# 1. Pielikums

Latvija augstākās izglītības ārējās kvalitātes nodrošināšanas

 sistēmas pilnveides koncepcijai

|  |  |
| --- | --- |
| **Standarti un vadlīnijas kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā** | **Institūcijas funkcijas** |
| **2. daļa - Eiropas standarti un vadlīnijas augstākās izglītības ārējai kvalitātes nodrošināšanai** |
| **2.1 Iekšējo kvalitātes nodrošināšanas pasākumu lietojums:**Ārējiem kvalitātes nodrošināšanas pasākumiem jāievēro šo Eiropas standartu un vadlīniju 1. daļā aprakstīto iekšējo kvalitātes nodrošināšanas procesu efektivitāte.**Vadlīnijas:** 1. daļā ietvertie standarti iekšējai kvalitātes nodrošināšanai rada vērtīgu pamatu ārējam kvalitātes nodrošināšanas procesam. Ir būtiski, lai ārējās vērtēšanas laikā tiktu rūpīgi izvērtēta pašas mācību iestādes iekšējā politika un pasākumi, nosakot, kādā mērā izpildīti attiecīgie standarti.Ja augstākās izglītības iestāde spēj pierādīt savu iekšējo kvalitātes nodrošināšanas procesu efektivitāti un šie procesi pienācīgi nodrošina kvalitāti un standartu izpildi, ārējie vērtēšanas procesi var būt mazāk intensīvi. | Sadarbībā ar citām institūcijām augstākās izglītības jomā sekmēt Latvijas augstākās izglītības kvalitāti, veicināt un izplatīt labas prakses piemērus kvalitātes nodrošināšanā.Izvērtēt augstskolas iekšējo politiku un pasākumus, nosakot kādā mērā tiek izpildīti 1.daļā ietvertie standarti. |
| **2.2. Ārējo kvalitātes nodrošināšanas procesu izstrāde:**Kvalitātes nodrošināšanas procesu mērķi un uzdevumi jānosaka visiem par to atbildīgajiem (ieskaitot augstākās izglītības iestādes) pirms pašu procesu izstrādes un jāpublicē kopā ar izmantojamo pasākumu aprakstu.**Vadlīnijas:** Lai nodrošinātu mērķa skaidrību un pasākumu caurskatāmību, ārējās kvalitātes nodrošināšanas metodes jāveido un jāattīsta procesā, kurā iesaistītas galvenās ieinteresētās puses, ieskaitot augstākās izglītības iestādes. Procesa noslēgumā apstiprinātā procedūra jāpublicē, tai jāietver nepārprotams procesu mērķu un uzdevumu formulējums, kā arī izmantojamo procedūru apraksts.Tā kā ārējā kvalitātes nodrošināšana uzstāda prasības iesaistītajām iestādēm, jāveic provizorisks iespaida vērtējums, lai pārliecinātos, ka pieņemamā procedūra ir atbilstoša un lieki netraucē augstākās izglītības iestādes normālu darbu. | Sadarbībā ar ieinteresētām augstākās izglītības grupām izstrādāt un publiskot procedūras:* Augstskolu akreditācijai;
* Studiju virzienu akreditācijai;
* Studiju programmu licencēšanai.

