

## **На передовой Кадастровой палаты: каждую минуту круглосуточно кол-центр ведомства принимает 8 звонков**

За первые четыре месяца 2020 года Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО) Федеральной кадастровой палаты принял более 1 370 000 телефонных обращений граждан. Такое внимание к подразделению Кадастровой палаты объясняется вынужденным повышением заинтересованности граждан в дистанционном решении вопросов, связанных с операциями с недвижимостью.

Рекордное количество обращений в ВЦТО наблюдалось в марте (397 264 звонков) и апреле (367 267 звонков). Были дни, когда количество обращений превышало 25 000. Для сравнения, в среднем в январе за день поступало 15 108 звонков, в феврале – 15 946. Таким образом, в первые весенние месяцы 2020 года было на 30% больше входящих вызовов, чем ранее прогнозировали в ведомстве.

В условиях сложной санитарно-эпидемиологической обстановки в стране ВЦТО выступает как основной канал информации и взаимодействия с заявителями по вопросам операций с недвижимостью. Для удобства граждан операторы кол-центра принимают звонки круглосуточно и без выходных. В том числе, специалисты ВЦТО дают гражданам пошаговый инструктаж по получению учетно-регистрационных государственных услуг в электронном виде, а также сопровождают их в процессе пользования электронными сервисами сайтов Росреестра и Федеральной кадастровой палаты. В условиях самоизоляции и невозможности для граждан лично обратиться за получением государственных услуг популярность электронных сервисов возросла на 7%.

Согласно статистике, лидерами по количеству обращений в ВЦТО по-прежнему остаются Москва и Московская область, Санкт-Петербург и Ленинградская область, а также Республика Татарстан. Суммарно из этих

регионов за четыре месяца 2020 года в ВЦТО поступило более 51,78% обращений от общего количества звонков.

Как правило, консультация специалиста особенно нужна при планировании и проведении сделок с недвижимостью, которые сопряжены с большим количеством различных нюансов. Специалисты ВЦТО помогают гражданам, например, разобраться в использовании электронных сервисов, что особенно актуально при дистанционном режиме работы.

Напомним, в Федеральной кадастровой палате открыта линия 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.