



Росреестр проводит реинжиниринг бизнес-процессов с опорой на клиентский путь

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.

Команда Росреестра вместе с сотрудниками территориального органа и филиала Федеральной кадастровой палаты изучила все этапы предоставления услуг в Москве. Подобная работа будет проведена и в других регионах.

Пресс-служба Управления Росреестра по Тамбовской области