	Образовательное учреждение «Розь Метрополитен Университет»
	Система менеджмента качества Регламент работы с обращениями стейкхолдеров СМК-9.1.2.153 -2025

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«РОЭЛЬ МЕТРОПОЛИТЕН УНИВЕРСИТЕТ»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор ОУ «РМУ»

К.М.Н. Алымкулов М.Ч.



2025 г.


**РЕГЛАМЕНТ  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
СТЕЙКХОЛДЕРОВ**

Бишкек – 2025



## СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и область применения .....	3
2. Нормативные ссылки.....	3
3. Термины и определения.....	3
4. Условные обозначения и сокращения.....	4
5. Общие положения .....	4
6. Каналы поступления обращений .....	4
7. Классификация обращений .....	5
8. Особенности работы с категориями стейкхолдеров .....	5
9. Регистрация обращений .....	6
10. Назначение ответственных .....	6
11. Сроки и процесс обработки обращений .....	7
12. Коммуникация со стейкхолдерами .....	7
13. Закрытие обращений .....	8
14. Ответственность.....	8
15. Заключительные положения .....	8
16. Приложение 1 .....	9
17. Приложение 2 .....	10

	Образовательное учреждение «Розь Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Регламент работы с обращениями стейкхолдеров СМК-9.1.2.153 -2025

## 1. Область применения

1.1. Настоящий регламент устанавливает единый порядок приема, регистрации, обработки, контроля и закрытия обращений стейкхолдеров в организации.

1.2. Требования регламента распространяются на все структурные подразделения и сотрудников, участвующих в обработке обращений.

1.3. Регламент применяется при взаимодействии со следующими категориями стейкхолдеров:

- студенты;
- работодатели;
- родители;
- аккредитационные агентства;
- государственные органы.

## 2. Нормативные ссылки

2.1. Настоящий регламент разработан с учетом:

- Закон об образовании КР;
- ISO -9001:2015;
- Устав образовательного учреждения «Розь Метрополитен Университет»;
- Положение об университете образовательного учреждения «Розь Метрополитен Университет»;

2.2. При изменении нормативных документов применяется их актуальная редакция.

## 3. Термины и определения

3.1. В настоящем регламенте применяются следующие термины:

**Стейкхолдер** — физическое или юридическое лицо, заинтересованное в деятельности организации или взаимодействующее с ней.

**Обращение** — запрос, жалоба, предложение, заявление или иное сообщение, направленное стейкхолдером.



**SLA (Service Level Agreement)** — установленные сроки и параметры обработки обращений.

**Инцидент** — событие, нарушающее нормальное функционирование процессов.

**Эскалация** — передача обращения на более высокий уровень управления для принятия решения.

#### **4. Условные сокращения и обозначения**

- ППС — профессорско преподавательский состав;
- ОУ «РМУ» - образовательное учреждение «Розаль Метрополитен Университет»;
- АА- аккредитационные агентства;
- СЭД — система электронного документа оборота;
- SD (Service Desk) — система учета обращений

#### **5. Общие положения**

5.1. Все обращения подлежат обязательной регистрации и обработке.

5.2. Работа с обращениями осуществляется на принципах:


- своевременности;
- прозрачности;
- объективности;
- полноты и достоверности информации;
- соблюдения конфиденциальности.

5.3. Обращения государственных органов и аккредитационных агентств находятся на особом контроле руководства.

#### **6. Каналы поступления обращений**

6.1. Обращения принимаются через:

- электронную почту;
- СЭД;

	Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Регламент работы с обращениями стейкхолдеров СМК-9.1.2.153 -2025

- официальный сайт или портал;
- телефон;
- мессенджеры (whatsapp, telegram);
- личные встречи и совещания.

6.2. Независимо от канала поступления, все обращения подлежат регистрации в единой системе.

