



Филиал ФГБУ
«ФКП Росреестра» - ВЦТО
«Казань»

История ВЦТО

- * Первый центр телефонного обслуживания Росреестра открылся в Курске в сентябре 2011 года.
- * ВЦТО в Казани стал вторым в Российской Федерации колл-центром ведомства.
- * С момента открытия, операторы двух колл-центров приняли более 6 млн. звонков.
- * По многоканальному телефону 8-800-100-34-34 можно круглосуточно получить консультацию по вопросам, связанным с регистрацией прав на недвижимость и кадастровым учетом. Позвонив в Центр можно записаться на прием к руководителю подразделения Росреестра в любом регионе, а также дать оценку работе ведомства.

Об организации:

- * Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра (ВЦТО) осуществляет телефонное обслуживание заинтересованных физических и юридических лиц, связанное с деятельностью Росреестра и Федеральной кадастровой палаты в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, государственного кадастрового учета объектов недвижимости.

Руководство

- * Руководитель Росреестра: Васильев Игорь Владимирович
- * Руководитель УРР по РТ: Зяббаров Азат Галимзянович
- * Директор филиала ФКП по РТ: Музафарова Ленара Акмалутдиновна
- * Директор ВЦТО «Казань»: Хабибрахманов Айрат Ильдарович

Функции центра

- * ВЦТО предназначен для оперативного консультирования граждан по следующим вопросам:
- * расположение и режим работы территориальных органов Росреестра и филиалов Федеральной кадастровой палаты;
- * готовность заявления (запроса) на предоставление государственной услуги Росреестра;
- * запись на прием в территориальные органы Росреестра и филиалы Федеральной кадастровой палаты;
- * формирование заявок на услуги интернет-портала;
- * запись на выездное обслуживание;
- * подготовка и подача пакета документов;
- * государственный реестр кадастровых инженеров;
- * прием жалоб, претензий и благодарностей.

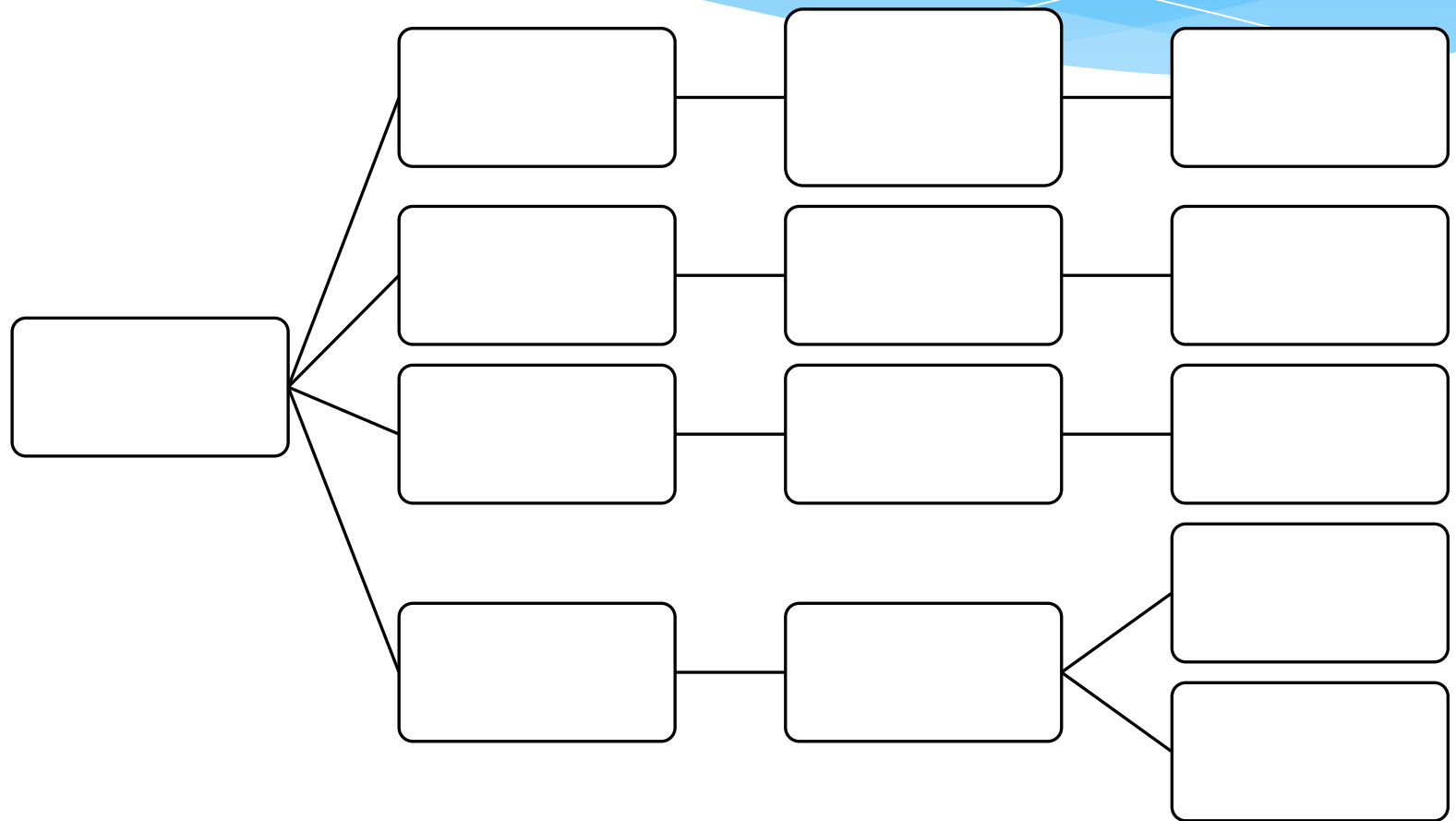
Статистика за 2016 год

- * За первые три месяца 2016 года в кол-центр Росреестра поступило более 1 млн звонков от населения.
- * Из общего числа вызовов за консультацией по услугам Росреестра в среднем обращались 42,5% граждан, за предварительной записью на прием – 19,2%, за проверкой готовности документов – 14,6%. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений граждан, заинтересованных в получении консультаций по услугам Росреестра, увеличилось на 6,7%

Оперативность приема звонков

- * В первом квартале 2016 года время ожидания ответа оператора Ведомственного центра телефонного обслуживания (ВЦТО) Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестра) сократилось вдвое по сравнению с аналогичным периодом прошлого года – до 14 сек. Количество пропущенных звонков ВЦТО Росреестра также сократилось в два раза и составило 1,9% от общего количества поступивших обращений. Таким образом, ведомство продолжает повышать качество телефонных консультаций по вопросам земельно-имущественных отношений.

Организационная структура



Нормативно – правовая база

- * Приказ Росреестра от 18.10.2012 N П/444 "О порядке организации и координации деятельности Ведомственного центра телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии"
- * Федеральный закон "О государственном кадастре недвижимости" от 24.07.2007 N 221-ФЗ.
- * Федеральный закон "О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним" от 21.07.1997 N 122-ФЗ.
- * Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).