



МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АКСЕЛЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ

ЗАЩИТА ПРОЕКТА

Ракитянский район

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
2023 год

СОСТАВ КОМАНДЫ № 1

МКУ «Управление строительства и ЖКХ Ракитянского района»



Гречух
Светлана
Ивановна

куратор



Овчарова
Татьяна

Руководитель
команды



Нечитайленко
Марина

Член рабочей
группы



Журба Наталья

Член рабочей
группы



Поваляева Юлия

Член рабочей
группы



Саргсян Ася

Член рабочей
группы

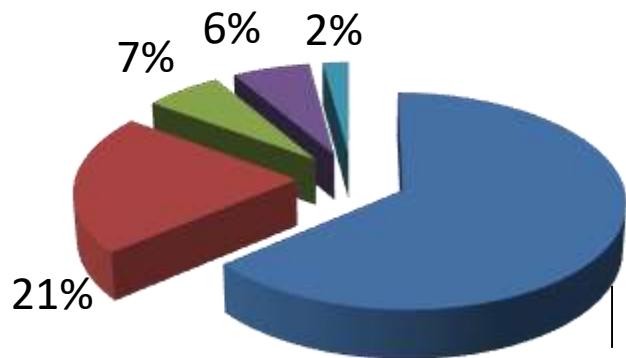


Чернова Марина
Юрьевна

Наставник

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

Количество обращений



- Безопасность и общественный транспорт (80 ед.)
- Благоустройство (10 ед.)
- ЖКХ (5 ед.)
- Медицина (4 ед.)
- Качество связи и телевидение (1 ед.)



Жизненная ситуация:
«Обустройство дорог».

Жизненная ситуация выбрана исходя из проведенного анализа по обращениям граждан, поступивших в администрацию Ракитянского района, по итогам которого наиболее важной стала проблема капитального ремонта дорог.



ГИПОТЕЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

Задача системы : Обустройство дорог.

Какой результат хочет получить система? отремонтированные дороги отвечающие требованиям безопасности дорожного движения.

Какую основную задачу решает? повышение удовлетворенности жителей техническим состоянием дорог местного значения поселения.

Сложность человека или семьи в ЖС?

Жители испытывают сложности в следующих ситуациях:

- когда хотят проехать с комфортом на автомобиле, но по пути движения встречаются проблемные участки дороги;
- когда хотят прокатиться на велосипеде или прогуляться пешком , приходится ехать/идти по краю проезжей части, обочине, отсутствуют пешеходные дорожки.
- когда хотят добраться до объектов социальной сферы, но тратят много времени до пункта назначения из-за отсутствия собственного авто, а также маршрута движения автобусов для перемещения жителей, проживающих удаленно от центра поселка.

Восприятие. Жители недовольны нынешним состоянием дорог по ул. Садовая, Почтовая, Призаводская, Заводская, т.к. на них имеются ямы и выбоины, отсутствуют пешеходные дорожки.

В первую очередь неудобства и нервозность испытывают жители у которых нет собственных транспортных средств, которым нужно добираться до социальных объектов пешком, проходя данный маршрут по краю проезжей части или обочине, что небезопасно.

Какие действия система ждет от человека? Действия, направленные на решение проблемы ремонта автодорог

Как направляется человек? Чтобы решить задачу системы человек направляет свои силы на осуществление следующих действий:

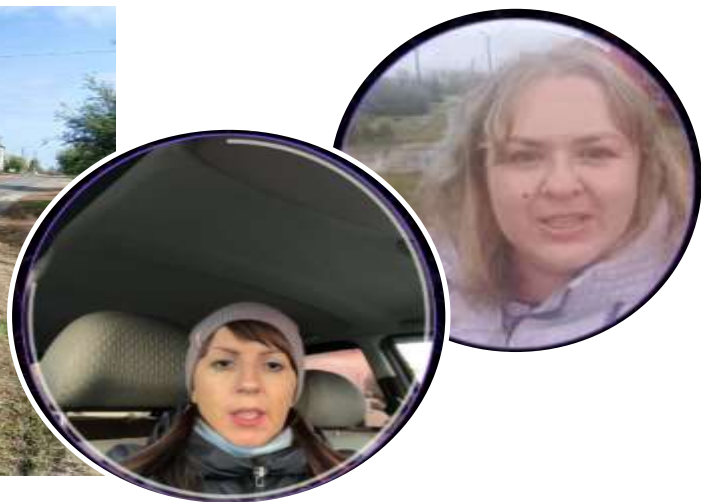
- Обращается в ОМС Ракитянского района
- Организует сход граждан