(ārējie un iekšējie normatīvie akti, kas ir publiski pieejami)Procedūru izstrādes procesā tiek iesaistītas galvenās ieinteresētas puses, t.sk. augstskolas. |
| **2.3 Lēmumu kritēriji:**Jebkādi uz ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbību pamata pieņemti oficiāli lēmumi jābalsta uz skaidriem publicētiem un konsekventi piemērotiem kritērijiem.**Vadlīnijas:** Kvalitātes nodrošināšanas institūciju pieņemtie oficiālie lēmumi būtiski ietekmē izvērtējamās iestādes un programmas. Taisnīguma un uzticamības nodrošināšanas nolūkā lēmumi jābalsta uz publicētiem kritērijiem un konsekventi jāinterpretē. Lēmumi jābalsta uz fiksētiem faktiem, un institūcijām jābūt izveidotiem lēmumu pārraudzības mehānismiem vajadzības gadījumam. | Izstrādāt noteikumus, kas ietver skaidrus un nepārprotamus kritērijus novērtēšanai, ievērojot normatīvos aktus. Noteikumos jāapraksta lēmuma pieņemšanas procedūras.Novērtēšanas ziņojumi un lēmumi ir publiski pieejami.Ekspertu apmācība pirms katras novērtēšanas.Atbalsta sniegšana ekspertiem novērtēšanas procesā.Ekspertu ziņojumu izskatīšana un nosūtīšana papildināšanai vai precizēšanai, ja nepieciešams.Ekspertu ziņojuma projekta nosūtīšana augstākās izglītības institūcijām, nodrošinot atgriezenisko saikni, t.sk., ziņojuma saņemšana no institūcijām par ekspertu vizīti.Novērtēšanas procesa izskaidrošana augstākās izglītības institūcijām, pēc pieprasījuma semināru organizēšana piemēram, par pašnovērtējuma ziņojuma sagatavošanu.Pieņemto lēmumu konsekvences un pamatojuma nodrošināšana.Institūcijas politika kvalitatīvo lēmumu pieņemšanai ir aprakstīta attiecīgajos dokumentos. |
| **2.4 Mērķim atbilstoši procesi:**Visi ārējās kvalitātes nodrošināšanas procesi īpaši jāizstrādā, lai tie atbilstu to mērķu un uzdevumu sasniegšanas vajadzībām, kādi šiem procesiem nosprausti.**Vadlīnijas:** Kvalitātes nodrošināšanas institūcijas EAIT ietvaros dažādiem mērķiem dažādi piemēro dažādus ārējās vērtēšanas procesus. Vissvarīgākais ir, lai šīs institūcijas izmantotu pasākumus, kas atbilst to pašu noteiktajiem un publicētajiem mērķiem. Tomēr pieredze rāda, ka pastāv daži plaši izmantoti ārējās vērtēšanas procesa elementi, kas ne tikai palīdz nodrošināt šo procesu pamatotību, uzticamību un lietderību, bet arī nodrošina Eiropas kvalitātes nodrošināšanas dimensijas pamatu. No šiem elementiem šādi ir īpaši ievērības cienīgi:• neatlaidīga prasība, lai ārējās kvalitātes nodrošināšanu veicošajiem ekspertiem būtu šim darbam nepieciešamās prasmes un kompetence;• rūpīga ekspertu atlase;• pienācīgi ekspertu informēšanas vai apmācības pasākumi;• ārvalstu ekspertu izmantošana;• studentu līdzdalība;• izmantoto pārbaudes pasākumu pietiekamības nodrošināšana atbilstošas informācijas savākšanai, lai pamatotu slēdzienu un pieņemtos lēmumus;• pašvērtējuma/apmeklējuma/ziņojuma projekta/publicētā ziņojuma/turpmāko darbību modeļa izmantošana pārbaudei;• iestādes darba uzlabojuma un pilnveides politikas atzīšana par kvalitātes nodrošināšanas pamatelementu. | Novērtēšanas procesā tiek iesaistīti kompetenti eksperti.Izstrādāta ekspertu atlases kārtība.Nodrošināta ekspertu apmācība.Ārvalstu ekspertu izmantošana.Studentu aktīva līdzdalība.Kvalitātes novērtēšanas pamatā ir nepārtrauktā pilnveide (uzlabošana).Izstrādāti ārējās kvalitātes nodrošināšanas procesi. |
