



РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА NPS

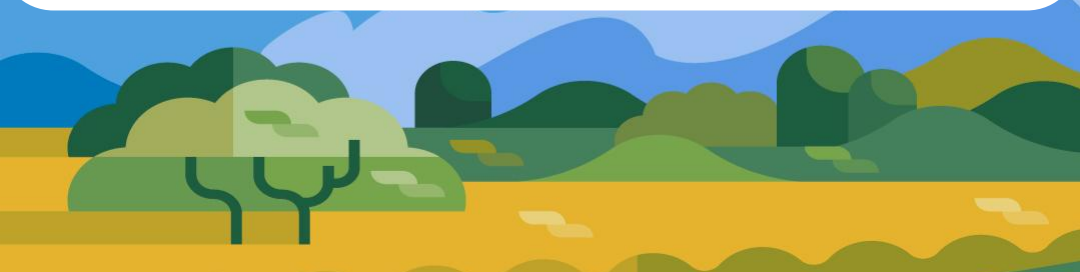
КОТТЕДЖНЫЙ ПОСЁЛОК
«Прилесный край»

ФЕВРАЛЬ 2025

Уважаемые жители посёлка «Прилесный» и «Прилесная усадьба»!

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!



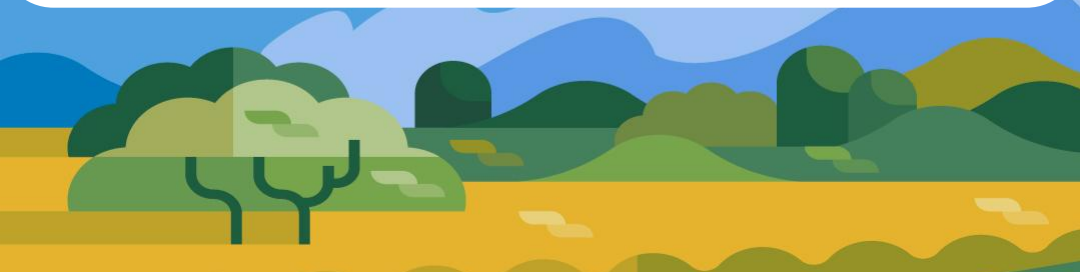
Вопросы к обслуживанию и сервису в поселке

Качество воды

Станция водоочистки работает в штатном режиме и проходит ежедневный контроль. За последние 3 месяца нарушений в её работе выявлено не было. Химические реагенты добавляются в воду в строго контролируемых количествах, не превышающих установленных норм. Для более детального контроля введены журналы учёта проверок и добавления реагентов. Каждый месяц проводится анализ воды на содержание примесей. Вода, подаваемая жителям, соответствует нормам и стандартам для технической воды.

Уборка снега

Работы по уборке снега на территории коттеджного посёлка Прилесный Край проводятся регулярно. В 2024 году Сервисная Компания отремонтировала и ввела в эксплуатацию большой трактор МТЗ. В текущем зимнем сезоне посёлок обслуживают 3 единицы техники, а в случае необходимости для очистки привлекаются подрядные организации. План уборки посёлка доступен на нашем сайте в разделе "Полезные документы": [ссылка](#).



Уборка снега

Сервисная Компания всегда стремится удовлетворить потребности всех жителей посёлка и часто выполняет работы по уборке снега внеурочно и без выходных, особенно в моменты сильных снегопадов и острой необходимости. Подробный отчёт по уборке снега в декабре 2024 и январе 2025 года можно найти на нашем сайте в разделе "Новости": [ссылка](#).

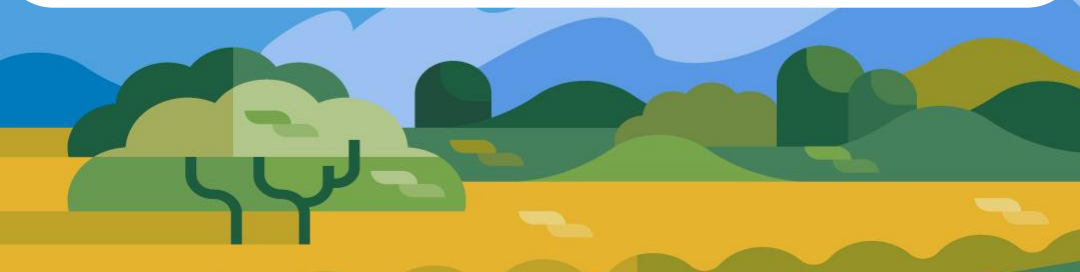
Дороги

В 2024 году грейдирование дорог в коттеджном посёлке проводилось дважды — в мае и октябре.

Осенью 2024 года на встрече представителей Сервисной Компании и инициативной группы жителей было предложено реализовать совместный проект — пробное асфальтирование Центральной улицы.

На весну 2025 года запланирован анализ предложений подрядных организаций для выполнения этих работ. Каждый житель коттеджных посёлков «Прилесный Край» может принять участие и предложить свою организацию для выполнения работ.

Важно отметить, что финансирование замены финишного покрытия дорожного полотна не включено в общий тариф эксплуатации посёлка, поэтому оно возможно исключительно при финансовом участии жителей.



Дороги

После получения коммерческих предложений, Сервисная Компания проведет расчёт своего финансового участия и владельцев участков, граничащих с улицей Центральная. После расчёта будет проведено голосование среди жителей, по результатам которого будет принято решение о старте проекта.

