**В 2020 году саратовцы стали чаще звонить в Росреестр**

Бесспорно, главным фактором 2020 года, повлиявшим на все сферы жизни, стала пандемия новой коронавирусной инфекции и связанные с ней ограничительные меры. Саратовский Росреестр в этом смысле также не является исключением: введение противоэпидемиологических мероприятий заставило росреестровцев отказаться от привычных способов оказания государственных услуг и взаимодействия с населением в пользу дистанционных форматов.

Огромную роль в дистанционном общении с заявителями сыграл региональный ведомственный Контакт-центр, который был создан в 2016 году для квалифицированного и оперативного консультирование заявителей по вопросам деятельности ведомства.

На протяжении первых трёх лет работы Контакт-центра наблюдался устойчивый рост его популярности – количество телефонных и личных обращений постоянно увеличивалось. Например, если в 2016 году его сотрудники обрабатывали в среднем 3,4 тыс. обращений в месяц, то в 2018 этот показатель составил уже 6,2 тыс.

В 2019 году было зафиксировано снижение количества до 5,85 тыс. Ведомственные эксперты объяснили эту тенденцию целенаправленным развитием альтернативных форм информирования и «превентивного» консультирования населения. Именно в этот период региональные структуры Росреестра стали активно развивать взаимодействие с населением посредством социальных сетей, тематических прямых телефонных линий, выездного консультирования, новых форматов в рамках проекта «Росреестр гражданам». К этому моменту набрал силу партнёрский социальный интернет-проект в сфере недвижимости «Владей Легко».

Первый квартал 2020 года своими показателями подтверждал правильность данных выводов. Однако уже в апреле, когда был ограничен личный приём заявителей практически всеми учреждениями, начался серьёзный рост количества телефонных обращений в ведомственный Контакт-центр, чьи сотрудники, к примеру, в декабре обработали более 13,6 тыс. звонков.

Общее количество поступивших туда обращений в текущем году выросло почти в 1,5 раза по сравнению с 2019 годом и составило более 103,5 тыс.

Саратовцев интересовал огромный спектр вопросов, связанных с оформлением недвижимости, в том числе, традиционно популярных, таких как:

* стадия рассмотрения дела по заявлениям о регистрации прав собственности и постановке на кадастровый учет объектов недвижимости;
* порядок представления сведений из ЕГРН;
* приведение в соответствие данных об объектах недвижимости в ЕГРН;
* порядок получения сведений из Государственного фонда данных землеустройства;
* порядок снятия арестов, иных обременений/ограничений;
* порядок возврата уплаченной государственной пошлины и др.

Специфической «приметой» 2020 года стало огромное количество вопросов, связанных с выездным обслуживанием заявителей и курьерской доставкой документов по услугам Росреестра, а также с оформлением электронной цифровой подписи (ЭЦП) для получения государственных услуг.

Чтобы оказывать консультативные услуги на самом высоком уровне, сотрудникам Контакт-центра приходится постоянно совершенствоваться, повышая свой профессиональный уровень. Их компетентность и доброжелательность постоянно отмечаются благодарными заявителями.

Напоминаем телефоны Контакт-центра: (8452) 748777 и (8452) 372860.