


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ, ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И ИННОВАЦИЙ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

АЗИАТСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. САТКЫНБАЯ ТЕНТИШЕВА


СОГЛАСОВАНО
Проректор по КОиТД
Эдигеев Ж.А. 
« 30 » 10 2025г.


УТВЕРЖДЕНО
решением УС АЗМУ
протокол № 2
10 2025г.


М.С.Тентишева
врач КР,
Сельпиев Т.Т.


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ПОЛОЖЕНИЕ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ СО СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

СМК – СК – 7 – 2025

СОГЛАСОВАНО
Проректор по МС
Мухаммад Аамир Хаят 
« 30 » 10 2025г.

Административный директор
Алаков Ч.К. 
« 30 » 10 2025г.

декан факультетов
Матисаков А.К. 
« 30 » 10 2025г.

СОСТАВИТЕЛЬ
Специалист СМК при ОКОиТД
Карагулова М.Ш. 
« 30 » 10 2025г.

Капит – 2025

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует комплекс мероприятий проводимых в целях учета интересов стейкхолдеров в управлении развитием образования в Азиатском международном университете имени Саткынбая Тентишева (далее – АзМУ).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами:

- Закон Кыргызской Республики «Об образовании»;
- Устав АзМУ

- другие нормативными документами АзМУ, регламентирующими процесс обучения граждан КР и других государств.

1.3. Реализация стратегий и программ развития в АзМУ предполагает активное взаимодействие с многочисленными организациями, группами и индивидами, учет разнообразных интересов и требований различных стейкхолдеров. Учет интересов и требований основных стейкхолдеров позволяет АзМУ получать устойчивые конкурентные преимущества, реализовывать свою социальную функцию.

2. Стейкхолдеры и их определение

2.1. Принято выделять пять основных групп стейкхолдеров по отношению к АзМУ:

1. Республиканские органы государственной власти Кыргызской Республики:

- Министерство высшего образования, науки и инноваций Кыргызской Республики;
- Министерство просвещения Кыргызской Республики;
- Министерство иностранных дел Кыргызской Республики;
- Министерство труда, социального обеспечения и миграции Кыргызской Республики;
- Министерство экономики и коммерции Кыргызской Республики;
- Министерство цифрового развития Кыргызской Республики;
- Министерство внутренних дел Кыргызской Республики;
- Государственный комитет национальной безопасности Кыргызской Республики и другие ведомства, участвующие в регулировании образовательной, научной и международной деятельности.

2. Образовательные и научные учреждения различного уровня, расположенные в Кыргызской Республике и за рубежом:

- общеобразовательные школы;
- средние профессиональные учебные заведения (колледжи, лицеи);
- высшие учебные заведения Кыргызской Республики и зарубежных стран;
- исследовательские институты, академические и инновационные центры;
- международные образовательные и аккредитационные организации.

3. Рынок труда:

- работодатели Кыргызской Республики, стран ближнего и дальнего зарубежья;
- государственные и частные компании различных отраслей экономики;
- международные корпорации и представительства;
- научно-исследовательские организации и экспертно-аналитические центры;
- государственные и негосударственные структуры, предлагающие стажировки, практику и трудоустройство выпускников.

4. Региональные и местные органы власти:

- областные, городские и районные администрации (акиматы, мэрии);
- территориальные управления и департаменты министерств и ведомств;
- районные и городские отделы внутренних дел (РОВД, ГУВД);
- государственные службы и агентства на местах.

5. Институты гражданского общества:

- общественные и молодёжные организации;
- профессиональные ассоциации и союзы;
- фонды и некоммерческие организации;
- культурные и просветительские центры;
- средства массовой информации и коммуникационные площадки.

2.1. Данный список заинтересованных сторон можно дополнить еще одним, наиболее крупным стейкхолдером – государством, осуществляющим нормативно-правовое регулирование деятельности вуза и основной заказ на подготовку специалистов. Реализация стратегий и программ развития АЗМУ предполагает также учет интересов таких заинтересованных сторон, как абитуриенты и родители, студенты и научно-педагогические работники, этнические и другие социальные группы.

2.3. В целом можно выделить две группы основных стейкхолдеров, чьи интересы и требования влияют на функционирование и развитие АЗМУ.

Первая группа – внешние стейкхолдеры:

- государство, осуществляющее нормативно-правовое регулирование деятельности АЗМУ;
- районные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления;
- работодатели (организации здравоохранения), заинтересованные в получении компетентных специалистов;
- школьники, абитуриенты и их родители, находящиеся на стадии выбора образовательного учреждения;
- образовательные учреждения разных типов и видов, расположенные в Кыргызской Республике;
- различные общественные организации и объединения, непосредственно не связанные с системой образования (политические партии, этнические и другие социальные группы, творческие союзы, научные учреждения и т.д.),

но заинтересованные в социальном партнерстве.

