



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ
РЕГИСТРАЦИИ, КАДАСТРА И КАРТОГРАФИИ
(РОСРЕЕСТР)

ПРИКАЗ

Москва

16.09.2012

№ П/444

О порядке организации и координации деятельности Ведомственного центра телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии

В целях организации и координации деятельности Ведомственного центра телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Регламент деятельности Ведомственного центра телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии согласно приложению № 1 к настоящему приказу (далее – Регламент ВЦТО Росреестра).

2. Утвердить Перечень должностных лиц (сотрудников) Росреестра, ответственных за взаимодействие с Ведомственным центром телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Возложить на заместителя руководителя Росреестра С.А. Сапельникова общую координацию деятельности Ведомственного центра телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (далее - ВЦТО Росреестра), организацию подготовки решений о расширении действующих и (или) создании новых территориальных площадок ВЦТО Росреестра.

4. Территориальным органам Росреестра, федеральному государственному бюджетному учреждению «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра

и картографии» (далее - ФГБУ «ФКП Росреестра») (А.В. Голиков) в срок до 23 октября 2012 г.:

4.1. определить:

- должностное лицо, ответственное за общую координацию взаимодействия с ВЦТО Росреестра на уровне не ниже заместителя руководителя (заместителя директора филиала ФГБУ «ФКП Росреестра»), курирующего вопросы организации приема и рассмотрения обращений граждан;

- должностных лиц, ответственных за обновление информации в Базе знаний ВЦТО Росреестра;

- должностных лиц в каждом структурном подразделении, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов с учетом функций ВЦТО Росреестра, ответственных за взаимодействие с ВЦТО Росреестра;

4.2. утвердить и поддерживать в актуальном состоянии перечень должностных лиц (сотрудников) территориального органа Росреестра (филиала ФГБУ «ФКП Росреестра»), ответственных за взаимодействие территориального органа Росреестра (филиала ФГБУ «ФКП Росреестра») с Ведомственным центром телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, по форме согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

5. Установить, что должностные лица и сотрудники территориальных органов Росреестра и филиалов ФГБУ «ФКП Росреестра», ответственные за взаимодействие с ВЦТО Росреестра, указанные в пункте 4 настоящего приказа, осуществляют следующие функции:

- оперативно, но не позднее одного рабочего дня со дня получения запроса от оператора ВЦТО Росреестра предоставляют ВЦТО информацию о результатах рассмотрения вызова, за исключением рассмотрения сложных запросов, порядок и сроки рассмотрения которых установлены Регламентом ВЦТО Росреестра;

- обеспечивают своевременное исполнение обязанностей, установленных Регламентом ВЦТО Росреестра;

- обеспечивают достоверность и актуальность информации, предоставляемой ВЦТО Росреестра;

- несут ответственность за предоставление недостоверной и неактуальной информации ВЦТО Росреестра.

6. Руководителю Управления Росреестра по Курской области (С.Н. Комова) обеспечить оказание информационно-методического содействия в осуществлении деятельности ВЦТО Росреестра посредством консультирования и проведения обучающих мероприятий.

7. Управлению мониторинга и повышения качества государственных услуг (Д.А. Васильев) совместно с Управлением информационных технологий и эксплуатации систем (О.Ф. Шварц), Управлением комплексного развития (М.А. Абрамов) и ФГБУ «ФКП Росреестра» в срок до 7 ноября 2012 г. разработать и представить для утверждения руководителю Росреестра:

7.1. перечень показателей деятельности ВЦТО Росреестра, используемых для оценки эффективности и результативности деятельности руководителя ВЦТО Росреестра;

7.2. состав и содержание отчетности ВЦТО Росреестра, используемой для оценки эффективности и результативности деятельности ВЦТО Росреестра при выполнении возложенных на ВЦТО Росреестра задач и функций.

8. Управлению мониторинга и повышения качества государственных услуг:

8.1. в срок не позднее 30 ноября 2012 г. представить руководителю Росреестра предложения о порядке учета результатов деятельности ВЦТО Росреестра при принятии решений о материальном поощрении директора ФГБУ «ФКП Росреестра» и руководителя ВЦТО Росреестра;

8.2. совместно с Управлением комплексного развития, Управлением информационных технологий и эксплуатации систем и ФГБУ «ФКП Росреестра» в срок до 30 апреля 2013 г. представить руководителю Росреестра предложения о целесообразности расширения действующих и (или) создания новых территориальных площадок ВЦТО Росреестра, содержащие в том числе расчет потребности в персонале ВЦТО Росреестра с учетом возложенных на ВЦТО Росреестра задач и функций.

