



Утверждена решением
Правления АО «Медицинский
университет Астана»
№ 20 от «10» 09 2012 г.


К О Н Ц Е П Ц И Я

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

К О Н Ц Е П Ц И Я КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АО «МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ АСТАНА»

КЦ-МУА-02-12

г.Астана

	АО «Медицинский университет Астана» Интегрированная система менеджмента	КЦ-МУА-02-12 Изд. № 2
	Концепция корпоративной социальной ответственности АО «Медицинский университет Астана»	Стр 2 из 22

Содержание

1	Назначение и область применения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины и определения	3
4	Сокращения и обозначения	4
5	Ответственность и полномочия	5
6	Требования	5
6.1	Введение	5
6.2	Анализ состояния деятельности, относящейся к корпоративной социальной ответственности в Университете	7
6.3	Цели и задачи внедрения системы менеджмента корпоративной социальной ответственности в Университете	8
6.4	Основные положения концепции корпоративной социальной ответственности в Университете	9
6.5	Ключевые факторы и условия внешней и внутренней среды, влияющие на развитие социальной ответственности Университета	12
6.6	Основные принципы корпоративной социальной ответственности	12
6.7	Заинтересованные стороны, входящие в сферу влияния Университета	15
6.8	Стратегия Университета в области КСО	17
6.9	Ожидаемые результаты в 2012-2015 г.г.	18
7	Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка	26
	Приложение	19
	Лист согласования	20
	Лист регистрации изменений	21
	Лист ознакомления	22



1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Концепция корпоративной социальной ответственности АО «Медицинский университет Астана» (далее – Университет) разработана для определения единой методологической основы развития корпоративной социальной ответственности как неотъемлемой составляющей корпоративной культуры и корпоративного управления в Университете на основании интеграции системы менеджмента и внедрения международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности».

1.2 Положения настоящей Концепции корпоративной социальной ответственности (далее - Концепция) являются обязательными для всех структурных подразделений Университета.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящей Концепции используются ссылки на следующие нормативные документы:

- Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319-III с изменениями и дополнениями по состоянию на 13.02.2012 г;
- МС ISO 26000:2010. Руководство по социальной ответственности;
- МС IC CSR 26000:2011. Социальная ответственность организации. Требования;
- Правила разработки концепции, доктрины (Утверждены постановлением Правительства Республики Казахстан от 14 апреля 2010 года № 305);
- Государственная программа развития образования Республики Казахстан на 2011-2020 годы, принятая Указом президента Республики Казахстан (от 7 декабря 2010 года № 1118);
- Реформирование высшего образования в Казахстане и Болонский процесс: информационные материалы для практических действий – Алматы, 2009 – 120 с.
- Доклад о социальных инвестициях в России за 2004 год /под общей редакцией С.Е. Литовченко – М.: Ассоциация менеджеров, 2004 , с.9.)
- Стратегия АО «Медицинский университет Астана»;
- СУ-МУА-01. Стандарт университета. Общие требования к содержанию, изложению и оформлению документации интегрированной системы менеджмента;
- СУ-МУА-02. Стандарт университета. Управление документацией.


Примечание: 1.Список и действующие редакции нормативных документов, относящихся к деятельности Университета, определяются в соответствии с, утверждаемым и актуализируемым на постоянной основе перечнем внешней нормативной документации: Перечнем законодательных, иных нормативно-правовых и руководящих документов Университета.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В настоящей Концепции используются термины и соответствующие им определения в соответствии с международным стандартом ISO 9000:2005 и ISO 26000:2011 и методологией Европейской Модели Совершенства EFQM.

Таблица 1. Термины и определения.

Термины	Определения
Система менеджмента	система для разработки политики и целей и достижения этих целей
Социальная ответственность	- ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое: - содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества; - учитывает ожидания заинтересованных сторон; - соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения; - интегрировано в деятельность всей организации и применяется в ее взаимоотношениях. <i>Примечание 1. Деятельность включает в себя продукты, услуги и процессы.</i>

	АО «Медицинский университет Астана» Интегрированная система менеджмента	КЦ-МУА-02-12 Изд. № 2 Стр 4 из 22
	Концепция корпоративной социальной ответственности АО «Медицинский университет Астана»	

	<i>Примечание 2. Взаимоотношения относятся к деятельности организации в рамках ее сферы влияния.</i>
Концепция	документ, отражающий видение развития определенной сферы деятельности организации, обоснование соответствующей политики и включающий основные принципы и подходы по ее реализации
Корпоративная социальная ответственность	это добровольный вклад в общественное развитие через механизм социальных инвестиций, в роли которых выступают материальные, интеллектуальные, управленческие и иные ресурсы, а также финансовые средства, направляемые по решению руководства на реализацию социальных программ и мероприятий, разработанных с учетом интересов основных внутренних и внешних заинтересованных сторон
Культура	определенный набор ценностей и норм, который разделяют сотрудники организации и отдельные их группы, определяющий формы взаимодействия между ними, а также с внешними стейкхолдерами
Подотчетность	состояние ответственности за решения и деятельность перед руководящими органами организации, органами власти и, в более широком смысле, перед ее заинтересованными сторонами
Окружающая среда	<p>природное окружение, в котором функционирует организация, включая воздух, воду, землю, природные ресурсы, флору, фауну, людей, космическое пространство и их взаимосвязь</p> <p><i>Примечание. Окружение в данном контексте распространяется от масштабов внутри организации до глобальной системы.</i></p>
Этичное поведение	поведение, которое соответствует принятым принципам правильного или хорошего поведения в контексте конкретной ситуации, а также согласуется с международными нормами поведения
Устойчивое развитие	<p>развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего времени, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности.</p> <p><i>Примечание. Устойчивое развитие относится к объединению целей высокого качества жизни, здоровья и благополучия с социальной справедливостью и поддержанием способности Земли поддерживать жизнь во всем ее разнообразии. Эти социальные, экономические и экологические цели являются взаимозависимыми и взаимоподдерживаемыми. Устойчивое развитие может рассматриваться как способ выражения широких ожиданий общества как целого</i></p>
Прозрачность	открытость в отношении решений и деятельности, влияющих на общество, экономику и окружающую среду, а также готовность обмениваться информацией о них ясным, точным, своевременным, честным и полным образом
Видение	описание того, к чему организация стремится в отдаленном будущем. Оно должно служить ориентиром при выборе правильного направления движения, и наряду с миссией является основой разработки стратегии и политик
Миссия	формулировка, отражающая смысл существования организации, согласованная с ее стейкхолдерами
Стратегия	общий план, определяющий пути движения организации к выполнению своей миссии и видения
Заинтересованная сторона (стейкхолдер)	человек, группа людей или организация, которые имеют прямой или косвенный интерес в деятельности организации, поскольку он либо сам может влиять на организацию, либо может испытывать на себе ее влияние. Примером внешних стейкхолдеров являются собственники (акционеры), потребители, поставщики, партнеры, государственные учреждения и представители местного сообщества или общества в целом. Пример внутренних стейкхолдеров – сотрудники и их группы
Партнер	сторонняя организация или лицо, которое стратегически выбрано для совместной работы, достижения общих целей и стабильной взаимной выгоды
Общество	социальная инфраструктура за пределами организации, на которую она может оказывать какое-либо влияние
Ценности	принципы и философия, которой руководствуется организация в своей внутренней жизни и взаимоотношениях с окружающим миром. Ценности ориентируют людей в отношении того, что хорошо и желательно, а что нет. Они оказывают большое влияние на поведение людей и коллективов и служат руководством во всех ситуациях
Восприятие	мнение стейкхолдеров об организации

