

Opis do Projektu przebudowy strefy obsługi klienta w holu głównym Urzędu Miasta w Bełchatowie, przy ul. Kościuszki 1.

Inwestor: Miasto Bełchatów

Projekt wykonali :

mgr Alicja Galewska

mgr inż. Norbert Waśkiewicz

Cel opracowania :

Przedmiot umowy realizowany jest w ramach projektu pn. „Dostępny Urząd Miasta Bełchatowa”, współfinansowanego z PFRON, w ramach programu „Dostępna przestrzeń publiczna”, którego celem jest poprawa dostępności Urzędu Miasta dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Analiza stanu obecnego :

Strefa holu głównego Urzędu Miasta Bełchatowa na dzień dzisiejszy nie jest przystosowana do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób poruszających się na wózkach dla niepełnosprawnych. Podłoga wykonana z gresów technicznych 30x30 cm straciła walory antypoślizgowe. Brakuje linii naprowadzających dla osób niewidomych. Stopnie schodowe znajdujące się w holu nie posiadają zabezpieczenia antypoślizgowego ani poręczy schodowych.

Na dwóch słupach w holu Urzędu znajduje się wklejony na stałe szeroki parapet kamienny, na wysokości około 120cm, który ma służyć jako blat roboczy dla petentów. W tym momencie blaty te stanowią dużą barierę architektoniczną. Ponadto osadzone są zbyt wysoko, co powoduje, że interesanci urzędu nie mogą z nich skorzystać.

Obecne punkty obsługi klienta nie spełniają warunków dostępności. Zostały wydzielone z holu za pomocą ścian o wysokości około 130 cm z zamontowaną konstrukcją aluminiową, częściowo przeszkloną. Pracownicy urzędu obsługujący te punkty są mało widoczni dla klientów. Brakuje blatu do ułożenia potrzebnych dokumentów przynoszonych przez petentów oraz brak miejsca na sprawne obsługiwanie urządzeń jak komputer, skaner, drukarka. Pracownikom brakuje miejsca na przechowywanie dokumentów. Obecne punkty nie pozwalają na sprawną obsługę. Nie są przystosowane do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osób niskorosłych (zbyt wysoki blat), osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach (brak możliwości podjechania wózkiem pod blat), niedowidzących (utrudnione dojście do Punktu Obsługi Klienta z powodu braku ścieżek naprowadzających).

Brakuje stanowisk obsługi klienta. Tę funkcję pełni obecnie stół z krzesłami ustawiony na środku. Takie rozwiązanie nie pozwala zapewnić obsługi klienta z zachowaniem oczekiwanego poziomu poufności podczas rozmowy z petentami. Trudno również zapewnić ochronę danych podczas obsługi klienta.

Kasa w obecnym jej kształcie nie jest przystosowana do obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami. Obecny wąski blat obsługi znajduje się na wys. 100 cm. Między urzędnikiem a interesantem zamontowane zostało zwykłe okno, bez szyb antywłamaniowych, które jest otwierane na czas obsługi. Nie pozwala to na zachowanie podstawowych zasad bezpieczeństwa. Osoby niskorosłe nie są w stanie załatwić swoich spraw z uwagi na zbyt wysoki blat, a osoby na wózkach dla niepełnosprawnych dodatkowo nie mają możliwości podjechania pod okienko kasowe. Kasa nie posiada pętli indukcyjnej. Brakuje szerszego blatu na ułożenie dokumentów od strony petenta.

Strefa oczekiwania klienta w obecnym stanie jest rozproszona. Tę rolę pełnią luźno poustawiane krzesła w różnych miejscach holu głównego. To powoduje, że interesant potrzebuje trochę czasu, by się zorientować gdzie może się udać po potrzebną informację. Często interesanci pytają się nawzajem, gdzie mogą załatwić sprawę, z którą się zgłosili.

Przestrzeń holu głównego nie wygląda na uporządkowaną. Chaotyczny układ może powodować poczucie zagubienia. Brak wyraźnie wydzielonych stref: oczekiwania, obsługi klienta, kasy, a przede wszystkim Punktu informacji sprawia, że osobom ze szczególnymi potrzebami, również w obszarze zaburzeń neurologicznych, trudno jest poruszać się po opisanej powyżej przestrzeni. Estetyka i jasne poukładanie funkcjonalności czyni przestrzeń przyjazną dla pracowników i petentów.

