

Обзор обращений граждан за IV-й квартал 2025 года

Всего в IV-м квартале 2025 года в Службу поступило 593 обращения, что меньше (на 6 %) по сравнению с аналогичным периодом 2024 года (629 обращений).

При этом 93,9 % обращений поступило в электронной форме, 6,1 % – в письменной форме. Уполномоченными должностными лицами Службы личные приемы граждан не проводились.

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

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.

В IV-м квартале 2025 года на основании информации из обращений граждан дела об административных правонарушениях не возбуждались. В качестве предупредительной меры Службой застройщикам было направлено 38 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 IV-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 IV-й квартал 2025 года Службой исполнено 114 сообщений и обращений. 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 25 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 224 инцидента.

Завершена работа по отработке обращений граждан, поступивших в рамках проведенной 14.12.2023 Прямой линии Президента Российской Федерации (рассмотрено 27 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.

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 реализован проект «Оптимизация процесса рассмотрения обращений, поступающих в Службу государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга».

Указанный проект включен в план мероприятий по созданию сервисов с использованием искусственного интеллекта в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга в рамках Соглашения о сотрудничестве между Правительством Санкт-Петербурга и Публичным акционерным обществом «Сбербанк России» в целях реализации мероприятий с использованием технологий искусственного интеллекта от 27.06.2024 № 31-с.

Сроки внедрения языковой модели GigaChat обсуждаются на заседаниях Рабочей группы (центра компетенций) по применению искусственного интеллекта в исполнительных органах власти Санкт-Петербурга, созданной в июне 2025 года. Работа по обучению языковой модели будет продолжена с учетом решений Рабочей группы в 2026 году.