Обзор обращений граждан за III-й квартал 2024 года

Всего в III-м квартале 2024 года в Службу поступило 686 обращений, что на 10 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2023 года (767 обращений).

При этом 88,9 % обращений поступило в электронной форме, 11,1 % – 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 2024 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», 0003.0009.0096.0686 «Устранение строительных недоделок», 0003.0009.0096.0677 «Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства», 0003.0009.0097.0689 «Комплексное благоустройство», 0003.0009.0097.0687 «Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)», 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, произведение 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 2024 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 2024 года поступили однотипные обращения по следующим вопросам:

1) о несоблюдении норм безопасности вблизи строительного объекта по адресу: пос. Шушары, Старорусский пр., д. 8, корпус 1;

2) об устранении пылевых (песчаных) бурь на северном намыве Васильевского острова;

3) о сроках сдачи многоквартирного дома по адресу: поселок Парголово, Торфяное, улица Шишкина, участок 21 (восточнее дома 277, литера Б по улице Шишкина), ЖК «Северная Долина»;

4) о законности строительных работ в подземном паркинге, по вопросу нехватки машиномест по адресу: ул. Лагоды, д. 2, д. 4;

5) по вопросу планирования строительства торгового павильона по адресу: ул. Маршала Захарова, д. 9 (ул. Маршала Захарова, уч.58)/по вопросу строительства объекта бытового обслуживания по адресу: ул. Маршала Захарова, участок 58.

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», а также в социальной сети Вконтакте 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 качестве предупредительной меры Службой застройщикам было направлено 77 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 2024 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-й квартал 2024 года Службой исполнено 131 сообщение и обращение. В большинстве случаев обращения и сообщения рассматриваются Службой в срок до 10 дней.

При отработке сообщений граждан, поступивших на портал «Наш Санкт-Петербург», коэффициент исполнительской дисциплины Службы составляет 100% (рассмотрено 40 сообщений).

Служба также принимает активное участие в обеспечении подготовки ответов на сообщения и комментарии граждан в рамках работы системы «Инцидент менеджмент». За истекший период 2024 года Службой рассмотрено более 1000 инцидентов.

Завершается работа по отработке обращений граждан, поступивших в рамках проведенной 14.12.2023 Прямой линии Президента Российской Федерации.

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.

В настоящее время с целью предоставления заявителям 24/7 информации по наиболее актуальным вопросам, связанным с деятельностью Службы, внедрен в работу чат-бот, реализованный на платформе Telegram.

С целью определения удовлетворенности процессами рассмотрения обращений Службой со II-го квартала 2024 года осуществляется сбор обратной связи у заявителей.