

ОТЧЕТ
о работе с письменными и устными обращениями граждан
в исполнительных органах государственной власти
Санкт-Петербурга в I квартале 2018 года

1. Информация о работе с обращениями граждан
в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга

В I квартале 2018 года в Администрацию Губернатора Санкт-Петербурга поступило 15 287 обращений граждан, содержащих 16 891 вопрос. Из них: в письменной форме поступило 3 653 обращения граждан (23,9 %), в форме электронного документа – 11 345 обращений граждан (74,2 %) и 289 обращений граждан (1,9 %) поступило в ходе личного приема.

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

- государство, общество и политика – 13,1 %,
- социальная сфера – 19,2 %;
- экономика – 28,6 %;
- оборона, безопасность, законность – 4,7 %,
- жилищно-коммунальная сфера – 34,4 %.

Экономика

79,6 % от общего количества поступивших обращений в разделе «Экономика» были зарегистрированы в тематике «Хозяйственная деятельность». Наиболее актуальными для заявителей оставались вопросы:

- благоустройства города и обустройства придомовых территорий (705 обращений, что составляет 18,3 % от общего количества обращений в данной тематике), в том числе: 257 обращений по вопросам уборки придомовых территорий, тротуаров и улиц от грязи и снега, а также ледяных образований на крышах многоэтажных зданий, 247 обращений по вопросу организации парковок автомобилей, 56 обращений по вопросу организации защиты зеленых насаждений, в частности, напротив дома 3/1 по Кушелевской дороге в Санкт-Петербурге;

- градостроительства, архитектуры и проектирования (495 обращений, что составляет 12,9 % от общего числа обращений в данной тематике). Заявители выражали несогласие с внесением изменений в проекты планировки территории, в частности, граждане выступали против строительства дома на аллее Академика Лихачева (29 обращений), против перевода участков в районе пос. Левашово в Санкт-Петербурге из категории ТИ1-1 в категорию ТИ1-2 (210 обращений);

- работы городского пассажирского транспорта (249 обращений);

- незаконной торговли и размещения нестационарных торговых объектов (224 обращения);

- государственного контроля и надзора в области долевого строительства (221 обращение), в том числе 30 обращений от дольщиков жилого комплекса «Новая Каменка», 13 обращений с жалобами на нарушение строительной компанией «Лидер Групп» сроков строительства и ввода в эксплуатацию многоквартирных домов, 7 обращений, в том числе 2 коллективных, от дольщиков жилых комплексов «Румболово-Сити», 19 обращений – от дольщиков жилого комплекса «На заречной» и другие.

Отмечены обращения от жителей жилого комплекса «Новая Охта» по вопросу строительства школы и ввода в эксплуатацию двух детских садов на территории квартала. Всего поступило 79 обращений, в том числе 1 коллективное, содержащее 209 подписей.

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» зарегистрировано 540 обращений, что составляет 11,2 % от общего числа обращений, зарегистрированных в разделе «Экономика». При этом 40,2 % обращений содержали вопросы землеустройства. 12,2 % составили обращения по вопросам переработки вторичного сырья и бытовых отходов. По вопросам гуманного отношения к животным, в сравнении с прошлыми периодами, количество обращений сократилось и составило 7,3 % (III квартал 2017 года – 23,7 %, IV квартал 2017 года – 19,3 %).

Жилищно-коммунальная сфера

Основная доля обращений (56,3 %) в данном разделе традиционно относилась к теме «Коммунальное хозяйство». По указанной теме определены следующие вопросы, представляющие для заявителей повышенный интерес:

- управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью - 693 обращения (21,2 %);

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) - 558 (17,0 %);

- эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов - 525 (16,0 %), в частности, от жильцов дома 24, расположенного по Набережной реки Фонтанки в Санкт-Петербурге поступило коллективное обращение, содержащее 103 подписи, с просьбой о проведении капитального ремонта указанного дома;

- оплата жилищно-коммунальных услуг - 405 (12,4 %);

- капитальный ремонт общего имущества - 183 (5,6 %);

- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка - 178 (5,4 %).

