Курский центр телефонного обслуживания Росреестра консультирует

всех россиян

Практически каждому человеку хотя бы раз в жизни приходится сталкиваться с вопросами покупки или продажи квартиры, оформления прав на земельный участок или арендой офиса, то есть с регистрацией прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

В помощь гражданам, обращающимся в Росреестр в 2011 году в нашем городе на улице Коммунистической был открыт Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра (ВЦТО), который стал пилотным проектом первого в России полноценного контакт – центра государственного органа. Позже в 2014 году открылась вторая площадка ВЦТО в г. Казани.

ВЦТО «Курск» успешно функционирует уже более 5 лет.

Однако зачастую куряне, пользующиеся услугами ВЦТО, не знают, что профессиональные консультации они получают от своих же земляков.

Наша статья призвана познакомить читателей с этой организацией.

Штат ВЦТО «Курск» насчитывает сегодня 370 человек, 300 из которых операторы и специалисты по обработке запросов заявителей. Ежедневно две площадки ВЦТО принимают и обрабатывают до 28 тыс. вызовов и до 1000 электронных запросов, поступающих из всех регионов России.

Всего с октября 2011 года специалистами центра было обработано свыше 18 миллионов телефонных обращений.

По результатам исследования, проведенного компанией Naumen, в 2016 году контакт - центр Росреестра занял 3 место по качеству телефонного обслуживания населения в рейтинге государственных органов и организаций.

В целях удержания высокого уровня качества работы ВЦТО регулярно ведет отбор и профессиональную подготовку новых сотрудников, ориентированных на оказание всесторонней консультационной помощи заявителям Росреестра.

Сегодня работа в ВЦТО «Курск» позволяет в минимальные сроки в совершенстве овладеть широким спектром ценнейших навыков. Это глубокие знания в сфере оборота недвижимости, умение профессионально вести диалог с различными собеседниками, высокая стрессоустойчивость, постановка речи и искусство работы с претензионными обращениями.

Также в качестве одной из основных миссий ВЦТО можно назвать повышение уровня правовой грамотности населения в сфере государственного кадастрового учета и государственной регистрации прав на недвижимость, сбор и аккумулирование информации в части изменений законодательства и новейших достижений информационных технологий, позволяющих сделать обращение в Росреестр максимально ориентированным на каждого гражданина.

ВЦТО круглосуточно доступен для граждан, а для жителей г. Курска это ещё и потенциальный работодатель, надежный и развивающийся с учетом последних инновационных технологий в сфере оказания государственных услуг.

**8-800-100-34-34 - ВЦТО - мы всегда на связи!**