9. Начальникам структурных подразделений Росреестра, указанных в приложении № 2 к настоящему приказу, обеспечивать поддержание в актуальном состоянии информации, содержащейся в указанном приложении.

10. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Врио руководителя



Н.Н. Антипина

Приложение № 1
к приказу Федеральной службы
государственной регистрации,
кадастра и картографии
от « 18 » СЕНТЯБРЯ 2012 г. № П/444

**Регламент деятельности
Ведомственного центра телефонного
обслуживания Федеральной службы
государственной регистрации, кадастра
и картографии**

Используемые термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
ВЦТО	Ведомственный центр телефонного обслуживания
ОООЗ	Отдел обработки отложенных запросов (подразделение ВЦТО)
ОПО	Отдел поддержки обслуживания (подразделение ВЦТО)
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
БЗ	База знаний
СУВЗ	Система управления взаимодействиями с заявителями
Росреестр	Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии
ТО	Территориальный орган (Росреестра)
ПО	Подведомственные организации (Росреестра)
ЦА Росреестра	Центральный аппарат (Росреестра)
ЦА ФКП	Центральный аппарат ФГБУ «ФКП Росреестра»
Жалоба	Просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц
Заявитель	Физическое, юридическое лицо либо представитель органа власти
Ответственный сотрудник	Сотрудник соответствующего подразделения, назначенный приказом руководителя ответственным за выполнение каких-либо функций
Внутренний портал сайта Росреестра	https://intranet.rosreestr.ru
Сайт поддержки	http://support.fccland.ru

1. Предмет Регламента

1.1. Настоящий Регламент содержит детализированное описание процессов, обеспечивающих выполнение функций обслуживания заявителей в ВЦТО и взаимодействия ВЦТО с должностными лицами и сотрудниками Росреестра и его подведомственными организациями при обработке вызовов заявителей.

1.2. Перечень процессов, обеспечивающих функции ВЦТО:

1.2.1. Входящий звонок:

- информационное обслуживание заявителей;
- предварительная запись;
- перевод звонка;
- прием и обработка жалоб.

1.2.2. Исходящий обзвон:

- актуализация предварительной записи;
- информирование заявителей о статусе заявлений;
- исследование удовлетворенности заявителей качеством

обслуживания.

1.2.3. E-mail-запрос:

- обработка сложных запросов;
- предварительная запись;
- прием и обработка жалоб.

1.2.4. Перечень процессов, поддерживающих функции ВЦТО:

- управление знаниями в ВЦТО (поддержание в актуальном состоянии базы знаний по услугам Росреестра);
- взаимодействие ВЦТО с ИТ. Устранение сбоев;
- формирование и предоставление отчетности.

1.3. Настоящий регламент не распространяется на правоотношения, возникающие в связи с обращением заявителей с жалобами на нарушение порядка предоставления государственных услуг Росреестра, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Росреестра, ТО/ПО Росреестра и их должностных лиц при предоставлении государственных услуг Росреестра, поданных в соответствии с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их

должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829).

2. Обслуживание заявителей в отделе информационного обслуживания ВЦТО

2.1. Входящий звонок. Информационное обслуживание заявителей

2.1.1. При обращении заявителя в ВЦТО как по телефону, так и через e-mail, Сайт поддержки либо голосовые сообщения (ivr) с целью получения какой-либо информации о деятельности Росреестра и подведомственных ему организаций, в т.ч. по государственным услугам Росреестра, необходимому пакету документов, размеру госпошлины, статусе поданного заявления, формированию заявки на предоставление услуг через официальный сайт Росреестра и прочим условиям обслуживания, оператор ВЦТО определяет возможность предоставления заявителю интересующей его информации непосредственно во время разговора либо необходимость дополнительного времени на предоставление заявителю информации.

2.1.2. Если информация может быть предоставлена непосредственно в процессе разговора, оператор ВЦТО предоставляет ее заявителю, используя, при необходимости, имеющиеся источники информации (официальный сайт Росреестра, внутренний портал официального сайта Росреестра, База знаний, иное).

