

Дистанционное взаимодействие экономит время

Для оптимизации обмена данными региональным оператором налажена работа сервиса «Обмена информации с потребителями», при помощи данного сервиса в установленные законом сроки возможно решить любой вопрос, связанный с перерасчетом начислений платы за услугу по обращению с ТКО (<https://ecologynsk.ru/feedback/>).

Обращение можно направить как в свободной форме, так и воспользоваться разработанными региональным оператором бланками заявлений <https://ecologynsk.ru/news/93>, главное не забывать прикладывать полный пакет документов.

Отследить актуальное состояние своего лицевого счета возможно через личный кабинет <https://lk.ro-nso.ru/client/login> (периоды начислений, количество расчетных единиц и тд). Также через личный кабинет можно произвести оплату за услугу по обращению с ТКО без взимания комиссии платежных агентов.

В разделе «Полезные ссылки» можно ознакомиться с информацией о порядке заключения договоров для юридических и физических лиц, установленных тарифах, операторах по транспортированию ТКО, графиках вывоза и т.д.

Вопросы об обращении с ТКО на территории Новосибирской области можно задавать и в социальных сетях. У регионального оператора есть аккаунты в ВК, Одноклассниках и Facebook.

Для повышения качества обслуживания потребителей работают абонентская и диспетчерская службы. Специалисты указанных служб ООО «Экология – Новосибирск» принимают обращения потребителей семь дней в неделю с 8:00 до 20:00.

Номер телефона абонентской службы 8 (383) 304-90-58.

В период с 1 января 2021 года по 1 августа 2021 года специалистами колл-центра было принято 137 400 телефонных обращений. Чтобы сократить время ожидания ответа оператора рекомендуем обращаться в часы с минимальной нагрузкой на сотрудников абонентской службы: будние дни в утренние часы с 8-00 до 10-00 и вечерние часы с 18 – 00 до 20-00, а также в выходные дни.

По номеру телефона 8 (383) 304-90-31 работает диспетчерская служба регионального оператора. Нашим диспетчерам можно сообщить об отклонении от графика транспортирования отходов, переполнении контейнеров, а также оставить заявку на вывоз крупногабаритных отходов.

Куда обращаться для получения справки об отсутствии задолженности?

По номеру телефона 8 - 983-320-05-09 через WhatsApp можно обратиться в случае, если нужно получить справку об отсутствии задолженности. Самое главное, не забыть приложить к обращению фотографию первой страницы паспорта и фотографию документа, подтверждающего право собственности на объект недвижимости. Справку подготовят в течение трех - пяти суток.

Обращаем ваше внимание на особенности работы сервиса WhatsApp: при каждом повторном обращении с вопросом: «Дошли ли документы?», «Когда будет подготовлена справка» и т.д. сообщение от вас перемещается в начало списка всех запросов, а, следовательно, отодвигает срок подготовки справки. Чтобы гарантировано получить справку в указанные сроки, пожалуйста, ограничьтесь одним сообщением.

Взаимодействие с юридическими лицами

В соответствии с действующим законодательством с января 2019 года все юридические лица, индивидуальные предприниматели, собственники нежилых помещений и бюджетные организации обязаны заключить договор на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами только с региональным оператором ООО «Экология – Новосибирск».

На сегодняшний день не все юридические лица, зарегистрированные на территории Новосибирской области, подали заявки на заключение договора с региональным оператором. К сожалению, неверное толкование норм законодательства в сфере обращения с отходами производства и потребления приводит лиц, уклоняющихся от заключения договора, к судебным разбирательствам и административным штрафам.

Обратиться в наш адрес для заключения договора просто:

- запишитесь в личном кабинете на прием к специалисту, выберете время и придите на прием по адресу фронт-офиса: г. Новосибирск, ул. Советская, д. 5, 1-ый этаж, офис 119 (вход со стороны ул. Свердлова центральный вход блок В лестница справа).

