**Об информировании граждан и перспективах развития доступности госуслуг**

Помимо повседневного профессионального совершенствования в области кадастрового учета в филиале ФГБУ «ФКП Росреестра» по Краснодарскому краю руководство и сотрудники ориентированы на эффективную организацию работы по информированию, консультированию и рассмотрению обращений граждан и юридических лиц по вопросам, касающимся осуществления кадастрового учета объектов недвижимости.

Комплексно проводятся мероприятия, направленные на повышение качества и доступности оказываемых Филиалом государственных услуг.

Подробнее о том, какие механизмы информирования граждан и представителей юридических лиц в настоящий момент имеются в Филиале, а также о перспективах развития качества и доступности государственных услуг и контакта, направленного на информирование населения, нам рассказал директор филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» по Краснодарскому краю Долгов Александр Александрович.

– *Александр Александрович, в первую очередь хотелось бы узнать про то, как в Филиале проводится консультирование граждан по всем вопросам, связанным с осуществлением кадастрового учета.*

– Проведение консультаций для граждан это основополагающий момент формирования у них понимания правильного алгоритма действий для кадастрового учета объектов недвижимости, позволяющий, в том числе, определиться с перечнем необходимых документов для каждого отдельного случая. Мы полностью осознаем степень значимости нашей роли в повышении уровня «кадастровой» грамотности населения. И для полноценного функционирования всех механизмов информирования граждан у нас действует ряд внутренних приказов Филиала. Одним из таких приказов определяется порядок и время личного приема граждан и представителей юридических лиц руководством. Например, мои заместители в соответствии с установленным графиком проводят еженедельный личный прием. Если какие-то вопросы после беседы с одним из них остались невыясненными, то можно записаться ко мне на прием, каждый рабочий понедельник с 14 до 16 часов.

Другими приказами определяется порядок информирования и консультирования, внедрения стандартов обслуживания заинтересованных лиц при обращении в Филиал, причем доминантным направлением является повышение сервиса и культуры общения с ними.

Гражданин или представитель юридического лица могут получить интересующую информацию от сотрудников, задействованных в работе консультационного окна. Кроме того, здесь же можно оставить письменное заявление по существу поднимаемых вопросов, в том числе, в целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов.

По номеру «Горячей линии» (8861-277-88-42) наши специалисты предоставляют информацию по трем группам вопросов: об услугах, предоставляемых Филиалом, порядке их оказания, необходимом в том или ином случае пакете документов; о текущей стадии рассмотрения заявления о кадастровом учете и запроса о предоставлении сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости, находящегося в работе Филиала.

*– Как используются при информировании граждан и представителей юридических лиц сетевые ресурсы? В том числе, возможности мгновенной отправки сообщения электронной почтой?*

– Кадастровая палата старается соответствовать современным тенденциям в векторе развития возможностей, связанных с сетевым обменом информацией. С недавних пор внедрена новая возможность для граждан получить по электронной почте разъяснения по существу принимаемых Кадастровой палатой отрицательных решений в отношении осуществления кадастрового учета. Этот способ гораздо эффективнее, нежели традиционная почтовая отправка писем, потому как экономит большое количество времени для заинтересованного в получении разъяснений лица. Мы проводим работу и по обновлению актуальной информации на сетевом ресурсе сайта ФГБУ «ФКП Росреестра». У каждого гражданина есть возможность узнать не только об оказываемых Кадастровой палатой услугах, посетив специализированный раздел сайта, но и о запланированных мероприятиях – лекциях, семинарах и др. Кроме того, на портале государственных услуг Росреестра (<https://rosreestr.ru>) имеется возможность получения услуг в электронном виде. Человек, которому необходимо осуществить постановку на кадастровый учет объекта недвижимости, может отправить пакет документов посредством специальных сервисов на сайте. О качестве проводимой работы на поприще информирования и консультирования граждан и представителей юридических лиц красноречивее всего говорит уменьшившееся втрое количество жалоб со 112 – за аналогичный период 2015 года, до 37 – за этот год.

*– Александр Александрович, как в Филиале происходит выездное обслуживание граждан? Каковы стандарты такого обслуживания, и оказание каких услуг оно включает?*

– В первую очередь хочется отметить, что услуга выездного обслуживания особенно актуальна для тех, кто не имеет возможности самостоятельно добраться до Кадастровой палаты или офисов приема-выдачи документов МФЦ. В частности, речь идет о ветеранах Великой Отечественной войны и инвалидах.