2.1.3. Если запрос от заявителя поступил через e-mail либо Сайт поддержки и не классифицируется как сложный запрос (запрос, требующий дополнительного анализа и времени для предоставления заявителю полной, достоверной и актуальной информации), оператор ВЦТО в течение 24 часов с момента поступления запроса предоставляет заявителю необходимую информацию по телефону (путем исходящего звонка) либо на его электронный адрес.

2.1.4. В случае если вопрос заявителя классифицируется как сложный, оператор ВЦТО создает запрос на подготовку ответа заявителю и направляет его на обработку в ОООЗ.

2.2. Входящий звонок. Предварительная запись

2.2.1. В ВЦТО заявители могут обращаться с целью осуществления предварительной записи на прием в ТО и ПО Росреестра при предоставлении государственных услуг в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и государственного кадастрового учета недвижимого имущества, а также иным государственным услугам

Росреестра, предоставляемым гражданам и организациям в соответствии с административными регламентами.

2.2.2. Оператор ВЦТО уточняет у заявителя, для какого региона необходима предварительная запись. В СУВЗ оператор ВЦТО проверяет, возможно ли осуществить для обозначенного заявителем региона предварительную запись с помощью ВЦТО.

В случае если это возможно, оператор действует в соответствии с пунктом 2.2.3 настоящего Регламента. Если в запрашиваемом регионе отсутствует предварительная запись через сайт поддержки либо функция «Предварительная запись» временно не работает, оператор ВЦТО действует в соответствии с пунктом 2.2.4 настоящего Регламента.

2.2.3. Предварительная запись осуществляется оператором ВЦТО в СУВЗ. В СУВЗ оператору доступна страница официального сайта Росреестра, где он заполняет необходимые данные и сообщает заявителю по телефону и, при желании заявителя, по e-mail персональный номер предварительной записи.

2.2.4. Для осуществления предварительной записи оператор ВЦТО созванивается с ответственным сотрудником ТО/ПО Росреестра, в который предстоит обратиться заявителю, осуществляет предварительную запись и сообщает заявителю по телефону и, при желании заявителя, e-mail персональный номер предварительной записи.

В случае если оператор ВЦТО не сможет дозвониться в течение 2-3 раз подряд до ответственного сотрудника ТО/ПО Росреестра, оператор ВЦТО создает запрос с пожеланиями заявителя на предварительную запись на прием и направляет его на обработку в ОООЗ.

2.2.5. При осуществлении предварительной записи оператор ВЦТО информирует заявителя о том, что предварительная запись аннулируется в случае неявки заявителя по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

2.2.6. Предварительная запись может быть прекращена по инициативе заявителя при условии подтверждения им персонального номера предварительной записи.

2.3. Входящий звонок. Перевод звонка

2.3.1. В ВЦТО заявители могут обращаться с целью переключения на кого-либо из сотрудников ТО/ПО Росреестра, за исключением сотрудника ТО Росреестра, являющегося государственным регистратором.

В этом случае оператор ВЦТО должен определить, известен ли заявителю номер, с которым его необходимо соединить. Если номер неизвестен, оператор уточняет имя сотрудника, с которым хочет установить

соединение заявитель. По фамилии, имени и отчеству оператор через телефонный справочник устанавливает номер сотрудника.

После того, как номер сотрудника определен, оператор пытается установить соединение. Если сотрудник недоступен либо у него занят номер, оператор пытается соединиться с ним не более 3 раз, после чего либо предлагает звонящему перезвонить, либо берет у него контактную информацию и передает ее сотруднику ТО/ПО по электронной почте. При этом информация о звонке фиксируется в СУВЗ.

Если сотрудник ТО/ПО доступен, оператор переводит на него звонок.

2.4. Входящий звонок. Прием и обработка обращений (жалоб)

2.4.1. При обращении заявителей с жалобой на доступность и качество предоставления государственных услуг ТО/ПО Росреестра, в том числе на работу электронных услуг Росреестра, доступность предварительной записи, доступность информации о порядке предоставления государственной услуги, на некорректное поведение сотрудников ТО/ПО Росреестра или нарушение сотрудниками ТО/ПО Росреестра служебной этики в ходе предоставления государственной услуги, на действие сотрудников ВЦТО, оператор ВЦТО создает отложенный запрос в очередь ОООЗ либо переключает заявителя на эксперта ОООЗ. Обработка запроса с данной тематикой осуществляется в соответствии с пунктами 3.3.1 – 3.3.9 настоящего Регламента.

