

Обзор обращений граждан за III-й квартал 2023 года

Всего в III-м квартале 2023 года в Службу поступило 767 обращений, на 1 обращение меньше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года.

При этом 90,2 % обращений поступило в электронной форме, 9,8 % – в письменной форме. Уполномоченными должностными лицами Службы личные приемы граждан за анализируемый период не проводились.

В обращениях граждан, поступивших в Службу в III-м квартале 2023 года, наиболее часто встречались вопросы по тематикам 0005.0005.0056.1162 «Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания», 0003.0009.0096.0675 «Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов», 0003.0009.0097.0688 «Градостроительство. Архитектура и проектирование», 0003.0009.0096.0678 «Согласование строительства», 0003.0009.0096.0677 «Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства», 0003.0009.0096.0686 «Устранение строительных недоделок», 0003.0011.0122.0834 «Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы», 0003.0009.0097.0689 «Комплексное благоустройство», 0003.0009.0099.0741 «О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок», 0005.0005.0056.1168 «Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)», 0003.0009.0097.0687 «Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)», 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, проведение пыльных работ 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 2023 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 2023 года поступили однотипные обращения по следующим вопросам:

- 1) по вопросу строительства АЗС вблизи жилого дома и детского сада по адресу: Санкт-Петербург, ул. Парашютная, д.79, корп.1;
- 2) по вопросу ограждения придомовой территории многоквартирного дома и строительства паркинга, о несогласии с проведением работ по адресу: Санкт-Петербург, ул. Ушинского, д. 14;
- 3) по вопросу остекления лоджий и наличия колясочных в жилом доме, отсутствия мусорной камеры, устранения недостатков, по вопросу изменения проектной документации объекта по адресу: Санкт-Петербург, ул. Сызранская, д.23, лит. А;
- 4) по вопросу законности проведения работ по реконструкции объекта: Санкт-Петербург, г. Сестрорецк, ул. Коробицына, д. 2 лит. Ж;
- 5) по вопросу законности установки ограждения строительной площадки, о неправомерном использовании территории зеленых насаждений общего пользования по адресу: Санкт-Петербург, ул. Алтайская, д. 39, лит. А;
- 6) по вопросу загрязнения дорожного покрытия Чарушинской ул. в связи со строительством: территория предприятия Ручьи, участок с кадастровым номером 78:110005606:10059.

Многочисленные обращения о планируемом строительстве АЗС вблизи жилого дома и детского сада ЖК «Veren Next Шуваловский» по адресу: Санкт-Петербург, ул. Парашютная, д. 79, не содержали вопросы, отнесенные к компетенции Службы. Разрешение на строительство объекта Службой не выдавалось.

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.

На официальном сайте Службы в сети «Интернет» в рубрике «Вопрос-ответ» публикуются ответы на наиболее популярные вопросы граждан.

Службой на основании обращений граждан, прошедших авторизацию в единой системе идентификации и аутентификации, проводятся контрольные (надзорные) мероприятия 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 при непосредственной угрозе причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, по фактам причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан; при выявлении индикаторов риска нарушения обязательных требований.

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 2023 года на основании информации из обращений граждан было возбуждено 6 административных производств, в том числе за нарушение обязательных требований в области строительства (нарушение требований проектной документации). В качестве предупредительной меры Службой застройщикам было направлено 56 предостережений 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 2023 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 2023 года Службой исполнено 60 сообщений.

При отработке сообщений граждан, поступивших на портал «Наш Санкт-Петербург», коэффициент исполнительской дисциплины Службы составляет 100% (рассмотрено 16 сообщений).

Служба также принимает активное участие в обеспечении подготовки ответов на сообщения и комментарии граждан в рамках работы системы «Инцидент менеджмент». Службой рассмотрено 307 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 ФЗ № 59.

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.