

## АРХІТЕКТУРА

УДК 725.1:352

**АРХІТЕКТУРА ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ (ІДЕОЛОГІЧНИЙ ТА ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТИ)**ПОДОЛИННИЙ С. І.<sup>1\*</sup>, *ст. викладач,*БОЛДИРСЬВА О. Г.<sup>2</sup>, *ст. викладач,*ДАЦКІВ Д. В.<sup>3</sup>, *студ. гр. АБ–15м.*

<sup>1\*</sup> Кафедра архітектурного проектування і дизайну, Державний вищий навчальний заклад “Придніпровська державна академія будівництва та архітектури”, вул. Чернишевського, 24-а, 49600, Дніпропетровськ, Україна, тел. +38 (0562) 47-16-11, e-mail: podolinniy@i.ua; ORCID ID: 0000-0003-3480-8035

<sup>2</sup> Кафедра архітектурного проектування і дизайну, Державний вищий навчальний заклад “Придніпровська державна академія будівництва та архітектури”, вул. Чернишевського, 24-а, 49600, Дніпропетровськ, Україна, тел. +38 (0562) 47-16-11, e-mail: Mahaboma@ukr.net; ORCID ID: 0000-0003-3024-1975

<sup>3</sup> Архітектурний факультет, Державний вищий навчальний заклад “Придніпровська державна академія будівництва та архітектури”, вул. Чернишевського, 24-а, 49600, Дніпропетровськ, Україна, тел. +38 (0562) 47-16-11, e-mail: diana.datskiv@mail.ru, ORCID ID: 0000-0001-8315-4803

**Анотація.** *Постановка проблеми.* Наразі в Україні відбувається реформування роботи муніципальних служб. Один із важливих напрямів – сфера надання адміністративних послуг. Зарубіжний досвід дає ефективні зразки такої діяльності на основі принципу “єдиного вікна”. У нашій країні вже розроблені відповідні програми з упровадження цієї системи в повсякденну практику. З’явилася необхідність у проектуванні та спорудженні будівель нового типу для адміністративних установ. Чинна нормативна база проектування лише частково розкриває суть завдань розробників. Необхідне осмислення існуючого різноманітного досвіду створення адміністративних будівель, діяльність яких ґрунтується на нових для нашої країни функціональних програмах. Важливий аспект цієї проблеми – необхідність аналізу впливу ідеології нового типу адміністративних установ на особливості функціональної організації їх внутрішнього простору. Базою такого аналізу служать матеріали, що показують результати зарубіжного досвіду, створення різних типів адміністративних будівель і комплексів на основі принципу “єдиного вікна”. *Мета статті.* Показати головні особливості функціональної програми адміністративних установ, що застосовують принцип “єдиного вікна”. Найбільш повно висвітлено питання ідеологічних і маркетингових засад створення адміністративних будівель за принципом “єдиного вікна” (АБ “ЄВ”). У розробках зарубіжних авторів, що узагальнюють практичний досвід [8–11], і в постановках державних служб України [1–3] дається докладний алгоритм створення об’єктів муніципальної служби нового типу. Ці ж джерела можуть слугувати основою формування загальних уявлень про функціональну програму. Аналіз типологічних характеристик сучасних адміністративних будівель дається в наукових дослідженнях [8]. Ще одне джерело осмислення функціональних особливостей АЗ “ЄВ” – це вже наявний досвід реалізації архітектурних проєктів. *Висновок.* Важливим аспектом перебудови діяльності муніципальних служб є сфера надання адміністративних послуг на основі принципу “єдиного вікна”. Нормативної бази для проектування будівель нових адміністративних установ поки немає. Аналіз зарубіжного досвіду дозволяє визначити головну особливість їх функціональної програми: яскраво виражену бінарність структури діяльнісного процесу. Виділяються дві автономні функціональні зони: фронт-офіс і бек-офіс. Фронт-офіс призначений для ділового ефективного контакту громадян з офісними працівниками. У цій зоні повинен бути забезпечений високий рівень комфорту як для службовців, так і для клієнтів. У зоні бек-офісу проводиться поглиблена обробка інформації. Функційна організація вирішується на основі традиційних офісних планувальних схем.

**Ключові слова:** адміністративні споруди, офісний простір, адміністративні будівлі, ідеологія, принцип «єдиного вікна», адміністративні послуги, функціональна програма, фронт-офіс, бек-офіс.

