



Центр предоставления
государственных услуг



**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ:**
зарубежный опыт
и направления для развития

В рамках проводимой в Москве административной реформы запущена программа по созданию Многофункциональных центров предоставления государственных услуг, в то же время продолжается работа по переводу наиболее востребованных государственных услуг в электронный вид.

Добившись существенных результатов, мы обратились к зарубежному опыту оказания государственных услуг с целью выявления наиболее интересных инновационных практик, которые можно будет применить в Москве. Нас интересуют системные решения, обеспечивающие как усовершенствование механизмов предоставления услуг, повышение их доступности для различных категорий потребителей, так и максимальную простоту обращения за ними посредством внедрения новых сервисов. Кроме того, для нас очень интересны подходы зарубежных коллег к качеству обслуживания потребителей услуг, внедрение которых поможет вывести сервис московских многофункциональных центров на более высокий уровень.

Предлагаемая брошюра содержит наиболее интересные результаты данных изысканий. Следует отметить, что не все решения, механизмы и сервисы применимы в системе предоставления государственных услуг Москвы по объективным причинам, однако большая их часть позволит сформировать наиболее оптимальный вектор дальнейшего ее развития.

Хотелось бы поблагодарить участников проведенного исследования, составителей предлагаемой брошюры и рекомендовать ее всем заинтересованным читателям.



Председатель Комитета
государственных услуг города Москвы
Степанов А.В.

А.В. Степанов

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ЗАПИСЬ РЕБЕНКА В ДОШКОЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ.....	5
ЗАПИСЬ РЕБЕНКА В ШКОЛУ.....	9
НЕКОТОРЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ.....	12
ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ.....	17
ЖАЛОБЫ НА НЕКАЧЕСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	20
ОТКРЫТИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	22
РАЗРЕШЕНИЕ НА ВЕДЕНИЕ НЕСТАЦИОНАРНОЙ ТОРГОВЛИ.....	25
ПЕРЕУСТРОЙСТВО И (ИЛИ) ПЕРЕПЛАНИРОВКА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ.....	26
ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СЕТЯМ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	28
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В АРЕНДУ ИЛИ В СОБСТВЕННОСТЬ ГОРОДСКОГО ИМУЩЕСТВА.....	29
ВЫДАЧА ОРДЕРА НА ЗЕМЛЯНЫЕ РАБОТЫ.....	31
РАЗРЕШЕНИЕ НА СТРОИТЕЛЬСТВО.....	33
РАЗРЕШЕНИЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМНЫХ КОНСТРУКЦИЙ.....	37
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ.....	39
СИНГАПУР: E-SING, ONE-SING!	46
ОБЩЕСИСТЕМНЫЕ РЕШЕНИЯ В ОБЛАСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ.....	58

ВВЕДЕНИЕ

Предлагаемая брошюра представляет собой краткое изложение наиболее интересных результатов исследования, в рамках которого были изучены опыт, инновационные практики и нормативно-правовое регулирование в сфере предоставления государственных услуг в 20 зарубежных странах.

Зарубежный опыт предоставления государственных услуг изучался по восьми сферам (блокам) услуг: здравоохранение, образование, жилищно-коммунальное хозяйство, социальная защита населения, земельно-имущественные отношения, градостроительное регулирование, инженерно-техническое обеспечение хозяйственной деятельности, разрешительные процедуры в области торговли, общественного питания и рекламы. В рамках каждой страны исследовались особенности предоставления конкретных государственных и муниципальных услуг, а также функционирования многофункциональных центров (МФЦ) или их аналогов.

Для исследования были отобраны 20 стран из числа лидеров рейтинга государств по уровню развития «Электронного правительства» по версии ООН (2012). Страны отбирались в соответствии с критериями эффективности предоставления государственных услуг, такими как наличие механизмов регламентации и стандартизации, развитие предоставления услуг в электронной форме, функционирование территориальной сети специализированных МФЦ, наличие технологий мониторинга качества предоставления услуг и информирования населения о деятельности органов власти и др.

№	Позиция в рейтинге EGD	Страны
1	1	Республика Корея 
2	2	Нидерланды 
3	3	Великобритания 
4	4	Дания 
5	5	США 
6	6	Франция 
7	8	Норвегия 
8	10	Сингапур 
9	11	Канада 
10	12	Австралия 

№	Позиция в рейтинге EGD	Страны
11	13	Новая Зеландия 
12	15	Швейцария 
13	16	Израиль 
14	17	Германия 
15	18	Япония 
16	19	Люксембург 
17	20	Эстония 
18	21	Австрия 
19	23	Испания 
20	24	Бельгия 

Источник: United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People. Электронный документ: <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>

Поскольку организация предоставления ряда услуг осуществляется на региональном или местном уровне, в отобранных странах выделялись один или два города, на уровне изучения опыта которых и проводилось исследование. Конкретные услуги для проведения исследования в рамках указанных выше блоков, выбирались с учетом актуальности задачи по их оптимизации, переводу на предоставление в МФЦ и в электронном виде в городе Москве.

В предлагаемой брошюре вначале описаны наиболее интересные решения по отдельным государственным услугам. Затем охарактеризовано предоставление услуг через МФЦ или аналогичные учреждения (по тем городам, где такие форматы существуют). Среди изученных стран была отобрана одна, опыт которой оказался наиболее интересным – Сингапур. В брошюре данный опыт выделен в отдельный раздел. В заключение представлены общесистемные решения в области предоставления государственных услуг, т.е. меры, позволяющие повысить качество предоставления услуг в целом или улучшить их предоставление для определенных категорий граждан, например, для людей с ограниченными возможностями.

Брошюра рекомендуется государственным служащим, реализующим политику повышения качества предоставления государственных услуг, студентам по специальностям государственного и муниципального управления, экспертам в области государственного управления, просто гражданам, которым интересно, что лучшего могла бы впитать в себя практика оказания государственных услуг в городе Москве и других городах России.

ЗАПИСЬ РЕБЕНКА В ДОШКОЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

Под услугой понимается получение родителями права на зачисление ребенка в детское дошкольное учреждение общеразвивающего типа с полным дневным пребыванием ребенка.

ПОЛНОМОЧИЯ МУНИЦИПАЛИТЕТА В ЗАЧИСЛЕНИИ РЕБЕНКА

В отличие от практики Москвы, где решение о зачислении ребенка в дошкольное учреждение принимается самим учреждением, в большинстве стран такое решение принимается муниципалитетом по месту проживания ребенка. В случае если родители хотят отдать ребенка в учреждение, расположенное в другом муниципалитете, они должны получить согласие этого муниципалитета, после чего уведомить свой муниципалитет о данном решении. При этом утверждение стандартов деятельности работы детских учреждений и надзор за их соблюдением ведется, как правило, государственными (федеральными) структурами.

Так, во Франции¹ для записи ребенка в возрасте от 3 до 6 лет в детский сад, родители ребенка должны обратиться в мэрию по месту постоянного проживания с пакетом необходимых документов, в течение месяца после подачи документов мэрия выдает родителям ребенка свидетельство о записи с указанием конкретного детского сада. Имея на руках данное свидетельство, родители ребенка обращаются в указанный детский сад с заявлением о записи ребенка.



ПЛАТНОСТЬ ДОШКОЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

В большинстве стран, как и в Москве, посещение ребенком детских дошкольных учреждений является бесплатным. Однако в отдельных странах существует практика взимания платы за посещение ребенком детского сада.

Так, в Испании² дошкольное образование является первым этапом системы общего образования, необязательно и направлено на детей от 0 до 6 лет. Сама процедура записи ребенка является бесплатной, однако образовательные услуги оплачиваются в соответствии с тарифной сеткой и зависят от финансового положения семьи и других факторов.

1 <http://www.toulouse.fr/web/education/maternelles>

2 http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Actuaciones_FA&cid=1142329766621&idConsejeria=1109266187254&idListConsejeria=1109265444710&idOrganismo=1142359974952&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pv=114231722883&sm=1109266100977

СЕЗОННОСТЬ ЗАПИСИ ДЕТЕЙ В ДОШКОЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

Для приема заявок на запись детей в дошкольные учреждения в большинстве стран установлен определенный временной период (примерно с апреля по май), а решение о зачислении ребенка принимается уже после окончания приема заявок (как правило, в течение одного месяца со дня окончания их приема).

При этом в отличие от Москвы, где действует принцип «живой очереди», в таких странах действуют своего рода балльные системы, по которым определяется приоритетность записи детей в дошкольные учреждения. Так, в Испании³ приоритет имеют семьи, где оба родителя работают полный рабочий день, семьи с небольшим доходом, семьи, проживающие в том же муниципалитете, где находится учреждение, дополнительные баллы получают семьи, у которых один или несколько детей уже посещают данное учреждение.

УВЕДОМЛЕНИЕ РОДИТЕЛЕЙ О ВОЗМОЖНОСТИ (НЕОБХОДИМОСТИ) ПОСЕЩЕНИЯ РЕБЕНКОМ ДОШКОЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

В отдельных странах (например, в Хайфе⁴ (Израиле)) муниципалитеты осуществляют предварительное уведомление молодых родителей о начале приема заявок в дошкольные учреждения, происходит это, как правило, в апреле. К такому уведомлению прилагается бланк заявки, а также инструкция о порядке ее подачи в муниципалитет.

Формирование списков молодых родителей происходит по сведениям Министерства внутренних дел, которое ведет данные о рождении и смерти, а также о приезде и выезде граждан, заключении и расторжении браков.



גני הילדים בחיפה

ЗАЯВКА ПО ТЕЛЕФОНУ

В Израиле⁵ органы местного самоуправления, имея доступ к сводным данным о проживающих на их территории молодых родителях, могут принимать заявки на зачисление ребенка в дошкольное учреждение просто по телефону, для этого родителям достаточно назвать свое имя и идентификационный номер (identification number), который есть у всех совершеннолетних граждан страны.

צור איתנו קשר

מענה בטלפון: 1-700-50-7002
8:00-15:00 ימים א-ה

שעות פעילות: קבלת קהל תתקיים בימים א-ה
12:00 - 8:00 ובימי ג' גם בין
15:00 - 13:00 השעות

3 <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Content-Disposition&blobheadervalue1=filename%3DEEI-informativa+2+.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1352815400740&ssbinary=true>

2 <http://www.haifa.muni.il/Haifa/municipality/hinuch/Pages/schoolRegistration.aspx?x=69>

3 <http://www.haifa.muni.il/Haifa/municipality/hinuch/Documents/hovrotganim2014.pdf>

ЦЕНТР ИНФОРМИРОВАНИЯ СЕМЬИ

Во Франции⁶ существует сеть центров информирования семьи (Point Info Famille). Данные центры оказывают молодым родителям информационную и консультационную поддержку, а также участвуют в предоставлении отдельных услуг, в частности, в них можно подать заявку на прием ребенка в детский сад или школу, записать ребенка в различные кружки и спортивные секции, а также оформить на ребенка интерактивное досье.

Работают семейные центры в будни с 8.30 до 16.45.



POINT INFO FAMILLE



Le Point Info Famille vous accueille dans la Cour Henri IV du Capitole. Il a un numéro gratuit : le 0800 740 745.

ИНТЕРАКТИВНОЕ ДОСЬЕ РЕБЕНКА

Во Франции существует электронное досье ребенка (Dossier unique interactif, DUI⁷), которое позволяет родителям в электронной форме записать ребенка в детский сад, школу, спортивную секцию, бассейн, подать заявку на участие в культурных и спортивных мероприятиях, оплатить питание в школьной столовой, а также формирует историю посещения ребенком различных учреждений и достигнутых результатов.



DOSSIER UNIQUE INTERACTIF (DUI)



Le Dossier Unique Interactif est un document qui simplifie les démarches administratives des usagers !

⁶ <http://www.toulouse.fr/web/education/point-info-famille>

⁷ <http://www.toulouse.fr/web/demarches/dossier-unique-interactif>

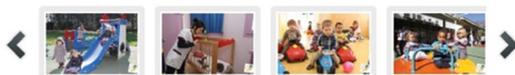
СТРУКТУРИРОВАНИЕ ПОРТАЛА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ ПО ТИПАМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Для удобства навигации пользователей структура портала публичных услуг отражает не только разделение на стандартные разделы «для граждан» и «для бизнеса», но и по целевым группам заявителей. На портале услуг города Тулузы⁸ выделены такие группы, как туристы, молодежь, студенты, семья, пожилые люди, люди с ограниченными возможностями, иностранные работники.



В разделе «Семья» описаны последние изменения в данной сфере, планы властей на будущее, а также перечислены услуги, которые могут быть интересны молодым родителям (запись в детский сад, молочная кухня, подбор няни и т.п.). Кроме того, приведен каталог детских дошкольных учреждений города.

Les établissements d'accueil des jeunes enfants



⁸ <http://www.toulon.fr/>

ЗАПИСЬ РЕБЕНКА В ШКОЛУ

Под данной услугой подразумевается зачисление ребенка в школу.

ВЕДОМСТВА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

В большинстве стран решение о зачислении в школу принимает образовательное учреждение, однако информирование граждан о данной услуге, а также прием ряда документов на различных этапах, возложены на прочие ведомства. В Великобритании услуга по записи ребенка в школу предоставляется совместно школьными учреждениями и районными городскими советами¹. Порядок предоставления услуги регулируется на уровне государства, однако школы наделены правом устанавливать дополнительные критерии, такие как близость места жительства, наличие брата или сестры, обучающихся в данной школе, и пр.



ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛНОГО ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

В Израиле² можно подать заявление на получение услуги в электронной форме на сайте муниципалитета. Там же предусмотрены дополнительные сервисы, такие как перечень всех образовательных учреждений города и информация о них, информация о сети подростковых центров. Для записи ребенка в школу достаточно удостоверения личности ребенка. Это возможно, поскольку муниципалитеты используют базу данных министерства внутренних дел, включающую сведения о гражданах. Государство на основе этой базы информирует граждан о необходимости записи детей в школу и порядке получения данной услуги в письменной форме.

В Дании³ также возможно полное получение услуги в электронной форме через единый портал благодаря тому, что в стране существует единая база данных о гражданах. Для получения услуги достаточно зарегистрироваться на портале, регистрация происходит через NemID (идентификационная карта) родителей ребенка.

Indskrivning til skolestart

Indskriv jeres barn til skolestart og find information om bl.a. børnehaveklassen, frit skolevalg og skoledistrikter



Selvbetjening

- > Indskriv elev
- > Specialpædagogisk Støtte (SPS)
- > Ansøg om udsættelse af skolegang
- > Ansøg om optagelse i dagtilbud/ skolefritidsordning (SFO)
- > Samtykke vedr. oplysninger om barnet

1 <http://www.merton.gov.uk/learning/schools.htm>

2 <http://www.haifa.muni.il>

3 <https://www.borger.dk/Sider/Skolestart.aspx?NavigationTaxonomyId=8d68ba84-ad74-4df3-b8d1-030ac93dc3be>

КАНАЛЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ УСЛУГЕ

В Великобритании одним из каналов распространения информации о школах, наличии свободных мест, рекомендациях и ответах на наиболее распространенные вопросы является ежегодная брошюра районного совета⁴. Также распространенными являются справочные службы.

В Республике Корея⁵ получение информации об учебных заведениях, порядке поступления, стоимости обучения, форме оплаты и пр. возможно в телефонной службе, которая находится в подчинении министерства образования. Данный сервис работает круглосуточно. В Израиле⁶ также существует телефонный центр, предоставляющий информацию обо всех услугах, оказываемых муниципалитетом, данный сервис позволяет также записать ребенка в школу по телефону.

В Нидерландах существует единый сайт, посвященный вопросам выбора школ, данный сайт является единой площадкой для обсуждения получателями услуги вопросов, связанных со школой.

В Дании на едином портале существует специальный электронный почтовый ящик⁷, на который государство отправляют всю информацию, которая может потребоваться получателем услуги, желающим записать ребенка в школу, на этот же почтовый ящик приходят необходимые документы и формы для заполнения.

ЛИЧНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ ГРАЖДАН О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ

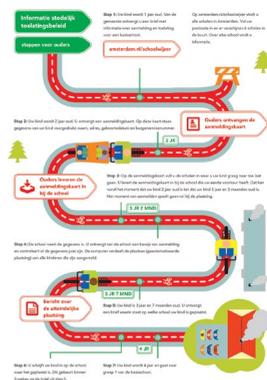
В Люксембурге запись в школу происходит по территориальному принципу. Коммунальная администрация заблаговременно направляет извещения родителям детей, проживающих на территории коммуны, о необходимости зачисления в школу с приложением формы заявления для заполнения. Если извещение не пришло, необходимо самостоятельно обратиться в администрацию коммуны или администрацию образования. Получатели услуги заблаговременно информируются о том, в какую школу зачислен ребенок.

Схожая система существует в Нидерландах, где государство фактически ведет родителей в сфере образования детей⁸. По достижении ребенком воз-



Digital Post

Fra 1. november 2014 skal du kunne modtage digital post fra det offentlige, hvis du er over 15 år og har et CPR-nummer. Du kan modtage digital post fra det offentlige på borger.dk eller e-Boks.dk, alt efter hvad du foretrækker. Her på siden kan du læse mere om, hvad Digital Post er, og hvordan du tilmelder dig.



4 <http://news.merton.gov.uk/about-my-merton-magazine>

5 <http://www.mest.go.kr/main.do>

6 <http://www.haifa.muni.il>

7 <https://www.borger.dk/Sider/Post.aspx>

8 <http://www.amsterdam.nl/onderwijs-jeugd/basisonderwijs/stedelijk>

раста одного года муниципалитет присылает информационное письмо родителям (что возможно благодаря системе обязательной регистрации в муниципалитете по месту жительства) о порядке записи ребенка в школу. Далее по мере приближения к возрасту, в котором необходимо идти в школу, родителям присылаются все необходимые документы и инструкции к действию.

ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА ШКОЛЫ

Не во всех странах родители имеют возможность выбрать понравившуюся школу для своего ребенка. Так, в Израиле они могут указать школу, которую предпочитают, однако нет никакой гарантии, что ребенок будет в нее записан. В Нидерландах родители составляют перечень школ в порядке предпочтения, ребенок зачисляется в первую по списку, где находятся свободные места. Таким образом, ребенок не может попасть в школу, которая категорически не нравится его родителям.

ИНФОРМАЦИЯ О ЛИЦАХ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

В Великобритании получателям услуги доступна информация о подборе и найме персонала в учреждения, предоставляющие услугу по записи в школу, а также величина их заработной платы.

В Республике Корея граждане могут ознакомиться с требованиями к персоналу, осуществляющему предоставление данной услуги, а также узнать об уровне их заработной платы. Помимо этого в открытом доступе на сайте министерства образования или его регионального отделения находятся отчеты об общем развитии образования в школах, об успеваемости, количестве поступивших и закончивших учебные заведения.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

В Великобритании функционируют различные сервисы, связанные с зачислением и обучением ребенка в школе, такие как: поиск школы, заявка на школьный транспорт, проверка успеваемости, подбор безопасного маршрута до школы, бесплатное школьное питание⁹.

В Дании существует карта школ (можно искать по адресу или району). Данная карта позволяет определить школы, к которым будет относиться ребенок. Однако возможно зачисление ребенка и в прочие школы, в таком случае необходимо сообщать об этом в муниципалитет. Если родители решают записать ребенка в частную школу, об этом также необходимо сообщить в муниципалитет. В Дании при отправке запроса на запись ребенка в школу на едином портале система предлагает одновременно записать ребенка на дополнительные занятия в детском центре, находящемся поблизости от школы.

School services for pupils and parents

In this section

- [After-school schemes](#)
- [Free school travel](#)
- [Meals](#)
- [Supervised medication](#)
- [Uniform vouchers](#)

See also

- [Admissions](#)
- [Childcare](#)
- [Educational inclusion](#)
- [Exclusions](#)
- [Parents](#)
- [School crossing patrols](#)
- [Work experience](#)

⁹ <http://www.merton.gov.uk/learning/schools/schoolservices.htm>

НЕКОТОРЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

В данном разделе описан зарубежный опыт в предоставлении ряда государственных услуг социальной направленности. Услуги сгруппированы по условным категориям получателей: ребенок, взрослые, пожилые.

РЕБЕНОК

В данную категорию попало два вида услуг: наблюдение беременных и детские пособия.

Оценка качества информирования

В Токио (Япония)¹ Центр здоровья и социальных служб предоставляет такую государственную услугу как обследование здоровья беременной женщины². Для оценки качества информирования о данной услуге на каждой странице ведомства (где представлена справочная информация о ней) проводится опрос на предмет нужности, понятности и простоты поиска необходимой информации. Также для информирования граждан активно используется размещение брошюр и буклетов в сети Интернет.

