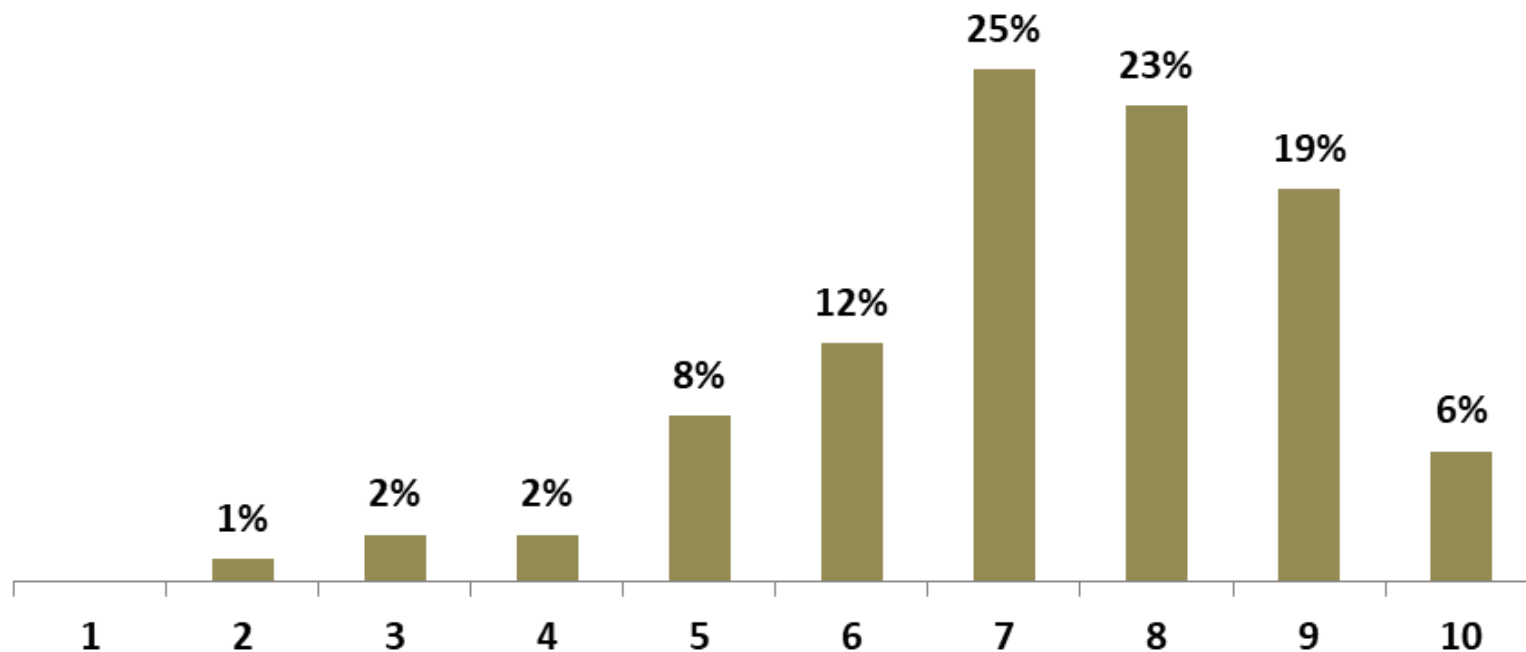


**Звіт за результатами
опитування мешканців ЖК
Файна Таун**

**щодо задоволеності роботою
керуючої компанії**

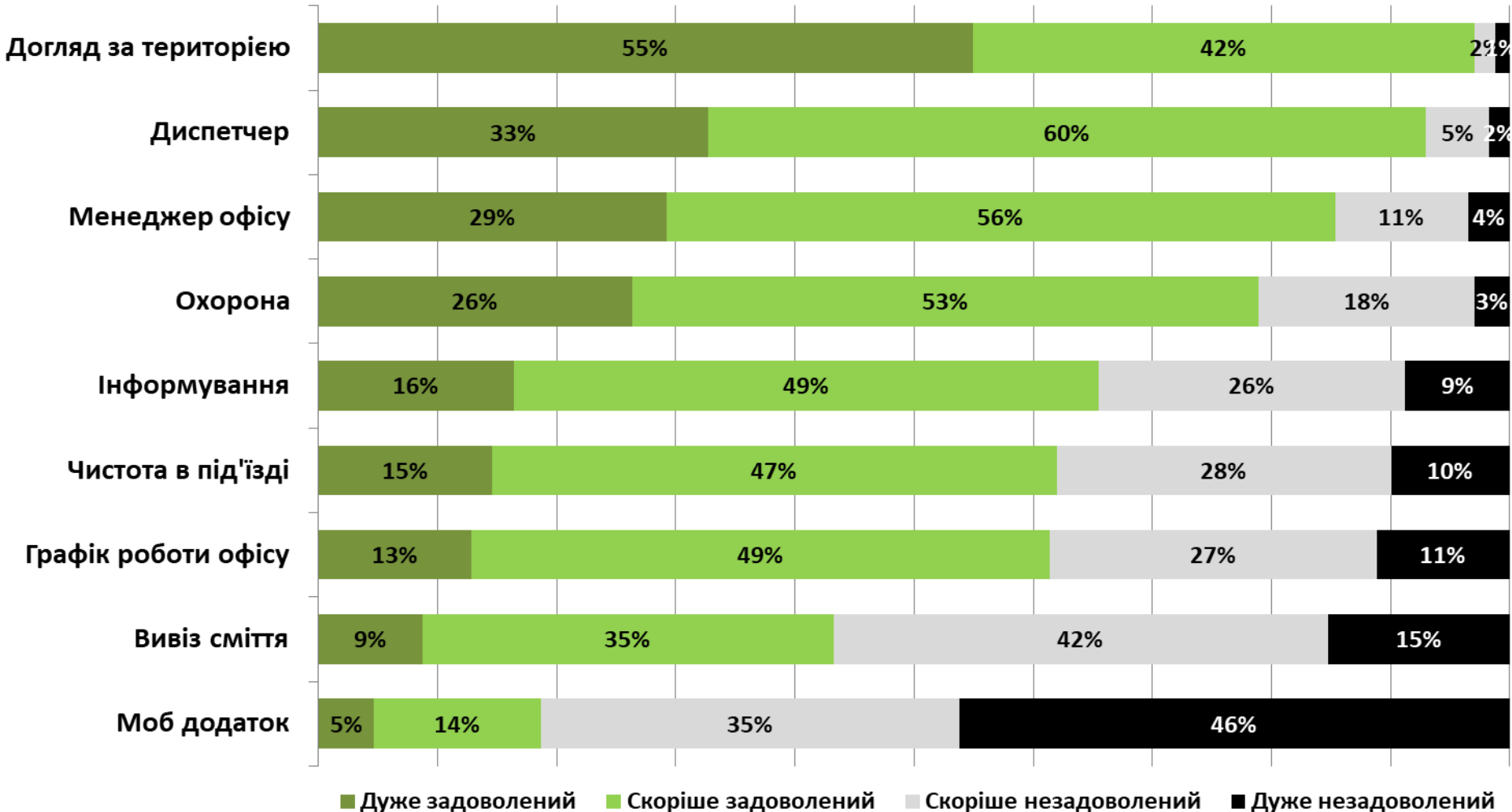
Загальний рівень задоволеності

Рівень задоволеності роботою КК



Оцініть, наскільки в цілому ви задоволені роботою керуючої компанії ЖК Файна Таун? Використовуйте шкалу від 1 до 10, де 1 - зовсім незадоволені, а 10 - повністю задоволені