## АРХИТЕКТУРА ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ (ИДЕОЛОГИЧЕСКИЙ И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТЫ)

ПОДОЛИННЫЙ С. И.<sup>1\*</sup>, *ст. препод.*,

БОЛДИРЕВА Е. Г.<sup>2</sup>, *ст. препод.*,

ДАЦКВ Д. В.<sup>3</sup>, *студ. гр. АБС–15 м.*

<sup>1\*</sup> Кафедра архитектурного проектирования и дизайна, Государственное высшее учебное заведение “Приднепровская государственная академия строительства и архитектуры”, ул. Чернышевского, 24-а, 49600, Днепропетровск, Украина, тел. +38 (0562) 47-16-11, e-mail: podolinniy@i.ua; ORCID ID : 0000-0003-3480-8035

<sup>2</sup> Кафедра архитектурного проектирования и дизайна, Государственное высшее учебное заведение “Приднепровская государственная академия строительства и архитектуры”, ул. Чернышевского, 24-а, 49600, Днепропетровск, Украина, тел. +38 (0562) 47-16-11, e-mail: Mahaboma@ukr.net, ORCID ID: 0000-0003-3024-1975

<sup>3</sup> Архитектурный факультет, Государственное высшее учебное заведение “Приднепровская государственная академия строительства и архитектуры”, ул. Чернышевского, 24-а, 49600, Днепропетровск, Украина, тел. +38 (0562) 47-16-11; e-mail: diana.datskiv@mail.ru, ORCID ID: 0000-0001-8315-4803

**Аннотация. Постановка проблемы.** В настоящее время в Украине происходит реформирование работы муниципальных служб. Одним из приоритетных направлений является сфера предоставления административных услуг. Зарубежный опыт дает эффективные образцы такой деятельности на основе принципа “единого окна”. В нашей стране уже разработаны соответствующие программы по внедрению этой системы в повседневную практику. Появилась необходимость в проектировании и строительстве зданий нового типа для административных учреждений. Действующая нормативная база проектирования лишь частично раскрывает суть задач разработчиков. Необходимо осмысление имеющегося разнообразного опыта создания административных зданий, деятельность которых основывается на новых для нашей страны функциональных программах. Важной стороной этой проблемы является необходимость анализа влияния идеологии нового типа административных учреждений на особенности функциональной организации их внутреннего пространства. Базой такого анализа служат материалы, показывающие результаты зарубежного опыта создания различных типов административных зданий и комплексов на основе принципа “единого окна”. **Цель статьи.** Показать главные особенности функциональной программы административных учреждений, использующих принцип “единого окна”. Наиболее полно освещен вопрос идеологических и маркетинговых основ создания административных зданий по принципу “единого окна” (АЗ “ЕО”). В разработках зарубежных авторов обобщающих практический опыт [8–11], и постановлениях государственных служб Украины [1–3] дается подробный алгоритм создания объектов муниципальной службы нового типа. Эти же источники могут служить основой формирования общих представлений о функциональной программе. Анализ типологических характеристик современных административных зданий приводится в научных исследованиях [8]. Еще одним источником осмысления функциональных особенностей АЗ “ЕО” является уже имеющийся опыт реализации архитектурных проектов. **Вывод.** Важным аспектом перестройки деятельности муниципальных служб является сфера предоставления административных услуг на основе принципа “единого окна”. Нормативной базы для проектирования зданий новых административных учреждений пока нет. Анализ зарубежного опыта позволяет определить главную особенность их функциональной программы: ярко выраженную бинарность структуры деятельностного процесса. Выделяются две автономные функциональные зоны: фронт-офис и бэк-офис. Фронт-офис предназначен для делового эффективного контакта граждан с офисными работниками. В этой зоне должен быть обеспечен высокий уровень комфорта как для служащих так и для клиентов. В зоне бэк-офиса производится углубленная обработка информации. Функциональная организация решается на основе традиционных офисных планировочных схем.

**Ключевые слова:** административные здания, офисные пространства, административные учреждения, идеология, принцип «единого окна», административные услуги, функциональная программа, фронт-офис, бэк-офис.

