



Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический  
университет им. Г.И. Носова»

СМК-ПВД-74-17



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

В.М. Колдольцев

Ввести в действие с «27» мая 2017 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**ПОЛОЖЕНИЕ ПО ВИДУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Оказания платных маркетинговых и социологических услуг*

СМК-ПВД-74-17

Версия 1

Положение соответствует требованиям  
ИСО 9001

Проректор по международной деятельности,  
Лидер, ответственный за СМК,

А.Г. Корчунов

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию  
без письменного разрешения Лидера, ответственного за СМК

Магнитогорск – 2017

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 2 Всего листов 13

### Содержание

1	Область применения.....	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Термины, определения и сокращения.....	3
4	Общие положения.....	4
5	Организация и порядок выполнения деятельности.....	4
6	Обслуживание заказчиков.....	5
7	Ответственность.....	6
	Приложение А Форма договора.....	7
	Приложение Б Форма калькуляции затрат.....	10
	Приложение В Форма заявки на проведение маркетингового/социологического исследования...	11
	Приложение Г Форма акта выполненных работ.....	12
	Лист согласования.....	13

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 3 Всего листов 13

## 1 Область применения

1.1 Настоящее Положение является документом системы менеджмента качества университета.

1.2 Настоящее Положение устанавливает цели, организацию и порядок выполнения платных маркетинговых и социологических услуг ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова».

1.3 Настоящее Положение соответствует требованиям стандарта ИСО 9001.

## 2 Нормативные ссылки

Настоящее Положение разработано на основании следующих документов:

ИСО 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ИСО 9001 Системы менеджмента качества. Требования

СМК-ДП-01-17 Система менеджмента качества. Документированная процедура управления

Управление документированной информацией

### Примечания

1 Если ссылочный документ заменен (отменен), то при пользовании настоящим документом, следует руководствоваться замененным (измененным) документом.

2 Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3 Термины, определения и сокращения

В настоящем Положении применены следующие термины с соответствующими определениями:

**договор ГПХ** – договор гражданско-правового характера;

**заказчик** - физическое или юридическое лицо, потребитель социологических услуг;

**информационная политика** – совокупность приоритетов, правил и процедур, на которых основывается информационная деятельность по отношению к пользователям информации;

**исполнитель** – лаборатория социологических исследований УИП ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»;

**лаборатория социологических исследований** – структурное подразделение Управления информационной политики ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»;

**маркетинговое исследование** – систематический сбор, учет и анализ данных по маркетингу и маркетинговым проблемам в целях совершенствования качества процедур принятия решений и контроля в маркетинговой среде;

**платные услуги по проведению и организации социологических исследований** - социологические услуги, оказываемые заказчиком за счет личных средств граждан или организаций и иных источников, предусмотренных законодательством и оказываемых на основании заключенного договора с заказчиком;

**социологическое исследование** – система методологических, методических и организационно-технических процедур, направленных на получение достоверной социологической информации об объекте исследования;

В настоящем Положении применены следующие сокращения:

МГТУ им. Г.И. Носова – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»;

Проректор по ЭиФВ – проректор по экономическим и финансовым вопросам;

ФЭО – финансово-экономический отдел.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 4 Всего листов 13

#### 4 Общие положения

4.1 Лаборатория социологических исследований УИП имеет право предоставлять следующий вид платных услуг - организация и проведение социологических и маркетинговых исследований.

4.2 Платные услуги не могут быть оказаны МГТУ им. Г.И. Носова взамен или в рамках основной деятельности (в рамках основных программ, учебных планов), финансируемой за счет средств бюджета.

4.3 УИП осуществляет финансово-хозяйственную деятельность совместно с ректоратом и ФЭО, определяет направления и порядок использования внебюджетных средств.

4.4 Бухгалтерский учет и отчетность внебюджетной деятельности осуществляется бухгалтерией МГТУ им. Г.И. Носова под руководством главного бухгалтера.

