

В ПЕРВОМ ПОЛУГОДИИ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР РОСРЕЕСТРА ПРИНЯЛ БОЛЕЕ 1,7 МИЛЛИОНОВ ОБРАЩЕНИЙ

В январе-июне 2018 года от граждан Российской Федерации в контактный центр Росреестра поступило более 1,7 млн обращений. Среднее время ожидания ответа оператора сократилось до 18,5 сек. в сравнении с 29 сек. за тот же период прошлого года. Количество пропущенных вызовов не превысило 2% от общего числа (в первом полугодии 2017 года – 2,8%).

В отчетном периоде наибольшая доля запросов относилась к консультациям об услугах Росреестра (63,2%) и готовности документов (15%).

В первом полугодии 2018 года доля телефонных обращений об электронных услугах составила 13,4%. Интерес к дистанционным сервисам Росреестра увеличивается благодаря расширению перечня электронных услуг ведомства. Кроме того, в цифровых каналах обслуживания есть дополнительные преимущества: нет контакта с чиновником, ограничений по месту и времени при получении услуги.

Среди других вопросов, по которым граждане обращались в контактный центр Росреестра, - запись на прием к должностным лицам, порядок получения электронной подписи, консультирование по исправлению реестровых и технических ошибок, а также формированию заявок на услуги с помощью оператора контактного центра.

Для повышения качества консультирования операторы контактного центра используют информационный ресурс «База знаний», содержащий более 4 тыс. документов.

Справка

Проект телефонного обслуживания был запущен шесть лет назад в рамках общей стратегии ведомства по повышению доступности и качества государственных услуг. За все время было принято почти 25 млн обращений. Контактный центр телефонного обслуживания предназначен для предоставления информации гражданам по следующим вопросам:

- расположение и режим работы территориальных органов Росреестра и филиалов Федеральной кадастровой палаты;
- готовность заявления (запроса) на предоставление государственной услуги Росреестра;
- предварительная запись на прием к специалистам и руководителям территориальных органов Росреестра и филиалов Федеральной кадастровой палаты;
- консультирование по формированию заявок на услуги, предоставляемые в электронном виде;
- запись на выездное обслуживание;
- подготовка и подача пакета документов;
- государственный реестр кадастровых инженеров;
- прием жалоб, претензий и благодарностей.