## ARCHITECTURE OF CENTER OF ADMINISTRATIVE SERVICES GIVING (IDEOLOGICAL AND FUNCTIONAL ASPECTS)

PODOLINNY S. I.<sup>1\*</sup>, *senior Lecturer,*

BOLDYREVA H. G.<sup>2</sup>, *senior Lecturer,*

DATSKIV D. V.<sup>3</sup>, *student gr. ABS–15m.*

<sup>1\*</sup> Department of Architecture design and designs, State Higher Educational Institution "Dnieper State Academy of Construction and Architecture", st.Chernyshevskogo, 24-A, 49600, Dnipropetrovsk, Ukraine Tel. +38 (0562) 47-16-11, e-mail: podolinniy@i.ua; ORCID ID: 0000-0003-3480-8035

<sup>2</sup> Department of Architecture design and designs, State Higher Educational Institution "Dnieper State Academy of Construction and Architecture", st.Chernyshevskogo, 24-A, 49600, Dnipropetrovsk, Ukraine Tel. +38 (0562) 47-16-11, e-mail : Mahaboma@ukr.net; ORCID ID: 0000-0003-3024-1975

<sup>3</sup> Department of Architecture, State Higher Educational Institution "Dnieper State Academy of Construction and Architecture", st. Chernyshevskogo, 24-A, 49600, Dnipropetrovsk, Ukraine Tel. +38 (0562) 47-16-11, e-mail: diana.datskiv@mail.ru; ORCID ID: 0000-0001-8315-4803

**Abstract. Problem statement.** Currently, Ukraine is reform of municipal services. One of the areas is acquired scope of administrative services. Foreign experience gives effective examples of such activities on the principle of "single window". Our country has developed relevant programs on the implementation of this system in daily practice. There is a need in the design and construction of buildings for a new type of administrative agencies. The current regulatory framework design only partly reveals the essence of the problems developers. It is necessary to understand existing diverse experience of administrative buildings, whose activity is based on new functionality for our country programs. An important aspect of this problem is the need to analyze the influence of ideology of a new type of administrative agencies on features functional organization of internal space. The basis for this analysis are the materials that the results of international experience, creating different types of administrative buildings and complexes based on the principle of "single window". **Purpose.** Show the main features of the functional program of administrative agencies that use the principle of "single window". The most complete highlights issues of ideological and marketing principles of administrative buildings on a "single window" (AZ "EA"). The development of foreign authors generalizing practical experience [8–11] and in the decisions of public services Ukraine [1; 2; 3] provides a detailed algorithm for the creation of municipal service new type. These sources can serve as a basis for the formation of general ideas about functional program. Analysis of typological characteristics of modern office buildings is given in research [8]. Another source of understanding the functional characteristics AZ "EA" is already available experience in implementation of architectural projects. **Conclusion.** An important aspect of the restructuring of municipal services is the sphere of administrative services based on the principle of "single window". The regulatory framework for the design of new administrative offices yet. Analysis of international experience to determine the main feature of their functional program: a pronounced binary patterns of activity process. Two distinct autonomous functional zones: front office and back office. Front office designed for business effective contact of citizens with office workers. This area should be provided with a high level of comfort for employees and for customers. In the area of back-office processing is carried out in-depth information that comes from traditional office planning schemes.

**Keywords:** *administrative buildings, office space, office buildings, ideology principle of "single window", administrative services, functional program front-office, back-office.*

**Постановка проблемы.** На сегодняшний день в стране выстраиваются новые взаимоотношения между народом и властью, основой которых провозглашается главенство закона. Одним из важнейших элементов этой перестройки является сфера предоставления административных услуг. Реорганизация системы муниципальных служб является важной проблемой в Украине. Активное развитие сервисно-информационного сектора экономики, расширение системы деловых отношений, развитие технологий, увеличение потребностей населения обуславливает необходимость реорганизации системы и изменение административного пространства. Мировая практика показывает устоявшиеся образцы организации эффективной работы в этом секторе деятельности государственных структур на принципах "единого окна".

В 2013 году правительство Украины своими распоряжениями [1; 3] сформировало правовую базу создания сети учреждений, которые должны реализовать принципы "единого окна". Соответствующие документы были подготовлены

и на региональном уровне, в том числе в Днепропетровске [2].

В то же время существующая в Украине нормативная база по проектированию подобных объектов недостаточна. Имеющиеся документы определяют нормы для разработки только административных зданий промышленных предприятий [5].

