



Росреестр

Федеральная служба
государственной регистрации,
кадастра и картографии

О порядке взаимодействия пользователей портала НСПД с технической поддержкой

Обращение в службу технической поддержки
пользователей ФГИС ЕЦП НСПД

Начальник управления координации создания и обеспечения
функционирования ФГИС ЕЦП НСПД
филиала ППК «Роскадастр» ЦИТ «Роскадастр-Инфотех»

Филиппов Юрий Михайлович

июнь 2026





Техническая поддержка ФГИС ЕЦП НСПД

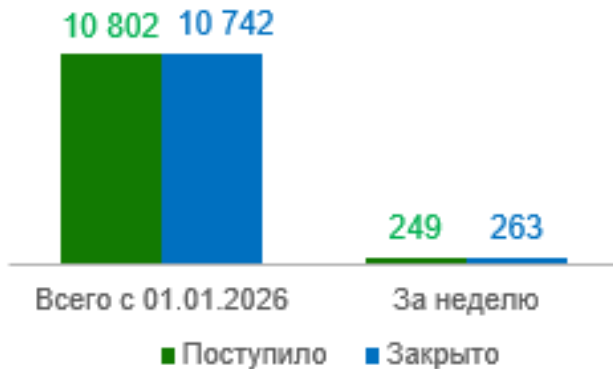


Динамика поступления обращений



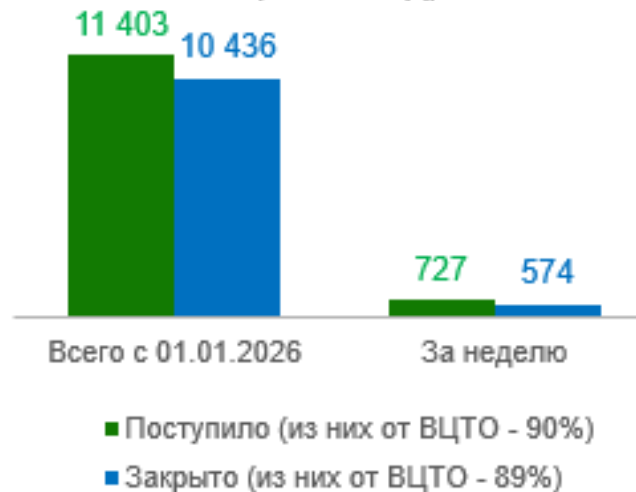
*28 января – ввод в эксплуатацию ФГИС ЕЦП НСПД, 4 очередь, этап 1

1 линия технической поддержки (ВЦТО)

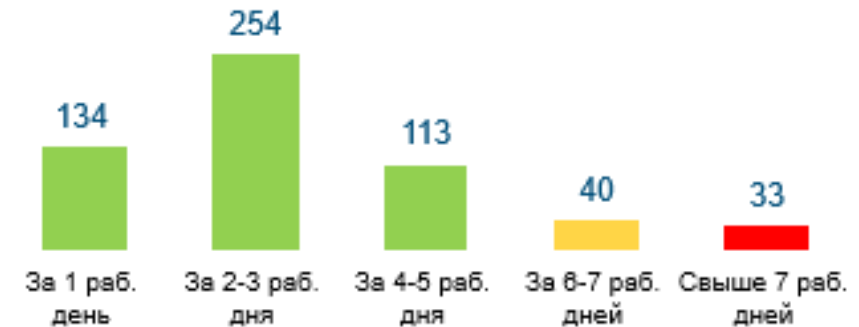


Доля закрытых обращений сотрудниками ВЦТО - 52 %
Средний срок рассмотрения обращений – 1,8 рабочих дня

2 линия технической поддержки (СТП НСПД)



Динамика закрытия обращений СТП НСПД за неделю





КУДА ОБРАЩАТЬСЯ ЗА ПОДДЕРЖКОЙ?