Гипотеза 1: Когда человек едет на автомобиле он сталкивается с трудностями в передвижении(попадает в ямы и выбоины на дороге), которые вынуждают его объезжать проблемные участки дороги по встречной полосе движения, тем самым вызывая угрозу для безопасности жизни и здоровья участников дорожного движения, что создает потребность в капитальном ремонте дороги с установкой дорожных знаков.

Гипотеза 2: Когда человек возвращается поздно вечером домой, ему приходится преодолевать небезопасные участки дороги, что является травмоопасным и влечет потребность капитального ремонта дорожного полотна с устройством тротуаров для безопасного передвижения.

Гипотеза 3: Когда человек хочет добраться до жизненно-важных для него объектов, находящихся в центре п. Ракитное, он вынужден идти по краю проезжей части или обочине дороги, что небезопасно и создает потребность в открытии маршрута движения автобусов для перемещения жителей, проживающих удаленно от центра поселка.

ПРОЖИВАНИЕ ОПЫТА



5 открытий:

1

• Узкая проезжая часть не позволяет разъехаться двум легковым автомобилям без остановки одного из них

2

• У жителей данных улиц остро встал вопрос о необходимости ремонта дорожного покрытия (много ям и выбоин);

3

• Для жителей улиц необходимо устройство пешеходных дорожек;

4

• Необходимо выполнить расширение проезжей части

5

• Людям, проживающим удаленно от центра поселка необходим подвоз общественного транспорта

ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

Нашими респондентами стали жители ул. Садовая, ул. Почтовая поселка Ракитное Ракитянского района. Во время интервью люди были положительно настроены и охотно отвечали на вопросы

«Чтобы быстро добраться до жизненно-важных объектов, приходится ехать на такси» -
Амельченко Татьяна,
экономист, жительница ул.
Почтовая, 38



«По дороге невозможно ехать на автомобиле» -
Скиба Александр, слесарь,
житель ул. Почтовая, 124



« Утомительно и небезопасно идти по краю проезжей части» -
Вийчинко Иван, мастер,
житель ул. Почтовая, 61



КОМПАС ПЕРСОН

4 пары метапрограмм

- Пешеходы
- Водители

- Живущие в центре
- Живущие далеко от центра

- Молодые люди
- Пожилые люди

- Работающие
- Неработающие

ПЕШЕХОДЫ

«СПРИНТЕРЫ»

1. Пунктуальные
2. Жизненно важные объекты в шаговой доступности
3. Редко встречаются с родственниками и друзьями, живущие на окраине поселка
4. Часто посещают культурные мероприятия

Живущие недалеко от центра поселка

«НЕЗАВИСИМЫЕ»

1. Тратят меньше всех времени, чтобы добраться до места
 2. Приезжают вовремя
- Везде успевают
3. Реже ремонтируют свой автомобиль, т.е его износ меньше
 4. Комфортный режим дня
 5. Самые мобильные

«МАРАФОНЦЫ»

1. Физически активные, выносливые
2. Тратят больше времени, чтобы добраться до пункта
3. Нуждаются в подвозе
4. Жалуются на неудовлетворительное состояние дорог и отсутствие пешеходных дорожек.
5. Часто опаздывают, рано встают
6. Тратят средства на такси;
7. Среди них много детей и пенсионеров.

Удаленные от центра поселка

«ЛИДЕРЫ ПРОБЕГА»

1. Жалуются на состояние дорожного покрытия.
2. Узкую проезжую часть
3. Часто ремонтируют автомобиль из ям и выбоин
4. Из-за частых поломок автомобилей, вынуждены добараться пешком

ВОДИТЕЛИ

ПЕРСОНА

1. Кто я?