4 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ



4.1 В настоящей Концепции Университета применены следующие сокращения и обозначения и в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2. Сокращения и обозначения

№ п/п	Обозначения и сокращения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ISO	International Organization for Standardization
2	EFQM	European Foundation for Quality Management
3	МС	Международный стандарт
4	КСО	Корпоративная социальная ответственность
5	ЗС	Заинтересованные стороны
6	СМ	Система менеджмента
7	СО	Социальная ответственность
8	ПРКСО	Представитель руководства по корпоративной социальной ответственности
9	РК	Республика Казахстан
10	ППС	Профессорско – преподавательский состав
11	АУП	Административно-управленческий персонал
12	ОМКиСП	Отдел менеджмента качества и стратегического планирования

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.1 Ответственность за разработку и управление настоящей Концепцией в соответствии с требованиями стандартов университета «Общие требования к содержанию, изложению и оформлению документации интегрированной системы менеджмента» (СУ-МУА-01) и «Управление документацией» (СУ-МУА-02) несет ПРИСМ.

5.2 Ответственность за внедрение требований настоящей Концепции несет ПРКСО.

5.3 Требования настоящей Концепции распространяются на:

- владельцев процессов и руководителей структурных подразделений;
- всех сотрудников Университета в рамках своих должностных обязанностей.

6 ТРЕБОВАНИЯ

6.1 Введение

6.1.1 Высшее образование является важнейшим социальным институтом, функционирующим с целью удовлетворения общественных потребностей.

6.1.2 Университеты, выступающие в качестве субъектов социального взаимодействия, выполняют свои обязательства перед обществом, реализуя свое основное предназначение – преподавание и научно - исследовательскую деятельность, способствуют формированию человеческого капитала страны, тем самым закладывая фундамент для дальнейшего устойчивого развития общества. Вместе с тем роль высшего учебного заведения как социального института и его воздействие на общество на современном этапе неуклонно возрастает. В современном мире все большее значение приобретают требования мирового сообщества и практически всех государств к социальной стороне деятельности организаций, их воздействию на заинтересованные стороны, находящиеся в сфере влияния организаций.

6.1.3 В значительной мере этому способствует глобализация, благодаря которой значительно расширяются контакты и взаимодействия университетов с мировой образовательной, научной и культурной средой, поскольку внутренней потребностью развития образования и науки является обмен знаниями, партнерство на глобальном уровне.

6.1.4 Являясь локальными интеллектуальными и культурными центрами сообщества, университеты осуществляют также широкий спектр взаимодействий с многочисленными заинтересованными сторонами в местном масштабе. Университет становится участником регионального развития, что ведет к расширению числа решаемых Университетом задач.



6.1.5 Общество ожидает от Университетов того, что все виды деятельности, взаимодействий и контактов высших учебных заведений должны отвечать высоким этическим стандартам, принятым на уровне мирового сообщества, а сами Университеты должны демонстрировать примеры осознанного и ответственного поведения.

6.1.6 Опыт определения и реализации социальной ответственности образовательных организаций характерен для европейских стран. Например: Свою концепцию социальной ответственности Университет Лакборо (Великобритания) сформулировал в виде «миссии» и «этоса» Университета. Миссия Университета Лакборо заключается в развитии знаний через исследования, в обеспечении высочайшего качества образования и предоставлении широких образовательных возможностей для студентов, развитии производств и профессий и содействии общественному благу. «Этос» Университета Лакборо характеризуется: а) интеллектуальной атмосферой, способствующей процветанию академических свобод и исследований, профессиональному развитию сотрудников и полноценной заботе о студентах и поддержке их в сотрудничестве со студенческим союзом; б) активной ориентацией исследований, преподавания, консультирования и практической подготовки на нужды производственной и профессиональной деятельности, на прямую поддержку общественного благосостояния и культурного развития; в) особым вкладом в развитие всех видов спорта и предоставлением исключительных возможностей для участия и реальных достижений на любых уровнях подготовки.

В скандинавских странах формируется понимание “социальной миссии” Университетов как нового вектора университетского развития. В 2001 г. Конфедерация промышленников и предпринимателей Финляндии разработала модель корпоративной ответственности, включающую три компонента: экономическую ответственность (максимизация усилий, направленных на достижение экономического благополучия общества), экологическую ответственность (соблюдение всех экологических требований, необходимых для обеспечения “благоприятной среды”) и трудовую ответственность (создание новых рабочих мест, повышение человеческого потенциала и т.д.). В дальнейшем эта модель была взята за основу для определения социальной ответственности высшего образования и его “третьей роли”. Усиление “третьей роли” ведет к тому, что представители местного сообщества, местного бизнеса, местных этнических общин и местных органов власти входят в состав университетского управления. Примером реализации “третьей роли” стало большее внимание, уделяемое университетами трудоустройству своих выпускников. Все финские университеты открыли специальные службы занятости и развивают контактную сеть с отделами кадров ведущих финских корпораций и государственных учреждений. Основным результатом принятия программы социальной ответственности стало более тесное сотрудничество Университетов и представителей местного сообщества.

Осознание социальной ответственности вошло в практику британских и австралийских университетов, которые декларируют собственную корпоративную социальную политику, направленную на соблюдение прав человека и предоставление равных возможностей, а также на экологичность инфраструктуры, в частности, студенческих городков.

6.1.7 В Казахстане, также как в России и других странах СНГ, корпоративная социальная ответственность университетов традиционно выражается в социальной поддержке студентов и сотрудников, в добровольных усилиях по содействию в трудоустройстве выпускников, в организации воспитательного процесса, направленного на формирование гражданственности, вовлечении студентов в самоуправление, культурно-массовые мероприятия. Основной формой декларирования позиции в отношении корпоративной социальной ответственности являются этические кодексы, принимаемые Университетами.

6.1.8 Существующие практики социальной ответственности реализуются в значительной мере как ответ на законодательные требования, как разрозненные направления, в отсутствии единой политики, координирующей эти усилия. Их организационный уровень недостаточен. Не обеспечивается оценка социального результата этих усилий. Не используется потенциал социальной отчетности (слабые стороны).

6.1.9 Рост автономности Университета, партнерство на европейском и глобальном уровне, предъявляющее высокие требования к конкурентоспособности вуза, понимание и осознание важнейших социальных проблем, признаваемых наиболее значимыми внутри страны и в миро-

вом сообществе - это предпосылки применения современных подходов к управлению корпоративной социальной ответственностью Университета.

6.1.10 Существенным фактором, определяющим видение социальной ответственности образовательных организаций в РК, является присоединение Казахстана к Болонской декларации. В число основных положений Болонской декларации включен пункт о повышении ответственности образовательных учреждений за социальное сплочение общества. В документах, отражающих Болонский процесс, это положение постоянно развивается, отвечая международным принципам социальной ответственности. Социальное измерение образовательных реформ было выдвинуто на первый план. Болонский процесс призвал обеспечивать социальную сплочённость и уменьшать социальное и гендерное неравенство в области просвещения. В его приоритеты было включено совершенствование механизмов социальной защиты студентов, обеспечение доступа к качественному высшему образованию для всех, включая социально незащищённые группы населения. К настоящему времени в число 10-ти задач по приданию «европейского измерения» высшему образованию (его ориентации на общеевропейские ценности) включена реализация социальной роли высшего образования, его доступность, развитие системы «образование в течение всей жизни».

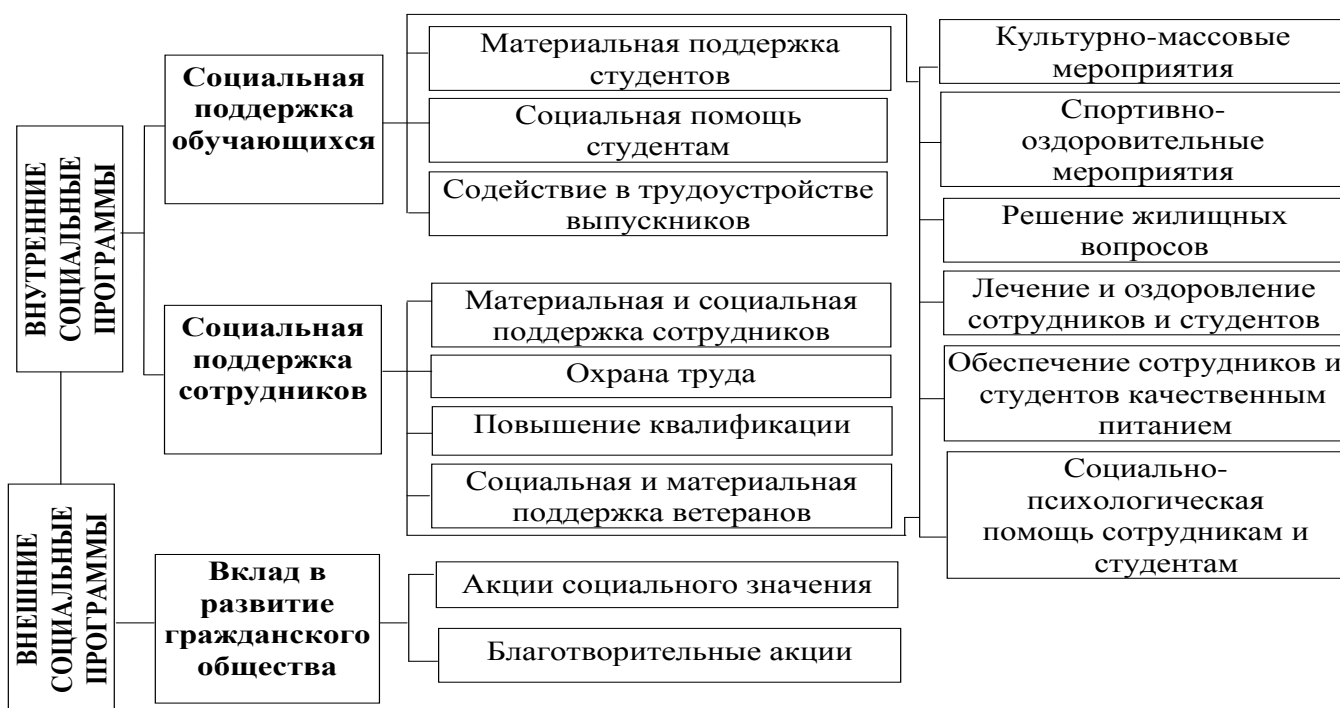
6.1.11 Таким образом, формирование собственной позиции относительно социальной ответственности в современном ее понимании становится важным аспектом корпоративной культуры передовых университетов. Для успешного продвижения и реализации этих подходов они должны быть органично включены в практику корпоративного управления.


6.2 Анализ состояния деятельности, относящейся к корпоративной социальной ответственности в Университете

6.2.1 Университет принимает активное участие в решении социальных вопросов обучающихся, персонала Университета, выделяя средства, предусмотренные законодательными актами и нормативными требованиями, а также дополнительно принимая решения о расширении социальной поддержки данных заинтересованных сторон. Ведется масштабная воспитательная работа. Проводятся экологические мероприятия и благотворительные акции.

6.2.2 Направления деятельности Университета, относящиеся к области КСО, предложены в в схеме 1.

Схема 1.



	АО «Медицинский университет Астана» Интегрированная система менеджмента	КЦ-МУА-02-12 Изд. № 2 Стр 8 из 22
	Концепция корпоративной социальной ответственности АО «Медицинский университет Астана»	

6.2.2 Направления деятельности Университета, относящейся к области КСО, указаны в Таблице 3.

Характеристика социальных программ Университета

Таблица 3


Наименование	Деятельность в области социальной ответственности
<i>Социальная поддержка обучающихся</i>	
Материальная поддержка обучающихся	Материальное поощрение обучающихся за достижения в учебе - именной стипендией В.Г. Корпачева., спорте и внеучебной деятельности; Материальная поддержка обучающихся, выезжающих за рубеж на обучение (практику) (по академической мобильности), материальная поддержка обучающихся, выезжающих для участия в научных конференциях
Социальная помощь обучающимся	Социальная помощь обучающимся льготных категорий: льготные проездные билеты и бесплатное питание; ежегодная компенсация на обмундирование; льготы при оплате обучения и другое
Лечение и оздоровление обучающихся	Организация отдыха и санаторно-курортного лечения обучающихся
Заселение в общежитие	Преимущественное право на проживание в общежитиях университета имеют льготные категории обучающихся, а также обладатели «Алтын белгі». Ведутся ремонтные работы в общежитиях, для комфортного проживания. Планируется строительство «Студенческого городка»

<i>Социальная поддержка сотрудников</i>	
Лечение и оздоровление сотрудников	Организация отдыха и санаторно-курортного лечения сотрудников и членов их семей
Материальная и социальная поддержка сотрудников	Строительство жилых домов для приобретения сотрудниками квартир по льготной стоимости, предоставление арендного жилья, материальная и социальная поддержка в связи с трагическими событиями, болезнью и т.д.; материальное стимулирование работников для совершенствования профессиональной деятельности; поощрительные выплаты в связи с праздничными днями, юбилейными датами и другое

<i>Вклад в развитие общества</i>	
Акции социально-го значения	Поддержка студенческого самоуправления
	Участие ППС в работе профессиональных общественных объединений
	Содействие обучению языкам сотрудников Университета
	Участие ППС и обучающихся в работе общественных объединений (партий),
	Выполнение плана борьбы с коррупцией Поддержка волонтерского движения Акции (по предупреждению вредных привычек и профилактике здорового образа жизни; донорские акции; акции чествования ветеранов)
Благотворительные акции	Оказание помощи пациентам центра «Демеу» и т.п.; Оказание помощи пострадавшим от чрезвычайных ситуаций (наводнение, пожары, теракты и т.д.)
Экологические акции	Экологические акции (субботники), Выполнение мероприятий по энергосбережению Управление отходами

6.3 Цели и задачи внедрения системы менеджмента корпоративной социальной ответственности в Университете

6.3.1 Обращаясь к социальной ответственности и реализуя ее, Университет ставит своей целью максимально увеличить свой вклад в устойчивое развитие Республики Казахстан. Это подразумевает содействие достижению целей высокого качества жизни, здоровья, благополучия, социальной справедливости и экологической устойчивости. Действенным механизмом для реализации этих высоких целей являются принципы и практики, изложенные в международных стандартах по социальной ответственности. Эффективное организационное управление дает возможность внедрять принципы социальной ответственности в процесс принятия и реализации решений.

	АО «Медицинский университет Астана» Интегрированная система менеджмента	КЦ-МУА-02-12 Изд. № 2
	Концепция корпоративной социальной ответственности АО «Медицинский университет Астана»	Стр 9 из 22

6.3.2 Основными задачами по реализации социальной ответственности в Университете являются:

- развитие корпоративного управления путем включения в него системы менеджмента КСО;
- продвижение принципов социальной ответственности повсеместно в Университете;
- определение приоритетных направлений для системной реализации в них улучшений в области КСО.
- получение объективных свидетельств и признания успешной реализации социальной ответственности.

6.3.3 **Критерии достижения целей внедрения.** Реализация требований к системе менеджмента КСО и освоение системного управления в приоритетных направлениях социальной ответственности Университета должны обеспечить высокую степень удовлетворенности приоритетных заинтересованных сторон, повышение авторитета и имиджа Университета, как в республике, так и среди зарубежных партнеров.

6.4 Основные положения концепции корпоративной социальной ответственности в Университете

6.4.1 В понятие «социальная ответственность» международное сообщество включает ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этичное поведение, которое:

- содействует устойчивому развитию, включая здоровье и благосостояние общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения;
- интегрировано в деятельность всей организации и применяется в ее взаимоотношениях.

6.4.2 Социальная ответственность является многослойной. Она включает *экономическую ответственность*, которая определяется базовой функцией организации как производителя товаров и услуг, позволяющих удовлетворять потребности потребителей и, соответственно, извлекать прибыль. *Правовая ответственность* подразумевает необходимость следовать законам в условиях рыночной экономики, обеспечивая соответствие деятельности ожиданиям общества, фиксированным в правовых нормах. *Этическая ответственность* требует от деловой практики созвучности ожиданиям общества, неоговоренным в правовых нормах, но основанным на существующих нормах морали.

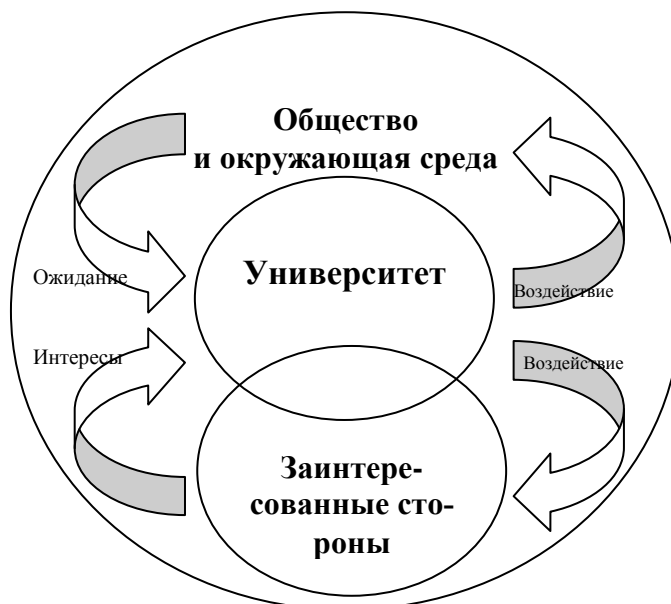
6.4.3 Значимость социальной ответственности в современном обществе превращается во все более весомый фактор конкурентоспособности организации.

6.4.4 Корпоративную социальную ответственность Университет рассматривает как добровольный вклад в общественное развитие через механизм социальных инвестиций, в роли которых выступают материальные, интеллектуальные, управленческие и иные ресурсы, а также финансовые средства, направляемые по решению руководства на реализацию социальных программ и мероприятий, разработанных с учетом интересов основных внутренних и внешних заинтересованных сторон.

6.4.5 Университет определяет заинтересованные стороны, взаимоотношения с которыми включены в сферу его влияния и проводит анализ и оценку интересов и взаимосвязей заинтересованных сторон для выбора приоритетов при признании своей социальной ответственности во взаимодействиях с ними (Рис.1). При этом Университет учитывает все взаимосвязи:

- между Университетом и обществом;
- между Университетом и его заинтересованными сторонами;
- между заинтересованными сторонами и обществом.

Рисунок 1.



6.4.6 Университет оценивает значимость интересов заинтересованных сторон и определяет приоритеты, опираясь на собственную стратегию, свою миссию и свое видение.

6.4.7 Во взаимоотношениях с заинтересованными сторонами Университет руководствуется принципами социальной ответственности, установленными международным сообществом, которые включают: подотчетность, прозрачность, этичное поведение, уважение интересов заинтересованных сторон, соблюдение верховенства закона, соблюдение международных норм поведения и соблюдение прав человека. В дополнение к этим принципам при создании и анализе системы управления в данной области Университет принимает во внимание практики, основные темы и проблемы социальной ответственности.

6.4.8 Решающим фактором, который дает возможность Университету принимать на себя ответственность за воздействие его решений и деятельности, а также интегрировать социальную ответственность повсеместно в организации в рамках его взаимоотношений, является организационное управление. Эта система организационного управления, позволяет осуществлять надзор и реализовывать принципы социальной ответственности, а также является средством повышения возможностей Университета вести себя социально ответственным образом.

6.4.9 Взаимодействия с заинтересованными сторонами разворачиваются в следующих направлениях:

- права человека;
- трудовые практики;
- окружающая среда;
- добросовестные деловые практики;
- проблемы, связанные с потребителями;
- участие в жизни сообществ и их развитие.

6.4.10 Университет создает систему менеджмента в области КСО и управляет этой деятельностью на основе принципов и подходов системного управления:

- разрабатывает Политику в области КСО,
- определяет ответственного представителя руководства и структуры, обеспечивающие организацию и проведение работ в этой области;
- применяет в управлении КСО цикл PDCA (планирует, организует, обеспечивает, контролирует, анализирует и улучшает деятельность по отдельным направлениям и в целом по КСО);
- оценивает результативность данной деятельности на основе достижения целей, реализации политики.

6.4.11 Университет разворачивает деятельность по КСО в подразделениях, взаимодействующих с заинтересованными сторонами (Рис. 2).

Рисунок 2.



6.4.12 Университет планирует деятельность в области КСО на основе выбора приоритетных направлений, определяет цели и организует процессы их достижения. Ответственными лицами осуществляется мониторинг работ и оценка их результативности. Мониторинг включает обмен информацией с заинтересованными сторонами. Мониторинг воздействия организаций в рамках ее сферы влияния направлен на то, чтобы минимизировать риск ущерба обществу и окружающей среде, а также максимизировать возможности и положительное воздействие.

6.4.13 Университет осуществляет анализ деятельности, обеспечивая доверие к полученным результатам на основе сравнения полученных данных с предшествующими, сравнивая с достижениями аналогичных организаций и проектов, лучшей практикой или на основе бенчмаркинга. Участие заинтересованных сторон является важным при проведении такого анализа.

6.4.14 Результаты такого анализа Университет применяет для усовершенствования своей системы. Точность и надежность полученных данных обеспечивается за счет качественного обучения лиц, занимающихся сбором данных, применением сравнения полученных данных с прошлыми данными, а также с данными по сопоставимым ситуациям.

6.4.15 Университет обеспечивает открытость данных путем публикации результатов работ, достижений, аналитических данных в виде открытой отчетности, используя корпоративный сайт, СМИ и другие информационные ресурсы.

6.4.16 Университет использует самооценку по модели EFQM и последующее подтверждение этой самооценки при ее ассессменте для получения независимого признания адекватности выводов по проведенному анализу.

6.4.17 Выбор данного инструмента связан:

- с широким признанием EFQM как заслуживающей доверия организации;
- с тем, что включает как самооценку, так и подтверждение ее результатов третьей стороной;
- с использованием широкого охвата элементов, подлежащих независимой проверке полученных результатов самооценки;
- с постоянным развитием и улучшением применяемой EFQM методологии оценивания.



6.5 Ключевые факторы и условия внешней и внутренней среды, влияющие на развитие социальной ответственности Университета

6.5.1 Университет определяет ключевые факторы и условия внешней и внутренней среды для формирования собственной стратегии и выработки политики КСО.

6.5.2 Внешние факторы

6.5.2.1 Необходимость осознавать, своевременно и адекватно реагировать на глобальные тенденции развития, преобразования в государстве, на изменения системы, частью которой является Университет, своевременно выявлять потенциальные риски, требуют от Университета учета следующих внешних факторов:

- Определенный мировым сообществом вектор общественного развития – это устойчивое развитие (sustainable development), которое обеспечивается балансом экономических, социальных и экологических факторов. Этот подход требует осознания как новой, на уровне мировоззрения, философии существования и развития Университета.

- Формирование новых общественных отношений, изменения в обществе, государственная политика, законодательные требования, которые определяют и непосредственно воздействуют на социальную ответственность Университета.

- Социальные аспекты, выявляемые в тенденциях и направлениях реформирования системы образования, которые выступают как условия успешной реализации новых направлений и должны включаться в рассмотрение при системном подходе к процессу реформирования;

- Социальные, экономические, политические, социокультурные условия, в которых существуют будущие студенты университета - среда, которая может стать источником проблем и рисков в дальнейшем, когда этот контингент станет частью сообщества университета;

- Социальные, экономические, культурные условия, с которыми связана дальнейшая трудовая деятельность выпускников Университета, в которых выпускники должны реализовывать не только профессиональные знания, умения и навыки, но и транслировать те ценности, которые декларировал, формировал и сумел воплотить в них Университет.

6.5.3 Внутренние факторы

6.5.3.1 Возможности системного формирования КСО определяют следующие внутренние факторы:

1. Осознание руководством потребностей и ожиданий общества, связанных с социальной ролью и влиянием Университета:

- во-первых, осознание новых реалий, тенденций и направлений развития систем образования и здравоохранения и значимость их социальных составляющих;

- во-вторых, осознание социальных проблем и задач региона и республики, на которые может повлиять деятельность Университета, как организации, включая экологические проблемы;

- в-третьих, осознание потенциальных проблем, связанных с правами человека, с которыми могут возникнуть в каких-либо областях деятельности Университета.

2. Лидерская позиция руководства, которая выражается в принятии стратегических решений по реализации социальной ответственности Университета.

3. Готовность коллектива/сообщества Университета к добровольному принятию ответственности, сверх установленных обязательных требований.

4. Фактический уровень единства, общности в коллективе, обеспечивающий понимание и степень реализации социальной ответственности.

5. Наличие и/или возможность привлечения ресурсов для реализации КСО.

6.6 Основные принципы корпоративной социальной ответственности

6.6.1 Университет стремится к своей цели - максимальному увеличению вклада в устойчивое развитие. Действуя во имя стремления к этой цели, Университет основывает свое поведение на стандартах, рекомендациях или правилах поведения, которые находятся в соответствии с приведенными ниже принципами.

1. Подотчетность. Организации следует быть подотчетной за ее воздействие на общество, экономику и окружающую среду.

Подотчетность подразумевает принятие Университетом ответственности:



- за воздействие его решений на общество, экономику и окружающую среду;
- за особенно значимые негативные последствия, включая причинение вреда;
- за осуществление соответствующих шагов для устранения вреда и принятие мер для того, чтобы избежать его повторения;
- за меры, принимаемые для предотвращения повторения непреднамеренных и непредвиденных негативных воздействий;

Подотчетность включает обязательство руководителей нести ответственность перед контролирующими лицами, и обязательство самого Университета нести ответственность перед контролирующими органами в отношении соблюдения законов и нормативных актов.

2. Прозрачность. Университету следует быть прозрачной в ее решениях и деятельности, которые оказывают воздействие на общество и окружающую среду.

Университет открыто информирует общество относительно:

- назначения, характера и местоположения всех видов его деятельности;
- состава лиц, контролирующих деятельность Университета;
- методов, с помощью которых принимаются, реализуются и анализируются решения, включая определение ролей, ответственности, подотчетности и полномочий между различными функциями внутри него;
- стандартов и критериев, относительно которых Университет оценивает свою деятельность, связанную с социальной ответственностью;
- его результативности относительно применимых и значимых проблем социальной ответственности;
- источников, сумм и целей расходования средств Университета;
- известного или вероятного воздействия его решений и деятельности на заинтересованные стороны, общество, экономику и окружающую среду;
- его заинтересованных сторон, а также критериев и процедур, использованных для их идентификации, выбора и взаимодействия с ними.

Принцип прозрачности не подразумевает раскрытия Университетом информации ограниченного доступа, а также предоставления информации, которая является конфиденциальной, или информации, предоставление которой может повлечь нарушение юридических и коммерческих обязательств, обязательств обеспечения безопасности и неприкосновенности частной жизни.

Университет открыто заявляет о своей политике, решениях и деятельности, за которые он несет ответственность, включая их известное и вероятное воздействие на общество и окружающую среду. Эта информация легко доступна для тех, на кого Университет существенно влияет или может повлиять. Эта информация должна быть своевременной, основанной на фактах и представленной в ясной и объективной форме, дать заинтересованным сторонам возможность точно оценить воздействие решений и деятельности организаций на их соответствующие интересы.

3. Этичное поведение

Поведение Университета основывается на таких ценностях, как честность, справедливость и добросовестность. Эти ценности подразумевают заботу о людях, а также обязательство реагировать на воздействие, которое его деятельность и решения оказывают на интересы заинтересованных сторон, включая воздействие на окружающую среду.

Университету активно способствует этичному поведению посредством:

- выявления и формулирования его основных ценностей и принципов;
- развития и использования структур управления, которые помогают распространять этичное поведение внутри Университета, как в процессе принятия решений, так и в его взаимоотношениях;
- выявления, принятия и применения стандартов этичного поведения Университета, соответствующих его назначению и деятельности;
- поощрения и пропаганды соблюдения его стандартов этичного поведения, которое ожидается от его структур управления, сотрудников, обучающихся, поставщиков, подрядчиков, в особенности от тех, кто имеет возможность оказывать существенное влияние на ценности, куль-



туру, целостность, стратегию и функционирование Университета и на лиц, действующих от его имени;

- предотвращения или разрешения конфликтов интересов в Университет, которые могли бы привести к неэтичному поведению;
- создания и поддержания механизма надзора и системы контроля для отслеживания, поддержки и обеспечения соблюдения норм этического поведения;
- создания и поддержания механизма содействия информированию о неэтичном поведении без боязни репрессий за это;
- признания и принятия мер относительно ситуаций, когда местные законы и нормативные акты отсутствуют или вступают в конфликт с нормами этического поведения;
- уважения благополучия животных в тех случаях, когда Университет влияет на их жизнь и существование, включая предоставление достойных условий содержания, разведения, транспортировки и использования животных.

4. Уважение интересов заинтересованных сторон.

Университет:

- выявляет свои заинтересованные стороны;
- признает и надлежащим образом принимает во внимание интересы и юридические права его заинтересованных сторон и отвечает на выражаемую ими озабоченность;
- признает, что некоторые заинтересованные стороны могут существенно влиять на деятельность Университета;
- оценивает и учитывает относительную способность заинтересованных сторон обращаться в Университет, взаимодействовать с ним и влиять на него;
- учитывает взаимосвязь интересов своих заинтересованных сторон с широкими ожиданиями общества и с устойчивым развитием, а также характер взаимосвязи между заинтересованными сторонами и Университетом;
- принимает во внимание взгляды заинтересованных сторон, интересы которых могут быть затронуты решением или деятельностью, даже если они не играют формальной роли в управлении Университетом или не осведомлены о таких интересах.

5. Соблюдение верховенства закона.

Верховенство закона - подразумевает равенство перед законом.

Соблюдение верховенства закона означает, что Университет соблюдает все применимые законы и нормативные акты. Университет предпринимает шаги, чтобы быть осведомленным о применимых к его деятельности законах и нормативных актах, информирует сотрудников об ответственности за их соблюдение и принятие соответствующих мер.

6. Соблюдение международных норм поведения. Университету следует соблюдать международные нормы поведения, следуя при этом принципу соблюдения верховенства закона.

В ситуациях, когда законодательство или его применение не обеспечивает адекватных экологических или социальных ограничений, Университету следует стремиться соблюдать, как минимум, международные нормы поведения.

- Университет избегает соучастия в деятельности другой организации, не соответствующей международным нормам поведения.

7. Соблюдение прав человека. Университету следует соблюдать права человека и признавать их важность и всеобщность.

Университет:

- уважает и соблюдает права, изложенные в Международном билле о правах человека;
- уважает всеобщий характер таких прав, т.е. тот факт, что они нераздельно применимы в любой стране, любых культурах и ситуациях;
- в ситуациях, когда права человека не защищены, предпринимает меры по соблюдению прав человека и избегает получения выгоды от таких ситуаций;
- в ситуациях, когда законодательство или его применение не обеспечивает адекватной защиты прав человека, следует принципу соблюдения международных норм поведения.



6.7 Заинтересованные стороны, входящие в сферу влияния Университета

6.7.1 Опираясь на подходы, выработанные международным сообществом, Университет основывает выбор стратегий своей КСО на основе определения и анализа заинтересованных сторон, которые находятся в сфере влияния Университета.

6.7.2 В структуре социального влияния Университета находятся **внутренние и внешние заинтересованные стороны** (ЗС). Эта структура, включает:

Заинтересованные стороны	Для Университета
Внутренние ЗС	
Персонал	Профессорско-преподавательский состав, административно-управленческий персонал, учебно-вспомогательный персонал, обслуживающий персонал
Внешние ЗС	
Акционеры	Правительство РК Министерство финансов РК, Министерство здравоохранения РК,
Потребители (получатели продукции или услуг)	Обучающиеся: студенты, магистранты, интерны, резиденты, докторанты, слушатели, медицинские работники, повышающие свою квалификацию
Конечные потребители:	Работодатели - медицинские и др. организации, куда поступает или трудоустраивается на работу выпускник /прошедший обучение
Клиенты-те, кто платит за продукцию или услуги Университета	Обучающиеся, родители, государство в лице территориальных органов управления, работодатели, оплачивающие обучение, грантодатели, спонсоры
Партнеры	На республиканском уровне: - медицинские организации, как клинической базы, специалисты которых участвуют в оценке знаний обучающихся; - ВУЗы; - научные центры. На международном уровне: Университеты, научные и медицинские центры
Поставщики	Образовательные организации (школы, лицеи, колледжи), выпускники, которых являются потенциальными абитуриентами
	Поставщики товаров, материалов, работ и услуг
Государственные органы	Министерство здравоохранения РК, Министерство образования и науки РК, Контролирующие органы, включая территориальные экологические
Общественные организации	Профессиональные ассоциации, сообщества, Профсоюз Партии Экологические организации, Иные общественные объединения
СМИ	Телевидение, Радио, Газеты,

	Журналы, Интернет
Население	Пациенты Местное сообщество Отдельные группы
Банки	
Независимые экспертные организации	Аккредитационные центры, агенства и т.д.

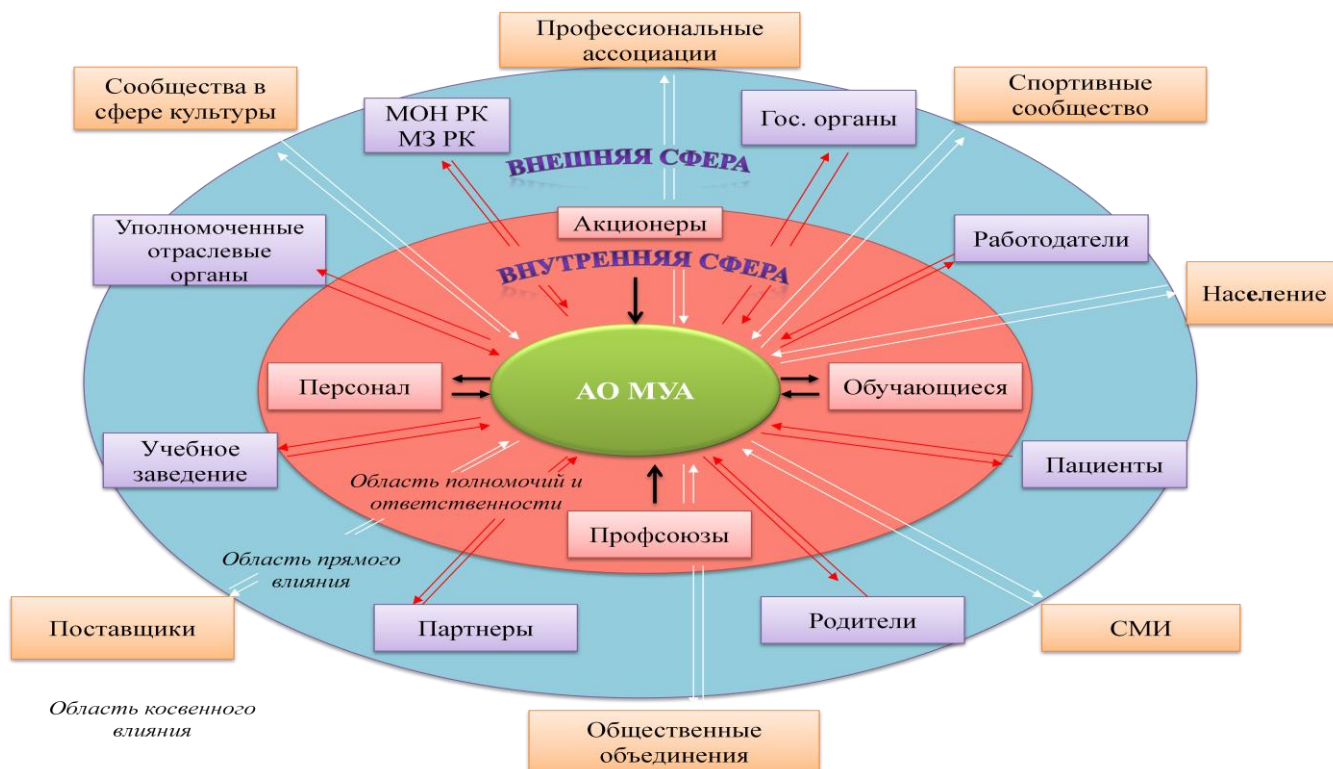


Рис.3 Внутренние и внешние 3С АО МУА и сферы влияния



6.7.3 Взаимодействие с ЗС будет использоваться для того, чтобы:

- увеличить понимание Университетом вероятных последствий его решений и деятельности для конкретных заинтересованных сторон;
- определить, каким образом лучше увеличить положительное воздействие решений и деятельности Университета, и каким образом уменьшить любое негативное воздействие;
- определить, воспринимаются ли заявления Университета о его социальной ответственности как заслуживающие доверия;
- помочь Университету проанализировать свою результативность с тем, чтобы улучшить ее;
- повысить прозрачность его решений и деятельности;
- сформировать партнерства для достижения взаимовыгодных целей;
- уладить конфликты, в которые вовлечены ее собственные интересы, интересы ее заинтересованных сторон и ожидания общества;
- связать интересы заинтересованных сторон и ответственность Университета по отношению к обществу в целом;
- внести вклад в постоянное обучение персонала Университета;
- выполнить юридические обязательства (например, по отношению к работникам);
- разрешить конфликт интересов как между Университетом и ЗС, так и между ЗС;
- обеспечить Университету преимущества от получения разнообразных точек зрения.

6.7.4 Определяя направленность своей КСО, Университет принимает во внимание сбалансированный учет интересов, как собственных, так и заинтересованных сторон.

6.7.5 Университет определяет приоритеты в своих взаимоотношениях с ЗС, руководствуясь своим предназначением (Миссией), своими обязательствами, своим видением.

6.7.6 Университет инициирует, выстраивает и развивает взаимодействия с ЗС, руководствуясь подходами устойчивого развития, ориентируясь на положительный эффект для качества жизни ЗС и для общества в целом.

6.7.7 Социальные программы и мероприятия Университета будут направлены на получение положительного эффекта в направлениях: улучшение социальных условий жизни приоритетных ЗС, улучшение охраны здоровья и медицинской помощи, содействие получению знаний в течение всей жизни, снижение социальных проблем сообщества, охрана окружающей среды.


6.7.8 Социальный эффект вклада Университета в развитие общества может быть определен удовлетворенностью тех сторон, в чьих интересах действует Университет, а также ростом авторитета самого Университета.

6.7.9 Социальные программы и мероприятия будут способствовать улучшению имиджа и повышению репутации университета, что приведет, к росту авторитета Университета в регионе, республике, профессиональном сообществе внутри страны и за рубежом.

6.8 Стратегия Университета в области КСО

6.8.1 Корпоративная ответственность перед обществом определяет философию поведения и концепцию выстраивания Университетом своей деятельности по следующим основным направлениям:

- 1) соблюдение требований законодательства: налогового, трудового, экологического и др.;
- 2) инвестиции в развитие (содействие развитию) человеческого потенциала, создание привлекательных рабочих мест, эффективное материальное стимулирование персонала; регулярная выплата заработной платы;
- 3) учет общественных ожиданий и общепринятых этических норм в практике ведения дел;
- 4) предоставление социальной поддержки и дополнительных услуг обучающимся и персоналу.
- 5) вклад в формирование гражданского общества через подготовку будущих достойных членов этого общества, партнерские программы, вовлечение обучающихся и персонала в добровольное участие в социальных инициативах местного, регионального и республиканского уровня.

	АО «Медицинский университет Астана» Интегрированная система менеджмента	КЦ-МУА-02-12 Изд. № 2 Стр 18 из 22
	Концепция корпоративной социальной ответственности АО «Медицинский университет Астана»	

б) эффективное ведение дел, ориентированное на создание добавленной экономической стоимости и рост благосостояния своих акционеров.

