

უმაღლესი განათლების ხარისხის გარე უზრუნველყოფის მექანიზმების განხორციელებასთან დაკავშირებული განცხადებების/საჩივრების განხილვის პროცედურა

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

შესავალი

ცენტრი ორიენტირებულია უმაღლესი განათლების ხარისხის გარე უზრუნველყოფის პროცესების მუდმივ გაუმჯობესებაზე, რისთვისაც გამოიყენება უკუკავშირის სხვადასხვა მექანიზმები. გარდა ამისა, მნიშვნელოვანია უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულებებს ჰქონდეთ საშუალება დააფიქსირონ საკუთარი საჩივარი/განცხადება იმ შემთხვევაში, თუ ინსტიტუცია თვლის, რომ ხარისხის გარე უზრუნველყოფის პროცესების განხორციელებისას, ცენტრის მხრიდან ადგილი აქვს სავარაუდო დარღვევას, გადაცდომას, ან/და დაწესებულება თვლის, რომ გარე ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესების განხორციელებისას ცენტრმა ვერ უზრუნველყო სათანადო სერვისის მიწოდება და სათანადოდ არ განახორციელა მისი მოვალეობა. საჩივრების განხილვის პროცედურის საშუალებით ცენტრი უზრუნველყოფს სავარაუდო ხარვეზების გამოვლენას, აღმოფხვრასა და გარე ხარისხის უზრუნველყოფის მიზნით განხორციელებული შეფასების პროცესების მუდმივ გაუმჯობესებას.

ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის დებულებებით გათვალისწინებულ პროცესებთან დაკავშირებით წარმოდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცედურის მიზანია, პროცესების ხარისხის უზრუნველყოფა, რისკებისგან დაცვა და განვითარება, სამართლიანი და ობიექტური გადაწყვეტილებების მიღების ხელშეწყობა.

ვის და როგორ შეუძლია დაარეგისტროს განაცხადება/საჩივარი:

- განცხადების/საჩივრის შემოტანა შეუძლია ავტორიზებული ან ავტორიზაციის მაძიებელი უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების წარმომადგენელს, აღნიშნული პროცესის მიმდინარეობისას კონკრეტული გარემოების დადგომიდან ან პროცესის დასრულებიდან 10 კალენდარული დღის ვადაში;
- განცხადების/საჩივრის დარეგისტრირება შესაძლებელია 2 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 განცხადების/საჩივრის ფორმა“, ფორმაზე განათავსოთ თქვენი კვალიფიციური ხელმოწერა და გადმოაგზავნოთ ელ-ფოსტის მისამართზე - info@eqe.ge
 - ცენტრის კანცელარიაში მიტანით: ამისათვის გთხოვთ წინა პუნქტში მითითებული ფორმა მოიტანოთ სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნულ ცენტრში, მისამართზე - ალექსიძის ქუჩის მე-2 შესახვევი, N2, პირველი სართული.
- განცხადება უნდა მოიცავდეს:
 - განცხადების/საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობასა (სახელი და გვარი) და მისამართს;

- საკონტაქტო ტელეფონის/მობილურის ნომერს (სასურველია ასევე ელ. ფოსტის მისამართი, კომუნიკაციის გასამარტივებლად);
- განცხადების/საჩივრის შინაარსი, მოთხოვნა და გარემოება. ასევე თანდართული ნუსხაც არსებობის შემთხვევაში;
- განცხადების ეფექტურად და მოკლე ვადებში განსახილველად აუცილებელია განაცხადში მაქსიმალურად დეტალურად და არგუმენტირებულად ასახოთ სიტუაცია. აუცილებლად დაურთოთ მტკიცებულებები ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

საჩივრის განხილვა:

- თუ განცხადება/საჩივარი ეხება ექსპერტის მიერ [ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტთა ეთიკის კოდექსის](#) დარღვევის ფაქტს, საკითხს განიხილავს ეთიკის კომისია. ხოლო ის პროცედურები რაც თან ახლავს ექსპერტის მიერ ეთიკის კოდექსის დარღვევას, შეგიძლიათ იხილოთ [ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტთა შერჩევის, საქმიანობისა და ექსპერტთა კორპუსის წევრობის შეწყვეტის წესში](#).
 - ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებიდან ერთი თვის ვადაში ცენტრის დირექტორი იღებს გადაწყველიტებას, რომელიც ასევე ეცნობება განმცხადებელს.
- თუ განცხადება/საჩივარი ეხება ექსპერტის მიერ მისი ფუნქციების არაჯეროვან შესრულებას, ამ შემთხვევაში განცხადებას/საჩივარს განიხილავს ცენტრის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული. ექსპერტთა საქმიანობის წესი შეგიძლიათ იხილოთ [ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტთა შერჩევის, საქმიანობისა და ექსპერტთა კორპუსის წევრობის შეწყვეტის წესში](#).
 - ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებიდან ერთი თვის ვადაში განმცხადებელი იღებს ინფორმაციას მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ.
- თუ განცხადება/საჩივარი ეხება ცენტრის თანამშრომლის მიერ დისციპლინურ გადაცდომას ან მისი ფუნქციების არაჯეროვან შესრულებას. ამ შემთხვევაში ცენტრის დირექტორის დავალებით განცხადება/საჩივარს განიხილავს შიდა აუდიტის სამსახური. ცენტრის თანამშრომლის გარე ხარისხის შეფასების პროცესში განსაზღვრული ფუნქციები შეგიძლიათ იხილოთ [ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტთა შერჩევის, საქმიანობისა და ექსპერტთა კორპუსის წევრობის შეწყვეტის წესში](#).
 - ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებიდან ერთიდან სამი თვის ვადაში განმცხადებელი იღებს ინფორმაციას მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ.

გთხოვთ, გაითვალისწინოთ:

- ჩვენ უზრუნველყოფთ, რომ თქვენ მიერ გაკეთებულმა განაცხადმა არ იქონიოს გავლენა ცენტრისა და თქვენს მომავალ ურთიერთობაზე, არც დამდგარ და არც სამომავლო შედეგებზე;
- უმაღლესი განათლების ხარისხის უზრუნველყოფის სამსახური მუდმივად მზად არის ასევე საკონსულტაციო შეხვედრების ფარგლებში მიიღოს ნებისმიერი სახის უკუკავშირი, შეხვედრის ჩასანიშნად, გთხოვთ მოგვმართოთ ელ. ფოსტაზე: higher.ed@eqe.ge

დამატებითი ინფორმაცია:

საჩივართან/განცხადებასთან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად დაგვიკავშირდით ქვემოთ მოცემულ მისამართზე:

განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი
ქ. თბილისი, მ. ალექსიძის ქუჩის მე-2 შესახვევი N2,
ტელეფონი: 0322 220 02 20, ელ. ფოსტის მისამართი: info@eqe.ge