

Ведомственный центр телефонного обслуживания



Предоставление государственных услуг в электронном виде - приоритетное направление повышения доступности и качества оказываемых услуг. **А как получить необходимую информацию, если нет доступа к сети Интернет?**

Филиал ФГБУ «ФКП Росреестра» по Кировской области (филиал) напоминает, что в круглосуточном режиме работает

ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО)

Росреестра. Позвонив по единому многоканальному телефону

8-800-100-34-34 (звонок по России бесплатный)

, Вы получите квалифицированный ответ по целому спектру вопросов, касающихся оказываемых Росреестром услуг.

Оператор ВЦТО предоставит справочную информацию о Росреестре, его территориальных органах и филиалах Кадастровой палаты по субъектам Российской Федерации, сообщит почтовый адрес, адрес электронной почты учреждения, номер телефона справочной службы, режим работы и график приема, сведения о руководителе, а также поможет найти ближайший офис приема-выдачи документов не только Кадастровой палаты и Росреестра, но и многофункционального центра «Мои документы». Специалист ВЦТО подробно расскажет обо всех видах предоставляемых государственных услуг Росреестра, порядке их оказания и размерах госпошлины. У оператора Вы сможете уточнить перечень необходимых документов для оказания государственных услуг и получите помощь в формировании электронной заявки на официальном сайте Росреестра (www.rosreestr.ru).

Также операторы ВЦТО оформят предварительную запись на прием в Кадастровую палату или Росреестр. Для этого необходимо будет назвать сотруднику ВЦТО своё местонахождение, или сообщить в какой офис Вы хотели бы записаться, свою фамилию, имя, отчество, указать контактные данные (телефон или адрес электронной почты), вид государственной услуги и адрес объекта недвижимости. Оператор осуществит запись на официальном сайте Росреестра в ближайший к Вам офис приема или в офис по вашему желанию, а затем сообщит дату, время приема, адрес офиса и номер талона предварительной записи. После того, как все документы будут приняты в офисе, Вы сможете снова через специалиста ВЦТО узнать статус рассмотрения вашего обращения. Кроме этого специалисты ВЦТО могут оформить заявку на услугу выездного приема документов с целью доставки их к месту оказания государственных услуг.

При поступлении по телефону вопросов, требующих дополнительного анализа и времени для предоставления полной, достоверной и актуальной информации, оператор ВЦТО создает отложенный запрос, который направляется в соответствующую организацию (территориальное Управление или Филиал) по субъектам Российской Федерации, где ответ готовится в максимально короткие сроки. При этом Вы сможете получить ответ в удобной для Вас форме - по почте, электронной почте или телефону. За 10 месяцев 2015г. в филиал по Кировской области поступило 50 отложенных запросов, в которых наиболее часто встречающийся вопрос касался уточнения информации в полученных документах. За аналогичный период 2016г. также поступило 50 обращений, большинство из них связано с проблемой получения готовых документов. На все вопросы в короткие сроки были даны развернутые ответы.

Ведомственный центр телефонного обслуживания функционирует с 2011г. в рамках стратегии Росреестра по повышению качества и доступности государственных услуг. За все время работы ВЦТО Росреестра принял более 17,6 млн. вызовов и более 200 тыс. обращений и зарекомендовал себя как эффективный канал взаимодействия с населением по предоставлению государственных услуг.