

Информация о развитии центров госуслуг города Москвы МФЦ Басманный за 2024 год

Общая информация

22 августа 2011 года открылся первый центр госуслуг в районе Лефортово. Уже к пятилетию центров госуслуг офисы были доступны для жителей всех 125 районов столицы. С расширением центров «Мои Документы» в Москве наиболее востребованные услуги федеральных органов власти стали доступнее, так как увеличилось количество точек и окон приема заявителей.

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 11 лет.

Сегодня в Москве работают 139 центров госуслуг «Мои Документы», в том числе 8 флагманских офисов — ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО — и Дворец госуслуг на ВДНХ.

В 2024 году открылся центр госуслуг района Нагорный, в новые здания переехали центры госуслуг районов Вешняки, Лианозово и Южнопортовый, после капитального ремонта возобновили работу центры госуслуг районов Хамовники и Южное Тушино.

В настоящее время в центрах госуслуг открыто более 7,4 тыс. окон приема, работают более 12 тыс. сотрудников.

По экстерриториальному принципу предоставляется 99 % услуг (доля услуг по экстерриториальному принципу на 2013 год 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 7 жизненных ситуаций («Рождение ребенка», «Оформление наследства», «Перемена имени», «Приобретение жилья», «Смена места жительства», «Я потерял документы», «Я оплачиваю налоги»).

В МФЦ района Басманный за 2024 год обратилось более 128 тыс. заявителей. В среднем в день около 370-410 заявителей.

Статистика ключевых услуг (за 12 месяцев 2024 года) топ 5 услуг в МФЦ района Басманный:

- Выдача социальной карты – 9757 обращений;
- Кадастровый учет и (или) регистрация прав на объект недвижимости, расположенный в городе Москве – 6512 обращений;
- Предоставление доступа к подсистеме "Личный кабинет" на ЕПГУ gosuslugi.ru – 4982 обращения;
- Оформление паспорта гражданина Российской Федерации – 4496 обращений;
- Регистрационный учет граждан РФ – 4325 обращений.

Также в офисах мои документы регистрируются акты гражданского состояния:

- Рождение: 177 регистраций;
- Заключение брака: 161 регистрация.

По Городу топ услуги:

- Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество (более 1,5 млн обращений).
- Оформление и выдача социальной карты (более 1,4 млн обращений).
- Регистрационный учет граждан РФ (более 1,2 млн обращений).
- Предоставление доступа к личному кабинету на ЕПГУ (более 850 тыс. обращений).
- Предоставление доступа к личному кабинету на портале mos.ru (более 750 тыс. обращений).
- Выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации (более 750 тыс. обращений).

Основные новые услуги за 2023–2024 годы

С 1 февраля 2023 года во всех центрах госуслуг города Москвы предоставляется услуга по оформлению персонифицированной карты болельщика в части приема первичных заявлений, в том числе осуществляется фотографирование заявителей, а также идентификация личности по ранее поданному заявлению на портале Госуслуг.

С 17 марта 2023 года выездное обслуживание на территории г. Москвы по услуге Росреестра (кадастровый учет и (или) регистрация прав) осуществляется в отношении объектов недвижимости, расположенных на территории РФ (ранее только в отношении объектов Москвы).

В апреле 2023 года в МФЦ 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 дополнительном офисе центра госуслуг района Коммунарка.

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 2024 года в ГБУ МФЦ города Москвы переданы полномочия по предоставлению государственных услуг по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации, об ученых степенях, ученых званиях под ключ.

С июня 2024 года во всех центрах госуслуг города Москвы можно получить услуги по воинскому учету, выдаче удостоверений, справок и

оформлению выплат, пенсий — всего стало доступно 40 услуг военного комиссариата.

7 мая 2024 года в 11 центрах «Мои Документы» появилась возможность зарегистрировать недвижимость на новых территориях России (ДНР, ЛНР, Запорожская обл.) и получить выписки из ЕГРН на объекты, расположенные на территориях ДНР, ЛНР и Запорожской области, а с 18 ноября 2024 года услуги распространились и на объекты недвижимости, расположенные на территории Херсонской области.

