****

**ВЦТО: всегда на связи!**

Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра (ВЦТО) является уникальным проектом Росреестра.

Созданный в 2011 г. в качестве пилотного проекта первого полноценного контактного центра государственного органа, ВЦТО успешно зарекомендовал себя как эффективный канал взаимодействия с заявителями.

ВЦТО – один из немногих в России колл-центров, имеющих мощности, технологии и опыт для оперирования в масштабах всей страны.

В настоящее время ВЦТО - это одна из крупнейших площадок в России, обеспечивающая прием и обработку обращений граждан, независимо от региона проживания. Речь идет не только о предоставлении справочной информации, необходимой для подачи заявок, информации о местах расположения и режиме работы подразделений Росреестра, офисов Кадастровой палаты, МФЦ. Специалисты колл-центра предоставляют информацию о статусе заявок, о формировании пакетов документов, консультируют по типовым вопросам, связанным с подготовкой документов, принимают жалобы и предложения.

В целях поддержания высокого уровня качества работы, ВЦТО регулярно ведет отбор и профессиональную подготовку новых сотрудников, ориентированных на оказание всесторонней консультационной помощи заявителям. На регулярной основе проводится оценка потребности в обучении действующего персонала.

Единый многоканальный номер горячей линии ВЦТО: 8-800-100-34-34. Звонок бесплатный.

ВЦТО гарантирует соблюдение высоких стандартов общения с респондентами и строгий контроль за предоставляемыми данными.

Материал подготовлен Управлением Росреестра по Республике Алтай