4.5 Доходы, полученные от внебюджетной деятельности УИП, распределяются в соответствии с установленной сметой.

#### 5 Организация и порядок выполнения деятельности

5.1 Платные услуги по организации и проведению социологических и маркетинговых исследований, предоставляемые МГТУ им. Г.И. Носова, предусмотрены Уставом и оформляются договором на оказание дополнительных платных услуг (приложение А).

5.2 Руководит деятельностью по оказанию платных социологических и маркетинговых услуг для сторонних лиц Заведующий лабораторией социологических исследований, который в установленном порядке осуществляет административное руководство и несет ответственность за качество и своевременность оказания платных услуг заказчику.

5.3 Стоимость маркетинговых и социологических исследований устанавливается индивидуально для каждого заказчика на основании сметы в зависимости от сложности поставленной задачи и срочности исполнения заказа (приложение Б).

5.4 Перед заключением договора, заказчик оформляет заявку на проведение социологического или маркетингового исследования в электронном виде на официальном сайте МГТУ им. Г.И. Носова, либо при личном обращении в лабораторию социологических исследований УИП.

5.5 В заявке заказчик указывает основную цель, задачи, метод и объект исследования, а также сроки исполнения (приложение В).

5.6 При подаче заявки в электронном виде, лаборатория социологических исследований УИП связывается с заказчиком для подробного обсуждения поставленной задачи и метода исследования, также обсуждаются допустимые сроки исполнения.

5.7 Лаборатория социологических исследований УИП обязуется до заключения договора предоставить заказчику достоверную информацию об оказываемых услугах.

5.8 На основании заявки с заказчиком заключается договор, в приложении к которому описываются этапы исследования, а также сроки выполнения работ и другие существенные условия.

5.9 Заказчик платных услуг обязан оплатить их в порядке и в сроки, указанные в договоре.

5.10 После завершения исследования лабораторией социологических исследований УИП оформляется акт приемки оказанных услуг, который подписывает заказчик и исполнитель (приложение Г).

5.11 Плата за услуги по организации и проведению маркетинговых социологических исследований, оказываемых лабораторией социологических исследований УИП, осуществляется заказчиком в безналичной форме с зачислением денежных средств на лицевой счет МГТУ им. Г.И.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 5 Всего листов 13

Носова.

5.12 Оказание платных социологических и маркетинговых услуг возможно силами как штатных сотрудников, так и других лиц, привлекаемых лабораторией социологических исследований УИП.

#### **6 Обслуживание заказчиков**

6.1 В течение всей работы лаборатория социологических исследований УИП поддерживает связь с заказчиком (информирование о результатах и ходе социологических и маркетинговых исследований). Все спорные вопросы, возникающие в ходе работ, обсуждаются и согласовываются с заказчиком, при необходимости вносятся изменения и дополнения к срокам и условиям исследования, что отражается в дополнительном соглашении к договору.

6.2 Взаимосвязь с заказчиком поддерживается в течение всей работы посредством:

- письменных или устных извещений обо всех задержках выдачи результатов социологических и маркетинговых исследований, а также о возможных отклонениях при проведении исследований;
- обратной связи посредством прямого взаимодействия с заказчиком или его представителя по ходу проведения исследования;
- согласования с заказчиком или его представителем выбранных лабораторией социологических исследований методов социологического и маркетингового исследования.

6.3 Результаты исследования выдаются заказчику индивидуально или по запросу в установленные договором сроки. По запросу Заказчика, как в устной, так и в письменной форме лаборатория социологических исследований УИП интерпретирует полученные результаты, дает рекомендации в пределах своей компетенции, данная услуга оплачивается заказчиком дополнительно и оговаривается в договоре.

6.4 Лаборатория социологических исследований УИП для проведения социологических и маркетинговых исследований не собирает и не использует персональные данные респондентов.

6.5 Лаборатория социологических исследований УИП обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в результате проведения исследований. Не допускается передача сторонним организациям информации, представляющей для Заказчика коммерческую тайну.

