

# Памятка для Петербуржцев:

## Что делать, если мусоровоз не приехал в ваш двор?

Уважаемые Петербуржцы! С 1 января 2022 года вывоз ТКО осуществляет региональный оператор.



**НЕВСКИЙ**  
ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ  
ОПЕРАТОР

### ВАЖНО ЗНАТЬ!

#### Периодичность вывоза ТКО:

Максимальный **срок хранения ТКО** в контейнерах определяется на основе **среднесуточной температуры** воздуха на улице в течение 3-х суток:

• **плюс 5°C и выше** – ТКО может храниться в контейнерах не более 1 суток;



• **плюс 4°C и ниже** – ТКО может храниться в контейнерах не более 3 суток



**Если по какой-то причине мусор с вашей контейнерной площадки не был вывезен сообщите нам!**



### 1 способ

1. Позвоните на горячую линию: **+7 (812) 303-80-90**

2. Сообщите свой адрес и дату невывоза ТКО;



3. Оператор передаст вашу заявку в диспетчерскую службу для проверки информации (диспетчер по системе отслеживания мусоровозов ГЛОНАСС проверит реальное движение спецтехники и когда был осуществлен вывоз);



4. В течение 48 часов потребителю будет дан ответ о проведенной проверке;



5. В течение суток\* после обращения проблема должна быть устранена, о чем оператор сообщит потребителю.



6. Если невывоз был по причине отсутствия подъездных путей (припаркованные в неположенном месте автомобили, ремонтные работы и т. д.), информация будет передана в УК, для быстрого решения проблемы. Вывоз ТКО будет осуществлен после решения вопроса с подъездными путями.

\*- вывоз ТКО осуществляется с 8:00 до 23:00 часов. Поэтому если заявка поступила вечером, вывоз будет осуществлен лишь на следующий день.



1. Позвоните напрямую в свою УО (ЖК, УК, ТСЖ, ЖСК);

2. Сообщите свой адрес и дату невывоза ТКО;

3. Управляющая организация передаст заявку напрямую в диспетчерскую Невского экологического оператора;

4. В течение суток\* после обращения проблема должна быть устранена, о чем оператор сообщит управляющей организации, а та потребителю;

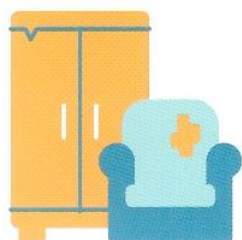
5. Если невывоз был по причине отсутствия подъездных путей (припаркованные в неположенном месте автомобили, ремонтные работы и т. д.) вывоз ТКО будет осуществлен после решения вопроса с подъездными путями.

\*- вывоз ТКО осуществляется с 8:00 до 23:00 часов. Поэтому если заявка поступила вечером, вывоз будет осуществлен лишь на следующий день.

### 3 способ

1. Потребитель может отправить свое обращение по электронной почте **office@spb-neo.ru** или через сайт **(форма обратной связи)**.\*

\*Срок обработки письменных обращений составляет до 15 дней.



### Вывоз крупногабаритных отходов (далее КГО)

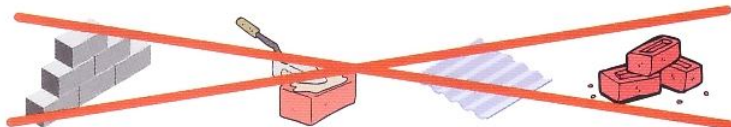
КГО складировается только на специальных площадках для крупногабаритных отходов.

Размещение КГО в контейнерах (для этого непредназначенных) и на контейнерной площадке запрещено.

Вывоз КГО осуществляется по мере накопления согласно требованиям СанПин, но не реже:

- в зимний период не реже 1 раза в 10 дней;
- в летний период не реже 1 раза в 7 дней.

### Строительные отходы



Складирование строительных отходов от капитального ремонта на контейнерную площадку **запрещено**.

Строительные отходы от капитального ремонта не относятся ни к ТКО, ни к КГО и не вывозятся региональным оператором.

Строительные отходы от текущего ремонта относятся к КГО и вывозятся региональным оператором.

