Росреестр проводит комплексный анализ клиентского пути для выявления и устранения «болевых точек» заявителей с целью повышения качества предоставления государственных услуг, заявила заместитель руководителя ведомства Елена Мартынова, курирующая процесс цифровой трансформации ведомства.

В рамках ведомственной программы цифровой трансформации запланировано проведение реинжиниринга бизнес-процессов и создание цифровой платформы для предоставления госуслуг в электронном виде по принципу «одного окна».

«Чтобы успешно реализовать такую задачу, мы досконально изучаем процесс взаимодействия с заявителями от приема документов в МФЦ до их последующей передачи в территориальные органы Росреестра и филиалы Федеральной кадастровой палаты, обработки данных, принятия решения регистратором и возвращения результатов оказания услуг в МФЦ. Мы провели комплексный анализ процессов получения услуг пользователями, нами выявлены и проанализированы уже более 120 «болей» заявителей. Эта системная работа проводится в том числе с участием межрегиональной рабочей группы по цифровой трансформации, которую мы создали в прошлом году», - подчеркнула Елена Мартынова.

В результате работы будут созданы цифровые клиентоориентированные сервисы и проведено совершенствование процесса предоставления госуслуг Росреестром.

В рамках состоявшейся уже в январе в Управлении Росреестра по Москве встречи по вопросам цифровизации и формирования цифровых компетенций в регионах команда ведомства вместе с сотрудниками территориального органа и филиала Федеральной кадастровой палаты подробно изучила все этапы процесса предоставления услуг.

«В Москве на сегодняшний день значительная часть взаимодействия жителей с городскими властями осуществляется в электронном виде, в том числе это касается в целом и отрасли строительства. В нынешних условиях, тем более с учетом московских объемов сделок с недвижимостью, без развития цифровизации и приобретения специалистами необходимых для работы в новых условиях компетенций совершенствовать этот процесс сложно», - отметил глава московского Росреестра Игорь Майданов.

«Мы в буквальном смысле прошли «ногами» все процессы получения услуг в режиме реального времени. Такую работу мы продолжим и в других территориальных органах для включения в детальные дорожные карты и стратегию Росреестра. Москва – показательный для нас регион. Это один из крупнейших субъектов РФ по объему учетно-регистрационных действий», - сообщила Елена Мартынова.

В конце 2020 года в Росреестре состоялось первое заседание межрегиональной рабочей группы по цифровой трансформации, созданной в рамках реализации национальной программы «Цифровая экономика». В мероприятии были задействованы представители центрального аппарата Росреестра, цифровые региональные лидеры, руководители территориальных органов ведомства, филиалов Федеральной кадастровой палаты.