В перечень услуг, по вопросам которых жители могут получить видеоконсультации от специалистов «Мои Документы», в 2024 году добавились услуги по подтверждению документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях, ученых званиях, а также две услуги в сфере опеки и попечительства.

С 23 августа 2024 года в центрах «Мои Документы» предоставляется услуга «Оформление наличия гражданства Российской Федерации» в части приема заявлений и выдачи результата для получения свидетельства о приобретении гражданства Российской Федерации или проставления отметки о наличии гражданства Российской Федерации на свидетельствах о рождении.

С 12 сентября в столичных центрах «Мои Документы» жители Московской области могут подать заявления на получение 22 электронных услуг. А москвичи теперь пользуются центрами госуслуг в Подмоскowie — там они могут получить 20 онлайн-услуг.

С 1 ноября 2024 года во всех центрах госуслуг «Мои Документы» можно получить справку об участии в специальной военной операции. Сделать это могут граждане РФ — участники СВО, члены их семей, а также родители (законные представители) несовершеннолетнего ребенка участника СВО.

С 1 ноября 2024 года во всех центрах госуслуг «Мои Документы» организован прием заявителей для подачи и направления жалоб в призывную комиссию г. Москвы для обжалования отдельных решений, принимаемых в соответствии с Федеральным законом от 28 марта 1998 г. № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе».

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 предоставляются услуги по регистрации транспортного средства, получению водительского удостоверения в день обращения; 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.

Кроме того, во флагманских офисах ведут прием специалисты ГБУ «Малый бизнес Москвы». Они готовы предоставить услуги

предпринимателям, дать консультацию или проверить комплектность документов. Также во флагманах ведется прием заявлений по услугам страхования Социального фонда России (от юридических лиц, ИП, физических лиц).

Полезные дополнительные сервисы: туристическое бюро «Мои путешествия», фотоателье «Мое фото», во флагманах ЮВАО и ЮЗАО – «Мой нотариус».

Уже несколько лет во всех флагманских офисах «Мои Документы» проводятся выставки о выдающихся деятелях культуры нашей страны.

Направление «Мой администратор»

В 2020 году запустилось направление «Мой администратор». Ряд функций администраторов поликлиник стали выполнять сотрудники центров госуслуг. В 2021 году направление было включено в основную деятельность центров госуслуг. Администраторы встречают пациентов, помогают записаться к специалисту, сориентировать по местоположению нужного кабинета, уточнить графики приема врачей и пр. С 2022 года администраторы работают не только во входной группе, но и на этажах.

В 2024 году более 2 тыс. специалистов работают администраторами в 377 зданиях медицинских организаций 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».

Корпоративная культура. Концепция «Искренний сервис»

В 2014 году мэр Москвы Сергей Собянин подписал «Московский стандарт госуслуг», критерии которого предложили сами жители. С тех пор столичные офисы «Мои Документы» задали высокую планку в сфере предоставления услуг, которую успешно держат и сегодня. В 2021 году Сергей Собянин утвердил главный принцип московского стандарта госуслуг — «Человек на первом месте».

В 2017 году появился проект «Искренний сервис». С тех пор сотрудники офисов ежедневно не просто решают вопросы жителей столицы, а находят к ним индивидуальный подход. Стараются сделать больше, чем определено регламентами, при этом оставаясь в правовом поле. Делают все возможное, чтобы житель ушел с решенным вопросом и хорошим настроением.

В декабре 2024 года «Искренний сервис» отмечает 7-летие. За это время на базе внутрикорпоративной социальной сети «Мои добрые дела» было собрано более 46 тысяч примеров искреннего сервиса сотрудников центров госуслуг.

Сейчас «Искренний сервис» — отличительная черта офисов «Мои Документы». И на сегодняшний день это уже не проект, а организационная культура, основанная на ценностях человеколюбия, в рамках которой у сотрудников зарождается внутреннее стремление становиться на сторону

заявителя, смотреть на ситуацию с его позиции и решать вопросы с точки зрения его интересов.

