

2025



мои
документы

государственный архив
МОСКВА

Центры госуслуг Москвы

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.



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




ЧЕЛОВЕК НА 1 МЕСТЕ!

Московский стандарт госуслуг

Мы вас любим!

1. КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ	5. ВРЕМЯ КЛИЕНТА
2. ГЛАВНОЕ — ПРОФЕССИОНАЛИЗМ	6. ПОМОЩЬ ЛЮДЯМ С УДОВОЛЬСТВИЕМ И ГОРДОСТЬЮ
3. ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА КАЧЕСТВО РАБОТЫ	7. ДРУЖЕЛЮБНЫЕ И ПРИВЕТЛИВОСТЬ
4. ВЫСЛУШАТЬ, УСЛУШИТЬ, ПОМОЧЬ	8. ДОСТУПНОСТЬ И УДОБСТВО

С. Собянин



2025


**мои
документы**
государственные услуги
МОСКВА

Наши сервисы и возможности

Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

Мои документы

**НАШИ
ЦЕНТРЫ**

> 9 000

штат сотрудников

~ 6 000

окон приема



139 центров
госуслуг

в том числе

8 флагманских
офисов

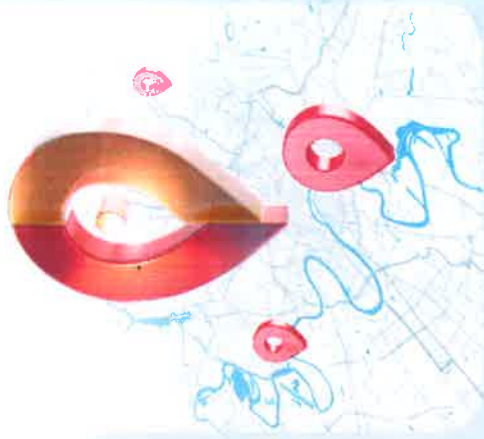
ЦАО, ЮЗАО, ЮАО, ВАО,
ЮВАО, САО, СЗАО, ЗАО

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

Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сердца»

Мои документы

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



Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

Мои документы

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



Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия: экранного сервиса»

Мои документы

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

Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

Мои документы

КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ

Статистика обращений
за 2025 год



>2,2 млн

Предоставление
доступа к личному
кабинету на ЕПГУ

>1,5 млн



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

>1,4 млн



Оформление
и выдача
социальной карты

>1 млн



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

Данные по состоянию на 24.12.25

2025



мои
документы

государственные услуги
МОСКВА

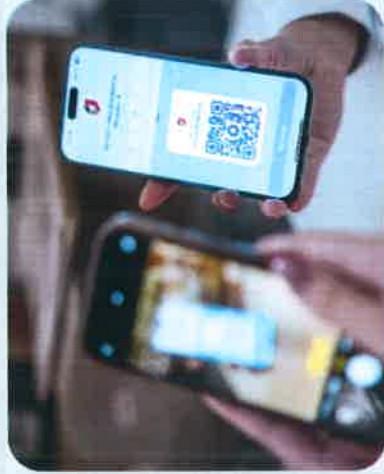
Новые и уникальные услуги

ЧАТ-БОТ «Мои Документы Москвы» В МЕССЕНДЖЕРЕ МАХ



В 2025 году запущен чат-бот в национальном мессенджере МАХ. 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.



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 предоставляются 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.

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

мои документы 

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

Наши сервисы в возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

Мои документы

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

2025



Проекты и направления

Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и «направленные»

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

Мои документы

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.



Новые сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия будущего сервиса»

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.



>12 000

москвичей
прошли 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.

Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия будущего сервиса»

Мои документы

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.



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.

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

Ежегодно
они проводят

>1000

экскурсий
для посетителей



Инициативы и проекты

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

мои документы

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



Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

мои документы

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



Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

мои документы

СОПРОВОЖДАЕМОЕ ТРУДОУСТРОЙСТВО ВОСПИТАННИКОВ ПНИ

Проект по трудоустройству проживающих в психоневрологических интернатах направлен на создание благоприятного пространства для жизни людей с ментальными особенностями



Старт проекта —
март 2020 г.



сейчас

70 воспитанников
ПНИ

работают в

42 офисах
«Мои Документы»

**Ключевым инструментом
в адаптации и социализации
становится трудовая занятость:**
работа помогает реализовать личный
потенциал, обрести независимость
и уверенность в собственных силах.

На Премии HR-бренд-2021 «Мои Документы»
стали победителями в номинации
«Равные возможности». Ее получают только
те работодатели, которые обеспечивают
лучшие условия труда людям с инвалидностью.



Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

Мои документы

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



Дисциплины

йога

растяжка

пилатес

функциональный
и танцевальный тренинг

джампинг

фитнес-бокс

барре и другие

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 НПП. Сейчас жителям столицы доступно 15 разных дисциплин, которые проходят на 15 популярных локациях города.

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



Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия психического сервиса»

мои документы

СОВРЕМЕННЫЙ ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

в **84** центрах
«Мои Документы»

>840 тыс.
обследований

8 видов
исследований

Основная цель

Проведение экспресс-анализа ключевых показателей организма



Во всех 8 флагманских
офисах размещены
роботы-диагности



2025



Образовательный центр

Академия искреннего
сервиса

Наши сервисы и возможности

Новые и уникальные услуги

Проекты и направления

Образовательный центр «Академия искреннего сервиса»

Мои документы

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» (нейротренинги 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



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

