

**სტუდენტური ომბუდსმენის  
ოფისი GAU-ში**

**Student's Ombudsman Office  
in GAU**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



**AESOP**



გაბრიელ-ამერიკული უნივერსიტეტი  
GEORGIAN AMERICAN UNIVERSITY

## პროექტის შესახებ:

„ომბუდსმენის თანამდებობის მეშვეობით სტუდენტთა უფლებების დაცვა (AESOP)“ - ეს არის კიდევ ერთი პროექტი, რომელიც ERASMUS+ პროგრამის ფარგლებში ევროკომისიის დაფინანსებით ხორციელდება საქართველოს, უკრაინისა და აზერბაიჯანის უნივერსიტეტებში.

პროექტი სტუდენტთა ადვოკატირების სფეროში ევროპული უნივერსიტეტების გამოცდილებასა და პრაქტიკაზე დაფუძნებული იგი გულისხმობს „ნეიტრალური“ (თავისუფალი სხვა სამუშაო ვალდებულებისა და პასუხისმგებლობისგან ან ინტერესთა კონფლიქტისგან) ომბუდსმენის დაქირავების გავრცელებულ პრაქტიკას, რომელიც მოისმენს სტუდენტების / აკადემიური და ადმინისტრაციული პერსონალის პრობლემებს და შესაბამისი პროცედურების გავლით გადაჭრის მათ სამართლიანი, თანმიმდევრული და ეფექტური გზით.

პროექტის ფარგლებში თითოეულ პარტნიორ უნივერსიტეტში შეიქმნა ომბუდსმენის ოფისი, რომელიც სტუდენტების, აკადემიური და ადმინისტრაციული პერსონალის მხარდაჭერას უზრუნველყოფს. ეს პროექტი გააუმჯობესებს პარტნიორი უნივერსიტეტების ადმინისტრირებას და მისცემს სტუდენტებს დემოკრატიული პროცესებზე წვდომას.

## საქართველო

- აკაკი წერეთლის სახელობის სახელმწიფო უნივერსიტეტი (ATSU) - პროექტის კოორდინატორი
- ქართულ-ამერიკული უნივერსიტეტი (GAU)
- კავკასიის უნივერსიტეტი (CU)

## აზერბაიჯანი

- ხაზარის უნივერსიტეტი (Khazar)
- ნახჩივანის სახელმწიფო უნივერსიტეტი (NSU)
- ნახჩივანის უნივერსიტეტი (NU)
- განჯას სახელმწიფო უნივერსიტეტი (GSU)

## უკრაინა

- პოლტავას ეკონომიკისა და ვაჭრობის უნივერსიტეტი (PUET)
- კიევის ვადიმ ჰეტმანის სახელობის ეკონომიკის ეროვნული უნივერსიტეტი (KNEU)

## ევროპული პარტნიორები

- ავსტრიის სტუდენტური ომბუდსმენის ოფისი (OASO) -ავსტრია
- ვარშავის უნივერსიტეტი (UW) - პოლონეთი
- ლაკუილას (L'Aquila) უნივერსიტეტი (UNIVAQ) - იტალია
- მინოს (Minho) უნივერსიტეტი (UM) - პორტუგალია
- იუვასკიულის უნივერსიტეტი (UJ) - ფინეთი
- მიდლსექსის უნივერსიტეტი (MxU) - დიდი ბრიტანეთი
- აზერბაიჯანის განათლების სამინისტრო (MoE) - აზერბაიჯანი

პროექტის ნომერი: 561640-EPP-1-2015-1-AZ-EPPKA2-CBHE-JP

## **About the Project:**

Advocacy Establishment for Students through Ombudsman Position (AESOP) is an ERASMUS+ project financed by EACEA European Commission for implementation in Universities in Azerbaijan, Ukraine and Georgia.

The main objective of the project is to promote democratic “Student Advocacy” procedures in agreement with the Bologna Process in these three countries by establishing Ombudsman Offices in partner universities. This project applies the experience and best practices of European universities in the area of student advocacy, specifically including the common practice of employing a “neutral” (free from other work responsibilities or conflicts of interest) ombudsperson as a resource who listens to student issues and direct them through appropriate procedures and channels to resolve them fairly, consistently and efficiently.