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» в отчетном периоде

зарегистрировано 1 831 обращение, что составляет 31,5 % от общего числа обращений в разделе «Жилищно-коммунальная сфера». Горожане, по-прежнему, обращались с просьбами об оказании содействия в улучшении жилищных условий, предоставлении жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях (54,9 %), принятии на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях и восстановлении на таком учете с целью дальнейшего предоставления им жилых помещений государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга (14,2 %).

Доли обращений по темам «Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)» и «Жилищный фонд» составили 4,7 % и 3,7 % соответственно.

В основном обращения содержали жалобы на работу управляющих компаний (32 обращения). В частности, поступило 3 коллективных обращения от собственников многоквартирных домов, расположенных по адресу: Санкт-Петербург, ул. Ворошилова, дом 25, корпус 2, лит. А и дом 27, корпус 1, лит. А., с просьбой защитить от незаконных действий Общества с ограниченной ответственностью «УК «Невская 40», препятствующей работе вновь выбранной управляющей организации.

Социальная сфера

В I квартале 2018 года больше всего поступило обращений тематического раздела «Социальная сфера» тематики «Образование. Наука. Культура» (35,4 %). Наибольшую долю в указанной тематике занимали вопросы устройства детей в дошкольные образовательные учреждения Санкт-Петербурга – 58,5 %.

Широкое обсуждение в обществе вызвал вопрос застройки вблизи объекта культурного наследия федерального значения «Чесменский дворец с флигелями», инициативная группа «Защитники Чесменского дворца» неоднократно обращалась с предложением расположить на этой территории мемориал (32 обращения).

47 обращений поступило от граждан с просьбой возобновить работу телепроекта «Папа, мама, я – спортивная семья».

Продолжали поступать вопросы тематики «Социальное обеспечение и социальное страхование» (29,6 %). Заявителей волновали вопросы социального обеспечения, социальной поддержки и социальной помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам - 258 обращений, что составляет 26,9 % от общего числа обращений в данной тематике. По вопросам льгот и мер социальной поддержки инвалидов зарегистрировано - 116 обращений (12,1 %). По вопросам пересмотра размера пенсий зарегистрировано 113 обращений (11,8 %).

В тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» (24,4 % от общего количества обращений в тематическом разделе «Социальная сфера») 88,6 % обращений содержали вопросы организации работы медицинских учреждений, качества предоставляемых медицинских услуг и обеспечение лекарственными средствами.

В разделе «Государство, общество и политика» 70,5 % обращений относились к тематике «Основы государственного управления».

Заявителями поднимались вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее – исполнительные органы) с обращениями граждан - 126 обращений, записи на личный прием к членам Правительства Санкт-Петербурга и руководителям исполнительных органов - 197 обращений, а также зарегистрировано 116 обращений, содержащих благодарность в адрес должностных лиц Администрации Губернатора Санкт-Петербурга и иных исполнительных органов за принятые меры по защите их прав и законных интересов.

25,5 % обращений зарегистрировано в тематике «Конституционный строй». Так, в связи с проведением предвыборной кампании за I квартал 2018 года в Администрацию Губернатора Санкт-Петербурга поступило 21 обращение. Прежде всего, граждане были обеспокоены невозможностью воспользоваться своим избирательным правом ввиду отсутствия места жительства, жаловались на распространение управляющими организациями агитационных печатных материалов, в том числе с призывом избирателей к забастовке на выборах Президента Российской Федерации, а также на недостаточное информирование избирателей, отсутствие в администрациях районов Санкт-Петербурга списков избирателей, информации о месте расположения и контактных телефонах избирательных участков для голосования.

Данные обращения по вопросам организации и проведения выборов Президента Российской Федерации рассмотрены в установленном порядке.

С помощью сервиса «Электронная приемная» на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в рамках «акций» продолжали поступать обращения жителей Фрунзенского района Санкт-Петербурга, выступающих против строительства Центра океанографии и морской биологии с торгово-развлекательным комплексом и объектами спорта в парке Интернационалистов. В рамках данной акции в I квартале 2018 года зарегистрировано 128 обращений, а также поступившее из прокуратуры Санкт-Петербурга коллективное обращение, содержащее 9 026 подписей.

