

Հավելված

«Մասնագիտական կրթության որակի ապահովման ազգային
կենտրոն» հիմնադրամի հոգաբարձուների խորհրդի
2025թ. մայիսի 5-ի թիվ 4-Լ որոշման

ԸՆԹԱՑԱԿԱՐԳ

**«ՄԱՍՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ԱԶԳԱՅԻՆ ԿԵՆՏՐՈՆ»
ՀԻՄՆԱԴՐԱՄԻ ՀԱՎԱՏԱՐՄԱԳՐՄԱՆ ԳՈՐԾԸՆԹԱՑԻ ՎԵՐԱԲԵՐՑԱԼ ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ
ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ**

1. ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

1. Սույնով սահմանվում է «Մասնագիտական կրթության որակի ապահովման ազգային կենտրոն» հիմնադրամի (այսուհետ՝ ՈԱԱԿ) շահակիցների դիմում-բողոքների ներկայացման, քննման և որոշումների կայացման ընթացակարգը (այսուհետ՝ Ընթացակարգ):

2. Սույն ընթացակարգը մշակվել է ի կատարում Հայաստանի Հանրապետությունում մասնագիտական կրթական ծրագրեր իրականացնող ուսումնական հաստատությունների և դրանց մասնագիտությունների պետական հավատարմագրման կարգի (այսուհետ՝ Հավատարմագրման կարգ), ՀՀ մասնագիտական կրթության փորձաքննության անցկացման ձեռնարկի (այսուհետ՝ Ձեռնարկ), «Մասնագիտական կրթության որակի ապահովման ազգային կենտրոն» հիմնադրամի էթիկայի և վարքագծի կանոնների (այսուհետ՝ Կանոններ) և հավատարմագրման գործընթացներին վերաբերող ՈԱԱԿ ներքին այլ իրավական ակտերի պահանջների:

3. Սույն ընթացակարգի նպատակն է նպաստել ՈԱԱԿ շահակիցների՝ բողոք ներկայացնելու իրավունքի իրացմանը՝ ապահովելով որակի արտաքին ապահովման գործընթացների անընդհատությունն ու շարունակական բարելավումը,

4. Սույն ընթացակարգով կիրառվող հիմնական հասկացությունները.

Բողոք ներկայացնող անձ կամ դիմումատու՝ հավատարմագրման գործընթացում գտնվող բարձրագույն կամ մասնագիտական ուսումնական հաստատության ղեկավարը կամ նրա կողմից լիազորված անձը:

Դիմում-բողոք՝ շահակցի կողմից ներկայացվող գրավոր անհամաձայնություն, որը վերաբերում է ՈԱԱԿ հավատարմագրման գործընթացի շրջանակում առաջացած ընթացակարգային կամ էթիկական խախտումներին:

Էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարան՝ ՈԱԱԿ-ի կողմից վարվող էլեկտրոնային տվյալների շտեմարան, որը ներառում է հավատարմագրման գործընթացների վերաբերյալ ներկայացված դիմում-բողոքները և դրանց վերաբերելի փաստաթղթերը ու կայացված

որոշումները: Տվյալները պահվում են առնվազն երեք տարի: Շտեմարանի համալրման կարգը և պատասխանատուն սահմանվում են Տնօրենի որոշմամբ:

Պատասխանատու աշխատակից՝ Տնօրենի հրամանով նշանակված անձ, որը պատասխանատու է դիմումների ընդունման, գրանցման, ընթացքի վերահսկման և բողոք ներկայացնող անձին բողոքի վերաբերյալ անհրաժեշտ վերջնական տեղեկատվության տրամադրման համար:

Բողոքի հասցեատեր՝ ՈԱԱԿ-ը, որին ներկայացվում է բողոքը:

2. ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՄԱՆ, ԸՆԴՈՒՆՄԱՆ, ՔՆՆՄԱՆ ԵՎ ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՅԱՑՄԱՆ ԿԱՐԳԸ

2.1 ԲՈՂՈՔՆԵՐԻ ՆԵՐԿԱՅԱՑՈՒՄ

5. Դիմում-բողոքներ կարող է ներկայացվել բողոքի հիմք հանդիսացած փաստի առաջացման օրվանից հաշված 20 օրվա ընթացքում, բացառությամբ փորձագիտական այցի վերաբերյալ ներկայացվող բողոքների, որոնք ներկայացվում են մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

6. Բողոքները կարող են ներկայացվել գրավոր՝ առձեռն թղթային տարբերակով (ՀՀ, ք. Երևան, Կիևյան 16, 9/1 հասցեով), փոստի միջոցով կամ էլեկտրոնային փոստով (secretariat@anqa.am):

7. ՈԱԱԿ-ին հասցեագրված բողոքները գրանցվում են ՈԱԱԿ քարտուղարությունում պահվող էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարանում: Գրանցված դիմում-բողոքը Պատասխանատու աշխատակիցը մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում այն ուղարկում է ՈԱԱԿ բողոքները քննող խմբին (այսուհետ՝ Բողոքներ քննող խումբ), իսկ փորձագիտական այցի վերաբերյալ ստացված բողոքը՝ ստանալու պահից անմիջապես:

8. ՈԱԱԿ դիմում-բողոքների էլեկտրոնային տեղեկատվական շտեմարանը վարում է Պատասխանատու աշխատակիցը:

9. Բողոքներ կարող են ներկայացվել հավատարմագրման գործընթացի բոլոր փուլերի վերաբերյալ, բացառությամբ հավատարմագրման հանձնաժողովի կողմից կայացված որոշումների, որոնք կարգավորվում են «Մասնագիտական կրթության որակի ապահովման ազգային կենտրոն» հիմնադրամի հավատարմագրման հանձնաժողովի ձևավորման և գործունեության ընթացակարգով:

2.2. ԴԻՄՈՒՄ-ԲՈՂՈՔԻՆ ՆԵՐԿԱՑԱՑՎՈՂ ՊԱՀԱՆՁՆԵՐԸ

10. Բողոքները պետք է ներառեն առնվազն հետևյալը.