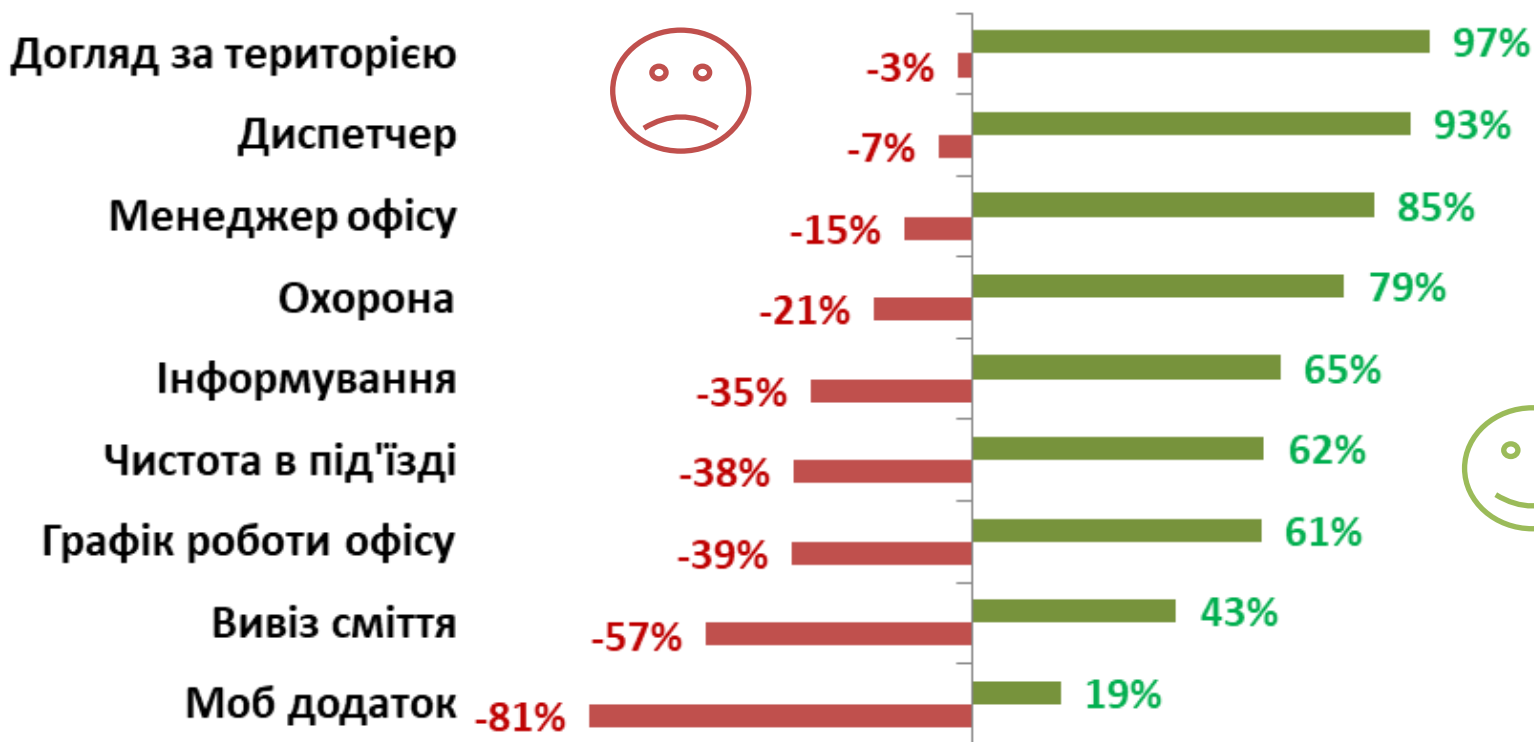
Задоволеність окремими аспектами роботи керуючої компанії



Базуючись виключно на власному досвіді, дайте оцінку