Порядок выездного обслуживания утвержден внутренним приказом. Здесь определяющим является возможность решения всех вопросов по поводу пакета документов заявителя прямо у него дома, когда все нужные бумаги под рукой. Наши специалисты постоянно совершенствуются в этой области оказания услуг, ведь здесь присутствует гораздо большая ответственность за полученные документы, которые необходимо доставить в Филиал, а затем, после осуществления, к примеру, государственного кадастрового учета, вернуть заявителю.

На настоящий момент в рамках выездного обслуживания оказываются услуги приема и выдачи документов на осуществление кадастрового учета, предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости, государственную регистрацию прав, предоставление сведений из ЕГРП.

Подчеркну, что услуга выездного приема документов для ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, а также для инвалидов I и II групп предоставляется бесплатно.

*– Как те граждане, кому уже были оказаны государственные услуги, могут оценить их качество?*

– Сделать это можно несколькими способами. Первый и самый простой – это оставить мобильный номер сотруднику, который предоставил государственную услугу. После чего на телефон поступит короткое сообщение, в котором будет предложено оценить качество услуги по 5-ти бальной шкале. Ответ на это SMS бесплатный.

Второй способ предполагает регистрацию на сайте контроля качества оказания государственных услуг (<https://vashkontrol.ru>). Здесь необходимо самостоятельно найти услугу, о которой планируется оставить отзыв, и соответственно оценить ее качество, ответив на предлагаемые вопросы. Дополнительно имеется возможность оценить эффективность работы государственного служащего в виде отзыва.

Данный сервис позволяет гражданам напрямую влиять на качество государственных услуг, а также способствует повышению удобства их получения.

*– Я знаю, что, помимо информирования, консультирования, выездного обслуживания и других подобных взаимодействий с гражданами и представителями юридических лиц, Филиал также ведет активную работу, можно даже сказать, диалог с кадастровыми инженерами. В чем состоит эта работа и какие имеет результаты?*

– Руководство Филиала регулярно проводит встречи с кадастровыми инженерами края. Существуют эти встречи по причине наличия определенных государственных функций, возлагаемых на наше учреждение, и, можно сказать, берут свою историю с 2011 года. Тогда мы начали активно контактировать с кадастровыми инженерами и уже в нашем активе больше 100 встреч.

Одним из поводов для проведения подобных рабочих встреч являются законодательные нововведения. Так, традиционно на каждой встрече мною, либо моими заместителями подготавливается обзорный доклад по всем изменениям действующего законодательства, в том числе и грядущим. Большая часть времени уделяется обсуждению наиболее часто допускаемых ошибок при подготовке межевых, технических планов, актов обследований; рассмотрению вопросов, находящихся в компетенции Филиала, предварительно направленных кадастровыми инженерами по электронной почте. Каждая встреча с кадастровыми инженерами протоколируется, чтобы, во-первых, можно было наглядно видеть их общую эффективность, во-вторых, прослеживать динамику развития профессионализма кадастровых инженеров края, которая заключается в приобретении рабочего опыта, а также, в уменьшении числа совершаемых ошибок в процессе кадастровой деятельности. Протоколы мы затем загружаем на сайт Филиала.

За истекший период 2016 года уже проведено 12 встреч с кадастровыми инженерами. Каждый раз мы анонсируем это мероприятие в СМИ, приглашаем принять участие представителей администраций муниципальных образований Краснодарского края и Управления Росреестра по Краснодарскому краю.

Также в рамках повышения эффективности взаимодействия Филиалом ежеквартально проводится анкетирование кадастровых инженеров. По результатам этой процедуры в первом полугодии 89% опрошенных кадастровых инженеров удовлетворены организованными способами взаимодействия с органом кадастрового учета.

В целом, результатами этих встреч являются повышение профессионального уровня кадастровых инженеров, качества подготовленных ими документов и, как следствие, снижение количества отрицательных решений при осуществлении кадастрового учета и уменьшение нареканий на работу Кадастровой палаты.

А удовлетворенность населения полученными услугами Росреестра и положительные оценки качества и доступности услуг наглядно демонстрируют результат нашей работы.

Пресс-служба филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» по Краснодарскому краю