

**Перечень актуальных вопросов КГУП «ПЭО» от жителей Приморского
края и сформированных по отделам ответов**

| Вопросы | Пояснение | Ответ |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Подача обращения/жлобы по любому вопросу – куда общаться?</p> | <p>Для физических лиц</p> | <p>Вы можете обратиться по телефону горячей линии, актуальный номер по вашему району указан в квитанции или для вас работает наш единый многоканальный телефон 8 (4232) 644-860 (в случае перегруженности линии, будьте готовы подождать ответа некоторое время). Также рекомендуем подать обращение в электронном виде: fo@spzv.ru или через личный кабинет для физических лиц на нашем сайте: http://spzv.ru/.</p> |
| | <p>Для юридических лиц</p> | <p>Вы можете подать обращение в электронном виде support.tko@spzv.ru или лично, прислав к нам в офис, приём осуществляется по адресу: г. Владивосток, ул. Тухачевского, 48А, ПН-ПТ 8:30-12:00 СБ/ВС выходной.</p> |
| <p>Куда звонить – по вопросу невывоза?</p> | <p>Перевозчики</p> | <p>Здравствуйте, в случае невывоза ТКО необходимо позвонить напрямую перевозчику, который обслуживает ваш район, актуальные номера представлены на нашем сайте в разделе «контакты»: http://spzv.ru/kontakty/. Если перевозчики бездействуют, необходимо подать заявку по телефону горячей линии 8 (4232) 644-860, а также на нашем сайте, в личном кабинете. Для регистрации вам необходима информация о вашем лицевом</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>счете, которая указана в квитанции.</p> <p>В заявке через личный кабинет необходимо прислать фотографии, указать точный адрес, примерную дату последнего вывоза.</p> |
| <p>Как быстро вы отвечаете после подачи заявки на перерасчет, что делать если не отвечаете?</p> | <p>Расчетно-кассовый центр</p> | <p>Мы принимаем заявки в электронном виде, адрес электронной почты указан в вашем платежном документе. После подачи заявки, мы ответим вам в течение 30 дней с момента её получения, но мы стараемся оперативно обрабатывать все заявки.</p> <p>Также важно отметить, пеня в 2020 году начисляться не будет.</p> |
| <p>Договора юридических лиц - обязанность заключения и порядок получения?</p> | <p>Договорной отдел</p> | <p>Все юридические лица обязаны заключить договор с регоператором. Порядок действий для заключения договора с Региональным оператором.</p> <p>1. На сайте spzv.ru скачать пакет документов для заключения договора с Региональным оператором.</p> <p>2. Далее Вам необходимо:</p> <p>а) Ознакомиться с договором (заполнять и подписывать не нужно)</p> <p>б) Внимательно заполнить заявку, распечатать, подписать и заверить печатью. При заполнении заявки необходимо обратить внимание на запрашиваемую информацию <u>о количестве и объеме контейнеров.</u></p> <p>в) Направить отсканированный вариант Заявки, вместе со сканами прочих запрошенных документов, на электронную почту dogovor.tko@spzv.ru В письме и в заявке обязательно указать наименование</p> |

| | | |
|------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>организации, телефон и ФИО контактного лица.</p> <p>3. Региональный оператор проверит корректность заполнения заявки и подготовит договор на подпись сторонами. С вами свяжется договорной отдел если возникнут вопросы по заявке, либо по готовности самого договора.</p> <p>4. договор можно получить в офисе (г. Владивосток, ул. Тухачевского, 48А) Почтой России, а также удобном для Вас офисе МФЦ.</p> <p>5. После получения договора необходимо его подписать и направить Региональному оператору его экземпляр договора с оригиналом заявки</p> |
| Юридическое лицо: хотим заключить договор на вывоз мусора? | Договорной отдел | <p>Заявки принимаются через личный кабинет на нашем сайте, раздел «Личный кабинет для юридических лиц», также заявки принимаются, информация в заявке указывается согласно пп. 8.4-8.7 Постановления Правительства РФ от 12.11.2016 № 1156 и направляется на e-mail: Dogovor.tko@spzv.ru. Вопросы по заключению договора можно также направить на электронную почту или обратиться по телефону 246-93-93.</p> <p>В письме и в заявке обязательно указать наименование организации, телефон и ФИО контактного лица.</p> |