таким аспектам роботи керуючої компанії ЖК Файна Таун:

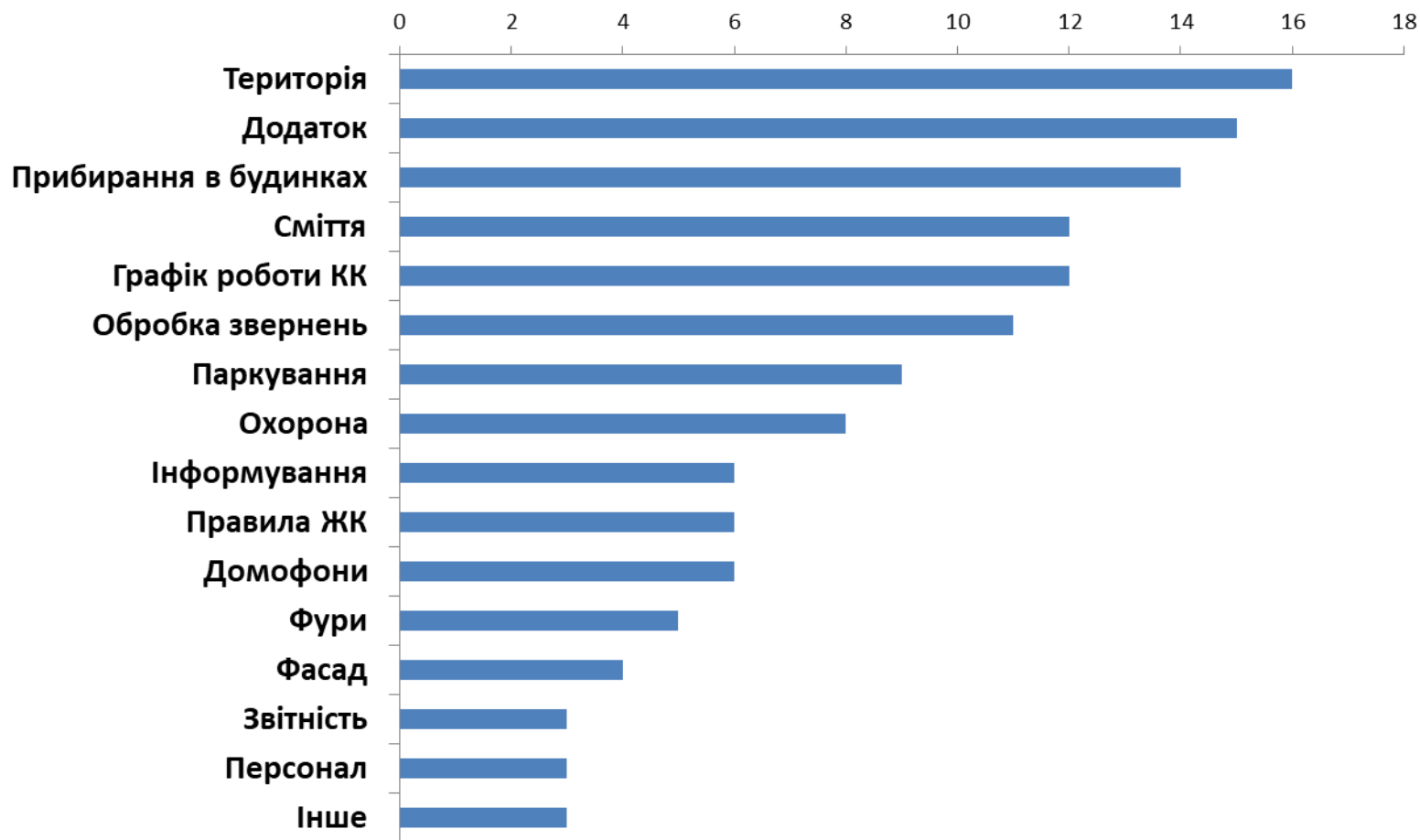
Задоволеність окремими аспектами роботи керуючої компанії 2

