2025

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

Центр госуслуг района Хорошево - Мневники

ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ

Специалисты центров всегда помогают посетителям с улыбкой и заботой.

Каждый из более 9 тысяч сотрудников соблюдает **МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** — свод правил работы, который утвердил Мэр Москвы С. С. Собянин.

мой искренний сервис

Искренний сервис — это умение смотреть на ситуацию с позиции жителя и решать задачи с точки зрения его интересов

Московские центры «Мои Документы» — лидеры в стране и мире по предоставлению госуслуг

2025

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

Наши сервисы и возможности

НАШ ЦЕНТР

60
штат сотрудников

67
окон приема (в том числе ЦЗН, МВД)

139 центров госуслуг

в том числе

8 флагманских офисов
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО, ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО

1 дворец на ВДНХ

7 дней в неделю

с 8:00 до 20:00

с 10:00 до 22:00

НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ

99% услуг без привязки к месту жительства

>300 услуг

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

Для комфорта

- Детский уголок
- Комната матери и ребенка
- Кулер с водой
- Кофе/снэки
- Зона обмена книгами
- Стойка с газетами
- Стойка для зарядки мобильных устройств

Для доступности

- Доступная среда
- Сервис сурдоперевода
- Велопарковка
- Автопарковка

ЕДИНЫЙ НАБОР ДРУЖЕЛЮБНЫХ СЕРВИСОВ

Для экономии времени

- Фотокабины
- Оплата пошлин в терминале
  Оплата госпошлин в окне приема
- Терминал передачи показаний
- Копирование документов

Для удобства

- Администратор зала
- Бесплатный WiFi
  Зона электронных услуг

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ

Ожидание в очереди
>15 минут

Кофе
в подарок

Возможность оформления услуг онлайн через портал mos.ru или в мобильном приложении

Предварительная запись через mos.ru или мини-приложение в MAX

Онлайн-мониторинг загруженности центров

Уведомление о готовности документов

КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

Статистика обращений за 2025 год

гос услуги

>25000

Предоставление доступа к личному кабинету на ЕПГУ, mos,ru

>14000

Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество

>4300

Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ

>14000

Оформление и выдача социальной карты

>221000

Посетили наш центр в 2025 году

Данные по состоянию на 31.12.25

2025

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

Новые и уникальные услуги

НОВЫЕ УСЛУГИ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

В 2025 г.

в рамках сервиса видеоконсультаций появилась возможность получить консультацию по вопросам жилищно-коммунальных услуг в режиме реального времени.

Граждане могут получить разъяснения по жилищно-коммунальным платежам (тарифам, суммам, перерасчетам и др.) и задолженности за жилищно-коммунальные и иные услуги в едином платежном документе.

Также открыть финансовый лицевой счет для начислений за ЖКУ по реновационным домам и новостройкам, объединить коды плательщика для единственного собственника или изменить доли собственности, скорректировать данные в документах жилищного учета и количество зарегистрированных в выписке из домовой книги.

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

С 1 сентября 2025 года
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.

ЧАТ-БОТ «Мои Документы Москвы»

В МЕССЕНДЖЕРЕ MAX

В 2025 году запущен чат-бот в национальном мессенджере MAX. Он помогает за несколько секунд получить информацию о сроках и порядке предоставления услуги, перечне необходимых для её оформления документов, а также уточнить справочную информацию об адресах и режиме работы всех 139 столичных центров госуслуг.

Чат-бот открывает доступ к мини-приложению «Мои Документы», 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.

ФЛАГМАНСКИЙ ОФИС «МОИ ДОКУМЕНТЫ» —

это главный окружной центр предоставления госуслуг, который обеспечивает революционно новый уровень сервиса

Главная особенность —
расширенный перечень услуг
и дополнительных сервисов

- Мой нотариус
- Мое фото
- Мои путешествия
- Услуги СФР
- Регистрация ТС
- Оформление гражданства РФ детям в упрощенном порядке

Расширенная зона электронных услуг

Большая площадь помещения

Просторный детский уголок

Комфортная зона ожидания

Выставки во флагманах

УНИКАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ФЛАГМАНОВ

- Регистрация транспортных средств (во всех флагманах кроме ЦАО, а также в центрах районов Даниловский и Красносельский)
- Выдача паспортов 14-летним гражданам в торжественной обстановке сотрудниками МВД
- Предоставление в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в федеральной собственности, без проведения торгов (для ИП и ЮЛ)
- Две услуги в сфере опеки и попечительства по выдаче предварительного разрешения на совершение сделок/распоряжению доходами несовершеннолетних, недееспособных (также в центрах районов Коммунарка, Матушкино, Северное Медведково)
- Выдача водительского удостоверения в день обращения
- Оформление наличия гражданства Российской Федерации несовершеннолетним в упрощенном порядке (доступно во флагманах ЦАО, ЮЗАО)
- Оформление загранпаспорта детям до 14 лет, зарегистрированным в Москве, за сутки — ЮАО, ЮВАО, ЗАО и СЗАО
- Приобретение гражданства несовершеннолетними детьми (иностранным гражданам и лицам без гражданства) — ЦАО и ЮЗАО
- Услуги по легализации и апостилированию документов
- Услуги ГБУ «Малый бизнес Москвы» и Социального фонда России
- Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств

ТОРЖЕСТВЕННОЕ ВРУЧЕНИЕ ПЕРВЫХ ПАСПОРТОВ НА УНИКАЛЬНЫХ ПЛОЩАДКАХ

В 2025 году торжественное вручение первых паспортов детям, достигшим 14-летнего возраста, впервые состоялось на уникальных значимых локациях столицы

В зале Славы Музея Победы

В Государственном историческом музее

2025

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

Проекты и направления

НАПРАВЛЕНИЕ «МОЙ АДМИНИСТРАТОР»

Сотрудники центров госуслуг помогают пациентам и их родственникам в решении немедицинских вопросов.

Старт — Август 2020 г.

В 2020 году
сотрудники центров госуслуг стали администраторами городских поликлиник и центров амбулаторной онкологической помощи.

В 2021 году
направление было включено в основную деятельность центров госуслуг.

В 2023 году
сотрудники центров госуслуг стали администраторами флагманских центров городских больниц.

в 2024 году приступили к работе в приемных отделениях экстренной помощи городских больниц.

В 2025 году
администраторы вышли в детские городские больницы.

Сейчас более 2,5 тыс. специалистов работают администраторами в 450 зданиях медицинских организаций столицы.

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.

>400

Жителей нашего района записались на курсы цифровой грамотности в рамках проекта

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.

ФОРУМ-ФЕСТИВАЛЬ «ТЕРРИТОРИЯ БУДУЩЕГО. МОСКВА 2030»

Три 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 и 2025 годах.

2023 год	**88**	**сотрудников** центров госуслуг приняли участие в Московском урбанфоруме.
2024 год	**104**	**специалиста** были задействованы в форуме «Территория будущего. Москва 2030»
2025 год	**55**	**сотрудников** приняли участие

Из года в год на сотрудников центров госуслуг возлагают важную миссию — встречать гостей форумов и рассказывать жителям и гостям столицы о последних достижениях здравоохранения, образования и социальной сферы столицы.

В ходе экскурсий специалисты центров госуслуг погружали посетителей в ценности экспозиции, помогая тем самым лучше понять заложенные в выставочное пространство смыслы.

Ежегодно они проводят

>1000

экскурсий для посетителей

МОСКВА — С ЗАБОТОЙ ОБ ИСТОРИИ

Проект направлен на сохранение семейных реликвий и историй москвичей. В рамках акции через центры госуслуг в Главархив горожане могут передать свои материалы: фотографии, документы, письма, предметы быта и гардероба.

Основная цель — сберечь подлинные истории жителей, рассказать о них москвичам и сохранить для следующих поколений.

Выставки в центрах госуслуг

На основе переданных материалов в центрах госуслуг и в онлайн формате на сайте Главархива организована одноименная выставка.
В экспозициях представлены интересные факты, документы и фотографии, познавательная инфографика, а также видео- и аудиоконтент, интерактивные тач-экраны с викторинами и играми

За время проекта:

>21 000 документов времен Великой Отечественной войны, переданных на хранение

30 центров госуслуг Москвы, где размещена выставка на основе собранных материалов

СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

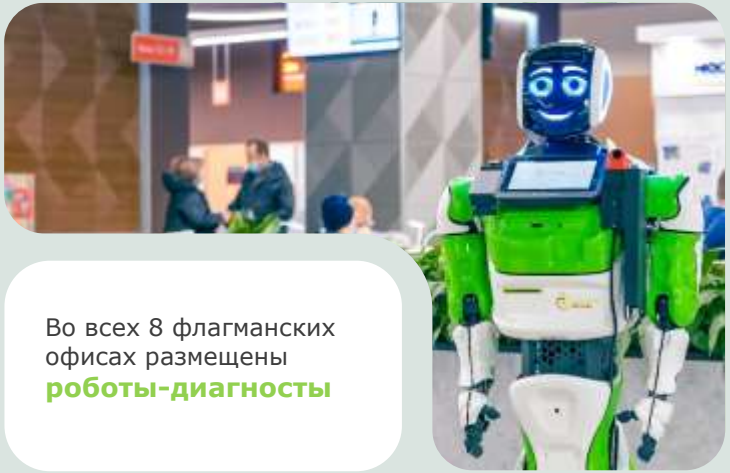
Основная цель

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма

в 84 центрах
«Мои Документы»

>840 тыс.
обследований

8 видов
исследований



Во всех 8 флагманских офисах размещены **роботы-диагносты**

СПОРТИВНЫЕ ВЫХОДНЫЕ

Бесплатные спортивные занятия для всех желающих старше 18 лет на уникальных площадках города Москвы. Совместный проект центров госуслуг «Мои Документы» и Департамента спорта города Москвы

>200 тыс.
участников проекта

~16 тыс.
оффлайн-тренировок

>2 млн
просмотров онлайн-тренировок

В летнем сезоне 2025 года
жителям были доступны более 50 площадок. Участниками сезона стали более 100 тысяч москвичей.