| **2.5 Ziņojumi:**Ziņojumi jāpublicē un jāsastāda tādā stilā, kas ir skaidrs un viegli uztverams paredzētajai auditorijai. Jebkādiem ziņojumos ietvertiem lēmumiem, norādījumiem un ieteikumiem jābūt lasītājam viegli atrodamiem.**Vadlīnijas:** Lai nodrošinātu maksimālu ārējo kvalitātes nodrošināšanas procesu efektivitāti, ir būtiski, lai ziņojumi atbilstu paredzētās auditorijas vajadzībām. Reizēm ziņojumi paredzēti dažādām auditorijām, kādēļ nepieciešama rūpīga pieeja, izvēloties struktūru, saturu, stilu un toni.Kopumā ziņojumi jāveido tā, lai tie ietvertu aprakstu, analīzi (ieskaitot attiecīgo pamatojumu), slēdzienus, atzinību un ieteikumus. Jāpievieno pietiekams skaidrojums ievadā, lai palīdzētu lasītājam nespeciālistam izprast pārbaudes mērķus, tās formu un lēmumu pieņemšanā izmantotos kritērijus. Galvenie konstatētie fakti, slēdzieni un ieteikumi jāizvieto tā, lai tie lasītājam būtu viegli atrodami. Ziņojumi jāpublicē viegli pieejamā formā, dodot iespēju lasītājiem un ziņojumu lietotājiem (gan attiecīgajā mācību iestādē, gan ārpus tās) komentēt to noderību. | Publicēt darbību regulējošos dokumentus. procedūras, rezultātus, ziņojumus un citu attiecīgu informāciju. Ziņojumi ir sagatavoti pēc vienotas formas un struktūras, ko ir izstrādājusi institūcija, paredzot, ka tie ir strukturēti atbilstoši novērtēšanas mērķim un veidam. Institūcija konsultē un iesaka gan augstskolām, gan novērtēšanas ekspertiem attiecībā uz ziņojumu sagatavošanu. |
| **2.6 Turpmākie pasākumi:**Kvalitātes nodrošināšanas procesiem, kas satur ieteikumus darbībai vai kam nepieciešams tālāks darbības plāns, jāizveido konsekventi īstenojams, iepriekš noteikts turpmākās darbības pasākumu plāns.**Vadlīnijas:** Kvalitātes nodrošināšana pēc būtības nav vērsta uz atsevišķiem ārējās vērtēšanas pasākumiem: tai jābūt vērstai uz pastāvīgu darba uzlabošanu. Ārējā kvalitātes nodrošināšana nebeidzas ar ziņojuma publicēšanu, tai jāietver strukturētu turpmāko pasākumu kopu, kas nodrošina pienācīgu ieteikumu izskatīšanu, kā arī visu nepieciešamo darbības plānu izveidi un īstenošanu. Tas var ietvert turpmākas tikšanās ar iestādes vai programmas pārstāvjiem. Mērķis ir panākt, ka uzlabojamiem aspektiem nekavējoties tiek pievērsta uzmanība, veicinot turpmāku pilnveidošanu. | Veikt pēcpārbaudes/pēcnovērtēšanas (*follow-up*), pārbaudot vērtēšanas laikā sniegto rekomendāciju un ieteikumu ievērošanu, tādejādi nodrošinot nepārtrauktu pilnveidošanu. |
| **2.7 Periodiska kontrole:**Izglītības iestāžu un/vai programmu ārējā kvalitātes nodrošināšana jāveic regulāri. Perioda ilgums un izmantojamie kontroles pasākumi skaidri jādefinē un iepriekš jāpublicē.**Vadlīnijas:** Kvalitātes nodrošināšana ir dinamisks nevis statisks process. Tai jābūt pastāvīgai, nevis “reizi mūžā”. Tā nebeidzas ar pirmo pārbaudi vai oficiālo turpmāko pasākumu izpildi. Šie pasākumi regulāri jāatkārto. Turpmākā ārējā vērtēšanā jāievēro attīstība, kas panākta kopš iepriekšējās reizes. Visās ārējās pārbaudēs izmantojamam procesam jābūt ārējās kvalitātes nodrošināšanas institūcijas skaidri definētam, tā prasības pret mācību iestādēm nedrīkst pārsniegt uzdevumu izpildei nepieciešamo. | Nodrošināt regulāru augstskolu un studiju virzienu ārējo novērtēšanu, nosakot perioda ilgumu un pārbaudes veidu.Regulāri veikti kontroles pasākumi. |
| **2.8 Visas sistēmas analīze:**Kvalitātes nodrošināšanas institūcijām periodiski jāsagatavo apkopojoši ziņojumi, kas apraksta un analizē dažādo veikto pārbaudes pasākumu konstatētos vispārīgos faktus.**Vadlīnijas:** Visas ārējās kvalitātes nodrošināšanas institūcijas savāc plašu informāciju par atsevišķām programmām un/vai mācību iestādēm, tādējādi nodrošinot materiālu strukturētai visas augstākās izglītības sistēmas analīzei. Šāda analīze var sniegt ļoti vērtīgu informāciju par attīstību, tendencēm, jaunu labāko pieredzi un jomām ar pastāvīgām grūtībām vai vāju darbību, kļūstot par lietderīgiem instrumentiem politikas izstrādei un kvalitātes uzlabošanai. Institūcijām jāapsver iespēja iekļaut savas darbības jomā izpētes un izstrādes funkciju, kas tām palīdzētu gūt maksimālu labumu no sava darba. | Analizēt vērtēšanas rezultātus [valsts mērogā, konstatējot tendences, dažādu faktoru iespaidu uz augstākās izglītības kvalitāti; sagatavoti analīzes ziņojumi], sniegt rekomendācijas gan augstskolām, gan izglītības un zinātnes ministrijai. |
