



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
**Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Поморский государственный университет имени М.В. Ломоносова»
(ПГУ имени М.В. Ломоносова)**

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета
ПГУ имени М.В. Ломоносова
(протокол от 30.04.2009 № 11)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ЭКСПЕРТНОЙ КОМИССИИ ПО МОНИТОРИНГУ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕЗУЛЬТАТАМИ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПГУ**

Архангельск
2009

1. Введение

1.1. Экспертная комиссия по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ (далее – ЭК, экспертная комиссия) создана для проведения экспертиз методик исследований, направленных на изучение уровня удовлетворенности различных заинтересованных в деятельности университета сторон: абитуриентов, студентов, персонала университета, выпускников и предприятий – работодателей выпускников.

1.2. Контроль со стороны администрации университета за работой экспертной комиссии и обеспечение ее деятельности необходимыми ресурсами производит представитель руководства по качеству.

1.3. В ЭК входят сотрудники университета, являющиеся специалистами в области социологических, психолого-педагогических и маркетинговых исследований. Состав экспертной комиссии согласуется с представителем руководства по качеству и утверждается приказом ректора.

1.4. В своей работе ЭК руководствуется действующим законодательством РФ, нормативными и методическими документами Минобрнауки, национальными стандартами РФ, Уставом и нормативными актами университета, настоящим Положением об экспертной комиссии по мониторингу удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ (далее – Положение).

2. Задачи ЭК

2.1. Анализ выносимых на экспертизу технологий исследования удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ (далее – проверяемые технологии исследования).

2.2. Принятие решение о возможности/невозможности применения этих технологий.

2.3. Выработка рекомендаций по их совершенствованию.

3. Организация работы ЭК

3.1. Работа членов экспертной комиссии проводится по факту поступления в комиссию документации на проверяемую технологию исследования, включающей методику разработки исследования, методику проведения исследования и методику анализа и дальнейшего использования результатов исследования.

3.2. Экспертную комиссию возглавляет председатель экспертной комиссии, назначаемый из числа членов ЭК приказом ректора.

3.3. Председатель ЭК:

- организует индивидуальную работу членов ЭК, снабжает их необходимыми информационными материалами;
- устанавливает сроки проведения предварительных индивидуальных экспертиз членами ЭК;
- принимает решения о проведении совещаний ЭК;
- организует и ведет совещания ЭК, подписывает протоколы совещаний;
- организует встречи членов ЭК с разработчиками проверяемой технологии исследования;
- доводит до разработчиков проверяемой технологии исследования решение ЭК.

3.4. При проведении предварительной индивидуальной экспертизы каждый член ЭК составляет заключение, в котором выражает свое аргументированное мнение о возможности применения проверяемой технологии, дает рекомендации по ее совершенствованию.

3.5. На основании предварительных заключений членов комиссии председатель составляет проект заключения ЭК, обсуждение которого выносится на совещание ЭК.

3.6. Совещание экспертной комиссии является правомочным, если на нем присутствует более половины списочного состава ЭК.

3.7. По приглашению председателя ЭК на совещаниях экспертной комиссии с правом совещательного голоса могут присутствовать разработчики проверяемых технологий исследования и иные лица, заинтересованные в развитии системы мониторинга удовлетворенности потребителей результатами деятельности ПГУ.

3.8. Решение об утверждении проекта заключения ЭК принимается простым большинством голосов.

3.9. Протокол совещания оформляет секретарь, выбираемый из числа членов ЭК или приглашенных лиц. Протокол совещания ЭК составляется в двух экземплярах, один из которых передается представителю руководства по качеству, а другой – в отдел менеджмента качества.

3.10. Решение ЭК является обязательным для исполнения разработчиками проверяемых технологий исследования.

4. Изменения и дополнения в настоящее Положение

4.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся приказами ректора университета на основании решения Ученого совета.