Wyposażenie holu głównego nie spełnia wymogów obecnych standardów. Nie przewidziano miejsca dla dzieci oraz strefy oczekiwania dla rodziców. Nie zadbano o wyciszenie przestrzeni, w celu uzyskania większego komfortu i poufności podczas załatwiania spraw. Wiele przypadkowo ustawionych stojaków informacyjnych stanowi istotną barierę architektoniczną i utrudnia poruszanie się. Na jednej ze ścian zamontowane zostały półeczki z wieloma formularzami do wypełnienia. Zbyt duża ich ilość, a także zbyt wysokie zawieszenie powoduje, że i tak potrzebna jest pomoc urzędnika w wyborze właściwego.

Opis zmian zawartych w projekcie :

Projekt zawiera nowy układ funkcjonalny zgodny z obecnymi wymogami oraz potrzebami interesantów. W ramach nowej funkcji zaprojektowano :

1. Mobilne stanowisko obsługi
2. Stanowisko kasowe
3. POK- punkt obsługi klienta
4. Stanowisko obsługi
5. Strefę oczekiwania wraz z siedziskami
6. Kącik dla dzieci
7. Poręcz schodową

Prace budowlane przewidziane w projekcie:

1. Kasa – demontaż okna o wymiarach 178x100cm – powiększenie otworu po zdemontowanym oknie do wymiarów określonych w projekcie stanowiska kasowego (rys. nr 15) – rozbiórka pozostałej części ściany w grubości 46 cm do docelowej grubości 25 cm – wykończenie otworu i ściany i przygotowanie do montażu nowej zabudowy w strefie kasy wg projektu nr 15.; nad okienkiem kasowym umieszczenie oznaczenia „kasa” (naklejony na ścianie), wykonanego z materiału dibond o grubości 3 mm w kolorze czarnym.
2. Słupy - demontaż kamiennych półek z 2 słupów utrudniających komunikację; miejsce usunięcia półki zamaskowanie listwą aluminiową o szer. ok. 5 cm w kolorze matowym RAL 7014;
3. Grzejniki - pomalowanie grzejników na kolor spójny z kolorem ścian;
4. Podłoga - skucie istniejących, zużytych gresów - przygotowanie powierzchni pod ułożenie gresów imitujących kamień, matowych, w kolorze piasku o formacie 120x60cm, na całej powierzchni holu, w wiatrołapach, na 4 schodach wewnętrznych i spoczniku.
5. Schody w holu głównym - skucie części stopni wchodzących na słup wg zaznaczenia, przygotowanie stopnic gresowych poprzez wytrasowanie standardowych 5 rowków antypoślizgowych w płytkach gresowych identycznych jak na projektowanej podłodze. Ułożenie tak przygotowanych gresów na schodach. Dotyczy to 4 stopni znajdujących się w przestrzeni holu głównego. Wymiary przybliżone elementów: 12 szt. stopnic gresowych o wymiarach 120x30x0,9 cm. Projekt podłogi rys. nr 7.
6. Cokół - wykonanie cokołu z płytki gresowej, zlicowanego ze ścianą. Materiał identyczny jak na podłodze. Wysokość cokołu to 15cm. W tym celu należy odkuć fragmenty tynku przy podłodze a następnie wkleić odcinki gresu tak by licowały z powierzchnią ściany. Rozwiązanie to likwiduje bariery architektoniczne i pozwala utrzymać w czystości ścianę. Nie ma dodatkowego miejsca na osadzanie się kurzu.

