

## ٤.١١ إدارة المنازعات والطعون:

أن عمليات التقييم الخارجي وإعداد التقارير يقصد منها أن تكون استشارية وداعمة وليس من أجل النقد والخصومة. ومع ذلك فمن الممكن أن تحدث الاختلافات في الرأي أو قد تنشأ النزاعات ، أو أن الأحكام الصادرة عن قرارات الاعتماد أو الموافقة قد تكون محل خلاف. ولذلك فإن هناك عدد من الإجراءات المتاحة لحل المنازعات.

فالشكاوى أو المنازعات قد تتصل بثلاثة أنواع مختلفة من المسائل:

(أ) الطريقة المستخدمة بمهام الهيئة التي يقوم بها موظفوها أو الأشخاص اللذين عينتهم ،

(ب) والأخطاء في الحقائق ، أو التفسيرات الخاطئة للأدلة في تقارير التقييم ،

(ج) أو القرارات الخاطئة التي توصلت إليها الهيئة بشأن مسائل الاعتماد أو

الموافقة عليها. و نتائج التقييم التي تمثل أهم أسباب النزاع

(د) وهذا النوع يمثل القضايا التي تشمل الفشل في إتباع الإجراءات المنشورة

لهذا التقييم بما يكفي لتقويض جدي في صحة القرار ، أو الأحكام غير

المعقولة حول المؤسسة أو البرنامج على أساس الأدلة المتاحة لفريق

التقييم والهيئة في وقت اتخاذ القرارات.

ولتأكيد الاستئناف ضد قرار الاعتماد لابد من إثبات أن القرار ليس مقبولاً

، في ضوء الأدلة المتوفرة. عملية الاستئناف يجب أن تبرهن الإجراءات

العادلة للمستأنف. ولكن يجب أيضا النظر إلى المصلحة العامة في النتائج

من عملية الموافقة على الاعتماد وضمان توفير خدمات عالية الجودة

للبرامج التعليمية. وبالتالي إذا أيد طلب الاستئناف ، فالعلاج من الطبيعي

سوف يكون في إعادة التقييم مستقلا في كل أو جزء من الاقتراح ، بدلا

من منح الاعتماد.

### ٤.١١.١ النزاع حول إجراءات الهيئة:

إن أي شكاوى بشأن الإجراءات المتبعة من قبل موظفي الهيئة ، أو عن طريق فرق

التقييم أو الأطراف الأخرى المشاركة في أنشطة الهيئة ينبغي أن تكون موجهة إلى

الأمين العام للهيئة الذي سوف ينظر في هذه المسألة ، ويحدد ردا على ذلك ، ويقدم المشورة للمشتكي حول الإجراءات المتخذة تجاه الشكوى. وبعد النظر في هذه المسألة ، الأمين العام من جانبه قد يطلب المشورة من شخص آخر أو أشخاص محايدين عن النزاع ، وليس لهم مشاركة مع الفريق ، لتقديم المشورة بشأن هذه المسألة. وأي شكاوى من تصرفات الأمين العام للهيئة بما في ذلك عدم التصرف بشكل مناسب في الرد على القضايا المثارة في إطار البند (أ) ينبغي أن تكون موجهة إلى رئيس الهيئة الذي سينظر في هذه المسألة ، ويحدد الاستجابة ويقدم لمقدم الشكوى الإجراءات المتخذة. وعند النظر في هذه المسألة فإن رئيس الهيئة قد يرى التماس مشورة مستقلة أخرى شخص أو أشخاص لتقديم المشورة بشأن هذه المسألة. وقرار رئيس الهيئة سيكون نهائيا.

#### ٤.١١.٢ المنازعات حول مدى دقة المعلومات الواردة في التقارير:

سوف تتاح الفرصة للمؤسسة للتعليق على مسائل هامة حول الحقائق التي قد تكون تم تجاهلها أو أسيء فهمها أثناء التقييم ، وكذلك طلب التصحيح. وستنظر الهيئة في أي طلبات من هذا القبيل ، ويمكن أن تستشير رئيس فريق التقييم في القيام بذلك. وستصح المؤسسة حول الاستجابة وتقدم لها نسخة من الصيغة المنقحة لمسودة التقرير.

وإذا كانت المؤسسة غير راضية عن الرد يمكن أن تستأنف لدى الأمين العام للهيئة وتطلب التعديل ، مع ضرورة تقديم الأدلة لدعم طلبها. وسينظر الأمين العام في هذه المسألة ، ويحدد ردا على ذلك ، ويقدم المشورة للمؤسسة فيما يجب اتخاذه. وعند النظر في هذه المسألة، قد يرى الأمين العام طلب المشورة من شخص آخر أو أشخاص محايدين عن موضوع النزاع ، وليس لديهم مشاركة مع الفريق ، لتقديم المشورة بشأن هذه المسألة.