2.5. Исходящий обзвон. Актуализация предварительной записи

2.5.1. Для актуализации предварительной записи на прием в ТО/ПО Росреестра операторы ВЦТО осуществляют исходящий обзвон заявителей. На внутреннем портале официального сайта Росреестра формируется файл, содержащий список заявителей, которые будут включены в обзвон.

2.5.2. Оператор ВЦТО осуществляет обзвон в автоматическом или ручном режиме и получает от заявителя подтверждение намерения посетить ТО/ПО Росреестра на основании ранее оформленной предварительной записи либо отказ заявителя от предварительной записи.

При подтверждении заявителем предварительной записи заявителю сообщаются дата и время приема документов, персональный номер предварительной записи, а в случае, если заявитель сообщит адрес электронной почты – на указанный им адрес также направляется указанная информация.

В случае если заявителю понадобится изменить дату или время предварительной записи на прием, оператор может внести изменения путем удаления прежней заявки при условии подтверждения заявителем

персонального номера предварительной записи и создания новой заявки на предварительную запись на прием.

При отказе заявителя от предварительной записи оператор ВЦТО фиксирует соответствующую информацию в порядке, установленном для осуществления предварительной записи в соответствии с пунктами 2.2.2 – 2.2.4 настоящего Регламента.

2.6. Исходящий обзвон. Информирование заявителей о статусе заявлений (запросов)

2.6.1. Операторы ВЦТО осуществляют информирование заявителей о статусе заявлений (запросов) - «Выполнено», «Приостановлено», «Отказано».

2.6.2. На внутреннем портале официального сайта Росреестра формируется файл, содержащий список заявителей со статусами их заявлений (запросов).

2.6.3. Оператор ВЦТО осуществляет обзвон в автоматическом или ручном режиме и информирует заявителя о статусе его заявления (запроса).

Оператор ВЦТО также предоставляет заявителю первичную информацию о причинах приостановки либо отказа в рассмотрении его заявления на основании комментария, выгруженного из учетных систем Росреестра. За более подробной информацией в данных случаях заявителю предлагается обратиться в ТО/ПО Росреестра.

2.6.4. Если возникает необходимость повторного обращения заявителя в ТО/ПО Росреестра, оператор ВЦТО предлагает заявителю оформить предварительную запись на прием в соответствии с пунктами 2.2.1 – 2.2.6 настоящего Регламента.

2.7. Исходящий обзвон. Исследование удовлетворенности заявителя качеством обслуживания

2.7.1. Операторы ВЦТО осуществляют исходящий обзвон заявителей для исследования удовлетворенности заявителей качеством обслуживания в ТО/ПО Росреестра.

2.7.2. На внутреннем портале официального сайта Росреестра формируется файл, содержащий список заявителей со статусом «Выполнено».

2.7.3. Обзвон проводится в автоматическом режиме (predictive). Система контакт-центра по загруженному в нее списку набирает номер, попавший в случайную выборку, и выводит на оператора ВЦТО звонок в момент установки соединения вместе с данными заявителя. Оператор

ВЦТО предлагает заявителю принять участие в опросе по качеству обслуживания в ТО/ПО Росреестра.

2.7.4. С целью мониторинга качества обслуживания в ТО/ПО Росреестра по вопросам, в целях решения которых была осуществлена предварительная запись, оператор ВЦТО совершает исходящий звонок заявителю с целью определения его удовлетворенности решением данного вопроса.

2.7.5. На внутреннем портале Росреестра формируется файл, содержащий список заявителей, попавших на прием в ТО/ПО Росреестра по предварительной записи ВЦТО.

По результатам исследования формируется аналитическая отчетность и предоставляется в ЦА Росреестра.

3. Обслуживание заявителей в отделе обработки отложенных запросов ВЦТО Росреестра

3.1. Обработка сложных запросов

3.1.1. Сформированный сложный запрос автоматически попадает в очередь для обработки в ОООЗ ВЦТО. На основании заполненных комментариев сотрудник ОООЗ анализирует данный запрос. Если информации, содержащейся в запросе, недостаточно для его удовлетворения, сотрудник ОООЗ связывается по телефону с заявителем для уточнения деталей. Далее, с помощью имеющихся источников информации (сайт Росреестра, База знаний и т.д.) подготавливает ответ и сообщает информацию заявителю по телефону либо e-mail в течение 72 часов с момента поступления запроса в ОООЗ.

