

# **СОВЕТ ДЕПУТАТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА БАСМАННЫЙ РЕШЕНИЕ**

23 января 2024 года № 1/4

## **Об информации руководителя МФЦ района Басманный о работе по обслуживанию населения в 2023 году**

Заслушав в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 1 Закона города Москвы от 11 июля 2012 года № 39 «О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы» ежегодную информацию руководителя МФЦ района Басманный о работе по обслуживанию населения в 2023 году, **Совет депутатов муниципального округа Басманный решил:**

1. Принять к сведению информацию руководителя МФЦ района Басманный о работе по обслуживанию населения в 2023 году (приложение).
2. Предложить руководителю МФЦ района Басманный:
  - 2.1. Использовать официальный сайт муниципального округа Басманный <http://basmanvmo.ru/> и газету «Покровские ворота» для информирования жителей района.
3. Направить настоящее решение в МФЦ района Басманный, Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы.
4. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте муниципального округа Басманный <http://basmanvmo.ru/>.
5. Настоящее решение вступает в силу с даты его принятия.
6. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на главу муниципального округа Басманный Мейера В.В.

**Глава муниципального  
округа Басманный**

**В.В. Мейер**

## **Информация МФЦ района Басманный о работе по обслуживанию населения в 2023 году**

### **Общая информация**

С 2011 года центры госуслуг «Мои Документы» города Москвы пришли на смену **1,2 тыс. приемных** различных органов власти. Уже к пятилетию центров госуслуг, 22 августа 2016 года, офисы были доступны для жителей всех 125 районов столицы.

**МФЦ района Басманный** открыт с 3 марта 2014 г., расположен по адресу: г. Москва, Центросоюзный переулок, д. 13, стр. 3 нежилого здания и работает с 8:00 до 20:00 каждый день. В наступившем году МФЦ исполнится **10 лет**.

Сегодня в Москве работают **137 центров госуслуг «Мои Документы»**, в том числе **8 флагманских офисов ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО и Дворец госуслуг на ВДНХ (временно приостановил свою работу в связи со сменой выставочных экспозиций павильона)**.

В 2023 году открылся восьмой флагманский офис «Мои Документы» ЗАО. После капремонта начал работу центр госуслуг района Москворечье-Сабурово. В IV квартале 2023 г. – I квартале 2024 планируется открытие нового офиса госуслуг в районе Нагорный. В I квартале 2024 планируется открытие офиса после капремонта в районе Хамовники, а в новое помещение переедет центр госуслуг района Вешняки.

**В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7,5 тыс. окон приема, работают более 11 тыс. сотрудников.**

Ежедневно в офисы «Мои Документы» обращаются почти 70 тыс. человек. **В МФЦ района Басманный за 2023 год обратилось более 108 тыс. заявителей. В среднем в день около 350-400 заявителей.**

**По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг (доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 г. составляла 4 %).**

Центры госуслуг «Мои Документы» развиваются, улучшают инфраструктуру сети офисов, расширяют перечень услуг и делают их получение удобнее. Есть возможность оформить ряд услуг «одним пакетом» в рамках **9 жизненных ситуаций** («Рождение ребенка», «Многодетная семья», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я — автомобилист», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги») или подать **комплексный запрос** в центре госуслуг.

В каждом центре доступен **единый набор дружелюбных сервисов**. Центры усовершенствованы для более комфортного пребывания маломобильных граждан, а для удобства родителей с детьми есть детская игровая зона. Можно сделать фото на документы, зарядить электронное устройство, распечатать или снять копию с документов, оплатить госпошлины и иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема. В зоне обмена книгами каждый желающий может оставить свою книгу и взять другую понравившуюся, а также посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время.

### **Самые популярные услуги 2023 г.**

С начала 2023 года за предоставлением информации жилищного учета — **более 1,6 млн раз, из них в МФЦ района Басманный – более 17,5 тыс. раз**, за получением готовой социальной карты — **почти 1,6 млн раз, из них в МФЦ района Басманный – более 7 тыс. раз**, за услугой по кадастровому учету и (или) регистрации прав — **более 1,2 млн раз, из них в МФЦ района Басманный – более 5,5 тыс. раз**.

С начала **2022 года** по экстерриториальному принципу стали предоставляться услуги ЗАГС. С 1 июля 2022 года — услуги по регистрационному учету граждан РФ.

Обратились за государственной регистрацией рождения за 2023 год в МФЦ района Басманный – 156 заявителей, по государственной регистрации заключения брака 96 пар.

#### **Основные новые услуги за 2022–23 год**

- С 1 июня 2023 года во всех центрах госуслуг граждане Российской Федерации могут получить справку об отсутствии факта государственной регистрации заключения брака. Для граждан РФ с документами, выданными компетентными органами иностранных государств, иностранных граждан и лиц без гражданства услуга по-прежнему доступна в Архивно-информационном отделе Управления ЗАГС Москвы

- С 1 февраля 2023 года во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется сервис по оформлению персонифицированной «Карты болельщика» по полному циклу.

