейська Комісія прийняла програму «U-LEAD» та виділила на 2016-2020 роки 97 млн. євро.

Зобов'язання уряду України щодо виконання програми разом із технічною допомогою, яка надається «U-LEAD» та програмами інших донорів, є рушійною силою для успішного проведення реформ з децентралізації. Інтеграція надання послуг - дуже важливий компонент пакету реформ з децентралізації. Зокрема, вона пов'язана з покращенням доступу до послуг та підвищенням якості послуг для населення. Є потреба в створенні нових центрів надання адміністративних послуг (надалі – ЦНАПи), насамперед у спроможних об'єднаних громадах, і в модернізації існуючих ЦНАПів в малих та середніх містах.

Загальною метою програми «U-LEAD» є сприяння створенню прозорої і підзвітної багаторівневої системи врядування, яка реагуватиме на потреби громадян України.

Друга компонента програми «U-LEAD» присвячена створенню ефективних ЦНАП та підвищенню рівня поінформованості населення про місцеве самоврядування. Її реалізує Шведська Агенція міжнародного розвитку (Sida) за допомогою механізму делегованого співробітництва. Sida планує виконувати цю частину проекту в два етапи: початковий етап, який складається з 15 місяців (створення не менше 24 ЦНАП в 2017 році), та етап впровадження - до кінця 2020 року (створення до 600 ЦНАП).

Початковий етап передбачає три основних напрямки діяльності:

- розробка пакетів документів з моделями і підходами, які будуть реалізовані протягом етапу впровадження (етап 2), включаючи відновлювальні роботи, постачання обладнання, інституційні аспекти, оцінку потреб і проведення навчання;
- пілотування пакетів документів з моделями і підходами у 26 визначених громадах;
- надання підтримки при плануванні етапу впровадження

### 1.2 Керівні документи

- Кодекс ділової етики.

### 1.3 Обсяг послуг, на які проводиться конкурс

Це запит пропозицій на виконання робіт дизайнера у визначеному обсязі за фіксованою ціною. Йдеться про проведення дизайнерського оформлення 14 центрів надання адміністративних послуг (надалі ЦНАП), які вже мають Робочі проекти з реконструкції приміщень на перших поверхах в адміністративних будівлях. 11 ЦНАП схожі між собою і різняться тільки площею та її конфігурацією. Ці адміністративні будівлі розташовані по всій території України.

Очікувані результати:



- дизайнерське оформлення 14 ЦНАП, яке повинне бути зроблене в одному дизайні (стилі) та кольоровій гамі, загальна площа реконструкції 2,2 тис.м<sup>2</sup>, включаючи освітлення, дизайн і розміщення меблів, елементи декору, інформаційні панелі. Передбачається 3D візуалізація на всі 14 об'єкти;
- Зовнішнє оздоблення транспортного засобу (міні бус) для надання адміністративних послуг;
- Дизайн одного приміщення із легких конструкцій площею 120 м<sup>2</sup> (зовнішній і внутрішній);
- Бренд бук для подальшого створення ЦНАП. Бренд - бук це допоміжний документ для відкриття до 600 ЦНАП в 2018- 2020 р. Він розроблюється в формі альбома, в якому прописуються зовнішні аспекти організації ЦНАП, загальні вимоги до приміщень ( всі ці вимоги вже розроблені та будуть надані). Також в ньому викладаються приклади конструктивних елементів дизайну, елементів декору, освітлення, розміщення меблів, зонування приміщень, рекомендації щодо дизайну інтер'єрів ЦНАП. Передбачається, що бренд -бук буде сформований на основі розроблення єдиного дизайну для 14 ЦНАП.

#### 1.4 Мета конкурсу

Метою конкурсу є допомога у забезпеченні пілотних громад проекту«U-Lead»належними приміщеннями для розміщення Центрів надання адміністративних послуг.

#### 1.5 Зміст та форма конкурсної пропозиції

Вкрай важливо, щоб конкурсна пропозиція включала всю інформацію, яка запитується. Конкурсна пропозиція повинна продемонструвати виконання умов замовника.

