



ავტორიზაციის დებულებით გათვალისწინებულ პროცესებთან დაკავშირებით წარმოდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცედურა

აღნიშნული სახელმძღვანელო ინსტრუქცია განსაზღვრავს სსიპ - განათლების ხანისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის მიერ უმაღლესი განათლების გარე ხანისხის უზრუნველყოფის პროცესებთან მიმართებით არსებული განცხადების/საჩივრის დარეგისტრირების, განხილვის და შედეგების გაცნობის პროცედურებს. ინსტრუქცია შექმნილია დაინტერესებული პირებისთვის პროცესის საფეხურებისა და ვადების გასაცნობად.

თბილისი 2020

უმაღლესი განათლების ხარისხის გარე უზრუნველყოფის პროცესების დაცვა:

გარე ხარისხის უზრუნველყოფის პროცესები ორიენტირებული მუდმივ გაუმჯობესებაზე შიდა და გარე უკუკავშირის საფუძველზე. გარდა ვიზიტის ფარგლებში პერმანენტულ რეჟიმში მიღებული უკუკავშირებისა, მნიშვნელოვანია უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებებს ჰქონდეთ საშუალება დააფიქსირონ საკუთარი საჩივარი/განცხადება იმ შემთხვევაში თუ ადგილი აქვს ცენტრის მხრიდან 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. აღიშნულ პროცესზე დაყრდნობით ცენტრი უზრუნველყოფს სავარაუდო ხარვეზების გამოვლენას, აღმოფხვრას და გარე ხარისხის უზრუნველყოფის ფარგლებში დაწესებულებებისთვის მიწოდებული სერვისის გაუმჯობესებას.

ავტორიზაციის დებულებით გათვალისწინებულ პროცესებთან დაკავშირებით წარმოდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცესის მიზანი:

ცენტრის მიერ განხორციელებული ხარისხის გარე უზრუნველყოფის პროცესების ხარისხის უზრუნველყოფა, რისკებისგან დაცვა და განვითარება.

ვის და როგორ შეუძლია შემოიტანოს განაცხადება/საჩივარი:

- განცხადების/საჩივრის შემოტანა შეუძლია ავტორიზებული ან ავტორიზაციის მაძიებელი უმაღლეს საგანმანათლებლო დაწესებულების წარმომადგენელს ავტორიზაციის წარმოების პერიოდში ან მისი დასრულებიდან 1 თვის განმავლობაში.
- განცხადების/საჩივრის დარეგისტრირება შესაძლებელია ვებგვერდზე განთავსებული განცხადების ფორმის საშუალებით ელექტრონულად, info@eqe.ge-ზე წერილის კვალიფიციური ხელმოწერით დადასტურების შემთხვევაში ან ადგილზე, სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის შენობაში, მისამართი: ალექსიძის ქუჩა N1, პირველი სართული.
- განცხადება უნდა მოიცავდეს:

- განცხადების/საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობა (სახელი და გვარი) და მისამართი;
- საკონტაქტო ტელეფონის/მობილურის ნომერი (სასურველია ელ.ფოსტის მისამართი, კომუნიკაციის გასამარტიველად.
- განცხადების/საჩივრის შინაარსი, მოთხოვნა და გარემოება. ასევე თანდართული ნუსხაც არსებობის შემთხვევაში;

რჩევები განმცხადებლებს:

- 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 ექსპერტთა ეთიკის კოდექსის დარღვევის ფაქტს, საკითხს განიხილავს ეთიკის კომისია. ავტორიზაციის და აკრედიტაციის ექსპერტთა კოდექსი შეგიძლიათ იხილოთ ბმულზე: <https://eqe.ge/geo/static/325>. ხოლო ის პროცედურები რაც თან ახლავს ექსპერტის მიერ ეთიკის კოდექსის დარღვევის შემთხვევაში, შეგიძლიათ იხილოთ ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტთა შერჩევის, საქმიანობისა და ექსპერტთა კორპუსის წევრობის შეწყვეტის წესში ბმულზე: <https://eqe.ge/geo/static/325>
 - 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 განცხადება/საჩივარს განიხილავს ცენტრის შესაბამისი სტრუქტურული ერთეული. ექსპერტთა საქმიანობის წესი შეგიძლიათ იხილოთ

ავტორიზაციისა და აკრედიტაციის ექსპერტა შერჩევის, საქმიანობისა და ექსპერტა კორპუსის წევრობის შეწყვეტის წესში ბმულზე: <https://eqe.ge/geo/static/325>

- 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 ექსპერტა შერჩევის, საქმიანობისა და ექსპერტა კორპუსის წევრობის შეწყვეტის წესში ბმულზე: <https://eqe.ge/geo/static/325>
 - ადმინისტრაციული წარმოების დაწყებიდან ერთიდან სამი თვის ვადაში განმცხადებელი იღებს ინფორმაციას მიღებული გადაწყვეტილების შესახებ

გაითვალისწინოთ, რომ:

- ჩვენ ვუზრუნველყოფთ, რომ თქვენს მიერ გაკეთებულმა განაცხადმა არ იქონიოს გავლენა თქვენი და ცენტრის 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 მოგემართოთ ელ. ფოსტაზე: higher.ed@eqe.ge

დამატებითი ინფორმაცია:

საჩივართან/განცხადებასთან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად დაგვიკავშირდით ნომერზე:

სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი

მისამართი: ქ.თბილისი, ალექსიძის ქ, N1.

ტელეფონი: 032 220 02 20, ელ.ფოსტის მისამართი: info@eqe.ge