6.6 Лаборатория обеспечивает требуемую Заказчиком конфиденциальность сведений и защиту прав собственника следующим образом:

- информация о результатах социологического или маркетингового исследования передается непосредственно Заказчику или его представителю;
- условия архивного хранения документации обеспечивают ее сохранность и конфиденциальность;
- доступ к документам, хранящимся в электронном виде, ограничен паролями.

6.7 Для каждого сотрудника Лаборатории социологических исследований УИП установлена обязанность обеспечения конфиденциальности информации и ответственность за ее разглашение или передачу сторонним лицам. Ответственность за взаимодействие с заказчиками, соблюдение сроков и условий предоставления заказчику результатов работ несет Заведующий лабораторией социологических исследований УИП.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 6 Всего листов 13

## 7 Ответственность

7.1 *Лаборатория социологических исследований УИП* в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора.

7.2 *Лаборатория социологических исследований УИП* несет ответственность за сохранение конфиденциальности в отношении полученной от Заказчика или ставшей ему известной в ходе выполнения обязанностей информации, а также за превентивные меры по предотвращению разглашения такой информации.

7.3 *Заведующий лабораторией социологических исследований УИП* несет ответственность за организацию проведения социологического/маркетингового исследования.

7.4 *ФЭО* несет ответственность за контроль исполнения сметы.

**СМК-ПВД-74-17 Система менеджмента качества. Положение по виду деятельности. Оказание платных маркетинговых и социологических услуг разработал:**

заведующий лабораторией социологических исследований УИП



А.В. Симонова

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 7 Всего листов 13

**Приложение А  
(обязательное)  
Форма договора**

**ДОГОВОР №**

г. Магнитогорск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова», именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице исполняющего обязанности ректора Чукина М.В., действующего на основании Устава, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_ именуем в  
дальнейшем **Заказчик**, в лице \_\_\_\_\_,  
(заполняется, если заказчик – юридическое лицо)  
действующего(ей) на основании \_\_\_\_\_,  
(заполняется, если заказчик – юридическое лицо)

с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

**1. Предмет договора**

1.1 В соответствии с условиями настоящего договора Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги **по социологическому исследованию** на тему: \_\_\_\_\_, а  
Заказчик обязуется оплатить указанные услуги.

1.2. Указанные в п. 1.1. настоящего договора услуги оказываются Исполнителем в срок:

1.3. Метод исследования: \_\_\_\_\_

1.4. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2. Права и обязанности сторон**

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Организовать и обеспечить надлежащее оказание услуг, предусмотренных в п. 1.1. настоящего договора.

2.1.2. Оказывать услуги, указанные в п.1.1. настоящего договора, в полном объеме, с надлежащим качеством, в установленные сроки.

2.1.3. Оформить акт оказанных услуг и представить его Заказчику.

2.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации, полученной в результате проведения исследований и не передавать сторонним организациям информацию, представляющую для Заказчика коммерческую тайну.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 8 Всего листов 13

**2.2. Заказчик обязан:**

**2.2.1.** Оплачивать Исполнителю стоимость оказываемых в соответствии с условиями настоящего договора услуг в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим договором.

**2.2.2.** Оказывать Исполнителю содействие при исполнении последним предусмотренных настоящим договором обязанностей.

**2.3. Заказчик имеет право:**

**2.3.1.** Требовать предоставления информации по вопросам, касающимся организации и обеспечения надлежащего исполнения услуг, предусмотренных п.1.1. настоящего договора.

**2.3.2.** В любое время проверять ход и качество оказываемых Исполнителем услуг.

**3. Стоимость и порядок расчетов**

**3.1.** Стоимость услуг по настоящему договору составляет \_\_\_\_\_ руб., \_\_\_\_\_ коп.

**3.2.** Заказчик оплачивает стоимость услуг, оказываемых Исполнителем, не позднее чем за 2 дня до начала оказания услуг, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя на основании выставленного Исполнителем счета.

