



განათლების
საინსტრუქციო განვითარების
ეროვნული ცენტრი

ავტორიზებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მიმართ წარდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცედურა

აღნიშნული სახელმძღვანელო ინსტრუქცია განსაზღვრავს ცენტრში ავტორიზებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მიმართ წარდგენილი განცხადების/საჩივრის დარეგისტრირების, განხილვისა და შედეგის დადგენის პროცედურებს. ინსტრუქცია შექმნილია დაინტერესებული პირებისთვის პროცესის საფეხურებისა და ვადების გასაცნობად.

თბილისი 2020

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებისა და უმაღლესი საგანმანათლებლო პროგრამ(ებ)ის შესაბამისობა ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის სტანდარტებთან:

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება უნდა აკმაყოფილებდეს მისთვის დადგენილ ავტორიზაციისა და 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 განცხადება/საჩივარს იმ შემთხვევაში, თუ ასახულია ავტორიზაციის/აკრედიტაციის სტანდარტ(ებ)ის დარღვევის სავარაუდო ფაქტი.

ავტორიზებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მიმართ წარდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცესის მიზანი:

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

ვის და როგორ შეუძლია შემოიტანოს განცხადება/საჩივარი:

- განცხადების/საჩივრის შემოტანა შეუძლია სტუდენტს, დაწესებულებაში დასაქმებულ პერსონალს ან/და სხვა დაინტერესებულ პირს.
- განცხადების/საჩივრის დარეგისტრირება შესაძლებელია ვებგვერდზე განთავსებული განცხადების ფორმის საშუალებით ექტრონულად (info@eqe.ge) წერილის კვალიფიციური ხელმოწერით დადასტურების შემთხვევაში ან ადგილზე, სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის შენობაში, მისამართი: ალექსიძის ქუჩა N1, პირველი სართული.
- განცხადება უნდა მოიცავდეს:
 - საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობასა და მისამართს;
 - იმ დაწესებულების დასახელება, რომლის სამართლებრივი აქტი ან ქმედება საჩივრდება;
 - საჩივრის შინაარსი, მოთხოვნა და გარემოება, რომელსაც ეფუძნება მოთხოვნა. ასევე თანდართული დოკუმენტაციის ნუსხა არსებობის შემთხვევაში.

რჩევები განმცხადებლებს:

- განცხადების ეფექტურად და მოკლე ვადებში განსახილველად აუცილებელია განაცხადში მაქსიმალურად დეტალურად და არგუმენტირებულად ასახოთ სიტუაცია. აუცილებლად დაურთეთ მტკიცებულებები ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
- იქამდე, სანამ ცენტრში გააკეთებთ განაცხადს, სასურველია გამოიყენოთ შიდა გასაჩივრების მექანიზმები დაწესებულებაში და მიღებული პასუხი წარმოადგინოთ ცენტრში დაფიქსირებულ პრეტენზიის წერილთან ერთად (უსდ-ის მხრიდან დადგენილ ვადაში პასუხის მიუღებლობის შემთხვევაში, ასახეთ შესაბამისი ინფორმაცია განაცხადში).

პირადი მონაცემების დაცვა:

საჩივრის განხილვისას ცენტრი ითვალისწინებს საქართველოს კანონს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ. თქვენ მიერ მითითებული პერსონალური ინფორმაცია (განმცხადებლის ვინაობა და განცხადების დეტალები, რომლის საფუძველზეც განმცხადებლის იდენტიფიცირება იქნება შესაძლებელი) თქვენი თანხმობის გარეშე არ იქნება გადაცემული ინსტიტუციისთვის. დაწესებულებასთან ინფორმაციის გაცვლისას პერსონალური ინფორმაცია იქნება დაშტრიხული კანონით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად. გთხოვთ, გაითვალისწინოთ, რომ პერსონალური მონაცემების გაზიარება დაგვეხმარება საკითხის უფრო სწრაფ და ეფექტურ გადაწყვეტაში.

საჩივრის განხილვის შედეგები:

საჩივრის განხილვის შედეგი ვერ იქნება განმცხადებლისთვის დაწესებულების ქმედებებით მიყენებული მატერიალური და არამატერიალური ზარალის კომპენსირება.

საჩივრის განხილვის მიზანს წარმოადგენს დაწესებულებასთან დაკავშირებული ხარვეზის გამოვლენა და შესაბამისი რეკომენდაცი(ებ)ის გაცემა აღნიშნული ხარვეზის გამოსასწორებლად დაწესებულებაში არსებული ხარისხის გასაუმჯობესებლად, რაც ავტომატურად მოიაზრებს მომავალში მსგავსი დარღვევის თავიდან არიდებას. ასევე საჩივრის განხილვის ფარგლებში უწყვეტ რეჟიმში ხორციელდება განმცხადებლისა და დაწესებულების ინფორმირება და წარმოების მასალების გაცნობა. რიგ შემთხვევებში, გამოვლენილმა კანონის დარღვევამ დაწესებულებაში ან მნიშვნელოვანმა გადაცდომამ, რომელიც უხეშად არღვევს ავტორიზაციის/აკრედიტაციის სტანდარტებს, შესაძლებელია გამოიწვიოს შესაბამისი სამართლებრივი შედეგი, რომელიც განსაზღვრულია ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის დებულებებით.

