**Контактный центр Росреестра в помощь заявителю**

В 2017 году от населения Российской Федерации в контактный центр Росреестра поступило более 4,3 млн обращений. Услугами в электронном виде интересуются около 12% от общего числа обращений. Количество обращений об электронных услугах ведомства за 2017 год выросло примерно на 8%. Интерес россиян к услугам в электронном виде в значительной степени обусловлен возможностью получить услугу дистанционным способом (не контактируя с чиновником) в любое время в удобном для заявителя месте, а также сокращением сроков проведения учетно-регистрационных действий.

По количеству обращений также оказались востребованными консультации по услугам Росреестра (почти 55%) и вопросы проверки готовности документов (около 19%). Среди вопросов, по которым граждане обращаются в контактный центр Росреестра, можно также отметить формирование заявок на услуги Росреестра с помощью оператора контактного центра, а также вопросы о возможности получения электронной подписи в Удостоверяющем центре Федеральной кадастровой палаты.

Среднее время ожидания ответа оператора составило менее 20 секунд.

Для повышения качества консультирования операторы контактного центра используют информационный ресурс «База знаний», содержащий более 3 тыс. документов.

Обратиться в контактный центр Росреестра можно круглосуточно по телефону **8-800-100-34-34**. Звонок по России бесплатный.

Справка о контактном центре Росреестра

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 более 23 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.

**Пресс-служба филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» по Липецкой области**