Разработка иных типов административных зданий может опираться лишь на общие положения норм проектирования общественных зданий и некоторые другие ДБН [4; 6]. Есть необходимость рассмотреть подробно принципы создания административных зданий, деятельность которых основывается на новых, ранее не используемых функциональных программах.

**Цель.** Показать главные особенности функциональной программы административных учреждений, использующих принцип "единого окна". Наиболее полно освещен вопрос идеологических и маркетинговых основ создания административных зданий по принципу "единого окна" (АЗ "ЕО"). В разработках зарубежных авторов, обобщающих практический опыт [8–11] и в по-

становлениях государственных служб Украины [1–3] дается подробный алгоритм создания объектов муниципальной службы нового типа. Эти же источники могут служить основой формирования общих представлений о функциональной программе. Анализ типологических характеристик современных административных зданий приводится в научных исследованиях [8]. Еще одним источником осмысления функциональных особенностей АЗ “ЕО” является уже имеющийся зарубежный опыт реализации архитектурных проектов.

### Изложение материала.

*1. Общие сведения об административных учреждениях.* Эволюция деловых контактов, как одна из основ взаимоотношений населения и государства, диктует необходимость появления соответствующего этому нового типа административного здания. По общепринятому определению, административное здание – это сооружение, объединенное общей архитектурной задачей создания среды для работы офисов (в том числе офисов для управленческого аппарата) государственных и негосударственных (общественных), хозяйственных и иных организаций и учреждений [7]. При этом следует отметить, что, в силу расширения современных деловых отношений и статичности традиционных типологических схем, между ними наметилось явное несоответствие, то есть потребность в новом типе здания возникает быстрее, чем формируется конкретный тип.

Вопросы изучения проблем формирования нового типа АЗ в основном раскрываются в материалах зарубежных авторов [8; 9]. Наиболее важным и актуальным источником, дающим понимание современной номенклатуры административных зданий, является диссертация А. Е. Вартапетовой [8]. В этой работе сформулировано понятие “офисный объект – объект обслуживания населения; совокупность помещений и пространств, в которых протекает различная офисно-деловая деятельность” [8, с. 5]. В диссертации была предложена классификация офисных объектов, зависящая от функций, происходящих в офисном пространстве: управление, предпринимательство, координация деловых про-

цессов, “интеллектуальное производство” [8, с. 5]. Можно предложить, что АЗ “ЕО” должны совмещать в себе деятельность трех – четырех типов офисных объектов. Представленная автором классификация дает основание утверждать, что административные здания (офисные объекты), в которых используется принцип “единого окна”, являются новым для страны типом административных зданий [рис. 1, 2].

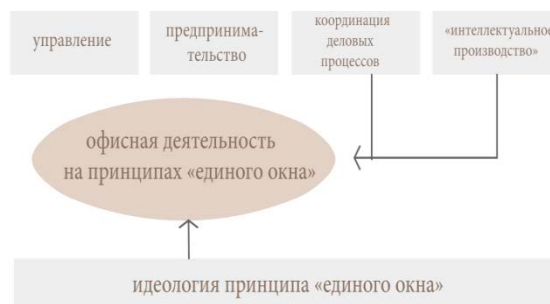


Рис 1. Виды офисной деятельности

**2. Идеологические основы.** Создание новых административных зданий связано с ориентацией государственной экономики на развитие инновационных технологий и “интеллектуального” производства. Этот вопрос рассматривается в ряде отечественных документов: “Об утверждении плана мероприятий по реализации концепции создания и функционирования автоматизированной системы ...” [1], “Положение Днепропетровского городского совета о создании Центра предоставления административных услуг населению ...” [2], положение Кабинета Министров Украины “Про утверждение Примерного положения о центре предоставления административных услуг” [3].

Основой идеологии является внедрение и распространение инноваций во всех сферах отношений между государством и населением по иерархическим ступеням (рис. 2). Одной из таких ступеней является предоставление муниципальных услуг на городском и районном уровне.

Идеологическая основа формирования нового типа административного здания заключается в высокоэффективном методе, действенном и качественном оказании услуг, что является фундаментом принципа “единого окна”.