標準的な“妊婦健診”の例

厚生労働省では、14日分の妊婦健康診査として、次のようなスケジュールと内容を表示しています。
 多くは産科医の指導で受けて、特に「産前・産後検診」の内容は、産後検診の方向で、妊婦さんとおまじんの健康状態に基づいて主治医の判断などによって、実際には変更されます。
 より主体的に受診していただくために、標準的な妊婦健康診査の内容をご紹介します。

妊婦健康診査が行われる主な場所は、病院・診療所・助産所です。
 (産科医が出席する予定のない、助産師と助産師の上、検診又は検診でも妊婦健康診査を受けてください。)

期 間	妊婦 1 週～2 3 週	妊婦 2 4 週～3 5 週	妊婦 3 6 週～出産まで
妊 婦 診 査 (1 回以内の検診)	1・2・3・4	5・6・7・8・9・10	11・12・13・14
受 診 回 数	4 回以内	2 回以内	1 回以内
毎 回 共 通 する 基 本 的 な 検 査 目 的	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康状態の確認 - 妊婦健康に合った適切な診察を行います。 ● 健康診断 - 妊婦さん自身の健康状態とおまじんの胎児状態を確認するための基本検査を行います。 基本検査項目は尿検査、血圧、体重、尿検査(糖・蛋白)、体重(1回目のみ身長も測定) ● 保健指導 - 妊婦健康を維持・向上するための啓発や生活に関するアドバイスを行うとともに、妊婦さん自身の健康に留意し、妊娠・出産・育児に対する不安や悩みを相談いたします。また、産前・産後の健康状態を確認し、適切な生活指導を行います。適切な保健指導のガイダンスが提供されるように、市町村の保健師と協力して対応します。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 血液検査 (初回・1回) 血糖 (A1C)の測定、HbA1cの測定、 2 回検診時、血糖、血圧、尿検査、 尿検査、HIV抗体、梅毒抗体、 梅毒抗体、梅毒抗体、梅毒抗体 ● 血液検査 (初回・1回) 血糖、血圧 ● 妊婦健康診断 (初回・1回) 血糖 	<ul style="list-style-type: none"> ● 血液検査 (初回・1回) 血糖 ● 妊婦健康診断 (初回・1回) 血糖
必要に応じて行う 医 学 的 検 査	<ul style="list-style-type: none"> ● 経産道検査 (初回・1回) ● 胎児心音検査 (1回以上) ● 骨格X線検査 (1回以上) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 血液検査 (初回・1回) ● 経産道検査 (初回・1回) ● 胎児心音検査 (1回以上) ● 骨格X線検査 (1回以上) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 血液検査 (初回・1回) ● 経産道検査 (初回・1回) ● 胎児心音検査 (1回以上) ● 骨格X線検査 (1回以上)



Возможность выбора: варианты возмещения

В Австралии³ предоставляются денежные выплаты по уходу за ребенком, которые могут быть направлены на оплату услуг нянь, сиделок, детских садов или быть выплачены родственникам, сидящим с детьми. Для этого родственники, как и няни, сиделки и т.д. должны быть зарегистрированы в департаменте социальных служб, чтобы иметь право на получение государственных выплат. Для получения услуги обязательными являются требования наличия работы, поиска работы, обучение или иная занятость не менее 15 часов в неделю. Выплаты могут осуществляться по желанию в виде уменьшения налогов или в форме возмещения конкретных трат по представленным чекам.



The screenshot shows the Australian Government Department of Human Services website. It features a navigation bar with links for Home, Find us, and Contact us. A search bar is present with a search button. Below the navigation bar, there are several menu items for different user groups: Families, Separated parents, Job seekers, Older Australians, Your health, People with disability, Students & trainees, Migrants, refugees & visitors, Carers, Rural & remote Australians, Indigenous Australians, and Help in an emergency. The website also includes a 'Customer online accounts' section with a 'Log on' button and links for 'Register' and 'Help'.

- 1 <http://www.city.nishitokyo.lg.jp/kosodate/bosi/ninsin/ninpukensin.html>
- 2 <http://www.city.nishitokyo.lg.jp/kosodate/bosi/ninsin/index.html>
- 3 <http://www.humanservices.gov.au/customer/services/centrelink/child-care-benefit>

Стимулирование неисключения с рынка труда

В Германии⁴ справочная служба обязана предоставлять всю информацию о порядке получения услуги при обращении граждан, а также оказывать консультации при возникновении вопросов. Система выплаты детского пособия устроена таким образом, что максимальное пособие по уходу за ребенком получают работающие родители, что позволяет снизить привлекательность детских пособий как альтернативы социальным пособиям



Kindergeld

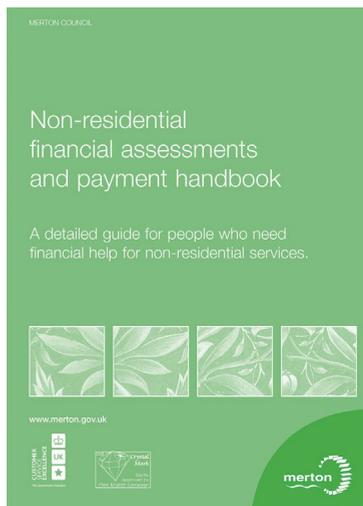
Überblick zu den wichtigsten Regelungen für die Gewährung von Kindergeld nach dem Einkommensteuergesetz: Kindergeld wird für alle Kinder bis zum 18. Lebensjahr gewährt - in einigen Fällen auch darüber... ► [mehr](#)

ВЗРОСЛЫЕ

В данную категорию попали такие услуги, как поиск работы/помощь безработным, социальное пособие, жилищные пособия.

Определение уровня помощи, необходимой получателю услуги

В Великобритании услуга предоставления социального пособия⁵ включает в себя определение того, какой набор социальных услуг может получать заявитель. Основными каналами распространения информации являются буклеты и брошюры (в печатном и электронном виде), а также районные газеты. Порядок предоставления льгот также может варьироваться от непосредственных выплат до компенсации затрат или прямых выплат поставщикам услуг. В зависимости от уровня дохода за услуги может взиматься часть платы. Заявитель может заказать услугу оценки необходимости финансовой помощи, по результатам которой ему будет предоставлена информация и возможность получения доступных ему льгот, предоставляемых как на уровне совета, так и на уровне государства. При этом заявитель может обратиться за получением услуг по уходу или социальной медицинской помощи до выяснения доступных ему услуг, в случае отказа в льготах, ему придется самостоятельно оплачивать затраты, в обратном случае он получает финансовое возмещение.



4 <http://www.arbeitsagentur.de/web/content/DE/BuergerinnenUndBuerger/FamilieundKinder/KindergeldKinderzuschlag/index.htm>

5 <http://www.merton.gov.uk/health-social-care/adult-social-care/financialassessment.htm>

В Лос-Анджелесе (США) социальная помощь включает в себя финансовую помощь малообеспеченным семьям с детьми на оплату жилья, продуктов и прочих расходов⁶. В США, так же как и в Великобритании, существует специальный сервис, позволяющий понять, на какой объем помощи могут рассчитывать граждане, ответив онлайн на вопросы⁷. Сервис доступен на различных языках.

Возможность узнать, кто предоставляет услугу

В Лос-Анджелесе (США) существует возможность проходить значительную часть этапов для получения социального пособия онлайн⁸, для этого необходимо зарегистрироваться на сайте предоставления услуг. Помимо прочего, данный сайт позволяет просматривать информацию о работнике, ведущем дело получателя услуги, в личном кабинете.

English | Español

Your online resource for California benefits. Simplified.

Welcome to the e-benefits California website!

This site connects you to applications for Medi-Cal, County Medical Services Program (CMSP), CalFresh (formerly known as Food Stamps) and California Work Opportunity and Responsibility to Kids (CalWORKs) benefits in California.

You can apply online! Just pick your county of residence, click on the Go button and you will be a step closer to getting the help you need.

Select your county of residence:

California Counties

Электронный кабинет

В Мадриде (Испания) для получения помощи в трудоустройстве⁹ заявитель обращается за услугой лично в офис службы занятости с пакетом необходимых документов либо подает заявление онлайн.

Сотрудники службы предоставляют необходимую информационную поддержку, далее заявитель получает

6 <http://www.ladpss.org/dpss/calworks/>

7 <http://lacountyhelps.org/>

8 <http://www.benefitscal.org/>

9 http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Tramite_FA&cid=1142496676940&definicion=Inscripcion+Registro&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pid=1109265444721&tipoServicio=CM_Tramite_FA

доступ к собственному электронному кабинету, где он может: 1) вносить и изменять личную информацию и резюме, 2) получать информацию о вакансиях и образовательных программах, 3) обновлять статус своего обращения. Электронный кабинет открывает доступ к базе данных вакансий в Испании и других странах ЕС. Сайт оснащен системой озвучивания написанного текста для людей с ограниченными возможностями.

Моментальное включение в программу

В Онтарио (Канада) помощь безработным включает в себя и помощь в трудоустройстве, и финансовую поддержку¹⁰. В городе работает программа Ontario Works, при включении в которую заявителю предоставляется финансовая поддержка и содействие в трудоустройстве, в том числе возможность прохождения курсов, тренингов, переобучения, карьерная консультация, доступ к техническим средствам для поиска работы (компьютер, телефон, факс в центрах обслуживания заявителей). При этом решение о включении в программу принимается в момент обращения заявителя или в момент прохождения личного интервью в случае невозможности выяснения всех деталей по телефону.

ПОЖИЛЫЕ

В данную категорию попали такие услуги как получение пенсии, уход за пожилыми и помощь инвалидам

Единый сайт

В Сеуле (Республика Корея) национальный пенсионный сервис¹¹ представляет собой государственную программу пенсионного обеспечения населения. Для удобства получателей услуги создан единый сайт, который открывает доступ к правовой документации и всем сопутствующим информационным сервисам, от видеороликов (предназначенных для людей с ограниченными возможностями) и социальной рекламы до подробных печатных онлайн-брошюр. Имеются подробные схемы проезда и карты. Предоставляется информация об инновационных политиках государства в сфере пенсионного обслуживания. Все услуги, не связанные с непосредственным получением денег и проверкой баланса лицевого счёта, в Корею можно сделать через сайт Пенсионного сервиса.



В Бельгии¹² существует схожая система в плане личного кабинета, однако в связи с наличием единой базы данных о гражданах при введении ID большая часть необходимой информации загружается автоматически, таким образом, получателю услуги нужно заполнять лишь небольшое количество специальных форм, которые высылаются в электронной форме государством.

¹⁰ <http://www.tcu.gov.on.ca/eng/employmentontario/>

¹¹ <http://www.nps.or.kr/>

¹² <http://socialsecurity.fgov.be/>

Специальное подразделение

В Новом Южном Уэльсе (Австралия) существует государственная поддержка инвалидов, которая заключается в предоставлении инвалидных колясок, протезов, расходных материалов, а также включает в себя программы ухода¹³. В системе министерства здравоохранения региона создано отдельное подразделение, занятое предоставлением данной услуги, а также информированием о ней. Помимо прочего оно обеспечивает получение возмещения затрат на проезд и проживание для получения лечения, недоступного в районе постоянно места жительства. В регионе действует консультационный орган по делам инвалидов, занимающийся консультациями правительства. Каналы распространения информации включают в себя различные информационные бюллетени, брошюры и прочие печатные издания, а также их электронные версии. Ответы на интересующие вопросы также можно получить по телефону (бесплатная информационная линия) и электронной почте.



SPRING 2013

What a difference EnableNSW can make

Marie's carer told EnableNSW that "words can't describe what a huge difference Marie's wonderful new wheelchair has made to her life". Marie expressed her appreciation to EnableNSW saying "thank you so much for your support and understanding."

Thanks Marie (pictured) for sharing your experience with us, we love to hear how EnableNSW is making a big difference to peoples' lives!



Isolated Patients Travel and Accommodation Assistance Scheme (IPTAAS)

IPTAAS was introduced in order to financially assist people who are required to travel long distances for specialist medical appointments. Earlier this year, new guidelines were introduced to improve the program. Patients can now submit claims from the previous 12 months. Several steps in the process have also been removed in order to make it easier for consumers to apply.

Возможность продления

В Токио предоставляется такая услуга, как уход за пожилыми, в случае наличия болезней или деменций, требующих специального ухода¹⁴. По окончании срока действия услуга не получается заново, а «обновляется», процедура обновления отличается от процедуры получения услуги, что направлено на упрощение ее получения.

¹³ <http://www.enable.health.nsw.gov.au/home/services>

¹⁴ <http://www.city.shibuya.tokyo.jp/fukushi/kaigo/index.html>

ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

Под услугой понимается получение права пройти медицинский осмотр у врача (первичный или специализированный) в государственной или частной клинике в рамках государственной программы медицинского обслуживания и назначение даты и времени такого осмотра.

УСТРОЙСТВО УСЛУГИ

Конечно, записаться к врачу можно и без помощи государственных органов, напрямую позвонив или отправив сообщение в клинику. Однако здесь имеется в виду услуга, предоставление которой организовано с помощью государственных или муниципальных властей, носящая централизованный характер.

Распространенность и особенности зависят от устройства системы медицинского обслуживания в стране – где-то преимущественно частные клиники, где-то сильно звено государственных медицинских центров. Во всех странах при этом действует система медицинского обслуживания, основанная на страховании, а получение услуги возможно как в государственных, так и в частных медицинских центрах.

Сервисы для записи на прием организованы на уровне города, иногда региона. В систему записи могут входить как государственные, так и частные медицинские центры, поликлиники. Так, в систему записи в Мадриде (Испания)¹ входят медицинские центры и госпитали, аккредитованные в системе Управления по здравоохранению региона Мадрид. В Сингапуре² услуга предоставляется и регулируется частно-государственным объединением клиник.



Услуга состоит из последовательности выбора учреждения, специалиста в учреждении, конкретной даты и времени приема и подтверждения этого времени и даты. Эта же услуга включает в себя перенос даты и времени или отмену записи, также с последующим подтверждением.

Для записи необходимы, как правило, номер карты обязательного медицинского страхования, документ, подтверждающий личность заявителя. Для иностранцев – например в Южной Корее – регистрационная карта, страховой полис зарубежной страховой фирмы, если такой имеется, или же страховой полис корейского образца, если человек является резидентом (тоже опционально).

Услуга бесплатная. В отличие от самого приема.

¹ http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1155886657108&language=es&pageid=1142655207106&pagename=PortalSalud%2FPage%2FP TSA_home&vest=1142652304545

² <http://socialsecurity.fgov.be/>

МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ ЗАПИСИ

В Мадриде услуга записи на прием к врачу может осуществляться онлайн на сайте ведомства, на сайте госуслуг региона Мадрид, по телефону (в том числе посредством автоматизированного голосового сервиса 24 часа), через специальные терминалы, установленные в медицинских центрах или лично. Имеется возможность изменить дату и время приема, отменить запись, просмотреть все запланированные медицинские визиты онлайн. В Южной Корее в случае самостоятельной подачи заявки в медицинском учреждении пациент обращается в выбранное медицинское учреждение и подает заявку в прототипе российской регистратуры. При этом информация о доступности услуги и непосредственно запись получают на месте. Можно подать заявку онлайн. В общем случае напрямую со специалистом связи в онлайн-форме нет, но в некоторых – для частных клиник – имеется. При подаче заявки в обоих случаях указываются личные данные, информация о медицинском страховании, симптомы заболевания (кратко), предпочтительное время. Обратная связь и информация об обработке заявки получается клиентом через e-mail почту или же по телефону, в зависимости от предпочтения клиента.



ТЕРМИНАЛЫ В МЕДИЦИНСКИХ ЦЕНТРАХ

Помимо онлайн-услуг, в том числе мобильных приложений, получают распространение информационные терминалы в медучреждениях, содержащие функции записи к врачам. Так, в Мадриде соответствующая программа запущена в середине 2011 г., в настоящее время терминалами (киосками) оборудовано 54 медицинских центра³. Используя киоск, можно записаться к специалистам большинства клиник региона Мадрид. Киоски позволяют пользователям затрачивать меньше времени для проведения консультаций и переговоров по назначению встречи у врача или ее отмене. Плюс в том, что прямо выйдя из кабинета своего лечащего врача можно осуществить запись к назначенному специалисту, не откладывая на потом. Чтобы получить доступ к киоску, нужно только ввести номер своей карты электронного здравоохранения или ID, который получается на предприятии, где работает пациент.

Похожие терминалы (киоски) действуют в системе организаций, входящих в SignHealth (Сингапур).

СОПРОВОЖДАЮЩИЕ СЕРВИСЫ

Среди сопутствующих сервисов – разнообразное информирование об услугах и местах их получения. Информация об услуге доступна онлайн, а также предоставляется по запросу в информационных службах и государственных и муниципальных ведомствах.

³ http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Actualidad_FA&cid=1142677039368&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura

В некоторых случаях, например в Сингапуре, прежде чем записаться, можно посмотреть очередь на прием⁴, увидеть пиковые нагрузки в медицинских учреждениях и учитывая это – ориентироваться по времени записи.

В Сингапуре также действует сервис смс-напоминаний о записи. Если при записи клиент выбирает данную услугу и указывает номер сотового телефона, система извещает его о записи за три дня до назначенной даты.

В ряде стран введена электронная медицинская карта. Это удобно: отсутствует необходимость передачи карты в бумажном виде, существует возможность прочтения истории болезни пациента в любой точке страны и мира, возможность оперативного получения информации о пациенте в экстренных случаях (например, недуг обострился на отдыхе). В тех странах, где еще не налажен такой сервис, действуют услуги онлайн-заказа передачи медицинской карты из одного медучреждения в другое, заказа копии карты.

Polyclinics
SingHealth

Home About Us **Patient Care** Education & Training Careers Contact Us Make/Change Appointments

PATIENT CARE Home >> Patient Care >>

Patient Care

Queue Watch

The **SHP Queue Watch** is designed to provide you timely information to plan your visit and reduce unnecessary waiting at SingHealth Polyclinics, especially during peak periods such as Monday, Saturday and pre/post public holidays.

Here's how you can make an informed choice about your visit:

- SEE** the number of patients at the respective waiting areas: registration, consultation and pharmacy/payment.
- KNOW** the peak and non-peak periods at the polyclinics, so that you know when to visit.
- VIEW** the flow of a typical visit at the polyclinic.
- FIND OUT** the medical facilities available nearby.
- LEARN** about the services that you can make appointments so that at your next visit, you can self-register at the Service Selection Kiosk, without having to register at the counter.

Tools

- SERVICES
- FEES & CHARGES
- WHAT YOU NEED TO KNOW
- EVENTS
- BOOK AN APPOINTMENT

QUICK LINKS

- Hospitals
- Centres
- Polyclinics
- Our Hospitals

SingHealth Polyclinics QUEUE WATCH

Partners in Academic Medicine
SingHealth **DUKE** **NUS** Copyright © 2013 SingHealth Group. All rights reserved.

A Member of SingHealth **ALFA**

VIEW LARGER FOOTER

⁴ <http://polyclinic.singhealth.com.sg/PatientCare/QueueWatch/Pages/Home.aspx>

ЖАЛОБЫ НА НЕКАЧЕСТВЕННОЕ ОКАЗАНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Под услугой понималось рассмотрение жалоб граждан на некачественное оказание жилищно-коммунальных услуг, в том числе действия (бездействие) управляющей компании или иного лица, обеспечивающего надлежащее качество оказания жилищно-коммунальных услуг.

ОТСУТСТВИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО НАДЗОРА И ВВЕДЕНИЕ САМОРЕГУЛИРОВАНИЯ

В Российской Федерации управление многоквартирным жилым домом осуществляет управляющая организация, определяемая жильцами. При этом существует государственный жилищный надзор, осуществляемый органами государственной власти субъектов Российской Федерации, в Москве – Мосжилинспекцией¹. Органы государственного жилищного надзора контролируют соответствие качества оказываемых услуг установленным требованиям, проверяют готовность жилого фонда к отопительному сезону, а также рассматривают обращения граждан на некачественное оказание услуг управляющими организациями.

В отличие от России, в немецкоязычных странах, например, в Австрии, лица, предоставляющие услуги по управлению многоквартирным домом, являются ремесленниками и в обязательном порядке состоят в палате ремесленников, жильцы в свою очередь рассматриваются как потребители жилищно-коммунальных услуг и их интересы защищены законодательством о защите прав потребителей². По этой причине претензии жильцов к управляющему жилым домом считаются хозяйственным спором и рассматриваются профессиональными медиаторами³ либо специальной комиссией ремесленной палаты.