Осенью 2025 года
стартовал очередной сезон проекта. Добавились новые дисциплины, такие как Inside Flow и HIIT. Сейчас жителям столицы доступно 15 разных дисциплин, которые проходят на 15 популярных локациях города.

В онлайн-формате
проходят зарядки, медитации и другие тренировки.

Дисциплины

- йога
- растяжка
- пилатес
- функциональный и танцевальный тренинги
- джампинг
- фитнес-бокс
- барре и другие

2025

мои документы
государственные услуги
МОСКВА

Образовательный центр

Академия искреннего сервиса

Образовательный центр «АКАДЕМИЯ ИСКРЕННЕГО СЕРВИСА»

>150
очных программ и вебинаров

> 9 тыс.
руководителей и сотрудников
прошли подготовку по просветительским и образовательным программам

Методологическая работа и иное

- Сопровождение разработки речевых модулей - понимание «клиентского пути»
- Сопровождение проектов по развитию искреннего сервиса
- Программа «Забота о сотрудниках» (нейротренировки и нейрокоррекция)
- Соцсеть «Мои добрые дела»

Функциональное обучение: услуги + сервис

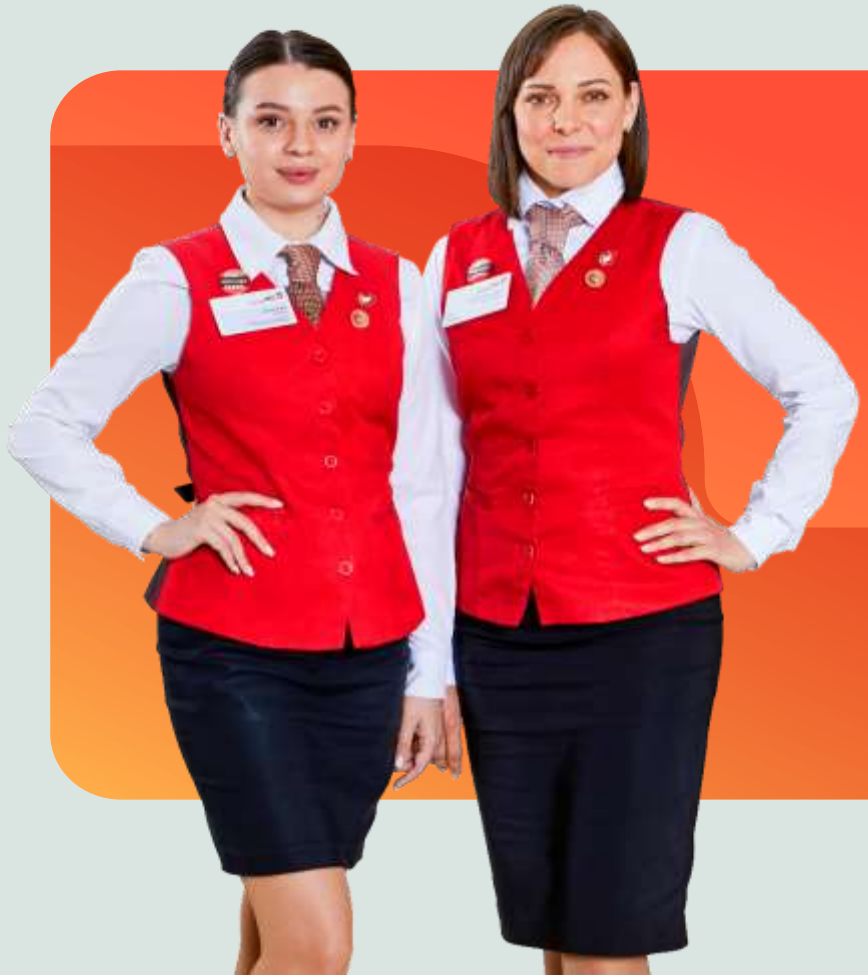
В основе:

- **Изучение порядка предоставления услуг**
- **Работа в специализированных программных комплексах**
- **Стандарты клиентоориентированности:** принципы, стандарты поведения, работа с психофизикой сотрудников

Программы развития руководящего состава и сотрудников

- **Повышение квалификации руководящего состава в управлении вовлеченностью сотрудников**
- Развитие у всех сотрудников таких метанавыков, как коммуникабельность, эмоциональный интеллект, коммуникативность и осмысленность

мои документы



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!