

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

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.

В настоящее время в центре госуслуг района Лефортово открыто 30 окон приема, работают 45 сотрудников.

Среднее время ожидания за 2025 год составило 5 минут 29 секунд.

Было выдано 123 367 талонов.

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.

Статистика ключевых услуг за 2025 г.:

- предоставление доступа к личному кабинету на портале госуслуг — почти 6 тысяч обращений; (5901)
- предоставление доступа к личному кабинету на портале mos.ru — более 5 тысяч обращений; (5006)
- услуга по кадастровому учету и (или) регистрации прав — более 7,5 тысяч обращений; (7604)
- выдача социальной карты — более 11 тысяч обращений; (11 211)
- регистрационный учет граждан — почти 5 тысяч обращений; (4948)
- выдача и замена паспорта гражданина РФ — более 1,5 тыс. обращений. (1621)

· 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.

Направление «Мой администратор»

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

Администраторы осуществляют все коммуникации по немедицинским вопросам, направляют потоки пациентов, бригад скорой помощи и посетителей. Также они регистрируют пациентов, консультируют сопровождающих и организуют их встречи с врачами, помогают посетителям в решении нестандартных ситуаций.

Кроме того, администраторы проводят открытые **экскурсии для жителей города в новых медицинских учреждениях**.

Обучение цифровой грамотности

«Мои Документы» проводят курсы цифровой грамотности для жителей столицы.

Для жителей **младше 55 лет** курсы цифровой грамотности **проходят в офисах «Мои Документы»**. Они организованы в каждом округе столицы (**в 10 центрах**).

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.

Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах помогает реализовать личностный потенциал, обрести независимость и уверенность в собственных силах. В Центре госуслуг Лефортово работает 1 такой специалист.

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.**

С июня 2025 года центр госуслуг Лефортово оснащен новым диагностическим стендом российского производства, работающим на отечественном программном обеспечении. Стенд компактен, устойчив к интенсивной эксплуатации и обеспечивает высокую точность измерений.

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса», расположенный на территории центра госуслуг Лефортово, проводит подготовку сотрудников центров «Мои Документы». Основное внимание уделяется поддержанию высокого уровня сервиса и качества предоставления госуслуг, а также развитию сотрудников, формированию ценностей через конкретное поведение в работе с жителями. Уже выдано около 6000 удостоверений государственного образца о повышении квалификации по программам дополнительного профессионального образования.

С 1 сентября 2025 года на территории Академии стартовал уникальный проект, подготовленный совместно с Федеральным центром мозга и нейротехнологий (ФМБА) России, — внутрикорпоративная программа «Забота о ментальном здоровье сотрудников». В настоящий момент более 300 сотрудников центров госуслуг проходят курс из 10 тренировок когнитивных навыков и психоэмоционального состояния.

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 в число которых вошел старший специалист МФЦ района Лефортово.