Співвідношення задоволених/незадоволених



Комплекс проблем, що непокоять мешканців

Побажання та зауваження мешканців



Територія



*Закрить шлагбаум
сторонним возле дома 3.
Открыть въезд в комплекс
со стороны Украфлоры*

*Зробити
працевдатним
шлагбаум біля
виїзду до УкрФлори.*

*Обустроить места
для курения, выгула
домашних
животных*

*Відкрити в'їзд біля
п'ятої черги та
відсунути паркан з
паркомісць біля 5 черги*

*Погано зачинається
калітка біля Лотка,
часто просто відкрита
бо доводчик не
спрацював*

*Ще є побажання, проводити
обприскування зелених
насаджень пестицидами
вночі, що б до ранку трохи
провітрилося. Або хоч
замінити інсектицид на
менш запашний, наприклад
Біскайя, до речі він не
шкідливий для бджіл.*

*Відкрити вхід до
комплексу біля
другої черги (суши
на салютній)*

*Питання щодо мілких камінців навколо кущів.
Є місця де вони залиті якимсь
пластифікатором а десь вони просто
довільно лежать. Питання чи можна їх
залити по всій території комплексу? Якщо ні
то велике прохання залити камінці хоча б
біля сухого фонтану. Велике прохання.*

Територія 2



Тінь над пісочницею. Чи можливо поставити якусь конструкцію яка б формувала тінь - вдень користуватися пісочницею не можливо.

Яке призначення прямокутника засипаного корою в плитці біля пісочниці? Розмір 2x2 метри. Чи можливо або посадити там кущі або зробити тверде покриття?

Заїзд на територію комплексу біля першої черги закривали на місяць, а вже більш ніж 3,5 місяці закрито

Закатанные в клей деревья. Это боль для глаз, ибо насколько я знаю в таких случаях нет проветривания корней, и деревья чаще подвержены гниению. Я не профильный специалист, но хочу донести это до специалистов из УК чтобы проверили эту странную, на мой взгляд, историю с покрытием грунта камнями с клеем. Как мне кажется - кора и свободно лежащие камни намного лучше справляются с задачей и выглядит это приятнее.

Отломанную деревяшку у лавочки не починили

Сделать место для выгулов собак,

Когда хожу по комплексу вижу засохшие деревья, исправьте пожалуйста. а так всем довольна

Создать отдельную зону для курения, что бы не курили на лавочках и возле подъездов.

Зробити туплет для діток це дуже накопало.

Территория 3



Некоторые липы/березы растут уже второй сезон и все еще очень слабые - почти без листьев и засыхают. По моему мнению есть какая-то глобальная проблема с высаживанием у службы которая этим занимается. Есть ли дренаж/достаточно ли там плодородного грунта (весь комплекс стоит на глиноземе), сажают ли деревья без кадок? Хороший пример - сосна у 9 подъезда, это уже второе дерево точно на том же месте которое почти засохло. И как мне кажется там суть проблемы именно в условиях в конкретной точке - лунке. И это не значит что там нужно сажать еще одну такую же сосну вместо засохшей - службе нужно разобраться в проблеме, посадить что-то иное или вообще не трогать это место.