Рассмотрение жалобы (хозяйственного спора) происходит исключительно в случае согласия обеих сторон, при этом отказ управляющего от рассмотрения дела комиссией ремесленной палаты может быть основанием для его исключения из ремесленной палаты.

МУЛЬТИЯЗЫЧНАЯ СЛУЖБА ПРИЕМА ЖАЛОБ ОТ НАСЕЛЕНИЯ

Крупные города, в которых живут, работают или отдыхают много иностранных граждан, создают мультиязычные сервисы, позволяющие иностранцам решать вопросы на родном для них языке. В Торонто, например, действует служба 211⁴, которая принимает жалобы и консультирует граждан на английском, французском, испанском, китайском и арабском языках, а также на хинди и урду. На портале службы можно найти пошаговые инструкции для решения различных проблем, с которыми могут столкнуться приезжие в незнакомом городе.



Toronto

When you don't know
where to turn

1 <http://mgi.mos.ru/nadzor/right/>

2 <http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Startseite>

3 <http://www.mediatorenliste.justiz.gv.at/mediatoren/mediatorenliste.nsf/ContentByKey/VSTR-7FHBDQ-DE-p>

4 <http://www.211toronto.ca/>

ЖИЛИЩНЫЕ СЕКТОРА И ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАДЗОР

В отличие от российской практики, где минимальной единицей надзора является многоквартирный дом, управление которым может осуществлять любая управляющая организация, в Республике Корея⁵ территория муниципалитетов поделена на жилищные секторы, каждый из которых обслуживается одним Главным управлением жилого комплекса, в крупных жилищных секторах у управления имеются территориальные отделы. В случае поломки водопровода, отсутствия отопления или иных неисправностей управление предоставляет требуемых специалистов, которые бесплатно (в счёт коммунальной платы за жилье) устраняют поломку.

Жалобы на действия или бездействия таких служб подаются в Министерство земли, инфраструктуры и транспорта либо в региональное отделение министерства. Жалобу можно подать в электронной форме⁶.



АНОНИМНЫЕ ЖАЛОБЫ И ГАРАНТИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

В России все обращения и жалобы в органы власти, в том числе на жилищные условия, должны подаваться в письменном виде или в электронной форме с обязательным указанием реквизитов заявителя, анонимные обращения в соответствии с законодательством не рассматриваются.

В США городские власти, например в Лос-Анджелесе, дают возможность жителям обращаться с жалобой анонимно, а также гарантируют конфиденциальность их обращения. Это стимулирует жителей более активно отстаивать свои права, поскольку позволяет им избежать неприятных ситуаций с арендодателями, собственниками помещений и управляющими.

При этом жалоба может быть направлена в письменной форме, через специальную онлайн-форму, а также по телефону городской службы 311⁷.

ГОРОДСКАЯ СЛУЖБА 311

Последней новацией в сфере управления городским хозяйством является создание общегородской «службы 311». Такие службы уже созданы в таких крупных городах, как Нью-Йорк, Чикаго, Лос-Анджелес, Торонто, Мадрид, Тель-Авив. В отличие от московского портала «Наш город»⁸, данные службы принимают жалобы не только в режиме онлайн, но и по телефону.

Кроме того, на базе таких служб создаются своего рода информационные центры, которые предоставляют жителям консультации о действующих городских программах и проектах, о том, как можно получить ту или иную государственную услугу, помогают дистанционно узнать о стадии рассмотрения заявлений и готовности результата оказания услуги.

5 <http://www.molit.go.kr/portal.do>

6 <http://wonmun.open.go.kr/>

7 <http://www.lacity.org/MyLA311/index.htm>

8 <http://gorod.mos.ru/>

ОТКРЫТИЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Под услугой понималось начало деятельности предприятия общественного питания (ресторан, кафе, паб, закусочная и т.п.), при этом вопросы регистрации юридического лица, приобретение или аренда помещения, подбор персонала и иные вопросы, связанные с ведением любой предпринимательской деятельности, не рассматривались.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ВЛАДЕЛЬЦЕВ ЗАВЕДЕНИЙ

В России для открытия предприятия общественного питания в Роспотребнадзор¹ подается уведомление о начале такой деятельности. Во Франции же лицо, желающее открыть предприятие общественного питания, должно получить специальную лицензию (permis d'exploitation²), которая выдается сроком на 10 лет после завершения курсов подготовки в аккредитованном Министерством внутренних дел Франции учреждении. Содержание курсов зависит от типа испрашиваемой лицензии (4 вида) и включает в себя обучение гигиене пищевых продуктов, уроки по предотвращению и борьбе с алкоголизмом и пьянством в общественных местах, защиты несовершеннолетних, знакомит слушателей с законодательством того региона, в котором планируется открытие заведения.

В Дании³ прохождение специализированных курсов не является обязательным, однако потенциальный ресторатор должен пройти тестирование, в которое входят вопросы из сферы налогов и сборов, пищевого и трудового законодательства.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ ПИТЕЙНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ

Во Франции⁴ у муниципальных властей имеются широкие права по регулированию деятельности предприятий общественного питания. В частности, городские власти вправе ограничить их размещение в историческом центре города, в непосредственной близости от церквей, школ, стадионов, ограничить работу питейных заведений в ночное время.

УВЕДОМИТЕЛЬНЫЙ ПОРЯДОК ОТКРЫТИЯ ЗАВЕДЕНИЯ

Если в России уведомление о начале деятельности подается в федеральные органы власти, то во Франции⁵

Licence 4

View All



Point sur les formalités nécessaires à l'ouverture d'un restaurant

By *Alexandre* on 29 juillet 2013.

Pour ouvrir un restaurant, il est nécessaire de se conformer à la réglementation qui encadre le...

1 <http://rospotrebнадзор.ru/gosserv/for/11/category/88/>

2 <http://www.permis-dexploitation.com/>

3 <http://erhvervsstyrelsen.dk/naeringsproeven>

4 <http://www.nantes.fr/home/a-votre-service/fiches-pratiques/reglementation/commerce/debits-de-boissons/creer-un-debit-de-boissons-un-re.html>

5 <http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F22379.xhtml>

лицо, желающее открыть предприятие общественного питания, должно уведомить об этом муниципальные власти не менее чем за 15 дней до открытия заведения, в Великобритании⁶ местные власти должны быть уведомлены не менее чем за 28 дней.

А вот открытие летней веранды при существующем кафе необходимо согласовать с муниципальными властями отдельно. В Дании⁷, например, такое разрешение можно получить и в электронной форме.



УГОЛОВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕУВЕДОМЛЕНИЕ ВЛАСТЕЙ

Несмотря на уведомительный порядок открытия заведений общественного питания, в Великобритании лицо, осуществляющее работу с продуктами питания без надлежащего уведомления властей о своей деятельности, рискует получить штраф или тюремный срок до двух лет.

РЕГИСТРАЦИЯ ПОМЕЩЕНИЙ ПО ПРИГОТОВЛЕНИЮ ПИЩИ

В Австралии⁸ для открытия ресторана необходимо предварительно привести планировку помещения в соответствие нормам санитарного законодательства и зарегистрировать помещение в качестве используемого для приготовления пищи (в России проверка помещения на соответствие санитарным нормам проводится Роспотребнадзором в рамках плановых или внеплановых проверок после начала деятельности предприятия).

Регистрация помещения осуществляется после выездной проверки, которую оплачивает заявитель, в случае выявления нарушений повторная проверка проводится по повышенным ставкам.

РЕЙТИНГ ЗАВЕДЕНИЙ ПО УРОВНЮ СООТВЕТСТВИЯ САНИТАРНЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

В Новой Зеландии⁹ власти не только следят за соответствием работы предприятий общественного питания установленным требованиям, но составляют своеобразный рейтинг предприятий. Данный рейтинг

BEFORE opening your food business

- Request a final inspection at least two working days before your preferred date;
- Requests must be accompanied by a completed final checklist and a business registration form; cityofsydney.nsw.gov.au; and
- Final inspection will then be arranged by a Council Environmental Health Officer.

Occupation Certificates (OCs) are issued by Council or a Private Certifier and are generally subject to the outcome of the final inspection. Operating without an OC is an offence and may result in enforcement action.

- You will also need to notify NSW Food Authority: foodauthority.nsw.gov.au.

Further advice on Health aspects of food premises is available by speaking with one of the City's Environmental Health Officers.

Planning advice is available at the One Stop Shop Level 2 Town Hall House and the Neighbourhood Service Centres. To contact either learn by phone please call 02 9269 9333.

For more information call 02 9265 9333 or visit cityofsydney.nsw.gov.au



Food Premises Gradings

Below are the Wellington City Council food business gradings as at 17 September 2013. The status of food businesses can change on a day-to-day basis.

6 <http://www.gov.uk/food-business-registration>

7 <http://www.kk.dk/da/erhverv/tilladelsler/cafeer-og-restauratoerer/udendoersservering>

8 <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/development/application-guide/when-a-da-is-required/food-and-drink-premises>

9 <http://wellington.govt.nz/services/how-can-i/open-a-restaurant>

формируется в рамках инспекционных проверок и отражает не только результаты последней проведенной проверки, но и факты выявленных ранее нарушений законодательства, что позволяет в большей степени мотивировать собственников к повышению качества своей работы.

Trading Name	Street Number	Street	Grade
15 Sports Bar & Cafe	207-209	MAIN ROAD TAWA	Ungraded
180 Degrees	180	MOLESWORTH STREET	Ungraded
1841 Bar & Restaurant	1	DISRAELI STREET	Excellent
24 Carrot Ltd	25	TORRENS TERRACE	Ungraded
A B Coffee Lounge	342	LAMBTON QUAY	Excellent
A E Preston & Co Ltd	34	HOPPER STREET	Very Good

ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ БИЗНЕС-УСЛУГ

Самый сложный процесс открытия ресторана, пожалуй, в Сингапуре¹⁰, где для открытия классического ресторана необходимо получить сразу нескольких лицензий: на торговлю продуктами (Food Shop Licence), на приготовление мяса или рыбы и работу холодного цеха (Licence to Operate a Meat or Fish Processing Establishment or Cold Store), а также, по необходимости, отдельные лицензии на реализацию алкогольной, табачной или халяльной продукции.

Несмотря на множество лицензий и тот факт, что их выдают различные органы власти, все необходимые лицензии и разрешения предприниматели могут оформить на Едином портале бизнес-услуг (Online business licensing service¹¹). Портал содержит много справочной информации о порядке ведения бизнеса в различных сферах деятельности и позволяет оформить необходимые документы в электронной форме.



10 <http://app2.nea.gov.sg/public-health/food-hygiene/info-on-fsms>

11 <https://licences.business.gov.sg>

РАЗРЕШЕНИЕ НА ВЕДЕНИЕ НЕСТАЦИОНАРНОЙ ТОРГОВЛИ

Под данной услугой подразумевается получение разрешения на ведение торговли на рынке или торговлю с лотка (палатки) на улицах города.

ВЕДОМСТВА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА ВЫДАЧУ РАЗРЕШЕНИЙ

Как правило, установление политики и правил ведения нестационарной торговли находится в ведении города. Однако выдача самого разрешения и установление дополнительных правил получения данных разрешений и ведения торговли может находиться в ведении округов, как это устроено в Амстердаме (Нидерланды)¹.

В некоторых городах, например в Копенгагене (Дания), можно подать заявку на получение разрешения в электронном варианте на сайте города, далее возможно ведение диалога и получение документов по электронной почте².

НЕОБХОДИМОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ЛИЦЕНЗИЙ

В большинстве стран лицензии на ведение нестационарной торговли недостаточно для того, чтобы продавать продукты питания или готовить на месте продажи. Так, в Новой Зеландии³ для этого необходимо получить дополнительную продуктовую лицензию от городского совета. В Копенгагене (Дания)⁴ также необходимо получить дополнительную лицензию, если получатель услуги собирается продавать продукты питания.

КОНКУРСНАЯ ОСНОВА ПОЛУЧЕНИЯ МЕСТА

Для получения разрешения на торговлю в Амстердаме (Нидерланды) в общем случае необходима регистрация в налоговой службе, реестре торгово-промышленной палаты и индивидуальный номер гражданина. Однако, как правило, заявителей на получение разрешения оказывается больше, чем мест. Власти принимают решение о том, кому выдать разрешение на конкурсной основе, для этого оцениваются предоставленные гражданами дополнительные документы, такие как планы предполагаемого бизнеса, фотографии и пр.

Такая же система используется в Копенгагене (Дания), где для получения разрешения необходимо предоставить помимо CRV (индивидуальный номер гражданина) документ, подтверждающий, что получатель услуги проживает на территории Дании, бизнес-план, концепцию бизнеса, фотографии. При выборе кандидатов власти оценивают не только бизнес-план, но также концепцию бизнеса с точки зрения его пользы для общества. Однако при этом в Дании при выборе победителей конкурса предусмотрено предоставление предпочтений гражданам с ограниченными возможностями.

ИНФОРМАЦИЯ О НАЛИЧИИ МЕСТ

В Амстердаме (Нидерланды)⁵ на сайте города вывешены списки, классификация и карта рынков города, где можно посмотреть все существующие места для ведения торговли. Помимо этого, есть специальный раздел, где можно узнать о наличии свободных для торговли мест, а при их отсутствии оставить заявку на постановку в лист ожидания. Как только место освобождается, власти сообщают об этом лицам, находящимся в списке ожидания. Схожий сервис существует в Копенгагене (Дания), он позволяет просматривать наличие свободных мест, на которые можно подать заявление на разрешение.

1 <http://www.amsterdam.nl/veelgevraagd/marktplaatsvergunning/?productid={90164EB1-47F9-4011-888E-17C2098BB93E}>

2 <http://www.kk.dk/da/erhverv/tilladelser/stader-og-gadesalg/mobilt-gadesalg/ansoeg-om-mobilt-gadesalg>

3 <http://wellington.govt.nz/services/consents-and-licences/trading-in-public-places>

4 <http://www.kk.dk/da/erhverv/tilladelser/stader-og-gadesalg/stadepladser>

5 <http://www.amsterdam.nl/veelgevraagd/?rerouted=true&district=Centrum&productid=%7BE1C446C2-B056-49C0-8070-1210C55D307E%7D>

ПЕРЕУСТРОЙСТВО И (ИЛИ) ПЕРЕПЛАНИРОВКА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ

Под услугой понималось получение права на изменение параметров существующего помещения в жилом доме.

РАЗНЫЕ ВИДЫ РАЗРЕШЕНИЙ НА ПЕРЕПЛАНИРОВКУ

В отличие от России, в большинстве изученных стран переустройство и перепланировка помещений осуществляются в рамках разрешения на строительство, которое может предусматривать упрощенный порядок выдачи для отдельных случаев.

В Австралии¹, например, разрешение на строительство выдается разными органами власти в зависимости от масштабов планируемых работ.

Разрешение на незначительные изменения (без изменения количества этажей и общей площади помещений, предполагающихся к изменениям, и без изменения внешнего вида здания) выдают местные органы власти, при этом выделяются четыре формы такого разрешения:

- форма для небольших изменений жилой недвижимости;
- форма для небольших изменений коммерческой недвижимости;
- форма для обустройства помещений для приготовления пищи;
- форма для всех остальных случаев.

ПУБЛИКАЦИЯ ВЫДАННЫХ РАЗРЕШЕНИЙ НА РЕКОНСТРУКЦИЮ

В Великобритании² переустройство и (или) перепланировка помещений осуществляются в рамках разрешения на реконструкцию, которое выдается местными властями. При этом в открытом доступе представлен реестр выданных разрешений, по которому каждый житель может проверить законность выполняемых работ. Система предоставляет широкие возможности поиска, например по адресу объекта, номеру разрешения, названию подрядной организации, по дате выдачи разрешения и т.д.

Схожий сервис действует и в Торонто³.

ПЛАТНОСТЬ УСЛУГИ И КАЛЬКУЛЯТОР СТОИМОСТИ

Если в России разрешение на переустройство и (или) перепланировку выдается бесплатно, то за рубежом за разрешение взимается плата, которая зависит от различных факторов. В Австралии⁴, например, стоимость зави-



1 <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/development/application-guide>

2 <http://planning.merton.gov.uk/Northgate/PlanningExplorerAA/GeneralSearch.aspx>

3 <http://www1.toronto.ca/wps/portal/contentonly?vgnextoid=691552cc66061410VgnVCM10000071d60f89RCRD&vgnextfmt=default>

4 <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/development/application-guide/application-process>

сит от разрешения, а также оценочной стоимости планируемых работ, в Испании⁵ от вида работ и их масштаба.

В Великобритании стоимость зависит от планируемых работ, а для удобства пользователей разработали онлайн-калькулятор⁶.

ИНТЕРАКТИВНЫЙ НАВИГАТОР

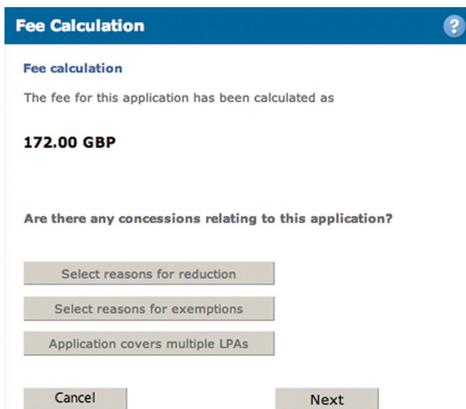
Поскольку, как и в России, строительные нормы и правила являются довольно сложными и разобрать их без специального образования довольно сложно, в Великобритании⁷ создали интерактивный навигатор строительных норм и правил, который позволяет пользователю узнать требования только для тех видов работ, которые он планирует.

Навигатор, в частности, в наглядной форме описывает требования к обустройству фасадов, окон, крыши, пожарной сигнализации, придомовой территории, а также помогает пользователю узнать, требуется ли получать согласования для планируемых работ.

В Мадриде⁸ действует сервис, позволяющий определить наличие ограничений на проведение работ по конкретному объекту (например, для памятников архитектуры и иных охраняемых объектов).

ЭКСПРЕСС-РАСМОТРЕНИЕ ЗАЯВОК

В Москве заявка на перепланировку рассматривается не менее 20 дней, тогда как в США⁹ незначительные изменения помещений могут быть согласованы в течение одного часа (в случае технически сложного проекта срок может быть увеличен до пяти рабочих дней). Однако данное удовольствие является платным и может обойтись в круглую сумму.



5 <http://www.planningportal.gov.uk/PpApplications/genpub/en/StandaloneFeeCalculator>

6 <http://www.planningportal.gov.uk/PpApplications/genpub/en/StandaloneFeeCalculator>

7 <http://www.planningportal.gov.uk/permission/>

8 <https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/>

9 <http://ladbs.org/LADBSWeb/services-plancheck.jsf>

ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СЕТЯМ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Под услугой понималось подключение объектов заявителя к сетям инженерно-технического обеспечения, в том числе к сетям водо-, газо-, тепло- и электроснабжения и канализации.

РАЗДЕЛЕНИЕ ПРОЦЕДУР И КОНКУРЕНЦИЯ ПОДРЯДЧИКОВ

В соответствии с российским законодательством подключение к сетям инженерно-технического обеспечения осуществляет профильная организация, являющаяся естественной монополией. Так, обслуживание канализационной сети в Москве осуществляет ОАО «Мосводоканал»¹, оно же рассматривает заявки (без взимания платы) и выполняет непосредственные работы по подключению объектов (по тарифам, ежедневно утверждаемым РЭК Москвы²).

В отличие от Москвы, в Лос-Анджелесе³ процедуры рассмотрения заявки и работы по подключению объектов к сетям разведены. Заявку рассматривает Инженерное бюро при Департаменте общественных работ (взимается плата за рассмотрение заявки, а также последующий инспекционный контроль), а работы по подключению объекта выполняет специализированная организация, которую выбирает заявитель из числа аккредитованных инженерным бюро (стоимость работ определяется организациями самостоятельно). Все заявки в инженерное бюро принимаются исключительно в электронной форме.

Аналогичный подход применяется и в других странах, например в Новой Зеландии⁴.