- 1) բողոք ներկայացնողի լրիվ անվանումը և կազմակերպչի անվանական ձևը, վավերացված անունները, ինչպես նաև ուսումնական հաստատության լիազոր ներկայացուցչի տվյալները,
- 2) հստակ շարադրված գրավոր բողոքը՝ մանրամասն ներկայացնելով բողոքը և խախտված իրավական ակտի դրույթը,
- 3) բողոքը հաստատող ապացույցներ՝ առկայության դեպքում, որոնք պետք է լինեն վերաբերելի:

2.3. ԲՈՂՈՔԻ ԸՆԴՈՒՆՈՒՄԸ, ՔՆՆՈՒՄԸ, ՈՐՈՇՈՒՄՆԵՐԻ ԿԱՑԱՑՈՒՄԸ

11. Բողոքը թողնվում է առանց քննության, եթե

- 1) բացակայում են կամ չկան բավարար հիմքեր բողոքի համար,
- 2) նույն դեպքի համար ներկայացվում է նույն հիմքով և առարկայով բողոք,
- 3) բաց է թողնվել բողոք բերելու սույն ընթացակարգով սահմանված ժամկետները,
- 4) բողոք բերող անձը չի պահպանել սույն ընթացակարգի 10-րդ կետի բողոքին ներկայացվող պահանջները,
- 5) գրավոր բողոքը ստորագրված չէ բողոք ուսումնական հաստատության ղեկավարի կամ նրա լիազոր ներկայացուցչի կողմից կամ նշված չէ բողոքը ներկայացնելու ամսաթիվը,
- 6) բողոքում ներկայացված փաստը դուրս է ՈԱԱԿ գործունեության տիրույթից,
- 7) բացակայում է բողոքը կազմելու տարին, ամիսը և ամսաթիվը,
- 8) դիմում-բողոքը ստորագրված է դրա լիազորությունը չունեցող անձի կողմից կամ լիազորված անձը դիմում-բողոքին չի կցել համապատասխան լիազորագիր,
- 9) նշված չէ մարմնի անվանումը, որին ներկայացվում է բողոքը:

12. Բողոքներն ընդունելու, քննելու և որոշում կայացնելու համար ՈԱԱԿ տնօրենի հրամանով ձևավորվում է Բողոքներ քննող խումբ, որի կազմում ընդգրկվում են իրավաբանը, ինստիտուցիոնալ և ծրագրային փորձաքննության բաժնի ղեկավարը, քարտուղարության ղեկավարը և անհրաժեշտության դեպքում ՈԱԱԿ բաժիններից մեկական աշխատակից (համաձայնությամբ)՝ պահպանելով շահերի բախման բացառման սկզբունքը:

Բողոքներ քննող խումբը ձևավորվում է բողոքի առկայության դեպքում մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

13. Բողոք քննող խմբում ընդգրկված անձի գործողության դեմ բերված բողոքի քննմանը տվյալ անձը չի կարող մասնակցել և հայտնում է ինքնաբացարկ:

14. Բողոքները քննող խումբը մանրամասն ուսումնասիրում է բողոքում բարձրացված հարցերը, խախտումների կամ անհամաձայնության մասին փաստող տվյալները, լսում բողոքի հաստատիրոջը, Դիմումատուին, կայացնում է որոշում ինքնուրույն: Լսումները հրապարակային չեն, իսկ կողմերը պարտավոր են պահպանել գաղտնիության սկզբունքը:

15. Բողոքներ քննող խումբը դիմում-բողոքը ՈԱԱԿ մուտագրվելու օրվանից հաշված 10 օրվա ընթացքում քննում է: Քննման արդյունքում կազմվում է գրավոր պատասխան անհամաձայնության հիմք հանդիսացած խախտման վերացման մասին: Բողոքն առանց քննության թողնելու մասին որոշումը կայացվում է մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում և այդ մասին տեղեկացվում է Դիմումատուն:

16. Բողոքի քննման գործընթացն արձանագրվում է և պահպանվում ՈԱԱԿ քարտուղարությունում:

17. Դիմում-բողոքի վերաբերյալ Բողոքներ քննող քննող խումբը որոշումը կայացնում է փոխհամաձայնեցման սկզբունքով (կոնսենսուս): Որոշումը կայացվում է գրավոր, որը վերջնական է և ենթակա չէ կրկին բողոքարկման:

18. Բողոքի պատասխանը փոստով ուղարկվում կամ առձեռն կամ դիմումի ստացման նույն եղանակով տրվում է շահակցին որոշման կայացման օրվանից մեկ աշխատանքային օրվա ընթացքում:

3. ԵԶՐԱՓԱԿԻՉ ԴՐՈՒՅԹՆԵՐ

19. Սույն կարգում փոփոխությունները և լրացումները կատարվում են ՈԱԱԿ հոգաբարձուների խորհրդի կողմից՝ ՈԱԱԿ տնօրենի ներկայացմամբ:

20. Սույն կարգն ուժի մեջ է մտնում հրապարակման պահից: