

КОЛИЧЕСТВО ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ В ЕДИНЫЙ КОЛ-ЦЕНТР В ПЕРИОД САМОИЗОЛЯЦИИ ВЫРОСЛО НА 20%

С учетом профилактических мероприятий по борьбе с новой коронавирусной инфекцией Ведомственный центр телефонного обслуживания выступает как основной канал информации и взаимодействия с заявителями по вопросам операций с недвижимостью. Для удобства граждан ВЦТО продолжает работу в прежнем режиме 24/7.

Так, в первую декаду апреля в ВЦТО поступило более 140 тысяч телефонных вызовов, что на 16% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, а также около 12 тысяч электронных обращений, что на 20% больше по сравнению с 1-й декадой апреля прошлого года.

Существенное увеличение количества звонков и обращений объясняется комплексом ограничений, введенных в регионах из-за неблагоприятной эпидемиологической ситуации на территории Российской Федерации. Значительная доля обращений заявителей в ВЦТО связана с необходимостью разъяснения гражданам порядка получения государственных услуг в электронном виде (в отсутствие возможности обратиться за получением госуслуг лично). Также сотрудники ВЦТО помогают гражданам и сопровождают их в процессе пользования электронными сервисами сайтов Росреестра и Федеральной кадастровой палаты.

Таким образом, работа электронных сервисов и консультационные услуги, оказываемые ВЦТО, оказались еще более востребованы в период введенных ограничительных мер, чем ранее. Среднее время, затраченное на решение конкретной проблемы, составляет примерно три минуты, но стоит отметить, что с учетом динамики роста звонков в дальнейшем может увеличиваться время ожидания ответа.

Топ-3 вопросов, по которым заявители обращались в ВЦТО в период объявленных нерабочих дней, выглядит так:

- Консультация по получению учетно-регистрационных услуг – 51,76% обращений.
- Готовность документов – 28,51%.
- Электронные услуги, которые можно получить через официальные сайты ведомств – 11,60%.

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, например, разобраться в использовании электронных сервисов, что особенно актуально при дистанционном режиме работы.

Напомним, Федеральная кадастровая палата открыла специальную линию для предварительной записи на подачу документов для учетно-регистрационных операций по экстерриториальному принципу. Также в Удостоверяющем центре можно получить сертификат электронной подписи – центр свою деятельность не приостанавливает и формат работы не меняет.

Пресс-служба Управления Росреестра по Волгоградской области.
Помощник руководителя Управления Росреестра по Волгоградской области,
Евгения Федяшова.
Тел. 8(8442)93-20-09 доб. 307, 8-904-772-80-02, pressa@voru.ru