По вопросу реализации права на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в рамках акции «Улучшение жилищных условий многодетных семей» зарегистрировано 102 обращения, в том числе 10 коллективных, содержащих 604 подписи.

115 обращений поступило от граждан в рамках «акции» с просьбой принять меры для снижения уровня загрязнения воздуха в городе.

За отчетный период поступил ряд обращений граждан по вопросам, широко обсуждаемым в обществе.

Отмечены 68 обращений граждан, протестующих против внесения изменений в проект планировки территории по адресу: Санкт-Петербург, пр. Маршала Блюхера, д.12 и строительства на указанной территории многоэтажных жилых домов вместо объектов социальной инфраструктуры.

В связи с произошедшим трагическим событием в г.Кемерове граждан волновали вопросы обеспечения пожарной безопасности в торгово-развлекательных центрах Санкт-Петербурга (7 обращений).

Также поступали обращения граждан, обеспокоенных закрытием Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская поликлиника № 44» (адрес: Санкт-Петербург, ул. Мытнинская, д. 25) на капитальный ремонт. Заявители просили ускорить сроки ремонта и предусмотреть возможность размещения врачей основных специальностей (участковых педиатров) в помещениях вблизи указанной поликлиники (36 обращений).

Более 300 подписей собрали жители Санкт-Петербурга и Ленинградской области, встревоженные публикациями в средствах массовой информации о скором закрытии и сносе Санкт-Петербургского спортивно-строительного комплекса.

В большинстве случаев в результате рассмотрения обращений заявители получали ответы с разъяснениями (2 778 обращений). С результатом «поддержано» рассмотрено 63 обращения, в том числе по 18 обращениям «приняты меры», с результатом «не поддержано» - 60, с выездом на место - 11.

В соответствии с Планом проведения Управлением по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга контрольных мероприятий в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга на 2018 год, утвержденным вице-губернатором Санкт-Петербурга – руководителем Администрации Губернатора Санкт-Петербурга А.Н.Говоруновым, в I квартале 2018 года были проведены проверочные мероприятия в следующих исполнительных органах: Комитете по здравоохранению, Комитете по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга, Комитете по энергетике и инженерному обеспечению, Комитете по развитию транспортной инфраструктуры Санкт-Петербурга, Комитете имущественных отношений Санкт-Петербурга, администрации Петродворцового района Санкт-Петербурга, администрации Красносельского района Санкт-Петербурга, администрации Приморского района Санкт-Петербурга, администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга и администрации Центрального района Санкт-Петербурга.

2. Информация о работе с обращениями граждан в иных исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга

2.1. Информация о работе с обращениями граждан в Комитетах, Управлениях, Инспекциях, Службах Санкт-Петербурга

В I квартале 2018 года в Комитеты, Управления, Инспекции, Службы, Санкт-Петербурга поступило 47 708 обращений граждан, в том числе 28 762 - в письменной форме, 16 870 - в форме электронного документа, 2 076 - в устной форме.

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

государство, общество и политика – 5,7 %,
социальная сфера – 19,8 %,
экономика – 30,2 %,
оборона, безопасность, законность – 7,8 %,
жилищно-коммунальная сфера – 35,5 %,
прочее – 1,0 %.

По результатам тематического анализа обращений граждан, поступивших в **Государственную административно-техническую инспекцию Санкт-Петербурга** (далее – **Инспекция**) установлено, что наиболее актуальным вопросом для граждан в отчетном периоде являлось производство работ, связанных с ограничением движения на ул.Достоевского в Санкт-Петербурге. В рамках рассмотрения указанных обращений Инспекцией проведена проверка, в ходе которой факты, изложенные в обращениях граждан, подтвердились, производителем работ допущена самовольная организация дорожного движения в нарушение схемы и распоряжений Инспекции. По фактам выявленных нарушений генеральный подрядчик общество с ограниченной ответственностью «СТРОЙ ГАРАНТ» привлечен к административной ответственности за правонарушения, предусмотренные Законом Санкт-Петербурга от 12.05.2010 № 273-70 «Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге». Проезд транспортных средств по ул.Достоевского обеспечен.

