ҚОЖА АХМЕТ ЯСАУИ АТЫНДАҒЫ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҚАЗАҚ-ТҮРІК УНИВЕРСИТЕТІ

ӘОЖ 34:366(574)(043.3) Қолжазба құқығында

БУРАШОВ ШОҚАН УӘЛИХАНҰЛЫ

Қазақстан Республикасының білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқығын қорғау туралы заңнаманы қолданудың құқықтық мәселелері

Философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін
дайындалған диссертация

Отандық ғылыми кеңесшісі
з.ғ.к., доцент Битемиров Қ.Т.

Шетелдік ғылыми кеңесші
Доктор, профессор Фетхи ГЕДИКЛИ

Қазақстан Республикасы
Түркістан, 2026

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР	**3**
БЕЛГІЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	**5**
КІРІСПЕ	**6**
1 БІЛІМ БЕРУ ЖҮЙЕСІНДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУДЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ТАРИХИ АЛҒЫШАРТТАРЫ МЕН ТЕОРИЯЛЫҚ ҚҰҚЫҚТЫҚ НЕГІЗДЕРІ	**24**
1.1 Жаһандану жағдайында тұтынушылардың құқығын қорғау институтының даму эволюциясы	**24**
1.2 Тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша халықаралық құқықтың және әлемдік тәжірибенің Қазақстан Республикасының Ұлттық құқығына енгізу (имплементациялау)	**30**
1.3 Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқығын қорғау институтының теориялық негіздемесі	**44**
2 ТҰТЫНУШЫЛАР ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ ЗАҢНАМАМЕН РЕТТЕЛЕТІН БІЛІМ БЕРУ ҚАТЫНАСТАРЫ СУБЪЕКТІЛЕРІ ЖҮЙЕСІНІҢ НОРМАТИВТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ ТҰРҒЫДАН БЕКІТІЛУІ	**50**
2.1 Білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастары субъектілер жүйесі: жалпы сипаттамасы мен мәні	**50**
2.2. Тұтынушылар құқықтарын қорғау заңнамасымен реттелетін қатынастар субъектілер жүйесін нормативтік-құқықтық бекіту механизмдері	**72**
3 БІЛІМ БЕРУ ЖҮЙЕСІНДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ ІСТЕР БОЙЫНША ЗАҢНАМАНЫ ЖӘНЕ СОТ ПРАКТИКАСЫН ҚОЛДАНУ МӘСЕЛЕЛЕРІ	**96**
3.1 Жоғары кәсіби білім беру саласындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық реттелуі	**96**
3.2 Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқық қолдану тиімділігінің мәселелері	**108**
3.3 Білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарын қорғау туралы заңнаманы сотта қолдану мәселелері	**114**
ҚОРЫТЫНДЫ	**160**
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ	**167**

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы диссертацияда келесі нормативтік құқықтық актілерге сілтемелер пайдаланылды:

1950 жылғы Адам құқықтары мен негізгі бостандықтарын қорғау туралы Еуропалық конвенция
Білім, ғылым және мәдениет мәселелерімен айналысатын Біріккен Ұлттар Ұйымының (БҰҰ) мамандандырылған мекемесі UNESCO-ның Бас конференциясының 2011 жылғы 36-сессиясы, Білім берудің халықаралық стандартты жіктемесі
Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылық қағидаттары (БҰҰ ТМҚҚБҚ)
БҰҰ Бас Ассамблеясының 1985 жылғы 9 сәуірдегі шешімімен мақұлданған
Америка Құрама Штаттарының Тұтынушылар құқықтары туралы биллі
Мыңжылдық даму мақсаттары декларациясы (МДМ) 2000 жыл, қыркүйек Нью-Йорк қаласында қабылданған
Тұрақты даму мақсаттары (ТДМ) — Біріккен Ұлттар Ұйымы Бас Ассамблеясы 2015 жылы әзірлеген
Қазақстан Республикасының Конституциясы: 1995 жылғы 30 тамызда республикалық референдумда қабылданған
Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі: 2020 жылғы 29 маусымда қабылданған, № 350-VI
Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі (Жалпы бөлім): 1994 жылғы 27 желтоқсанда Қазақстан Республикасы Жоғарғы Кеңесі қабылдаған
Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі: 2015 жылғы 31 қазанда қабылданған, № 377-V (11.01.2025 жыл өзгерістер мен толықтыруларымен)
Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексі: 2015 жылғы 29 қазанда қабылданған, № 375-V
Қазақстан Республикасының Қылмыстық кодексі: 2014 жылғы 3 шілдеде қабылданған, № 226-V
«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы: 2010 жылғы 4 мамыр, № 274-IV
«Табиғи монополиялар туралы» Қазақстан Республикасының Заңы: 2018 жылғы 27 желтоқсан, № 204-VI
«Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңы: 2007 жылғы 27 шілде, № 319-III
«Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының Заңы: 2014 жылғы 16 мамыр, № 202-V
«Төрелік туралы» Қазақстан Республикасының Заңы: 2016 жылғы 8 сәуір, № 488-V