Вторая группа – внутренние стейкхолдеры:

- обучающиеся разных ступеней образования (бакалавр, специалитет, магистратура, интернатура, ординатура, аспирантуры и докторантуры) и их родители;
- научно-педагогические работники, учебно-вспомогательный, административно-управленческий и административно-хозяйственный персонал.

3. Взаимодействие со стейкхолдерами

3.1. При использовании механизмов выявления и учета интересов стейкхолдеров АзМУ использует международные стандарты социальной ответственности, в том числе:

- *легитимность*: осуществляет ясные, прозрачные процедуры по оценке результативности проводимых мероприятий;
- *доступность*: предоставляет всем стейкхолдерам возможности доступа к материалам отчетности и оценки эффективности деятельности университета;
- *предсказуемость*: осуществляет ясные и известные процедуры, содержащие четкие временные рамки для каждой стадии учета требований стейкхолдеров, и прозрачные, закрепленные в договорах и соглашениях, меры по оценке выполнения учета их требований;
- *справедливость*: всем группам стейкхолдеров обеспечивается доступная информация о деятельности института, предоставляется возможность участвовать в их обсуждении;
- *совместимость с правами*: результаты и механизмы соответствуют международно-признанным стандартам социальной отчетности и законодательству Кыргызской Республики;
- *ясность и прозрачность*: данные о результативности деятельности института и качестве образовательного и научно-инновационного процессов открыты для общественного изучения и придаются должный вес интересам стейкхолдеров;
- *основанность на диалоге и посредничестве*: всем стейкхолдерам обеспечивается право использовать альтернативные, независимые механизмы для оценки результативности деятельности института и оценки мероприятий по их обсуждению.

3.2. Система учета стейкхолдеров в АзМУ включает следующие ключевые элементы:

3.2.1. Мониторинг и оценка позиций стейкхолдеров

– регулярное отслеживание интересов, потребностей и влияния различных групп стейкхолдеров для формирования эффективных стратегий взаимодействия.

3.2.2. Информирование и просвещение стейкхолдеров

– распространение информационных материалов, публикация новостей на официальных ресурсах АзМУ;

- проведение публичных презентаций, выступлений на конференциях, форумах и «круглых столах»;
- обеспечение прозрачности деятельности и доступности информации для всех категорий заинтересованных сторон.

3.2.3. Консультирование и учет позиций стейкхолдеров

- привлечение стейкхолдеров к обсуждению планов и проектов АзМУ;
- учет мнений и рекомендаций при стратегическом и операционном планировании;
- обеспечение диалога между управленческим персоналом и заинтересованными сторонами.

3.2.4. Совместная работа на основе нормативных и договорных документов

- реализация сотрудничества через соглашения, договоры и меморандумы;
- активный обмен информацией в пределах, определенных внутренними регламентами и нормативными актами АзМУ;
- координация действий с внешними и внутренними партнёрами в рамках согласованных процедур.

3.2.5. Сотрудничество и совместное участие

- совместная реализация образовательных и научных проектов;
- привлечение стейкхолдеров к планированию и принятию решений на различных уровнях;
- участие в совместных мероприятиях, обучении и инициативах АзМУ.

3.3. Для оценки эффективности взаимодействия со стейкхолдерами и своевременной корректировки стратегий сотрудничества в АзМУ применяются следующие *инструменты мониторинга*:

- анализ **финансовой и нефинансовой отчетности** АзМУ с целью выявления тенденций и оценки влияния деятельности университета на заинтересованные стороны;
- **мониторинг законодательства** в области корпоративных отношений, образования, здравоохранения и устойчивого развития;
- **анализ новостной информации** и изменений на образовательном и медицинском рынках;
- **изучение стратегий взаимодействия конкурентов** и партнеров со своими стейкхолдерами;
- **анкетирование стейкхолдеров** для определения их интересов, ожиданий и уровня вовлеченности;
- **анкетирование менеджмента и сотрудников АзМУ** по вопросам взаимодействия с различными группами стейкхолдеров;
- **опрос общественного мнения** об имидже и репутации АзМУ;
- **сбор и анализ информации** о существенных вопросах, представляющих взаимный интерес для стейкхолдеров и университета;
- **анкетирование по вопросам оценки удовлетворенности** стейкхолдеров взаимодействием с АзМУ и качеством реализуемых программ и проектов.