7. Punkty obsługi - rozbiórka obecnych punktów obsługi na które składają się ścianki z płyty gkb gr.15cm wys.130 cm i osadzone na niej aluminiowe, przeszklone konstrukcje wys.80 cm. W tych miejscach zaprojektowano kompleksową zabudowę meblową spełniającą nowe wymogi dotyczące dostępności urzędu. Istniejące w tej strefie instalacje należy przystosować do nowego układu funkcjonalnego. Na przykład przesunąć gniazdko do ewentualnego zamontowania na ścianie monitora, przygotować wypusty wg wskazań Zamawiającego do podłączenia infrastruktury teleinformatycznej, obniżyć włączniki na wysokość 100cm. Projekty dotyczące POK i stanowiska obsługi to rys. nr 10, 12.
8. Okna wewnętrzne - demontaż istniejących okien wbudowanych w ściany holu głównego o wymiarach 178x100 cm każde, ilość 2szt. - otwór po jednym z okien należy powiększyć do podłogi, a następnie wykonać ściankę w systemie suchej zabudowy o podwyższonej dźwiękochłonności, uzyskując wnękę od strony holu o głębokości 35cm, wys.200cm, szer.178cm. W projekcie jest to przestrzeń zaadoptowana na strefę dla dzieci (kącik dla dzieci). Projekt dotyczący kącika dla dzieci to rys. nr. 17. Otwór po drugim oknie należy zabudować w systemie suchej zabudowy licując ścianę od strony holu. Dotyczy to okna na ścianie **b**. Szczegóły na rys. nr 3.
Oba pomieszczenia po demontażu okien należy pomalować.
9. Ściany - naprawa uszczerbków ściany, likwidacja tynku mozaikowego, gładź, malowanie farbą lateksową matową w kolorze beżowym.
10. Dodatkowe gniazdzka elektryczne i teletechniczne:
- nowe gniazda elektryczne do podłączenia stanowisk obsługi na ścianie **b**,
 - nowe gniazdzka do zasilania multimedialnej gry dla dzieci na ścianie **a**,
 - przesunąć gniazdko do monitora na ścianie **d**.
- Zamontowanie gniazd elektrycznych musi zostać poprzedzone wykuciem bruzd w ścianach celem ułożenia peszli oraz ich zamaskowaniem.
Szczegóły na rys.nr 3.
Obniżenie włączników światła do 100 cm od podłogi.

Opis projektowanego wyposażenia :

1. STANOWISKA MOBILNE (rys. nr 14)

Ilość zawarta w projekcie - 3 stanowiska w lokalizacji ul. Kościuszki 1 oraz 5 stanowisk w lokalizacji ul. Czyżewskiego 7.



Stanowisko mobilne zaprojektowane zostało w celu komfortowej obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych. Z założenia stanowisko jest łatwe do przemieszczenia. Potrzebuje dostępu do prądu. Stanowisko mobilne składa się z 3 połączonych ze sobą części :

- a) konstrukcja z profili zamkniętych z wbudowanym oświetleniem ledowym i panelem wygłuszającym,

- b) parawan akustyczny,
- c) biurko nietypowe.

Gabaryty stanowiska : szer. 190cm, wys.200cm, dł. 125 cm.

Ad. a)

Ażurowa konstrukcja wg projektu wykonana jest z profili stalowych zamkniętych o przekroju 30x50mm i malowana proszkowo w kolorze RAL 7014 matowym (grafit). Spełnia funkcję doświetlenia i wygłuszenia stanowiska obsługi, dając komfort petentowi podczas załatwiania spraw urzędowych. Oprawa liniowa ledowa jest wbudowana w dwa poziome elementy konstrukcji. Taśma led osadzona jest w profilu aluminiowym z mleczną przesłoną. Szerokość oprawy led wynosi 1.5-2cm, długość oprawy: 100 cm. Należy zastosować taśmę led o odpowiedniej mocy (natężenie oświetlenia powinno wynosić co najmniej 300 lx) i barwie światła 4000 K.(barwa neutralna).

Obie strony konstrukcji są połączone u góry panelem akustycznym. W tym celu należy przewidzieć dyskretny system mocujący panel akustyczny do profili projektowanej konstrukcji. Grubość panelu akustycznego nie może być większa niż 30mm.

Panel akustyczny w odcieniach beżu lub innym kolorze uzgodnionym z Zamawiającym.

Na pionowych profilach konstrukcji przewidziany jest montaż przezroczystej plexi gr.10mm, z naklejonym numerem stanowiska w kolorze czarnym przygotowanym z materiału dibond o gr. 3mm.

Ad. b)

Parawan akustyczny stanowi wygłuszenie w strefie stanowiska obsługi klienta.