Мужчина, в возрасте 37 лет, мастер МАУ «Благоустройство»
Женат.

2. Мой девиз

«Все проблемы решаемы, если их решать».

3. Обо мне

Тружусь на пользу Ракитянскому району.

4. Со мной произошло

Отправляясь на работу пешком, проезжающий встречный автомобиль обдал меня брызгами и каплями грязи из-за того, что я шел по краю проезжей части дороги

5. Теперь я должен сделать

Теперь я вынужден работать в грязной одежде или возвратится домой, чтобы переодеться

6. И я не понимаю

Почему не ремонтируют дороги по улицам Почтовая, Садовая, Заводская, Призаводская.

7. Меня огорчает и бесит

Что нужно тратить время и силы, чтобы добраться до работы, идя по краю проезжей части, что не безопасно и не комф ортно.

8. При этом я хочу

Чтобы расширили проезжую часть дороги, уложили новое асф альтобетонное покрытие, обустроили по возможности пешеходные дорожки и пустили автобус для подвоза жителей.

9. А обычно я поступаю так

Создаю условия для решения проблем

10. Моя мечта

Хотелось бы, чтобы дороги были качественными и отвечали требованиям безопасности дорожного движения.

КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА (ПРИОРИТЕТЫ)

Номер шага	Шаг 1. Собрался с утра на работу	Шаг 2. Добирался пешком на работу, шел по краю проезжей части дороги	Шаг 3. Вернулся домой, чтобы переодеться в чистую одежду	Шаг 4. Снова отправился на работу на такси	Шаг 5. Оставил обращение главе администрации района на официальной странице	Шаг 6. Получил ответ от главы администрации района	Шаг 7. Обратился в управление строительства для уточнения деталей ремонта дороги
Рисунок шага							
Эмоции							
Значимость шага 1-5	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>



ЭМОЦИИ КЛИЕНТА

ул.Почтовая, ул. Садовая пос. Ракитное.

Эмоции были собраны с помощью разработанного шаблона для опроса жителей.



Шаблон сбора

№ Шага	Шаг 1. Собрался с утра на работу	Шаг 2. Добирался на работу по краю проезжей части дороги	Шаг 3. Вернулся домой, чтобы переодеться в чистую одежду	Шаг 4. Снова отправился на работу на такси	Шаг 5. Оставил обращение главе администрации района на официальном сайте	Шаг 6. Получил ответ от главы администрации района	Шаг 7. Обратился в управление строительства для уточнения деталей ремонта дороги
 +3							
 +2							✓
 +1					✓	✓	
 -1	✓						
 -2		✓					
 -3			✓	✓			



ПРОТОТИП



ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

Что нужно поменять?

1

• Установить искусственные дорожные неровности для ограничения скорости движения транспортных средств

2

• Установить дорожные знаки ограничивающие скорость движения транспортных средств, обозначение остановки

3

• Установить дорожный знак «Жилая зона»

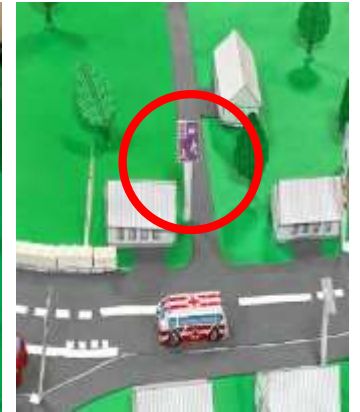
4

• Проложить пешеходную дорожку только по одной (правой) стороне обочины

Что поменяли?



