

г. Барнаул
06 апреля 2020 года

Пресс-релиз

Дистанционное обслуживание набирает обороты

С начала января по конец марта 2020 года Ведомственный центр телефонного обслуживания Кадастровой палаты (ВЦТО) принял более 943 тысяч звонков, что сравнимо с населением трех крупнейших городов Алтайского края — Барнаула, Бийска и Рубцовска вместе взятых. Большая часть вопросов касалась услуг учетно-регистрационной сферы, информации о готовности документов и электронных сервисах Федеральной кадастровой палаты и Росреестра.

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 принимает звонки от граждан из всех регионов Российской Федерации.

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 их использования гражданами», – отмечает директор Федеральной кадастровой палаты Вячеслав Спиренков.

За последние десять дней марта 2020 года операторы ВЦТО 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 время ожидания ответа в дальнейшем может увеличиться. Такое внимание к ВЦТО объясняется повышением заинтересованности граждан в необходимости решать вопросы дистанционно.

Директор Кадастровой палаты по Алтайскому краю Дмитрий Комиссаров обращает внимание жителей региона на практическую значимость дистанционного обслуживания: *«С помощью специалистов ВЦТО жители края могут уточнить статус уже поданного заявления на проведение государственной услуги или составить список необходимых для ее получения документов, узнать режим работы Кадастровой палаты и территориального органа Росреестра, получить подробную консультацию и практическую помощь в использовании электронных сервисов. Как правило, консультация специалиста особенно нужна при планировании и проведении сделок с недвижимостью, которые сопряжены с большим количеством различных нюансов».*

*Пресс-служба Кадастровой палаты по Алтайскому краю,
тел. 557659, доб. 7091, 7092*