| Частный сектор, не приходят квитанции, мусор не вывозят. | Расчетно-кассовый центр | Рекомендуем обратиться в расчетно-кассовый центр КГУП «ПЭО», сообщить |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Хотим заключим договор на вывоз ТКО? | | <p>необходимые данные о вашей собственности. Вас внесут в единую базу, после начнут приходить квитанции на вывоз ТКО.</p> <p>ТКО нужно будет выбрасывать на ближайшую контейнерную площадку, в случае отсутствия контейнерной площадки, как временная мера предусмотрен пакетированный сбор, график вывоза представлен на нашем сайте.</p> <p>Единый многоканальный номер РКЦ 8 (4232) 644-860, также рекомендуем написать обращение по электронному адресу ro@spzv.ru, в свободной форме.</p> |
| Заключили договор, но документы мы еще не получили, мусор не вывозят. | Расчетно-кассовый центр | <p>Если вы заключили договор на нашем сайте через личный кабинет, вам должно было прийти уведомление на указанную вами почту, в случае если оно не пришло, необходимо позвонить в договорной отдел, тел: 8 (423) 246-93-93 или обратиться лично, офис находится по адресу г. Владивосток, Тухачевского 48а, и в любом офисе МФЦ.</p> <p>Адреса договорных отделов в других городах представлен на нашем сайте, http://spzv.ru/kontakty/.</p> <p>Если произошла ошибка по вине КГУП «ПЭО» вы сможете оформить заявку на перерасчет, наши сотрудники подскажут алгоритм подачи заявления.</p> |
| Нужно установить контейнеры на частной территории? | Собственник земельного участка | Если участок находится в частной собственности ответственность за |

| | | |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>организацию и содержание контейнерной площадки несет собственник земельного участка. Следовательно, установка контейнеров также является его обязанностью.</p> |
| <p>Нужно установить контейнерную площадку в частном секторе?</p> | <p>Собственник земельного участка</p> | <p>Ответственность за организацию и содержание контейнерной площадки несет собственник земельного участка (чаще всего это Администрация муниципалитета).</p> <p>Рекомендуем обратиться в администрацию вашего района, получить информацию о собственнике земельного участка.</p> <p>Далее обратиться к собственнику для организации контейнерной площадки.</p> |
| <p>Нужно установить контейнеры, живем в частном секторе?</p> | <p>Собственник земельного участка</p> | <p>Контейнеры для сбора ТКО устанавливаются только на контейнерную площадку, которая внесена в реестр см. ПП РФ от 31 августа 2018 г. N 1039.</p> <p>Если контейнерная площадка есть, собственник таковой обязан обеспечить её содержание, а также наличие необходимого количества контейнеров.</p> <p>Регоператор может по заявке предоставить контейнеры в пользование собственнику контейнерной площадки.</p> <p>Рекомендуем на сайте администрации города в реестре (см. Главная / Городская среда / Экология / Обращение с отходами) найти информацию о собственнике. Далее обратиться к собственнику контейнерной площадки для установки контейнеров или их замены.</p> |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>Также сообщаем, более 2-х тысяч контейнерных площадок для сбора ТКО оборудуют в Приморье до конца 2020 в частном секторе. Новые места для ТКО появятся в 34 районах края за счет региональной поддержки. Помимо площадок, регоператор установит более 8 тысяч контейнеров. Заявки на благоустройство территории подавали сами муниципалитеты. Подробную информацию жители могут узнать в местной администрации.</p> |
| <p>Нужно установить контейнеры, живем в частном секторе? (в крае)</p> | <p>Собственник земельного участка</p> | <p>Если контейнерная площадка есть, собственник таковой обязан обеспечить её содержание, а также наличие необходимого количества контейнеров.</p> <p>Рекомендуем обратиться в администрацию вашего района, получить информацию о собственнике контейнерной площадки. Далее обратиться к собственнику для установки контейнеров или их замене, как правило это Муниципалитет.</p> |
