



## ავტორიზებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მიმართ წარდგენილი საჩივრის შედგენისა და განხილვის მეთოდოლოგია

აღნიშნული მეთოდოლოგია განსაზღვრავს სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნულ ცენტრში (შემდგომ - ცენტრი) ავტორიზაციისა და საგანმანათლებლო პროგრამების აკრედიტაციის სტანდარტების შესრულებასთან დაკავშირებით უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მიმართ წარდგენილი საჩივრის შედგენისა და განხილვის მეთოდოლოგიასა და პროცედურებს. მეთოდოლოგიური მითითებები შექმნილია დაინტერესებული პირებისთვის პროცესის საფეხურებისა და ვადების გასაცნობად.

თბილისი 2023

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებ(ებ)ის ავტორიზაციის და უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამ(ებ)ის აკრედიტაციის სტანდარტებთან შესაბამისობა:

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება და უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამა უნდა აკმაყოფილებდეს მისთვის დადგენილ ავტორიზაციის/აკრედიტაციის სტანდარტების მოთხოვნებს მუდმივ რეჟიმში.

**ავტორიზაციის სტანდარტები უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებებისთვის:**

- ა) უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მისია და სტრატეგიულ განვითარება;
- ბ) უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ორგანიზაციული სტრუქტურა და მართვა;
- გ) საგანმანათლებლო პროგრამები;
- დ) უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების პერსონალი;
- ე) სტუდენტები და მათი მხარდაჭერის ღონისძიებები;
- ვ) კვლევა, განვითარება ან/და სხვა შემოქმედებითი საქმიანობა;
- ზ) მატერიალური, საინფორმაციო და ფინანსური რესურსები.

**აკრედიტაციის სტანდარტები უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამებისთვის:**

- ა) საგანმანათლებლო პროგრამის მიზანი, სწავლის შედეგები და მათთან პროგრამის შესაბამისობა; ბ) სწავლების მეთოდოლოგია და ორგანიზება, პროგრამის ათვისების შეფასების ადეკვატურობა;
- გ) სტუდენტთა მიღწევები, მათთან ინდივიდუალური მუშაობა;
- დ) სწავლების რესურსებით უზრუნველყოფა;
- ე) სწავლების ხარისხის განვითარების შესაძლებლობები.

სტანდარტების მოთხოვნების გასაცნობად ეწვიეთ შემდეგ ბმულებს: [ავტორიზაცია](#), [აკრედიტაცია](#)

ცენტრი განიხილავს საჩივარს იმ შემთხვევაში, თუ მასში ასახულია ავტორიზაციის/აკრედიტაციის სტანდარტ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევის ფაქტი.

ავტორიზებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მიმართ წარდგენილი საჩივრის განხილვის პროცესის მიზანი:

ცენტრის მიერ უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებში ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის სტანდარტების დაცვის უზრუნველყოფა, სტუდენტებზე ორიენტირებული გარემოს ჩამოყალიბების ხელშეწყობა უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებებისთვის გარანტირებული ავტონომიურობის პრინციპის დაცვის ფარგლებში.

### ვის და როგორ შეუძლია წარადგინოს საჩივარი:

- ცენტრში საჩივრის შემოტანა შეუძლია სტუდენტს, დაწესებულებაში დასაქმებულ პერსონალს ან/და სხვა დაინტერესებულ პირს.
- საჩივრის წარდგენა შესაძლებელია ცენტრის ვებ-გვერდზე განთავსებული საჩივრის ფორმის<sup>1</sup> საშუალებით ელექტრონულად ([info@eqe.ge](mailto:info@eqe.ge)) წერილის კვალიფიციური ელექტრონული ხელმოწერით დადასტურების შემთხვევაში ან ადგილზე, ცენტრის შენობაში, მისამართი: ქ. თბილისი, მ. ალექსიძის ქუჩა №2, მე-2 შესახვევი, პირველი სართული.

### საჩივარი უნდა მოიცავდეს:

- პირის ვინაობასა და საკონტაქტო ინფორმაციას;
- იმ დაწესებულების დასახელებას, რომლის სამართლებრივი აქტი ან ქმედება საჩივრდება;
- საჩივრის შინაარსს, მოთხოვნასა და გარემოებას, რომელსაც ეფუძნება მოთხოვნა, ასევე თანდართული დოკუმენტების ნუსხას (არსებობის შემთხვევაში).