ВОЗМЕЩЕНИЕ ЧАСТИ РАСХОДОВ ЗАЯВИТЕЛЯ ЗА СЧЕТ НОВЫХ АБОНЕНТОВ

Во всех странах расходы на развитие инфраструктуры в том или ином виде оплачиваются заявителем и, как правило, являются единовременным платежом за создание необходимой инфраструктуры. При этом в отдельных странах, например в Финляндии, абоненту возмещается часть понесенных расходов на создание инфраструктуры в том случае, если к ней планируется подключение новых абонентов.

ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОЙ МОЩНОСТИ И ЕЕ ИЗЪЯТИЕ

В России, как и в большинстве стран, существует дефицит электрической мощности. Для сдерживания роста ее потребления применяются различные механизмы, например, вводится плата за гарантированную мощность (уплачивается независимо от объемов потребленной электроэнергии). В Мадриде⁵ же непромышленные потребители при подключении должны обосновать заявленную мощность, впоследствии объекты проходят инспекционную проверку со стороны органов промышленного контроля, на основании которой разрешение на подключение электрооборудования может быть пересмотрено или отозвано полностью.

1 <http://www.mosvodokanal.ru>

2 <http://rec.mos.ru/>

3 <http://engpermits.lacity.org/spermits/>

4 <http://wellington.govt.nz/Services/environment-and-waste/water/apply-for-a-water-connection>

5 http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_Tramite_FA&cid=1109168977530&definicion=Autorizacion+Licencia+Permiso+Carne&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura&pid=1109265444835&tipoServicio=CM_Tramite_FA



Authority for Sewer Permit

Municipal Code Section 64.12 - House Sewer Connection -Permit
(Amended by Ord. No. 150,478, Eff 2/6/78)

"No person shall make, construct, alter, or repair any house connection sewer, bonded house connection sewer, special house connection sewer, industrial waste sewer connection, industrial waste storm drain connection, stormdrain connection, or special drainage connection, or any portion of any such sewer or storm drain connections, including sampling manholes, or connect any house sewer, soil pipe, or plumbing to any such sewer or storm drain connections or to a sewer or storm drain under the jurisdiction of the City of Los Angeles, without first obtaining a written permit therefor from the Board of Public Works."

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В АРЕНДУ ИЛИ В СОБСТВЕННОСТЬ ГОРОДСКОГО ИМУЩЕСТВА

Под услугой понималось предоставление в аренду, в собственность или на ином праве имущества, находящегося в собственности органов государственной власти, в том числе объектов недвижимости и земельных участков.

ВРЕМЕННЫЕ ЛИЦЕНЗИИ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОРОДСКИХ ЗЕМЕЛЬ

В Сингапуре¹ существует три вида права пользования городским имуществом: временная аренда с возможностью ежемесячного или ежегодного продления, аренда на срок до трех лет и долгосрочная аренда на срок от 30 до 99 лет, непосредственно выкупа земель или объектов недвижимости в Сингапуре нет. В случае аренды на срок до трех лет или долгосрочной аренды процедура осуществляется через аукцион, в случае временной аренды прохождение процедуры аукциона не требуется.

В рамках временной аренды существуют два вида лицензий: лицензия на проведение выставок, ярмарок, религиозных праздников и других мероприятий и лицензия на размещение временных объектов, таких как офисы, строительные площадки, склады, дороги, автостоянки. В последнем случае помимо стоимости лицензии заявитель вносит страховой депозит, гарантирующий приведение территории в первоначальное состояние.

КАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОРОДСКОГО ИМУЩЕСТВА

В Сингапуре² создан единый портал городского имущества, на котором раскрывается информация об объектах недвижимости и земельных участках, которые готовятся к сдаче в аренду.



Services

- **Management of State Land and Buildings**
 - Administration of Land Sales
 - Government Land Sales by SLA
 - Sale of Remnant Land
 - Change of Land Use/ Renewal of Lease
 - Acquisition of Land
 - **Rental of State Land**
 - Rental of State Buildings
 - Land for Community Use
 - Special Schemes
- Property Registration Services
- Land Survey Services
- GeoSpatial Division Services



1 <http://www.sla.gov.sg/htm/ser/ser0206.htm>

2 <http://www.landapplications.gov.sg/SPIOWeb/>

УКРУПНЕНИЕ «ОСТАТОЧНЫХ УЧАСТКОВ»

В процессе межевания городских земель в отдельных случаях появляются так называемые «остаточные участки», которые в силу небольшого размера или неправильной формы не подходят для самостоятельного развития, однако могут добавить ценность прилегающим участкам. В Сингапуре³ для смежных землепользователей таких участков существует система стимулов, позволяющая им объединить земельные участки в льготном порядке в целях более рационального использования. В отдельных случаях такое объединение участков является обязательным.

Если существует только один смежный землепользователь, то участок отдается ему по фиксированной цене, в ином случае приглашаются все землепользователи для проведения своего рода закрытого аукциона.

Management of State Land and Buildings

Sale of Remnant Land

Some parcels of State land by virtue of their small size and/or irregular shape are not suitable for independent development. These parcels of State land are commonly referred to as remnant land.

Remnant land can add substantial value to adjoining private lands when amalgamated with the private lands. To optimise the use of these remnant lands, the Government encourages private landowners to purchase and amalgamate them with their private lands. The Government may in suitable cases also require developers/owners to do so.

Please refer to the **FAQs** for more details.

ФОРМИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ЖИЛОГО ФОНДА

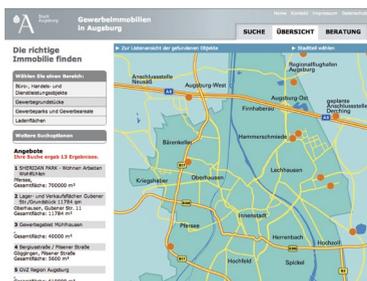
В отличие от России, где основной формой использования жилых помещений является получение ее в собственность (в том числе посредством приватизации жилья, предоставленного по договору социального найма), в европейских странах больше развит рынок аренды жилья.

При этом государство создает различные механизмы поддержки социально незащищенных слоев населения. Так, в Бельгии⁴ создан социальный жилой фонд, где арендная ставка соответствует рыночному уровню, однако жителям может предоставляться скидка, размер которой зависит от различных факторов, например, количества детей, среднедушевого дохода, рода деятельности жильцов и т.п.

БАЗА ДАННЫХ ГОРОДСКОЙ И КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ

Для удобства инвесторов и предпринимателей в Германии⁵ создаются городские порталы недвижимости. Такие порталы ориентированы как на малый и средний бизнес, так и на крупных игроков и содержат информацию о продаже или сдаче в аренду недвижимости, находящейся в государственной и частной собственности. Частные собственники публикуют информацию добровольно.

Для удобства пользователей создана удобная система поиска, в том числе по типу недвижимости, ее целевому использованию, существует функция отображения на карте города.



3 <http://www.sla.gov.sg/htm/ser/ser0203.htm>

4 <http://www.swl.be/>

5 <http://www.standort-augsburg.de/>

ВЫДАЧА ОРДЕРА НА ЗЕМЛЯНЫЕ РАБОТЫ

Под услугой понималось получение лицом права на выполнение различных видов земляных работ: прокладка, переустройство (ремонт) подземных инженерных сетей и коммуникаций, обустройство и ремонт дорог общего пользования, а также использование территорий общего пользования для проведения строительных и иных работ.

ЕДИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЕКТИРОВАНИЮ ОБЩЕСТВЕННЫХ ТЕРРИТОРИЙ

В Сиднее¹ городские власти разработали единые городские требования к обустройству общественных территорий. Данные требования сведены в кодекс², в котором подробно описаны возможные варианты обустройства общественных территорий, начиная от устройства пешеходных дорожек и заканчивая устройством ливневой канализации, включая базовые чертежи и схемы.

В отличие от Москвы, где заявитель обязан просто вернуть пространство в первоначальное состояние, в Сиднее это требование распространяется только на проведение небольших работ (например, размещение строительных лесов или временных построек), при проведении же крупных строительных работ, таких как строительство дорог общего пользования, общественные территории должны быть обустроены в соответствии с едиными требованиями.

ПЛАТНОСТЬ

В отличие от Москвы, где проведение земляных работ требует получения соответствующего разрешения (ордера³), в большинстве крупных городов такое разрешение получается только в том случае, если затрагиваются общественные пространства, при проведении работ на частных землях достаточно уведомить городские власти об их проведении.

И если в Москве разрешение выдается бесплатно, то в Лондоне⁴ взимается инспекционный взнос, размер которого фиксирован (около 300 фунтов стерлингов), в Торонто⁵ стоимость разрешения зависит от вида работ.

В Берлине⁶ стоимость разрешения рассчитывается в зависимости от зоны, в которой производятся работы, и типа дорог (пешеходные либо иные). Зоны различаются по уровню ограничений скорости движения, плата взи-



1 <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/development/public-domain-works/vpa-works>

2 http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0009/142569/Sydney-Street-Technical-Specifications.pdf

3 <http://oati.mos.ru/about/information-on-state-services/>

4 http://www.merton.gov.uk/transport-streets/roads-highways-pavements/roadworks/roadworks-licences-permissions/pdf-s50_licence_form_mar12.pdf

5 <http://www1.toronto.ca/wps/portal/contentonly?vgnextoid=c1e5a84c9f6e1410VgnVCM10000071d-60f89RCRD&vgnextchannel=2bdb4074781e1410VgnVCM10000071d60f89RCRD&vgnextfmt=default>

6 <http://www.berlin.de/ba-charlottenburg-wilmersdorf/abteilung/bau/>

мается за каждый день в расчете на 1 квадратный метр территории проведения работ отдельно для пешеходных зон и дорог общего пользования.

КАЛЬКУЛЯТОР СТОИМОСТИ

В Лос-Анджелесе⁷ стоимость разрешения зависит от конкретной территории, на которой планируется проведение работ. Для удобства пользователей имеется онлайн-калькулятор, который позволяет оценить примерную стоимость разрешения в зависимости от улицы, на которой предполагаются работы, периода их проведения и площади необходимой общественной территории.

ЗАЛОГОВЫЙ ДЕПОЗИТ

Как и в Москве, в других крупных городах существует проблема с существенным затягиванием работ на общественных территориях, их некачественным исполнением и возвращением территории первоначального состояния. В крупных городах, таких как Сидней⁸, Лондон⁹ и Торонто¹⁰, эту проблему решают путем взимания залоговых депозитов. Размер депозита зависит от характера и масштаба работ и может быть удержан полностью или частично за нарушение сроков выполнения работ, в случае причинения вреда смежным владениям или неприведения общественной территории в надлежащее состояние.



КАРТА ПРОВЕДЕНИЯ ЗЕМЛЯНЫХ РАБОТ

Для удобства жителей в Лондоне¹¹ создан интерактивный сервис, на котором отражаются все работы, затрагивающие общественные пространства. Сервис размещен на транспортном портале Лондона, при этом акцент сделан на информации о работах на дорогах общего пользования.

МОРАТОРИЙ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ

В Торонто¹² после завершения работ на общественных территориях устанавливается мораторий на повторное проведение таких работ. Длительность моратория зависит от вида работ и составляет от трех до десяти лет и не распространяется на аварийные работы и работы, выполняемые в соответствии с планами развития общественных территорий, одобренных городскими властями.

ВЫДАЧА РАЗРЕШЕНИЙ В РЕЖИМЕ ОНЛАЙН

В большинстве городов, как и в Москве, разрешение на работы на общественных пространствах выдается только в бумажной форме. Однако в Лос-Анджелесе¹³ заявления принимаются исключительно в электронной форме.

7 <http://engpermits.lacity.org/sdrf/>

8 <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/development/public-domain-works/da-associated-works>

9 http://www.merton.gov.uk/transport-streets/roads-highways-pavements/roadworks/roadworks-licences-permissions/pdf-s50_licence_form_mar12.pdf

10 http://www.toronto.ca/legdocs/municode/1184_743.pdf

11 <http://www.tfl.gov.uk/roads/status/>

12 http://www.toronto.ca/legdocs/municode/1184_743.pdf

13 <http://eng.lacity.org/permits/>

РАЗРЕШЕНИЕ НА СТРОИТЕЛЬСТВО

Под услугой понимается получение лицом права начать строительство здания (строения, сооружения), его реконструкцию или снос.

УВЕДОМИТЕЛЬНЫЙ ПОРЯДОК И ОНЛАЙН-СЕРВИС ПРОВЕРКИ НЕОБХОДИМОСТИ ПОЛУЧАТЬ РАЗРЕШЕНИЕ

В ряде стран существуют случаи, когда разрешения не требуется вообще или лицу, собирающемуся начать строительство, достаточно только уведомить власти. Это характерно для небольших сооружений или реконструкций.

Так, в Париже¹ необходимость получения разрешения в общем случае зависит от площади сооружения и его высоты. Например, если площадь возводимого объекта не превышает 20 м², а высота не выше 12 метров, достаточно уведомить власти о начале строительства, в ином случае необходимо получать разрешение. Для открытых бассейнов уведомительный порядок действует в том случае, если их площадь не превышает 100 м².

В некоторых странах действует упрощенный порядок согласования и получения разрешений на простые строительные работы, например в Вене², где такая процедура еще и реализуется в режиме онлайн. Фактически такие процедуры похожи на уведомление.

В Амстердаме имеется сервис самопроверки того, необходимо ли для определенной ситуации разрешение или нет³. Если получатель не уверен, нужно ли ему разрешение, он может проверить это на портале, ответив последовательно на ряд вопросов о характере объекта, земельного участка, планируемых изменениях, адресе объекта (месте расположения).

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ ДЛЯ ИНВЕСТИЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ

В отдельных городах практикуется также частичное (предварительное) разрешение на строительство: в Копенгагене⁴ муниципальный совет может выдавать такое условное разрешение согласно части 16 Building Act до того, как все детали будут окончательно выяснены – чтобы не задерживать инвестиционный процесс.

ОТКРЫТЫЕ РЕЕСТРЫ АККРЕДИТОВАННЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Поскольку строительный процесс довольно сложный и требует наличия специфических навыков, от имени заявителя почти во всех странах вправе выступать проектировщики, архитекторы, дизайнеры и иные лица, имеющие соответствующее разрешение (лицензию). При этом на государственных сайтах публикуются либо реестры таких специалистов, либо имеются сервисы по проверке наличия действующей лицензии по номеру или другим контактными данным.

ШТРАФ ЗА ПРОСРОЧКУ НАЧАЛА СТРОИТЕЛЬСТВА

Как и в Москве, в большинстве стран разрешение на строительство является срочным, однако в других городах устанавливаются еще и лимиты на начало строительства, как правило, не более 12 месяцев после получения разрешения. В противном случае разрешение придется оформлять заново, иногда со штрафными санкциями. Ограничивают также и продолжительность стройки. Так, в Вене строительство должно быть завершено в течение четырех лет после его начала, в других городах сроки могут быть короче.

1 http://www.paris.fr/pratique/urbanisme/demandes-autorisations/permis-de-construire/rub_6785_stand_19011_port_15473

2 <http://www.wien.gv.at/wohnen/baupolizei/planen/baubewilligungen/>

3 <https://www.omgevingsloket.nl/Zakelijk/zakelijk/home/checken?init=true=true>

4 <http://www.kk.dk/da/erhverv/tilladelsel/byggeri>

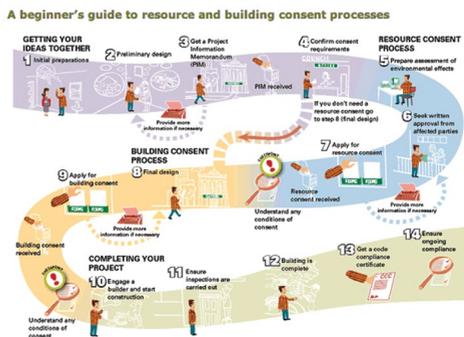
ПЛАТНОСТЬ УСЛУГИ

В большинстве случаев услуга платная. Это, по всей видимости, связано с тем обстоятельством, что проверка требует специальных знаний и экспертиз, а некоторые действия (согласования) в ходе услуги осуществляют власти вместо заявителя. Стоимость услуги устанавливается по-разному. Например, в Веллингтоне⁵ подача заявления – 100 долларов, рассмотрение планов – 75 долларов первые полчаса, затем – 150 долларов/час при стоимости проекта менее 20 000 долларов, 150 долларов первые полчаса и 150 долларов/час при цене проекта свыше 20 000 долларов. В Люксембурге за рассмотрение заявления о выдаче разрешения на строительство, реконструкцию или снос здания тариф составляет 13 евро на 100 м³ проекта, но не менее 66 евро. При этом тариф установлен в твердом выражении в отношении незначительных реконструкционных работ, а также проектов, размер которых в м³ трудно определить, – вывесок, рекламы, витрин и т.д. В этом случае платеж составляет 38 евро. В Хайфе⁶ строительный сбор составляет 9,5 долл. за м², оплата разрешения – 100 долл. за м². В Лондоне сборы исходят из стоимости строительных работ и фиксируются для существенных изменений использования и небольших изменений. При стоимости работ до 10 тыс. фунтов сборы для этих двух видов изменений составят соответственно, 860 и 560 фунтов.

В ряде городов кроме сборов за рассмотрение заявления взимается плата в качестве вклада в развитие района/города, например, в Веллингтоне – при строительстве крупных жилых объектов, объектов коммерческой или промышленной недвижимости в зависимости от района.

ИНФОГРАФИКА И ГАЙДЫ

Сложность вопросов строительства, множество установленных правил, регулирующих актов обуславливает то, что власти уделяют повышенное внимание информированию о предоставлении услуги, разъяснению порядка, связанных с ней процедур и процессов. При этом используется инфографика, объяснения стараются давать наиболее простым языком. Практически во всех изученных странах и городах имеются интересные своим оформлением информационные гайды по вопросам услуги. В Копенгагене информация о пользовании системой онлайн-подачи и отслеживания документов по строительству (Byg og Miljø) помимо текстовых гайдов и инфографики организована еще и в виде набора анимационных видеороликов⁷.



ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ В УПОЛНОМОЧЕННЫХ ОРГАНАХ

Власти некоторых городов практикуют предварительные встречи с заявителями до подачи ими заявления на строительство и пакета всех необходимых документов. В Веллингтоне может потребоваться предварительная встреча с членами городского совета в случае стоимости строительства более 2 млн долларов^{8,9}. Цель такой встречи – помочь инвестору с процессом организации строительства, подключения коммуникаций, а также определить

5 <http://wellington.govt.nz/services/consents-and-licences/building-consents>

6 http://www.nevo.co.il/law_html/law01/044_001.htm

7 <https://www.bygogmiljo.dk/Introduktion/Inspiration>

8 <http://wellington.govt.nz/~media/services/consents-and-licences/building-consents/files/building-consent-preapp-scope.pdf>

9 <http://www.surveygizmo.com/s3/1424084/building-consent-preapplication-request>

взносы (вклад) на развитие города до производства инвестиций. Встреча (сервис «pre-application meeting») может быть организована через онлайн-форму.

В Копенгагене перед тем как начать крупный проект по строительству также может быть организована встреча¹⁰ со всеми местными властями для получения информации обо всех необходимых требованиях, разрешениях, законах и нормативных актах. Информацию необходимо присылать не позднее чем за восемь дней до предполагаемой встречи.

Встречи являются бесплатными, если не превышают определенного лимита по времени – после него за такие консультации взимается плата по фиксированному тарифу.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Полное предоставление услуги в электронном виде в изученных городах организовано не так давно. Например, в Берлине такая система (Elektronischen Bau- und Genehmigungsverfahren, eBG¹¹) организована в 2011 г. Свои системы онлайн-предоставления услуги создали также Люксембург¹², Копенгаген¹³, Амстердам¹⁴, Лондон¹⁵.

В Берлине возможен прием документов уполномоченными городскими органами в электронном виде – в формате Portable Document Format (PDF или PDF / A в соответствии с ISO 19005-1). Регулируются названия файлов, их размер. В некоторых случаях понадобятся по требованию органов и бумажные копии, если это необходимо для оценки строительства, в таких случаях заявитель (специалист – инженер, архитектор) формирует и подписывает Декларацию о соответствии. В других городах тоже используется данный формат.