საჩივრის განხილვის შესაძლო შედეგები შეგიძლიათ იხილოთ ქვემოთ მოცემულ ცხრილში:

არ წარმოადგენს ცენტრის კომპეტენციის სფეროს	დარღვევა არ გამოვლინდა	გამოვლინდა დარღვევა
<p>ცენტრმა განიხილა განცხადება საკუთარი კომპეტენციის ფარგლებში და დაადგინა რომ საკითხი არ მიეკუთვნება მის კომპეტენციას. განმცხადებელს გაეგზავნა ახსნა-განმარტებითი წერილი, სადაც დასაბუთებულია ცენტრის პოზიცია.</p>	<p>ცენტრმა განიხილა საჩივარი და დაწესებულების პოზიცია აღნიშნულ საჩივართან მიმართებით.</p> <p>წარმოების მასალების ანალიზზე დაყრდნობით, სტანდარტის დარღვევა არ გამოვლინდა.</p> <p>განმცხადებელს გაეგზავნა ახსნა-განმარტებითი წერილი და განესაზღვრა დრო დამატებითი მტკიცებულებების წარმოსადგენად.</p> <p>განმცხადებლის მიერ დადგენილ ვადაში მტკიცებულებების წარმოდგენლობის გამო წარმოება შეწყდა.</p> <p>ცენტრმა შესაძლებელია დაწესებულებას განუსაზღვროს რჩევა.</p>	<p>ცენტრმა განიხილა საჩივარი და დაწესებულების პოზიცია აღნიშნულ საჩივართან მიმართებით.</p> <p>წარმოების მასალებზე დაყრდნობით გამოვლინდა ავტორიზაციის/აკრედიტაციის სტანდარტ(ებ)ის სავარაუდო დარღვევა, რომელიც მოითხოვს დამატებით შესწავლას.</p> <p>შეიქმნა მონიტორინგის ჯგუფი დაწესებულებაში ვიზიტისა და შესაბამისი რეკომენდაციების შესამუშავებლად.</p>

წარმოების ვადები:

ცენტრი წარმოების ვადების დადგენისას ითვალისწინებს საქართველოს ზოგადი ადმინისტრაციული კოდექსით დადგენილ ჩარჩოს.

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 გადაწყვეტისა და სწავლა-სწავლების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის.

0 დღე	განმცხადებლის მიერ საჩივრის რეგისტრირება ¹
1-3 სამუშაო დღე	საჩივრის განხილვა ცენტრის წარმომადგენლის მიერ: <ul style="list-style-type: none">• ცენტრის წარმომადგენელი ეცნობა საჩივარს და იმ შემთხვევაში თუ ის წარმოადგენს ცენტრის კომპეტენციას, იწყება მისი შესწავლა.
4-15 სამუშაო დღე	საჭიროების შემთხვევაში, დამატებითი ინფორმაციის გამოთხოვა დაწესებულებისგან ან განმცხადებლისგან:

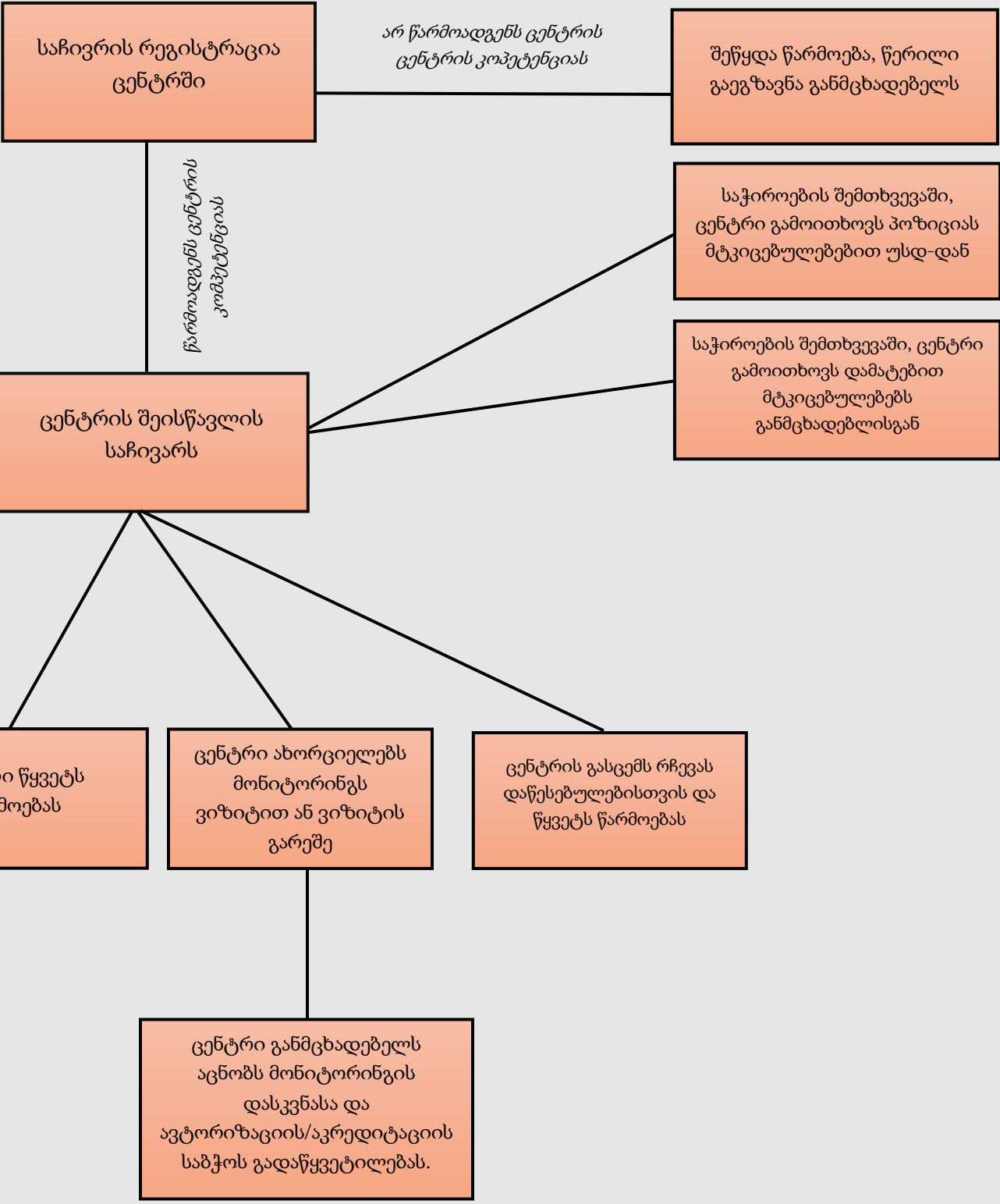
¹ მიზანშეწონილია, განაცხადი/საჩივარი შემოიტანოთ დარღვევის დადგომიდან ან საკითხის უსდ-ში გასაჩივრების ბოლო ეტაპის დასრულებიდან შემდეგისდაგვარად უმოკლეს ვადაში.

	<ul style="list-style-type: none"> • იმ შემთხვევაში, თუ განცხადებას აკლია არგუმენტაცია, ცენტრი განმცხადებელს განუსაზღვრავს 3-5 სამუშაო დღეს ინფორმაციის შესავსებად; • ცენტრი დაწესებულებისგან გამოითხოვს პოზიციას აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით და ამისთვის განუსაზღვრავს 5-10 კალენდარულ დღეს;
<p>16-21 სამუშაო დღე</p>	<p>შედეგების გაცნობა განმცხადებლებისა და დაწესებულებისთვის:</p> <ul style="list-style-type: none"> • წარმოების შედეგები ეცნობა განმცხადებელსა და დაწესებულებას, საჭიროების შემთხვევაში წარმოება გადადის მონიტორინგის ფაზაზე; • მონიტორინგის ჯგუფის შექმნის შემთხვევაში ადმინისტრაციული წარმოება შეადგენს დამატებით არაუმეტეს 90 კალენდარულ დღეს მონიტორინგის შესახებ ბრძანების გამოცემიდან.

დამატებითი ინფორმაცია:

საჩივრებთან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად დაგვიკავშირდით:

სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი
 მისამართი: ქ.თბილისი, მ. ალექსიძის მე-2 შესახვევი, N2.
 ტელეფონი: 032 220 02 20, E-mail: info@eqe.ge



საჩივრის რეგისტრაცია ცენტრში

არ წარმოადგენს ცენტრის ცენტრის კომპეტენციას

შეწყდა წარმოება, წერილი გაეგზავნა განმცხადებელს

წარმოადგენს ცენტრის კომპეტენციას

ცენტრის შეისწავლის საჩივარს

საჭიროების შემთხვევაში, ცენტრი გამოითხოვს პოზიციას მტკიცებულებებით უსდ-დან

საჭიროების შემთხვევაში, ცენტრი გამოითხოვს დამატებით მტკიცებულებებს განმცხადებლისგან

ცენტრი წყვეტს წარმოებას

ცენტრი ახორციელებს მონიტორინგს ვიზიტით ან ვიზიტის გარეშე

ცენტრის გაცემს რჩევას დაწესებულებისთვის და წყვეტს წარმოებას

ცენტრი განმცხადებელს აცნობს მონიტორინგის დასკვნასა და ავტორიზაციის/აკრედიტაციის საბჭოს გადაწყვეტილებას.