### რჩევები საჩივრის წარმდგენ პირებს:

- საჩივრის ეფექტურად და მოკლე ვადებში განსახილველად, აუცილებელია, საჩივარში მაქსიმალურად დეტალურად და არგუმენტირებულად ასახოთ საკითხი/შემთხვევა. გთხოვთ, საჩივარს დაურთოთ მტკიცებულებები (არსებობის შემთხვევაში);
- ცენტრში საჩივრის წარდგენამდე, სასურველია, გამოიყენოთ დაწესებულების შიდა გასაჩივრების მექანიზმები და შედეგები წარმოადგინოთ ცენტრში დაფიქსირებულ საჩივართან ერთად (უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მხრიდან დადგენილ ვადაში პასუხის მიუღებლობის შემთხვევაში, საჩივარში ასახეთ შესაბამისი ინფორმაცია).

### პერსონალური მონაცემების დაცვა:

საჩივრის განხილვისას ცენტრი ხელმძღვანელობს „პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ“ საქართველოს კანონით განსაზღვრული მონაცემთა დამუშავების საფუძვლებითა და პრინციპებით. თქვენ მიერ საჩივარში ასახული პერსონალური ინფორმაცია (საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა და საჩივრის დეტალები, რომლის საფუძველზეც საჩივრის წარმდგენი პირის იდენტიფიცირება იქნება შესაძლებელი) თქვენი თანხმობის გარეშე არ იქნება გადაცემული დაწესებულებისათვის. ამასთან, დაწესებულებასთან ინფორმაციის გაცვლისას პერსონალური ინფორმაცია იქნება დამტრიხული კანონით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად.

საჩივარში წარმოდგენილი თქვენი პერსონალური ინფორმაცია, თქვენი ინფორმირებული თანხმობის შემდგომ, დაწესებულებას გადაეცემა მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ სხვა საშუალებით შეუძლებელია საჩივარში წარმოდგენილი გარემოების მოკვლევა.

აღსანიშნავია, რომ თქვენი თანხმობის შემთხვევაში, დაწესებულებისთვის თქვენი პერსონალური მონაცემების გაზიარება დაგვეხმარება საკითხის ირგვლივ კონკრეტული დეტალების გამორკვევაში და უზრუნველყოფილი იქნება საკითხის უფრო სწრაფი და ეფექტურ გადაწყვეტა.

---

<sup>1</sup> <https://eqe.ge/ka/page/static/835/apelatsia-da-sachivrebi>

**საჩივრის განხილვის შედეგები:**

საჩივრის განხილვის შედეგი ვერ იქნება განმცხადებლისთვის დაწესებულების ქმედებებით მიყენებული მატერიალური და არამატერიალური ზარალის (არსებობის შემთხვევაში) კომპენსირება.

საჩივრის განხილვის მიზანს წარმოადგენს დაწესებულებასთან დაკავშირებული ხარვეზის გამოვლენა და შესაბამისი რეკომენდაცი(ებ)ის გაცემა აღნიშნული ხარვეზის გამოსასწორებლად, რაც ავტომატურად მოიაზრებს პრევენციულ ღონისძიებებს და მომავალში მსგავსი დარღვევის თავიდან არიდების შესაძლებლობას. ასევე, საჩივრის განხილვის ფარგლებში უწყვეტ რეჟიმში ხორციელდება საჩივრის წარმდგენისა და დაწესებულების ინფორმირება და წარმოების მასალების გაცნობა. რიგ შემთხვევებში, გამოვლენილმა დარღვევამ შესაძლებელია გამოიწვიოს შესაბამისი სამართლებრივი შედეგი, რომელიც განსაზღვრულია საქართველოს განათლებისა და მეცნიერების მინისტრის 2010 წლის 1 ოქტომბრის №99/ნ ბრძანებით დამტკიცებული „საგანმანათლებლო დაწესებულებების ავტორიზაციის დებულებითა“ (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).

საჩივრის განხილვის შესაძლო შედეგები შეგიძლიათ იხილოთ ქვემოთ მოცემულ ცხრილში:

არ წარმოადგენს ცენტრის კომპეტენციის სფეროს	დარღვევა არ გამოვლინდა	გამოვლინდა დარღვევა
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ცენტრმა განიხილა საჩივარი საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში და დაადგინა, რომ საკითხი არ მიეკუთვნება მის კომპეტენციას.</li> <li>▪ საჩივრის წარმდგენს გაეგზავნა ახსნა-განმარტებითი წერილი, სადაც დასაბუთებულია ცენტრის პოზიცია.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ცენტრმა განიხილა საჩივარი და დაწესებულების პოზიცია აღნიშნულ საჩივართან მიმართებით.</li> <li>▪ წარმოების მასალების ანალიზზე დაყრდნობით, ავტორიზაციის/აკრედიტაციის სტანდარტის დარღვევა არ გამოვლინდა.</li> <li>▪ საჩივრის წარმდგენს პირს გაეგზავნა ახსნა-განმარტებითი წერილი და განესაზღვრა დრო დამატებითი მტკიცებულებების წარმოსადგენად.</li> <li>▪ საჩივრის წარმდგენი პირის მიერ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ცენტრმა განიხილა საჩივარი და დაწესებულების პოზიცია აღნიშნულ საჩივართან მიმართებით.</li> <li>▪ წარმოების მასალებზე დაყრდნობით გამოვლინდა ავტორიზაციის/აკრედიტაციის სტანდარტ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევა, რომელიც მოითხოვს დამატებით</li> </ul>