Konstrukcja parawanu wykonana jest ze stalowych profili zamkniętych malowanych proszkowo w kolorze RAL 7014. Konstrukcja zawiera elementy z płaskownika służące do zamontowania paneli akustycznych w sposób niewidoczny. Na jednym parawanie mieści się 6 jednakowych paneli akustycznych o wymiarach przybliżonych 184cmx32cmx2cm, w tym jeden posiada wycięcie w celu przełożenia wtyczek i podłączenia niezbędnych sprzętów do gniazdek umieszczonych w ścianie. Dopuszcza się inne wymiary paneli akustycznych (np. 100cm x 25cm x 3cm).

Ad. c)

Biurko w stanowisku mobilnym projektowane jest z płyty meblowej okleinowanej, imitującej naturalny dąb matowy, bez sęków, o gr.18mm. Błat biurka na leży pogrubić do 3,8cm i okleinować odpowiednio dopasowanym i szerokim obrzeżem. Biurko oprócz blatu roboczego zawiera wyższą dostawkę z zamontowanym koszem cargo zamykanym na klucz, o wym.: 20x70x110 cm(h). Dostawka posiada wbudowany pas led, stosowany jako sygnalizacja świetlna, informująca o tym, że dane stanowisko obsługi jest zajęte. Wymiary blatu roboczego wynoszą 70x100cm. Biurko jest przystosowane dla osób niepełnosprawnych. W biurku należy wykonać przepusty kablowe, według wskazania użytkownika.

Materiały dedykowane do projektu :

- płyta meblowa gr.18mm imitująca naturalny dąb, matowa, bezsęczna,
- płyta meblowa gr.18mm laminowana w jednolitym kolorze matowym RAL 7014,
- profil zamknięty, stalowy, malowany proszkowo w kolorze RAL 7014 (matowy grafit),
- panel akustyczny w kolorze beżowym lub innym uzgodnionym z Zamawiającym.

2. STANOWISKO KASOWE (rys. nr 15)

ilość zawarta w projekcie – 1 stanowisko



Stanowisko kasowe należy wykonać w miejscu, gdzie znajduje się obecna kasa. W tym celu należy zdemontować obecne okno kasowe oraz przebudować ścianę pod nim w sposób określony na projekcie tak, by docelowa ściana nie była grubsza niż 25cm. W ten sposób powstanie wystarczające miejsce pod blatem kasy dla osoby niepełnosprawnej, poruszającej się na wózku. Projektowane stanowisko kasowe będzie w pełni przystosowane do obsługi petentów z niepełnosprawnościami. W tym celu został zaprojektowany blat do obsługi na dwóch poziomach: 100cm i 78 cm. Kasa będzie wyposażona w interkom kasowy z pętlą indukcyjną dla osób niedosłyszących. Projekt przewiduje wykonanie konstrukcji z profili stalowych zamkniętych, z wbudowanymi oprawami ledowymi, w celu doświetlenia blatu roboczego. W blacie kasowym zostaną zamontowane na dwóch poziomach podajniki kasowe z ruchomą klapką. Mają one zabezpieczyć proces obsługi klienta i poprawić bezpieczeństwo kasjera. Pomiędzy kasjerem i petentem projektuje się szklaną witrynę, którą dodatkowo zabezpieczy aluminiowa roleta (w kolorze RAL 7014), montowana od strony pokoju kasjera. Konstrukcja witryny ma być zmontowana z częścią meblową wykonaną z płyty laminowanej imitującej naturalny dąb oraz płyty laminowanej w kolorze grafitowym RAL 7014. Pod wyższym blatem roboczym należy umieścić profil z oprawami led o szer. 1.5-2cm, w komplecie z mleczną maskownicą. Po stronie kasjera należy wykonać biurko w kształcie „L” z blatem roboczym na wysokości 78 cm i szerokości 50 cm (szczegóły rys. 15). Blat ten ma być połączony z blatem dla petenta o tej samej wysokości.

Pomieszczenie biurowe Kasy po wykonanych pracach należy pomalować.

Materiały dedykowane do projektu :

- płyta meblowa gr.18mm imitująca naturalny dąb, matowa, bezszęcnica,
- płyta meblowa gr.18mm laminowana w jednolitym kolorze matowym RAL 7014,
- profil zamknięty, stalowy, malowany proszkowo w kolorze RAL 7014 (matowy grafit).