В этих городах, а также в тех, где полное онлайн-предоставление услуги еще не введено, имеется возможность скачать формы (Берлин¹⁶, Веллингтон¹⁷, Токио¹⁸, Копенгаген¹⁹, Амстердам²⁰, Сидней²¹ и др.), приводятся образцы для заполнения, гайды по оформлению. Следует отметить, что формы нередко довольно объемные – например, в Сиднее форма заявления на получение разрешения на строительство составляет 10 страниц. Но власти стремятся упростить задачу заявителям, организуя формы таким образом, чтобы они были похожи на социологическую анкету и сделаны в привлекательном дизайне. Заполнение их в формате PDF не вызывает проблем, где нужно, сделаны переходы, даны краткие пояснения. Некоторые города организуют все формы по услугам,



10 <http://www.kk.dk/da/erhverv/tilladelser/byggeri/stjernemoeder>

11 <http://www.berlin.de/ebg/>

12 https://form-server.vdl.lu/URBANISME/Controler?action=logon&documentId=form_autorisationbatir_fr&mediaType=jj_html&ids=userData,draftData

13 <https://www.byggomiljoe.dk/Introduktion/Inspiration>

14 <https://www.omgevingsloket.nl/Zakelij/zakelijr/home/wat-is-omgevingsloket?init=true>

15 <https://www.cityoflondon.gov.uk/report-pay-apply/building-control/Pages/default.aspx>

16 <http://www.stadentwiclunq.berlin.de/service/formulare/de/bauen.shtm>

17 <http://wellington.govt.nz/services/consents-and-licences/building-consents/apply>; <http://dbh.govt.nz/forms-building-forms>

18 http://www.city.shibuya.tokyo.jp/joho/elec_apply/elec_list.html#sumai

19 <http://www.kk.dk/da/borger/byggeri/ansoegning-om-byggearbejde/blanketter>

20 <https://www.omgevingsloket.nl/Zakelij/zakelijr/home/papierenformulier?init=true>

21 <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/development/application-guide/planning-and-building-approvals>

в том числе связанные со строительством, в едином стиле с логотипами и девизами, как это сделано, к примеру, в Веллингтоне и в Сиднее.

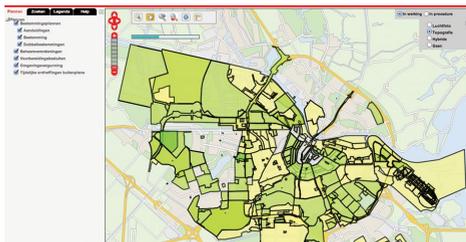
Там, где введена электронная система подачи документов, действует и сервис отслеживания прохождения документов: в Берлине²², Люксембурге²³, Копенгагене. Можно отслеживать по номеру заявки или в личном кабинете.

ИНТЕРАКТИВНЫЕ КАРТЫ, СВЯЗАННЫЕ С ПРОЦЕССОМ СТРОИТЕЛЬСТВА

В ряде городов (Цюрих, Париж, Амстердам, Сингапур, Сидней) в открытом доступе размещены интерактивные карты, на которых можно найти информацию по зданиям, сооружениям, земельным участкам – от площади и высоты до планов строительства, зон и т.п. К объекту могут крепиться непосредственно документы, например, копия разрешения на строительство.

ЕДИНОЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ РАЗРЕШЕНИЕ

В Амстердаме с недавнего времени все разрешения, связанные с стройкой и вытекающими из строительства вопросами, были объединены в Единое экологическое разрешение²⁴. Его «объем» (кол-во встроенных разрешений в единое разрешение) зависит от ситуации заявителя. Единое экологическое разрешение может включать в себя набор лицензий из 25 сфер, набор лицензий, который получит конкретный заявитель, зависит от его потребностей. В режиме онлайн подается заявление на единое разрешение, далее в процессе заполнения необходимой информации получатель выходит на определенный набор (система устроена таким образом, что она выдает нужный набор по заполнению).



ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПОРТАЛЫ ПО ВОПРОСАМ СТРОИТЕЛЬСТВА, ДИЗАЙНА ДОМОВ И ЗДАНИЙ

В Новой Зеландии²⁵ при поддержке правительства создана сеть порталов, посвященных вопросам строительства, дизайна домов, применению новейших технологий, качеству различных материалов, а также собственно процессу организации строительства, получению соответствующих разрешений, подключению водоснабжения, газа, электричества. Понятно, что Новая Зеландия – страна невысоких домов, но, полагаем, вполне актуальными такие порталы могли бы стать и для Большой Москвы.



22 <http://www.vdl.lu/tracking.html>

23 <http://www.kk.dk/da/borger/byggeri/ansoegning-om-byggearbejde/foelg-din-byggesag>

24 <https://www.omgevingsloket.nl/zakelijk/zakelijk/home/wat-is-omgevingsloket?init=true>

25 <http://www.dbh.govt.nz/>

РАЗРЕШЕНИЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМНЫХ КОНСТРУКЦИЙ

Под данной услугой подразумевается получение разрешения на установку конструкций, таких как щиты, стенды и прочие технические объекты, установленные на земле или на внешних стенах, крышах или иных частях здания, строения, устанавливаемые с целью распространения рекламы.

ЭЛЕКТРОННОЕ ОКНО ГОРОДА

В Брюсселе (Бельгия) существует электронное окно города, которое предлагает ряд региональных и местных электронных сервисов для города¹, в том числе возможность подать все необходимые документы онлайн. Для регистрации необходима ID-карта, которая позволяет загрузить часть данных из общей базы и не заполнять дополнительно ряд необходимых форм. Также можно отправить документы заказным письмом в отдел Авторизации Администрации города, все необходимые для заполнения формы представленные в электронном варианте на портале города².

Схожая система существует в Париже (Франция), где работает «единое окно» мэрии Парижа, через которое возможно полное получение услуги онлайн³.

ЗОНИРОВАНИЕ ГОРОДА

В Торонто (Канада) в зависимости от района может быть запрещена установка знаков с освещением или, наоборот, требуется включение освещения с 23 до 8 утра и т.д. (возможность установки знаков с освещением, звуковыми эффектами регулируется законодательно, в Торонто существует запрет на установку или дополнительная регулировка свето-звуковых конструкций в жилых районах). В городе существует сервис, на котором представлена карта зонирования города для определения типа района, в котором планируется установка рекламной конструкции⁴.

Схожая ситуация в Сингапуре, где существуют стандарты рекламных конструкций для центральных районов, при этом размещение большей части свето-звуковых реклам, конструкций на крышах жилых или общественных зданий запрещено за пределами центра⁵.



1 <http://www.cirb.irisnet.be/>

2 <http://www.bruxelles.be/artdet.cfm?id=5394&highlight=placer%2Cdes%2Cdispositifs%2Cde%2Cpublicite>

3 <https://guichetpro.paris.fr/crm/>

4 <http://map.toronto.ca/imapit/IMapIt.jsp?app=SignView>

5 <http://www.bca.gov.sg/Advertisers/advertisers.html>

ЕДИНАЯ ТОЧКА ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГИ

В Седжоне (Республика Корея) услуга предоставляет собой сервис по приёму заявок на создание наружной рекламы, разработку дизайна, разработку и печать рекламных материалов, создание стендов, размещение рекламной продукции. (Получение разрешения на размещение рекламы входит в саму услугу. То есть человеку/организации не нужно самому получать это разрешение. Разрешение получит уже фирма/ассоциация, которая предоставляет услугу размещения рекламы. Также и правила размещения согласует фирма/ассоциация, и это входит в стоимость услуги.) Услуга оказывается в короткий срок: рассмотрение заявки составляет три-семь рабочих дней. Получение услуги не требует обращения в несколько сервисов, получения специального разрешения на рекламу и т.д. Вся процедура происходит в стенах одного министерства.

РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ НА ФАСАДЕ ЗДАНИЯ

В Люксембурге не требуется разрешения для установки вывески или рекламы на фасаде своего предприятия при условии соблюдения установленных правил в части размера и размещения конструкций⁶. Если же проект рекламной конструкции не подпадает под эти правила или же здание предприятия располагается в охраняемой зоне, необходимо получить разрешение, выдача которого находится в ведении коммуны. Согласно законодательству Люксембурга об административной процедуре, отсутствие ответа со стороны запрошенного компетентного административного органа в течение трех месяцев означает положительное решение по заявлению гражданина.

Installation d'une affiche/enseigne en façade

🔗 📄 📅 Partager 26-06-2013

Pour installer une enseigne ou une publicité sur la façade de son entreprise, le chef d'entreprise doit respecter certaines obligations quant à la taille et à l'emplacement des installations.

Si son projet ne répond pas aux critères des enseignes ou publicités autorisées d'office ou s'il se situe dans une zone protégée, le chef d'entreprise doit demander une autorisation du ministère de la Culture par l'intermédiaire de sa commune.

[Afficher tous les contenus](#)

Formulaires / Services en ligne	▼
Personnes concernées	▼
Démarches préalables	▼

СТРУКТУРИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

В Вене (Австрия) на сайте города информация относительно получения разрешения на установку рекламных конструкций структурирована по разделам – основным рекламным форматам (билборд, перетяжка, световая конструкция, конструкция на крыше и т.д.)⁷. Информация, представленная в каждом из разделов, позволяет пользователям ознакомиться со всеми необходимыми требованиями именно по тому типу конструкции, которая ему необходима. Помимо этого, сайт города оснащен системой озвучивания информации, представленной на страницах, что необходимо для людей с ограниченными возможностями.



Architektonische Begutachtung von Werbeanlagen – Amtswege

- [Billboard](#)
- [Fahne](#)
- [Feuermauerwerbung](#)
- [Geschäftsaufschrift, Leuchtreklame und Steckschilder](#)
- [Werbeanlagen am Dach](#)
- [Werbeplan](#)
- [Werbestelle](#)
- [Werbung auf Staubnetzen bei Baustelleneinrichtung](#)

⁶ <http://www.guichet.public.lu/entreprises/fr/commerce/pratiques-commerciales/publicite-marketing/affiche-enseigne-publicite/index.html>

⁷ <http://www.wien.gv.at/amtshelfer/bauen-wohnen/stadtgestaltung/werbeanlagen/>

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

ВВЕДЕНИЕ

МФЦ (многофункциональные центры) – организации, учрежденные для предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам по принципу «одного окна» в едином помещении, оборудованном необходимыми для этого средствами, во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти города, районными органами власти и городскими организациями. МФЦ часто называют OneStopShop именно на том основании, что это место, в котором клиент может получить все, что ему нужно, остановившись в одном месте, – у одного обслуживающего окна.

В Москве МФЦ начали развиваться с 2011 г. в рамках административной реформы в целях повышения качества предоставления государственных услуг федерального и городского уровней. Первый центр был открыт 22 августа 2011 г. в районе Лефортово. На 1 апреля 2014 г. действовало уже 87 МФЦ.

В зависимости от страны формат центров предоставления услуг может меняться, но, как правило, везде действуют центры, выполненные в формате OneStopShop (обычно один центр на округ, но при этом округа по размерам могут быть сопоставимы с районами Москвы). В отдельных случаях эти МФЦ могут быть дополнены малыми отделениями-филиалами шаговой доступности. В Берлине также существует практика создания мобильных центров предоставления услуг, организуемых по запросу населения или в тех районах, где на данный момент нет возможности организовать полноценный центр.

В некоторых странах организованы электронные киоски, выполняющие часть функций МФЦ (Мадрид, Торонто, Сингапур). В Бельгии (Брюссель) МФЦ действуют исключительно для оказания бизнес-услуг.

Как правило, центры предоставления услуг являются государственными учреждениями, но в отдельных случаях (Брюссель) это могут быть и частные организации, действующие согласно законодательству государства.

КАНАДА. ТОРОНТО

В Торонто действует 20 центров предоставления государственных услуг. Действующие центры условно можно разделить на два вида – крупные и малые. В малых центрах действует по семь-десять, а в некоторых случаях и по два-три окна обслуживания. Число услуг, предоставляемых в малых центрах, также ограничено и составляет порядка 70 против 192 в крупных.



В крупных центрах действует порядка 40 окон обслуживания. Среди предоставляемых услуг – подача заявлений и выдача водительских удостоверений всех категорий (в том числе прием экзаменов и услуги по обучению), выдача удостоверений личности, бизнес-услуги, услуги по лицензированию, оплата налогов и пошлин. Существует возможность предварительной записи через Интернет или по телефону для получения отдельных услуг.

АВСТРАЛИЯ. СИДНЕЙ

В Австралии окружные и районные власти имеют широкие права и полномочия, к примеру, в Сиднее отсутствует центральное городское правительство. В связи с этим центры предоставления услуг окружными властями представляют собой разрозненные организации. Всего в Сиднее действует 39 центров предоставления услуг, организованные властями 30 округов. В случаях размещения в округе нескольких центров предоставления услуг один из них играет роль центрального, другие выполняют роли филиалов, имеющих небольшой размер и ограниченное число предоставляемых услуг. Среди предоставляемых услуг – разрешения на строительство и перепланировку, услуги коммунального характера, бизнес-лицензирование и т.д.

ИСПАНИЯ. МАДРИД

Всего в Мадриде работает 26 центров предоставления услуг. Как правило, один центр приходится на один округ, но в особо крупных округах расположено по несколько центров. Многие центры расположены в пешей доступности от выхода из метрополитена. Среди предоставляемых услуг – социальное обеспечение, оформление удостоверений личности, выдача водительских удостоверений, регистрация и снятие с учета транспортных средств, услуги ЗАГС и другие.



ГЕРМАНИЯ. БЕРЛИН

В Берлине действует одна из самых старых сетей центров предоставления услуг, появившаяся еще в начале 1990-х годов, всего в городе действует 43 центра. В зависимости от размеров и количества населения число центров в округах может варьироваться, но средний округ имеет три-четыре центра. Многие центры расположены в пешей доступности от метро. Среди предоставляемых услуг – оформление социальных выплат, удостоверений личности, регистрация прав на недвижимость и кадастровый учет, выдача водительских удостоверений и регистрация ТС. Также в Берлине действует 13 мобильных центров предоставления услуг, размещающихся на временной основе в отдаленных районах или организуемых по запросу жителей. Возможна предварительная запись через Интернет при получении отдельных услуг.



БЕЛЬГИЯ. БРЮССЕЛЬ

Всего в Брюсселе действует восемь центров предоставления услуг, центры представляют собой частные организации, регулируемые государственным законодательством. Сеть многофункциональных центров Брюсселя ориентирована на предоставление бизнес-услуг, среди которых, в частности: регистрация юридических лиц, выдача лицензий на деятельность, выписки из реестров, услуги в сфере налогообложения.

ЭЛЕКТРОННЫЕ КИОСКИ

Первые терминалы предоставления услуг работали в Торонто с 1996 по 2012 г. Всего в провинции Онтарио было установлено 72 киоска, размещавшихся как в МФЦ, так и в иных публичных местах. Ежегодно каждым киоском пользовались более 1 миллиона человек. Среди предоставляемых услуг – подача заявлений на внесение изменений в документы, удостоверяющие личность, оплата пошлин и налогов, регистрация ТС. Киоски были закрыты в 2012 г. из-за проблем с безопасностью. На 2003 год стоимость одного терминала составляла 45 000 долларов.

В Мадриде электронные киоски появились лишь в середине 2013 г., общее число терминалов составляет 65, доступ к 33 из них возможен круглосуточно. Киоски разработаны с учетом возможности их использования людьми с ограниченными возможностями. Среди предоставляемых услуг – услуги, доступные в электронном виде, подготовка и



распечатка форм, предоставление справочной информации. Стоимость терминала – 65 000 евро.

Для организации доступа граждан к электронным услугам в Сингапуре организована сеть Citizen Connect Centre. Для содействия в получении услуг в центрах работают специалисты, помогающие разобраться в работе техники или обеспечивающие помощь людям с ограниченными возможностями. Всего работает 26 центров Citizen Connect. Центры располагаются в районных общественных центрах и доступны заявителям с 12 утра до 8 вечера.

ПОКАЗАТЕЛИ РАЗВИТИИ СЕТЕЙ МФЦ

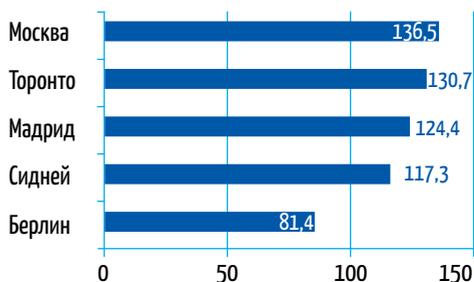
	Москва	Торонто	Мадрид
Население, тыс.человек	11,600	2,615	3,234
Площадь, км ²	1081	630	605,8
Число районов	125	190	128
Число округов	10	6	21
Число МФЦ	85	20	26
Соотношение МФЦ к населению	1 к 136,5 тыс. человек	1 к 130,7 тыс. человек	1 к 124,4 тыс. человек
Соотношение МФЦ к площади	1 на 18,9 км ²	1 на 31,5 км ²	1 к 23,2 км ²
	Москва	Сидней	Берлин
Население, тыс.человек	11,600	4,576	3,502
Площадь, км ²	1081	1,687 ¹	891,8
Число районов	125	-	96
Число округов	10	38	12
Число МФЦ	85	39	43
Соотношение МФЦ к населению	1 к 136,5 тыс. человек	1 к 117,3 тыс. человек	1 к 81,4 тыс. человек
Соотношение МФЦ к площади	1 на 18,9 км ²	1 на 43,2 км ²	1 к 20,7 км ²

В целом Москва уступает всем исследуемым городам в соотношении численности населения к числу многофункциональных центров. Особенно ярко выражена разница в случае Берлина. При этом в разрезе отношения городской площади к числу МФЦ показатели Москвы лучше, но необходимо учитывать факт малоэтажной застройки, характерной для всех включенных в анализ городов, кроме Москвы.

Отношение числа МФЦ к площади города



Отношение числа МФЦ к количеству населения города



¹ Площадь жилых районов, площадь Большого Сиднея с учетом нежилой местности – 12144,6 км²

ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ В МФЦ УСЛУГИ

Лидером по числу предоставляемых услуг в МФЦ является Торонто – 192 услуги, в Москве их число составляет 149, в Сиднее – 75, по 60 и 50 в Мадриде и Берлине соответственно. Нельзя сказать, что число предоставляемых услуг является объективным показателем, данный факт отражает только различия в степени подробности деления услуг. Так, в Москве 63 услуги представляют различные выплаты, льготы и пособия, в Торонто 27 услуг ориентированы на выдачу водительских удостоверений или замену в них информации.

Интереснее рассмотреть услуги, сгруппированные по сферам предоставления. Так, в МФЦ Москвы оказываются услуги, принадлежащие к 12 сферам, в Торонто – к 11, в Сиднее – к 10, в Мадриде – к девяти, в Берлине – к шести сферам оказания услуг.

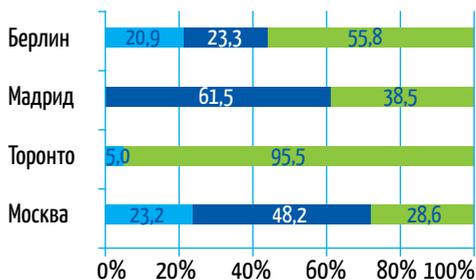
Сфера услуг	Москва	Торонто	Берлин	Мадрид	Сидней
Оформление социальных пособий, выплат и льгот	+		+	+	
Оформление пенсионных выплат и смежные действия	+				
Оформление удостоверений личности и смежные действия, в том числе предоставление документов для мигрантов	+	+	+	+	
Оформление парковочных разрешений	+	+		+	+
Медицинское страхование	+	+			
Перепланировка жилых и нежилых помещений в многоквартирных домах	+				+
Строительные разрешения					+
Санитарно-эпидемиологические заключения	+				+
Регистрация предпринимательской деятельности	+	+			+
Лицензирование бизнес-деятельности и сопутствующих процессов		+			+
Регистрация прав на недвижимое имущество и кадастровый учет, смежные услуги	+	+	+	+	
Услуги ЗАГС	+			+	
Проведение процедур идентификации для доступа к порталу электронных услуг	+			+	
Разрешения на охоту / рыбалку	+	+			+
Выдача водительских удостоверений и смежные услуги		+	+	+	+
Процедура регистрации / снятия с учета транспортных средств		+	+	+	
Проведение земляных работ и работ, затрагивающих общественное пространство					+
Услуги нотариального заверения		+	+		+
Выплаты налоговых сборов и оплата иных государственных сборов, не попадающих под другие пункты		+		+	
Общее количество сфер услуг, предоставляемых через МФЦ	12	11	6	9	10

БЕЗБАРЬЕРНАЯ СРЕДА

Во всех городах действуют нормы организации безбарьерной среды, установленные на городском, региональном или государственном уровне. В большинстве МФЦ соблюдаются данные нормы и предоставляются возможности доступа для людей с ограниченными возможностями.

