



## **РОСРЕЕСТР ПОВЫШАЕТ КАЧЕСТВО ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

В 2016 году Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО) Росреестра принял более 4,5 млн звонков от граждан и организаций. Качество телефонного обслуживания Росреестра значительно возросло по сравнению с предыдущим годом: количество пропущенных вызовов уменьшилось почти в 1,5 раза и составило менее 2%, время ожидания ответа оператора сократилось в 2,3 раза и в среднем не превышало 10 секунд.

Из общего числа поступивших звонков 52,27% связаны с получением консультации по услугам Росреестра, с вопросами предварительной записи на прием – 15,54%, с проверкой готовности документов – 14,84%. По сравнению с 2015 годом количество обращений граждан, заинтересованных в получении консультаций по услугам Росреестра, возросло на 12,3%.

По результатам исследования, проведенного компанией Naumen, в прошлом году кол-центр Росреестра занял 3 место по качеству телефонного обслуживания населения в рейтинге государственных органов и организаций.

О Ведомственном центре телефонного обслуживания Росреестра. Проект телефонного обслуживания был запущен Росреестром четыре года назад в рамках общей стратегии ведомства по повышению доступности и качества государственных услуг. За все время работы ВЦТО Росреестра принял более 17,6 млн обращений.

ВЦТО предназначен для оперативного консультирования граждан по следующим вопросам:

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

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

- запись на прием в территориальные органы Росреестра и филиалы Федеральной кадастровой палаты;

- формирование заявок на услуги интернет-портала;

- запись на выездное обслуживание;

- подготовка и подача пакета документов;

- государственный реестр кадастровых инженеров;

- прием жалоб, претензий и благодарностей.

Единый многоканальный номер горячей линии ВЦТО: 8-800-100-34-34. Звонок бесплатный.

Пресс-служба Управления Росреестра по Тамбовской области