

В 2017 году специалисты Ведомственного центра телефонного обслуживания Росреестра в городе Курске приняли более двух миллионов обращений

Росреестр является одним из лидеров среди ведомств, предоставляющих государственные услуги в электронном виде. Сегодня в электронном виде доступны все основные услуги Росреестра: государственная регистрация прав, кадастровый учет, получение сведений из Единого государственного реестра недвижимости, предварительная запись и другие.

Рост интереса к получению госуслуг Росреестра в электронном виде обусловлен упрощением административных барьеров и сокращением сроков проведения учетно-регистрационных действий.

В помощь гражданам, обращающимся в Росреестр, в 2011 году в нашем городе был открыт Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра (ВЦТО), позже в 2014 году открылась вторая площадка ВЦТО в г. Казани.

За все время работы ВЦТО принял более 23 млн. вызовов.

Оперативно получить информацию о государственных услугах в сфере регистрации прав и (или) кадастрового учета можно по телефону 8-800-100-34-34. Однако зачастую куряне, пользующиеся услугами ВЦТО, не знают, что профессиональные консультации они получают от своих же земляков.

ВЦТО является уникальным проектом Росреестра и успешно зарекомендовал себя как эффективный канал взаимодействия с населением.

ВЦТО Росреестра – первый проект такого масштаба среди органов государственной власти в России. Для ведомства это один из наиболее высокотехнологичных способов предоставления государственных услуг. Проект был запущен Росреестром в рамках повышения доступности и качества государственных услуг.

По результатам исследования, проведенного компанией Naumen, в 2016 году контакт - центр Росреестра занял 3 место по качеству телефонного обслуживания населения в рейтинге государственных органов и организаций.

В 2017 году специалисты ВЦТО «Курск» приняли более двух миллионов обращений, из них около половины обращений - консультации по услугам Росреестра, остальные обращения по вопросам готовности документов. Необходимо отметить, что обращения граждан в ВЦТО по вопросам получения

электронных услуг на портале Росреестра достигло на сегодняшний день 14% от общего количества обращений, что свидетельствует о возрастающей востребованности у населения электронных услуг.

Штат ВЦТО «Курск» сегодня насчитывает порядка 300 человек, около 200 из которых операторы и специалисты по обработке запросов заявителей. Ежедневно две площадки ВЦТО в Курске и Казани обрабатывают свыше 14 тыс. обращений граждан по телефону и 800 электронных обращений, из них операторы ВЦТО «Курск» обрабатывают более 8 тыс. вызовов и около 500 электронных запросов, поступающих из всех регионов России.

Основное назначение телефонного центра – обеспечение максимально комфортного получения информации о государственных услугах в сфере регистрации прав и кадастрового учета.

Услуги, оказываемые центром, не ограничиваются только предоставлением справок. Даже если у обратившегося лица возник сложный вопрос по регистрации прав или кадастровому учету, специалист ВЦТО направит его руководству соответствующего территориального органа Росреестра или филиала Кадастровой палаты и после рассмотрения обращения свяжется с заявителем.

Граждане могут записаться на прием к должностным лицам в удобное для них время. Предусмотрена возможность получать информацию о статусе поданного заявления и о ходе его рассмотрения в режиме реального времени. Также в ВЦТО можно получить помощь в формировании электронной заявки на официальном сайте Росреестра <https://rosreestr.ru/>.

Позвонив по бесплатному федеральному номеру ВЦТО 8-800-100-34-34, любой житель России круглосуточно может получить доступную и полную информацию обо всех услугах, оказываемых Росреестром.