Хотелось бы беседки или лавочки с навесами от дождя и солнца, своевременный вывоз мусора, иногда стоит вонь от баков и они открыты и хочется больше цветов на территории

Считаю что нужно поднять вопрос относительно замены анти-парковочных столбиков на более высокие/заметные, пока их не понаставили в новых очередях комплекса. За этот год было более чем достаточно вырванных столбиков и бамперов, чтобы понять что они не годятся.

Больше мест/навесов с тенью. Это просто хотелка по благоустройству, но на своем опыте могу сказать что летним днем действительно очень мало мест где можно спрятаться в тени - зонт который установили жильцы у песочницы этому яркое подтверждение



Ситуация у Фонтана.

Всем это место очень нравится, но хотелось бы, если мы никак не можем повлиять на ситуацию вокруг него, хотя бы попробовать ее урегулировать установив информацию о правилах поведения людей возле - запрет ходить голышом, распивать алкоголь и пр. Было бы конечно хорошо, чтобы охрана могла влиять на совсем вопиющие случаи поведения и эти рамки хорошо бы уточнить у юристов - территория ли города это или все-таки комплекса / возможны ли какие-либо действия охраны по наведению порядка. Люди уже не стелят полотенца на плитке прямо у входа и не сушат плавки на ограде как было ранее, но все может повториться)

Додаток



в додатку неможливо вказати свій імейл - перестав працювати додаток

улучшить мобильное приложение

Почему приложение сделали непригодным к использованию?

Додати пуш/смс по змінах статусу заявки в додатку

Організувати діючу систему відеонагляду за всім комплексом з центральним пультом відеоспостереження.

Зробіть зручний додаток

Вдосконалення додатку, шляхом окремої позиції допуску курерів, та нових функцій

приложение глючит довольно сильно

Вернуть возможность вносить людей и машины на допуск к комплексу через приложение

Окреме питання додатку. Вважаємо його провальним

Коли вже повноцінно запрацює мобільний додаток....?

Не работает видеонаблюдение в приложении.

Покращити мобільний додаток. Вирішити питання зі входом на територію. Не зовсім зручно мамі з маленькою дитиною кожний раз спускатись до кур'єра.

Самый больной вопрос это то что камеры наружного наблюдения 90% времени НЕ работают

Приложение абсолютно не юзабельно, даже пуши перестали приходить.

Прибирання в будинках



Прибирання на поверхах. 1-ий поверх миють чудово. Інші поверхи - дуже рідко

чаще делать влажную уборку на этажах

Почему строительный мусор(окна с балкона в разобранном виде) стоит на 12м этаже 3го дома уже почти !8 месяцев?

частіше прибирати під'їзди (мін 3 рази на 7 днів);

Улучшить уборку этажей, плюс понятный график уборки;

Збільшити кількість прибирань на поверхах вище 2 поверху до 1 разу на тиждень (як мінімум)

Чаще убирать в подъезде и лифте. А также в беседках грязно.

В цілому вдячний за якісний сервіс КК. Побажання є стосовно прибирання. У буд.2 4му під'їзді вся плитка на стінах ялозена брудною водою і має наліт, особливо видно на ліфтовій табличці-моніторі. На сходах та коридорах прибирають поверхнево і не приділяють уваги куточкам та стикам між підлогою та стіною, там вже накопичується бруд, згодом його вже треба буде вишкрібати.

Дуже хочеться чистоти в під'їзді. Будинок 2 перший під'їзд , третій поверх. Більше шести місяці лежить ящик зі сміттям і ніхто не не реагує.

Прибирання в на площадках

Сделать чаще уборку этажей

Частіше прибирати у під'їзді.

Хотелось бы уборки в подъезде почаще.

Прибирания в будинках 2



В 9 подъезде долгое время не было козырька, а потом, когда его все-таки поставили - рабочие даже не удосужились его протереть. Там куча следов пыльных рук, все грязное - козырек и стены сверху. Из-за таких, казалось бы, мелочей нужно снова создавать заявку и звать человека с лестницей. В общем это тоже боль. Я думаю что мы все вместе взяли другую миссию в комплексе и соответственно и УК и люди стремятся к несколько иному отношению к пространству и имуществу:)

Вивіз та сортування сміття



Ретельніше
планувати вивіз
сміття щоб не
було
переповнених
контейнерів.

