

## **Кадастровая палата подвела итоги работы Ведомственного центра телефонного обслуживания за 1 квартал 2020 года**

**Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО) с 1 января по 31 марта 2020 года принял более 943 тысяч звонков, число позвонивших сравнимо с населением такого региона, как Смоленская область. 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 количества звонков в дальнейшем может увеличиваться время ожидания ответа. Такое внимание к ВЦТО объясняется повышением заинтересованности граждан в необходимости решать вопросы дистанционно.

*«Посредством обращения в Ведомственный центр телефонного обслуживания любой желающий, не выходя из дома, может узнать любую интересующую его информацию, касающуюся деятельности учреждения,* – добавила **директор**

**Кадастровой палаты по Москве Елена Спиридонова.** – *В условиях сложной санитарно-эпидемиологической обстановки рекомендую по возможности отдавать предпочтение дистанционным сервисам и услугам. По любым вопросам можно обращаться в ВЦТО по телефону 8-800-100-34-34. Эксперты Кадастровой палаты в любое время, независимо от времени суток, праздничных и выходных дней, дадут детальные разъяснения по каждой ситуации».*

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.

**Для справки:**

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.

---

**Контакты для СМИ**

Кадастровая палата по Москве  
Москва, шоссе Энтузиастов, д. 14  
8(495)587-78-55 (вн.23-33)  
press@77.kadastr.ru