- в порядке живой очереди в указанном офисе специалисты принимают в рабочие дни с 9-00 до 16-30 без перерыва на обед.

Также можно обратиться в наш адрес дистанционно через форму обратной связи на сайте регионального оператора «Обмен информацией с потребителями», <https://ecologynsk.ru/feedback/>. Либо на почтовый адрес: 630007, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 5, офис В-701.

Если у вас возник вопрос по заключению договора, то для получения консультации можно обратиться на WhatsApp по номеру телефона 8-913-460-17-67. Специалисты оперативно ответят на вопросы по процедуре заключения договора, проконсультируют по необходимому для заключения договора пакету документов.

Справочно сообщаем, что лицо, в результате деятельности которого образуются отходы, может быть привлечено к административной ответственности за нарушение требований в области охраны окружающей среды при обращении с отходами, в том числе на основании ч. 1 ст. 8.2 КоАП РФ как лицо, не заключившее договор с региональным оператором на оказание услуг по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Что делать если продали/купили квартиру или у вас изменилось количество проживающих граждан?

В регионе с населением более 2 млн 700 тыс. человек ежедневно происходят сотни сделок с недвижимостью, сотни изменений по количеству проживающих в помещении граждан. Открытие или закрытие лицевых счетов, начисления за услугу по обращению с ТКО при временном выбытии, временной регистрации, отбытие к месту учебы, службы, санаторного лечения, смерти или рождении приходится делать по обращению граждан в «ручном режиме».

Обращаем внимание потребителей, что действующим законодательством ни за одним органом не закреплена обязанность по предоставлению региональному оператору сведений для открытия лицевых счетов и проведения начислений платы за коммунальную услугу по обращению с ТКО (ФИО собственника/пользователя жилого помещения, информация о количестве собственников, зарегистрированных и проживающих граждан в жилом помещении). Необходимая информация также отсутствует в ГИС ЖКХ и других информационных ресурсах.

Поэтому региональным оператором на постоянной основе направляются запросы в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, лицам ответственным за управление многоквартирными домами.

Однако единственный источник получения актуальных и достоверных данных – это потребитель коммунальной услуги по обращению с ТКО.

Но многие граждане самостоятельно не подают документы, свидетельствующие о прекращении/возникновении права собственности на объект недвижимости, об изменении количества расчетных единиц, что приводит к искажению начислений.

Залог корректных начислений – это прежде всего совместная работа собственников по предоставлению полной информации необходимой для начислений и регионального оператора по обработке полученных от потребителей данных.

Если Вы обращаетесь в наш адрес первый раз, то к обращению необходимо приложить полный пакет документов (их копии):

паспорт владельца объекта недвижимости (первая страница и страница с отметкой о регистрации);

выписку из ЕГРН (1 и 2 разделы) либо договор купли - продажи;

адресную справку о количестве зарегистрированных в помещении граждан (напоминаем, что услуга по обращению с ТКО единственная в списке коммунальных услуг, расчет платы за которую идет не по приборам учета, а зависит от количества проживающих и зарегистрированных граждан);

СНИЛС для компенсации части расходов на оплату услуги по обращению с ТКО (в случае если потребитель относится к категории граждан, получающих льготы на оплату коммунальных услуг).

В зависимости от ситуации в связи с которой вы обращаетесь в наш адрес прикладываются копии свидетельства о рождении/смерти, справки с места учебы, командировочного удостоверения, справки о нахождении на лечении в стационарном лечебном учреждении или на санаторно-курортном лечении и т. д.

Для оптимизации обмена данными региональным оператором налажена работа сервиса «Обмена информации с потребителями», при помощи данного

сервиса в установленные законом сроки возможно решить любой вопрос, связанный с перерасчетом начислений платы за услугу по обращению с ТКО (<https://ecologynsk.ru/feedback/>).