In the framework of the project Ombudsman Offices were created in the partner universities to help students and faculty/staff to become more aware of their rights and responsibilities. Students will learn to exercise their rights, take responsibility for resolution of their own conflicts and manage their academic careers in accordance with the Bologna Process.

### **Georgia**

- Akaki Tsereteli State University (ATSU) - Leading partner
- Caucasus University (CU)
- Georgian American University (GAU)

### **Azerbaijan**

- Khazar University (Khazar)
- Nakhchivan State University (NSU)
- Nakhchivan University (NU)
- Ganja State University (GSU)

### **Ukraine**

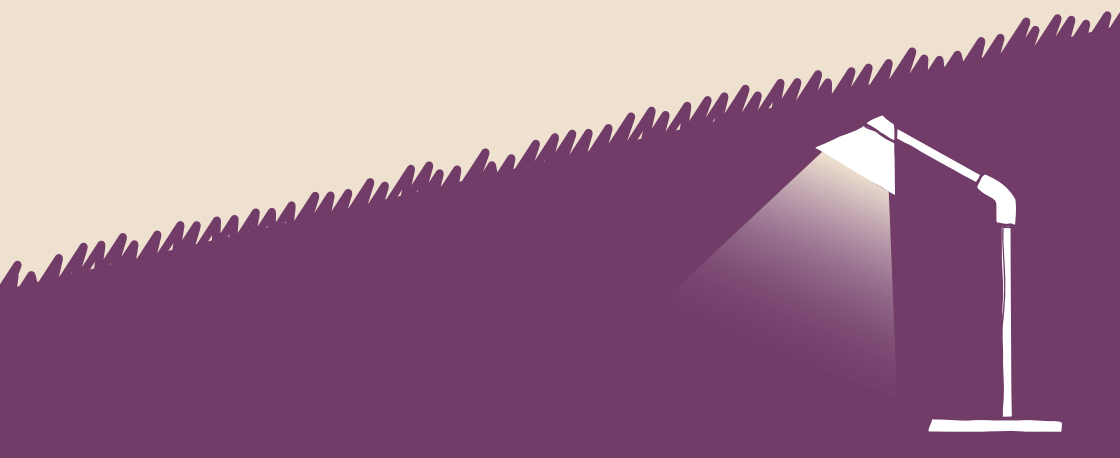
- Poltava University of Economics and Trade (PUET)
- Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman (KNEU)

### **European Partners**

- Office of the Austrian Student Ombudsman (OASO) - Austria
- University of Warsaw (UW) - Poland
- University of L’Aquila (UNIVAQ) - Italy
- University of Minho (UM) - Portugal
- University of Jyväskylä (UJ) - Finland
- Middlesex University Higher Education Corporation (MxU) - England
- Ministry of Education of Azerbaijan Republic (MoE) - Azerbaijan

Project Number: 561640-EPP-1-2015-1-AZ-EPPKA2-CBHE-JP

- ქართულ-ამერიკულ უნივერსიტეტში ომბუდსმენის ოფისი 2018 წლის მარტიდან მოქმედებს. ეს არის GAU-ს სტუდენტებზე, აკადემიურ და ადმინისტრაციულ პერსონალზე ორიენტირებული შიდა რესურსი, რომელიც მათ უნივერსიტეტის შიგნით ომბუდსმენის წესდებით განსაზღვრული საკითხებისა და პრობლემების მოგვარებაში ეხმარება.
- GAU-ს ომბუდსმენის საქმიანობის პრინციპებს წარმოადგენს: **დამოუკიდებლობა, მიუკერძოებლობა და კონფიდენციალურობა**
- ომბუდსმენის საქმიანობა უაღრესად კონფიდენციალური ხასიათისაა და ანონიმურობის გარანტიას იძლევა.



- Ombudsman's office has been operating since March 2018 at Georgian American University. This is an internal resource focused on GAU students, academic and administrative personnel. Ombudsman's office helps them solve certain issues and problems, existing within the University, that are identified by the Ombudsman charter.
- The principles of ombudsman work are: **independence, impartiality and confidentiality.**
- The function of the ombudsman is of highly confidential nature and guarantees anonymity to all visitors.

