



РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА NPS

КОТТЕДЖНЫЙ ПОСЁЛОК
«Негород Заневский»

ФЕВРАЛЬ 2025

Уважаемые жители посёлка «Негород Заневский»!

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 застройщику

Установка заборов / калиток

Мы планируем завершить работы по установке заборов и калиток во втором квартале 2025 года. Служба Сервиса уже связалась с каждым собственником участка для того, чтобы учесть пожелания каждого. Мы приложим все усилия, чтобы завершить установку в срок и учесть интересы каждого собственника.

Выполнение обязательств

Мы всегда внимательно относимся к запросам наших клиентов и стремимся выполнять все взятые на себя обязательства. Если у вас возник какой-либо индивидуальный вопрос, мы готовы обсудить его с вами и найти оптимальное решение. Комфортная жизнь в поселках о ФАКТ. — наш главный приоритет.

Освещение

Освещением на федеральной трассе (подъездной дороге к поселку) занимается администрация пос., Свердлово. В свою очередь компания ФАКТ., совместно с жителями, направили письмо в администрацию по обеспечению безопасности на повороте в поселок. Как только мы получим ответ, мы сможем выдать сроки по изменению ситуации.



Вопросы к застройщику

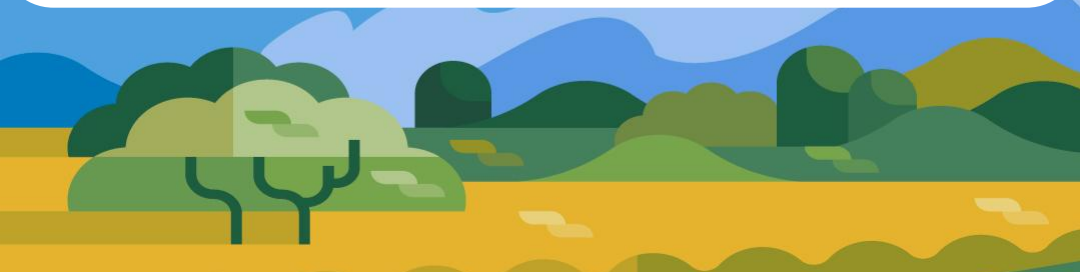
Согласование работ на участках собственников

Мы всегда стремимся обеспечивать максимальный комфорт и информировать наших жителей о всех планируемых работах заранее, чтобы избежать неудобств.

Случай несогласованности проведения работ на участке жителя был индивидуальным, и мы уже приняли меры для его исправления. Мы искренне приносим извинения за доставленные неудобства. Подрядчик был проинструктирован, и в будущем мы сделаем все возможное, чтобы подобных ситуаций не возникало. Ваш комфорт и спокойствие — наш главный приоритет.

Ширина проездов

Проезды 3 очереди были выполнены согласно изначальному проекту поселка, с соблюдением необходимых нормативов. К сожалению, изменить проезды сейчас уже невозможно, но мы благодарим вас за комментарий и учтем его в будущем.



Вопросы к обслуживанию и сервису в поселке

Уборка снега

Уборка дорог от снега в зимний период — это работа первого приоритета для Сервисной Компании.

Мы подключаем все ресурсы, возможные при нашем бюджете, 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 брусверов (насыпей), образованных тракторами.

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

В декабре 2024 года уборка поселка механизированной техникой, ручным способом и антигололедная обработка опасных участков и въездов в коттеджном поселке осуществлялась: 4, 5 и 7 декабря и с 14 по 25 декабря, в январе 2025 года дни уборки – 2 и 5 января, а также с 7 по 18 января, с 20 по 22 и 29 января.

В процессе уборки снега Сервисная Компания получала вопросы о складировании снега на обочине гостевой парковки, мы проводили проверку и убедились не создавала препятствий для обзора дороги и не представляет угрозы безопасности дорожного движения.



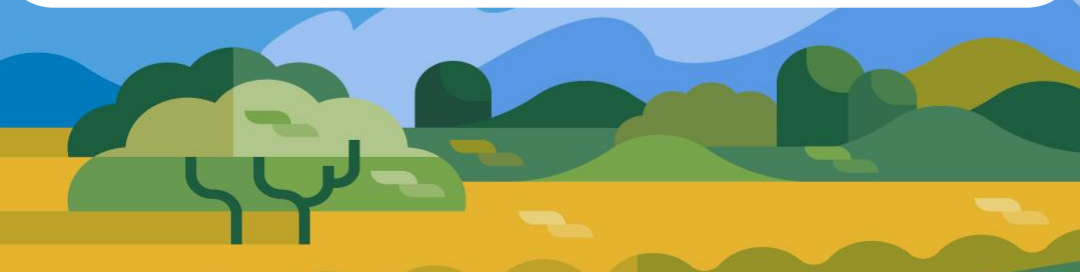
Уборка снега

Тем не менее, мы учитываем опасения жителей и понимаем, что расположение снега может вызывать дискомфорт. При последующих работах по уборке снега мы учтем ваши пожелания и не будем складировать снег в указанном месте. Мы будем искать альтернативные места для складирования снега, которые не будут влиять на обзор дороги и безопасность дорожного движения.

