****

ВЦТО Росреестра доступен для заявителей круглосуточно и без выходных!

 Проект телефонного обслуживания заявителей был запущен Росреестром в 2011 году в рамках общей стратегии ведомства по повышению доступности и качества государственных услуг.

 В настоящее время ВЦТО единственный колл-центр в структуре государственных учреждений, в который заявитель может обратиться в круглосуточном режиме.

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

 Сегодня операторы ведомственного центра телефонного обслуживания (ВЦТО) Росреестра успешно обслуживают 85 регионов страны. Речь идет не только о предоставлении справочной информации, необходимой для подачи заявок, информации о местах расположения и режиме работы подразделений Росреестра. Специалисты ВЦТО предоставляют информацию о статусе заявок, о формировании пакетов документов, консультируют по типовым вопросам, связанным с подготовкой документов, принимают жалобы и предложения по работе портала государственных услуг Росреестра.

 В 2021 году через ВЦТО в ведомство обратились 4,4 млн заявителей. Это на 15% меньше, чем годом ранее, что свидетельствует о повышении информированности россиян о деятельности ведомства и росте удовлетворенности качеством услуг и сервисов.

 Даже если у обратившегося лица возник сложный вопрос по регистрации прав или кадастровому учету, специалист ВЦТО в кратчайшее время перенаправит его в соответствующее структурное подразделение, и по результатам рассмотрения обращения свяжется с заявителем. Через ВЦТО, посредством Единой системы регистрации и обработки обращений (ЕСРОО), в филиал ФГБУ «ФКП Росреестра» по Ярославской области за 1 квартал 2022 года поступило 106 запросов (в предыдущем квартале - 102). Чаще всего рассматривались обращения на тему электронных услуг и сервисов. На втором месте – рассмотрение обращений по государственной регистрации прав и кадастровому учету.

 «Колл-центр существенно сокращает количество посещений заявителями подразделений Росреестра и тем самым существенно экономит их время», – говорит директор Ярославской кадастровой палаты Татьяна Сухова.

 По многоканальному номеру телефона любой желающий может получить интересующую информацию о Росреестре и Кадастровой палате и их представительствах в регионах. Оператор подскажет почтовый и электронный адрес, режим работы, график приема, ФИО руководителей, поможет найти ближайший офис Кадастровой палаты, Управления Росреестра, многофункционального центра «Мои документы», уточнит график их работы.

Можно проконсультироваться в справочной о видах госуслуг Росреестра и перечне документов, которые необходимы для их получения. Оператор сообщит размер госпошлины и банковские реквизиты для перечисления платежа, и расскажет, как вернуть излишне оплаченные деньги.

 Кроме того, центр позволяет записаться на регистрацию недвижимости и личный прием к должностным лицам. Например, к директору или главному технологу Кадастровой палаты.

 Обратиться в ВЦТО можно по единому многоканальному бесплатному номеру: 8-800-100-34-34.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Контакты для СМИ:**

Горбатюк Ольга Сергеевна,

Инженер 1 категории

Филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» по

Ярославской области

8 (4852) 59-82-00 доб. 24-56

press@76.kadastr.ru