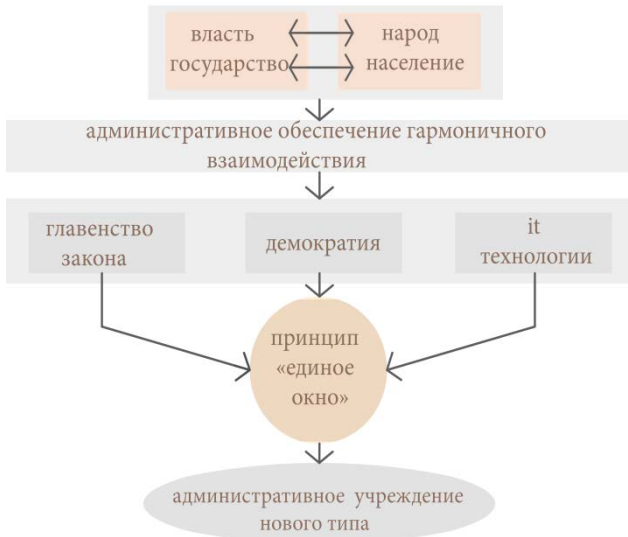


Рис. 2. Идеологическая основа административного учреждения нового типа

Философия принципа “единого окна”:

- доступность информации и территориальная доступность;
- “прозрачность” и “открытость” всех процессов подготовки, оформления документов;
- яркая образно-художественная трактовка облика здания АЗ “ЕО”;
- градостроительная значимость и оптимальная доступность АЗ “ЕО”.

Качество услуг всегда является главным условием для установления прочных, демократических отношений между правительством в лице органов местного самоуправления и населением. Организация обслуживания по принципу “единого окна” означает изменение в методах работы местного самоуправления, наличие подразделения, в которое граждане могут обращаться для получения государственных продуктов и услуг или для их запроса и в идеальном случае гражданин может получить требуемый продукт за одно посещение [9, с. 7]. Так, в г. Моравска Тршебова (Чехия) в 2003 году населению предоставлялись такие услуги: выдача удостоверений личности и паспортов, подтверждение о проживании, заверение документов и оплаты местных налогов, сборов. По состоянию на конец 2009 года в пункте обслуживания предлагалось уже 24 вида продуктов и услуг силами пяти работников фронт-офиса [9]. При этом процесс оказания услуг организуется наилучшим образом, удовлетворяющим потребности граждан.

Обслуживание может осуществляться как в электронной форме и быть доступным через Интернет, так и физически. В положении Днепропетровского городского совета на сегодняшний день представлено 18 групп услуг, при их общем количестве 280 [2, с. 3]. Жизненно важным фактором хорошо работающего пункта обслуживания по принципу “единого окна” является его персонал. Он непосредственно имеет дело с запросами граждан и оказывает определяющее влияние на удовлетворенность или неудовлетворенность посетителя.

Такие центры обслуживания населения занимают особое место в формировании инфраструктуры каждого города, и, в какой-то мере, являются его лицом. Место расположения важно с психологической точки зрения. Центр обслуживания станет местом, в котором граждане будут чаще всего взаимодействовать с органами местного самоуправления, поэтому оно будет представлять и олицетворять для общественности орган местного самоуправления. Идеальным местом расположения административного объекта является здание муниципального совета или расположенное рядом с ним. Сам пункт обслуживания должен быть организован как новый департамент или подразделение в рамках органа местного самоуправления, со своим руководителем и штатом работников. Примером реализации такого рода объекта является пункт обслуживания в городе Моравска Тршебова, включенный в структуру органа местного самоуправления в качестве подразделения Министерства внутренних дел [6, с. 36]. По аналогии были построены Дома юстиции в Грузии, г. Озургети (рис. 3), Кварели, Гори, Тбилиси и др.