**4. Основания изменения и расторжения договора**

**4.1.** Заказчик вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

**4.2.** Стороны договорились, что отказ Заказчика от оплаты оказываемых Исполнителем услуг является отказом Заказчика от исполнения настоящего договора. В этом случае договор считается расторгнутым, начиная со дня, следующего за днем, когда Заказчиком должно было быть исполнено обязательство по внесению платы за услуги.

Отказом Заказчика от оплаты услуг сторонами признается невнесение Заказчиком в установленный настоящим договором срок платы за оказываемые Исполнителем услуги, либо внесение ее не в полном объеме.

Возврат денежных средств по договору возможен при отказе Заказчика от дальнейшего исполнения договора. В этом случае Заказчик оплачивает % от объема оказанных услуг (выполненных работ). Возврат денежных средств осуществляется на основании соглашения о расторжении настоящего договора и заявления Заказчика через бухгалтерию Исполнителя в течении одного месяца со дня направления указанного заявления.

**4.3.** Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению сторон.

**4.4.** Условия, на которых заключен настоящий договор, могут быть изменены по соглашению сторон либо в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5. Ответственность сторон**

**5.1** Заказчики, пользующиеся платными социологическими и маркетинговыми услугами, вправе требовать от исполнителя предоставления надлежащим образом оформленной отчетной документации и материалов, подтверждающих исполнения обязательств.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 9 Всего листов 13

**5.2** Заказчик обязан своевременно сообщать в письменной форме Исполнителю о недостатках, обнаруженных в ходе оказания услуг, после чего обозначить сроки повторного исполнения.

**5.3.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения сторонами обязательств по настоящему договору они несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

**5.4.** Лаборатория социологических исследований УИП освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, если оно явилось следствием природных явлений, действий внешних объективных факторов и прочих обстоятельств непреодолимой силы, и если эти обстоятельства непосредственно повлияли на исполнение обязательств по договору.

Если в результате обстоятельств непреодолимой силы сторона не может исполнить в полном объеме или частично обязательства по договору, она обязана уведомить об этом другую сторону в трехдневный срок. Все последующие изменения условий или прекращение договора оформляется соответствующими письменными соглашениями сторон.

## 6. Срок действия договора

**6.1.** Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания сторонами и действует до полного исполнения.

## 7. Прочие условия

**7.1.** Все споры, возникающие в связи с исполнением настоящего договора стороны разрешают в порядке переговоров.

В случае недостижения согласия споры передаются на рассмотрение Арбитражного суда по установленной законодательством РФ подсудности.

**7.2.** Во всем, что не урегулировано настоящим договором стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**7.3.** Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

## 8 Адреса, реквизиты и подписи сторон

### Исполнитель

### Заказчик

**Исполнитель:**

**ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»**

455000, Челябинская обл., г. Магнитогорск,

пр. Ленина, дом 38,

ИНН 7414002238, КПП 744401001,

УФК по Челябинской области (ФГБОУ ВО

«МГТУ им. Г.И. Носова», л/счет 20696Х30690),

р/счет 40501810600002000002 в ГРКЦ ГУ

Банка России по Челябинской области, г.

Челябинск,

БИК 047501001.

\_\_\_\_\_  
М.В. Чукин

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 10 Всего листов 13

**Приложение Б  
(обязательное)  
Форма калькуляции затрат**

Утверждаю  
Начальник ФЭО  
\_\_\_\_\_ И.А. Агеева

**Калькуляция затрат  
Оказания платных услуг по проведению социологических/маркетинговых исследований  
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» с 01.10.2017 г.**