Дренажная система

На весенний и летний сезон 2025 года Сервисная Компания запланировала работы по прочистке дренажной канавы между коттеджными поселками Прилесный и Прилесный Стил.

Нарушители общественного порядка

Сотрудники Сервисной Компании всегда готовы оказать помощь в случае возникновения чрезвычайных ситуаций, в том числе при нарушении порядка со стороны соседей. Мы активно работаем над тем, чтобы такие случаи не повторялись, и всегда готовы предпринять необходимые меры для поддержания порядка в коттеджном посёлке. Ваше спокойствие и безопасность — наш приоритет.

Работа Сервисной Компании и управляющего поселком

Все пожелания к работе управляющего приняты к сведению. Сервисная Компания максимально заинтересована в улучшении качества сервиса и уровня профессионализма своих сотрудников.



Стоимость

Сервисная Компания всегда учитывает при формировании цен только те услуги, которые необходимы для нормального функционирования коттеджного поселка, и при этом старается оптимизировать расходы. Стоимость услуг распределена по основным статьям, которые указаны в квитанциях. Индексация цен проводится с учетом роста инфляции, чтобы обеспечить стабильность и качество обслуживания

С подробным перечнем основных услуг сервисной компании можно ознакомиться на сайте Сервисной Компании [по ссылке](#).

Туалет у детской площадки

Туалет для посетителей доступен в здании Администрации, расположенном на территории коттеджного поселка. Установка отдельно стоящего туалета у детской площадки, к сожалению, не рассматривается, так как это может привести к нарушениям санитарно-гигиенических норм.



Охрана и видеонаблюдение

В рамках улучшения сервиса Сервисная Компания установила дополнительное оборудование для автоматического пропуска через контрольно - пропускной пункт. В настоящее время проводится тестирование новой системы, и мы планируем начать её использование уже в марте 2025г. Система работает с радиометками, размещенными на лобовых стеклах автомобилей. Важно отметить, что эта система не позволяет сотрудникам охраны работать в ручном режиме, что может существенно замедлить процесс проезда и вызвать заторы на КПП. Для проезда автотранспорта в ручном режиме можно использовать грузовой КПП.

Что касается видеонаблюдения, на территории коттеджного поселка установлено более 20 камер. Они охватывают ключевые зоны общего пользования: детские и спортивные площадки, въездные группы, хозяйственную зону и некоторые улицы. Видеонаблюдение работает круглосуточно, а данные сохраняются на сервере в течение 30 дней. В 2024 году были установлены дополнительные камеры на детской площадке и площадке для выгула собак. В 2025 году планируется расширение системы видеонаблюдения, чтобы повысить безопасность и контроль на территории коттеджного поселка.



Озеленение улиц

Мы понимаем важность зеленых насаждений и стараемся создавать комфортную и красивую среду для жителей. Однако, вдоль поселковых проездов проходят коммуникации, высадка зеленых насаждений невозможна, так как разрастание корневой системы может повредить коммуникации, поэтому озеленение в этих местах невозможно. Тем не менее, детские площадки уже озеленены, и мы продолжаем работать над улучшением внешнего вида территории.

Освещение

Сервисная Компания систематически проводит работы по выявлению проблем в освещении, замене фонарей, устранению технических неисправностей и расширению зон освещения. В 2024 году было заменено более 40 фонарей и добавлено 7 новых. Мы продолжаем работать над улучшением освещенности в посёлке.

Электроснабжение

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.



Электроснабжение

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. 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

Благодарим за высокую оценку работы команды коттеджного поселка Прилесный Край. Ваше мнение мотивирует сотрудников Сервисной Компании на дальнейшую активную работу для комфортного проживания жителей в посёлке.



GSM Модуль

Мы понимаем, как важно, чтобы система работы ворот функционировала без сбоев, особенно в вечернее время. Этот вопрос для нас действительно актуален, и Сервисная Компания задействовала все возможные силы для поиска и решения проблемы. На данный момент рассматривается версия, что нестабильная работа системы может быть связана с влиянием магнитного поля от ЛЭП 110. Мы проверяем эту и другие версии, чтобы найти оптимальное решение. Благодарим за терпение и уверяем вас, что мы приложим все усилия для устранения неисправности в ближайшее время.

Дополнительные услуги

Сервисная Компания предоставляет дополнительные услуги, включая те, для выполнения которых требуются наемные работники. С перечнем дополнительных услуг можно ознакомиться на сайте Сервисной Компании, [по ссылке](#).

Взаимодействие с Сервисной Компанией

Клиентоцентричность в работе Сервисной Компании стоит на первом месте. Мы постоянно стремимся улучшать наш сервис и вовлеченность сотрудников в решение вопросов жителей. Ваши предложения и замечания помогают нам становиться лучше, и мы обязательно продолжим работать над тем, чтобы сделать взаимодействие с нами еще более эффективным и комфортным для всех жителей.

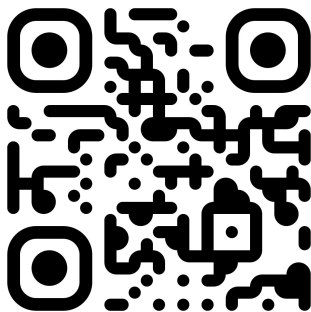


Уважаемые жители, напоминаем, что наш опрос является анонимным. Если вдруг вы не нашли ответ на свой вопрос или комментарий, это значит, что мы не до конца его поняли. Просим вас формулировать запросы более конкретно, чтобы мы могли на них точно и предметно ответить.

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!**