| <p>Нужно установить контейнеры, живем в МКД?</p> | | <p>Если контейнерная площадка есть, собственник таковой обязан обеспечить её содержание, а также наличие необходимого количества контейнеров.</p> <p>Рекомендуем обратиться в администрацию вашего района, получить информацию о собственнике контейнерной площадки. Далее обратиться к собственнику для установки контейнеров или их замене, как правило собственники наделяют этой обязанностью управляющую организацию.</p> |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Что делать - когда ЕСТЬ контейнерная площадка, но контейнеров нет. Мусор весь раскидан.</p> | <p>Собственник земельного участка</p> | <p>Рекомендуем обратиться в Администрацию вашего района, получить информацию о собственнике контейнерной площадки. Далее обратиться к собственнику для установки контейнеров, их замене или увеличения количества контейнеров. Регоператор осуществляет вывоз ТКО только с контейнерной площадки.</p> |
| <p>Подскажите как можно оплатить квитанцию по вывозу ТКО?</p> | <p>Расчетно-кассовый центр</p> | <p>Обратите внимание: оплатить услуги по обращению с ТКО возможно без комиссии и с комиссией.</p> <p>В отделениях через терминал «Сбербанк», «АТБ», «Дальневосточный банк», «Роял Кредит Банк», в отделении «Почта России», комиссия составляет 1%, но не менее 20 рублей.</p> <p>С помощью приложения на смартфоне «Сбербанк», он-лайн платежи принимают с комиссией 1 %,</p> <p>ПАО СКБ «Примсоцбанк», с помощью приложения на смартфоне «Квартплата+» или на нашем сайте spzv.ru в разделе «Оплата онлайн» платежи принимают без комиссии.</p> |
| <p>Оплатили через сбербанк, но оплата не прошла. Что делать?</p> | <p>Расчетно-кассовый центр</p> | <p>Рекомендуем обратиться в расчетно-кассовый центр, контактный номер указан в Вашей квитанции. При обращении необходимо иметь чек об оплате и квитанцию, также вы можете написать обращение нам на почту ro@spzv.ru или оставить заявку в личном кабинете на сайте</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | spzv.ru. |
| У нас неправильное количество прописанных? Куда обратиться для исправления данных? | Расчетно-кассовый Центр, МФЦ | Рекомендуем обратиться в МФЦ. При себе необходимо иметь паспорт и справку по форме-10 (документ, где указаны сведения о гражданах, законно проживающих). Также вы можете написать нам на почту ro@spzv.ru или оставить заявку на сайте в личном кабинете http://spzv.ru/ , для регистрации вам необходимо знать номер лицевого счета. Дополнительная информация и контакты указаны в платежном документе. |
| В квартире прописаны 4 человека, а по факту проживают 2? Каким образом происходит расчет? | Расчетно-кассовый Центр | Вы оплачиваете услугу по количеству прописанных в квартире/доме, тариф единый (МКД, ИЖС) 65,28 рублей за человека в месяц. |
| Не вывозится мусор (МКД), куда обращаться. | Перевозчик | В случае невывоза ТКО необходимо позвонить напрямую перевозчику, актуальные номера есть на нашем сайте в разделе «контакты». Также рекомендуем оставить заявку в личном кабинете на сайте http://spzv.ru/ (для регистрации в личном кабинете Вам нужно знать номер лицевого счета). Далее ваша заявка автоматически попадает перевозчику. Для передачи информации логистам, нужно прислать фотографию переполненных контейнеров, указать точный адрес и примерную дату последнего вывоза ТКО. |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>У нас не вывозился мусор 2 месяца, по квитанции мы платили. Как сделать перерасчет? (физическое лицо)</p> | <p>Логисты</p> | <p>Для перерасчета – необходимо составить акт и прислать его на электронный адрес: zapros.tko@spzv.ru, также вы можете оставить заявку на сайте в личном кабинете http://spzv.ru/.</p> <p>Сотрудники «ПЭО» проверят работу перевозчика, согласно маршрутной карте, в случаи невывоза, Вам сделают перерасчет.</p> <p>Как составлять акт?</p> <p>В акте необходимо указать:</p> <p>а) сведения о заявителе (ФИО, адрес);</p> <p>б) сведения об объекте (объектах), на котором образуются твердые коммунальные отходы, в отношении которого возникли разногласия (местонахождение)</p> <p>в) сведения о нарушении;</p> <p>г) другие сведения, в том числе материалы фото- и видеосъемки.</p> |