Тема исследования \_\_\_\_\_  
Количество респондентов \_\_\_\_\_

Заказчик \_\_\_\_\_

№ п/п	Направление расходования средств	%
1	Оплата труда и начисления на выплаты по оплате труда	50,35
	1.1. Заработанная плата	35,45
	1.2. Резерв на оплату отпуска	3,22
	1.3. Отчисления в социальный фонд	11,68
2	Прочие расходы	19,65
3	Централизованный фонд университета (частичное возмещение хозяйственных и эксплуатационных расходов)	30
	<b>Всего</b>	<b>100</b>
	<b>НДС</b>	<b>18</b>
	<b>Итого с НДС</b>	<b>118</b>

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 11 Всего листов 13

**Приложение В**  
**(обязательное)**  
**Форма заявки на проведение маркетингового/социологического исследования**  
**УТВЕРЖДАЮ**

Исполняющий обязанности ректора  
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»  
Чукии М.В.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.  
Проректор по научной  
и инновационной работе  
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»  
Тулупов О.Н.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

**ЗАЯВКА**  
**на проведение маркетингового/социологического исследования**

<b>1. Данные о заказчике.</b>	
1.1	Название организации:
1.2	Контактное лицо:
1.3	Телефон:
1.4	E-Mail:
<b>2. Суть исследования.</b>	
2.1	Краткое описание проблемы:
2.2	Объект исследования:
2.3	Задачи исследования:
2.4	География исследования:
2.5	Форма предоставления результатов:
<b>3. Согласования.</b>	
3.1	Сроки выполнения исследования:
3.2	Использование данных и результатов:
<b>4. Дополнения и примечания</b>	
4.1	
4.2	
4.3	

Заказчик  
И.о. начальника УИП

// «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.  
/Р.Ю. Новоселов./ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 12 Всего листов 13

**Приложение Г  
(обязательное)  
Форма акта выполненных работ**

**АКТ  
выполненных работ**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

Мы, ниже подписавшиеся, Заказчик \_\_\_\_\_,  
в лице \_\_\_\_\_,  
действующего на основании \_\_\_\_\_, с  
одной стороны, и Исполнитель ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова», в лице исполняющего  
обязанности ректора Чукина М.В., действующего на основании Устава, и \_\_\_\_\_  
с другой стороны, составили настоящий акт о том, что Исполнитель провел  
социологическое/маркетинговое исследование, а Заказчик принял работу, сделанную  
Исполнителем, согласно условиям договора.

Работы Исполнителем выполнены в предусмотренный настоящим договором срок и в полном  
объеме, на сумму: \_\_\_\_\_ руб. ( \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп), в т.ч. НДС:  
\_\_\_\_\_ руб. ( \_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ коп.).

Сроки (ссылка на план графика работ):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Исполнитель:**

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
**М.П.**

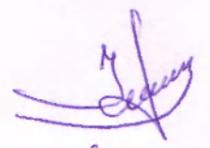
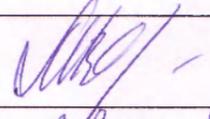
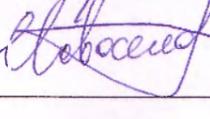
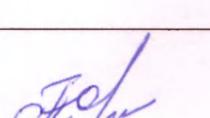
\_\_\_\_\_  
(подпись)  
**М.П.**

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ПВД-74-17	Лист 13 Всего листов 13

**Лист согласования**

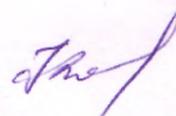
СМК-ПВД-74-17

Оказание платных маркетинговых и социологических услуг

Должность	Подпись	И.О. Фамилия	Дата
Первый проректор-проректор по научной и инновационной работе, Ведущий СМК по научно-инновационной деятельности		М.В. Чукин	23.11.2017
Проректор по ЭиФВ		М.Н. Ведров	20.11.17
И.о. начальника УИП		Р.Ю. Новоселов	10.11.2017г.
Начальник финансово-экономического отдела		И.А. Агеева	21.11.17
Начальник отдела менеджмента качества, Ведущий СМК по внутренним аудитам		А.Ю. Глухова	10.11.17

**Экспертиза проведена:**

Ведущий инженер отдела менеджмента качества



А.Е. Кожемякина