

Обзор обращений граждан за III-й квартал 2022 года

Всего в III-м квартале 2022 года в Службу поступило 768 обращений граждан, что на 22 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года.

При этом 87,2 % обращений поступило в электронной форме, 12,6 % – в письменной форме. Проведен 1 личный прием гражданина уполномоченным должностным лицом Службы.

В обращениях граждан, поступивших в Службу в III-м квартале 2022 года, наиболее часто встречались вопросы по тематикам 0005.0005.0056.1162 «Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания», 0003.0009.0097.0688 «Градостроительство. Архитектура и проектирование», 0003.0009.0096.0675 «Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов», 0003.0009.0096.0686 «Устранение строительных недоделок», 0003.0009.0096.0677 «Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства», 0003.0009.0096.0678 «Согласование строительства», 0003.0009.0097.0689 «Комплексное благоустройство», 0003.0009.0096.0685 «Прохождение разрешительных процедур на капитальное строительство», которые более детально можно раскрыть следующим образом:

- несогласие петербуржцев со строительством новых объектов (уплотнительная застройка);
- вопросы законности выдачи разрешений на строительство (реконструкцию) объектов;
- недостаточная социальная обеспеченность возводимой жилой застройки;
- негативное влияние нового строительства на существующую застройку (образование трещин, нарушение потоков грунтовых вод, нарушение норм инсоляции и т.п.);
- нарушения на строительных площадках (шумные работы, производство работ в ночное время, отсутствие защитных ограждений, информационных щитов, отсутствие или нефункционирование постов мойки колёс на строительных площадках, нарушение норм обращения со строительными отходами и т.п.);
- запрос информации о ходе и сроках завершения строительства;
- неудовлетворительное качество построенных многоквартирных жилых домов (строительные недоделки);
- информирование о незаконно возводимых объектах капитального строительства (самовольное строительство);
- вопросы законности проводимых работ по сносу объектов капитального строительства.

Следует отметить, что в 2022 году встречаются случаи направления в Службу массовых однотипных обращений, связанных с призывами в социальных сетях, призывами дольщиков, активистов среди жителей окружающей застройки, проблемных объектов, что в целом влияет на количество жалоб.

Так, в Службу в III-м квартале 2022 года поступили однотипные обращения по следующим вопросам:

- 1) проведение работ по благоустройству территории (Вилькицкий бульвар, д. 7, стр. 1);
- 2) о законности строительства по ул. Алтайская, д. 39;
- 3) о законности строительных работ на намыве В.О., шум и пыль (песок) при строительстве на намыве В.О.;
- 4) вопросы негативного влияния строительства объекта (наб. реки Карповки, д.27, лит. А);
- 5) шумные работы на ул. Фарфоровская (ЖК «Стрижи» и ЖК «Стрижи-2»).

С целью сокращения количества массовых обращений организована работа по размещению на странице Службы на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга ответов на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц.

Информация о размещении ответов на обращения освещается в официальном аккаунте Службы в социальной сети Вконтакте.

В связи с поступлением из Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу (далее - Управление) большого количества обращений, не относящихся к компетенции Службы, по вопросам проведения шумных строительных работ в ночное время, выходные и праздничные дни на объектах капитального строительства Санкт-Петербурга Службой подготовлено и направлено в адрес Управления информационное письмо, содержащее разъяснение существующих полномочий Службы.

Службой на основании обращений граждан, прошедших авторизацию в единой системе идентификации и аутентификации, проводятся внеплановые выездные проверки на строительных объектах, по результатам которых застройщикам выдаются предписания об устранении выявленных нарушений, составляются протоколы об административных правонарушениях.

Вместе с тем с 10.03.2022 введены ограничения на проведение внеплановых проверок за исключением случаев возникновения особо опасных чрезвычайных ситуаций.

В ответах гражданам даются разъяснения в части ограничений, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля».

В III-м квартале 2022 года на основании информации из обращений граждан административные производства не возбуждались.

Кроме того, в качестве предупредительной меры Службой застройщикам было направлено 53 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований при строительстве в соответствии со ст. 45 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

В III-м квартале 2022 года нарушения сроков рассмотрения обращений граждан не допускались.

Продолжает работу Единая цифровая платформа, располагающая механизмом обратной связи (далее – ПОС), которая реализована на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)». За III квартал 2022 года Службой исполнено 46 сообщений.

Завершена работа по отработке сообщений и обращений граждан, поступивших в рамках прямой линии Президента Российской Федерации 30 июня 2021 года в системе обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь».

При отработке сообщений граждан, поступивших на портал «Наш Санкт-Петербург», коэффициент исполнительской дисциплины Службы составляет 100% (рассмотрено 24 сообщения).

Служба также принимает активное участие в обеспечении подготовки ответов на сообщения и комментарии граждан в рамках работы системы «Инцидент менеджмент».

Службой направлены ответы на более 250 инцидентов.

Необходимо отметить, что поступление сообщений граждан в рамках алгоритмов работы Портала «Наш Санкт-Петербург», системы «Инцидент менеджмент», ПОС способствует выявлению проблемных объектов, исполнению законных требований граждан, обеспечивает оперативное и простое решение проблем, а также снятие очагов социальной напряженности.

Работа в указанных системах направлена на упреждение рисков и в целом позитивно влияет на итоговое количество поступающих обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Для сокращения количества обращений Службой на постоянной основе размещается актуальная информация по строящимся объектам на официальном сайте Службы в сети «Интернет», проводятся рабочие совещания с представителями застройщиков по поставленным в обращениях граждан вопросам.