3.1.2. В случае если при обработке сложного запроса необходима информация, относящаяся к компетенции ТО/ПО Росреестра, а также иная справочная информация, необходимая для обработки запроса, сотрудник ОООЗ при отсутствии необходимой информации в Базе знаний, запрашивает информацию в ТО/ПО Росреестра по телефону, через сайт поддержки либо по электронной почте.

3.1.3. Сотрудник ТО/ПО Росреестра, ответственный за обработку запросов данного типа, в течение 48 часов размещает ответ на сайте поддержки. В течение 24 часов после размещения ответа на сайте поддержки сотрудник ОООЗ информирует заявителя о результате рассмотрения запроса по телефону или высылает информацию на его электронную почту.

3.1.4. В случае если при обработке сложного запроса необходима информация о правоприменительной практике по направлению деятельности Росреестра, а также иная справочная информация, необходимая

для обработки запроса, сотрудник ОООЗ при отсутствии необходимой информации в Базе знаний и т.д. запрашивает информацию в ЦА Росреестра или ЦА ФКП по телефону либо по электронной почте.

3.1.5. Сотрудник ЦА Росреестра, ЦА ФКП, ответственный за взаимодействие с ВЦТО, в течение 48 часов предоставляет запрашиваемую информацию по телефону, на сайте поддержки либо по электронной почте.

3.1.6. В течение 24 часов после получения ответа из ЦА Росреестра, ЦА ФКП, ТО/ПО Росреестра сотрудник ОООЗ предоставляет информацию заявителю по телефону либо на электронную почту заявителя.

3.2. Осуществление предварительной записи в ТО/ПО Росреестра

3.2.1. При поступлении в ОООЗ запроса на осуществление предварительной записи на прием в ТО/ПО Росреестра сотрудник ОООЗ в течение 24 часов с момента поступления запроса формирует запрос и направляет его на адрес электронной почты соответствующего ТО/ПО.

Сотрудник ТО/ПО Росреестра, ответственный за обработку запросов данного типа, в течение 24 часов направляет ответ (талон) на почтовый ящик ВЦТО. В течение 24 часов после получения ответа из ТО/ПО сотрудник ОООЗ сообщает заявителю по телефону или e-mail персональный номер предварительной записи на прием.

3.3. Прием и обработка жалоб в ТО/ПО Росреестра

3.3.1. При поступлении в ВЦТО по телефону или электронной почте жалобы, указанной в пункте 2.4.1 настоящего Регламента, сотрудник ОООЗ незамедлительно, а при поступлении жалобы по электронной почте в течение 24 часов с момента поступления формирует запрос в СУВЗ.

3.3.2. Поступившая по телефону жалоба, при условии согласования ее текста с заявителем, направляется на рассмотрение в ТО/ПО Росреестра или ЦА Росреестра, ЦА ФКП в случае, если рассмотрение данных жалоб отнесено к компетенции ЦА Росреестра или ЦА ФКП, в течение 24 часов с момента ее поступления в ВЦТО.

3.3.3. Поступившая по электронной почте жалоба направляется на рассмотрение в ТО/ПО Росреестра или ЦА Росреестра, ЦА ФКП в случае, если рассмотрение данных жалоб отнесено к компетенции ЦА Росреестра или ЦА ФКП, в течение 24 часов с момента ее поступления в ВЦТО.

3.3.4. Сотрудник ТО/ПО Росреестра, ЦА Росреестра, ЦА ФКП, ответственный за обработку запросов данного типа, не позднее 48 часов предоставляет на почтовый ящик ВЦТО информацию о номере и дате регистрации входящего обращения (жалобы). Данную информацию

сотрудник ОООЗ в течение 24 часов с момента получения предоставляет заявителю по телефону либо e-mail.

3.3.5. Сотрудник ТО/ПО Росреестра, ЦА Росреестра, ЦА ФКП, ответственный за обработку запросов данного типа, в установленные законом сроки направляет ответ в адрес заявителя в соответствии с нормами действующего законодательства, а сканированную копию ответа направляет на e-mail ВЦТО.

3.3.6. Сотрудник ОООЗ уведомляет заявителя по телефону либо на e-mail о рассмотрении его жалобы, осведомляется об удовлетворенности заявителя полученным ответом и закрывает отложенный запрос.

3.3.7. В случае если срок рассмотрения жалобы продлевается, ответственный сотрудник ТО/ПО Росреестра, ЦА Росреестра, ЦА ФКП направляет данную информацию на e-mail ВЦТО.