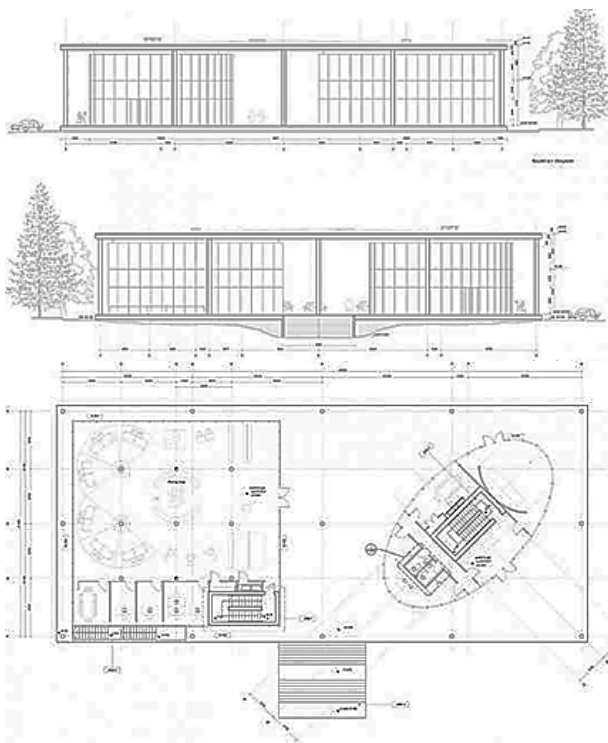


Рис. 3. Общий вид, схемы разрезов и плана Дома юстиции в г. Озургети (Грузия)

**3. Функциональная программа.** Главной особенностью внутреннего пространства является его ярко выраженная бинарная структура. Выделяют две автономные функциональные зоны: фронт-офис и бэк-офис. Фронт-офис отвечает за эффективный деловой контакт с гражданами и со специалистами бэк-офиса, являясь посредником между посетителями и специалистами. Пространство фронт-офиса делится на три подзоны: самообслуживания, кратковременного и долгосрочного обслуживания (рис. 4, 5). В свою очередь в каждой из них могут выделяться отдельные сектора, позволяющие упростить ориентацию посетителей в офисном пространстве.

Компоновка секторов и их размещение должны иметь ясную легко понимаемую систему. Напряженный график работы слу-

жащих фронт-офиса предполагает необходимость обеспечения высокого уровня комфорта их рабочих мест. Группы их рабочих мест оборудуются обособленными зонами кратковременного отдыха и сан.узлами. Комфортность пребывания посетителей в пространстве фронт-офиса обеспечивается в том числе за счет устройства детского уголка, мест ожидания для граждан, комфортных зон отдыха и мест работы клиентов с персональными компьютерами.

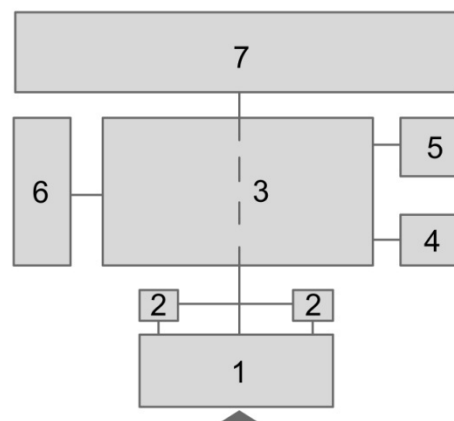
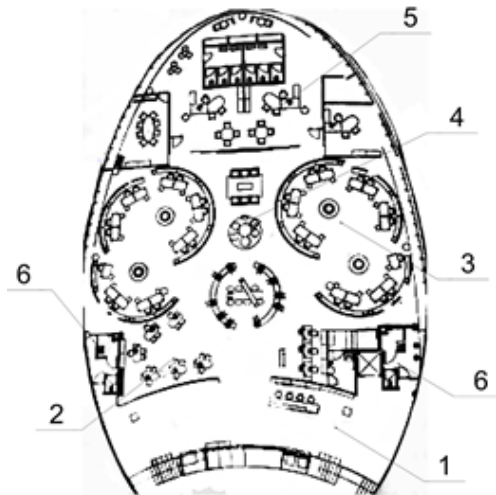


Рис. 4. Схема взаимосвязи основных элементов зонирования фронт-офиса:

- 1 – зал общих первичных консультаций; 2 – зона самообслуживания; 3 – представительство общего реестра (зона кратковременного обслуживания); 4 – санузел;
- 5 – отделение банка; 6 – детский уголок;
- 7 – зона долгосрочного обслуживания

Интерьер должен иметь простую, легко запоминающуюся, художественно выразительную структуру. Государственные служащие, которые обладают специализированными знаниями и информацией, необходимыми для оказания административных услуг, образуют бэк-офис. В состав бэк-офиса могут входить, в той или иной степени, все остальные государственные службы органа местного самоуправления. Функциональная организация бэк-офиса решается на основе схем, традиционных для офисов “интеллектуального производства”.