## **7. Классификация обращений**

7.1. По типу:

- информационный запрос;
- жалоба;
- предложение / инициатива;
- инцидент / проблема;
- запрос на изменение.

7.2. По приоритету:

- высокий — критическое влияние, обращения контролирующих органов;
- средний — значимое влияние на процессы;
- низкий — информационные запросы.

## **8. Особенности работы с категориями стейкхолдеров**

**8.1. Студенты**

- высокая скорость реакции;
- основные темы: обучение, расписание, успеваемость;
- предпочтение цифровым каналам;
- срок первичного ответа — до 24 часов.

**8.2. Работодатели**

- деловой стиль коммуникации;



- вопросы сотрудничества и трудоустройства;
- срок первичного ответа — до 2 рабочих дней.

### **8.3. Родители**

- повышенное внимание к корректности и этике общения;
- соблюдение конфиденциальности;
- срок первичного ответа — до 3 рабочих дней.

### **8.4. Аккредитационные агентства**

- строгие требования к форме и содержанию ответов;
- высокая точность данных;
- сроки — согласно установленным требованиям.

### **8.5. Государственные органы**

- обязательность исполнения;
- юридическая значимость;
- сроки — в соответствии с законодательством.

## **9. Регистрация обращений**

9.1. Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор.

9.2. При регистрации фиксируются:

- дата и время поступления;
- канал поступления;
- категория стейкхолдера;
- содержание обращения;
- приоритет;
- ответственный исполнитель.

9.3. Регистрация осуществляется не позднее 2 часов с момента поступления.

## **10. Назначение ответственных**

10.1. Назначение ответственного осуществляется:

- автоматически через систему;



- либо руководителем подразделения.

#### 10.2. Распределение ответственности:

- деканат — студенты;
- центр карьеры — работодатели;
- деканат — родители;
- отдел качества — аккредитационные агентства;
- администрация — государственные органы.

### 11. Сроки и процесс обработки

#### 11.1. Приоритет Первичный ответ Решение

Высокий	до 4 часов	до 1 дня
Средний	до 1 дня	до 3 дней
Низкий	до 2 дней	до 5 дней

Примечание: для отдельных категорий сроки могут определяться внешними требованиями.

#### 11.2. Процесс обработки обращения

- Прием и регистрация.
- Классификация и приоритизация.
- Назначение ответственного.
- Анализ обращения.
  
- Уточнение информации (при необходимости).
- Разработка решения.
- Реализация решения.
- Контроль качества.
- Подготовка и направление ответа.

### 12. Коммуникация со стейкхолдерами

#### 12.1. Стейкхолдеру предоставляется:

- подтверждение получения обращения;
- информация о статусе (при необходимости);
- итоговый ответ.

12.2. Вся коммуникация фиксируется в системе учета.

12.3. Коммуникация должна быть:

- корректной;
- понятной;
- своевременной;
- соответствующей деловому стилю.

### **13. Закрытие обращения**

13.1. Обращение считается закрытым при:

- выполнении всех необходимых действий;
- направлении ответа стейкхолдеру;
- фиксации результата в системе.

13.2. При необходимости проводится оценка удовлетворенности.

### **14. Ответственность**

14.1. Сотрудники несут ответственность за:

- соблюдение сроков;
- достоверность информации;
- качество обработки обращений.

14.2. Руководители подразделений обеспечивают контроль выполнения требований регламента.

### **15. Заключительные положения**

15.1. Регламент вступает в силу с момента утверждения.

15.2. Все изменения и дополнения оформляются в установленном порядке.

15.3. Контроль исполнения регламента возлагается на ответственное подразделение.

Приложение 1.

**Лист согласования**

Проректор по учебно-административной  
работе



**Н.А. Уразалиева**

Проректор по клинической работе и  
стратегическому развитию



**А.У. Айтিকেев**

Начальник УМО



**Н.К. Куртубаева**

Начальник  
ОКПид



**Г.Р. Токтобаева**