- В апреле 2023 года в центры госуслуг перешли полномочия по предоставлению двух наиболее востребованных услуг органов опеки и попечительства. Это услуги, связанные с выдачей предварительного разрешения на совершение сделок с имуществом (купля-продажа, обмен и др.) и на распоряжение доходами несовершеннолетних, недееспособных, ограниченно дееспособных. Прием документов организован в 8 флагманских офисах и центре госуслуг поселения Сосенское.

- С 23 октября 2023 года во всех центрах госуслуг Москвы можно сделать цифровые дубликаты документов. Они будут храниться бессрочно в личном кабинете на портале [gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru). Всего таких документов 19. С июля по октябрь 2023 эта услуга предоставлялась только во флагманских центрах. А с 24 октября 2023 года во всех центрах госуслуг Москвы можно получить документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного документа. Услуга доступна для физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

#### **Уникальные офисы «Мои Документы»**

##### **Флагманские офисы**

С 2018 года в Москве стали открываться флагманские офисы «Мои Документы». Сейчас флагманы открыты в Центральном, Юго-Западном, Южном, Восточном, Северном, Юго-Восточном, Северо-Западном и Западном административных округах. Здесь доступен расширенный перечень услуг. Например, во всех флагманских офисах предоставляется услуга по регистрации транспортного средства, получение водительского удостоверения в день обращения; услуга по оформлению загранпаспорта детям до 14 лет за сутки (доступна во флагманах ЮАО, ЮВАО, СЗАО и ЗАО), а также проводятся мероприятия по торжественному вручению первого паспорта гражданина РФ гражданам, достигшим 14-летнего возраста.

Во флагманах можно оформить услугу «Консульская легализация документов». Государственная услуга предоставляется Консульским департаментом МИД России по экстерриториальному принципу в пределах города Москвы вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства или пребывания в РФ. Услугу могут получить физические лица, граждане Российской Федерации, и иностранные граждане, проживающие на территории РФ.

В 8 флагманах в настоящее время предоставляется услуга «Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке».

Кроме того, во флагманских офисах предоставляются услуги Министерства юстиции РФ:

- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств.

- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

#### **Направление «Мой администратор»**

В 2020 году запустилось направление «Мой администратор». Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг.

В 2023 году сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров ГKB им. В.В. Вересаева, НИИ скорой помощи им. Н.В. Склифосовского, ГKB № 15 им. О.М. Филатова, ГKB имени С.П. Боткина. Там они взяли на себя регистрацию пациентов и их маршрутизацию в соответствующую зону, консультирование сопровождающих по немедицинским вопросам и организацию их встреч с врачами, помощь посетителям в решении нестандартных ситуаций.

Сейчас более 1,7 тыс. специалистов работают администраторами в медицинских организациях столицы. Сотрудники центров госуслуг **освободили время** медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — **оказания медицинской помощи пациентам.**

Все администраторы **проходят специальную подготовку и обучение в образовательном центре «Академия искреннего сервиса».**

### **Проекты центров «Мои Документы»**

#### **Московский урбанфорум-2023**

Сотрудники центров госуслуг уже давно являются амбассадорами искреннего сервиса в столице. Этим летом открылось новое направление — сотрудники центров госуслуг начали организовывать и проводить экскурсии.

На Московском урбанистическом форуме в Гостином Дворе специалисты центров госуслуг проводили участникам экскурсии по выставочному пространству. В ходе экскурсий можно было узнать о последних достижениях в здравоохранении, образовании, социальной защите и других отраслях социальной сферы города Москвы. Также они встречали гостей и помогали им погрузиться в атмосферу комфорта и заботы, рассказывали о смыслах демонстрируемых композиций.

Кроме того, на Московском урбанистическом форуме в Гостином Дворе проходили тренировки проекта «Спортивные выходные» центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы.

#### **«Спортивные выходные»**

С 16 сентября 2023 года стартовал новый сезон совместного проекта центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы «Спортивные выходные». Тренировки проводятся на новых закрытых площадках.

В новом сезоне для жителей открыты 13 локаций — Культурный центр ЗИЛ, зал на ВДНХ, Северный речной вокзал, 5 студий СМСТРЕТЧИНГ, «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Технопарк «Сколково», Южный речной вокзал, Центральный Рынок.

### **Достижения 2022-2023 гг.**

Центры госуслуг регулярно участвуют во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

В 2023 году на VII Всероссийском форуме центров госуслуг «Мои Документы» в Рязани подвели итоги Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России». Центры госуслуг Москвы победили в двух номинациях конкурса — «Лучший универсальный специалист»

В 2023 году проект «Спортивные выходные» получил премию в области спортивного маркетинга MarSpo Awards-2023 в номинации «Лучший маркетинг проекта в области популяризации спорта и ЗОЖ. Неигровые виды спорта», а также стал лауреатом ежегодной премии «Спорт и Россия» в номинации «Лучшая программа по популяризации спорта и здорового образа жизни среди населения города Москвы».