

ОТЧЁТ о деятельности Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» за 2025 г.

Общая информация

Сегодня в Москве работают **139 центров госуслуг «Мои Документы»**, в том числе **8 флагманских офисов**.

В настоящее время в центрах госуслуг открыто почти 6 тыс. окон приема, работают более 9 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.

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 совершить 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, почитать в комфортной обстановке, а также посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время.

Статистика ключевых услуг

2025 г. (по состоянию на 24.12.25):

- предоставление доступа к личному кабинету на портале госуслуг — 10136 обращений.;

- услуга по кадастровому учету и (или) регистрации прав — 9249 обращений;
- выдача социальной карты — 12844 обращений;
- регистрационный учет граждан — 11910 обращений;
- выдача и замена паспорта гражданина РФ — 10244 обращений.

Основные новые услуги за 2025 год

· С 1 марта 2025 года центры госуслуг Москвы начали прием заявления на реабилитацию и санаторно-курортное лечение участников СВО.

· С 13 марта 2025 предоставляется услуга «Меры социальной поддержки по оплате за жилищно-коммунальные услуги участникам СВО (пени/поверка/показания ИПУ)».

· С 1 сентября 2025 г. в центрах госуслуг предоставляют услуги:

- Внесение в кредитную историю сведений о запрете (снятии запрета) на заключение договоров потребительского займа (кредита). Предоставление сведений о запрете (снятии запрета) на заключение договоров потребительского займа (кредита);
- Установление запрета на заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи. Снятие запрета на заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи

· С ноября 2025 года в Москве запущен **чат-бот «Мои Документы» в национальном мессенджере МАХ**, который в простой понятной форме дает ответы на вопросы о государственных услугах и перечне необходимых документов, адресах и графике работы центров. В чат-боте функционирует мини-приложение, авторизовавшись в котором под своей полной учетной записью на портале mos.ru, пользователи могут оформить предварительную запись на прием в центр госуслуг или отменить ее, если планы изменились. Также сервис позволяет проверить свою готовность к приему до визита в центр, отсканировать или сфотографировать и сохранить в цифровой профиль все необходимые документы, чтобы они были всегда под рукой и использовать их для предварительного заполнения заявления и его последующей подачи.

Исключение (сокращение) количества расписок (описей) с направлением электронных расписок и уведомлений о ходе предоставления услуги в ЛК на mos.ru, электронную почту, Вконтакте, МАХ.

Направление «Мой администратор»

В 2020 году запустилось направление **«Мой администратор»**. **Ряд функций администраторов поликлиник и центров онкологической помощи стали выполнять сотрудники центров госуслуг.** В 2021 году направление было включено в основную деятельность центров госуслуг. Администраторы встречают пациентов, помогают записаться к специалисту, уточнить графики приема врачей, заботятся о поддержании комфортных условий пребывания посетителей. С 2022 года администраторы работают не только во входной группе и зоне инфоматов, но и на этажах, где они помогают пациентам найти нужный кабинет и консультируют по немедицинским вопросам.

С 2023 года сотрудники центров госуслуг начали работать администраторами флагманских центров городских больниц, с 2024 приступили к работе в приемных отделениях экстренной медицинской помощи, а в 2025 году вышли в детские городские больницы. Администраторы осуществляют все коммуникации по немедицинским вопросам, направляют потоки пациентов, бригад скорой помощи и посетителей, благодаря чему систематизируется и ускоряется рабочий процесс. Также они регистрируют пациентов, консультируют сопровождающих и организывают их встречи с врачами, помогают посетителям в решении нестандартных ситуаций.

Кроме того, администраторы проводят открытые **экскурсии для жителей города в новых медицинских учреждениях.** Совместно с медицинским персоналом они рассказывают историю учреждения, демонстрируют жителям современное оборудование и кабинеты. С 2023 года администраторы приняли участие в проведении экскурсий в 128 городских поликлиниках и 5-ти городских больницах. Свыше 47 тыс. человек смогли познакомиться с новыми возможностями московской медицины.

В 2025 году **более 2,5 тыс. специалистов** работают администраторами в 450 зданиях медицинских организаций столицы.

Сотрудники центров госуслуг **освободили время** медицинских работников для выполнения их непосредственной работы — **оказания медицинской помощи пациентам**.

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.

