



РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА NPS

КОТТЕДЖНЫЙ ПОСЁЛОК
«КОКОСЫ»

ФЕВРАЛЬ 2025

Уважаемые жители посёлка «Кокосы»!

В начале 2025 года компания «ФАКТ.» провела уже традиционный ежеквартальный опрос NPS (готовность рекомендовать нас своим друзьям и знакомым). Выражаем благодарность всем, кто принял участие в опросе – с помощью вашей обратной связи мы выявляем точки роста компании и улучшаем условия жизни в коттеджных посёлках «ФАКТ.». Мы очень рады вашей активности, и стараемся обстоятельно отвечать на все ваши вопросы и комментарии.

Также мы благодарим всех, кто оставил свои контактные данные для индивидуальной связи. Мы обязательно свяжемся с вами в ближайшее время, если еще не успели это сделать!



Вопросы к обслуживанию и сервису в поселке

Статус поселка

Компания «ФАКТ.» изначально реализовывала участки в поселке со статусом земель «сельскохозяйственного назначения для дачного строительства», это подтверждалось информацией из ЕГРН, и именно эта информация указывалась в открытых источниках. Земли для дачного строительства позволяют строить дома для постоянного проживания, зарегистрировать право собственности на такие дома и также получить прописку. Перевод земель в индивидуальное жилищное строительство не предусматривалось проектом, таких планов компания не заявляла и не планирует делать этого в будущем.

Стоимость услуг Сервисной Компании

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 цен проводится с учетом роста инфляции, чтобы обеспечить стабильность и качество обслуживания. С подробным перечнем услуг сервисной компании можно ознакомиться на сайте Сервисной Компании, [по ссылке](#).



Дороги

Уборка дорог от снега — это работа первого приоритета для Сервисной Компании в зимний период. Мы подключаем все ресурсы для очистки проездов. Снежный покров убирается при достижении 15 см. В первую очередь очищаются основные проезды, далее – прилегающие, а затем – тупики. Все рабочие поселка выводятся на уборку брусчаток (насыпей), образованных тракторами.

План уборки поселка вы можете посмотреть [на нашем сайте](#) в разделе полезные документы.

В декабре 2024 года полная уборка поселка и подъездных дорог тракторами осуществлялась 15, 16 и 20 декабря, а в январе 2025 уборка прошла 2, 4 и с 8 по 15 января. Во все остальные дни проводилась ручная чистка снега на всех основных улицах, антигололедная обработка опасных участков и въездов в коттеджный поселок.

Освещение подъездной дороги

Изначально проектом не было предусмотрено освещение подъездной дороги. Это связано с тем, что на дороге отсутствуют опоры для воздушной линии.



Остановка и разгонная полоса на Мурманском шоссе. Трасса Р-21 «Кола», к которой относится Мурманское шоссе, является автодорогой федерального значения. Балансодержатель принимает решения о модернизации трассы на основе собственных изысканий, на которые застройщик и Сервисная Компания не могут никак повлиять. К сожалению, насколько нам известно, в ближайших планах Росавтодора нет строительства остановки и разгоночной полосы.

Асфальтирование дорог изначально не было в плане проекта. Изменение финишного покрытия дорожного полотна возможно исключительно при финансовом участии всех владельцев участков в поселке. Сервисная компания проводила предварительный опрос в сообществе поселка в [ВК](#). Опрос показал, что у жителей поселка нет единого мнения и готовности в финансовом участии изменения финишного покрытия. В том случае, если вопрос остается актуальным, СК может провести повторный опрос на площадке МП.

Спасибо за ваше предложение **установить зеркала на перекрестки**, взяли в работу для дальнейшей реализации.



Работа сотового оператора Мегафон

Сервисная Компания неоднократно направляла мобильному оператору просьбы об усилении сигнала. К сожалению, на данный момент «Мегафон» не включил локацию поселка в планы по модернизации связи, однако Сервисная Компания собрала подписи жителей и 29.01.2025 отправила претензию в офис сотового оператора.

Отключение электроэнергии

Воздушная линия электропередач находится на балансе энергоснабжающей организации «Ленэнерго». Эта организация заключила договора с собственниками земельных участков и домов, которые выполнили все технические условия для подключения к электроснабжению. «Ленэнерго» выступает гарантом и несет полную ответственность за техническое состояние сети, и только сотрудники ПАО имеют право производить ремонтные работы на ЛЭП. О перерыве в подаче, прекращении или об ограничении подачи энергии, энергоснабжающая организация должна предупредить абонента. Перерыв в подаче, прекращение или ограничение подачи энергии без согласования с абонентом и без соответствующего его предупреждения допускаются в случае необходимости принять неотложные меры по предотвращению или ликвидации аварии, при условии немедленного уведомления абонента об этом. К сожалению, ПАО не всегда выполняет свои обязательства.



Отключение электроэнергии

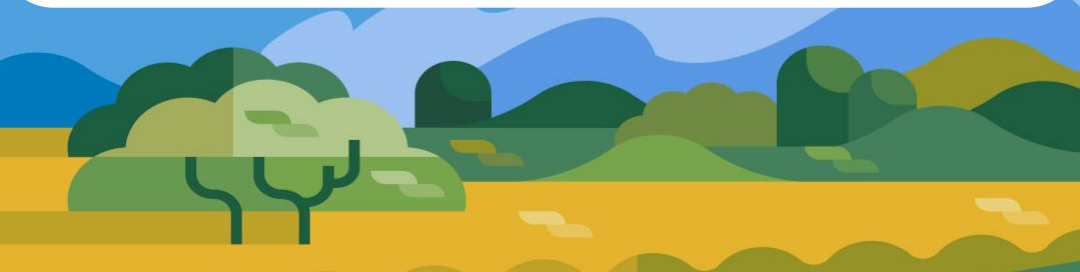
При плановом отключении электроэнергии (в тех случаях, когда Сервисная Компания сообщает ПАО) управляющий поселка информирует жителей на платформе Вконтакте и в мобильном приложении.

При аварийных отключениях управляющий поселка звонит на горячую линию Ленэнерго

7-800-220-02-20 и оставляет заявку диспетчеру.

Далее он также сообщает о ситуации жителям на перечисленных выше платформах. Стоит отметить, что Сервисная Компания периодически отправляет претензионные письма в ПАО "Россети Ленэнерго".

После получения ответа от ПАО, мы информируем жителей о результате ответа и далее действуем в соответствии с полученной информацией.



Охрана

Автоматический въезд на территорию коттеджного поселка "Кокосы" осуществляется с использованием системы считывания номеров.

К сожалению, камеры считывания очень чувствительны к погодным условиям, в связи с этим система работает нестабильно.

Сервисная Компания изучала альтернативные инструменты обеспечения бесконтактного проезда и в августе 2024 года установила дополнительную систему по средствам радиометок, которая позволяет дублировать работу камеры считывания номеров и надеемся, минимизировать случае сбоев.

На Грузовом КПП Пропуск автотранспорта осуществляется исключительно после идентификации личности звонящего и подтверждения, что он направляется на конкретный участок. Если у вас есть свидетельства обратного, просим сообщить о них управляющему поселка.

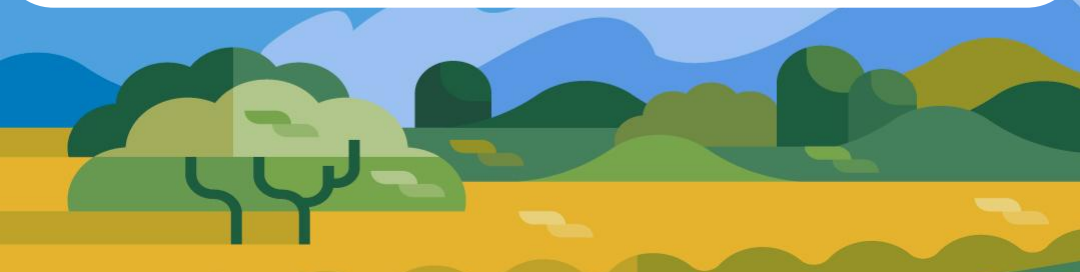
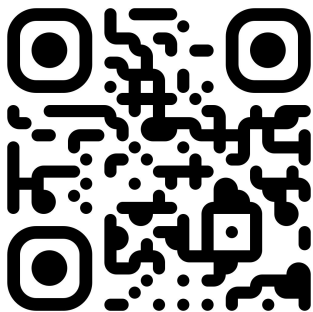


Уважаемые жители, напоминаем, что наш опрос является анонимным. Если вдруг вы не нашли ответ на свой вопрос или комментарий, это значит, что мы не до конца его поняли. Просим вас формулировать запросы более конкретно, чтобы мы могли на них точно и предметно ответить.

Мы обязательно продолжим делиться с вами новостями о предстоящих изменениях и улучшениях в ваших коттеджных поселках. Просим вас продолжить активно участвовать в будущих опросах — ваше мнение помогает нам совершенствоваться и учитывать все важные моменты!

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)
- service2@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!**

