Количество электронных обращений в кол-центр Федеральной кадастровой палаты в период самоизоляции выросло на 20%

*Такое внимание к подразделению Федеральной кадастровой палаты – Ведомственному центру телефонного обслуживания (ВЦТО) – объясняется вынужденным повышением заинтересованности граждан в дистанционном решении вопросов, связанных с операциями с недвижимостью.*
**В условиях сложной санитарно-эпидемиологической обстановки в стране Ведомственный центр телефонного обслуживания Федеральной кадастровой палаты 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](https://kadastr.ru/services/vedomstvennyy-tsentr-telefonnogo-obsluzhivaniya/) 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 в ВЦТО 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](https://kadastr.ru/magazine/news/fkp-otkryla-predvaritelnuyu-zapis-dlya-podachi-dokumentov-po-eksterritorialnomu-printsipu/) для предварительной записи на подачу документов для учетно-регистрационных операций по экстерриториальному принципу. Также в Удостоверяющем центре Кадастровой палаты можно получить сертификат электронной подписи – центр свою деятельность не приостанавливает и [формат работы не меняет](https://kadastr.ru/magazine/news/kadastrovaya-palata-rekomenduet-podpisyvat-dokumenty-s-pomoshchyu-elektronnoy-podpisi/).

