

**Հաստատված է**  
Եվրոպական Համալսարանի  
գիտական խորհրդի  
2019 թվականի նոյեմբերի 29-ի  
թիվ 12 նիստում,  
Ռեկտոր՝ Հ. Բիշարյան

**Approved by**  
the European University  
Scientific Council  
At the Session N12  
Held On November 29, 2019  
Rector H. Bisharyan

(ստորագրություն, Կ.Տ./Signature)

## **ԵՃ ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊԻ ՔԱՂԱՔԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ**

## **EUA FEEDBACK POLICY**

Եվրոպական համալսարանի գործունեության վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիության և հետադարձ կապի ապահովումը համալսարանի որակի ապահովման հիմնական մեխանիզմներից մեկն է, որը տեղեկատվության հոսքերի կարգավորման գործիք է: Այն նպաստում է բուհի գործունեության բարելավմանը, կատարելագործմանը և կրթական ծրագրերի և ծառայությունների զարգացմանը և մրցունակության բարձրացմանը:

Որքան արդյունավետ են կիրառվում հետադարձ կապի գործիքները և մեխանիզմները, այնքան արագ են բացահայտվում թույլ կողմերը, բացթողումներն ու սպառնալիքները: Բուհի գործունեության վերաբերյալ կարծիքների ուսումնասիրության միջոցով իրականացվում է գործընթացների և գործունեության բարելավում:

Հետադարձ կապը կրում է անընդհատ բնույթ և մեծ դեր ունի բուհի հետագա պլանների մշակման գործում: Այն գործընթաց է, որը ապահովում է ԵՃ ու հասարակության հետ շփումների և համագործակցության կայացումն ու զարգացումը և նպաստում է Եվրոպական

Providing access to information and feedback on the activities of the European University is one of the main mechanisms for ensuring the quality assurance of the university, which serves as a tool for regulating information flows. It contributes to the improvement of the university activities and development, degree programs, as well as the development of services and the enhancement of university competitiveness.

The effectively the feedback of tools and mechanisms are implemented, the faster the weaknesses, gaps and threats are identified. The improvement of processes and actions of the university is carried out through the research based on feedbacks about the university activity.

The feedback is continuous in its nature and plays a vital role in developing the further plans for the university. It is a process that ensures the establishment and development of contacts and cooperation with the EUA and the public and contributes to the formation, establishment and maintenance of

համալսարանի ու հասարակության միջև հաղորդակցման, փոխըմբռնման և համագործակցության ձևավորմանը, հաստատմանը ու պահպանմանը:

Սույն քաղաքականությունը վերաբերում է բուհի ողջ անձնակազմին և ուղղված է ԵՀ գործունեության բոլոր ուղղություններով ներքին և արտաքին շահակիցների հետ արդյունավետ հետադարձ կապի ապահովմանը:

Հետադարձ կապի ապահովման, գործիքների և մեխանիզմների ընտրության, շարունակական բարելավման համար պատասխանատու է ԵՀ Որակի ապահովման դեպարտամենտը:

Հետադարձ կապի մեխանիզմների մշակման և իրագործման հիմնական նպատակներն են.

- ԵՀ ներքին և արտաքին շահակիցներին տեղեկացում համալսարանի գործունեության վերաբերյալ,
- Հետադարձ կապի գործիքների և մեխանիզմների միջոցով ներքին և արտաքին շահակիցների կարիքների և կարծիքների հավաքագրում և վերլուծություն,
- Վերլուծությունների հիման վրա առկա թերությունների ու բացթողումների բացահայտում և դրանց շարունակական բարելավման ապահովում,
- ԵՀ գործունեության բարելավմանն ուղղված գործողությունների և միջոցառումների մասին տեղեկացում ԵՀ ներքին և արտաքին շահակիցներին,
- հասարակական կարծիքի մասին և այլ բնույթի տեղեկատվության ստացում,
- ներքին հաղորդակցության ապահովում ու բարելավում,
- ԵՀ և արտաքին աշխարհի փոխհարաբերությունների բարելավում,
- համալսարանի մասին հանրային

communication, mutual understanding and cooperation between the European University and the public.

This policy applies to the whole staff of the university and is aimed at providing effective feedback with internal and external stakeholders in all areas of EUA activity.

The EUA Quality Assurance Department is responsible for providing feedback, selecting tools and mechanisms, and continuous improvement.

The main goals for developing feedback mechanisms and tools are:

- informing EUA internal and external stakeholders about the university,
- collecting and analysing internal and external stakeholders' needs and feedbacks based on research through feedback tools and mechanisms,
- exploring the flaws and gaps based on analyses and providing the continuous improvement for them,
- informing EUA internal and external stakeholders about the actions and events addressed at EUA activity improvement,
- receiving the public feedback and other information,
- providing and improving the internal communication,
- improving relations between EUA and outside world,
- forming and observing the positive opinion about the university aimed at increasing the university reputation, publicizing knowledge and education,
- studying the best practices of Armenian and European educational field, assessment of

դրական կարծիքի ձևավորումն ու պահպանումը՝ ուղղված բուհի հեղինակության բարձրացմանը, գիտելիքի ու կրթության հանրայնացմանը:

- հայաստանյան և եվրոպական բարձրագույն կրթության ոլորտում առկա լավագույն փորձի ուսումնասիրում, դրանք ԵՀ-ում ներդրելու հնարավորությունների և կիրառելիության ուղիների գնահատում:

Արդյունավետ հետադարձ կապի ապահովման նպատակով ԵՀ-ում իրականացվում են հետևյալ գործընթացները.

- ցանկացած տեսակի հետադարձ կապի գործիքների և մեխանիզմների կիրառման խրախուսում,
- բոլոր անհատական բողոքները, այդ թվում՝ բանավոր համակարգում, պատշաճ արձագանքի ապահովում,
- բոլոր մակարդակներում եղած բողոքների քննում և դրանց լուծումների առաջադրում,
- անհրաժեշտության դեպքում շահակիցների գաղտնիության և անանունության ապահովում,
- պարբերաբար հաշվետվությունների ներկայացում,
- ԵՀ բոլոր շահակիցների ներգրավվածության ապահովում,
- թե՛ դրական, թե՛ բացասական արձագանքների դեպքում անաչառության և արդարացիության պահպանում,
- հետադարձ կապի արդյունքում ստացված տվյալների հավաքագրում և դրանց հիման վրա մատուցվող ծառայությունների որակի վերլուծություն,
- առանց անհարկի հետաձգման արագ արձագանքում,
- հրապարակայնության ապահովում ԵՀ բոլոր շահակիցների համար,

the possibilities and applicability of implementing them at the EUA.

For providing effective feedback the following actions are being implemented at the EUA:

- boosting any kind of feedback tools and mechanisms using,
- providing a proper response to all individual complainsts, comprsisng in verbal coordination,
- examing the complaints at all levels and proposing their solutions,
- ensuring confidentiality and anonymity of stakeholders if necessary,
- submission of regular reports,
- ensuring the involvement for all EUA stakeholders,
- maintain impartiality and fairness in case of both positive and negative responses,
- collecting the data achieved as a result of feedback and analysing the quality of services based on them,
- quick response without undue delay,
- ensuring publicity for all EUA beneficiraries,
- regular reviews of feedback provding mechanism and procedures,
- planning, organizing, coordinating, controlling, and monitoring of EUA information exchange and cooperation processes with the public,
- forming and maintaining positive reputation of EUA,

- հետադարձ կապի ապահովման մեխանիզմների և ընթացակարգերի պարբերաբար վերանայում,
- հանրության հետ ԵՀ տեղեկատվության փոխանակման և համագործակցության գործընթացների պլանավորում, կազմակերպում, համակարգում, վերահսկում և մշտադիտարկում,
- ԵՀ-ի վերաբերյալ դրական հանրային կարծիք և վարկանիշի ձևավորում և պահպանում,
- ԵՀ գործունեության հրապարակայնության, թափանցիկության և հաշվետվողականության ապահովում,
- բուհի գործունեության վերաբերյալ հասարակության լայն շրջանակների իրազեկում՝ տեղեկատվական և քարոզչական գործիքների միջոցով,
- հետադարձ կապի զարգացման և իրականացման գործում արդյունավետ գործիքակազմի ձևավորում:

## ՀԵՏԱԴԱՐՁ ԿԱՊԻ ԱՊԱՀՈՎՄԱՆ ՄԵԽԱՆԻԶՄՆԵՐԸ

Հետադարձ կապի հիմնական մեխանիզմներն են՝

- **հարցումներ (թղթային կամ առցանց).** Հարցաթերթիկները պետք կազմված լինեն այնպես, որ քանակական և որակական տվյալները միմյանց փոխլրացնեն: ԵՀ-ում հարցումները իրականացվում են համաձայն «հարցումների անցկացման ընթացակարգի» և կարող են լինել ինչպես թղթային, այնպես էլ էլեկտրոնային,
- **քննարկումներ, հանդիպումներ, սեմինարներ, աշխատաժողովներ.** Համալսարանը ժամանակ առ ժամանակ պետք է կազմակերպի բաց հաշվետվողական հանդիպումներ բոլոր շահակիցների հետ, որտեղ նրանք

- ensuring publicity, transparency and accountability of EUA activities,
- informing the public about university activity through information and propaganda tools,
- designing an effective toolkit for feedback developing and implementing.