Наилучшая ситуация с доступностью МФЦ зафиксирована в Торонто – в 95% случаев организован прямой

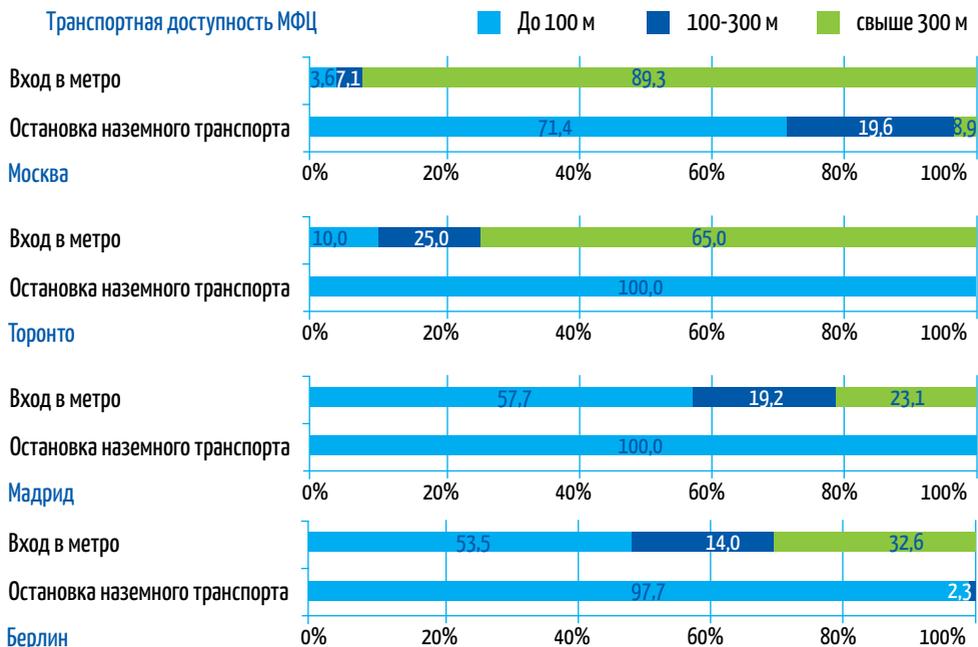
доступ на территорию центров обслуживания (попасть в центр можно непосредственно с тротуара). В Мадриде во всех МФЦ организован либо прямой доступ, либо установлены пандусы. В Берлине в 20,9% МФЦ доступ для инвалидов ограничен (либо МФЦ не приспособлены для посещения людьми с ограниченными возможностями, либо для этого может потребоваться помощник).



ТРАНСПОРТНАЯ ДОСТУПНОСТЬ

Европейская практика предполагает предпочтительное расположение центров предоставления услуг вблизи станций метрополитена. Только пятая часть центров Мадрида расположена на расстоянии более 300 метров от метро, фактически это случается только в случаях отсутствия метрополитена в районе расположения центра. Схожая ситуация наблюдается в Берлине. В Торонто ситуация хуже, но и развитость сети метрополитена там значительно ниже.

Транспортная доступность МФЦ



ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

Информация о многофункциональных центрах доступна на городских порталах или специализированных сайтах МФЦ (Торонто). На сайтах публикуется информация о доступности МФЦ для инвалидов, о возможности получения услуг на различных языках, списки предоставляемых услуг. В случае наличия специализированного портала на нем, как правило, организован поиск МФЦ как по географическому принципу, так и по наличию конкретных услуг. На городских порталах и сайтах МФЦ обычно размещены фотографии МФЦ, карта местности,

информация о способах проезда до центра предоставления услуг, данные о парковке. Также на порталах МФЦ доступна информация о стоимости услуг. В иных случаях информация о стоимости размещена на порталах соответствующих ведомств. В случае предоставления услуг в МФЦ на сайтах ведомств в качестве точек предоставления указываются адреса многофункциональных центров.

СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ФИНАНСИРОВАНИЕ МФЦ

Стоимость услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах, как правило, соответствует государственной пошлине, взимаемой за конкретную услугу, и в случае бесплатных услуг дополнительной оплаты за предоставление услуги через МФЦ не взимается. В отдельных случаях может взиматься дополнительная оплата за использование смежных сервисов, например, электронные киоски в Торонто взимали дополнительную пошлину в 1 доллар. Сама деятельность многофункциональных центров финансируется из окружного, городского, регионального или государственного бюджета в зависимости от уровня регулирования и проводимой государством политики предоставления услуг.

ПОЛИТИКА РАЗМЕЩЕНИЯ

Политика размещения центров предоставления услуг несколько варьируется в зависимости от страны, но, как правило, МФЦ размещаются в муниципальных зданиях, в которых уже расположены иные государственные структуры. В частности, такой принцип присущ Мадриду, Берлину, частично Сиднею и Торонто. При этом при размещении дополнительных офисов предоставления услуг (Торонто, Сидней) для их размещения выбираются небольшие отдельно стоящие здания или помещения в крупных торговых центрах. В отдельных городах Франции власти практикуют создание крупных центров предоставления услуг, при которых также размещаются рекреационные центры, детские сады, библиотеки и иные элементы общественной инфраструктуры.



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

Во всех обследуемых городах заявители могут подать жалобу на качество обслуживания или на результат предоставления услуг. Можно отметить, что в Мадриде ежегодно начиная с 2002 г. подразделениями качества муниципальных услуг при Генеральном департаменте по модернизации и административному управлению производится мониторинг качества предоставления услуг, по результатам которого публикуются соответствующие отчеты.

СИНГАПУР: E-SING, ONE-SING!

СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ (PUBLIC SERVICES).

В силу особенностей города (относительно небольшая территория и высокая урбанизация) в Сингапуре отсутствуют классические МФЦ или их аналоги. Каждое ведомство занимается формированием системы предоставления услуг самостоятельно. Из «горизонтальных» полномочий органов власти можно выделить Управление развитием информационно-коммуникационных систем (Infocomm Development Authority of Singapore¹), являющееся драйвером развития ИКТ в стране и их внедрения в государственное управление, а также Службу REACH², в задачи которой входит обеспечение обратной связи с жителями.

В целом можно отметить следующие тенденции развития системы предоставления публичных услуг:

- объединение физических точек приема граждан;
- создание центров электронного доступа;
- развитие электронных услуг;
- создание единых информационных порталов.

ОБЪЕДИНЕНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ТОЧЕК ПРИЕМА ГРАЖДАН

Поскольку в Сингапуре отсутствуют МФЦ, отдельные ведомства в целях повышения удобства для заявителей стали проводить работу по выделению в своем составе самостоятельных подразделений, отвечающих за непосредственное взаимодействие с заявителями (фронт-офисов), и их размещению «под одной крышей». В частности, Министерство трудовых ресурсов проводило такую работу в течение 2012–2013 гг., разработав поэтапный план переезда. В министерстве было пять точек приема, осуществляющих прием заявителей по своей тематике, теперь весь прием ведет одно подразделение.

Последней новацией в данном направлении является концепция создания «вертикальных кемпингов»³ (vertical kampong), которая стала ответом городских властей на плотную застройку и фактическое отсутствие свободных земель. Суть концепции заключается в строительстве зданий, объединяющих на своей территории комплекс различных государственных и социальных служб, обслуживающих интересы отдельных групп населения (главным образом, пожилых людей, людей с ограниченными возможностями и молодых семей). При этом расчет делается не только на территориальную оптимизацию, но и возможность граждан оптимизировать свое время, например, посетить другие учреждения, совершить покупки или прогуляться по зеленой зоне во время ожидания очереди к врачу.

Предполагается, что в таком здании будут размещены социальные службы, медицинский центр, центр по уходу за детьми, зеленые зоны, небольшие магазины, банки, публичная библиотека. Создание первого здания по такой концепции планируется в 2017 г.

Relocation of MOM's Frontline Services to New Services Centre at Bendemeer

2 Jul 2012

The Ministry of Manpower is consolidating and streamlining our frontline services under one roof for your convenience. A few frontline divisions/department will be relocating to the new MOM Services Centre (MSC) located at 1500 Bendemeer Road.

Please refer to table on the phased relocation.

S/N	MOM Division / Department	Services Rendered	Current Location	Phase	Commencement of operations from MSC
1	Foreign Manpower Management Division	Foreign Manpower Management	Kim Seng Road	1	2 Jul 2012
2	Customer Responsiveness Department	Customer Service	Havelock Road	2	Nov 2012
3	Occupational Safety and Health Division	Workplace Safety & Health	Havelock Road	2	Nov 2012
4	Labour Relations and Workplace Division	Employment	Havelock Road	2	Nov 2012
5	Work Pass Division / Work Pass Card Registration (WPCR) Currently known as the Work Pass Services Centre (WPSC)	Fingerprint and card registration for Work Permit holders / G Pass holders and their dependants	Tanjong Pagar Complex	3	Apr 2013

The operating hours of MSC (excluding WPCR) are from Monday to Friday, 8.00am to 5.30pm. Once the respective department/division has completed its shift, their respective customer service counters will only be operating at MSC. You may wish to refer to the [map of the new MSC](#) enclosed for travel directions.

The Employment Pass Services Centre at The Riverwalk will remain at 20 Upper Circular Road, #04-01/02.

1 <http://www.ida.gov.sg/>

2 <https://www.reach.gov.sg>

3 <https://www.silverpages.sg/news.aspx?FID=84&CID=1524#.UyDlzsK0Oog>

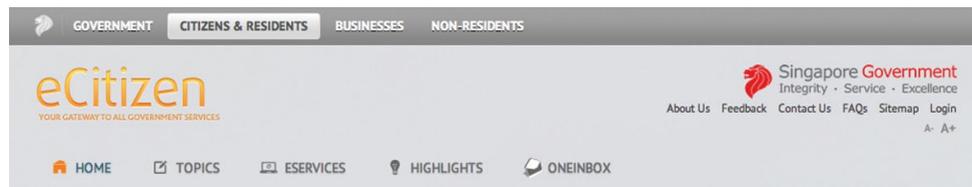
СОЗДАНИЕ ЦЕНТРОВ ЭЛЕКТРОННОГО ДОСТУПА (CITIZEN CONNECT CENTRE)

Для получения электронных услуг и доступа к правительственным интернет-ресурсам жители могут воспользоваться услугами Центров электронного доступа (Citizen Connect Centre⁴). Такие центры созданы для граждан, которые не имеют доступа к Интернету или же не могут воспользоваться электронными сервисами самостоятельно по причине отсутствия нужных навыков, плохого зрения и иных причин. Центры предоставляют гражданам доступ к персональному компьютеру с доступом в Интернет и к принтеру для распечатки документов. В отдельных центрах работают сотрудники, помогающие гражданам сориентироваться в работе с электронными сервисами.

Центры работают с 12 дня до 8 часов вечера с понедельника по воскресенье (кроме праздничных дней). Месторасположение центров можно найти на портале электронных услуг Сингапура или на специально созданной страничке в Google maps.

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ (ESERVICES)

Основной акцент в развитии системы предоставления публичных услуг в Сингапуре сделан на внедрении электронных услуг (eServices⁵). Доступ заявителей осуществляется через портал электронных услуг, который структурно разделен на три целевые группы пользователей: граждане и резиденты, бизнес и нерезиденты. Каждый раздел имеет свою структуру и функционирует отдельно.



В разделе для граждан и резидентов Сингапура представлено более 450 электронных услуг. Из особенностей портала необходимо отметить следующие функции:

- Единый канал обратной связи с заявителями (one-stop general feedback channel): на каждой странице сайта доступна функция отправки сообщения. Данный функционал курируется специальной службой REACH (reaching everyone for active citizenry@ home), в задачи которого входит обеспечение обратной связи (через общественные форумы, диалоги, SMS, телефон, электронную почту, Facebook и Twitter) и доведение актуальных проблем до правительства Сингапура.

4 <http://www.ecitizen.gov.sg/Topics/Pages/Citizen-Connect-Centre.aspx>

5 <http://www.ecitizen.gov.sg>

How do CitizenConnect booths look like?



Facilities available at the booth

- PC with Internet connection: For accessing government services and information online
- Printer: For printing of statements and e-letters

What can you do at the CitizenConnect Centre?

You can seek help from the officer at the CitizenConnect centre if you do not know how to transact with or find government services and information online.

Feedback

One-Stop General Feedback Channel

If you have any feedback on a particular government policy or issue, you can use REACH's One-Stop General Feedback Form to [submit your feedback](#). Your feedback/query will be brought to the attention of the relevant government agencies, which will reply directly to you.

Feedback on the eCitizen Portal

Please give us your feedback about eCitizen.

*Name

*Email Address

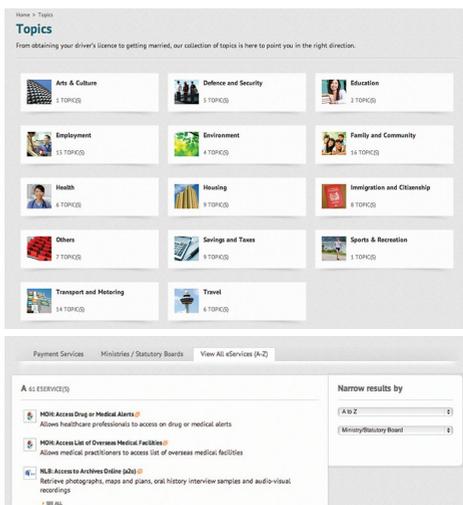
*Subject

*Feedback

- Популярные темы (Topics): в данном подразделе представлены своего рода путеводители о правах и обязанностях граждан по наиболее популярным жизненным ситуациям, например как оформить водительские права на мотоцикл, что нужно сделать при покупке квартиры и тому подобное.

- Удобная система навигации на портале: доступен полноценный поиск, перечень услуг представлен в алфавитном порядке, разбиение услуг по ведомствам, а также по типу услуг (платные, бесплатные, лицензирование, оплата штрафов, уплата налогов и т.п.), а также их различные комбинации (например, алфавитный перечень по определенному ведомству).

- Система рейтингования услуг: каждый авторизованный пользователь портала может оценить понятность изложения и качества предоставления электронных услуг. Текущая оценка отражается для всех посетителей портала, наиболее востребованные услуги представлены на главной странице раздела.



СОЗДАНИЕ ЕДИНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОРТАЛОВ (ONE-STOP PORTALS)

Одним из направлений развития системы предоставления публичных услуг в Сингапуре стало создание так называемых Единых информационных порталов (One-Stop Portals), на которых концентрируется информация по тому или иному направлению, в том числе различные электронные сервисы. В частности, можно отметить следующие информационные порталы:

- Единый портал поставщиков для государственных нужд (Vendors@Gov), через который, помимо прочего, выставляются счета-фактуры и проводятся платежи между участниками системы;
- Единый справочный портал для бизнеса (iShop@ACRA), который предназначен для удовлетворения информационных потребностей бизнес-сообщества;
- Единый портал налоговых платежей (myTax Portal), который является надежным и безопасным каналом общения с налоговым ведомством в электронном виде;
- Единый портал раннего развития (Early Childhood Development Agency Portal), на котором представлена информация для родителей с маленькими детьми, возможность записи в детский сад, образовательные учреждения и т.п.;
- Единый портал психологического здоровья (Care In Mind), на котором пользователям предоставляются

информация и консультирование по вопросам психического самочувствия;

- Единая платформа для молодежи (NYC Resource Portal), на которой объединяется информация о работе молодежных организаций, а также различных услуг для молодых людей.



NYC Resource Portal

ESERVICES

A one-stop service platform for youths and youth sector organisations ...

НЕКОТОРЫЕ ИНТЕРЕСНЫЕ УСЛУГИ И СЕРВИСЫ

ENTERPRISEONE: ЕДИНОЕ ОКНО УСЛУГ ДЛЯ БИЗНЕСА

Большинство, если не все услуги, предоставляемые для бизнеса в Сингапуре, сведены на едином портале EnterpriseOne⁶. Портал играет информационную роль, на нем же предоставляются электронные услуги для начинающих или действующих предпринимателей (преимуществом портала, кстати, является разделение одного из рубрикаторов по стадиям жизненного цикла бизнеса), а также реализованы вопросы государственной поддержки различных категорий предпринимателей.

Особый интерес представляет комплексный онлайн-сервис Online Business Licensing Service⁷, номинант многочисленных наград в области электронного правительства и предоставления государственных услуг. «Вход» в электронные услуги для предприятий, разбросанный по ведомственным сайтам и другим порталам, в результате ведет к данному сервису.

HOUSING DEVELOPMENT BOARD (HDB):

ЕДИНОЕ ОКНО ПО ВОПРОСАМ ЖИЛИЩА, ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА, ИМУЩЕСТВА И ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ

Housing & Development Board (HDB)⁸ – сингапурский орган власти по вопросам жилищного хозяйства, являющийся государственным комитетом при Министерстве национального развития (Ministry of National Development).

Портал HDB фактически представляет собой единое окно для госуслуг, связанных с жильем и городским хозяйством. На портале предоставляется более 50 разных услуг, или сервисов. Обращает на себя внимание удобность поиска по траектории – верхнее меню предоставляет выбор, например, для бизнесменов, аренды коммерческого или государственного жилья и др. По каждой услуге (сервису) отмечена информация о трудоемкости его использования, времени ожидания результата, платности/бесплатности (в случае платности тут же приведены

ENTERPRISE ONE

Serving Singapore's Business Community

ONLINE BUSINESS LICENSING SERVICE (OBLs)

© Copyright 2003-2010. All Rights Reserved.
Best viewed with Internet Explorer 6.x browsers in resolution 1024x768.
Privacy Statement | Terms & Conditions | Disclaimer | Home | Help

6 <http://www.enterpriseone.gov.sg/>

7 <https://licences.business.gov.sg>

8 <http://www.hdb.gov.sg>

стандартные ставки оплаты и возможный режим оплаты, чаще всего – кредитной картой Visa или MasterCard и/или в системе Direct Debit, иногда – наличными или чеком, как правило, для бизнес-услуг).

Text Size + -

Singapore Government
Integrity · Service · Excellence

HDB InfoWEB
Housing & Development Board

Contact Info | Feedback | Sitemap

Search

Home About Us | Glossary | Publications | News | Events | Careers My HDBPage | e-Services | FAQs Multimedia Gallery | Heartland Beat | Useful Links

List of e-Services
You are here: [Home](#) > List of e-Services

Buying a flat Selling your flat **Renting a flat** Businesses Living in HDB flats Motorists Mobile Services General

List of e-Services for Renting a flat

E-Service	Estimated Time Required	Fee Payable
Rent A Flat Directly from HDB		
Application of Rental Flat under Public Rental Scheme This e-Service allows you to apply for a rental flat under Public Rental Scheme. You must meet all the eligibility criteria s in order to apply. E.g. must be a Singapore Citizen, monthly gross household income not more than \$1500, etc. You may logon to My HDBPage to retrieve your rental application.	Submission : 10-15 mins Processing : 1 week <input type="button" value="Apply Now"/>	N.A.
Enquiry on the Non-Citizen Subletting Quota The e-service allows users to check the subtenant's eligibility to rent a flat in a particular block under the NC subletting quota.	3-5 mins <input type="button" value="Check Now"/>	N.A.
Map of Rental Flat Locations This e-Service allows you to find the HDB rental flats. These 1 room and 2 rooms flats are only meant for low income Singapore Citizens whom monthly household income are not more than \$1500.	1-2 mins <input type="button" value="Check Now"/>	N.A.
MyDoc@HDB To allow HDB Applicant / Owner to submit electronic/scanned copies of documents to HDB.	5 to 10 mins <input type="button" value="Submit Now"/>	N.A.
Rent A Flat from Open Market		
Market Rental Rates To allow flat owners and prospective tenants to enquire on the sublet rent and to use it as a guide before entering into a rental agreement.	5-10 mins <input type="button" value="Check Now"/>	N.A.

Last updated on 21 Apr 2014

[Privacy Statement](#) | [Terms of Use](#) Best viewed with IE 8.0 and above | © 2014 Housing & Development Board

Услуги в электронном виде предоставляются онлайн через личный кабинет по единому паролю SingPass⁹. Также имеется возможность через специальной единый сервис скачать любую форму для заполнения (hardcopy) в формате pdf – от простого заявления до сложных инженерных формуляров. Затем в отсканированном или электронном виде они могут быть направлены в офис органа власти, например, через сервис MyDoc@HDB¹⁰.

