



# РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА NPS

КОТТЕДЖНЫЙ ПОСЁЛОК  
«КОКОСЫ»

ДЕКАБРЬ 2024

## Уважаемые жители посёлка «Кокосы»!

В октябре компания «ФАКТ.» провела очередной ежеквартальный опрос NPS (готовность рекомендовать нас своим друзьям и знакомым).

Мы благодарим всех, кто принял участие – ваша обратная связь помогает нам стать лучше и сделать жизнь в коттеджных посёлках «ФАКТ.» комфортнее и счастливее!

Как обещали, мы возвращаемся к вам с ответами на популярные вопросы и комментарии.



## Вопросы к застройщику

### Транспорт

Трасса Р-21 «Кола», к которой относится Мурманское шоссе, является автодорогой федерального значения. Балансодержатель принимает решения о модернизации трассы на основе собственных изысканий, к сожалению, «ФАКТ.» и Сервисная компания не могут повлиять на решение. В ближайших планах Росавтодора нет строительства остановки и разгоночной полосы.

### Газ

Газификация не была предусмотрена проектом коттеджного поселка, однако владельцы участков могут обратиться в АО «Газпром газораспределение Ленинградская область» самостоятельно.

### Дорога

Сервисная компания регулярно проводит ямочный ремонт дорожного полотна. Дважды в год мы заказываем выравнивание грейдером, а в летний сезон проводим обеспыливание основных проездов.

Замена финишного покрытия на асфальтовую крошку не предусмотрена проектом и не включена в услуги Сервисной компании.



## Вопросы к застройщику

### Водоснабжение

Центральное водоснабжение не было предусмотрено концепцией коттеджного поселка “Кокосы”, и, к сожалению, не входило в стоимость земельных участков.

Для обеспечения участка водой жители могут организовать скважину: как индивидуальную, так и совместно с соседями.

### План развития коттеджного поселка

Все, что было запланировано реализовать в поселке компанией ФАКТ. – успешно выполнено. Дальнейшее его развитие находится в том числе и в руках самих жителей: вы можете инициировать голосования, предлагать идеи, а также, при поддержке большинства, совместно финансировать и реализовывать проекты по улучшению инфраструктуры и комфорта проживания. Возможности для этого открыты, и мы готовы поддерживать ваши инициативы на каждом шаге!



# Вопросы к обслуживанию и сервису в поселке

## Сотовая связь

Сервисная компания неоднократно направляла мобильному оператору просьбы об усилению сигнала. К сожалению, пока «Мегафон» не включил локацию поселка в планы по модернизации связи. Тем не менее мы продолжим работать над этим вопросом. Рекомендуем жителям тоже обращаться к оператору связи, чтобы продемонстрировать массовую заинтересованность.

## Связь с управляющим

Руководитель департамента эксплуатации Сервисной Компании провел аудит взаимодействия Управляющего с жителями, прослушал телефонные переговоры: нарушений выявлено не было. Для персональной оценки ситуации, которая стала причиной претензии к работе управляющего, просим направить информацию с описанием места и времени вопроса, по которому вы общались с управляющим.

Информацию просим направить на адрес электронной почты [service1@fakt-group.ru](mailto:service1@fakt-group.ru) директору департамента сервиса.



# Вопросы к обслуживанию и сервису в поселке

## Связь с управляющим

В нерабочее время в Сервисной компании действует правило приема экстренных (аварийных) обращений через сотрудников охраны (ЧОП). Сотрудники ЧОП незамедлительно передают информацию Управляющему поселком, а Управляющий и техник поселка принимают участие в решении экстренных ситуаций.

## Размер платежей

Стоимость услуг Сервисной компании соответствует договору и включает обширный перечень работ, необходимых для успешного функционирования поселка.

Новая редакция договора с перечнем и стоимостью услуг, а также порядком индексации и начисления пеней, согласована с представителями со стороны жителей. Напомним, пени начисляются, если оплата услуг просрочена более чем на 60 календарных дней. Индексация проходит адекватно росту инфляции в стране. Подробный перечень услуг и работ можно увидеть [здесь](#).



# Вопросы к обслуживанию и сервису в поселке

## Охрана

Для комфортного проживания в посёлке Сервисная компания разработала правила добрососедства, где в простой, доброжелательной форме раскрываются основные принципы, соблюдение которых поможет жить в мире и согласии с соседями.

Правила добрососедства размещены на сайте Сервисной Компании в разделе «полезные документы» на странице поселка - [здесь](#).

Для обеспечения безопасности и контроля, Сервисной компанией, в поселке установлено 8 наружных камер и 2 камеры внутреннего наблюдения.

## Чистка дорог в зимний период

На сайте Сервисной Компании в разделе «полезная информация» на странице поселка, опубликована Расшифровка Услуг Сервисной компании и Карты проведения работ по Уборке снега, покоса травы и уборки мусора - [здесь](#).



Уважаемые жители, напоминаем, что наш опрос является анонимным, поэтому если вы хотите, чтобы мы связались с вами индивидуально по интересующему вопросу - вы можете оставить в комментарии номер своего участка и / или любые другие контактные данные

---

Мы с радостью будем делиться с вами всеми новостями о предстоящих изменениях и улучшениях. Приглашаем вас активно участвовать в будущих опросах — ваше мнение помогает нам становиться лучше!

---

По вопросам вы можете обратиться в Службу Сервиса ФАКТ.:

- Тел. [+7 \(812\) 421-93-93](tel:+7(812)421-93-93) (Пн - Пт | 10:00 – 18:00)
- [service4@fakt-group.ru](mailto:service4@fakt-group.ru).
- [Мобильное приложение](#) и подробную инструкцию по его установке можно скачать [здесь](#) или перейти по QR-коду







**СПАСИБО ЗА ВАШУ  
ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ!**

**ВЫ ПОМОГАЕТЕ НАМ  
СТАТЬ ЛУЧШЕ!**