Прибрати наземні
сміттєві баки. Дивно
що поряд з підземними
стоять надземні

убрать ночной вивоз мусора

Чаше
вывозить
мусор!

Стан сміттєвих бачків
(часто переповнені)

"Нужно чтобы охрана следила
за тем чтобы не оставляли
мусор возле контейнеров-
часто коробки стоят и
портят вид"

налагодити
належний і
вчасний вивіз
сміття

Сортування сміття (досить
привчати до сортування -
багато хто сортує, але, при
вивозі сміття, усе зсипається
у один причеп)

Прошу вас распечатать на баки для сортировки информацию что конкретно можно выбрасывать/что нельзя. Какие виды пластика принимаются к сортировке и пр. Это может быть даже электронный документ (большинство из нас читает хотя бы один чат), но еще лучше, конечно, чтобы это были пометки на контейнерах. В начале это могут даже просто листы А4. Людям важно понимать что подлежит переработке + насколько я знаю - если упаковка грязная (например в ней есть остатки молока), то она может испортить для переработки весь остальной материал находящийся в баке.

своевременный вывоз
мусора ,иногда стоит
вонь от баков и они
открыты

также остаётся
проблема с вывозом
мусора.

своевременно
вывозить
мусор

навести порядок
с вывозом
мусора

Графік роботи КК



Графік роботи КК. Потрапити в КК саме в робочий час завжди складно, оскільки графіки роботи співпадають. З точки зору людяності - зрозуміло, з точки зору надання послуг для проживаючих в комплексі - сумнівно. Бажано зробити робочий час хоча б до обіду в суботу, або суботу замінити на понеділок (субота - робочий день, понеділок - вихідний).

Змінити графік роботи

Изменить график работы (сделать рабочей субботу или воскресенье);

Було б добре, якби менеджери працювали по суботам, щоб можна було вирішити якісь питання мешканцям, що працюють по буднім дням.

Бажано також змінити час роботи УК та виділити час для прийому мешканців у вихідний день

Графік роботи керуючої компанії дуже незручний! Для того щоб прийти туди і вирішити питання потрібно відпрошуватись з роботи.

Зміна графіку роботи керуючої компанії на 1 вихідний день.

Изменение графика рабочих часов

Немає можливості потрапити до УК на вихідних. Хотілося б це виправити.

Розумію що у всіх мають бути вихідні дні, але час роботи офісу УК повністю збігається з моїм робочим часом - і яким чином мені занести карти на перепрограмування я не маю жодного уявлення

Чтоб работали в выходной день или после 18:00 в рабочие дни

Убрать в рабочие дни и добавить в выходной

Обработка звернений



Хотілося б, щоб УК реагувала оперативніше на заявки мешканців: на ремонт домофона пішло пів року.

Было ряд обращений в УК. Об их исполнении- не сообщалось. Последнее можно было выполнить только в моем присутствии, поэтому о его выполнении я знала.

Хотів би, щоб УК відповідала на мої звернення на електронні листи чи заявки, а не просто залишала все у підвішеному стані на не відомий термін. Пишу листи просто як у прірву. Що хоч то й думай собі. Обробили лист, чи вжили заходів - нічого не відомо(

В основном не решаются проблемы связанные с устранением неполадок. Не работающий домофон, повреждения входной двери

Пусть выдают маски если нужно в них заходит, и работают быстрее а не заявку рассматривать месяц. Перестать переключать на другого диспетчера, Все-равно никто ничего не знает, так зачем там сидеть?

Дом 0403 уже 8 мес на первом и втором этаже разобрана крыша, каждый раз обещают, но не делают ремонт.

Хотелось бы более оперативного реагирования на заявки

Ни одна заявка не была решена. Тупо закрывают, говорят что сделали и на этом все

Обработка звернений 2



Проблемные вопросы не решаются. Заявки в приложении висят в статусе "в работе" почти месяц, но по ним ничего не происходит. Заявка №2984 с 03.07.2020 в статусе "Нова" и по состоянию на 22.07.2020 в работу ее не взяли. Отсутствует какая-либо обратная связь по обращениям, особенно по проблемным вопросам - неоднократно звонила по проблеме (заявки №2983 и 2984) в УК, но все время попадаю на диспетчера, обещают, что передадут информацию менеджеру и мне перезвонят, но мне никто не перезванивает. Считаю такое отношение скотским по отношению ко мне, как к клиенту, который оплачивает услуги УК, и с ежемесячных платежей которого сотрудникам УК выплачивают зарплату.