| <p>У нас не вывозился мусор 2 месяца, по квитанции мы платили. Как сделать перерасчет? (юридическое лицо)</p> | <p>Отдел расчетов потребителей</p> | <p>Для перерасчета – необходимо писать претензию в отдел расчетов потребителей. Сотрудники «ПЭО» проверят работу перевозчика, объемы, согласно, маршрутной карте, в случаи невывоза или недостоверных сведений, Вам сделают перерасчет.</p> <p>Претензию необходимо прислать на электронный адрес: k.burdinskaya@spzv.ru на имя начальника отдела расчетов потребителей.</p> <p>В шапке указать – начальнику отдела расчетов потребителей Бурдинской К.В.</p> |

| | | от ИНН, номер договора, ФИО |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сформировалась несанкционированная свалка, кто её должен убирать? | Регоператор | <p>Обязанность уборки несанкционированных свалок лежит на собственнике земельного участка, как правило, это муниципалитет. Рекомендуем обратиться к регоператору приложить фотографии несанкционированной свалки и точный адрес (координаты).</p> <p>Регоператор установит кто является собственником и уведомит правообладателя о необходимости отчистить территорию, если в течение 30 дней собственник не предпринимает никаких действий по ликвидации свалки, Регоператор ликвидирует несанкционированную свалку самостоятельно, а собственнику земельного участка выставит счет за понесенные расходы.</p> |
| Грязно вокруг контейнерных площадок, кто отвечает за их содержание? (обращается физическое лицо) | Собственник земельного участка | <p>За организацию контейнерных площадок и содержание их в чистоте отвечает собственник таковой, либо управляющая организация, либо администрация муниципалитета. Весь порядок расписан в ПП РФ 290 и 491.</p> <p>Рекомендуем обратиться в Администрацию вашего района, с просьбой узнать кто является собственником контейнерной площадки по данному адресу.</p> |

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Грязно вокруг контейнерных площадок, кто отвечает за их содержание? (сбрасывается юридическое лицо) | | За организацию контейнерных площадок и содержание их в чистоте отвечает собственник таковой, то есть само юридическое лицо . Отметим, установленная площадка юр.лицом должна быть внесена в реестр, согласно ПП от 31.08.2018 №1039. |
| Как часто должны вывозить ТКО в МКД/ частный сектор. | Логисты | <p>В летний период вывоз ТКО осуществляется 1 раз в день с контейнерных площадок (Сан ПиН 2.1.7. - 19).</p> <p>Вывоз ТКО в частном секторе также должен осуществляется с контейнерных площадок, которые устанавливает местная администрация, если таковых нет – перевозчик, в виде временной меры, устанавливает график и забирает пакетированный мусор непосредственно от дома, по определённому расписанию.</p> <p>С информацией о графике вывоза можно ознакомиться на нашем сайте http://spzv.ru/kontakty/.</p> |
| С какой периодичностью должен вывозиться КГО? | | <p>КГО (крупногабаритные отходы) перевозчик вывозит по мере накопления, по заявке, но не реже чем 1 раз в неделю.</p> <p>Рекомендуем связаться с перевозчиком напрямую, актуальные номера указаны на нашем сайте http://spzv.ru/kontakty/.</p> |
| <p>Что такое ТКО?</p> <p>*стоит различать ТКО для физических лиц,</p> <p>*ТКО для юридических лиц</p> | | ТКО – все отходы, которые образуются в жилом помещении, кроме отходов капитального ремонта (стройотходы), отработанные покрышки и прочие специфические отходы. Такие отходы не |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>относятся к ТКО, следовательно, регоператор их не вывозит. Ответственность за вывоз данных отходов лежит в первую очередь на собственнике таковых.</p> <p>Полный перечень ТКО представлен на нашем сайте http://spzv.ru/chasto-zadavaemye-voprosyi/, в разделе «ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ».</p> |