أما إذا كانت المؤسسة تعتقد أن الأمين العام لم يتخذ الإجراء المناسب للرد على الطلب ، ولم يتم التوصل إلى نتيجة مناسبة يمكن أن يكتب إلى رئيس الهيئة لطلب

مزيد من النظر في هذه المسألة. رئيس الهيئة سوف ينظر في هذه المسألة ، ويحدد رد للشكوى ويقدم المشورة حول الإجراءات المتخذة. وعند النظر في هذه المسألة قد يرى رئيس الهيئة التماس مشورة مستقلة أخرى من شخص أو أشخاص لتقديم المشورة بشأن هذه المسألة. الحكم الصادر عن رئيس الهيئة سيكون نهائياً. وإذا كان رئيس الهيئة يرغب مشورة مستقلة في اتخاذ قراره من أجل هذه المسألة، وطلب المؤسسة لم تؤيده الهيئة ، فقد تطلب الهيئة رسماً لتغطية تكاليف هذا التقييم.

أما إذا تمت الموافقة على الطلب المقدم من المؤسسة ، فإن التقرير سوف يعدل وفقاً لهذا القرار. إذا لم يكن الطلب موافقاً للتقرير سيعدل مع إضافة تشير إلى أن الخلاف في هذه المسألة موضع نظر ، ولن يتمسك به.

### ٤.١١.٣ المنازعات على قرارات الاعتماد :

القرارات بشأن اعتماد البرامج أو المؤسسات التي منحتها الهيئة من خلال المشورة التي تتلقاها في أعقاب التقييم الخارجي الذي يتم بواسطة فريق تعيينه خصيصاً لهذا الأمر. وينبغي أن تستند النتائج إلى الأدلة. وإذا كان هناك خلاف حول دقة أو عدم إدراج المعلومات ذات الصلة فإن المسألة سيتم تناولها في إطار الإجراءات التي وصفت في البندين ٣ و ٤ أعلاه.

أما إذا كان هناك خلاف حول الحكم الصادر عن فريق التقييم على الاعتماد أو الموافقة ، أو على قرار الهيئة الذي تم بناءً مشورة منه ، فإنه يجوز للمؤسسة أن تقدم التماساً إلى رئيس الهيئة يستند على أدلة لدعم استئنافها في ما يتعلق بالإجراءات والمعايير ومعايير اتخاذ القرارات التي تم اعتمادها من قبل الهيئة.

وسينظر رئيس الهيئة في الطلب وإذا كان يعتقد أن هناك أسباب وجيهة للنظر في الطعن سيعين ثلاثة أشخاص كمجلس استئناف لتقديم بشأن هذه المسألة. والثلاثة أشخاص بينهم اثنان من الأشخاص الذين تم ترشيحهم من قبل رئيس الهيئة من ذوي الخبرة في المسائل المتعلقة بضمان الجودة في المؤسسات التعليمية ذات الصلة بهذا النزاع ولا بد أن يكونوا لم يشاركوا في عملية التقييم في هذه المؤسسة أو البرنامج ، وعضوا في مجلس الهيئة غير الرئيس أو الأمين العام. عضو مجلس

إدارة الهيئة سيرأس مجلس أو فريق الاستئناف.

وقد يوصي المجلس برفض الاستئناف إذا رأى أن القرار الذي صدر كان معقولا في ضوء الأدلة والنظر في المحكات والمعايير المحددة ، أو قبول الاستئناف إذا رأى أن القرار لم يكن معقولا. وقرار مجلس الهيئة سيكون نهائيا بعد النظر في توصيات مجالس الاستئناف. وإذا كان الاستئناف قد رفض ستكلف الهيئة المؤسسة بدفع رسوم لتغطية تكاليف هذا التقويم. أما إذا كان مجلس الاستئناف يعتقد أن هناك أدلة كافية لاتخاذ قرار مستتير تماما ، أو أنه كان هناك قصور في إجراءات شكلية أو غيرها ، أو فنية ، أو خطأ في التقدير بشكل يكفي للتأثير على صحة القرار فقد يوصي بتعليق قرار كامل أو جزئي للتقويم الخارجي كما ذكر أعلاه ، وفي إطار المصلحة العامة. ففي حالة الموافقة على طلب الاستئناف لن يتم منح الاعتماد ، وإنما سيتم تنظيم مزيد من التقويم المستقل. وقرار مجلس الهيئة لوقف القرار سيكون نهائيا والترتيبات سيتم تقديمها من الهيئة والمؤسسة لمزيد من الاهتمام على النحو المقترح.