



# РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА NPS

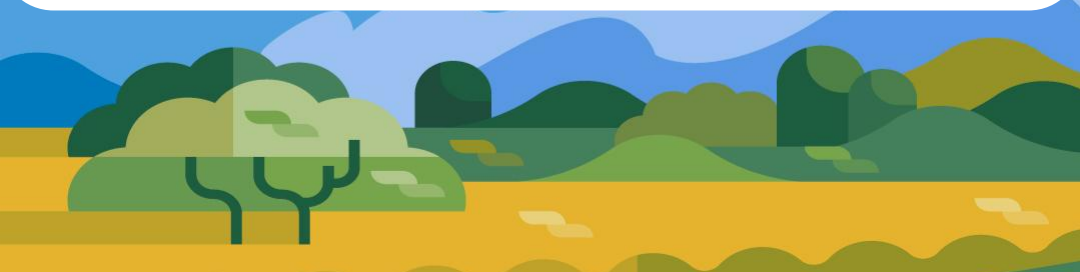
КОТТЕДЖНЫЙ ПОСЁЛОК  
«Кавголовские холмы»

ФЕВРАЛЬ 2025

## Уважаемые жители посёлка «Кавголовские холмы»!

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.

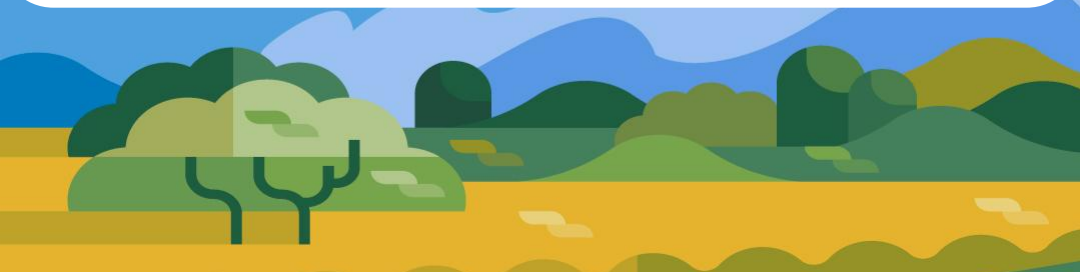
Также мы благодарим всех, кто оставил свои контактные данные для индивидуальной связи. Мы обязательно свяжемся с вами в ближайшее время, если еще не успели это сделать!



# Вопросы к обслуживанию и сервису в поселке

## Электричество

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



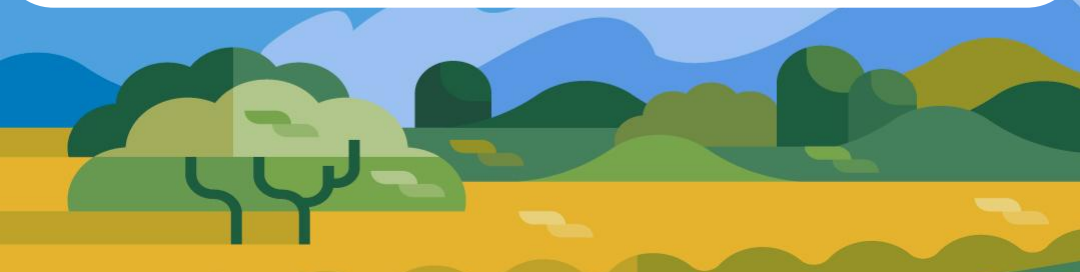
## Электричество

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.

## Работа управляющего поселком

Основные обязанности управляющего:

1. Объезд посёлка, контроль состояния дорог, дренажных канав, планирование работ по устранению нарушений.
2. Прием и обработка звонков, заявлений и обращений владельцев жителей: почта, социальные сети, мобильное приложение.
3. Личный прием жителей по всем возникающим вопросам.
4. Консультации по дополнительным услугам.
5. Выдача предписаний владельцам при нарушениях регламентов, контроль их устранения.
6. Организация уборки территории поселка.



## Работа управляющего поселком

7. Организация сбора твердых бытовых отходов и его вывоза.
8. Организация покоса травы на зонах общего пользования и в дренажных канавках.
9. Контроль очистки дорог и разворотных площадок от снега и посыпка противогололедными реагентами.
10. Контроль очистки проездов от мусора, грязи и посторонних предметов.
11. Организация очистки мелиоративных каналов.
12. Контроль состояния сети освещения, заказ обслуживания и ремонта.
13. Подбор и расстановка наёмных рабочих, контроль соблюдения безопасных условий труда.
14. Контроль и организация работы контрольно-пропускного пункта (оформление пропусков для автотранспорта, контроль работы системы автоматического пропуска и видеокамер).

Директор департамента эксплуатации провёл аудит взаимодействия управляющего с жителями, прослушал телефонные переговоры – нарушений в работе управляющего выявлено не было. Для более точной оценки ситуации, которая стала причиной претензии, просим направить информацию с описанием места и времени общения с управляющим на адрес электронной почты [dde@green-uk.ru](mailto:dde@green-uk.ru) с пометкой – директору департамента эксплуатации.

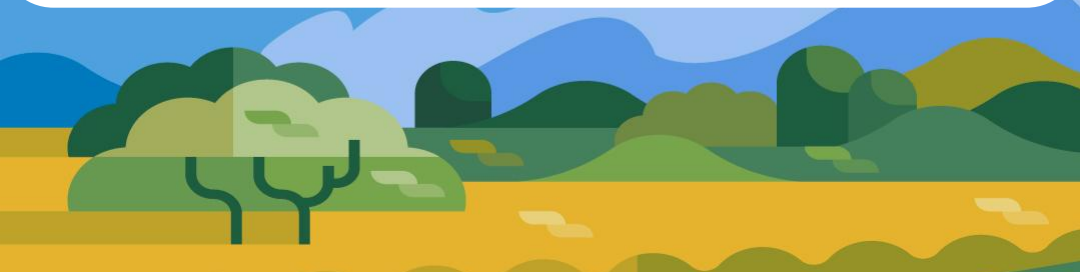


## Система въезда в поселок

Основная цель пропускного режима — это контроль за въездом в коттеджный посёлок автомобилей, с целью обеспечить безопасность и порядок. Он помогает защитить инфраструктуру, домовладения и исключить случайный въезд посторонних. Ответственность за работу пропускного режима лежит на охране. Охранники проходят инструктаж по правилам пропуска, движения машин и пожарной безопасности, а сервисная компания, в свою очередь, контролирует работу охраны.

Проезд в коттеджный посёлок осуществляется через электронный контрольно-пропускной пункт (КПП). Вот как это работает:

- Госномер вашего автомобиля вносится в базу данных по заявлению жителя, который заключил договор с Сервисной компанией. Если договор заканчивается, номер удаляется из базы.
- Когда автомобиль подъезжает к шлагбауму, камера считывает номер, и шлагбаум открывается.
- Если шлагбаум не открылся, охранник проверит номер в базе.
- Если номер есть в базе, охранник может попросить очистить номер, чтобы система его лучше считала.



## Система въезда в поселок

- Если номера нет в базе, нужно подать заявление на пропуск или оформить временный пропуск через мобильное приложение.
- Если задолженность по договору "Услуг" превышает 2 месяца, доступ на территорию будет заблокирован. Это связано с тем, что система считывания номеров автоматически блокирует машины с долгами.

## Развитие поселка

Сервисная компания открыта для предложений жителей! Пожелания по развитию поселка вы можете оставлять в [мобильном приложении](#) и в группе [Вконтакте](#). Сервисная компания аккумулирует все предложения и вынесет их на обсуждение жителей, в том числе и вопрос источников финансирования ваших идей.

## Публикация планов сервисных работ

Спасибо за ваше предложение, мы приняли его в работу. Со второго квартала Сервисная компания будет регулярно публиковать план работ поквартально.



## Камеры видеонаблюдения

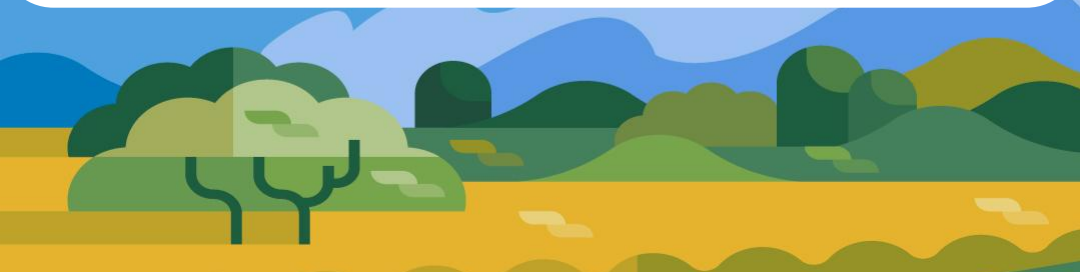
Коттеджный посёлок оснащён 7 камерами видеонаблюдения для служебных нужд. Они помогают обеспечивать безопасность при въезде/выезде и следить за ситуациями на общих территориях. Камеры установлены:

- на детской и футбольной площадках;
- на центральном проезде, на калитке, ведущей в лес;
- на пожарном выезде.

В случае чрезвычайных ситуаций вы можете запросить видео у Сервисной компании, подав письменное заявление. К сожалению, мы не можем предоставить открытый доступ к видеонаблюдению с помощью приложения в режиме “онлайн” по двум причинам: общий доступ может существенно замедлить работу системы, а также нарушить частную жизнь жителей.

## Шлагбаум

Сервисная компания рассматривает возможность установки дублирующей системы. О принятом решении сообщим дополнительно.





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.

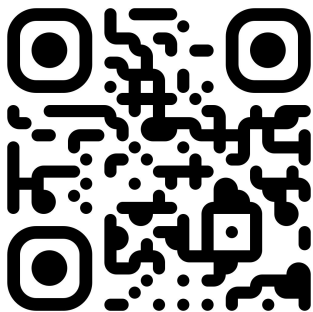
---

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](mailto: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!**