Хочется, чтобы УК более результативно относилась к решению вопросов, которые беспокоят жильцов. Например, вопрос по поводу домофонов в первой очереди. Система абсолютно не секьюрна, в отличии от той, что планируется во второй очереди. Этот вопрос уже не раз поднимался, но никакого решения пока не предложено.

Обработка звернений 3



Я обращалась недавно в УК с несколькими просьбами: 1. по вопросу плохой (на мой взгляд) вентиляции в подъезде (9 подъезд 3 дома) и просила чтобы ее проверили. Обещали что гл. Инженер на след день все проверит. Не поняла стало лучше или нет, но иногда в подъезде невозможно дышать (в прошлом году летом такого не замечала). Мне не сообщали была ли проверка и все ли у нас работает хорошо. Но если бы перезвонили/написали что все проверили и все работает, то я была бы спокойна)) 2. с информацией о том, что конкретно на нашем этаже кто-то из соседей вырвал замки с внутренностями/ушками и повредив дверцы на 2-х щитках (со счетчиками отопления и воды) и попросила выяснить кто это сделал и чтобы ремонт был за счет этих соседей. На днях починили ушки и повесили навесные замки, больше чем уверена, что это сделал наш ЖЭК, а не соседи.

Паркування



Почему и кто постоянно ограждает лентами и знаками "остановка/стоянка запрещена" без разъяснений около ЭкспоПлазы?

Мало паркомест, где парковать машину?

Здравствуйте ! Не хватает парковочных мест.

Вже три рази спіткався на обмежувачі тротуару (сірі трикутники) останнього разу серйозно травмувався, їх просто не видно.

Зі сторони Салютної обмежити парковку жильців з інших будинків

Маю тільки одне побажання: відрегулювати через охорону доступ до машиномісць, тільки нашим мешканцям. Адже на нашій території, ставлять мешканці не Файни Таун, а мешканці з гуртожитку через дорогу.

Проблеми с парковкой

треба буде наземний паркинг, дуже чекаю

Привести до ладу стан паркування на місцях для мешканців та гостей. На сьогодні там паркується хто як хоче, наприклад один великий мікроавтобус стоїть вже давно на середньому в'їзді в паркувальну дорожку, заважає проїзду, і ніхто з цим нічого не робить... Дуже сумніваюсь, що це бус мешканця. Може шлагбаум поставити на в'їздах?

Охорона (безпека)



Необходимо чтобы охрана следила за соблюдением звукового режима в ночное время во дворе и не пропускала посторонних на территорию комплекса. Наблюдала картину что ребёнок открыл ворота по просьбе посторонних с улицы и охрана молча наблюдала

Мои гости не могут зайти / выйти на территорию, пока я их не встречу. Нужно решить эту проблему

Після 22:00 охорона повинна реагувати на порушення тиші - гучна музика та крики з лавок під вікнами з боку Салютної заважають дитині спати. Бажано також змінити час роботи УК та виділити час для прийому мешканців у вихідний день

На КПП біля відділу продажів охорони не видно, розумію, що в середині комфортніше, але в такому разі 5 підїзд їм просто не видно, хто забув двері закрити, в кого калітка не закрилася, а це все безпека.

Вирішити питання зі входом на територію. Не зовсім зручно мамі з маленькою дитиною кожний раз спускатись до кур'єра.

Охорона повинна краще контролювати кількість заїждяючих, машин і не давати паркуватись машинам в проїзді.

Налагодити доступ кур'єрів у двір. Система, яка є зараз - не зручна зовсім.

Пропускная система не работает, на территорию спокойно попадают все желающие И смысл выдавать пропуска гостям или строителям отсутствует

.Організувати більш ретельніший контроль над входами в підїзди які виходять на Салютну і КПП відділ продажів.

Інформування



хотілось би щоб статут ОСББ відправляли на імейл в електронному вигляді, а не візично йти читати

Почему УК не присутствует и не коммуницирует в общем или в каком-либо телеграм-чате с жильцами, ограничивая себя "звоните/приходите"?

Недостатня комунікація від диспетчерів. Самі телефонують у форматі «у вас проблеми з кондеціонером, до вас зараз придуть», ти панікуєш і готовий заново робити ремонт, а вони забувають передзвонити і повідомити, що помилились

Про всі порушення, які відбуваються на території, ми дізнаємося від сусідів, або бачимо самі, і ніколи у розв'язанні ситуації не бере участь керуюча компанія і рідко - охорона. Здається що керуюча компанія існує трошки відірвано від самого ЖК.

Налагодити комунікацію із мешканцями - використовувати всі канали зв'язку для повідомлення щодо ремонтних та регламентних робіт.

