

Комиссия общественного контроля выяснила

[Эльвира Гасанова, председатель комиссии общественного контроля]

#1 от 24.01.2007

Комиссия общественного контроля выяснила

Хочу рассказать о работе комиссии общественного контроля, которую возглавляю. В своем докладе на конференции я попыталась кратко изложить основные моменты, связанные с услугами общепита в НТУ «ХПИ». В моем выступлении говорилось о том, что было сделано и что предстоит еще сделать в этом направлении.

Во-первых, в конце октября были произведены контрольные закупки и проверка работы в буфетах корпусов У1, У2, ГАК, ЭК, в столовой-буфете. К сожалению, уже в начале проверки были зафиксированы нарушения: грязные подоконники, столы, меню – либо прикрытые чем-то, либо висящие в незаметных местах; неприкрытые бутерброды и булки лежали возле прилавка и т. д. Все акты находятся в профкоме студентов НТУ «ХПИ».

Во-вторых, было проведено анкетирование студентов, которые питаются в столовой и буфетах. Было опрошено 541 человек. Результаты анкетирования приведены ниже в численном и процентном соотношении вместе с вопросами анкеты:



200 опрошенных учатся на 1 курсе, 90 – на втором, 119 – на третьем, 81 – на четвертом, 29 – на пятом, 14 – на шестом.

На наш вопрос «Часто ли Вы питаетесь в нашей столовой?», ответы были такими: 277 (51,2 %) человек ответили, что довольно часто, 193 студента (35,7 %) – не очень часто, 70 (12,93 %) ребят – крайне редко.

Достаточным считают выбор блюд 210 (38,8 %) студентов, недостаточным – 291 (53,8 %).

«Считаете ли Вы стоимость высокой?». Тут мнения разделились таким образом:

а) первых блюд: да – 157 (29 %), нет – 287 (53,04 %),

б) вторых блюд: да – 193 (35,7 %), нет – 262 (48,42 %),

в) мясных блюдах: да – 312 (57,67 %), нет – 155 (28,65 %),

г) кондитерских: да – 300 (55,45 %), нет – 189 (34,39 %),

д) хлебобулочных изд. – да – 200 (36,97 %), нет – 284 (52,49 %),

е) напитков: да – 339 (62,66 %), нет – 155 (28,65 %).

К качеству блюд претензии имеют 249 человек (46,02 %), а не имеют – 267 (49,35 %) студентов.

О цене блюд спрашивают у продавцов 319 (58,69 %) человек, а смотрит в прейскурант 101 (18,67 %) студент.

Жаловались на обсчеты со стороны продавцов 178 (32,9 %) человек, а вот 354 (65,54 %) студента претензий к ним не имеют.

Случаи обсчетов по количеству и месту распределились таким образом:

У-1 – 80 человек, У-2 – 50, столовая – 65, ЭК – 35, ГАК – 30.

Претензии к санитарному состоянию помещений имеют 165 (30,5 %) студентов, обеденных столов – 330 (61 %), посуды – 223 (41,2 %).

«Грубости ли Вам в пунктах питания НТУ «ХПИ»? На этот вопрос утвердительно ответили 249 человек.

Качество и быстроту обслуживания высокими назвали 40 (7,4 %) человек.

Большинство назвали оптимальной цену обеда в студенческой столовой в 5–8 грн.

Проанализировав полученные результаты, мы выделили такие основные замечания к санитарному состоянию помещений и столов; к качеству продуктов; к качеству обслуживания, к помещениям.

Все эти проблемы обсуждались совместно с директором комбината общественного питания «Славутич» Л.А. Карась и проректором по административно-производственной работе Н.К. Чеботаревым. Были приняты некоторые решения:

- снабдить бэйджиками каждого продавца с полным указанием фамилии, имени и отчества (в январе уже должны быть);
- обеспечить наличие книг жалоб и предложений в каждом буфете и столовой, которые будут проверяться каждый месяц (уже есть в каждом буфете, там вы можете оставить свой отзыв и предложить новые пути решения имеющихся проблем);
- вывесить объявления о правах студентов с указанием номеров телефонов, по которым они могут обратиться для разрешения конфликтной ситуации, с предложениями по улучшению качества обслуживания и не только;
- в январе будет произведен обход буфетов и столовых в других вузах, с целью сравнения цен. При большом отличии цен в НТУ «ХПИ» будут рассматриваться возможные пути их снижения;
- в феврале будет организована встреча членов комиссии общественного контроля с обслуживающим персоналом, цель которой – рассмотрение и решение проблем взаимоотношения студентов и продавцов.

Выше приведены только основные задачи, которые предстоит решить, поэтому говорить о том, что существующие проблемы организации общественного питания в НТУ «ХПИ» решены – нельзя. Тем более, что из всех опрошенных только 5,17 % уведомляли о нарушениях – это далеко не все, у кого есть претензии, с которыми студенты могут обращаться в профком студентов.