## ვინ შეიძლება გახდეს ომბუდსმენი და რა ვადით?

- ომბუდსმენად შეიძლება დაინიშნოს სრულწლოვანი პირი, უმაღლესი განათლებით. იგი სრულყოფილიად უნდა ფლობდეს ქართულ და ინგლისურ ენებს;
- ომბუდსმენი არ უნდა იყოს ნასამართლეობის მქონე პირი;
- ომბუდსმენის თანამდებობაზე განიხილება პირი, რომელსაც აქვს ნამუშევარი აკადემიურ სფეროში და/ან აქვს სტუდენტური უფლებებისა და ინტერესების დაცვის კუთხით მუშაობის გამოცდილება;
- ომბუდსმენს არ უნდა ეკავოს უნივერსიტეტში აკადემიური თანამდებობა, აგრეთვე არ უნდა ეწეოდეს პედაგოგიურ საქმიანობას;
- ომბუდსმენს 2 წლის ვადით თანამდებობაზე ნიშნავს „ქართულ-ამერიკული უნივერსიტეტის“ პრეზიდენტი;
- ერთი და იგივე პირი ომბუდსმენის თანამდებობაზე შეიძლება დაინიშნოს მხოლოდ ორი ვადით

## რაში დაგეხმარებათ GAU-ს ომბუდსმენი?

- თუ თქვენ გსურთ, მოისმინოთ გარეშე პირის აზრი, ან გჭირდებათ ადამიანი, ვისაც გაანდობთ პრობლემებს და ვისგანაც მიიღებთ რჩევას მოქმედების სამომავლო მიმართულების შესახებ;
- თუ თქვენ გჭირდებათ დახმარება რთული საკითხის გადაჭრაში, რომელსაც მართლ ვერ უმკლავდებით;
- თუ ფიქრობთ, რომ უსამართლოდ მოგექცნენ;
- თუ თქვენ ხართ ჩართული კონფლიქტში, რომელიც გავლენას ახდენს უნივერსიტეტში თქვენს სწავლასა თუ მუშაობაზე;
- თუ თქვენ გჭირდებათ შუამავალი ან მხარდამჭერი;
- თუ თქვენ არ იცით, ვის მიმართოთ თქვენი პრობლემის მოსაგვარებლად.

## Who can become an ombudsman and for how long?

- Only an adult with academic degree can be appointed as ombudsman. The ombudsman must be fluent in Georgian and English;
- A person with criminal record cannot be appointed as an ombudsman;
- The ombudsman must have work experience in academic field and/or experience in student rights protection;
- The ombudsman must not hold academic position in the university and must not be engaged in pedagogical activities;
- The ombudsman is appointed by the President of "Georgian American University" for a two-year term;
- A person can be appointed as an ombudsman for only two terms.

## What can the GAU Ombudsman do for you?

- If you need an opinion from an outsider or someone who will hear your problems in strict confidence and advice on the further course of action;
- If you need assistance in resolving a complicated matter, which you cannot handle on your own;
- If you think you have been treated unfairly;
- If you are in conflict that affects your functioning at the university;
- If you need a mediator or a facilitator;
- If you do not know who to address with your problem.



## ომბუდსმენს შეუძლია:

- მოისმინოს თქვენი უკმაყოფილებების მიზეზი, დაგეხმაროთ პრობლემის დიაგნოსტიკებასა და მისი გადაჭრის გზის არჩევაში;
- აღმოგიჩინოთ მხარდაჭერა კონფლიქტის მოგვარების პროცესში;
- რეკომენდაცია გაუწიოს შუამავლობას და დაგეხმაროთ შუამავლობის პროცესის წამოწყებაში;
- გიმშაბდგომლოთ ინფორმაციის მიღებასა და დეტალების გარკვევაში შესაბამის განყოფილებასთან;
- გადასცეს ინფორმაცია უნივერსიტეტის ხელმძღვანელობას;
- GAU-ს პრეზიდენტთან რეკომენდაცია გაუწიოს ცვლილებებს პოლიტიკაში, რეგულაციებსა თუ წესებში

## Ombudsman may:

- Listen to your concern, help diagnosing the problem and choosing solution;
- Support you in solving the conflict;
- Recommend mediation and help starting it;
- Help getting information and clarifying the case in the appropriate unit;
- Transmit provided information to the University authorities;
- Recommend GAU President a change in policy, regulation or rules..