Судя по набору предлагаемых услуг/сервисов, можно найти любую типичную ситуацию в данной сфере. Предлагаются услуги в диапазоне от довольно традиционных, таких, как, например, получение разрешения на предоставление государственного имущества в субаренду или подача заявки на аренду свободной/освобождающейся квартиры или коммерческого помещения до услуг по управлению своим имуществом (как недвижимым, так и движимым) в своем личном кабинете – сервис My HDBPage, предлагающий быстрый доступ к информации и электронным услугам в отношении своей квартиры, транспортного средства или бизнеса. Имеется и сервис напоминаний/новостей – HDB e-Alert Service. Здесь же и доступ к различным сервисам оплаты, а также расчета платежей.

⁹ <https://www.singpass.gov.sg>

¹⁰ <http://www.hdb.gov.sg/MyDoc>

На портале можно скачать мобильные приложения для предлагаемых услуг/сервисов.

Большинство услуг оказываются на бесплатной основе. Но есть и платные. Интерес представляет, например, сервис по покупке плана квартиры (судя по форме для заполнения запроса, не только своего поэтажного плана, но и в любом другом здании – достаточно знать адрес и почтовый код). Как указано в информации об этой услуге, заказать план можно в течение двух-пяти минут, заполнив онлайн-форму. План может быть скачан в онлайн-режиме сразу по факту оплаты (возможна оплата только кредитной картой Visa или MasterCard) или прислан по почте в течение трех рабочих дней. Стоимость за один поэтажный план составляет 5 сингапурских долларов (около 150 рублей) и 1 доллар за почтовую пересылку.

Purchase of Residential Floor Plan

Step 2 of 4 : Application Form

Section B: Particulars of Buyer

Name :

Contact (Please provide at least one local contact number)

Telephone No.(Home) :

Telephone No.(Office) :

Mobile No. :

Section C: Mode of Delivery

E-Mail - Softcopy (in .pdf format) will be sending to you via e-mail.

In addition, you can download the floor plan (subjected to availability of floor plan) immediately after payment is made.

Please provide your email address below :

Post (applicable for local mailing address only) - Floor plan will be printed in A4 size and posted to you within 3 working days. An additional \$1.00 postage and handling fee is chargeable.

Section D: Details of Floor Plan(s) to be Purchased

Block No.	Street Name	Level-Unit No.	Postal Code	Flat Type		
<input type="text"/>	Please Select One	<input type="text"/> - <input type="text"/>			<input type="button" value="Clear"/>	<input type="button" value="Delete"/>

Любопытен также сервис Application for Home Office Scheme – заявка на утверждение квартиры как офиса для бизнеса, т.е. домашнего адреса как места регистрации бизнеса. Данный сервис перенаправляет на окно Online Business Licensing Service на портале EnterpriseOne. Как указано в информации об услуге, она является платной и составляет 20 сингапурских долларов (порядка 600 руб.). Утверждение происходит сразу по факту оплаты. Оплата – по кредитной карте Visa или MasterCard.

Другие платные услуги относятся либо к бизнесу (например, обновление лицензии строительного подрядчика, получение разрешения на предоставление в субаренду и др.), либо к коммерческому жилью (имеется в виду продажа, сдача в аренду личного жилья через возможности портала HDB и соответствующие электронные сервисы для этого).

По срокам предоставления услуги различаются, самый большой срок составляет три недели (для получения лицензии, например, или рассмотрения решения о рассрочке ипотеки, пересмотре плана выплат займа). Но обычные сроки составляют до трех или семи рабочих дней. По ряду сервисов результат можно получить сразу же после заполнения формы или после оплаты.

HDB предлагает на своем портале удобные информационные сервисы. Например, услуга Online Summary Page for Renovation Works (Renovation Works – ремонтные работы и тому подобные улучшения помещений/зданий, в определенном смысле объединяет аналогичные услуги в Москве: получение разрешения на перепланировку помещений, реконструкцию зданий/строений). Данный сервис представляет собой дерево вариантов проведения улучшений/обустройства, при выборе которых на выходе пользователь получает полный перечень всех ограничений, которые он должен соблюсти.

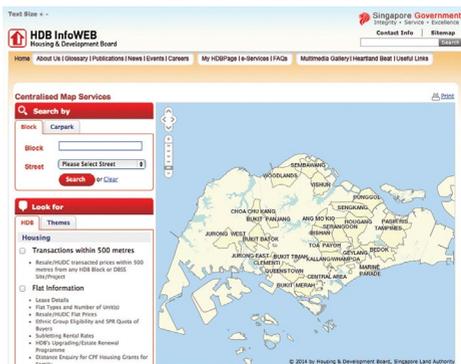
Online Summary Page for Renovation Works

This e-service allows you to view all the terms and conditions for your proposed works under the different renovation schemes (i.e. Exemption/Lodgment/A&A) at commercial premises at one glance.

Category		
<input checked="" type="checkbox"/> Sanitary <input checked="" type="checkbox"/> Building <input type="checkbox"/> Equipment/Fittings	Sanitary <input type="checkbox"/> Pedestal Pan <input type="checkbox"/> Pipings <input type="checkbox"/> Sink/Wash basin <input checked="" type="checkbox"/> Water pipes Water points Sanitary fittings	
Building <input type="checkbox"/> Dapoh Slab <input checked="" type="checkbox"/> Doors <input type="checkbox"/> False Ceiling <input type="checkbox"/> Floor Finishes <input type="checkbox"/> Glass panel <input type="checkbox"/> Gypsum Board <input checked="" type="checkbox"/> Internal Masonry Wall <input type="checkbox"/> Metal gates <input type="checkbox"/> Roller shutter <input type="checkbox"/> Wall tiles <input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Windows Grills		

Doors Installation / Replacement of existing entrance/ exit doors/ internal doors(without enlargement or creation of new opening)	Exemption (No application is required)	a) Exemption applicable only to existing openings without enlargement or creation of new opening b) One to one replacement with the same door type, size, material & fire-rating. c) All exit doors shall be of minimum clear width of 850mm when opened. d) Sliding doors not allowed for entrance and exit doors.
Doors Installation / Replacement of Internal Door (without enlargement or creation of new opening)	Exemption (No application is required)	a) Applicable only to replacement of Internal Door without recreation of new openings. b) Min. Height 2100mm and 1000mm wide for internal door c) Lintel is necessary if door opening is constructed out of hollow block walls/brick walls and is not abutting to the soffit of the existing beam/slab.

Другой интересный информационный сервис – представленная на портале электронная карта Centralised Map Services. На карте отображается широкий набор информации о городских квартирах, стоимости найма, покупке квартир, мест расположения магазинов, различных предприятий, парковок различных типов, а также этнических правомочиях по покупке/ продаже (Ethnic Group Eligibility and SPR Quota of Buyers). Последний сервис, по всей видимости, связан с городским планированием расселения основных этнических групп и представляет собой выбор из позиций статуса (продавец/покупатель), национальности и гражданства. На выходе выдается информация об



ограничениях: например, продавец может продать квартиру только малайцам с гражданством Сингапура или не имеющим такового.

В целом же на портале существует разумный объем поясняющей информации либо в виде всплывающих подсказок, либо в виде FAQ и Help – имеются свои собственные на каждой странице услуги/сервиса. Существует отдельная вкладка – Глоссарий, где можно найти практически все использующиеся на портале термины и понятия, расположенные в алфавитном порядке, либо пользователь может завести словосочетание в поисковик. В рубрике общих или сводных FAQ имеется еще и сервис Ask HDB¹¹ – мессенджер коротких вопросов офису HDB или правительству в целом.

Как отдельная вкладка – Галерея мультимедиа. В данной рубрике аккумулированы обучающие видео по работе с сервисами портала. Любопытна подрубрика – Игры. Речь, конечно, не об обучении работе с порталом и сервисами – это онлайн-игры для детей в целях обучения их правилам жизни в городе, приспособлению к среде жизнедеятельности, экологической культуре, межэтнической толерантности и т.п. вещам, связанным с благополучием Сингапура.

The screenshot shows the HDB InfoWEB website interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, About Us, Glossary, Publications, News, Events, Careers, My HDBPage, e-Services, FAQs, Multimedia Gallery, Heartland Beat, and Useful Links. Below this is a search bar and utility links for Contact Info, Feedback, and Sitemap. The main content area is titled 'Multimedia Gallery' and 'Games Gallery'. It features two game cards: 'Litter Monsters' and 'Noise Busters!'. Each card includes a small image of the game interface, a title, and a brief description of the game's objective. The 'Litter Monsters' card mentions 'Brad is creating Litter Monsters in your neighbourhood' and 'Help your community catch him!'. The 'Noise Busters!' card mentions 'Your neighbours are making a lot of noise. Hurry! Talk to them before the policeman gets to them.' and 'You have to be quick, or you will lose '1 life' if the policeman reaches them before you.'

Благополучию Сингапура, любви к городу, повышению благоприятности среды обитания посвящена как минимум треть портала. Но с услугами эта информация не смешивается – существует в отдельной вкладке Heartland Beat, в описании миссии, целей и задач HDB, в отдельной рубрике событий.

Вообще то, как позиционирует себя HDB, доносит до пользователей информацию о себе, заслуживает отдельной отметки. Имеется даже виртуальный 3D-тур – тур по физическому музею данного органа, в котором выставлены «экспонаты» прошлого, настоящего и будущего таких сингапурских понятий, как «жилище» и «городская среда обитания» (HDB Hub, Basement 1, 480, Toa Payoh Lorong 6, Singapore).

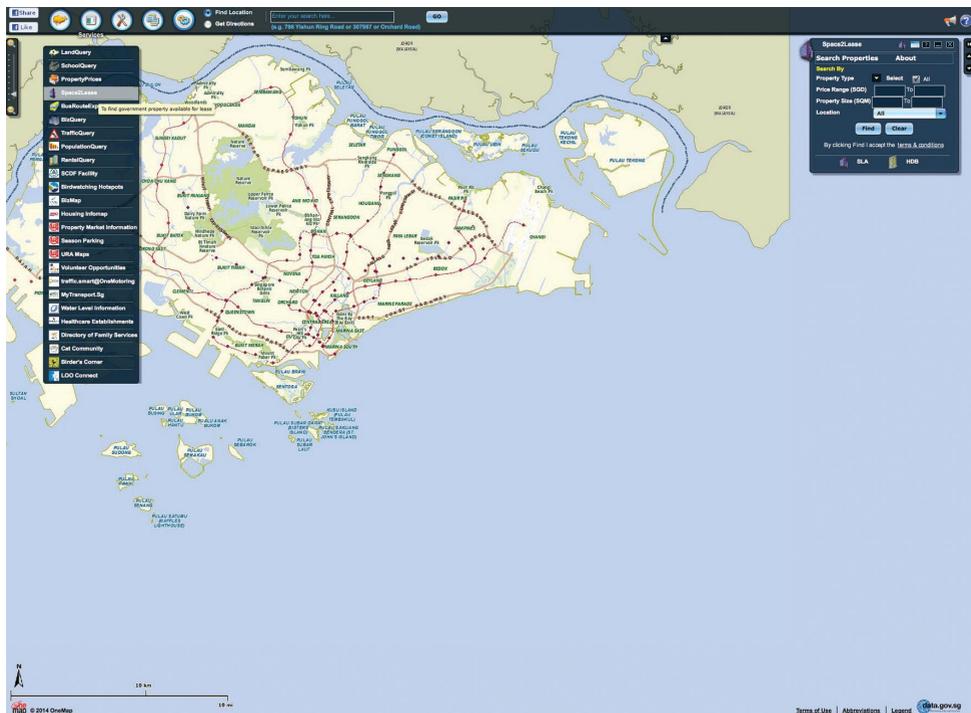
Следует отметить, что развитием территории, включая жилищные вопросы, земельно-имущественные от-

¹¹ <http://askhdb.hdb.gov.sg>

ношения, в Сингапуре занимается несколько ведомств. Это уже упомянутое Министерство национального развития, Комитет градостроительного развития (Urban Redevelopment Authority, URA), Земельный комитет Сингапура (Singapore Land Authority, SLA).

На сайтах этих ведомств также расположены перечни услуг, предоставляемых в электронном виде. Можно отметить, что часть из них пересекаются, часть уникальна и зависит от специфики ведомства. Так, на сайте URA сделан большой упор на услуги, связанные с использованием земельного участка. Однако многие такие услуги – фактически только ссылки на проход на другие порталы. В частности, на портал EnterpriseOne и расположенный там комплексный онлайн-сервис бизнес-разрешений (Online Business Licensing Service).

ОНЕМАР: ГОСУДАРСТВЕННАЯ ГИС «ДЛЯ ВСЕГО»



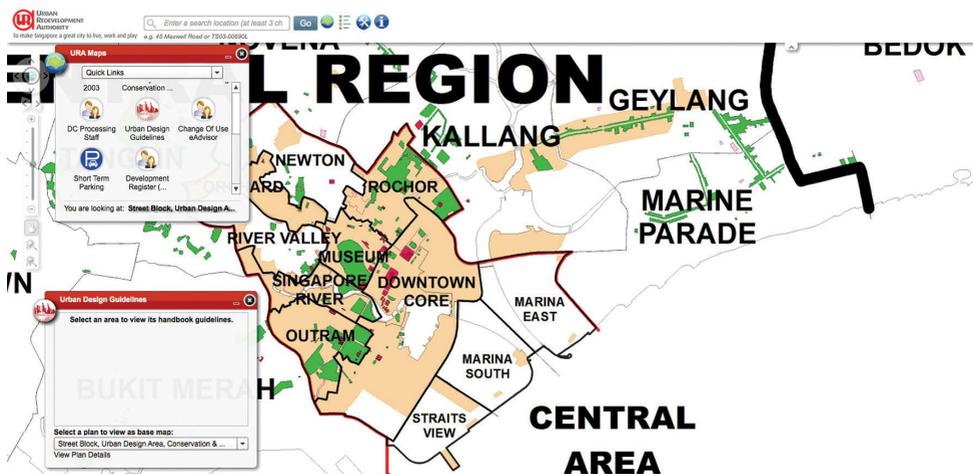
OneMap¹² представляет собой онлайн-ГИС со значительным количеством информационных слоев. С точки зрения государственных услуг интересными являются, например, такие слои, как объекты государственного имущества (офисные, торговые, производственные площади), доступные для аренды; поиск информации по земельным участкам; карта границ земельных участков. ГИС содержит также массу другой полезной информации для жителей и приезжих – от трафика, автобусных маршрутов и стоимости аренды/покупки недвижимости до карт мест наблюдения за птицами и офисов сообществ любителей кошек.

Отдельные вкладки ссылаются на ГИС, расположенные на других сайтах. Например, Housing Infomap¹³ – на ГИС Министерства национального развития (информация по образовательным учреждениям, учреждениям здравоо-

12 <http://www.onemap.sg>

13 <http://www.mnd.gov.sg/myHomeeServices/map/housinginfomap.swf>

ранения, досуговым объектам, ценам на жилье и др.), BizMap¹⁴ – на ГИС, расположенную на портале EnterpriseOne (сдача в аренду недвижимого имущества и земельных участков по линии Housing & Development Board и Singapore Land Authority), URA Maps¹⁵ – на ГИС Urban Redevelopment Authority (генеральный план, карта земельных участков, реестр решений о планируемом использовании земельных участков, отдельные картографированные планы строительства/обновления отдельных видов зон, сооружения – например, План высотного строительства, План парковых зон и водных границ, План жилищного строительства).



К участкам и зонам на картах URA Maps привязаны тексты документов. Следует отметить, что не все ссылки актуальны, часть ссылок не открывается, возможно, сами документы потеряли актуальность, поэтому сняты с размещения. Но в любом случае это не портит ощущения от удобства работы с картами, их информативности, а также, что важно отметить, – быстроты загрузки. В целом следует отметить Сингапур среди 20 обследованных стран (городов) с точки зрения использования ГИС, в том числе как информационной базы для предоставления госуслуг.

ЕДИНЫЙ ПОРТАЛ НАЛОГОВЫХ ПЛАТЕЖЕЙ (MYTAX PORTAL)

Портал¹⁶ позволяет пользователям (как физическим, так и юридическим лицам) отправить в электронной форме налоговые декларации, получить сведения о наличии задолженности по налоговым платежам, а также рассчитать размер налогов, воспользовавшись налоговым калькулятором. Кроме того, на портале представлены справочные материалы по вопросам налогового учета, требования к заполнению налоговых форм, имеется возможность направить запрос на разъяснение, который приравнивается к официальному запросу в орган власти.

Для доступа к portalу используется общий для всех электронных услуг ключ доступа (SingPass).

СИСТЕМЫ БРОНИРОВАНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТ (BOOKING)

На портале электронных услуг¹⁷ в разделе для физических лиц присутствует множество электронных услуг, позволяющих гражданам забронировать общественные места (парки, сады, культурные центры, спортивные

14 <http://apps.enterpriseone.gov.sg/Bizmap/>

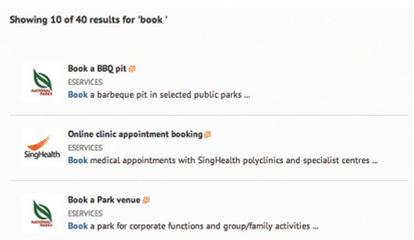
15 <http://www.ura.gov.sg/uramaps/>

16 <https://mytax.iras.gov.sg/ESVWeb/default.aspx?target=PORLoginSelection>

17 <http://www.ecitizen.gov.sg>

площадки) для проведения различных, в том числе личных, мероприятий, например проведение торжественных мероприятий в городских парках, проведение фото- и видеосъемок, бракосочетаний, конференций и семинаров.

Необходимо отметить, что в Сингапуре можно забронировать время для множества государственных и частных учреждений, только на портале электронных услуг представлено более трех десятков систем бронирования, в частности можно забронировать время посещения врача, специализированных медицинских центров, органов государственной власти и т.д.



ONEINBOX: ЛИЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА ДЛЯ ОБЩЕНИЯ С ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ И ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В Сингапуре жителям предлагается сервис, воспользовавшись которым можно вступить в переписку с любым органом власти страны – OneInbox¹⁸. Данный сервис также служит почтовым ящиком, на который могут направляться официальные письма от органов власти и городских служб.



FAQs | About OneInbox | Feedback | Contact Us

A screenshot of the OneInbox registration page. On the left, there is a photograph of a smiling woman with long dark hair, wearing a white long-sleeved shirt, sitting at a desk and using a laptop. On the right, the registration form is displayed. It has a header 'Register / Log In via SingPass' with a small 'Singapore Public Service' logo. Below the header are two input fields: the first is labeled 'SingPass ID, e.g. S1234567G' and the second is a password field with a masked password '*****'. To the right of the password field are two buttons: 'I've forgotten my SingPass! Reset SingPass?' and 'Don't have a SingPass? Apply here-It's FREE'. Below the input fields is a blue 'Submit' button. A small text box next to the button says 'By clicking on the Submit button, you agree to be bound by the terms specified in the SingPass Terms of Use.' Below the form is a section titled 'Anytime Anywhere' with the text 'Get instant access to your government letters anytime, anywhere with OneInbox - your new, secure digital mailbox.' At the bottom of the page, there is a blue footer bar with links for 'Privacy Statement', 'Terms of Use', and 'Rate This e-Service', and a copyright notice '© 2014 Government of Singapore'. There are also navigation links for 'How to use OneInbox' and 'Last updated/reviewed on 07 Nov 2013.'

OneInbox – защищенная платформа, но доступ к ней возможен из любой точки, надо только иметь под рукой сеть Интернет и код Singpass. Сервис оснащен системой оповещения о новых или непрочитанных письмах, таким образом официальная корреспонденция не пройдет мимо адресата.

СЕРВИС ЭЛЕКТРОННЫХ ОПОВЕЩЕНИЙ (ALERT SERVICES)

Данный сервис¹⁹ предоставляется комитетом Housing&Development Board и предоставляет возможность всем желающим подписаться на рассылку (по электронной почте или через sms-сообщения) об обновлении информации по различным видам городской недвижимости, например, выставление на продажу или в аренду жилых

¹⁸ <http://www.oneinbox.gov.sg/>

¹⁹ <https://services2.hdb.gov.sg/webapp/BF08CESS/Index.jsp>

квартир, смена информации об объектах недвижимости в государственных информационных ресурсах, выставление на продажу или в аренду коммерческой недвижимости, земельных участков и т.п.

Сервис предоставляется бесплатно, подписка действует один год с возможностью ежегодной бесплатной пролонгации.

Please select the items that you wish to be notified on.

Section A : Buying a flat

Information on new flats available for sale, press releases related to the sale/purchase of flats and daily selection schemes for rental flats etc.