*Рис.5 Интерьер и схема планировочного решения одного из секторов фронт-офисной зоны Дома юстиции в Тбилиси (Грузия)*

*1 – зона самообслуживания; 2 – представительство общего реестра (зона кратковременного обслуживания); 3 – зона долгосрочного обслуживания; 4 – детский уголок; 5 – отделения банка; 6 – санузе*

**Выводы.** Важным аспектом перестройки деятельности местных муниципальных

служб является сфера предоставления административных услуг на основе принципа “единого окна”. Полноценной нормативной базы для проектирования зданий административных учреждений нового типа пока нет. Анализ обширного зарубежного опыта позволяет сформулировать главные особенности функциональной программы подобных учреждений. Для них характерна ярко выраженная бинарная структура деятельностного процесса.

Выделяют две автономные функциональные зоны: фронт-офис и бэк-офис. В первом осуществляется деловой контакт клиентов и муниципальных служащих. Во втором производится углубленная обработка информации, которая по электронной сети поступает из фронт-офиса. Фронт-офис имеет три подзоны, в которых могут выделяться отдельные сектора.

В целом эта часть административного здания должна отличаться повышенным уровнем комфорта как для офисных работников, так и для клиентов. Функциональная организация бэк-офиса решается на основе схем, традиционных для офисов “интеллектуального производства”. Дальнейшее исследование предполагает более детальное изучение зарубежного и отечественного опыта. Это позволит выделить наиболее эффективные приемы функциональной организации подобных административных зданий, их возможную номенклатуру и архитектурно – градостроительные основы проектирования.

## ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Про затвердження плану заходів щодо реалізації Концепції створення та функціонування автоматизованої системи “Єдине вікно подання електронної звітності” : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 2013 р. № 809-р // Верховна Рада України : офіційний веб-портал. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/809-2013-p>.
2. Про створення Центру надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради : Рішення Дніпропетровської міської ради від 25 вересня 2013 р. № 41/40. – [Б. м., 2013]. – 21 с.
3. Про затвердження тимчасового Переліку адміністративних послуг, які надаються у Центрі надання адміністративних послуг Дніпропетровської міської ради : Рішення Дніпропетровської міської ради від 25 вересня 2013 р. №43/40. – [Б. м., 2013]. – 37 с.
4. Будинки і споруди. Громадські будинки та споруди. Основні положення : ДБН В.2.2-9-2009. – [Чинні з 01.07.2010 р.]. – Видання офіц. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2009. – 51 с.
5. Будинки адміністративного та побутового призначення. : ДБН В.2.2-28:2010. – [Замість СНиП 2.09.04-87 ; чинні з 01.10.2011 р.]. – Видання офіц. – Київ : Мінрегіонбуд України, 2011. – 27 с.
6. Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений : ДБН 360 - 92 \*\*– Введен 19.03.2002 г. – Киев : Госстрой Украины, 2002. – 20 с.
7. Гельфонд А. Л. Архитектурное проектирование общественных зданий и сооружений : учеб. пособие / А. Л. Гельфонд. – Москва : Архитектура-С, 2006. – 280 с., ил.

8. Вартапетова А. Е. Архитектурно-планировочные принципы организации офисных объектов : автореф. дис. на соискание науч. степени канд. арх. наук : спец. 05.23.21 / А. Е. Вартапетова. – Москва, 2010. – 182 с.
9. Хекер Я. Информационный сборник по организации работы местного самоуправления по принципу «единого окна» / Ян Хекер, Мирослав Нетолицкий, Сандер Матиус ; рук. проектов VNG International. – Гаага : VNG International, 2010. – 41 с.
10. Саак А. Э. Применение технологий электронного правительства в системе государственного и муниципального управления / Саак А. Э., Тюшняков В. Н. // Известия Южного федерального университета. Технические науки. – 2010. – Т. 103, № 2. – С. 193-198.
11. Тюшняков В. Н. Формирование системы электронного правительства на основе применения информационно-коммуникационных технологий в органах власти и управления / Тюшняков В. Н. // Известия Южного федерального университета. Технические науки. – 2010. – Т. 105, № 4. – С. 39-44.