Выполнили работы по устройству ИДН



Установили дорожные знаки



Невозможно выполнить из-за особенностей рельефа, а также расположения домовладений граждан (в зависимости от ширины обочины будет располагаться как по правой, так и по левой сторонам дороги)

ИТОГОВЫЙ ВАРИАНТ ПРОТОТИПА (с изменениями)



ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

КАРТА ЦЕННОСТИ

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА



Наше решение **Ремонт автомобильной дороги с расширением проезжей части и устройством пешеходной дорожки** **помогает** **пешеходам и водителям**
краткое описание клиента

который хочет **чтобы дороги были качественными и отвечали требованиям безопасности дорожного движения**
ключевая потребность/задача

тем, что

обеспечить расширение проезжей части

получить выгоду или избежать «боль»

благодаря

проведению работ по ремонту автодорог

функция решения

обеспечить безопасное движение пешеходов вдоль автодороги

получить выгоду или избежать «боль»

благодаря

устройству пешеходной дорожки

функция решения

обеспечить подвоз жителей поселка, живущих удаленно от центра

получить выгоду или избежать «боль»

благодаря

открытию маршрута движения общественного транспорта

функция решения



МЕТРИКИ ПРОЕКТА

№	Наименование метрики	Описание	Показатель на входе	Показатель на выходе
1.	Уровень удовлетворенности жителей капитальным ремонтом автомобильных дорог	Проводилось тестирование	15%	не менее 75%
2.	Уровень удовлетворенности жителей обеспечением безопасности движения вдоль автодорог	Проводилось тестирование	15%	не менее 75%
3.	Уровень удовлетворенности жителей качеством предоставления услуг общественного транспорта (новым маршрутом)	Проводился опрос	0%	не менее 75%



ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

Название проекта: «Ремонт автомобильных дорог по пер. Заводской п. Ракитное»

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА: К декабрю 2024 года выполнить ремонт автомобильных дорог по ул. Почтовая, Садовая, При заводская, Заводская в п. Ракитное общей площадью не менее 20 000 м² с элементами обустройства дорожными сооружениями и обеспечения безопасности движения.



2. Выполнение работ по ремонту автомобильных дорог (1 этап - ул. Почтовая, ул. Садовая п.Ракитное)

2.1. Проведение работ по расширению дорожного полотна проезжей части, обустройство съездов, заездных карманов с установкой дорожных знаков, остановочных павильонов, барьерного ограждения.

3. Выполнение работ по ремонту автомобильных дорог (2 этап - ул. Заводская, ул. При заводская п.Ракитное)

3.1. Проведение работ по расширению дорожного полотна проезжей части, с устройством пешеходной дорожки остановочных павильонов, открытием маршрута движения общественного транспорта.

1. Разработка и утверждение проектно-сметной документации

май - июнь 2023

июль - ноябрь 2023

апрель -декабрь 2024



РЕСУРСЫ ПРОЕКТА

Ресурсы

Ресурсные мероприятия	Количество, шт.	Стоимость, тыс. руб.	Итого, тыс. руб.
Подготовка сметной документации по ремонту автомобильных дорог ул. Почтовая, Садовая, Призаводская, Заводская п.Ракитное	1	0	0
Выполнение работ по ремонту автомобильных дорог (1 этап - ул. Почтовая, ул. Садовая п.Ракитное)	1	39 363,229	39 363,229
Выполнение работ по ремонту автомобильных дорог (2 этап - ул. Заводская, ул. Призаводская п.Ракитное)	1	82 981,771	82 981,771
ВСЕГО:			122 345,00



Взаимодействие следующих организаций



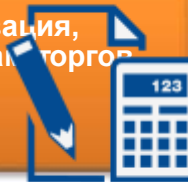
Администрация Ракитянского района



Администрация городского поселения п. Ракитное



Строительная организация, определенная по результатам торгов



МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!



Всем членам нашей команды №1 за ответственное отношение к проекту, за позитивное отношение к трудностям в процессе освоения навыков сервис-дизайна.



Нашему куратору, Светлане Ивановне Гречух, за предоставление качественного материала на основе собственного опыта, за креативность, профессионализм, самоотдачу, помощь и поддержку. Спасибо всем коллегам из муниципального проектного офиса.



Нашему наставнику, Марине Юрьевне Черновой, за эмоциональную поддержку и своевременные советы, за возможность стать участниками сервис-дизайна.