| **3.daļa - Eiropas standarti ārējām kvalitātes nodrošināšanas institūcijām** |
| **3.1 Ārējo kvalitātes nodrošināšanas pasākumu izmantošana augstākajā izglītībā:** Institūciju ārējā kvalitātes nodrošināšanā jāievēro šo Eiropas prasību un norādījumu **2. daļā** aprakstīto ārējo kvalitātes nodrošināšanas procesu pastāvēšana un efektivitāte.**Norādījumi:** 2. sadaļā ietvertās prasības ārējai kvalitātes nodrošināšanai rada vērtīgu pamatu ārējam kvalitātes vērtēšanas procesam. Šīs prasības atspoguļo labāko darbības veidu un pieredzi, kas gūta, ārējās kvalitātes nodrošināšanas attīstības gaitā kopš 1990. gadu sākuma. Tādēļ svarīgi, lai šīs prasības tiktu iekļautas ārējo kvalitātes nodrošināšanas institūciju darbībā attiecībā uz augstākās izglītības iestādēm.Standartiem ārējai kvalitātes nodrošināšanai kopā ar standartiem attiecībā uz ārējām kvalitātes nodrošināšanas institūcijām jāveido pamats profesionālai un uzticamai augstākās izglītības iestāžu ārējai kvalitātes nodrošināšanai. | Nodrošināt 2.daļā minēto uzdevumu izpildi. |
| **3.2 Oficiālais statuss:** Institūcijām jābūt attiecīgo Eiropas augstākās izglītības telpas pārvaldes iestāžu oficiāli atzītām kā institūcijām, kas atbild par ārējo kvalitātes nodrošināšanu, tām jābūt juridiskam pamatam. Šīm institūcijām jāatbilst visām likumdošanas prasībām, kas spēkā valstī, kurā šīs institūcijas darbojas. | Institūcijas statuss un uzdevumi ir noteikti normatīvajos aktos (Augstskolu likumā), nodrošinot institūcijas neatkarību.Institūcijai ir deleģēts nodrošināt ar akreditāciju un licencēšanu saistīto funkciju izpildi. |
| **3.3 Darbība:** Institūcijām regulāri jāveic ārējās kvalitātes nodrošināšanas darbības (iestādes vai programmas līmenī).**Vadlīnijas:** Šādas darbības var ietvert vērtēšanu, pārbaudi, auditu, izvērtējumu, akreditāciju vai citas tamlīdzīgas darbības un tām jābūt institūcijas pamatfunkciju daļai. | Institūcijas pamatfunkcijas ir noteiktas Augstskolu likumā, ievērojot to, ka kvalitātes nodrošināšana ir viena no būtiskākajām institūcijas darbībām.  |
| **3.4 Resursi:** Institūcijām jābūt atbilstošiem un proporcionāliem gan cilvēku, gan finanšu resursiem, lai nodrošinātu iespēju efektīvi un lietderīgi organizēt un veikt ārējos kvalitātes nodrošināšanas procesus, pienācīgi paredzot šo procesu un pasākumu attīstību. | Institūcijai ir piešķirti pietiekami finanšu līdzekļi personāla atalgojumam, apmācībai un attīstībai:* Nodrošinot pietiekamu atbilstošo darbinieku skaitu;
* Nodrošinot kvalitātes nodrošināšanas procesu efektīvu organizēšanu un izpildi, kā arī to pilnveidošanu;
* Nodrošinot analītisko darbību, konsultāciju sniegšanu;
* Nodrošinot institūcijas dalību EAIT kvalitātes nodrošināšanas aģentūru kopīgajos pasākumos

Finansējums – valsts/ ieņēmumi (akreditācija un licencēšana ir maksas pakalpojums), dalība projektos.Ir izstrādāta darbinieku atlases, attīstības un motivēšanas kārtība. Nepieciešamības gadījumā tiek piesaistīti ekspertu noteiktu uzdevumu vai pētījumu veikšanai. |
| **3.5 Misijas formulējums:**Institūciju darba mērķiem un uzdevumiem jābūt skaidriem un precīzi noformulētiem, un apkopotiem sabiedrībai pieejamā ziņojumā.