	<p>დადგენილ ვადაში მტკიცებულებების წარმოდგენლობის ან/და დაუსაბუთებელი მტკიცებულებების წარმოდგენის შემდეგ ცენტრის შუამდგომლობის საფუძველზე, ავტორიზაციის/აკრედიტაციის საბჭო განიხილავს საკითხს ზეპირ მოსმენაზე და წყვეტს საჩივრის საფუძველზე დაწყებულ ადმინისტრაციულ წარმოებას. დასაბუთებული მტკიცებულებების წარმოდგენის შემთხვევაში საბჭო აყენებს შუამდგომლობას მონიტორინგის აუცილებლობის შესახებ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ცენტრმა/ავტორიზაციის საბჭომ/აკრედიტაციის საბჭომ შესაძლებელია დაწესებულებას განუსაზღვროს რჩევა/რეკომენდაცია.</li> </ul>	<p>შესწავლას.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ შეიქმნა მონიტორინგის ჯგუფი დაწესებულებაში ვიზიტისა და შესაბამისი რეკომენდაციების შესამუშავებლად.</li> </ul>
--	--	--

**წარმოების ვადები:**


წარმოების ვადების განსაზღვრისას ცენტრი ხელმძღვანელობს საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილი წესით.

ამასთანავე, ცენტრის მიზანს წარმოადგენს სწრაფად და ეფექტურად მოახდინოს რეაგირება ნებისმიერ საჩივარზე, რაც თავის მხრივ საჭიროების შემთხვევაში მოიცავს შესაბამისი რჩევების/რეკომენდაციების გაცემას ან/და მონიტორინგის ჯგუფის შეფასებას დაწესებულებაში კონკრეტული საკითხის გადაწყვეტისათვის. პროცესი მიზნობრივად უკავშირდება დაწესებულებაში სწავლა-სწავლების ხარისხის გაუმჯობესებას.

იხ. საჩივრის განხილვის პროცესის ვადები:

0 დღე	განმცხადებლის მიერ საჩივრის წარდგენა <sup>2</sup>
1-3 სამუშაო დღე	<p><b>საჩივრის განხილვა ცენტრის წარმომადგენლის მიერ:</b></p> <p>ცენტრის წარმომადგენელი ეცნობა საჩივარს და იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარში წარმოდგენილი საკითხი განეკუთვნება ცენტრის კომპეტენციას, იწყება მისი შესწავლა.</p>
4-15 სამუშაო დღე	<p>საჭიროების შემთხვევაში, დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვა დაწესებულებისგან ან საჩივრის ავტორისაგან.</p>
	<p>იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარს აკლია არგუმენტაცია, ცენტრი საჩივრის ავტორს განუსაზღვრავს მინიმუმ 5 სამუშაო დღეს ინფორმაციის შესავსებად;</p> <p>ცენტრი დაწესებულებისგან გამოითხოვს პოზიციას აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით და ამისთვის განუსაზღვრავს 5-10 სამუშაო დღეს;</p>
16-21 სამუშაო დღე	<p>შედეგების გაცნობა საჩივრის ავტორისათვის და დაწესებულებისთვის:</p> <p>წარმოების შედეგები ეცნობა საჩივრის ავტორსა და დაწესებულებას, საჭიროების შემთხვევაში წარმოება გადადის მონიტორინგის ფაზაზე;</p> <p>მონიტორინგის ჯგუფის შექმნის შემთხვევაში ადმინისტრაციული წარმოება შეადგენს არაუმეტეს 90 კალენდარულ დღეს მონიტორინგის შესახებ ცენტრის დირექტორის ბრძანების გამოცემიდან.</p>

<sup>2</sup> მიზანშეწონილია, საჩივარი შემოიტანოთ დარღვევის დადგომიდან ან საკითხის უსდ-ში გასაჩივრების ბოლო ეტაპის დასრულებიდან შემდგომი დაგვარად უმოკლეს ვადაში.



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](mailto:info@eqe.ge)