3.3.8. В случае, если установленный срок рассмотрения жалобы ТО/ПО Росреестра, ЦА Росреестра, ЦА ФКП истек и копия ответа на обращение не поступила на e-mail ВЦТО, сотрудник ОООЗ запрашивает по телефону либо по e-mail в ТО/ПО Росреестра, подразделения ЦА Росреестра, ЦА ФКП о причинах нарушения сроков рассмотрения жалобы и вносит информацию о данном отложенном запросе в ежемесячный отчет для предоставления информации в Управление мониторинга и повышения качества государственных услуг Росреестра.

3.3.9. В целях мониторинга качества рассмотрения жалобы ТО/ПО Росреестра оператор ВЦТО по истечении 24 часов после закрытия жалобы совершает исходящий звонок заявителю с целью определения его удовлетворенности решением указанного в жалобе вопроса.

Информация о совершении звонка и о его результатах фиксируется в СУВЗ.

4. Процессы, поддерживающие функции ВЦТО

4.1. Управление знаниями в ВЦТО (поддержание в актуальном состоянии Базы знаний по услугам Росреестра).

4.1.1. Ответственные сотрудники ТО/ПО и ЦА в срок не позднее одного рабочего дня с момента утверждения (внесения изменений) нормативных/локальных документов, регламентирующих деятельность Росреестра (справочная и методическая информация), отправляют посредством электронной почты актуальную информацию, а при необходимости с комментариями и разъяснениями – ответственному сотруднику ОПО ВЦТО.

4.1.2. Ответственный сотрудник ОПО ВЦТО постоянно отслеживает актуальность отображаемой информации в Базе знаний посредством анализа

жалоб, зарегистрированных в СУВЗ по тематике «недостоверность предоставляемой ВЦТО информации». По итогам мониторинга он формирует запрос на сайте поддержки. Ответственные сотрудники ТО/ПО в срок не позднее 72 часов с момента регистрации данного запроса на сайте предоставляют в ВЦТО обновленную информацию.

4.1.3. В ТО/ПО и ЦА назначаются ответственные сотрудники для участия в процессе обучения сотрудников ВЦТО, задействованных в предоставлении государственной услуги, в соответствии с заявленной ВЦТО потребностью. Разработанная ответственными лицами Программа, план и график обучения согласовываются с руководителем ВЦТО, и обучение проводится в течение 24 рабочих дней после согласования.

4.2. Контроль достоверности и актуальности информации о деятельности Росреестра

4.2.1. Если в ходе рассмотрения вызова заявителя выявлена размещенная на подсайте территориального органа неактуальная или недостоверная информация о деятельности территориального органа либо о порядке предоставления государственных услуг, территориальный орган обязан в срок не позднее 1 рабочего дня со дня направления запроса ВЦТО разместить на подсайте территориального органа актуальную и достоверную информацию с официальным уведомлением ВЦТО.

4.3. Взаимодействие ВЦТО с ИТ. Устранение сбоев

4.3.1. В случае обнаружения сбоев в работе программных аппаратных комплексов, установленных в ВЦТО, или обнаружения сбоев в работе информационных систем Росреестра ответственный сотрудник ОПО в течение 15 минут с момента обнаружения оповещает о сбоях по телефону или электронной почте ответственных сотрудников ЦА Росреестра и поддерживает с ними дальнейшее взаимодействие до момента устранения сбоев. Одновременно ответственный сотрудник ОПО информирует о сбое всех специалистов ВЦТО посредством публикации информации в блоке новостей в Базе знаний или иными доступными техническими средствами. После устранения сбоев информация снимается.

4.3.2. В случае невозможности оперативного устранения сбоя в работе программных аппаратных комплексов, установленных в ВЦТО, или сбоя в работе информационных систем Росреестра ответственный сотрудник ЦА Росреестра в течение 1 часа с момента оповещения о сбое информирует ответственного сотрудника ОПО о причинах и сроках устранения сбоя.

4.3.3. Ответственные сотрудники ЦА Росреестра и технические специалисты сторонних организаций, отвечающие за безаварийную работу

ВЦТО, обязаны предварительно, не менее чем за 8 часов, уведомлять по электронной почте ответственных сотрудников ВЦТО о планируемых работах или настройке программно-аппаратных средств ВЦТО с указанием планируемых работ или проводимых настройках и сроках проведения данных работ. По результатам проведенных работ ответственный сотрудник ВЦТО информирует по электронной почте администрацию ВЦТО о внесенных с систему изменениях.