ЦИТ Роскадастр-Инфотех



Способ обращения: личный кабинет Пользователя Портала НСПД

Техническая поддержка



Получить доступ к ФГИС ЕЦП НСПД



Вопросы, возникающие при работе с сервисами, включая карты и ФД ГКО портала НСПД



Вопросы, связанные с функциональными возможностями портала НСПД



Вопросы, связанные с предоставлением сведений посредством сервисов

Территориальный орган Росреестра Уполномоченные органы



Способ обращения: Платформа обратной связи ГосУслуг

Методологическая поддержка



Сообщить о неточности сведений ЕГРН, отображаемых на картах НСПД?



Почему отказали в согласовании схемы размещения земельных участков?



Почему в сервисе не отображаются земельные участки для стройки, туризма или фермера в регионе?



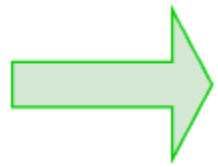
Вопросы, связанные с государственным кадастровым учетом, а также нормативно-правовым регулированием



Заполнить форму обращения
в службу технической
поддержки



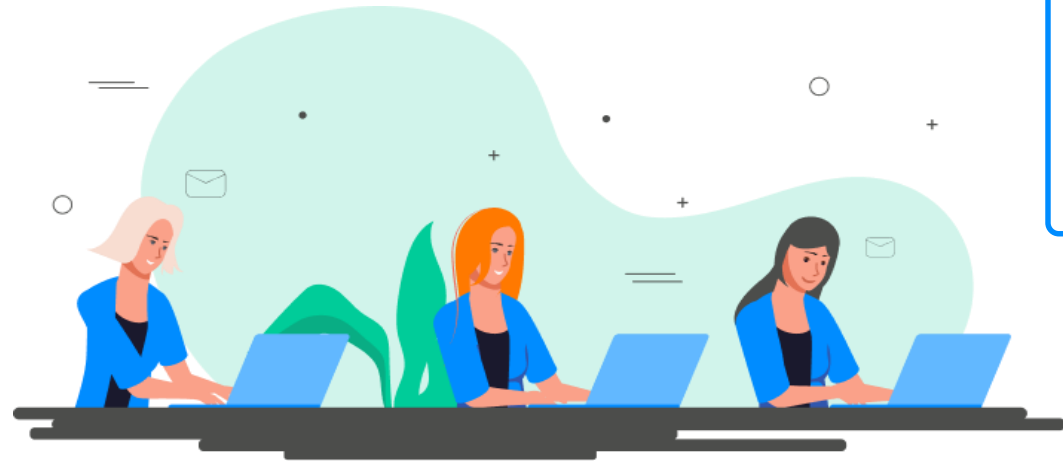
Прикрепить необходимую
дополнительную информацию и
направить обращение через личный
кабинет Пользователя
ФГИС ЕЦП НСПД



Ожидать ответа на
обращение от службы
технической поддержки

Срок ответа: 5 рабочих дней

Большинство вопросов – 2 рабочих
дня, сложные вопросы – уточнения
(важно их предоставлять).





Как правильно описать вопрос в обращении?



Описание

Подробно описать пользовательский путь, при наличии с указанием кадастрового номера объекта недвижимости/реестрового номера объекта реестра границ

Приложить полноэкранные снимки, иллюстрирующие проблему пользователя

Приложить дополнительные сведения (например, выписка из ЕГРН, уникальный идентификатор начисления, загружаемый файл и тд.)



ЭФФЕКТ

Возможность проведения детального анализа

Возможность воспроизведения пользовательского пути для диагностики

Точность и скорость проверки данных



Пример правильного описания обращения

Текст запроса:

Добрый день! На публичной кадастровой карте не отображаются следующие объекты:

1. Земельный участок с кадастровым номером 47:07:1001001:25.
2. Здание с кадастровым номером 47:07:1001001:128. Прошу проверить и внести информацию об этих объектах на карту. В приложении к обращению направляю кадастровый и технический паспорт на здание от 2012 года.

Кадастровый номер/адрес объекта

недвижимости: Здание 47:07:1001001:128, Земельный участок 47:07:1001001:25



Пример неправильного описания обращения

Текст запроса:

Добрый день! На публичной кадастровой карте пропала ЗОУИТ

Важно! Подробное описание вопроса в обращении с приложением необходимых документов и файлов - залог быстрого и содержательного ответа.