**Контактный центр Федеральной кадастровой палаты в Курске принял более 1,8 миллиона обращений граждан**

*Среднее время, затраченное на решение конкретного вопроса, составляет менее трех с половиной минут*

**В 2019 году Ведомственный центр телефонного обслуживания в Курске обработал более 1,8 миллиона обращений. Большая часть обращений касалась вопросов, связанных с процедурами подачи документов для операций с недвижимостью, а также с уточнением статуса заявлений на получение услуг.**

За 11 месяцев текущего года Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО) принял более 3,5 млн обращений граждан, из них более 1,8 млн обращений обработали операторы ВЦТО в Курске и более 1,1 млн – в Казани.

*«Около половины обращений связаны с подготовкой и подачей необходимых документов для проведения учетно-регистрационных процедур, а также по вопросам готовности документов. Необходимо отметить, что на сегодняшний день доля обращений граждан по вопросам получения услуг ведомства в электронном виде достигла 14% от общего количества обращений, что свидетельствует о возрастающей востребованности у граждан электронных услуг»*, *–* пояснил **директор ВЦТО «Курск» Вячеслав Никитов**.

Почти треть обращений поступила от жителей Москвы и Московской области – почти миллион человек обратилось в этом году в ВЦТО. Более 11% звонков совершили жители Петербурга и Ленинградской области, 3,6% *–* жители республики Татарстан и 3,1% – жители Свердловской области. *«Куряне оказались менее активны, звонки от жителей Курской области составили всего 0,5% от общего количества принятых обращений»*, *–* отметил **Вячеслав Никитов.**

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 уточнить статус уже поданного заявления на проведение государственной услуги или составить список необходимых для ее получения документов, узнать режим работы филиалов Кадастровой палаты и территориальных органов Росреестра, оформить предварительную запись на прием к руководителям или на выездное обслуживание, получить подробную консультацию и практическую помощь в использовании электронных сервисов сайта Росреестра.

«*Ведомственный центр телефонного обслуживания дает возможность жителям всей страны в любое время суток оперативно получить консультацию по вопросам, связанным с оборотом недвижимости. Однако зачастую куряне, пользующиеся услугами контактного центра, не знают, что профессиональные консультации они получают от своих же земляков. В 2019 году операторы ВЦТО «Курск» приняли более 1,8 млн обращений. Среднее время, затраченное на решение конкретного вопроса, составляет менее трех с половиной минут. За все время работы ВЦТО «Курск» принял более 17 млн обращений», –* говорит **директор Кадастровой палаты Курской области Андрей Тарасов.**

Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО) – два специализированных филиала Федеральной кадастровой палаты, расположенные на площадках в Курске и Казани. Суммарно в них работают более 300 специалистов по приему обращений заявителей. ВЦТО начал принимать звонки 21 сентября 2011 года. За восемь лет поступило более 30 млн. обращений.