Проекты центров «Мои Документы»

Обучение цифровой грамотности

«Мои Документы» проводят курсы цифровой грамотности для жителей столицы. Их цель — помочь людям через обучение преодолеть психологический барьер перед электронными услугами и получить недостающие навыки для их самостоятельного оформления.

Для жителей **младше 55 лет** курсы цифровой грамотности **проходят в офисах «Мои Документы»**. Они организованы в каждом округе столицы (**в 10 центрах**). Там москвичи учатся оформлять необходимые государственные услуги в электронном виде на портале mos.ru.

Обучение цифровым навыкам жителей **старше 55 лет** ведется центрами госуслуг на базе **проекта «Московское долголетие»**. Специалисты офисов «Мои Документы» проводят курсы цифровой грамотности каждый четверг **в 114 центрах московского долголетия**. Там же руководители центров госуслуг 2 раза в месяц читают лекции о самых популярных государственных услугах и отвечают на вопросы жителей.

Как и офисы «Мои Документы», все центры московского долголетия теперь оборудованы зонами общественного доступа, где участники проекта могут оформлять государственные услуги в электронном виде.

Выдача первых документов малыша в роддоме

Продолжает развиваться совместный проект центров госуслуг и Департамента здравоохранения Москвы по оформлению и выдаче свидетельств о рождении и об установлении отцовства непосредственно в родильных домах, который стартовал в 2018 г.

В проекте задействованы **17 роддомов** (14 ДЗМ, 2 федеральных и 1 клинический госпиталь MD GROUP «Мать и дитя»), 3 из которых находятся на капитальном ремонте.

«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»](#).**

В 2025 году серия выставок посвящена 80-летию победы в Великой Отечественной войне. В оформлении экспозиций используется уникальная коллекция агитационных плакатов, которыми недавно пополнилось собрание Главархива Москвы.

Более 21 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.

Современный диагностический комплекс

В 84 центрах госуслуг размещены современные диагностические комплексы. Они помогают провести быстрое бесплатное обследование организма, получить персональные рекомендации по питанию и физическим нагрузкам и при необходимости записаться к врачу. **Уже более 840 тыс. раз москвичи проверили здоровье в центрах госуслуг.**

«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. Под руководством опытных тренеров жители города могут заниматься йогой, растяжкой, танцевальной и функциональной тренировкой и другими популярными видами спорта. «Спортивные выходные» также проходят в онлайн-формате на платформах Вконтакте и RuTube.

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».

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. Впервые этим летом тренировки проводились на причалах Москвы: Нагатинского Затона, Братеевской и Краснопресненской набережных, набережных Марка Шагала и в парке Печатники. А в июне в первый раз прошла танцевальная тренировка на теплоходе по Москве-реке,

в спецпроекте приняло участие 60 человек. За три месяца **более 25 тысяч москвичей посетили спортивные активности**, включающие в себя йогу, растяжку, барре, пилатес, танцевальные и функциональные тренировки.

31 мая 2025 г. стартовал новый летний сезон проекта «Спортивные выходные». Для жителей доступны **более 50 площадок** на популярных городских локациях, где можно бесплатно посетить функциональные и танцевальные тренировки, а также йогу, пилатес и барре под руководством профессиональных тренеров. За летний сезон 2025 года участниками проекта стали более 100 тыс. горожан. А в честь пятилетия проекта в Лужниках состоялся праздничный спортивный фестиваль для всех желающих.

Конкурс «Московские мастера»

С 2024 года столичные центры госуслуг принимают участие в городском конкурсе «Московские мастера» по профессии «Специалист по предоставлению услуг».

В 2025 году заявку на участие подали 174 сотрудника офисов «Мои Документы». В отборочном этапе участники прошли проверку теоретических знаний и уровня универсализации, психологическое тестирование, а также представили видеопрезентацию о себе и своих коллегах. По результатам испытаний были отобраны 10 финалистов. Заключительный этап проходил очно. Экспертная комиссия оценивала знания конкурсантов в сфере предоставления государственных услуг с учетом их личностного потенциала. Победителями стали трое специалистов.

Всероссийский конкурс «Лучший МФЦ России»

Центры госуслуг Москвы регулярно участвуют во всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России». В 2020 году московские центры выиграли в номинации «Лучший МФЦ», а в 2019 году в двух — «Лучший МФЦ» и «Лучший проект» (выставка «Москва — с заботой об истории»).