

Краевое государственное
унитарное предприятие
«Приморский экологический оператор»
(КГУП «ПЭО»)

ул. Бородинская, 28, г. Владивосток, 690105
Тел. (423) 232-56-52, e-mail: spetszavod@bk.ru
ОКПО 20776010; ОГРН 1022501903401
ИНН/КПП 2504000885/253801001

Главам муниципальных образований
Приморского края
(по списку)

19.06.2020 № 1-18/3862

На № _____ от _____

Уважаемые главы!

Соглашением № 1/6 от 02.07.2019 «Об организации деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами на территории Приморского края» КГУП «Приморский экологический оператор» наделено статусом регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами в Приморском крае.

В соответствии со ст.8 Федерального закона от 24.06.1998 N 89-ФЗ (ред. от 07.04.2020) "Об отходах производства и потребления" к полномочиям органов местного самоуправления в области обращения с твердыми коммунальными отходами относится в том числе организация экологического воспитания и формирования экологической культуры в области обращения с твердыми коммунальными отходами.

На основании вышеизложенного, направляем в Ваш адрес подготовленную специалистами КГУП «Приморский экологический оператор» информацию о реализуемой в нашем крае мусорной реформе в табличной форме «вопрос – ответ».

Указанную информацию прошу максимально довести до широкого круг заинтересованных юридических и физических лиц – потребителей услуги по вывозу твердых коммунальных отходов! В том числе прошу рассмотреть возможность размещения информации на официальном интернет сайте Вашего муниципального образования.

С уважением к общему делу, коллектив КГУП «Приморский экологический оператор».

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

Директор

А.М. Бибиков

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

Вопросы		Пояснение	Ответ
Подача обращения/жалобы по любому вопросу – куда общаться?		Для физических лиц	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: ro@spzv.ru или через личный кабинет для физических лиц на нашем сайте: http://spzv.ru/ .
		Для юридических лиц	Вы можете подать обращение в электронном виде support.tko@spzv.ru или лично, приехав к нам в офис, приём осуществляется по адресу: г. Владивосток, ул. Тухачевского, 48А, ПН-ПТ 8:30-12:00 СБ/ВС выходной.
Куда звонить – по невывоза?	вопросу	Перевозчики	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/kontaktyi/ . 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>счете, которая указана в квитанции.</p> <p>В заявке через личный кабинет необходимо прислать фотографии, указать точный адрес, примерную дату последнего вывоза.</p>
Как быстро вы отвечаете после подачи заявки на перерасчет, что делать если не отвечаете?	Расчетно-кассовый центр	<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>
Договора юридических лиц - обязанность заключения и порядок получения?	Договорной отдел	<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	<p>Рекомендуем обратиться в расчетно-кассовый центр КГУП «ПЭО», сообщить</p>

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 go@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/kontaktyi/.</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

			организацию и содержание контейнерной площадки несет собственник земельного участка. Следовательно, установка контейнеров также является его обязанностью.
Нужно установить контейнерную площадку в частном секторе?	Собственник земельного участка		<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>
Нужно установить контейнеры, живем в частном секторе?	Собственник земельного участка		<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 замене.</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 наделают этой обязанностью управляющую организацию.</p>

Что делать - когда ЕСТЬ контейнерная площадка, но контейнеров нет. Мусор весь раскидан.	Собственник земельного участка	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.
Подскажите как можно оплатить квитанцию по вывозу ТКО?	Расчетно-кассовый центр	Обратите внимание: оплатить услуги по обращению с ТКО возможно без комиссии и с комиссией. В отделениях через терминал «Сбербанк», «АТБ», «Дальневосточный банк», «Роял Кредит Банк», в отделении «Почта России», комиссия составляет 1%, но не менее 20 рублей. С помощью приложения на смартфоне «Сбербанк», он-лайн платежи принимают с комиссией 1 %, ПАО СКБ «Примсоцбанк», с помощью приложения на смартфоне «Квартплата+» или на нашем сайте spzv.ru в разделе «Оплата онлайн» платежи принимают без комиссии.
Оплатили через сбербанк, но оплата не прошла. Что делать?	Расчетно-кассовый центр	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

			spzv.ru.
У нас неправильное количество прописанных? Куда обратиться для исправления данных?	Расчетно-кассовый Центр, МФЦ	<p>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.</p> <p>Дополнительная информация и контакты указаны в платежном документе.</p>	
В квартире прописаны 4 человека, а по факту проживают 2? Каким образом происходит расчет?	Расчетно-кассовый Центр	<p>Вы оплачиваете услугу по количеству прописанных в квартире/доме, тариф единый (МКД, ИЖС) 65,28 рублей за человека в месяц.</p>	
Не вывозится мусор (МКД), куда обращаться.	Перевозчик	<p>В случае невывоза ТКО необходимо позвонить напрямую перевозчику, актуальные номера есть на нашем сайте в разделе «контакты».</p> <p>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.</p> <p>Для передачи информации логистам, нужно прислать фотографию переполненных контейнеров, указать точный адрес и примерную дату последнего вывоза ТКО.</p>	

<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 случае невывоза, Вам сделают перерасчет.</p> <p>Как составлять акт?</p> <p>В акте необходимо указать:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) сведения о заявителе (ФИО, адрес); б) сведения об объекте (объектах), на котором образуются твердые коммунальные отходы, в отношении которого возникли разногласия (местонахождение) в) сведения о нарушении; г) другие сведения, в том числе материалы фото- и видеосъемки.
<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 случае 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 определённом расписанию.</p> <p>С информацией о графике вывоза можно ознакомиться на нашем сайте http://spzv.ru/kontaktyi/.</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/kontaktyi/.</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-zadavaemyie-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>
Что делать, куда писать если управляющая компания и администрация не реагирует на жалобы?		<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>
Куда вывозить строительные материалы?		<p>Отходы строительных материалов 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.</p> <p>Отходы от текущего ремонта жилых помещений (отходы линолеума, обои, остатки плинтусов 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>
Почему не вывозите КГО (крупногабаритные отходы)?		<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>

			<p>отходами.</p> <p>У юридических лиц - это называется отходы производства (мебель, картон, деревянные и пенопластовые ящики, компьютеры, бытовая техника и т.д.).</p> <p>Согласно постановления АПК №438-ПА от 07 ноября 2017 г.</p>
--	--	--	---

С уважением,
Виктория Сатдарова,
главный специалист по работе со СМИ КГУП "Приморский экологический оператор"
v.satdarova@spzv.ru

Список рассылки: Главам

Городские округа

1. Арсеньевский
2. Артёмовский
3. Владивостокский
4. Дальнегорский
5. Дальнереченский
6. Лесозаводский
7. Находкинский
8. Партизанский
9. Спасск-Дальний
10. Уссурийский
11. ЗАТО Большой Камень
12. ЗАТО Фокино

Муниципальные районы

13. Анучинский
14. Дальнереченский
15. Кавалеровский
16. Кировский
17. Красноармейский
18. Лазовский
19. Михайловский
20. Надеждинский
21. Октябрьский
22. Ольгинский
23. Партизанский
24. Пограничный
25. Пожарский
26. Спасский
27. Тернейский
28. Ханкайский
29. Хасанский
30. Хорольский
31. Черниговский
32. Чугуевский
33. Шкотовский
34. Яковлевский