

Справка о деятельности МФЦ района Соколиная гора за 2025 г.

Общая информация

22 августа 2011 года открылся первый центр госуслуг в районе Лефортово. **Наш центр района Соколиная гора начал свою работу с 01.10.2012 г.** Уже к пятилетию центров госуслуг офисы были доступны для жителей всех 125 райоов 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. Ваше внимание на эту информацию, т.е. обращение к истории нашего, так скажем, зарождения, я хочу обратить в связи с тем, что в этом году наша система – сеть «Мои документы» отмечает юбилей – 15-летие.

Так, на сегодняшний день 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 настоящее время в нашем центре госуслуг открыто 25 окон приема, что позволяет без простоя и без потери эффективности рабочих станций обслуживать ежедневно порядка 300 заявителей и предоставлять около 500 услуг в день. В штате 45 человек.

По экстерриториальному принципу предоставляется 99% услуг (для сравнения: 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 и доступнее для граждан.

В нашем центре, помимо получения государственных услуг можно **сделать фото** на документы, **зарядить** электронное устройство, **распечатать** или **снять копию** с документов, **оплатить** госпошлину и совершить иные платежи с помощью платежных терминалов в зале или в окне приема, воспользоваться **банкоматом** и **компьютерами** с бесплатным выходом в интернет. В **зоне обмена книгами** каждый желающий может оставить свою книгу и взять другую понравившуюся, почитать, вернув обратно на полку или беспрепятственно взять с собой любую понравившуюся. Хочу отметить, что жители нашего района активно и охотно пользуются данным сервисом – на наших полках постоянно имеется литература почти на любой вкус и интерес. Также имеется возможность посмотреть афишу городских мероприятий на ближайшее время, отсканировав Qr-код. Афиши ежемесячно обновляются и ориентированы на широкий круг интересов.

Статистика ключевых услуг

За 2025 г. (по состоянию на 31.12.2025):

- выдача социальной карты — **10 645** обращений;
- предоставление доступа к личному кабинету на портале госуслуг — более **8 927** обращений;
- кадастровый учет и (или) регистрации прав — более **6 761** обращение;
- предоставление доступа гражданам к личному кабинету на портале mos.ru – **5 727** обращений;
- регистрационный учет граждан — **4 047** обращений;
- оформление паспорта гражданина РФ — **2 767** обращений.

Работа с жителями и УК / поставщиками услуг в сфере ЖКХ

В рамках заключенных договоров и дополнительных соглашений с управляющими организациями / поставщиками услуг в нашем районе производятся начисления через систему МФЦ по более чем **33 тыс. лицевым счетам**. Здесь важно отметить, что с 23 июня 2025 в округе был организован БЭК офис ЖКХ, возглавляла его эксперт нашего центра. Сотрудники указанного офиса производили начисления по ЖКУ и осуществляли взаимодействие с УК и представителями органов власти. С декабря организован обособленный расчетный центр по Москве, в котором сконцентрированы работники МФЦ по данному направлению.

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.** мы предоставляем услуги по:
 - Внесению 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) – **1 460** обращений. Справочно: с 01.03.2025 услуга была доступна онлайн посредством портала госуслуг;

- Установлению запрета на заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи. Снятие запрета на заключение договоров об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи - **516** обращений.

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 любой 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.

Стоит отметить, что с середины 2025 года мы исключили (по некоторым направлениям услуг сократили) количество расписок (описей), обеспечив направление электронных расписок и уведомлений о ходе предоставления услуги в ЛК на mos.ru, электронную почту, ВК, МАХ.

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**. Сотрудники нашего центра, как правило, проводят обучение по адресу:

ул. Ибрагимова, д. 5а. Там же я (а в других районах руководители центров госуслуг соответствующих районов) 2 раза в месяц читаю лекции о самых популярных государственных услугах и отвечаю 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.

«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.

Уникальные услуги флагманских офисов и Дворца госуслуг

Во флагманах и Дворце госуслуг можно оформить услугу «Легализация российских официальных документов и иностранных официальных документов, составленных должностными лицами дипломатических представительств или консульских учреждений иностранных государств в Российской Федерации». Государственная услуга предоставляется Консульским департаментом МИД России по экстерриториальному принципу в пределах города Москвы — вне зависимости от регистрации заявителя по месту жительства или пребывания в РФ. Услугу могут получить физические лица — граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие на территории РФ.

Во флагманских офисах, центре госуслуг района Коммунарка (доп. офис), а с 13 октября 2025 г. в центрах госуслуг района Матушкино и района Северное Медведково можно оформить услуги опеки и попечительства, в том числе услуги доступны для иностранных граждан и лиц без гражданства:

- Выдача предварительного разрешения на распоряжение доходами несовершеннолетнего, совершеннолетнего недееспособного или ограниченно дееспособного гражданина, в том числе доходами, причитающимися от управления его имуществом;
- Выдача предварительного разрешения на совершение сделок с имуществом, принадлежащим несовершеннолетнему, совершеннолетнему недееспособному или ограниченно дееспособному гражданину.

В 8 флагманах и Дворце госуслуг на ВДНХ в настоящее время можно воспользоваться услугой «Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств», а также услугой «Включение в Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния сведений о документах, выданных компетентными органами иностранных государств в удостоверение актов гражданского состояния, совершенных по законам соответствующих иностранных государств вне пределов территории Российской Федерации в отношении граждан Российской Федерации».

Кроме того, во флагманских офисах и Дворце госуслуг на ВДНХ предоставляются услуги **Министерства юстиции РФ, а также Министерства юстиции России по г. Москве:**

- Удостоверение подлинности подписи нотариуса и оттиска его печати при легализации документов, представляемых физическими и юридическими лицами в компетентные органы иностранных государств.
- Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.

В конференц-залах флагманских офисов и Дворца госуслуг проводятся мероприятия по торжественному вручению первого паспорта гражданина РФ гражданам, достигшим 14-летнего возраста. Вместе с документом дети получают Конституцию РФ, обложку на свой первый паспорт, книжные рекомендации, которые помогут молодым гражданам погрузиться в историю, культуру и географию своей страны, а также буклет с историей появления и трансформации паспорта РФ.

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 организуют 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.**