**В сложившейся эпидемиологической обстановке возросла роль телефонного консультирования специалистов Росреестра и Кадастровой палаты**

**С 1 января по конец марта 2020 года Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра (ВЦТО) принял более 943 тысяч звонков, что сравнимо с населением некоторых регионов, например 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 % всех обращений).

В последние несколько недель отмечено увеличение количества звонков, связанных с использованием электронных сервисов Росреестра и Федеральной кадастровой палаты (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**.

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.

**С июня 2016 года при Управлении Росреестра и Кадастровой палате по Саратовской области функционирует региональный Контакт-центр. Заместитель директор Кадастровой палаты Саратовской области Юлия Сурмина также обращает внимание на общее увеличение потока звонков в марте, а также рост их количества по вопросам возможности использования ведомственных электронных сервисов.** По ее словам, за последние десять дней марта 2020 года операторы регионального Контакт-центра обработали около 5 тысяч входящих звонков. Всего за март было принято свыше 6 тысяч входящих вызовов, что на 17 % больше, чем в марте прошлого года. *«Стоит отметить увеличение входящих звонков в региональный Контакт-центр, в который за 1 квартал 2020 года обратилось свыше 16 тысяч граждан по различным волнующим их вопросам. Безусловно это связано не только со стремительным развитием электронных услуг и возросшим интересом у граждан к возможностям их использования, но и, в немалой степени, с необходимостью решать вопросы дистанционно, по причине усложнившейся эпидемиологической обстановки в стране», отметила Юлия Сурмина*.

Как правило, консультация специалиста особенно нужна при планировании и проведении сделок с недвижимостью, которые сопряжены с большим количеством различных нюансов. Обратившись за телефонной консультацией, граждане могут уточнить статус уже поданного заявления на проведение государственной услуги или составить список необходимых для ее получения документов, оформить предварительную запись на выездное обслуживание, получить подробную консультацию и практическую помощь в использовании электронных сервисов.

Обратиться в Контакт – центр при Управлении Росреестра и Кадастровой палаты по Саратовской области можно по телефонам: 8(8452) 37-28-60 и 8(8452) 74-87-77.

*Справочно:*

*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.*