## PROVIDING FEEDBACK MECHANISMS

The main mechanisms for feedback are:

- **surveys (paper or electronic):** Questionnaires should be designed in such a way that quantitative and qualitative data complement each other. Surveys at the EUA are carried out according to the “Procedure on conducting surveys” and can be both paper and electronic,
- **discussions, meetings, seminars, workshops:** From time to time, the university should organize open reporting meetings with all stakeholders, where they present their feedbacks, complaints, grievances regarding the activities of the university. It is extremely important to

ներկայացնում են բուհի գործունեության վերաբերյալ իրենց կարծիքները, բողոքները, դժգոհությունները: Չափազանց կարևոր հանգամանք է ստացված բոլոր կարծիքներին մշտապես արձագանքելը և համապատասխան վերլուծություններ և առաջարկություններ ներկայացնելը,

- **ԵՀ պաշտոնական կայքը (eua.am).** Այն հնարավորություն է տալիս ստանալու շահակիցների հիմնավորված կարծիքները համալսարանի գործունեության, ձեռքբերումների և բացթողումների վերաբերյալ, ապահովելու համալսարանի գործունեության հրապարակայնությունը և թափանցիկությունը:

Շահակիցներից արձագանքներ ստանալիս և դրա հետ կապված գործողություններ կատարելիս ԵՀ-ն պետք է ապահովի հետևյալ սկզբունքների կիրառումը.

1. հետադարձ կապի ապահովման ընթացքում մարդկանց նկատմամբ վերաբերմունքը՝ հիմնված հարգանքի, արդարության, իսկ անհրաժեշտության դեպքում նաև գաղտնիության վրա,
2. արդար, թափանցիկ, էթիկայի նորմերին համապատասխան ընթացակարգերի կիրառում,
3. հետադարձ կապի արդյունքում իրականացվող գործողություններն իրենց հերթին արձագանքման մեխանիզմի միջոցով հաղորդվում են շահակիցներին,
4. ստացված տեղեկատվությունը օգտագործվում է բուհի գործունեության և որակի ապահովման կառուցակարգերի շարունակական բարելավման համար:

Սույն քաղաքականության իրակա-

constantly respond to all received opinions and present relevant analyses and recommendations.

- **The official website of EUA (eua.am):** It gives an opportunity to receive justified feedbacks of stakeholders regarding to university activity, achievements and gaps, and provides the publicity of university activity and transparency.

When receiving the feedback from stakeholders and acting on them, EUA should ensure that following principals are applied:

1. treatment of people during feedback provision, based on respect, fairness and, if necessary, confidentiality,
2. application of fair, transparent procedures in accordance with ethical standards,
3. the actions implemented as a result of feedback are in turn communicated to the stakeholders through the feedback mechanism,
4. the received informations is used for university activity and for providing the continuous structure improvement.

Implementation of hereby policy will

նացումը կնպաստի՝

- ԵՀ վերաբերյալ հանրությանը, ներքին և արտաքին շահակիցներին հավաստի տեղեկատվությամբ ապահովմանը,
- հասարակության անմիջական և ոչ անմիջական ներգրավմանը՝ համալսարանի կառավարման գործընթացներին,
- ԵՀ վերաբերյալ տեղեկատվական հոսքերի կառավարմանը, խնդիրների արագ արձագանքմանը, լուծումների առաջադրմանը,
- համալսարանի գործունեության արդյունավետության գնահատմանը,
- հասարակության հետ կապերի զարգացմանը,
- հանրության լայն շրջանակներում ԵՀ վերաբերյալ դրական հանրային կարծիքի և վարկանիշի ձևավորմանը:

contribute to:

- providing the public, internal and external beneficiaries with justified information about EUA activity,
- direct and indirect involvement of public in university management processes,
- managing information flows regarding to EUA, quick response to issues and propose solutions,
- estimating the university's effective activity,
- developing the active communication with public,
- forming a positive reputation and public opinion of EUA in large-scale of society