4.4. Формирование и предоставление статистической отчетности

4.4.1. Ежемесячно к 5 числу месяца, следующего за отчетным, или после получения запроса (поручения) из ЦА Росреестра ответственный сотрудник ОПО собирает информацию из соответствующих систем, анализирует ее и формирует отчет по форме, установленной ЦА Росреестра. Согласованный руководителем ВЦТО отчет отправляется ответственному сотруднику ЦА Росреестра посредством электронной почты.

Приложение № 2
к приказу Федеральной службы
государственной регистрации,
кадастра и картографии
от «18» ~~СЕНТЯБРЯ~~ 2012 г. № ПИ/444

**Перечень должностных лиц (сотрудников) Росреестра,
ответственных за взаимодействие с Ведомственным центром телефонного обслуживания
Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии**

№	Ф.И.О. ответственного лица	Должность ответственного лица	Контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	Вопросы, отнесенные к компетенции ответственного лица
1	Асташкина Анна Адольфовна	заместитель начальника отдела организации работы с обращениями граждан Административного управления	тел.: 8 (495) 531-08-00 (доб. 13-66), 8 (495) 531-08-59, адрес электронной почты: 00_uddfrs1@rosreestr.ru	организация работы с обращениями и жалобами заявителей
2	Савельева Мария Александровна	заместитель начальника отдела организации работы с обращениями граждан Административного управления	тел.: 8 (495) 531-08-00 (доб. 14-43), адрес электронной почты: 00_uddfrs1@rosreestr.ru	организация работы с обращениями и жалобами заявителей
3	Гришина Людмила Александровна	специалист – эксперт отдела государственного геодезического надзора и лицензирования Управления государственного геодезического и земельного надзора	тел.: 8(499) 124-34-85, (IP-27-44), адрес электронной почты: gosgeonadzor@mail.ru	предоставление государственной услуги по лицензированию геодезических и картографических работ федерального назначения

№	Ф.И.О. ответственного лица	Должность ответственного лица	Контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	Вопросы, отнесенные к компетенции ответственного лица
4	Минаева Елена Андреевна	заместитель начальника отдела ведения государственного реестра кадастровых инженеров Управления по контролю и надзору в сфере саморегулируемых организации	тел.: (495) 380 24 09, адрес электронной почты: 00_ukdsro1@rosreestr.ru	предоставление сведений из государственного реестра кадастровых инженеров
5	Лазарева Ольга Валерьевна	советник отдела ведения государственных реестров Управления по контролю и надзору в сфере саморегулируемых организаций	тел.: (495) 380 11 83, адрес электронной почты: 00_ukdsro1@rosreestr.ru	предоставление сведений из: единого государственного реестра саморегулируемых организаций оценщиков, государственного реестра саморегулируемых организаций медиаторов, государственного реестра саморегулируемых организаций, в отношении которых не определен уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю (надзору) за их деятельностью
6	Тарасов Евгений Иванович	начальник отдела администрирования государственных услуг Управления мониторинга и повышения качества государственных услуг	тел.: 8 (495) 526-79-18 (IP-24-16), адрес электронной почты: mrevgtar1@gmail.com	оценка эффективности и результативности деятельности ВЦТО

№	Ф.И.О. ответственного лица	Должность ответственного лица	Контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	Вопросы, отнесенные к компетенции ответственного лица
7	Мазукабзова Расина Назировна	советник отдела методического обеспечения кадастрового учета и регистрации прав Управления методического обеспечения и анализа в сфере регистрации прав и кадастрового учета	8 (495) 531 08 00, (IP-11-58)	предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество сделок с ним; государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним
8	Куницына Юлия Валерьевна	заместитель начальника Управления методического обеспечения и анализа в сфере регистрации прав и кадастрового учета	8 (495) 531 08 83, (IP-11-69)	государственный кадастровый учет земельных участков
9	Молоденков Дмитрий Александрович	начальник отдела анализа практики кадастрового учета Управления методического обеспечения и анализа в сфере регистрации прав и кадастрового учета	8 (495) 531 08 82, (IP-14-96)	предоставление сведений, содержащихся в государственном кадастре недвижимости
10	Короткова Ольга Петровна	ведущий специалист-эксперт Управления государственной регистрации прав и выдачи информации	тел.: 8 (495) 380-24-41,	предоставление государственных услуг государственной регистрации прав и предоставлению сведений из ЕГРП