3. STANOWISKO OBSŁUGI KLIENTA (rys. nr 12)

ilość zawarta w projekcie – 1 kpl (2 stanowiska)



Stanowisko obsługi klienta jest przystosowane do obsługi klienta z niepełnosprawnością. Jednocześnie będzie można obsłużyć dwóch petentów, co usprawni załatwienie spraw oraz skróci ewentualne kolejki. Uczyni urząd bardziej dostępnym. Stanowisko obsługi składa się z dwóch zintegrowanych, narożnych biurków połączonych uchylną przegrodą zamykaną na klucz, wydzielającą strefę dostępną tylko dla urzędników.

Biurka ograniczone są dostawkami o wysokości 110cm. W konstrukcji dostawek należy zamontować pas listwy led o szer. 1,5-2cm. Ten zabieg ma na celu informować o dostępności stanowiska. Do obsługi pojedynczego petenta dedykowany jest blat wysokości 75-78 cm na długości 90cm. W tej strefie znajduje się odpowiednia wnęka na obsługę klienta na wózku dla osób niepełnosprawnych.

Konstrukcja stalowa z profili zamkniętych z wbudowanym pasem led służy doświetleniu strefy obsługi. Konstrukcję z profili należy wykonać analogicznie jak inne konstrukcje przy pozostałych stanowiskach w holu tak, by wyglądały jednolicie. Konstrukcja ma funkcję nośnika informacji o numerze stanowiska wykonanego z materiału dibond o grubości 3mm, zamieszczonym na pasie przezroczystej plexi o wym. 130cmx26x1cm.

Na ścianie za stanowiskiem obsługi projektowana jest płytka zabudowa szafowa maskująca obecne tam urządzenia i instalacje. Planowana głębokość zabudowy to około 20cm. Zabudowa ma sięgać od podłogi do sufitu i ma być zamykana na klucz. W górnej części należy przewidzieć miejsce na ewentualne zamontowanie i podłączenie monitora na wysięgniku o rozmiarze 65 cali. Jedno ze stanowisk obsługi będzie zaopatrzone w pętlę indukcyjną stanowiskową. Meble zaprojektowane są głównie z płyty drewnopodobnej, imitującej naturalny, matowy dąb, częściowo z płyty laminowanej w kolorze grafitowym, matowym RAL 7014. Ten kolor dedykowany jest również dla konstrukcji z profili zamkniętych malowanych proszkowo, w macie.

Materiały dedykowane do projektu :

- płyta meblowa gr.18mm imitująca naturalny dąb, matowa,
- płyta meblowa gr.18mm laminowana w jednolitym kolorze matowym RAL 7014,
- profil zamknięty, stalowy, malowany proszkowo w kolorze RAL 7014 (matowy grafit),
- panel akustyczny w kolorze beżowym lub innym uzgodnionym z Zamawiającym.

4. POK – PUNKT OBSŁUGI KLIENTA (rys. nr 10)

ilość zawarta w projekcie – 1 kpl (2 stanowiska)



Punkt obsługi klienta ma rolę informacyjną w procesie obsługi petenta. Jest przystosowany do obsługi 2 petentów jednocześnie. W tym celu została zaprojektowana zespolona zabudowa meblowa składająca się z wysokich dostawek (110cm) oraz biurków przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych z blatem roboczym na wys.75-78cm. Dla każdego z interesantów zaprojektowano strefę bezpośredniej obsługi w postaci blatu o szerokości 90cm. Konstrukcje z profili zamkniętych z wbudowanym pasem led zapewnią doświetlenie blatu roboczego. Od strony obsługi kompleks biurków posiada zestaw szuflad i szafek zamykanych na klucz. Dwie płytkie szuflady są przeznaczone na przechowywanie kluczy do pomieszczeń w urzędzie. W tym celu należy zaopatrzyć dwie szuflady w system dzielący szufladę na małe przegródki, mieszczące po jednym kluczu każda. Dodatkowo dla ułatwienia w układaniu kluczy na swoje miejsce należy spód każdej przegródki oznaczyć numerem klucza, jaki będzie w niej przechowywany. Strefa POK jest zamykana meblowymi, uchylnymi drzwiczkami, zintegrowanymi z biurkami. Tył wnęki punktu obsługi klienta stanowią płytkie szafy zabudowujące wnękę od sufitu do podłogi. Planowana głębokość zabudowy szaf to 20cm. Szafy mają zamaskować liczne urządzenia i centraliki techniczne zamontowane i widoczne na ścianie. Istniejące instalacje należy dostosować do nowej zabudowy. Elementy wysokiej zabudowy meblowej posiadają wbudowany pas led, w celu informacji wizualnej o dostępności stanowiska. Materiały dedykowane do projektu :