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

В 2015 году в центре госуслуг района Строгино открылся первый в стране Учебный центр, который готовит сотрудников для столичных центров «Мои Документы».

В августе 2021 года Учебный центр преобразовался в образовательный центр «Академия искреннего сервиса». Сотрудники команды Академии постоянно поддерживают и совершенствуют свой профессиональный уровень. В 2022 году тренеры Академии стали победителями VI всероссийского конкурса «Мастер бизнес-тренинга», заняв первые три призовых места. В составе Академии работают профессиональные бизнес-тренеры, в том числе сертифицированные по международному уровню ПМД, а также профессиональные психологи.

Более 8000 руководителей и сотрудников прошли подготовку по программам Академии. А с апреля 2024 уже более 1200 слушателей получили удостоверения государственного образца о повышении квалификации по программам дополнительного профессионального образования: «Включенность и самоосознанность», «Работа с собственным настроением. Позитивная самомотивация», «Коучинговый подход в работе с командой», «Технология работы администратора: управление изменяющейся средой».

Проекты центров «Мои Документы»

Московский урбанистический форум — 2023 и форум-фестиваль «Территория будущего. Москва 2030»

Два года подряд центры госуслуг «Мои Документы» принимали участие в форумах в Гостином Дворе: Московский урбанистический форум в 2023 году и форум-фестиваль «Территория будущего. Москва 2030» в 2024 году.

Специалисты центров госуслуг проводили участникам экскурсии 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.

«Спортивные выходные»

В августе 2020 года запущен проект центров госуслуг и Департамента спорта города Москвы «Спортивные выходные» — бесплатные спортивные занятия для всех желающих старше 18 лет на уникальных площадках города Москвы.

В летнем сезоне 2024 года количество площадок для тренировок увеличилось втрое — до 72. Участникам впервые были доступны тренировки на свежем воздухе в Парке Победы, на территории «Три вокзала. Депо», «Депо. Москва», Центрального рынка и Культурного центра ЗИЛ. За три месяца более 25 тысяч москвичей посетили спортивные активности, включающие в себя йогу, растяжку, барре, пилатес, танцевальные и функциональные тренировки.

Осенью 2024 года стартовал очередной сезон проекта. Добавились новые дисциплины, такие как фитрок и джампинг. Сейчас жителям столицы

доступно 15 разных дисциплин, которые проходят на 17 популярных локациях города. Среди них Центральный детский магазин, культурный центр «Строгино», торгово-развлекательные центры «Европейский», «Ривьера», «Щелковский», технопарк «Сколково», Северный и Южный речные вокзалы, ВДНХ, студии SMSTRETCHING и другие.

Кроме офлайн-тренировок, по будням в 07:00 проходит онлайн-зарядка, присоединиться к ней можно на RuTube, в ВК и в телеграм-канале проекта.

«Москва — с заботой об истории»

Проект стартовал 9 апреля 2019 года. Цель — сохранить память о героях Великой Отечественной войны. Передать семейные реликвии в Главархив через центры госуслуг может каждый желающий. В мае 2021 года начался второй этап проекта — «Московская фотолетопись». Горожане могут сдать через центры госуслуг на вечное хранение в Главархив фото пленки из семейных архивов, отображающие историю Москвы и жизнь москвичей в XX в.

Истории и материалы, собранные в ходе проекта, легли в основу выставки, которая размещена в 30 центрах госуслуг и в онлайн-формате на сайте Главархива Москвы в разделе «Проекты».

Более 15 тыс. документов и предметов военного времени собрано в рамках проекта.

2 сентября 2021 года ко дню окончания Второй мировой войны в центрах госуслуг совместно с Музеем Победы стартовал проект «Лица Победы». Это проект международного статуса, и граждане любой страны могут увековечить подвиги своих близких. Он посвящен сохранению памяти обо всем военном поколении. В Музее Победы создана мультимедийная «народная» экспозиция, в которой участники проекта могут найти портрет своего предка и показать его детям и внукам.