

## Обзор обращений граждан за IV-й квартал 2023 года

Всего в IV-м квартале 2023 года в Службу поступило 614 обращений, что на 9 % больше по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (561 обращение).

При этом 87,6 % обращений поступило в электронной форме, 12,4 % – в письменной форме. Уполномоченными должностными лицами Службы личные приемы граждан за анализируемый период не проводились.

В обращениях граждан, поступивших в Службу в IV-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», 0003.0009.0096.0686 «Устранение строительных недоделок», 0003.0009.0097.0687 «Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)», 0003.0009.0096.0678 «Согласование строительства», 0003.0009.0096.0677 «Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства», 0003.0011.0122.0834 «Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы», 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 IV-м квартале 2023 года поступили однотипные обращения по следующим вопросам:

- 1) против строительства гостиницы по адресу: ул. Опочинина, д. 2;
- 2) по вопросу перекрытия проезда к домам (ЖК «Заповедный парк»): Орлово-Денисовский пр., д. 15, корп. 1 и д. 17, корп. 1; наб. реки Каменки, д. 19, корп. 4; д. 23, стр. 1; д. 25;
- 3) о шумных строительных работах, о законности установки ограждения строительной площадки, о неправомерном использовании территории зеленых насаждений общего пользования по адресу: Алтайская ул., д. 39, лит. А;
- 4) по вопросу планируемого строительства школы для детей-инвалидов у сада Ивана Фомина (на пересечении ул. Есенина и Сиреневого бульвара);
- 5) о переносе сроков ввода в эксплуатацию объекта по адресу: Большой Сампсониевский пр., участок 1, кадастровый номер 78:36:0005018:2073 (Большой Сампсониевский пр., д. 70, корпус 2,3,5,7);
- 6) о нарушениях на строительной площадке по адресу: Ленинский пр., уч. 1 (северо-восточнее пересечения с улицей Доблести).

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 IV-м квартале 2023 года на основании информации из обращений граждан административные дела не возбуждались. В качестве предупредительной меры Службой застройщикам было направлено 44 предостережения 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 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 IV квартал 2023 года Службой исполнено 72 сообщения.

При отработке сообщений граждан, поступивших на портал «Наш Санкт-Петербург», коэффициент исполнительской дисциплины Службы составляет 100% (рассмотрено 19 сообщений).

Служба также принимает активное участие в обеспечении подготовки ответов на сообщения и комментарии граждан в рамках работы системы «Инцидент менеджмент». Службой рассмотрено 410 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.

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.