Основное количество обращений, поступивших в отчетном периоде в **Комитет по молодежной политике и взаимодействию с общественными организациями**, было посвящено вопросам поддержки инициатив и проектов, условий участия в крупных конкурсах, в том числе в молодежной программе праздника выпускников «Алые паруса», деятельности подростково-молодежных клубов Санкт-Петербурга и оказания содействия в привлечении волонтеров на мероприятия.

В I квартале 2018 года отмечено увеличение на 40,6 % по сравнению с аналогичным периодом 2017 года общего количества обращений,

поступивших в **Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности**. В обращениях, по-прежнему, преобладали вопросы нарушения тишины и покоя граждан (70,8 %). Заявители просили привлечь виновных к административной ответственности, пресечь проведение шумных строительных работ (3 664 обращения). Кроме того, авторы обращений жаловались на несанкционированную рекламу (154 обращения), незаконную парковку транспортных средств на газонах и территориях зеленых насаждений (175 обращений), несоблюдение владельцами собак правил выгула домашних животных (111 обращений).

В сфере контроля за соблюдением законодательства об административных правонарушениях с выездом на место было рассмотрено 3 866 обращений, составлен 601 протокол об административных правонарушениях, которые направлены по подведомственности для принятия решений.

В отчетном периоде в **Жилищный комитет** поступило 5 719 обращений. Основная доля обращений поделена на два тематических блока: коммунально-бытовое обслуживание (28 %) и жилищные вопросы (42 %).

Чаще всего граждане обращались по вопросам улучшения жилищных условий (1 446 обращений), начисления платы за жилое помещение и коммунальные услуги (599 обращений), аварийного состояния строительных конструкций в многоквартирных домах и сроках выполнения работ по капитальному ремонту домов (480 обращений). По сравнению с I кварталом 2017 года почти в 5 раз увеличилось количество обращений по вопросам ремонта оборудования лестниц и содержания крыш, также отмечено существенное увеличение количества обращений по вопросу участия в целевой программе Санкт-Петербурга «Расселение коммунальных квартир в Санкт-Петербурге».

Основная доля обращений, поступивших в I квартале 2018 года в **Комитет по физической культуре и спорту**, затрагивала вопросы, связанные с зачислением и обучением в спортивные школы Санкт-Петербурга. 9,4 % обращений содержали вопросы организации и проведения массовых спортивных мероприятий в Санкт-Петербурге, в том числе граждане выражали недовольство требованием о необходимости оформления страхования всех участников массовых соревнований по лыжным гонкам «Лыжные стрелы».

Также отмечены обращения граждан, взволнованных прекращением транслирования программы «Папа, мама, я – спортивная семья» на телевизионном канале «Санкт-Петербург». Комитетом по физической культуре и спорту в адрес руководителя канала направлено предложение о сохранении проекта с привлечением к участию в нем семейных спортивных команд, спортивной общественности, однако до настоящего времени ответ не получен.

За I квартал 2018 года по фактам нарушения прав и законных интересов граждан при рассмотрении обращений в Комитетах, Управлениях, Инспекциях, Службах Санкт-Петербурга и в подведомственных

им организациях 1 051 должностных лиц привлечены к различным видам ответственности.

2.2. Информация о работе с обращениями граждан в администрациях районов Санкт-Петербурга

В I квартале 2018 года в администрации районов Санкт-Петербурга поступило 30 372 обращения граждан, в том числе в письменной форме – 17 854, в форме электронного документа – 9 112, в устной форме – 3 406.

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

- государство, общество и политика – 7,8 %,
- социальная сфера – 22,1 %,
- экономика – 22,6 %,
- оборона, безопасность, законность – 5,0 %,
- жилищно-коммунальная сфера – 42,5 %.