Обращение можно направить как в свободной форме, так и воспользоваться разработанными региональным оператором бланками заявлений <https://ecologynsk.ru/news/93>, главное не забывать прикладывать полный пакет документов.

Региональный оператор освободил от оплаты за коммунальную услугу по обращению с ТКО 1030 ветеранов ВОВ

9 мая ООО «Экология-Новосибирск» присоединилось к акции по освобождению ветеранов Великой Отечественной войны от оплаты услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами.

Услуга по вывозу твердых коммунальных отходов для ветеранов ВОВ, проживающих на территории Новосибирской области, стала бесплатной бессрочно с 1 мая 2021 года. Ранее льгота вступала в силу по заявлению ветерана или его представителя.

Однако за месяц с начала действия акции с заявлением о предоставлении преференций по оплате коммунальной услуги по обращению с ТКО в адрес регионального оператора обратились всего два ветерана Великой Отечественной войны.

Региональным оператором было принято решение обратиться в органы власти с просьбой предоставить информацию о категории граждан, являющихся ветеранами Великой Отечественной войны. В июле 2021 года такие данные получены.

Для справки:

Акция распространяется на участников и инвалидов ВОВ, жителей блокадного Ленинграда, бывших несовершеннолетних узников концлагерей. Родственники или сожители от оплаты за коммунальную услугу по обращению с ТКО не освобождаются.

Льготы по оплате услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами

Для льготных категорий граждан предусмотрена государственная поддержка в виде компенсации части расходов на ее оплату. Все что нужно для получения субсидии – своевременно производить оплату.

Для граждан, получающих в установленном порядке компенсации за жилищно-коммунальные услуги, компенсация услуги по обращению с ТКО предоставляется автоматически при поступлении сведений от исполнителя услуги о начислениях и оплате. Для оформления лицевого счета собственникам индивидуальных жилых строений необходимо заключить с региональным оператором договор на оказание услуг по обращению с ТКО. Собственникам жилых помещений, расположенных в многоквартирных домах, не требуется предоставлять данные региональному оператору, так как в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации информация передается

управляющими организациями, ТСЖ и ЖК, а также иными организациями, осуществляющими управление домом.

Дополнительно подтверждать статус льготной категории граждан (при ранее оформленных льготах) – не требуется.

Между ООО «Экология-Новосибирск» и министерством труда и социального развития Новосибирской области на основании заключенного соглашения по информационному взаимодействию ежемесячно до 12 числа каждого месяца, следующего за отчетным, производится обмен данными.

В случае наличия задолженности по услуге по обращению с ТКО в органы социальной защиты предоставляется информация о нарушении режима оплаты, что влечет за собой отказ в предоставлении льготы.

Размер компенсации платы за обращение с ТКО составляет 30% – для многодетных семей с тремя-четырьмя детьми и приёмных семей, принявших на воспитание одного-двух приёмных детей.

Компенсацию в размере 50% получают следующие категории:

- многодетные семьи с пятью и более детьми;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;
- бывшие несовершеннолетние узники фашизма;
- инвалиды;
- семьи с детьми-инвалидами;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации;
- ветераны труда, ветераны труда Новосибирской области;
- лица, признанные реабилитированными (пострадавшими от политических репрессий);
- лица, имеющие почетное звание РФ, РСФСР или СССР;
- приёмные семьи с тремя и более детьми;
- награжденные знаком отличия «За материнскую доблесть».

Для отдельных категорий граждан, проживающих и работающих в сельской местности и поселках городского типа на территории Новосибирской области, размер компенсации платы за обращение с ТКО составляет 100%. В их числе медицинские работники, работники культуры, образования, ветеринарии, социальных служб.

Порядок получения льгот аналогичен порядку получения льгот по другим коммунальным услугам и регулируется Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.12.2005 № 761 «О предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» и Законом Новосибирской области от 06.12.2013 № 380-ОЗ «О порядке и условиях предоставления компенсаций расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Новосибирской области».