

Вся Смоленская область позвонила в Ведомственный центр телефонного обслуживания Кадастровой палаты

С 1 января по конец марта 2020 года Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО) принял более 943 тысяч звонков, что сравнимо с населением Смоленской области. Большая часть вопросов касалась услуг учетно-регистрационной сферы, информации о готовности документов и электронных сервисах Федеральной кадастровой палаты и Росреестра.

За три месяца 2020 года Ведомственный центр телефонного обслуживания обработал почти миллион звонков – 943 271. Большая часть вопросов была связана с уточнением состава пакета документов, необходимых для учетно-регистрационных действий – 49 % от всех обращений. Также граждан интересовали данные о готовности документов – 23 % от всех обращений – и электронные сервисы Федеральной кадастровой палаты и Росреестра – 19 %. Повышенный интерес к электронным услугам вызван переходом организаций и граждан на дистанционный режим работы.

«В целом, на динамику входящих звонков, поступающих в ВЦТО, влияют сезонность, изменения, связанные с возможностью получения государственных услуг заявителями, ситуация на рынке недвижимости, расширение электронных услуг и сервисов и возможностей их использования гражданами», – отмечает **директор Федеральной кадастровой палаты Вячеслав Спиренков.**

В первом квартале 2020 года работа ВЦТО ведется особенно активно. По словам **директора ВЦТО «Курск» Вячеслава Никитова**, за последние десять дней марта 2020 года операторы обработали около 168 тысяч

входящих звонков. Всего за март было принято около 400 тысяч входящих вызовов, что на 25% больше, чем в марте прошлого года.

Среднее время, затраченное на решение конкретной проблемы, составляет примерно три минуты, но стоит отметить, что с учетом динамики роста звонков в дальнейшем может увеличиваться время ожидания ответа. Такое внимание к ВЦТО объясняется повышением заинтересованности граждан в необходимости решать вопросы дистанционно.

Как правило, консультация специалиста особенно нужна при планировании и проведении сделок с недвижимостью, которые сопряжены с большим количеством различных нюансов. С помощью специалистов ВЦТО граждане могут уточнить статус уже поданного заявления на проведение государственной услуги или составить список необходимых для ее получения документов, узнать режим работы филиалов Кадастровой палаты и территориальных органов Росреестра, оформить предварительную запись на прием к руководителям или на выездное обслуживание, получить подробную консультацию и практическую помощь в использовании электронных сервисов.

Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО) – специализированный филиал Федеральной кадастровой палаты, расположенный на площадках в Курске и Казани. Суммарно в нем работают более 300 специалистов. ВЦТО начал принимать звонки 21 сентября 2011 года.

Кадастровая палата по Вологодской области

Пресс-служба тел. 8 (8172) 57-26-72

press@35.kadastr.ru