## REFERENCES

1. *Ob utverzhdenii plana meropriyatij po realizatsii kontseptsii sozdaniya i funktsionirovaniya avtomatizirovannoj sistemy «Edinoe okno predstavleniya elektronnoj otchetnosti: Rasporyazhenie Kabineta Ministrov Ukrainy ot 17 oktyabrya 2013 № 809-r* [About plan measure approval to implement the concept of the establishment and functioning of the automated system "The only Window submission of electronic reporting: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of October 17, 2013 № 809-p]. *Sbornik zakonodatel'stva –Collection of legislation - 06.08.2014 №705-p.* (in Russian).
2. *.Polozhenie Dnepropetrovskogo gorodskogo soveta o sozdanie Tsentra predostavljeniya administrativnykh uslug naseleniyu po printsipu «Edinoe okno» v g. Dnepropetrovsk* [State of Dnipropetrovsk City Council to establish a center providing administrative services to the public on a "single window" in Dnepropetrovsk]. *Sobranie zakonodatel'stva – Collection of legislation - 25,09,2013 №41 / 40.* (in Russian).
3. *Polozhenie «Pro utverzhdenie Primernogo polozheniya o tsentre predostavljeniya administrativnykh uslug»: polozhenie Kabineta Ministrov Ukrainy ot 20. 02. 2013g №118* *Sbornik zakonodatel'stva – 20.02. 2013g. № 118* [State «On approval of the Model Regulations on the center of administrative services". Cabinet of Ministers. Collection of the legislation – 20. 02. 2013g. №118. (in Russian).
4. *. Zdaniya i sooruzheniya. Obschestvennye zdaniya i sooruzheniya. DBN V.2.2-9-2009* [Buildings and facilities. Public buildings and facilities. SSN V.2.2-9-2009]. Kiev, Ministry of Regional Development of Ukraine, 2010. 49 p. (in Russian).
5. *Zdaniya i sooruzheniya. Zdaniya administrativnogo i bytovogo naznacheniya. DBN V.2.2-28:2010* [Buildings and facilities. Administrative buildings and residential znacheniya. SSN V.2.2-28: 2010]. Kiev, Minregionstroy Ukraine 2011. 28p. (in Russian).
6. *Gradostroitel'stvo. Planirovka i zastroyka gorodskikh i sel'skikh poseleniy. Zdaniya i sooruzheniya. Obschestvennye zdaniya i sooruzheniya; DBN V.2.2-9-2009* [City. Planning and construction of urban and rural poseleniy. DBN 360 - 92 \*\*]. Kiev, Ukraine's Ministry of Regional Development, 2002. 20p. (in Russian).
7. Gelfond A. L. *Arkhitekturnoe proektirovanie obschestvennykh zdaniy i sooruzhenij: ucheb. posobie* [The architectural design of public buildings and facilities: studies allowance]. Moscow, Arkhitektura 2006, 280 p, Il. (in Russian).
8. Vartapetova A. E. *Arkhitekturno planirovochnye printsioy organizatsii ofisnykh obektov. Avtoreferat Dis. uchen.stepen kand.arch. nauk.* [Architectural and planning principles of the office buildings. Cand. Diss.] Moscow, 2010. 182p. (in Russian).
9. Hecker J. *Informatsionny sbornik po organizatsii raboty mestnogo samoupravleniya po printsipu “ edinogo okna* [Information collection on the organization of local self-government on the principle of "The only window"]. International, The Hague: VNG International, 2010. 41p. (in Russian).
10. Saak A. E. *Primenenie tekhnologiy elektronngo pravitel'stva v sisteme gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya* [Use of e-government in the system of state and municipal government]. *Izvestiya Yuzhnogo federal'nogo universiteta . Tekhnicheskie nauki – Proceedings of Southern Federal University. Engineering. 2010, v. 103., no. 2, pp. 193-198.* (in Russian).
11. Tyushnyakov V. N. *Formirovanie sistemy elektronnoho pravitel'stva na osnove primeneniya informatsionno-komunikatsionnykh tekhnologiy v organakh vlasti i upravleniya* [Formation of the system of e-government through the application of information and communication technologies in government and administration]. *Proceedins of Southern Federal University. Engineering. 2010, v. 105, no. 4, pp. 39-44.*

*Стаття рекомендована до друку 14.02.2015 р. Рецензент: к. т. н. Челноков О. В.*  
 Надійшла до редколегії: 06.03.2015 р. Прийнята до друку: 12.03.2015 р.