**Кадастровая палата намерена ликвидировать телефонные очереди при обращениях на ВЦТО с помощью искусственного интеллекта**

*Глава федеральной Кадастровой палаты**Парвиз Тухтасунов подвёл итоги работы учреждения за прошлый год и рассказал о задачах на 2020 год*

Только за несколько последних лет в России сроки оказания услуг в сфере недвижимости сократились на 35%. Зарегистрировать или поставить на учёт собственность можно в среднем в течение трёх-четырех дней.

*«По итогам 2019 года мы совместно с коллегами оказываем уже четыре услуги в секунду, на каждую из которых приходятся десятки транзакций. Такой объём не выполняет ни одно ведомство. В прошлом году мы оказали более 120 миллионов услуг в учётно-регистрационной сфере, это и выдача сведений из ЕГРН, и проведение действий. Почти 65% из них* — *в электронном виде, который удобен пользователям»*, — подчеркнул **глава федеральной Кадастровой палаты****Парвиз Тухтасунов**.

В 2020 году работа по дальнейшему повышению скорости оказания услуг будет продолжена, для этого необходимо по поручению Правительства внедритьфедеральную государственную информационную систему (ФГИС ЕГРН) во всех субъектах РФ.

*«После вступления в силу федерального закона-218 «О государственной регистрации недвижимости» нам потребовался год, чтобы практически с нуля создать готовую информационную систему. А дальше мы стояли на перепутье: по аналогии с предыдущими командами отдавать поддержку и внедрение систем операторам и поставщикам или всё сохранять в своих руках и нести за это полную ответственность. Пройдя этот путь и столкнувшись с массой проблем на всех этапах реализации "наследия", которое нам оставили, руководство Росреестра приняло тяжёлое, но единственно верное решение по созданию на базе Кадастровой палаты In-house IT»*, — прокомментировал **глава федеральной Кадастровой палаты**.

Приостановка в 2018 году перехода страны на новую информационную систему была обусловлена рисками сбоев в учётно-регистрационных процессах. *«Мы сразу предложили механизмы создания катастрофоустойчивых мощностей, фактически трёхступенчатую защиту,* — рассказал **Парвиз Тухтасунов***.* — *Но потратили полтора года на процессы согласования, договоренности с Минкомсвязи, чтобы в итоге прийти к решению 2018 года. Только сейчас мы завершили все работы по монтажу и получили необходимые мощности. И теперь без риска можем начать миграцию данных»*.

Помимо реинжиниринга существующих сервисов и внедрения информационной системы приоритетом в работе Кадастровой палаты в 2020 году станет проведение реформы ведомственного центра обслуживания граждан: ликвидировать телефонные очереди будут, в том числе, при помощи искусственного интеллекта. Полная модернизация ВЦТО будет связана с внедрением как системы бесконтактной работы с обращениями граждан на базе искусственного интеллекта, так и отказоустойчивой схемы с применением принципов резервирования.

*«Для людей выгода проста: мы уберем электронные и телефонные очереди, научим специалистов быстро получать информацию о статусах заявлений, не оставим ни один звонок или обращение без развёрнутого, понятного, детального ответа»*, — отметил **глава федеральной Кадастровой палаты**.