



ავტორიზებული უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების მიმართ წარდგენილი განცხადების/საჩივრის განხილვის პროცედურა

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

თბილისი 2020

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულების ავტორიზაციის სტანდარტებთან შესაბამისობა:

უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულება უნდა აკმაყოფილებდეს მისთვის დადგენილ ავტორიზაციის სტანდარტების მოთხოვნებს მუდმივ რეჟიმში.

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.

სტანდარტების მოთხოვნების გასაცნობად ეწვიეთ ბმულს: <https://eqe.ge/geo/static/453>

ცენტრი განიხილავს განცხადება/საჩივარს იმ შემთხვევაში, თუ ასახულია ავტორიზაციის სტანდარტის 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, უმაღლესი საგანმანათლებლო დაწესებულებებისთვის გარანტირებული ავტონომიურობის პრინციპის ფარგლებში.

ვის და როგორ შეუძლია შემოიტანოს განაცხადება/საჩივარი:

- განცხადების/საჩივრის შემოტანა შეუძლია სტუდენტს, დაწესებულებაში დასაქმებულ პერსონალს ან/და სხვა ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს.
- განცხადების/საჩივრის დარეგისტრირება შესაძლებელია ვებგვერდზე განთავსებული განცხადების ფორმის საშუალებით ელექტრონულად, info@eqe.ge-ზე ან ადგილზე, სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრის შენობაში, მისამართი: ალექსიძის ქუჩა N1, პირველი სართული.
- განცხადება უნდა მოიცავდეს:
 - საჩივრის წარმდგენი პირის ვინაობას 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 დაურთოთ მტკიცებულებები ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
- იქამდე, სანამ ცენტრში გააკეთებთ განაცხადს, სასურველია გამოიყენოთ შიდა გასაჩივრების მექანიზმები დაწესებულებაში და მიღებული პასუხი წარმოადგინოთ ცენტრში დაფიქსირებულ პრეტენზიის წერილთან ერთად

პირადი მონაცემების დაცვა:

საჩივრის განხილვისას ცენტრი ითვალისწინებს საქართველოს კანონს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ. თქვენს მიერ მითითებული პერსონალური ინფორმაცია თქვენი თანხმობის გარეშე არ იქნება გადაცემული ინსტიტუციისთვის. დაწესებულებასთან ინფორმაციის გაცვლისას პერსონალური ინფორმაცია იქნება დამტრიხული კანონით დადგენილი მოთხოვნების შესაბამისად.

საჩივრის განხილვის შედეგები:

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

საჩივრის განხილვის მიზანს წარმოადგენს დაწესებულებაში არსებული ხარვეზის გამოვლენა და შესაბამისი რეკომენდაციის გაცემა აღნიშნული ხარვეზის გამოსასწორებლად დაწესებულებაში არსებული ხარისხის გასაუმჯობესებლად, რაც ავტომატურად მოიაზრებს მსგავსი დარღვევის მომავალში თავიდან არიდებას. ასევე საჩივრის განხილვის ფარგლებში უწყვეტ რეჟიმში ხორციელდება განმცხადებლისა და დაწესებულების ინფორმირება და წარმოების მასალების გაცნობა. რიგ შემთხვევებში, გამოვლენილმა დაწესებულების მიერ კანონის დარღვევამ ან მნიშვნელოვანმა გადაცდომამ, რომელიც უხეშად არღვევს ავტორიზაციის სტანდარტების შესაძლებელია გამოიწვიოს შესაბამისი სამართლებრივი შედეგი, რომელიც განსაზღვრულია ავტორიზაციის დებულებით.

საჩივრის განხილვის შესაძლო შედეგები შეგიძლიათ იხილოთ ქვემოთ მოცემულ ცხრილში:

| არ წარმოადგენს ცენტრის კომპეტენციის სფეროს | დარღვევა არ გამოვლინდა | გამოვლინდა დარღვევა |
|--|---|--|
| <p>ცენტრმა განიხილა განაცხადება 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 შემთხვევაში, წარმოება შეწყდა.</p> <p>ცენტრმა დაწესებულებას შესაძლებელია განუსაზღვროს რჩევა.</p> | <p>ცენტრმა განიხილა საჩივარი და დაწესებულების პოზიცია აღნიშნულ საჩივართან მიმართებით.</p> <p>წარმოების მასალებზე დაყრდნობით გამოვლინდა ავტორიზაციის სტანდარტის 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 რეკომენდაციების გაცემას ან მონიტორინგის ვიზიტის დანიშვნას დაწესებულებაში კონკრეტულ საკითხის გადაწყვეტისა და სწავლა-სწავლების ხარისხის გაუმჯობესებისთვის.

| | |
|------------------|--|
| 0 დღე | განმცხადებლის მიერ საჩივრის რეგისტრირება |
| 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: <ul style="list-style-type: none">• იმ შემთხვევაში, თუ განცხადებას აკლია არგუმენტაცია, ცენტრი განმცხადებელს განუსაზღვრავს 3-5 სამუშაო დღეს ინფორმაციის შესავსებად; |

| | |
|--------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • ცენტრი დაწესებულებისგან გამოითხოვს პოზიციას აღნიშნულ საკითხთან დაკავშირებით და ამისთვის განუსაზღვრავს 5-10 კალენდარულ დღეს; |
| 16-21 სამუშაო დღე | <p>შედეგების გაცნობა განმცხადებლების და დაწესებულებისთვის:</p> <ul style="list-style-type: none"> • წარმოების შედეგები ეცნობა განმცხადებელსა და დაწესებულებას, საჭიროების შემთხვევაში წარმოება გადადის მონიტორინგის ფაზაზე. |

დამატებითი ინფორმაცია:

საჩივრებთან დაკავშირებით დამატებითი ინფორმაციის მისაღებად დაგვიკავშირდით ნომერზე:

სსიპ - განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი

მისამართი: ქ.თბილისი, ალექსიძის ქ, N1.

ტელეფონი: 032 220 02 20, E-mail: info@eqe.ge

საჩივრის რეგისტრაცია
ცენტრში

არ წარმოადგენს ცენტრის
ცენტრის კოპეტენციას

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
დასკვნას და
ავტორიზაციის საბჭოს
გადაწყვეტილებას.