Количество обращений, поступивших в администрации районов Санкт-Петербурга, по тематике коммунально-бытового обслуживания не претерпело существенных изменений (III квартал 2017 года – 7 947 обращений, IV квартал 2017 года - 7 577, I квартал 2018 года – 7 959).

Анализ содержания обращений граждан в **жилищно-коммунальной сфере**, поступивших в администрации районов Санкт-Петербурга в отчетном периоде, показал, что 59,5 % вопросов касались коммунального хозяйства. Также в своих обращениях заявители поднимали проблему обеспечения жилыми помещениями, пользования жилищным фондом, социальных гарантий в жилищной сфере (33,1 %) и вопросы жилищного фонда (3,8 %).

Следующая по значимости доля обращений зарегистрирована в разделе «**Экономика**» (22,6 %). В указанной тематике ведущую позицию заняли вопросы, касающиеся благоустройства города, а именно: восстановление газонных ограждений после несанкционированной парковки транспортных средств, благоустройство и уширение дворовых территорий, ликвидация несанкционированной рекламы с фасадов зданий и прилегающих территорий и другие.

По сравнению с аналогичным периодом 2017 года увеличилось количество обращений по вопросу градостроительства, архитектуры и проектирования, что непосредственно связано с проведением в отчетном периоде публичных слушаний по проекту о внесении изменений в Правила землепользования и застройки Санкт-Петербурга, разработанному на основании постановления Правительства Санкт-Петербурга от 24.08.2017 № 708.

Немалую долю содержали вопросы, связанные с деятельностью управляющих организаций, товариществ собственников жилья и иных форм управления собственностью, оплатой жилищно-коммунальных услуг.

Например, собственники многоквартирных домов, расположенных по адресу: Санкт-Петербург, ул. Ворошилова, дом 25, корпус 2, лит. А и дом 27, корпус 1, лит. А., просили защитить их от незаконных действий общества с ограниченной ответственностью «УК «Невская 40», препятствующей работе вновь выбранной управляющей организации.

В **социальной сфере** наиболее актуальными остались вопросы в тематике «Образование. Наука. Культура» - 42,1 %.

По вопросу обеспечения детей местами в детских дошкольных образовательных учреждениях чаще всего поступали обращения от жителей Красносельского, Пушкинского, Приморского и Выборгского районов Санкт-Петербурга, что обусловлено отсутствием пропорциональности между ростом жилого фонда и строительством объектов культурно-бытового и социального назначения.

Граждане затрагивали вопросы социального обеспечения, в том числе пенсионного обеспечения, предоставления материальной помощи, назначения и выплаты пособий и ежемесячных денежных выплат, предоставления льгот.

В отчетном квартале по результатам рассмотрения некоторых обращений приняты положительные решения, так, например:

В связи с обращением Трейель О.Ф., содержащим просьбу о восстановлении на учете в качестве нуждающихся в земельных участках для дачного строительства (далее – учет) распоряжением администрации Выборгского района Санкт-Петербурга от 16.03.2018 № 974 Трейель О.Ф. восстановлена на учете с даты принятия на учет.

По результатам рассмотрения обращения Пинского Я.З. администрацией Курортного района Санкт-Петербурга проведена проверка слива сточных вод с территории общего пользования садоводческого некоммерческого товарищества «Солнечное» (далее – СНТ «Солнечное»), по результатам которой СНТ «Солнечное» признано виновным и привлечено к административной ответственности.

За I квартал 2018 года по результатам рассмотрения обращений граждан в администрациях районов Санкт-Петербурга в 37 случаях должностные лица привлекались к дисциплинарной и административной ответственности.

Всего в отчетном периоде исполнительными органами рассмотрено 66 906 обращений. В большинстве случаев в результате рассмотрения обращений заявители получали ответы с разъяснениями (43 163 обращения). С результатом «поддержано» рассмотрено 7 758 обращений, в том числе по 4 938 обращениям «приняты меры», с результатом «не поддержано» - 556, с выездом на место – 8 683.