SMS Email

 Sales Launches

To receive alerts on HDB's Build-to-Order (BTO) and Sale of Balance Flats (SBF) sales launches.

More about [Build-To-Order \(BTO\)](#) and [Sale of Balance Flats \(SBF\)](#).

 Info on New Flats

 Info on Resale Flats

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

Отдельно можно отметить развитие в Сингапуре государственных сервисов по перечислению пожертвований. В частности, на портале электронных услуг можно найти пожертвования социальным учреждениям, образовательным и научным центрам, в адрес некоммерческих и благотворительных организаций, а также на поддержание социальных и иных проектов, формирование стипендиальных фондов и т.п.

Все платежи в рамках системы происходят только в электронной форме.

ОБЩЕСИСТЕМНЫЕ РЕШЕНИЯ В ОБЛАСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В рамках изучения зарубежного опыта по изучению предоставления государственных и муниципальных услуг был выявлен ряд интересных решений, позволяющих повысить качество предоставления услуг в целом или улучшить их предоставление для определенных категорий граждан.

ОБЩЕЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Разъяснительные компании и периодические издания органа, осуществляющего общую политику в сфере госуслуг. В первую очередь они заключаются в публикации информации о том, что происходит в сфере городских услуг, цели и задачи реформы предоставления услуг, ход проведения реформы, лучшие достижения, возникшие проблемы. В Нью-Йорке¹ созданы специальные органы власти, отвечающие за общую политику и организацию предоставления государственных услуг, в обязанности которых также входит проведение разъяснительных компаний.

The screenshot shows the website for the NYC Customer Service Newsletter. At the top, it says 'NYC Resources 311 Office of the Mayor'. Below that is the 'NYC Mayor's Office of Operations' logo and a search bar. A navigation menu on the left includes links like 'Home', 'About Operations', 'Citywide Performance Reporting', and 'Customer Service Week Newsletter'. The main content area is titled 'Customer Service Newsletter' and contains text about the newsletter's purpose and a list of volumes: Volume 6 (December 2013), Volume 5 (August, May, February, November 2013), and Volume 4 (July, April 2012).

NYC Customer Service Newsletter

Volume 5 Issue 4 - August 2013
Department of Finance Partners with the Human Resources Administration to Accept Credit Cards for the First Time Ever

On June 24, 2013, the Human Resources Administration (HRA) took its very first credit card payment from a customer. The new payment offering, which provides an electronic payment option in a friendly, paper-intensive environment, comes as a result of HRA's partnership with the Department of Finance's Citywide Payments and Receivables Services Division (CRPS). Established at the Department of Finance (DOF) in 2011, CRPS provides shared services to fellow City agencies in the payments arena, including but not limited to the implementation of electronic payment services, payment expertise, policy and procurement, and consultative services for agencies seeking new solutions for accepting payments from their customers.

HRA and DOF began working together in the first quarter of 2013 to implement in-person credit card payments in three HRA locations: the Division of Accounts Receivable and Billing, the Claims and Collections Unit, and the Bureau of Food Investigation. All of these units accept payments subject to Medical coverage. HRA wished to provide additional payment methods for customers to supplement paper checks and money orders.

Working with agencies like HRA, CRPS is making it easier for NYC's customers to pay for City services, from dog licenses to parking cards to property taxes. CRPS aims to facilitate customers' ability to pay when, where, and how they wish to pay. DOF looks forward to continuing to partner with HRA and other City agencies to expand payment options. To view NYC services and bills available for payment online, visit www.nyc.gov/online247.



Top From Left: Corbett Hillman, Barbara Miskura and Edward Berman. Bottom From Left: Lisa Grant, Barbara Whiting, Brian Murphy and Stephanie Stone

В некоторых городах, например Сиднее (Австралия)², Токио (Япония), Сеуле (Республика Корея) для жителей города проводятся обучающие семинары по актуальным темам, таким как вопросы регулирования жилищных отношений, права матери и ребенка, возможности трудоустройства и пр. Тематика семинаров может определяться органами власти самостоятельно, а также посредством проведения интерактивных опросов. Такая форма диалога позволяет повысить не только информированность граждан об их правах и обязанностях, но также их лояльность (удовлетворенность качеством предоставления государственных услуг).

The screenshot shows the 'City of Sydney' website with a focus on 'Apartment living'. The navigation bar includes 'LIVE', 'EXPLORE', 'LEARN', 'COMMUNITY', 'BUSINESS DEVELOPMENT', 'VISION', and 'COUNCIL'. The main content area has a sidebar with a list of topics: Residents, Planning permits, Car sharing, Sustainable city living, Health and safety, Apartment living, Waste and recycling, Animals, Trees, and Report local issues. The main content area features a large photo of a group of people at a meeting, with text about 'Streets Skills 101 workshops' and 'Streets live review'.

1 <http://www.nyc.gov/html/ops/html/service/newsletter.shtml>
2 <http://www.cityofsydney.nsw.gov.au/live/residents/apartment-living>

Для новичков в области получения государственных услуг через Интернет в Дании³ используются обучающие и интерактивные видео на страницах с описанием государственных услуг, в которых максимально доступно рассказывается о порядке предоставления услуги, о том, что представляет собой данная услуга, куда можно за ней обратиться, как ее получить в электронной форме, в том числе описаны технические детали (на какие кнопки нажать, какую информацию ввести и т.п.).

В Торонто (Канада)⁴ успешно используются удаленные консультации по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также разъяснения жителям их прав и обязанностей в отдельных сферах жизнедеятельности. Как правило, службы удаленных консультаций обслуживают несколько каналов обращения: форма на портале, электронная почта, телефонные вызовы, интерфейсы общения в режиме онлайн.

В США⁵ и Канаде⁶ действуют городские службы по неэкстренным вопросам - службы «311». В целом городская служба «311» работает по аналогии со службой «911» и является для граждан службой «одного окна» по широкому кругу неэкстренных вопросов, таких как жилищное законодательство, качество дорог, уборка снега, вывоз мусора, граффити, работа отдельных городских служб, органов власти, центров предоставления государственных услуг и т.д. Обращения принимаются как по телефону, так и посредством письменных обращений или обращений через электронную форму на сайте городской администрации.

Contact us: ServiceOntario
Questions, thoughts or opinions? Please use the form below to let us know what you are thinking. Check the Instant Answers area for information related to your message.

Message *
Please don't include any personal or financial information, for example your social insurance or credit card numbers.

Instant answers
Begin typing your message to get suggested frequently asked questions

Telephone
Our call centres are open Monday to Friday: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.
416-325-1234
Toll-free: 1-800-267-8097
TTY/Text/presenter (for the hearing impaired): 416-325-3405
Toll-free: 1-800-268-7095
Phone directory
Media contacts
more

Would you like a reply?
(see the service standards for what you can expect) Yes No

Name
Email *
Confirmation email *
Phone number
Address

Send



ИНОСТРАННЫМ ГРАЖДАНАМ ИЛИ РЕЗИДЕНТАМ, ПЛОХО ЗНАЮЩИМ РУССКИЙ ЯЗЫК

В странах, где жители одного города говорят на различных языках, успешно функционируют службы предоставления консультаций, правовой и справочной информации на иностранных языках. Такие службы информируют иностранных граждан (туристов, экспатов, трудовых мигрантов) о вопросах предоставления государственных

3 <https://www.borger.dk/Sider/Post.aspx>

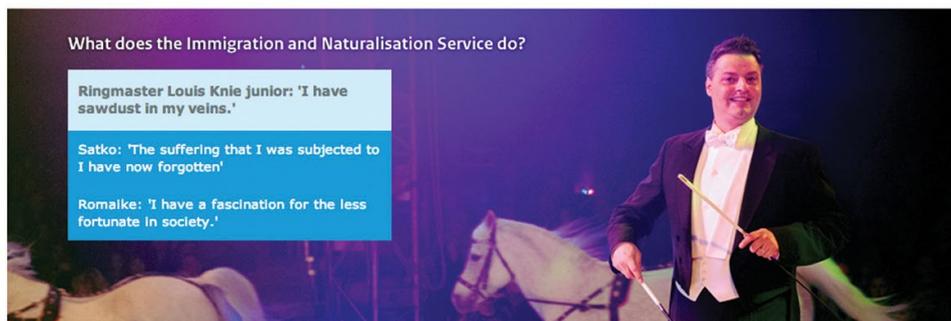
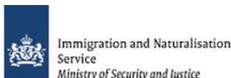
4 <https://www.ontario.ca/contact-us>

5 <http://www.cityofchicago.org/city/en/depts/311.html>

6 <http://www1.toronto.ca/wps/portal/contentonly?vgnextoid=86d3ba2ae8b1e310VgnVCM10000071d-60f89RCRD&appInstanceName=default#a001>

услуг в городе и могут работать по нескольким каналам обращений: телефону, электронной почте, онлайн-консультаций, а также в формате видеообщения.

Интересным опытом также могут являться центры адаптации мигрантов, которые действуют, например, в Нью-Йорке (США) и Амстердаме (Нидерланды)⁷. Служба таких центров занимается вопросами консультирования, информационной и правовой поддержки иностранных граждан и мигрантов. Она предоставляет (и размещает на сайте) подробную информацию о различных жизненных ситуациях иностранных граждан (обучение, создание семьи, трудоустройство, получение гражданства или разрешений на проживание). Важным является ориентация службы не на административные вопросы, а на адаптацию иммигрантов, причем как в общебытовых вопросах, так и в бизнесе с целью перехода иностранных граждан в правовое поле, снижения межэтнической напряженности.



What does the Immigration and Naturalisation Service do?

Ringmaster Louis Knie junior: 'I have sawdust in my veins.'

Satko: 'The suffering that I was subjected to I have now forgotten'

Romalke: 'I have a fascination for the less fortunate in society.'

Directly to information for individuals

- > Family
- > Student
- > Employee
- > Au pair and exchange
- > EU
- > Dutch citizenship
- > Short stay in the Netherlands
- > Other reasons
- > Asylum
- > Permanent-residence

Directly to business information

- > Employer
- > Educational institution
- > Au pair agency
- > Exchange organisation
- > Investor
- > Self-employment

ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

В мировом опыте можно отметить множество различных сервисов и решений, направленных на облегчение доступа гражданам с ограниченными возможностями к государственным услугам. Примерами могут служить следующие услуги:

⁷ <https://ind.nl/EN/Pages/default.aspx>

Звуковое сопровождение портала государственных услуг. На официальном сайте размещаются звуковые файлы, описывающие основное содержание страниц, либо применяется специализированное программное обеспечение, позволяющее пользователю «озвучить» нужные элементы страницы. Такая система используется, например, в Австрии и Дании.

В Дании⁸ также внедрена служба сурдоперевода. Сурдоперевод информации, представленной на официальных сайтах осуществляется в двух вариантах – заранее записанное видео или вызов оператора службы сурдоперевода по веб-интерфейсу.

- Info for jobøgere
- Spørgsmål fra jobøgere
- Link for jobøgere
- Tegnsprog
- Arbejdsmarkedsbureauet
- Beskrift af du søger job
- Brug dine kontakter
- CV
- Hvis du er ledig
- Afmelding hos Jobnetnet
- Job via Jobnetnet
- Job via Jobnet
- Jobplan
- Kontakten
- Planlæg din jobsøgning
- Skriv ansøgningen

PLANLÆG DIN JOBSØGNING



PLANLÆG DIN JOBSØGNING

Det er en stor fordel at gå systematisk frem, når du søger job. Det er mere effektivt, og du når hurtigere dit mål. Det er vigtigt, at du forbereder dig godt, så du ved hvilke job du skal søge. Spørg dig selv hvilke kvalifikationer har du, hvilket arbejde vil du helst have, hvad er dine stærke sider og hvilke interesser har du?

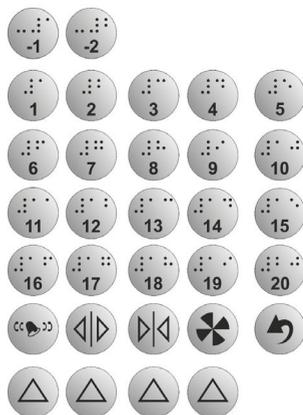
Når du har bestemt dig for hvad du vil arbejde med og hvad der er vigtigt for dig, er tiden kommet til at lade efter interessante virksomheder, som du mener passer dig.

Brug internettet. Studér firmaets hjemmeside. Læs om hvad virksomheden arbejder med. Søg gerne efter artikler, der er skrevet om virksomheden. Diskuter informationerne med dine venner og bekendte.

Den information du finder, bliver en hjælp i din kontakt med virksomheden. Jo mere du kender til virksomheden, jo lettere bliver det at søge jobbet og du kan stille relevante spørgsmål til jobbet.



Siderne med tegnsprog er lavet i samarbejde med Danske Døves Landsforbund.



Для незрячих и слабовидящих граждан в ряде стран принято использовать таблички на шрифте Брайля. Официальные учреждения оснащаются отдельными таблицами на определенной высоте либо рельеф «вмонтирован» в существующие вывески, кнопки лифтов и т.п., которые помогают незрячим людям ориентироваться в незнакомом месте.

ПОМОЩЬ БИЗНЕСУ: ЕДИНОЕ ОКНО

Интерес может представлять единое окно для бизнеса, которое функционирует в Нидерландах. Единый портал, на котором размещается информация по вопросам бизнеса, таким как регистрация предприятия, получение разрешений, лицензий, вопросы размещения бизнеса, внешний вид предприятия, благоустройство прилегающей территории, соблюдение установленных требований, порядок закрытия и др. Помимо этого возможно оказание таких услуг, как встреча с местными властями в случае возникновения нетривиальной ситуации при открытии или ведения бизнеса с целью разъяснения необходимых действий.

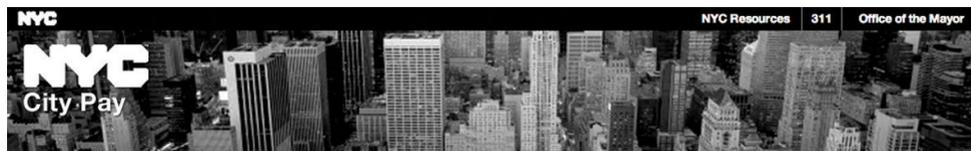
Целесообразным представляется использование опыта Нидерландов⁹, где фирма при открытии получает электронный идентификационный номер (eRecognition (EID)). Данный номер используется для регистрации на порта-

⁸ <https://info.jobnet.dk/jobsøger/tegnsprog/planlæg+din+jobsøgning>
⁹ <http://www.answersforbusiness.nl/>

ле и последующего получения ряда услуг в электронном варианте. Такие единые окна действуют в целом ряде изученных стран и городов.

ЕДИНАЯ ПЛАТЕЖНАЯ СИСТЕМА

В Копенгагене (Дания) и Нью-Йорке (США)¹⁰ для удобства граждан разработано единое окно (портал) по оплате всех возможных счетов и пошлин в адрес органов власти и городских организаций. Платежи принимаются со всех кредитных и дебетовых пластиковых карт (VISA, Master Card, Discover, American Express), а также через крупные электронные платежные системы (PayPal). Для идентификации пользователей (в случае неправильной оплаты и возвращения денежных средств) применяется адрес электронной почты, идентификаторы пластиковой карты или личный кабинет на портале госуслуг (при его наличии).



YOU CAN... Show All

<p>NYC DEPT OF FINANCE CHURCH STREET STATION PO BOX 3640 NEW YORK, NY 10008-3640</p> <p>PLEASE ENTER THE 12 DIGIT TICKET NUMBER (See Bottom Left Hand Side of Ticket)</p> <p>PAY A VIOLATION</p>	<p>PAY NYC PROPERTY AND BUSINESS TAXES</p>	<p>PAY FOR A PERMIT OR LICENSE</p>
<p>PAY AN INSPECTION FEE</p>	<p>PAY FOR A COURSE / CERTIFICATE</p>	<p>PAY FOR OTHER BILLS AND SERVICES</p>

ДИЗАЙН ФОРМ ЗАЯВЛЕНИЙ

Многие города уделяют пристальное внимание организации и дизайну различных форм документов, требуемых от получателя услуги. Для подачи документа в бумажном виде разрабатываются формы в электронном виде, которые можно скачать с профильного сайта/портала, заполнить на компьютере, распечатать и принести или отправить в офис органа власти. Такие формы организованы с точки зрения удобства заполнения и имеют единый дизайн вплоть до логотипов органов власти, которые затем принимают этот документ от заявителя. Форма – не только бланк для ввода сведений, но еще и справочный документ по заполнению с указанием ссылок и контактных данных для обращения при возникновении дополнительных вопросов, является одновременно

¹⁰ www.nyc.gov/CityPay

«маршрутом»-шпаргалкой по услуге (чек-лист прилагаемых документов) с вариантами и адресами направления, графиком работы органа власти. Такой подход облегчает заполнение получателями разнообразных форм различных органов власти, центров предоставления услуг, а удобный и дружелюбный дизайн сокращает негативное отношение к «большой бумажной работе», с которой, наряду с очередями, традиционно связывают поход за получением государственных услуг.

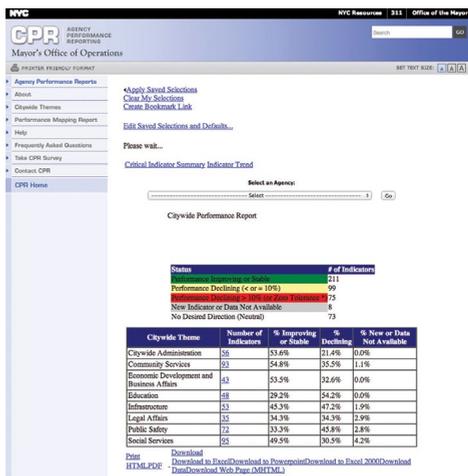
ПОДОТЧЕТНОСТЬ ЖИТЕЛЯМ И САМОКОНТРОЛЬ

На сегодняшний день за рубежом в системе предоставления государственных услуг важное место отводят подотчетности органов власти перед гражданами о реализуемой ими политике, проводимых действиях. Эта тема является актуальной для государственных или муниципальных услуг, так как связана с налоговыми обязательствами государства (взимаемые налоги идут в том числе на организацию предоставления услуг, при этом по ряду услуг при предоставлении взимаются также и пошлины).

В Нью-Йорке (США) на сайте мэрии работает «Единое окно» отчетности ведомств и услуг¹¹. На данном портале можно найти любое ведомство, задать далее свои параметры поиска отчетности по показателям, индивидуальным для каждого ведомства, период и т.д. Помимо прочего такая база данных может активно использоваться экспертами, общественными и предпринимательскими ассоциациями, которые задают тон в общественном мнении по оказанию государственных услуг.

Также в Нью-Йорке успешно показал себя самоконтроль в предоставлении государственных услуг. Здесь под самоконтролем мы понимаем отличные от обыкновенных проверок и отчетности механизмы повышения качества услуг, внутрисистемного характера, отличные от какого-нибудь внешнего аудита. Среди таких интересными кажутся, например, нью-йоркская служба Mayor's Office of Operations – в некотором смысле аналог московского Комитета государственных услуг, она контролирует работу двух программ, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов, – Customers Observing and Reporting Experience – CORE (Опыт отчетности перед потребителями услуг) и Language Access Secret Shopper Program – LASS (Программа секретного покупателя языка предоставления услуги).

В рамках CORE инспекторы один раз в год проверяют физическое состояние, время ожидания клиента и взаимодействия между клиентами и сотрудниками примерно в 300 точках (офисах) приема. Задача CORE – обеспечить чистые и ухоженные сервисные центры, в которых работают вежливые и профессиональные сотрудники. Лучшие центры обслуживания населения получают сертификат от мэра Блумберга.



11 <http://www.nyc.gov/html/ops/cpr/html/home/home.shtml>

Брошюра издана при поддержке Комитета государственных услуг города Москвы

Подготовка текста, дизайн-макет: АНО «Информационно-консультационный центр “Бизнес-Тезаурус”»
Авторы: Архипов С.В., Закусина А.С., Рукавишникова Т.Л., Сайдуллаев Ф.С., Шестоперов О.М., Харченко В.А.

Подписано в печать: 21.03.2014 г.

Тираж: 500 экз.

Отпечатано: ООО «ВИКТОРИ ПРИНТ24»



Единый call-центр: 8 (495)587-88-88

МФЦ на портале городских услуг : <http://pgu.mos.ru/ru/mfc>

Комитет государственных услуг города Москвы: <http://kgu.mos.ru>