| *ТКО для юридических лиц | | <p>Юридические лица обязаны подтверждать каждый вид отходов и класс опасности, путем паспортизации согласно 89-ФЗ "Об отходах производства и потребления" ст.14, соответственно, они должны соотносить свои отходы с Федеральным классификационным каталогом отходов, утверждённым Приказом Росприроднадзора от 22.05.2017 №242 и определять относится он к ТКО или нет.</p> |
| Мусор сегодня вывезли, но ваши перевозчики оставили после себя МУСОР. Кто должен его убирать? | | <p>Если мусор был оставлен, разбросан в результате выгрузки/погрузки ТКО перевозчик обязан после себя привести территорию в порядок.</p> <p>Если контейнерная площадка находится в ненадлежащем состоянии, за содержание контейнерных площадок в чистоте отвечает собственник таковой, то есть управляющая организация, администрация муниципалитета или юридическое лицо.</p> |
| Хотим, чтобы нам оставили контейнерные площадки, куда обращаться? | | <p>За организацию контейнерных площадок отвечает собственник земельного участка, то есть</p> |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>Администрация муниципалитета или сами жители, которые поручают организацию контейнерной площадки управляющей организации.</p> <p>Отметим, контейнерная площадка должна быть внесена в реестр см. ПП РФ от 31 августа 2018 г. N 1039. Реестр ведет Администрация муниципалитета.</p> <p>Подробную информацию мы можете узнать в ПП РФ 290 и 491.</p> <p>Рекомендуем обратиться в Администрацию вашего района, с просьбой узнать кто является собственником территории по данному адресу.</p> |
| <p>Что делать, куда писать если управляющая компания и администрация не реагирует на жалобы?</p> | | <p>Если бездействует управляющая организация рекомендуем обращаться в Государственную Жилищную инспекцию, электронная почта на жалоб gji_pk@primorsky.ru, на имя Баршай Евгений Александрович</p> <p>руководитель Государственной жилищной инспекции Приморского края или вы можете обратиться в Министерство жилищно-коммунального хозяйства Приморского края, +7(423) 220-83-33, gkh@primorsky.ru, на имя Бабич Владимир Анатольевич министр жилищно-коммунального хозяйства Приморского края.</p> |
| <p>Куда зывозить стройматериалы?</p> | | <p>Отходы стройматериалов не входят в ТКО. Ответственность за вывоз данных отходов лежит на собственнике таковых.</p> <p>Для их вывоза рекомендуем обратиться в</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>транспортную компанию.</p> <p>Стоит разделять отходы от текущего ремонта и отходы от капитального ремонта. Отходы от текущего ремонта жилых помещений (отходы линолеума, обои, остатки плитусов и др.) классифицируются как крупногабаритные отходы и подлежат вывозу региональным оператором.</p> <p>Отходы при капитальном ремонте жилых помещений (это работы по замене и восстановлению несущих, ограждающих и коммуникационных конструкций, например, кирпичи, бетон, сантехника и др.) не относятся к ТКО и не входят в зону ответственности регионального оператора.</p> |
| <p>Почему не вывозите КГО (крупногабаритные отходы)?</p> | <p>КГО – отходы производства и потребления, являющиеся предметами, утратившими свои потребительские свойства (мебель, бытовая техника и другие крупные предметы), размеры которых превышают 0,5 метра в высоту, ширину или длину.</p> <p>Региональный оператор вывозит крупногабаритные отходы по мере их накопления, но не реже чем 1 раз в неделю, только от жилого сектора.</p> <p>Отметим, предметы мебели должны быть в разобранном состоянии и не иметь торчащие гвозди, болты, арматуру, а также не должны создавать угроз для целостности и технической исправности мусоровозов.</p> <p>Предоставленные к транспортированию КГО не должны быть заполнены другими</p> |