- Пропонується викласти на 2 аркушах стилістичне бачення дизайнерського оформлення ЦНАП, а також дизайнерський ескіз зони очікування чи зони обслуговування громадян (ескізні плани приміщення ЦНАПу наведені у додатку 2).
- Учасник конкурсу також повинен надати уже виконані роботи дизайнерського оформлення офісних чи комерційних приміщень.
- Склад учасників команди, які будуть працювати над проектом, їх резюме та терміни виконання завдання (дата початку-дата завершення).

Команда та/або її керівник повинні бути доступні для проведення робочих нарад, зустрічей із замовником у Києві та готові оперативно реагувати на коментарі/зауваження замовника у стислі терміни.

#### 1.6 Рішення про визначення переможця конкурсу

SKLInternational укладе договір учасником конкурсу, який надасть:

найбільш економічно привабливу пропозицію, яка не перевищуватиме оціночну вартість зазначену нижче;

запропонований ескіз буде найкращим за оцінками експертів Проекту;

найбільш кваліфікований склад команди, яка працюватиме над проектом;

матиме найкращі рекомендації, які можна перевірити;

найкоротші терміни виконання завдання.

SKLI буде використовувати прозорий і конкурентний процес відбору, хоча зв'язуватися буде тільки з тими учасниками, які викликали зацікавленість.



Договір між SKLInternational і переможцем конкурсу набере чинності після його підписання обома сторонами. Договір буде підготовлений згідно з проектом договору, наведеному у додатку 1.

**Вартість договору не перевищуватиме 34 000 євро.**

## 1.7 Вимоги до приміщення для ЦНАП

Однією з ключових ідей ЦНАП є інноваційний підхід до приміщення для прийому громадян. В ідеалі це має бути велика, світла і відкрита зала з приємним та простим дизайном, тобто повна протилежність традиційній моделі вузьких коридорів та “закритих” кабінетів. І хоча ця вимога щодо ЦНАП не встановлена законодавчо, але застосування до приміщення стилю OpenSpace (відкритий простір) можна вважати концептуальною для ЦНАП.

*Зонування приміщення ЦНАП.* Цей компонент організації стосується поділу ЦНАП на фронт-офіс та бек-офіс. У даному контексті це стосується режиму доступу до приміщення ЦНАП, яке фактично також має поділятися на “відкриту” та “закриту” частини. Критерієм для такого поділу приміщення (будівлі) є можливість входу споживачів адміністративних послуг до певної її частини. У “відкритій” частині має відбуватися прийом споживачів. У “закритій” частину споживачі взагалі не повинні мати доступу.

Створення “відкритої” та “закритої” частин приміщення ЦНАП має два завдання:

1) забезпечення відкритого (безперешкодного і без перепусток) доступу споживачів адміністративних послуг до “відкритої” частини – робочих місць працівників, які здійснюють прийом відвідувачів;

2) забезпечення функціонування “закритої” частини виключно для виконання працівниками адміністрації інших обов’язків (опрацювання документів, пошти, надання консультацій телефоном тощо). Останнє зручно і для працівників адміністрації так як їх не відволікатимуть відвідувачі зайвими запитаннями.

Найближче до входу у відкритій зоні має розташовуватись Інформаційний хол та рецепція (для великих ЦНАП). Поряд – зона очікування, тобто місце, де відвідувачі можуть заповнити необхідні документи, чекати запрошення на зустріч з працівником ЦНАП. Бажано облаштувати це місце столом з комп’ютером, яким, в разі необхідності, відвідувачі можуть користуватись. Тут розміщуються інформаційні стенди, також необхідно забезпечити підключення до WI – FI.

Основний елемент фронт-офісу це зона обслуговування, тобто робочі місця адміністраторів, які здійснюють прийом відвідувачів.

Зона очікування і зона обслуговування можуть бути відокремлені, скляною перегородкою, щоб зберегти відчуття відкритості, але обмежити проникнення шуму.

У зоні обслуговування робочі місця можна відокремлювати невеликими перегородками з шумопоглинаючими властивостями (аби забезпечувати конфіденційність розмов та берегти здоров’я працівників і відвідувачів). Завжди доцільним є використання прозорих матеріалів та відсутність дверей.

Відкритість фронт-офісу ЦНАП також передбачає заборону розташування при вході в приміщення охорони, яка обмежуватиме доступ громадян. Вхід має бути вільним. У великих ЦНАП охорона може перебувати в середині приміщенні ЦНАП, але виключно для стеження за дотриманням громадського порядку.