Нет единого канала коммуникаций. О данном опросе узнала случайно. Из чата в телеграмме невозможно вычленить полезную информацию. Как узнать об официальных собраниях, если не читаешь чат в телеграмме?

Правила комплексу



Газонокосарка у вихідні дні. Для жителів комплексу є обмеження шумних робіт в вихідні дні. Хотілось би, щоб працівники КК також дотримувались цього правила.

Організувати роз'яснювальну роботу, що до споживання алкогольних напоїв в бесідках і на території комплексу.

штрафувати за порушення правил проживання

Нужно ввести правило- пусть проходят гости, но если проводит взрослый и ответственность за них лежит а нем

Следить более внимательно за соблюдением всех вещей записанных в договоре как со стороны жильцов так и со стороно УК

Очень много внимания уделяется информированию про запреты (нельзя гулять с собаками, нельзя курить, пить, радоваться жизни...) А когда будет информация о том, что можно? Где можно выгулять собаку? Где можно отдохнуть вечером с вином? Из-за общего негативного настроения жить в ФТ стало грустно. Нет ощущения дома. Добрососедство не популяризируется. Поддерживаются жалобы и стукачество.

Домофон



*Дать возможность проходить
через все внешние двери с
ключом-картой*

*Домофоны не подлежат к использованию.
Не продумана система охраны для
подъездов, которые выходят на
Салютную, подъезды в этой стороне не
находятся в безопасности, как подъезды
во дворе.*

*Не работающий домофон,
повреждения входной двери*

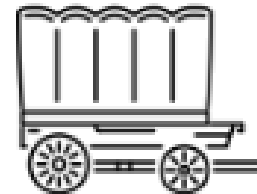
*вопрос по поводу домофонов в первой очереди.
Система абсолютно не секьюрна, в отличии от
той, что планируется во второй очереди. Этот
вопрос уже не раз поднимался, но никакого
решения пока не предложено.*

*Основная проблема - это
домофон. Очень неудобно
постоянно спускаться,
чтобы выпустить
курьера/гостей из дома.*

*С домофонами первой очереди и
приложением нужно что-то
делать*

*Про домофоны из 80 годов на
«Смарт Улице» вообще молчу,
а карта + тач мемори по
разным карманам уже просто
достали*

Фури



Когда наведут порядок с проездом к 3-му дому? Постоянно переполнено все фурами, груз.машинами, которые создают существенные неудобства.

Очень шумят фуры. Предлагаю повесить знак не сигналить как минимум.

Припинити проїзд фур через кпп

уберите парковку фур под окнами у лотка.

найти вариант чтобы фуры не ездили через шлагбаум (потому что это не то на что рассчитывали покупатели недвижимости, терпеть это тяжело).

Фасад



Табличка с номером этажа вот-вот отвалится (12й этаж, 3й дом)

Зайнятися активніше питанням розміщення білих протимоскітних сіток на вікнах, ситуація без втручання УК набирає поширення.

Это уже есть в правилах, но почему-то очень часто вижу белые рамки москитных сеток на окнах, которые нарушают общий стиль домов. Конкретный пример - окна прямо над отделом продаж, но таких примеров больше. Хотелось бы, чтобы велось какое-то урегулирование этих вопросов, потому как сейчас это выглядит плохо.

проінформувати мешканців про неприпустимість встановлення білих москітних сіток

Персонал



Бажано підбирати персонал для прибирання в комплексі без шкідливих звичок, адже 2 прибиральниці постійно палять під вікнами третього будинку. Хоча роботу виконують непогано.

Я розумію, що для дівчат це робота, а не хоббі, і вони не завжди бувають від неї щасливі, але дуже хотілося б, щоб вони були теж зацікавлені у вирішенні питань.

Загалом зручно, що всі питання можна вирішити через УК, але інколи не вистачає від операторів трохи ввічливості і уважності.

Звітність



хотілось би отримувати поквартальний звіт від УК чи ОСББ про проведені роботи і потрачені кошти на ці роботи

Хотелось бы понимать затраты УК, но это вопрос больше к ОСББ.

Формувати звітність УК по ключових пунктах по реалізованих роботах один раз в місяць, розміщувати у додатку і відсилати на пошту повідомлення що звіт готовий.



вирішить питання з постачанням електроенергії, бо занадто висока напруга іноді і це дуже погано

Чому досі наших будинків немає на Google Maps та інших картах? Регулярно користуюся таксі і хочу, щоб вони чекали на мене під під'їздом, а не дзвонили по 3 рази з наїздами що не можуть знайти Салютну 2 буд.2. За 8 місяців лише 2 водія самі без дзвінка знайшли вірну адресу.