## საკითხის გადაჭრის პროცედურები:

- საკითხის შესახებ ჩანაწერის გაკეთება (სააპლიკაციო ფორმის წარდგენის შემდეგ ელექტრონული ფოსტის ან პირადი შეხვედრისას);
- ფაქტებისა და სხვა მონაცემების გადამოწმება, საჭიროების შემთხვევაში, დამატებითი წერილობითი დოკუმენტების მოთხოვნა;
- საკითხისა და მისი გადაჭრის შესაძლო გზების საწყისი ანალიზი, გადაწყვეტილების მიღება საკითხის განხილვის გაგრძელების ან შეწყვეტის თაობაზე;
- საკითხის შემდგომი განხილვის შესახებ თანხმობის მოპოვება მისი წარმდგენი მხარისგან;
- საკითხთან დაკავშირებით ფაქტების მოძიება უნივერსიტეტის მხრიდან, უნივერსიტეტში მომუშავე პირისგან.
- ფაქტების ანგარიშის მოპოვება;
- საკითხის გადაწყვეტის შესახებ წინადადების მომზადება;
- მოზადებულ წინადადების უნივერსიტეტისთვის წარდგენა;
- საჩივრის შემტანი პირისათვის დაწესებულების რეაქციის შესახებ ინფორმაციის მიწოდება;
- მომჩივანის კონფიდენციალობის უზრუნველყოფა, სხვაგვარი შეთანხმების არარსებობის შემთხვევაში.

## Procedures for dealing with the Issues:

- Record the issue (after submitting the contact form by email or in the personal meeting);
- Verify the facts, figure and other data, if necessary request (additional) written documents;
- Carry out an initial analysis of the issue and possible solutions, make a decision about whether to pursue the matter further;
- Obtain the consent of the party who submitted the matter to pursue it further;
- Obtain the facts of the matter from the perspective of the institution by contacting the person (most recently) involved at the institution;
- Obtain a statement/account of the facts;
- Draw up a proposal for a solution;
- Forward the proposal to the institution;
- Forward the most important details of the institution's reaction(s) to the person who submitted the complaint;
- Ensure that the complainant's confidentiality is protected unless otherwise agreed.

## ჩასატარებელი პროცედურები, იმ შემთხვევაში, თუ საჩივარი საფუძვლიანია:

- უნივერსიტეტში ხელმძღვანელო კოზიციაზე დასაქმებული პირისგან განცხადების / ფაქტების ანგარიშის მიღება;
- რეკომენდაციების შემუშავება უნივერსიტეტში მომუშავე პასუხისმგებელი პირებისათვის;
- რეკომენდაციების მიწოდება პასუხისმგებელი ორგანოსთვის და მისგან საკითხის გადასაჭრელად განცხადების გაკეთების ან შესაბამისი ზომების მიღების მოთხოვნა;
- უნივერსიტეტის ხელმძღვანელისთვის რეკომენდაციების წარდგენა და მისგან განცხადების გაკეთების მოთხოვნა;
- მუშაობა რეკომენდაციებზე;
- მუშაობა საკითხის გადაჭრაზე / ვერ გადაჭრაზე (მაგალითად, რეგულარულ შეხვედრებზე უნივერსიტეტის ხელმძღვანელთან ან პასუხისმგებელ ორგანოებთან გამართულ სხდომებზე);
- საქმის, მისი დეტალებისა და გადაჭრის ან ვერ გადაჭრის შესახებ ინფორმაციის გამოქვეყნება (მაგ: წლიურ ანგარიშში).