**Vadlīnijas:** Šādiem misijas formulējumiem jāapraksta institūcijas kvalitātes nodrošināšanas procesu mērķi un uzdevumi, darba dalījums ar pārējām augstākajā izglītībā būtiski ieinteresētajām pusēm, īpaši augstākās izglītības iestādēm, kā arī to darba kultūras un vēsturiskais konteksts. Šādam formulējumam jāizskaidro, ka ārējais kvalitātes nodrošināšanas process ir institūcijas galvenā darbības nozare un ka pastāv sistēmiska pieeja mērķu sasniegšanaiun uzdevumu izpildei. Jābūt dokumentācijai, kas parāda, kā noformulētie uzdevumi tiek pārvērsti skaidrā politikā un vadības plānā. | Institūcijas galvenie mērķi un uzdevumi ir noteikti Augstskolu likumā un institūcijas nolikumā.Misija: veicināt augstākās izglītības kvalitāti, tādejādi paaugstinot Latvijas augstākās izglītības starptautisko konkurētspēju.Noteikts darba dalījums ar pārējām augstākajā izglītībā būtiski ieinteresētajām pusēm.Ārējais kvalitātes nodrošināšanas process ir institūcijas galvenā darbības nozare un pastāv sistēmiska pieeja mērķu sasniegšanai un uzdevumu izpildei.Noformulētie uzdevumi tiek pārvērsti skaidrā politikā un vadības plānā. |
| **3.6 Neatkarība:**Institūcijām jābūt neatkarīgām tādā mērā, lai tās būtu patstāvīgi atbildīgas par savu darbību un to ziņojumos pieņemtie lēmumi un ieteikumi nebūtu ietekmējami trešajām personām – augstākās izglītības iestādēm, ministrijām vai citām ieinteresētajām pusēm.**Vadlīnijas:** Institūcijai jāpierāda tās neatkarība ar šādiem pasākumiem:• tās darbības neatkarība no augstākās izglītības iestādēm un valdības ir garantēta oficiālos dokumentos (piemēram, pārvaldības instrumentos vai likumdošanas aktos);• tās procedūru un metožu noteikšana un pielietošana, ārējo ekspertu izvēle un iecelšana, kā arī kvalitātes nodrošināšanas procesu rezultātu noteikšana notiek autonomi un neatkarīgi no valdības, augstākās izglītības iestādēm, politiskām organizācijām.• Lai gan kvalitātes nodrošināšanas procesu gaitā notiek konsultēšanās ar svarīgām ieinteresētajām pusēm, īpaši studentiem vai izglītojamajiem, par galīgajiem kvalitātes nodrošināšanas procesu rezultātiem ir atbildīga institūcija. | Institūcijas statuss ir noteikts Augstskolu likumā.Institūcijas statūti nosaka, ka tā neatkarīgi nodrošina funkciju izpildi, izstrādā attiecīgās procedūras un kārtības, pieņemtie lēmumi ir attiecīgo komisiju lēmumi, kurus neietekmē ne izglītības un zinātnes ministrija, ne pašas augstskolas.Interešu konflikta novēršana. |
| **3.7 Institūciju izmantotie ārējie kvalitātes nodrošināšanas kritēriji un procesi:**Institūciju izmantotajiem procesiem, kritērijiem un pasākumiem jābūt iepriekš noteiktiem un sabiedrībai pieejamiem. Šādiem procesiem būtu parasti jāietver:• kvalitātes nodrošināšanas procesa objekta pašvērtējums vai līdzvērtīgs pasākums;• ekspertu grupas, kurā pēc iespējas iekļauts studentu pārstāvis vai pārstāvji, veikts ārējais vērtējums, pēc institūcijas lēmuma apmeklējot mācību iestādi;• ziņojuma publicēšana, ietverot lēmumus, ieteikumus un citus oficiālus rezultātus;• turpmākie pasākumi ārējā kvalitātes nodrošināšanas procesa objekta veikto darbību pārbaudei saskaņā ar ziņojumā ietvertajiem ieteikumiem.**Vadlīnijas:** Institūcijas var izstrādāt un izmantot citus procesus un procedūru konkrētiem mērķiem. Institūcijām vienmēr būtu jāpiegriež liela vērība to deklarētajiem principiem un jānodrošina gan to prasību un procesu profesionālu vadību, gan konsekventu slēdzienu un lēmumu pieņemšanu, pat tad, ja lēmumus pieņem no dažādiem cilvēkiem sastāvoša grupa.Institūcijām, kas pieņem oficiālus kvalitātes nodrošināšanas lēmumus vai slēdzienus, kam ir oficiālas sekas, jāizveido apelācijas procedūra. Šīs procedūras būtība un forma jānosaka saskaņā ar katras institūcijas nolikumu. | Institūcija savā darbībā nodrošina ESG vadlīniju ievērošanu:* Pirms izvērtēšanas augstskolas iesniedz pašnovērtējuma ziņojumus;
* Novērtēšanā piedalās gan vietējie, gan ārvalstu eksperti, studentu un darba devēju pārstāvji. Vizītes ir obligāta vērtēšanas procesa sastāvdaļa;
* Pēc lēmuma pieņemšanas, visi ziņojumi un lēmumi tiek publicēti institūcijas mājas lapā;
* Pēcpārbaudes/ pārraudzības *(follow-up)* procedūras ir izstrādātas un īstenotas.
