



В I квартале 13% обращений в контактный центр Росреестра связаны с электронными сервисами

В январе-марте 2018 года от граждан Российской Федерации в контактный центр Росреестра поступило 870 тыс. обращений. Среднее время ожидания ответа оператора сократилось до 12 сек. в сравнении с 50 сек. в аналогичном периоде прошлого года. Количество пропущенных вызовов не превысило 1,3% от общего числа (в 1 квартале 2017 года – около 4%).

В отчетном периоде были наиболее востребованы консультации по услугам Росреестра (почти 64%), о готовности документов (14,7%).

За прошлый год количество обращений, связанных с электронными сервисами ведомства, выросло примерно на 8%. В январе-марте 2018 года доля телефонных обращений об электронных услугах составила 13%. Интерес к дистанционным сервисам Росреестра увеличивается благодаря расширению перечня электронных услуг ведомства. Кроме того, в цифровых каналах обслуживания есть дополнительные преимущества: нет контакта с чиновником, ограничений по месту и времени при получении услуги.

Среди других вопросов, по которым граждане обращались в контактный центр Росреестра, - формирование заявок на услуги с помощью оператора контактного центра, а также вопросы по получению электронной подписи.

Проект телефонного обслуживания был запущен шесть лет назад в рамках общей стратегии ведомства по повышению доступности и качества государственных услуг. За все время было принято более 23 млн обращений. Контактный центр телефонного обслуживания предназначен для предоставления информации гражданам по следующим вопросам:

- расположение и режим работы территориальных органов Росреестра и филиалов Федеральной кадастровой палаты;

- готовность заявления (запроса) на предоставление государственной услуги Росреестра;

- предварительная запись на прием к специалистам и руководителям территориальных органов Росреестра и филиалов Федеральной кадастровой палаты;

- консультирование по формированию заявок на услуги, предоставляемые в электронном виде;

- запись на выездное обслуживание;

- подготовка и подача пакета документов;

- государственный реестр кадастровых инженеров;

- прием жалоб, претензий и благодарностей.

Номер контактного центра 8-800-100-34-34.