3.4. В целях обеспечения открытости, прозрачности деятельности и поддержания постоянной обратной связи со стейкхолдерами АЗМУ применяет следующие *инструменты информирования*:

- **специальные разделы на официальном сайте АЗМУ** в сети Интернет, посвящённые взаимодействию со стейкхолдерами и публикации актуальной информации о деятельности;
- **отчётность** (годовая, финансовая, нефинансовая, по устойчивому развитию), размещаемая в открытом доступе;
- **оперативное оповещение** через электронную почту, контактные телефоны, официальные страницы и аккаунты в социальных сетях;
- **информационные материалы** – листки, буклеты, рекламные брошюры, презентационные издания;
- **доклады и выступления** на конференциях, форумах и других публичных мероприятиях, с последующей публикацией материалов на официальном сайте;
- **публичные презентации** и открытые встречи руководства Университета с представителями заинтересованных сторон;
- **публикация пресс-релизов** и официальных сообщений о ключевых событиях и результатах деятельности;
- **проведение дней открытых дверей**, общественных лекций и экскурсий по объектам АЗМУ;
- **участие в выставках, форумах и ярмарках образовательных услуг**, направленных на популяризацию деятельности АЗМУ;
- **размещение рекламных и информационных материалов** в средствах массовой информации и на цифровых платформах;
- **информирование через мобильные приложения** и корпоративные коммуникационные сервисы;
- **рассылка СМС-уведомлений и push-сообщений** по вопросам, связанным с деятельностью АЗМУ и его партнёров;
- **иные современные цифровые и медийные формы коммуникации**, направленные на повышение прозрачности и доступности информации для всех категорий стейкхолдеров.

3.5. Для развития устойчивого партнёрства и эффективного взаимодействия с внешними и внутренними стейкхолдерами АЗМУ применяет следующие *инструменты сотрудничества*:

- **совместная деятельность** в форме образовательных, научных, культурных и социальных программ, проектов, акций, мероприятий и реализации общих стратегий;
- **договоры и контрактные условия**, определяющие порядок, ответственность и результаты взаимодействия сторон;
- **соглашения о сотрудничестве** с государственными, общественными, частными и международными организациями;
- **партнёрские соглашения** с образовательными учреждениями, научными центрами, бизнес-структурами и фондами;

- **механизмы государственно-частного партнёрства**, направленные на реализацию совместных образовательных и инфраструктурных инициатив;
- **гранты и целевое финансирование**, предоставляемые государственными и международными институтами в качестве инструмента поддержки совместных разработок и исследований;
- **деловые переговоры**, консультации и встречи, проводимые для согласования позиций и выработки совместных решений;
- **совместные проекты со стейкхолдерами**, включающие исследовательскую, инновационную, социальную и образовательную деятельность;
- **разработка и реализация дорожных карт** сотрудничества и развития конкретных направлений взаимодействия.

3.6. Для обеспечения прозрачности, открытого диалога и эффективного участия заинтересованных сторон в деятельности АЗМУ применяются следующие *инструменты вовлечения*:

3.6.1. Коммуникационные и диалоговые формы:

- выстраивание открытого диалога со стейкхолдерами в форме переговоров, консультаций, общественных слушаний, круглых столов, форумов и конференций;
- организация регулярных встреч и дискуссионных площадок для обмена мнениями, предложениями и обратной связью;
- проведение общественно-значимых мероприятий с участием представителей академического сообщества, работодателей, государственных и общественных структур.

3.6.2. Участие в стратегическом управлении:

- привлечение стейкхолдеров к разработке, обсуждению и реализации стратегий развития АЗМУ;
- участие внешних экспертов, выпускников и работодателей в оценке образовательных программ и планов развития;
- включение представителей заинтересованных сторон в советы, комиссии и консультативные органы АЗМУ.

3.6.3. Инструменты отчетности и обратной связи:

- проведение встреч и консультаций со стейкхолдерами в процессе подготовки нефинансовой и общественной отчетности;
- организация экспертных обсуждений и заседаний консультативных и экспертных комитетов, рабочих групп;
- регулярное анкетирование, мониторинг удовлетворенности и анализ обратной связи от студентов, сотрудников, выпускников и партнеров.

3.6.4. Цифровые инструменты:

- создание и использование онлайн-платформы (портала) для взаимодействия со стейкхолдерами;
- внедрение интерактивных сервисов для подачи предложений, обращений и жалоб;

- публикация актуальной информации о деятельности АЗМУ на официальном сайте и в социальных медиа.

3.6.5. Система оценки эффективности взаимодействия:

- формирование системы ключевых показателей эффективности (КПЭ) в сфере управления стейкхолдерами;
- оценка степени удовлетворенности заинтересованных сторон деятельностью АЗМУ;
- анализ количества проведённых мероприятий, обращений, жалоб и предложений;
- разработка мер по совершенствованию взаимодействия и повышению доверия к АЗМУ.

4. Инструменты взаимодействия со стейкхолдерами

4.1. Для обеспечения эффективного взаимодействия и устойчивого партнёрства со стейкхолдерами АЗМУ использует различные инструменты, направленные на развитие коммуникации, повышение прозрачности и вовлечённости заинтересованных сторон, в том числе:

- **мобильные приложения**, обеспечивающие оперативное информирование, коммуникацию и обратную связь со стейкхолдерами;
- **онлайн-анализ степени интереса и влияния стейкхолдеров**, позволяющий определять приоритетные группы и формы взаимодействия с ними;
- **внутренние нормативные документы АЗМУ** (стратегия развития, положения о советах, комитетах, комиссиях, регламенты и др.), регламентирующие порядок и формы участия стейкхолдеров в управлении, оценке и развитии деятельности АЗМУ.

4.2. Международный университет осуществляет взаимодействие со стейкхолдерами на основе принципов открытости, партнёрства, взаимной ответственности и устойчивого развития, используя следующие *методы взаимодействия*:

4.2.1. Экономические методы:

- заключение договоров о партнёрстве, сотрудничестве, практике и трудоустройстве;
- совместное финансирование образовательных, научных и инновационных проектов;
- реализация грантовых программ и привлечённых инвестиций;
- предоставление платных образовательных и консультационных услуг;
- разработка и внедрение механизмов академического предпринимательства.

4.2.2. Организационные методы:

- проведение совместных конференций, форумов, выставок, семинаров и круглых столов;

- создание координационных советов, рабочих групп и экспертных комиссий;
- реализация академических обменов, стажировок и программ мобильности;
- разработка совместных образовательных программ и научных исследований;
- участие стейкхолдеров в общественных и наблюдательных советах АЗМУ.

4.2.3. Административные методы:

- разработка нормативных актов и регламентов, определяющих порядок взаимодействия;
- заключение меморандумов, соглашений и протоколов о сотрудничестве;
- участие представителей АЗМУ в заседаниях государственных органов и отраслевых комитетов;
- регулярное представление отчётности, аналитических данных и предложений в уполномоченные органы;
- координация деятельности через официальные каналы деловой переписки и коммуникации.

4.2.4. Социальные методы:

- организация волонтерских, благотворительных и культурных инициатив;
- участие в общественно значимых и просветительских проектах;
- развитие корпоративной культуры и академического сообщества;
- проведение встреч, консультаций и анкетирования студентов, выпускников, работодателей;
- информирование общественности о деятельности АЗМУ через СМИ и цифровые платформы.

4. Управление взаимодействием

4.1. В АЗМУ выделены три типа управления взаимоотношениями со стейкхолдерами:

1. централизованный - предполагает наличие в АЗМУ исполнительного органа – Совет ректората или рабочей группы с функцией управления стейкхолдерами (от планирования взаимодействия до контроля).
2. децентрализованный - сводится к взаимодействию с конкретными заинтересованными сторонами отдельными структурными подразделениями в рамках их полномочий (деканат, кафедры, отделы по работе с персоналом, отделом рекламы и др.).
3. Смешанный - предполагает децентрализованное управление с элементами централизации: стратегия и план взаимодействия со стейкхолдерами разрабатывается рабочей группой (или отделами института), реализация мероприятий взаимодействия осуществляются непосредственно ответственными подразделениями.

Преимуществами смешанного типа управления являются:

- наличие единой стратегии управления всеми стейкхолдерами АЗМУ;
- взаимодействие со стейкхолдерами в рамках утвержденного плана;
- реализация плана мероприятий отдельными подразделениями по каждому направлению;
- координация процесса взаимодействия и корректировка плана мероприятий осуществляется рабочей группой и др.

5. Порядок хранения и внесения изменений в положение

5.1. Пересмотр Положения осуществляется по мере необходимости, но не реже чем один раз в три года. Положение может быть пересмотрено в целях внесения изменений оперативного характера:

- при изменении нормативных и законодательных документов и нормативных актов; регулирующих образовательную деятельность в Кыргызской Республике;
- при изменении Устава АЗМУ, Миссии, Политики и стратегии развития;
- пересмотра требований образовательных программ;
- при изменении организационной структуры;
- при изменении штатного расписания;
- при перераспределении функций между подразделениями и должностными лицами;
- в рамках рекомендаций по итогам международной институциональной или программной аккредитации.

5.2. Внесение изменений в утвержденные положения осуществляет их разработчик путем разработки нового документа и его согласования и утверждения в установленном порядке.

5.3. Положение вступает в силу с момента его подписания ректором АЗМУ.

5.4. Утверждение нового варианта Положения является основанием для изъятия утративших силу предыдущих документов.

5.5. Оригинал Положения хранится в отделе СМК при ОКОиТД.

5.6. Копии нового положения тиражируются отделом КОиТД, распространение среди соответствующих структурных подразделений возлагается на отдел кадров, руководитель структурного подразделения несет ответственность за ознакомление своих сотрудников с новым вариантом Положения, ответственность за замену старого положения на сайте АЗМУ на новое Положение несет сотрудник отдела КОиТД ответственный за обновление информации на сайте совместно с отделом ОСиПО.