* Apelācijas kārtība ir izstrādāta.
 |
| **3.8 Atbildīguma nodrošināšanas pasākumi:**Institūcijām jāizveido pasākumi savas atbildības nodrošināšanai.**Vadlīnijas:** Šiem pasākumiem būtu jāietver šādi aspekti:1. publicēta politika pašas institūcijas kvalitātes nodrošināšanai, kas pieejama institūcijas mājas lapā ;2. dokumentācija, kas pierāda, ka:• institūcijas procesi un rezultāti atspoguļo tās uzdevumu un mērķus kvalitātes nodrošināšanā;• institūcijai ir izveidots un ieviests ārējo ekspertu darbības mehānisms, kas novērš interešu konfliktus;• institūcijai ir drošs mehānisms jebkādu apakšuzņēmēju darbību un sagatavoto materiālu kvalitātes nodrošināšanai, ja kādi atsevišķi vai visi institūcijas realizējamie kvalitātes nodrošināšanas procedūras elementi nodoti citiem izpildītājiem;• institūcijai ir izveidotas iekšējās kvalitātes nodrošināšanas procedūras, kas ietver iekšēju atgriezeniskās saites mehānismu (t.i., līdzekļi informācijas ievākšanai no institūcijas darbiniekiem un padomes); iekšēju analīzes mehānismu (t.i., līdzekļi reakcijai uz iekšējiem vai ārējiem ieteikumiem darba uzlabošanai); kā arī ārējuatgriezeniskās saites mehānismu (t.i., līdzekļi informācijas ievākšanai no ekspertiem un pārbaudītajām mācību iestādēm turpmākai darba uzlabošanai), lai nodrošinātu informāciju un uzturētu pašas institūcijas attīstību un darba uzlabošanu.3. Obligāta regulāra institūcijas darbības ārēja pārbaude vismaz reizi piecos gados. | Institūcija darbojas saskaņā ar definētiem mērķiem un uzdevumiem, kas noteikti gan ārējos, gan iekšējos normatīvajos aktos.Tiek nodrošināta atgriezeniskā saikne starp augstskolām, ekspertiem, darba devējiem un citām iesaistītām pusēm.Institūcijā darbojas saskaņā ar kvalitātes vadības sistēmu.Institūcijas darbība tiek regulāri analizēta un uzlabota.Reizi gadā institūcija sniedz ziņojumu par savu darbību Izglītības un zinātnes ministrijai.  |
| **ENQA papildus kritērijs**  |
| **Kritērijs 8 – Spriedumu konsekvence, apelācijas sistēma un atbilstība ENQA mērķiem**Institūcijai regulāri jāvērš īpašā uzmanība uz saviem deklarētiem principiem un nodrošināt, ka prasības un procesi tiek vadīti profesionāli, spriedumu un lēmumi tiek pieņemti konsekventi, pat ja tos pieņem dažādas grupas.Ja institūcija pieņem oficiālus kvalitātes nodrošināšanas lēmumus vai slēdzienus, kam ir oficiālas sekas, jāizveido apelācijas procedūra. Šīs procedūras būtība un forma jānosaka saskaņā ar katras institūcijas nolikumu.Institūcija ir gatava aktīvi līdzdarboties ENQA mērķu sasniegšanā. | Izveidota kvalitātes vadības sistēma;izveidota apelācijas sistēma;izveidota caurskatāma *(transparent)* sistēma, kas darbojas nepārtraukti;līdzdarbība starptautiskajās organizācijās. |