## If a Complaint is Justified:

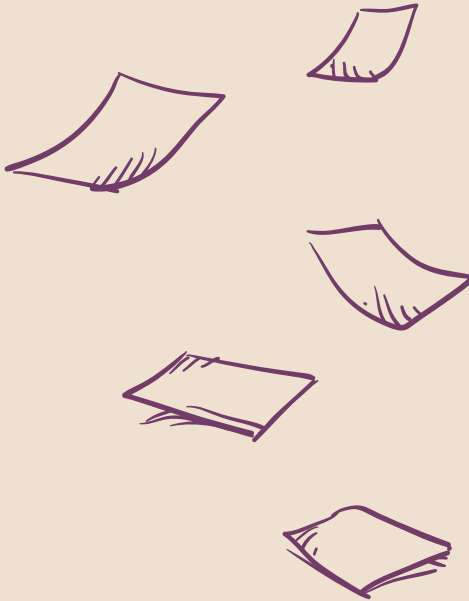
- Obtain a statement and/or statement of the facts from the/superior at the institution;
- Draw up a recommendation for those in positions of responsibility at the institution;
- Forward the recommendation to the responsible body with a request for a statement or suitable measure(s) to resolve the matter;
- Forward the recommendation to the head of the institution with a request for a statement;
- Deal with the recommendation;
- Deal with the solution/non-resolution (e.g. at a regular meeting with the head of the institution or at any relevant sessions of the responsible bodies or agencies);
- Publication of the matter and details of how it was resolved or not resolved (e.g. in the annual report).

თავისი მოვალეობების შესრულების მიზნით ომბუდსმენს აქვს უფლება, დაამუშავოს პერსონალური მონაცემები და სხვა ინფორმაცია.

საკითხის გადაჭრის დრო დამოკიდებულია საკითხის სირთულეზე.

ომბუდსმენს ასევე შეუძლია იმოქმედოს საკუთარი ინიციატივით.

GAU-ს ომბუდსმენი ყოველწლიურად მოამზადებს ანგარიშს მისი საქმიანობის შესახებ და წარუდგენს GAU-ს პრეზიდენტს.



To discharge its duties the ombudsman has the right to process in particular the personal data and other information.

The resolving time depends on how complicated the issue is.

Ombudsman may also act on his/her own initiative.

Each year the GAU Ombudsman shall prepare a report on its activities and report to the GAU President.

## კონტაქტი:

GAU ომბუდსმენს შეგიძლიათ დაუკავშირდეთ ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით ან შეხვდეთ პირადად. რეკომენდებულია შეხვედრის წინასწარი დაგეგმვა.

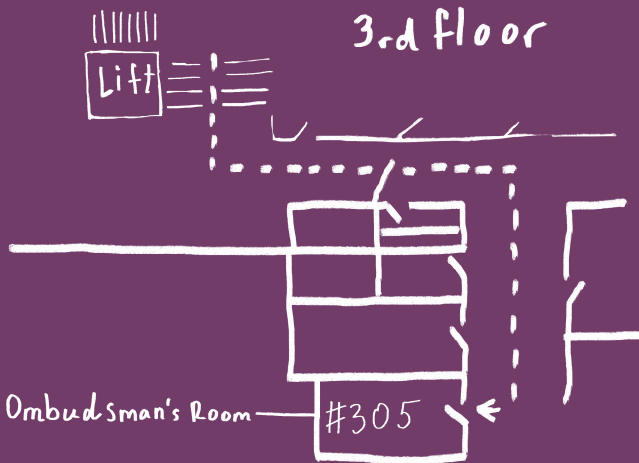
ომბუდსმენის ოფისის სამუშაო საათებია: სამშაბათი 12:00 – 16:00 სთ.

მისამართი: ქართულ-ამერიკული უნივერსიტეტი, მერაბ ალექსიძის ქ.

#10, 0160, თბილისი, საქართველო

ელ. ფოსტა: [ombudsman@gau.ge](mailto:ombudsman@gau.ge)

[www.gau.edu.ge/ombudsman](http://www.gau.edu.ge/ombudsman)



## Contact:

You may refer to GAU Ombudsman via email or in person. It is recommended to make an appointment in advance.

Ombudsman Office hours: Tuesday 12:00-16:00.

Address: Georgian American University, 10 Merab Aleksidze str., 0160, Tbilisi, Georgia

E-mail: [ombudsman@gau.ge](mailto:ombudsman@gau.ge)

[www.gau.edu.ge/ombudsman](http://www.gau.edu.ge/ombudsman)