Обзор обращений граждан за II-й квартал 2025 года

Всего во II-м квартале 2025 года в Службу поступило 669 обращений, что на 13 % меньше по сравнению с аналогичным периодом 2024 года (774 обращения).

При этом 93,4 % обращений поступило в электронной форме, 6 % – в письменной форме. Уполномоченным должностным лицом Службы проведено 4 личных приема граждан.

В обращениях граждан, поступивших в Службу во II-м квартале 2025 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»; 0005.0005.0056.1168 «Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)»; 0003.0009.0096.0677 «Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства»; 0001.0002.0027.0133 «Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме»; 0003.0009.0096.0678 «Согласование строительства», 0003.0009.0096.0686 «Устранение строительных недоделок»; 0003.0009.0097.0689 «Комплексное благоустройство», 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 2025 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 во II-м квартале 2025 года поступили однотипные обращения по следующим вопросам:

1) 23 обращения - о несоответствии дома проектной документации: г. Колпино, Загородная улица, участок 38 (юго-восточнее дома 48 корпус 2 литера А по Загородной улице);

2) 17 обращений - по вопросу строительства храма: г. Пушкин, Детскосельский бульвар, земельный участок 30;

3) 16 обращений – против выдачи разрешений на строительство жилых домов в микрорайоне Уткина Заводь;

4) 13 обращений - по вопросу сноса здания ВНИИБ: 2-й Муринский пр., д. 49;

5) 13 обращений - по вопросам строительных работ на Северном намыве Васильевского острова, сброса песка в Невскую Губу, работ в устье реки Смоленки, о нехватке машиномест, о складировании стройматериалов, по вопросам строительства улично-дорожной сети;

6) 13 обращений - по вопросу благоустройства, об увеличении площадей квартир, о нарушениях при строительстве паркинга: ул. Лагоды, д.5, ул. Лагоды, д.7, ул. Бокситогорская, 27;

7) 9 обращений - по вопросу строительных работ на проспекте Славы, 12 (участок 157);

8) 9 обращений – о ненадлежащем состоянии общего имущества и придомовой территории, о нарушениях при размещении контейнерных площадок: ул. Благодатная, д.50, стр.1 и ул.Решетникова, д.29, стр.1.

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.

Во II-м квартале 2025 года на основании информации из обращений граждан дела об административных правонарушениях не возбуждались. В качестве предупредительной меры Службой застройщикам было направлено 58 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».

Во II-м квартале 2025 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 II-й квартал 2025 года Службой исполнено 151 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 13 сообщений).

Служба также принимает активное участие в обеспечении подготовки ответов на сообщения и комментарии граждан в рамках работы системы «Инцидент менеджмент». За истекший период 2025 года Службой рассмотрено 214 инцидентов.

Осуществляется работа по отработке обращений граждан, поступивших в рамках проведенной 14.12.2023 Прямой линии Президента Российской Федерации (рассмотрено 25 обращений).

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 с 2024 года осуществляется сбор обратной связи у заявителей.

В рамках программы «Эффективный регион» в Санкт-Петербурге Службой реализуется проект «Оптимизация процесса рассмотрения обращений, поступающих в Службу государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга».