



განათლების
საინსტრუქტორების განვითარების
ეროვნული ცენტრი

უმაღლესი განათლების
ხარისხის უზრუნველყოფის გარე მექანიზმების
(დაწესებულების ავტორიზაცია/საგანმანათლებლო პროგრამის
აკრედიტაცია) განხორციელებასთან დაკავშირებული
საჩივრების განხილვის მეთოდოლოგია

2023

მოცემული სახელმძღვანელო ინსტრუქცია შექმნილია საქართველოში მოქმედი ავტორიზებული/ავტორიზაციის მამიებელი უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებებისათვის და განსაზღვრავს სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის (შემდგომში - ცენტრი) მიერ განხორციელებული, უმაღლესი განათლების გარე ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესებთან დაკავშირებული საჩივრის განხილვის მეთოდოლოგიას.

შესავალი

ცენტრი ორიენტირებულია უმაღლესი განათლების ხარისხის გარე უზრუნველყოფის პროცესების მუდმივ გაუმჯობესებაზე, რისთვისაც იყენებს უკუკავშირის სხვადასხვა მექანიზმებს. გარდა ამისა, მნიშვნელოვანია უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებს ჰქონდეთ საშუალება დააფიქსირონ საკუთარი პოზიცია იმ შემთხვევაში, თუ თვლიან, რომ ხარისხის უზრუნველყოფის გარე პროცესების განხორციელებისას, ცენტრის მხრიდან ადგილი აქვს სავარაუდო დარღვევას, გადაცდომას, ან/და დაწესებულების შეფასებით გარე ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესების განხორციელებისას ცენტრმა ვერ უზრუნველყო სათანადო სერვისის მიწოდება.

საჩივრების განხილვის მეთოდოლოგიის საშუალებით ცენტრი უზრუნველყოფს დაწესებულების მიერ დაფიქსირებული სავარაუდო ხარვეზების გამოვლენას, აღმოფხვრასა და გარე ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით განხორციელებული შეფასების პროცესების გაუმჯობესებას.

შესაბამისად, საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების მინისტრის 2010 წლის 1 ოქტომბრის №99/ნ ბრძანებით დამტკიცებული „საგანმანათლებლო დაწესებულებების ავტორიზაციის დებულებისა“ (შემდგომში - ავტორიზაციის დებულება) და საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების მინისტრის 2011 წლის 4 მაისის №65/ნ ბრძანებით დამტკიცებული „უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებების საგანმანათლებლო პროგრამების აკრედიტაციის დებულებით“ (შემდგომში - აკრედიტაციის დებულება) გათვალისწინებულ პროცესებთან დაკავშირებით წარმოდგენილი საჩივრების განხილვის მეთოდოლოგიის მიზანია, პროცესების ხარისხის უზრუნველყოფა, რისკებისგან დაცვა და განვითარება, სამართლიანი და ობიექტური გადაწყვეტილებების მიღების ხელშეწყობა.

ვის და როგორ შეუძლია წარადგინოს საჩივარი:

ცენტრში საჩივრის შემოტანა შეუძლია ავტორიზაციის/აკრედიტაციის დებულებებით გათვალისწინებულ ადმინისტრაციულ წარმოებაში მონაწილე უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების წარმომადგენელს ან სხვა დაინტერესებულ მხარეს, ავტორიზაციის/აკრედიტაციის დებულებებით გათვალისწინებული პროცედურების წარმოების პერიოდში ან მისი დასრულებიდან 10 კალენდარული დღის ვადაში წარადგინოს საჩივარი.

საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია 2 (ორი) გზით:

- **ელექტრონული ფორმით:**

გთხოვთ, ამისათვის შეავსოთ <https://eqe.ge/ka/page/static/835/apelatsia-da-sachivrebi> ბმულზე განთავსებული „უმაღლესი განათლების ხარისხის გარე უზრუნველყოფის მექანიზმების განხორციელებასთან დაკავშირებული საჩივრის ფორმა“, ფორმაზე განათავსოთ თქვენი კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერა და გადმოაგზავნოთ ელ-ფოსტის მისამართზე - info@eqe.ge

- **ცენტრში ადგილზე მიტანით:** ამისათვის, გთხოვთ, წინა პუნქტში მითითებული ფორმა

მოიტანოთ ცენტრში, მისამართზე - ქ. თბილისი, მ. ალექსიძის ქუჩა, მე-2 შესახვევი, №2, პირველი სართული.

საჩივარი უნდა მოიცავდეს:

- საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობასა (სახელი და გვარი) და მისამართს;
- უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებასთან/ავტორიზაციის მაძიებელ დაწესებულებაში პოზიციას (ურთიერთობის სახე);
- საკონტაქტო ტელეფონის/მობილურის ნომერს (სასურველია ასევე ელ. ფოსტის მისამართი, კომუნიკაციის გასამარტივებლად);
- საჩივრის შინაარსი, მოთხოვნა და გარემოება. ასევე თანდართული დოკუმენტების ნუსხაც არსებობის შემთხვევაში;

საჩივრის ეფექტურად და მოკლე ვადებში განსახილველად, მნიშვნელოვანია მაქსიმალურად დეტალურად და არგუმენტირებულად ასახოთ სიტუაცია და აუცილებლად დაურთოთ მტკიცებულებები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

საჩივრის განხილვის მეთოდოლოგია:

➤ ექსპერტის მიერ ეთიკის ნორმების დარღვევა/ფუნქციების არაჯეროვანი შესრულება

- თუ საჩივარი ეხება ექსპერტის მიერ ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტთა ეთიკის კოდექსის¹ დარღვევის ფაქტს, საკითხს განიხილავს ეთიკის კომისია.
- თუ საჩივარი ეხება ექსპერტის მიერ მისი ფუნქციების არაჯეროვან შესრულებას, საჩივარს განიხილავს ცენტრის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული. ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებიდან ერთი თვის ვადაში, საჩივრის წარმდგენი პირი იღებს ინფორმაციას მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ.

➤ ცენტრის თანამშრომლის დისციპლინური გადაცდომა

- თუ საჩივარი ეხება ცენტრის თანამშრომლის დისციპლინურ გადაცდომას ან/და მისი ფუნქციების არაჯეროვან შესრულებას, საჩივარი განიხილება ცენტრის შინაგანაწესით დადგენილი წესის შესაბამისად. ცენტრის თანამშრომლის გარე ხარისხის შეფასების პროცესში განსაზღვრული ფუნქციები შეგიძლიათ იხილოთ ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტთა შერჩევის, საქმიანობისა და ექსპერტთა კორპუსის წევრობის შეწყვეტის წესში (მოცემულია მე-9 მუხლში)
- ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებიდან არაუმეტეს სამი თვის ვადაში საჩივრის წარმდგენი იღებს ინფორმაციას მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ.

გთხოვთ, გაითვალისწინოთ:

ჩვენ უზრუნველვყოფთ, რომ თქვენთან მიმართებაში ცენტრი დაიცავს ეთიკურ ნორმებს კონფიდენციალურობისა და პერსონალური მონაცემების დაცვის პრინციპების გათვალისწინებით თქვენთან შეთანხმებული პირობების ფარგლებში.


ცენტრის უმაღლესი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური მუდმივად მზად არის ასევე მოსაზრებების გაზიარების შეხვედრების ფარგლებში მიიღოს ნებისმიერი სახის უკუკავშირი.

¹ <https://eqe.ge/ka/page/static/857/akreditatsiis-ekspertta-shercheva>

შეხვედრის ჩასანიშნად, გთხოვთ მოგვმართოთ ელ. ფოსტაზე: higher.ed@eqe.ge

დამატებითი ინფორმაცია:

საჩივართან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად დაგვიკავშირდით ქვემოთ მოცემულ მისამართზე:



განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი
ქ. თბილისი, მ. ალექსიძის ქუჩის მე-2 შესახვევი №2,
ტელეფონი: 0322 220 02 20, ელ. ფოსტის მისამართი: info@eqe.ge