6.8.2 Исходя из изложенного Университет формулирует следующую **стратегию корпоративной социальной ответственности**:

- осознание и разделение ответственности за устойчивое будущее общества через руководство при принятии решений подходами устойчивого развития, применяя комплексный, сбалансированный учет социальных, экономических и экологических факторов;
- ориентация на удовлетворение широкого спектра ожиданий общества от деятельности Университета, направленной на повышение качества жизни;
- всемерное содействие в формировании у молодого поколения патриотизма, гражданственности, интернационализма, высокой морали и нравственности;
- воспитание у молодежи уважения к старшему поколению, бережного отношения к национальным традициям;
- участие в мероприятиях политической, культурной и социальной жизни северного региона и республики в целом, содействующих повышению качества жизни;
- признание принципов КСО неотъемлемой составной частью корпоративной культуры Университета, руководствуясь ими как основой для взаимоотношений с заинтересованными сторонами;
- неукоснительное соблюдение всех применимых к деятельности Университета законов и нормативных актов;
- признание важности и всеобщности прав человека и недопущение их нарушений в своей деятельности;
- построение отношений с потребителями, сотрудниками, акционерами, деловыми партнерами на основе честности, открытости и прозрачности; неизменно следует принципам деловой этики;
- предоставление всем заинтересованным сторонам объективной, ясной, своевременной, основанной на фактах информации о своей деятельности.

6.8.3 Организационная структура, обеспечивающая функционирование системы менеджмента КСО и реализацию данной стратегии приведена в Приложении.

6.9 Ожидаемые результаты в 2012-2015 г.г.

6.9.1 Внедрение системы менеджмента корпоративной социальной ответственности:

1. Обеспечит Университет надежным механизмом для управления широкомасштабной деятельностью в области КСО;
2. Позволит выявлять наиболее приоритетные в рассматриваемом периоде заинтересованные стороны, создавая основу для повышения эффективности планирования ресурсов;
3. Обеспечит системную рациональную организацию работ по актуальным направлениям КСО.
4. Позволит выявлять и использовать дополнительные возможности укрепления авторитета и имиджа Университета в регионе, республике.

7 ПЕРЕСМОТР, ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

7.1 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка Концепции Университета осуществляется в соответствии с требованиями стандарта Университета «Управление документацией» (СУ-МУА-02).

7.2 Оригинал Концепции Университета регистрируется и хранится в отделе менеджмента качества и стратегического планирования.

7.3 Сканированная версия Концепции университета размещается на серверном компьютере Университета в папке общего доступа.

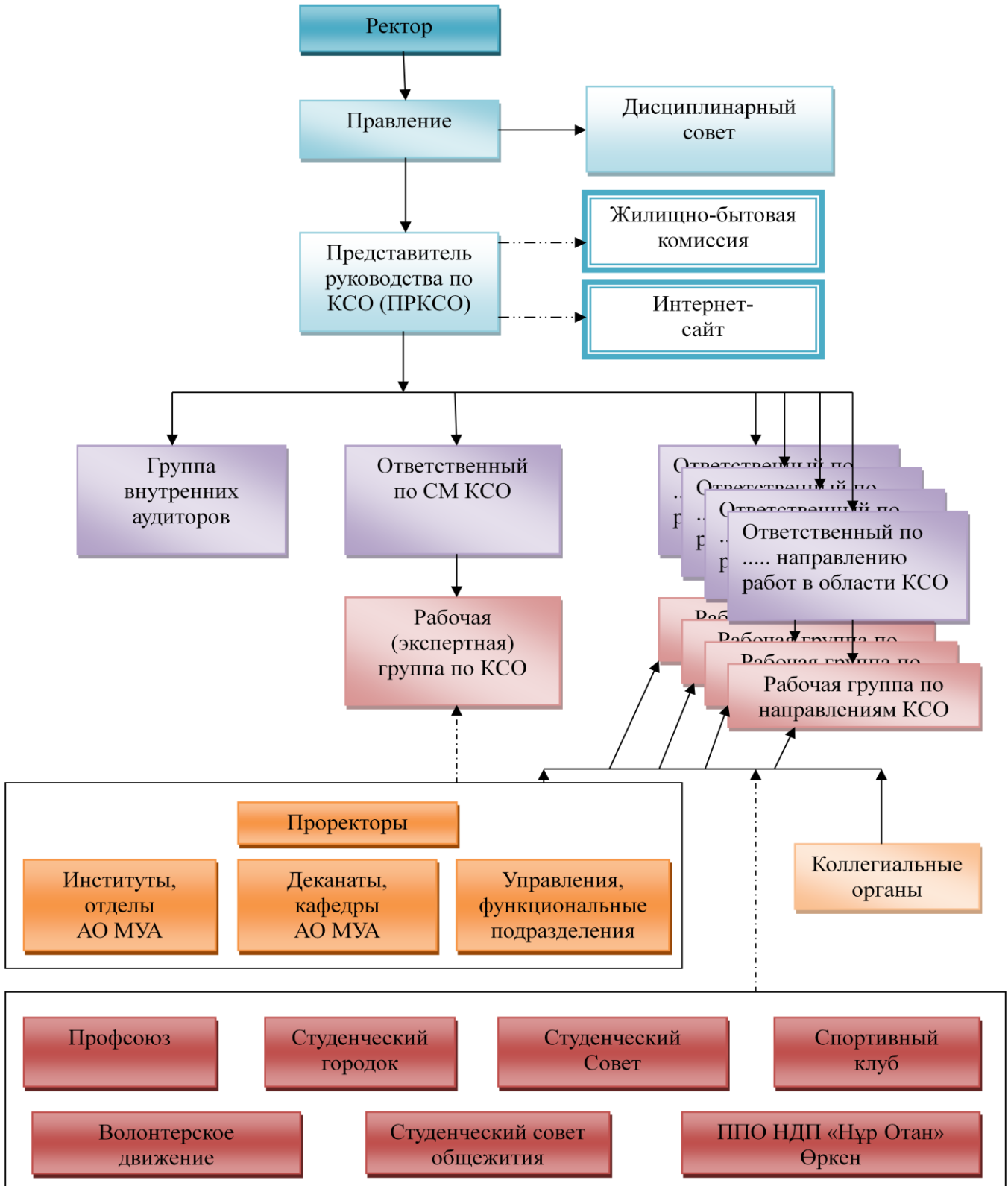
7.4 Учетные копии настоящего стандарта Университета рассылаются во все структурные подразделения Университета.



Приложение 1

Форма «Организационная структура системы менеджмента в области КСО в АО «МУА»

**Организационная структура системы менеджмента
в области корпоративной социальной ответственности в
АО «Медицинский университет Астана»**





Лист согласования

№ п/п	Должность	Ф.И.О.	Дата согласования	Подпись
1	Проректор по образовательной деятельности	Жаксылыкова Г.А.	23.08.12.	
2	Проректор по научной и клинической деятельности	Галицкий Ф.А.	23.08.12	
3	Проректор по воспитательной деятельности и связям с общественностью	Хайрли Г.З.	23.08.12	
4	Проректор по административной и экономической деятельности	Нуржаубай М.О.	17.08.12.	
5	Начальник управления кадровой работы и правового обеспечения	Сыздыков Б.А.	16.08.12	
6	Начальник отдела менеджмента качества и стратегического планирования	Жумашева З.С.	14.08.12	
7	Начальник юридического отдела	Устинович О.С. <i>Устинович</i>	14.08.12	