Сбор мусора

Сбор твердых бытовых отходов у жителей осуществляется только при наличии договорных отношений с Сервисной компанией и отсутствии задолженности по договору услуг. Создание общего бака для мусора может привести к бесконтрольному доступу и нарушению внутренних правил сбора отходов в коттеджном посёлке.

По требованию Регионального оператора, в обязательства которого входит вывоз мусора из поселка, Силами Сервисной компании в поселке была оборудована специальная закрытая площадку для ПУХТО, которая полностью соответствует санитарным требованиям и стандартам СанПиН, что позволяет обеспечить правильный и безопасный сбор и хранение мусора.



Контрольно-пропускной пункт

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.
- 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.

Дорожные знаки

Мы изучили ваши замечания и сообщаем, что установленный дорожный знак полностью соответствует действующим нормам и требованиям безопасности дорожного движения. Он выполнен в соответствии с ГОСТом и обеспечивает необходимую видимость и информативность для водителей.

К сожалению, мы не имеем права устанавливать дорожные знаки, не соответствующие установленным стандартам. Замена дорожного знака на другой, не соответствующий требованиям, будет являться нарушением и может повлечь за собой штрафные санкции со стороны контролирующих органов.

Мы понимаем, что внешний вид знака может не соответствовать вашим эстетическим предпочтениям. Однако, в данной ситуации мы не можем его заменить. Сервисная Компания будет продолжать следить за состоянием знака и своевременно производить его очистку и обслуживание для обеспечения его видимости и функциональности.



Работа Службы сервиса и управляющего поселком

Мы ценим ваше доверие к нашей Сервисной Компании и стремимся обеспечить максимально комфортное и эффективное взаимодействие. С перечнем услуг, оказываемых Сервисной Компанией, [можно ознакомиться на сайте](#). Также на сайте можно ознакомиться с другой полезной информацией и [контактами управляющей поселка](#), которая всегда ответит на все ваши вопросы в рабочее время.

К управляющему поселком вы можете обращаться по всем вопросам, связанным с эксплуатацией и обслуживанием. К Службе Сервиса вы можете обратиться если ваш вопрос адресован к застройщику, связан с обязательствами ФАКТ., а также по вопросам договоров купли-продажи и по дополнительным услугам.

В своей работе мы придерживаемся принципа “одного окна”, поэтому если вы сомневаетесь к кому обратиться, вы можете выбрать любого специалиста и удобный для вас канал связи. Наша задача – оперативно получить ваш запрос, мы сами направим его нужному специалисту и предоставим вам ответ.

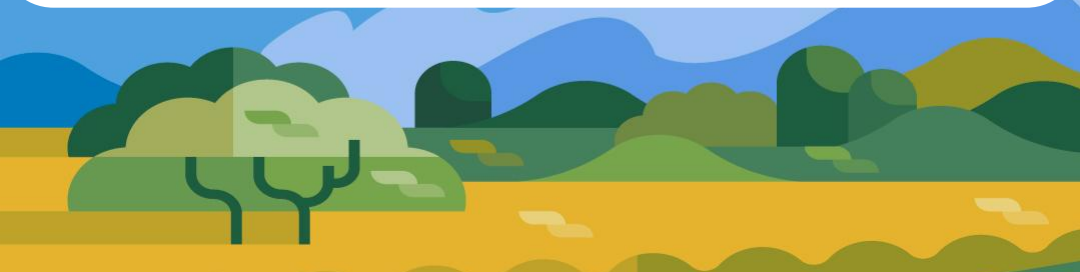
Мы принимаем ваши обращения по всем доступным каналам связи, они всегда актуальны [на сайте Сервисной Компании](#).



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.
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.



Работа управляющего поселком

Основные обязанности управляющего:

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 с пометкой – директору департамента эксплуатации.



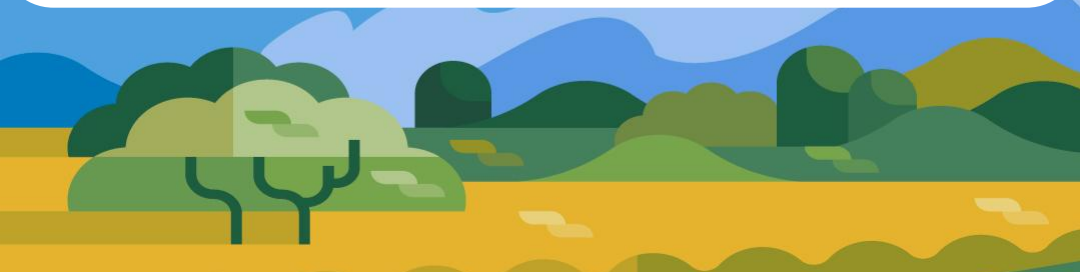
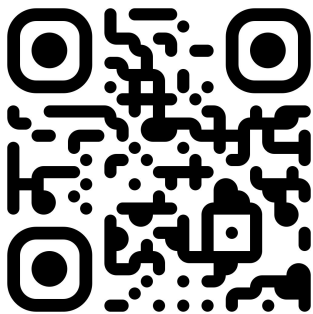
Уважаемые жители, напоминаем, что наш опрос является анонимным. Если вдруг вы не нашли ответ на свой вопрос или комментарий, это значит, что мы не до конца его поняли. Просим вас формулировать запросы более конкретно, чтобы мы могли на них точно и предметно ответить.

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!

z

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!**