Необхідним атрибутом ЦНАП мають бути вивіски та вказівні знаки, які допомагають визначити шлях до ЦНАП. Підбір відповідного кольору таких вказівних знаків та вивісок може бути візитною карткою закладу, адже візуалізація є одним із необхідних елементів ЦНАП.

На прилеглий до ЦНАП території передбачається місце для безоплатної стоянки транспорту суб’єктів звернення. Така стоянка повинна мати достатню кількість місць для автомобілів та інших видів транспортних засобів (зокрема велосипедів).

## 2. Замовник



SKLInternational  
 Хорнsgатан 15  
 SE-118 82 м. Стокгольм  
 Швеція

### 3. Подання пропозиції

Учасники можуть подавати свої пропозиції з моменту публікації Оголошення і до моменту завершення цього періоду, як визначено в Оголошенні. Пропозиції, що будуть подані після встановленого терміну розглядатися не будуть.

Пропозиції можуть бути подані англійською або українською мовами та підписані уповноваженим представником Учасника конкурсу електронною поштою на адресу [ulead@sklinternational.se](mailto:ulead@sklinternational.se).

Компенсація витрат на підготовку пропозицій не передбачена.

## 4. Інформація про учасника конкурсу

### а. Дані про компанію та персонал

*Учасники конкурсу повинні надати інформацію згідно з наступною формою: Дані про компанію*

Найменування компанії:	
Ідентифікаційний код компанії: (для юридичної особи) чи реєстраційний номер облікової картки платника податків:	
Вулиця, будинок:	
Поштовий індекс:	
Місто:	
Країна:	
Контактна особа з питань конкурсу, П.І.Б.:	
Електронна адреса контактної особи:	
Номер телефону контактної особи:	

## 5. Критерії відбору

Учасник конкурсу повинен відповідати критеріям, зазначеним нижче. Якщо учасник конкурсу не відповідає цим критеріям, він ризикує бути виключеним із процесу оцінювання і подальшого розгляду.

### а. Підтвердження досвіду

Учасник конкурсу повинен мати, принаймні, трирічний досвід надання подібних послуг, а також належні ресурси та компетенцію для забезпечення належної якості послуг згідно з обсягом та якістю, які вимагаються в цьому Оголошенні.

### б. Рекомендація від замовників виконаних проектів

Для перевірки досвіду учасник конкурсу повинен надати рекомендацію від представників мінімум двох проектів, в рамках яких ним надавались послуги на постачання подібних товарів. Ці проекти



05 травня 2017 року

мають бути виконані та завершені згідно з умовами договору між підрядником та замовником.

*SKL International має право під час оцінки пропозицій вживати заходів із перевірки наданої в пропозиції інформації, наприклад, шляхом встановлення зв'язку з зазначеною контактною особою за проектом. Якщо контактна особа не відповість на спроби SKL International встановити контакт або не зможе підтвердити інформацію, надану в пропозиції / не зможе підтвердити, що проект був успішно завершений, учасник конкурсу не отримує бали за підтверджений досвід і таким чином не зможе забезпечити виконання цієї вимоги.*

*Учасник конкурсу має надати необхідну інформацію про виконані проекти згідно з наведеною нижче формою.*

Проект 1 учасника конкурсу	
Найменування компанії - замовника:	
Стислий опис замовлення:	
Період реалізації замовлення [кількість днів/років/місяців]:	З (дата) по (дата)
Контактна особа замовника:	
Номер телефону контактної особи:	
Адреса електронної пошти контактної особи:	
Проект 2 учасника конкурсу	
Найменування компанії - замовника:	
Стислий опис замовлення:	
Період реалізації замовлення [кількість днів/років/місяців]:	З (дата) по (дата)
Контактна особа замовника:	
Номер телефону контактної особи:	
Адреса електронної пошти контактної особи:	

### с. Визначення вимог

#### Учасники, які допускаються до участі у конкурсі

У цьому конкурсі можуть брати участь всі фізичні та юридичні особи – приналежні будь-якої країни, за виключенням країн, на які поширюються санкції ЄС.

### 6. Кодекс ділової етики

Підрядник повинен діяти у відповідності до всіх законів, політики та етики в Україні. Якщо українське законодавство є менш суворим, ніж Кодекс ділової етики SKL International (див. Додаток 2), слід керуватися Кодексом ділової етики.