- płyta meblowa gr.18mm imitująca naturalny dąb, matowa, bezszęcna,
- płyta meblowa gr.18mm laminowana w jednolitym kolorze matowym RAL 7014,
- profil zamknięty, stalowy, malowany proszkowo w kolorze RAL 7014 (matowy grafit),
- panel akustyczny w kolorze beżowym lub innym uzgodnionym z Zamawiającym.

5. STREFA OCZEKIWANIA Z SIEDZISKAMI z oparciem (rys.18)

ilość zawarta w projekcie - 12 kpl



Przestrzeń pomiędzy słupami została zaadoptowana na montaż siedzisk z oparciem, które stworzą strefę oczekiwania. W tym miejscu przewidziano również miejsce oczekiwania dla klienta poruszającego się na wózku dla niepełnosprawnych.

Siedzisko zaprojektowane na potrzeby holu w urzędzie to mebel solidny i stabilny, wykonany z naturalnego drewna dębowego, lakierowanego (powierzchnia matowa) na konstrukcji z profili stalowych zamkniętych o wym.30x50mm, malowanych proszkowo w kolorze grafitowym RAL 7014

6. KĄCIK DLA DZIECI (rys. nr 17)

ilość zawarta w projekcie - 1 kpl



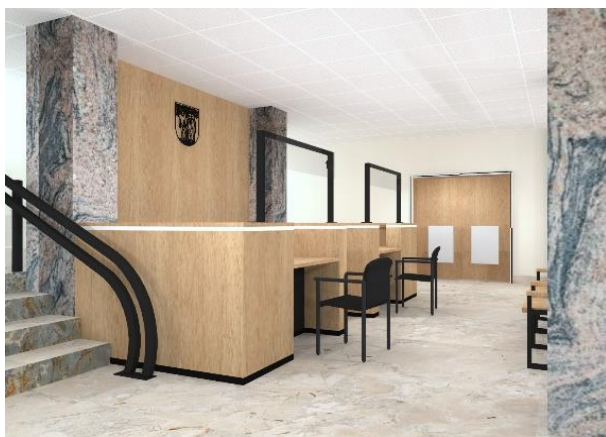
Miejsce dla dzieci zostało wygospodarowane we wnęcie ściennej powstałej w wyniku likwidacji wewnętrznego okna na ścianie „a” (patrz rys. 2 i 3). Projektowana wnęka będzie miała wymiar 178x200x30cm.

Wnętrze wnęki należy obłożyć płytą meblową imitującą naturalny dąb. Doświetlenie wnęki zapewni konstrukcja wykonana z profili zamkniętych z wbudowanym pasem led. W świetle wnęki planowane są ścienne gry takie jak interaktywny monitor do gry dla dzieci oraz manualna gra ścienna. W tym celu należy we wnęcie zamontować gniazdka umożliwiające podłączenie urządzenia do prądu.

Materiały dedykowane do projektu :

- płyta meblowa gr.18mm imitująca naturalny dąb, matowa, bez sęków,
- profil zamknięty 30x50mm, stalowy, malowany proszkowo w kolorze RAL 7014 (matowy grafit).

7. PROJEKT PORĘCZY schodowej (rys. nr 19)



Projekt poręczy przy schodach w strefie holu głównego powstał z powodu braku jakiegokolwiek poręczy w tym miejscu obecnie. Poręcz będzie spełniać wymogi dla osób niepełnosprawnych.

Zaprojektowano pochwyt na dwóch wysokościach: 75cm i 90cm. Poręcz należy wykonać z rury stalowej fi 45-60mm. Poręcz będzie mocowana do posadzki na początku i do słupka. Ta poręcz została zaprojektowana tak, by w przyszłości można było bez problemu połączyć go z kolejnym nowym odcinkiem na kolejnym biegu schodów. Poręcz została zaprojektowana po dwóch stronach schodków z poziomu holu do poziomu spocznika. Balustrada projektowana jest w kolorze grafitowym RAL 7014, matowy.