



Челябинский Росреестр – на Платформе обратной связи

Управление Росреестра по Челябинской области сообщает о востребованности использования Платформы обратной связи среди жителей региона. Южноуральцы активно направляют свои вопросы и предложения в адрес ведомства, тем самым получая консультацию по различным вопросам, входящим в компетенцию органа, а также оставляют отзывы о качестве предоставляемых государственных услуг.

Важным аспектом взаимодействия граждан с государственными органами является доступность и качество предоставляемых услуг. Платформа обратной связи (ПОС), интегрированная с порталом Госуслуг, стала надежным инструментом для южноуральцев, позволяя им получать консультации, подавать обращения и делиться предложениями с органами власти.

Внедрение ПОС является одним из проектов цифровой трансформации Росреестра. С её помощью заявители в любое время суток, не покидая дома, могут направить сообщение в ведомство по всем интересующим их вопросам и в кратчайшие сроки получить компетентный ответ в свой личный кабинет. Это особенно удобно для пожилых и маломобильных групп населения.

В Управлении Росреестра по Челябинской области процесс авторизации специалистов в ПОС начался с декабря 2022 года. В общей сложности за период деятельности платформы в регионе (с 2022 года и по сост. на 27.11.2024) было обработано 11 452 сообщения, из них в 2022 году – 11, в 2023 году – 3 755, в 2024 году – 7 686.

Количество обращений, поступивших с **фаст-треком** (срок рассмотрения и подготовки ответов – от 3 до 10 дней в зависимости от тематики), в 2023 году составило 29,3 % (1 103 сообщения) от общего количества сообщений. Что касается текущего года, то показатель составил 68,3 % (5 289 сообщений) от общего числа поступивших сообщений.

Среди тематики обращений, поступивших от южноуральцев посредством ПОС, преобладают вопросы, связанные с предоставлением сведений, содержащихся в ЕГРН, например, порядок предоставления сведений, ошибки в сведениях ЕГРН, проблемы со сведениями ЕГРН на Госуслугах. Кроме того, традиционно востребованы вопросы по государственной регистрации прав, кадастровому учету, земнадзору, электронным сервисам и др.

Благодаря использованию инструментов ПОС южноуральцы могут дать обратную связь, оценив полученный ответ, ведь внимание к мнению граждан является одним из важнейших элементов, необходимых для выявления проблемных мест в работе ведомства, принятия мер для решения вопросов граждан, а также повышения качества и доступности государственных услуг. В результате в 2023 году 93 % заявителей остались довольны ответами и поставили положительную оценку, в текущем году этот показатель увеличился и составил 99 %.

«Для нас всегда было важно оперативно решать вопросы южноуральцев, тем самым делая их взаимодействие с ведомством простым, удобным и эффективным, – комментирует и.о. руководителя Управления Росреестра по Челябинской области Ольга Силаева. – Инструменты Платформы обратной связи дают возможность пользователям в режиме 24/7 направлять обращения в Росреестр по интересующим вопросам и получать компетентный ответ. С момента внедрения Платформы обратной связи нашими специалистами было обработано уже более 11 000 сообщений от граждан».

**Материал подготовлен пресс-службой
Росреестра и Роскадастра по Челябинской области**

ИНФОГРАФИКА

Задать вопрос посредством Платформы обратной связи можно несколькими способами:

1. **официальный сайт Росреестра (rosreestr.gov.ru):** виджет-окно «Госуслуги. Решаем вместе». Обратиться по вопросам деятельности ведомства просто: необходимо нажать на виджет «Госуслуги. Решаем вместе», размещенный на главной странице сайта Росреестра. Авторизовавшись через портал Госуслуг, заявитель может указать вопрос, отправить сообщение и наблюдать за ходом рассмотрения. Отслеживать статус также можно через личный кабинет на портале Госуслуг.

2. **мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»:** нужно скачать приложение «Госуслуги. Решаем вместе» и следовать предложенной инструкции.

3. **форма на портале Госуслуги (pos.gosuslugi.ru).**

После этого обращение будет отправлено профильным специалистам для рассмотрения и ответа на него. Таким образом, платформа обратной связи помогает улучшить качество обслуживания граждан и общение с ними.