Обзор обращений граждан за I-й квартал 2026 года

Всего в I-м квартале 2026 года в Службу поступило 737 обращений, что больше (на 35 %) по сравнению с аналогичным периодом 2025 года (547 обращений).

При этом 91,5 % обращений поступило в электронной форме, 8,5 % – в письменной форме. Уполномоченными должностными лицами Службы личные приемы граждан не проводились.

В обращениях граждан, поступивших в Службу в I-м квартале 2026 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, 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.

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 I-м квартале 2026 года на основании информации из обращений граждан дела об административных правонарушениях не возбуждались. В качестве предупредительной меры Службой застройщикам было направлено 47 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 I-м квартале 2026 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 I-й квартал 2026 года Службой исполнено 85 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 27 сообщений).

Служба также принимает активное участие в обеспечении подготовки ответов на сообщения и комментарии граждан в рамках работы системы «Инцидент менеджмент». За истекший период 2026 года Службой рассмотрено 248 инцидентов.

Начата работа по отработке обращений граждан, поступивших в рамках пресс-конференции Президента Российской Федерации Путина В.В. 19.12.2025 (закрыто 8 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».

Сроки внедрения языковой модели 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 в 2026 году с учетом решений Рабочей группы.

В целях начала работ по разработке сервиса по автоматизации обработки обращений граждан, поступающих в Службу (далее - сервис), проведены совещания с участием представителей Службы и специалистов Центра развития искусственного интеллекта, созданного на базе СПб ГКУ «СПб ИАЦ» (далее - Учреждение).

Специалисты Службы и Учреждения приступили к совместной работе по разработке сервиса.