РОСРЕЕСТР
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Санкт-Петербургу

ПРЕСС-РЕЛИЗ

Петербургский Росреестр: в 2021 году граждане реже обращались за разъяснениями о получении услуг ведомства

Сократилось количество обращений граждан по вопросам получения услуг Росреестра в 2021 году: в 2021 году в Центральный аппарат ведомства поступило 38,7 тысяч обращений, в 2020 – 57,8 тыс. Снижение составило 33%. Это может свидетельствовать о повышении информированности россиян о деятельности ведомства и росте удовлетворенности качеством услуг и сервисов.

Снижение количества обращений, поступающих в адрес Управления Росреестра по Санкт-Петербургу, составило 22,4%: в 2021 году - 22 955 обращений, в 2021 – 17 823 обращения.

Руководитель Управления Росреестра по Санкт-Петербургу **Владимир Корелин** отметил:

«Наши специалисты проводят большую работу по разъяснению норм законодательства, подготовке ответов на вопросы и информационных материалов для горожан. Мы готовим памятки и проводим горячие телефонные линии. Наша цель – сделать процесс получения услуг Росреестра более прозрачным и понятным, а нашу работу - более эффективной».

Заместитель руководителя Росреестра, руководитель цифровой трансформации **Елена Мартынова** сообщила:

«Росреестр становится центром компетенций в области земли и недвижимости. Мы идем навстречу гражданам, стремимся сделать предоставление услуг максимально эффективным, удобным и быстрым. В 2021 году мы усилили взаимодействие с кредитными организациями и застройщиками, повысив востребованность цифровых услуг Росреестра. Приняли концепцию информационной политики, в рамках которой проводим системную работу с гражданами и СМИ. Впервые Росреестр вошел в топ-3 наиболее открытых органов власти, согласно исследованию Счетной палаты РФ. Ведомство старается помогать людям, отвечая на запросы в социальных сетях ведомства. Мы понимаем, что за каждым нашим решением и оперативной обратной связью стоит судьба человека. В 2022 году эта работа будет продолжена».

Чаще всего обращения затрагивают сферу электронных услуг и сервисов. На втором месте – рассмотрение обращений по государственной регистрации прав и кадастровому учету. По сравнению с прошлым годом количество таких обращений уменьшилось более чем в два раза.

Поступали вопросы и касательно проведения государственного земельного надзора, кадастровой оценки, землеустройства и установления границ, а также

вопросы по контролю за деятельностью саморегулируемых организаций и арбитражных управляющих.

«*Росреестр выстроил клиентоориентированную модель по работе с обращениями граждан. В 2021 году сервис «Обращения граждан» модернизирован и интегрирован с ведомственной системой электронного документооборота. Разработано новое методическое пособие для подготовки понятных ответов для людей. В комплексе это обеспечило оперативность в процессе рассмотрения обращений и в целом повысило удовлетворенность граждан*», – сообщил начальник Административного управления Росреестра **Александр Третинников**.

С 2021 года в рамках рубрики «Вопрос-ответ» на сайте Росреестра еженедельно публикуются материалы, посвященные разъяснению актуальных вопросов в сфере земли и недвижимости. Также ведомство ведет социальные сети, где регулярно информирует об основных событиях и изменениях на рынке недвижимости.

Сократилось количество обращений граждан, поступающих в Росреестр через Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО). В 2021 году через ВЦТО в ведомство обратились 4,4 млн заявителей – как по телефону, так и по электронной почте. Это на 15% меньше, чем годом ранее.

По данным общероссийской публичной системы «Ваш контроль», в 2021 году средняя оценка работы ведомства со стороны граждан составила 4,29 по пятибалльной шкале (в 2020 и 2019 - 4). За весь период поступило 89,6 тыс. комментариев, из которых 83% – положительные (на 10% больше, чем в 2020 и в 2019 гг.).

По всем возникающим вопросам граждане могут обратиться к специалистам Росреестра с помощью интернет-сервиса «Обращения граждан». Подробная информация размещена в разделе «Обратная связь» на сайте ведомства. Также круглосуточно работает ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра - 8-800-100-34-34.

Материал подготовлен Управлением Росреестра по Санкт-Петербургу:
8 (812) 654-64-30
pr@gbr.ru
78press_rosreestr@mail.ru