№	Ф.И.О. ответственного лица	Должность ответственного лица	Контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	Вопросы, отнесенные к компетенции ответственного лица
11	Конокотин Михаил Николаевич	начальник отдела ведения фонда данных кадастровой оценки объектов недвижимости Управления оценки объектов недвижимости	тел.: 8 (495) 526-77-77, (IP-37-23), адрес электронной почты: rnd20755@rosreestr.ru	предоставление сведений из фонда данных государственной кадастровой оценки
12	Тарасова Татьяна Игоревна	главный специалист-эксперт отдела ведения фонда данных кадастровой оценки объектов недвижимости Управления оценки объектов недвижимости	тел.: 8 (495) 526-77-77, (IP-37-15), адрес электронной почты: tarasova-ti@rosreestr.ru	предоставление сведений из фонда данных государственной кадастровой оценки
13	Майшук Мария Александровна	ведущий специалист отдела контроля и организационного обеспечения государственной регистрации прав Управление контроля и организационного обеспечения в сферах регистрации прав, кадастрового учета и землеустройства	тел.: 8(495) 526-77-7, (IP-20-35)	по вопросам предоставления сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним
14	Атмашкина Валентина Валентиновна	главный специалист отдела контроля и организационного обеспечения государственной регистрации прав Управление контроля и организационного обеспечения в сферах регистрации прав, кадастрового учета и землеустройства	тел.: 8(495) 526-77-77, (IP-23-30)	по вопросам государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним

№	Ф.И.О. ответственного лица	Должность ответственного лица	Контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	Вопросы, отнесенные к компетенции ответственного лица
15	Козлова Светлана Анатольевна	консультант отдела инфраструктуры пространственных данных Управления картографии и инфраструктуры пространственных данных	Тел. 8(499)124-36-29 (IP-27-09)	предоставление в пользование материалов, содержащихся в федеральных и территориальных картографо-геодезических фондах Российской Федерации
16	Гончарова Людмила Ивановна	начальник отдела развития информационных систем и технологий Управления информационных технологий и эксплуатации систем	тел.: 8 (495) 526-76-53, (IP-36-19), адрес электронной почты: Goncharova@rosreestr.ru	общая координация деятельности по вопросам информационных технологий и эксплуатации систем
17	Кашина Ия Андреевна	консультант отдела развития информационных систем и технологий Управления информационных технологий и эксплуатации систем	тел.: 8 (495) 526-77-47, (IP-36-11), адрес электронной почты: rnd13003@rosreestr.ru	общая координация деятельности по вопросам информационных технологий и эксплуатации систем
18	Каплина Татьяна Владимировна	начальник отдела совершенствования деятельности подведомственных организаций Управления комплексного развития	тел.: 8 (495) 526-79-09, (IP-24-25), адрес электронной почты: Kaplina-tv@rosreestr.ru	общая координация деятельности

№	Ф.И.О. ответственного лица	Должность ответственного лица	Контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	Вопросы, отнесенные к компетенции ответственного лица
19	Соколова Ольга Владимировна	заместитель начальника отдела контроля и организационного обеспечения учета объектов недвижимости Управление контроля и организационного обеспечения в сферах регистрации прав, кадастрового учета и землеустройства	тел.: 8(495) 526-77-93, (IP-23-25)	по вопросам государственного кадастрового учета земельных участков
20	Преображенская Виктория Константиновна	ведущий специалист отдела контроля и организационного обеспечения государственной регистрации прав Управление контроля и организационного обеспечения в сферах регистрации прав, кадастрового учета и землеустройства	тел.: 8(495) 526-77-77, (IP-20-25)	по вопросам предоставления сведений, содержащихся в государственном кадастре недвижимости

Приложение № 3
к приказу Федеральной службы
государственной регистрации,
кадастра и картографии
от «18» сентября 2012 г. № П/ 444

**Перечень должностных лиц (сотрудников) территориального органа Росреестра
(филиала ФГБУ «ФКП Росреестра»), ответственных за взаимодействие территориального органа Росреестра
(филиала ФГБУ «ФКП Росреестра») с Ведомственным центром телефонного обслуживания Федеральной службы
государственной регистрации, кадастра и картографии**

№	Ф.И.О. ответственного лица	Должность ответственного лица	Контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	Вопросы, отнесенные к компетенции ответственного лица
1				
2				
3				
4				
5				
...				