«Медиация туралы» Қазақстан Республикасының Заңы: 2011 жылғы 28 қаңтар, № 401-IV
«Құқықтық актілер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы: 2016 жылғы 6 сәуір, № 480-V
«Соттардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану тәжірибесі туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 1996 жылғы 25 шілдедегі № 7 нормативтік қаулысы
«Мемлекеттік білім беру ұйымдарының тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізу бойынша ақылы қызмет түрлерін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2017 жылғы 24 қазандағы № 541 бұйрығы (Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2018 жылғы 17 мамырда № 16899 болып тіркелген)
«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласындағы білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру» мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің міндетін атқарушының 2022 жылғы 29 қарашадағы № 164 бұйрығы
«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2022 жылғы 20 шілдедегі № 2 бұйрығы
«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595 бұйрығы
Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің міндетін атқарушының 2023 жылғы 25 тамыздағы № 443 бұйрығы «Бакалавр» немесе «магистр» дәрежесін бере отырып, жоғары немесе жоғары оқу орнынан кейінгі білім алуға ақы төлеу үшін білім беру грантын беру қағидаларын бекіту туралы
Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 5 қазандағы № 545 бұйрығы Жоғары білім алу процесінде босаған бос білім беру гранттарын тағайындау туралы

БЕЛГІЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ӘРПК – Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі
ОШАА – Оңтүстік-Шығыс Азия мемлекеттері Ассоциациясы
АТЭС – Азия-Тынық мұхиты экономикалық ынтымақтастығы
ДДҰ – Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы
ДСҰ – Дүниежүзілік сауда ұйымы
ҚДСЖМ – Қоғамдық денсаулық сақтау жоғары мектебі
ҚР АК – Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі
ҚР АПК – Қазақстан Республикасының Азаматтық процессуалдық кодексі
ЕЖҚЕ – Еуропалық жеке құқықтың үлгі ережелері
ЕЭО – Еуразиялық экономикалық одақ
ЕО – Еуропалық одақ
ЖК – Жеке кәсіпкер
ҚББДА – Қазақстанның білім беруді дамытуға қолдау көрсету ассоциациясы
КАЕСҚК – Кариб аймағында еркін сауда аймағын құру туралы келісім
ҚЕАҚ – Қоғамдық емес акционерлік қоғам
ҮЕҰ – Үкіметтік емес ұйымдар
АМҰ – Американың мемлекеттері ұйымы
ҮТ20 – Жиырма үкімет тобы
БҰҰ – Біріккен Ұлттар Ұйымы
ЭЫДҰ – Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы
ҚР – Қазақстан Республикасы
БҰҰТҚҚН – Біріккен Ұлттар Ұйымының Тұтынушыларды қорғау жөніндегі нұсқаулықтары
АҚШ – Америка Құрама Штаттары
ШЖС – Шектеулі жауапкершілігі бар серіктестік
МДМ – Мыңжылдықты дамыту мақсаттары
ТДМ – Тұрақты даму мақсаттары
БҰҰСДК – Біріккен Ұлттар Ұйымының Сауда және даму конференциясы

КІРІСПЕ

Жұмыстың жалпы сипаттамасы. Диссертация Қазақстан Республикасының білім жүйесіндегі тұтынушылардың құқығын қорғау туралы заңнаманы қолданудың мәселесін зерттеу мен зерделеуге арналған. Диссертациялық жұмыста білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқығын қорғаудың заңдылық тұрғысынан заңдық қамтамасыз етілу жүйесінің жұмыс істеуінің тарихи алғышарттары мен теориялық–құқықтық негіздемелеріне ғылыми талдау жүргізіледі. Жұмыста тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының тұтынушылықты дамытудың әлемдік парадигмасының тарихи эволюциясы, тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша халықаралық құқықтың және әлемдік тәжірибенің Қазақстан Республикасының Ұлттық құқығына енгізу (имплементациялау), Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқығын қорғау туралы заңмен реттелетін субъектілер қатынастар жүйесін нормативтік құқықтық бекіту мәселесі, сонымен қатар білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқығын қорғау туралы істер бойынша заңнамалар мен сот тәжірибесін қолдану мәселелері қарастырылды.

Диссертациялық зерттеудің өзектілігі.

Білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жетілдіру мәселесінің өзектілігі білім сапасының заманауи талаптарына сәйкестікті қамтамасыз ету қажеттілігімен, сондай-ақ білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауды елдің әлеуметтік дамуының негізгі факторларының бірі ретінде қарастырумен айқындалады.

Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін жетілдіру мемлекеттік басқарудың өзекті міндеттерінің бірі болып табылады. Бұл бағыттың маңыздылығы Қазақстанның стратегиялық мемлекеттік бағдарламалық құжаттарында, «Қазақстан-2050» стратегиясында, Қазақстан Республикасының 2025 жылға дейінгі Даму стратегиялық жоспарында, Қазақстан Республикасының 2030 жылға дейінгі Құқықтық саясат тұжырымдамасында, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Президенті Қасым-Жомарт Тоқаевтың Қазақстан халқына жыл сайынғы Жолдауларында айқын көрініс тапқан.

Аталған құжаттарда құқық үстемдігін қамтамасыз ету, азаматтардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау, мемлекеттік қызметтердің сапасын арттыру, цифрландыру жағдайында құқықтық кепілдіктерді нығайту мәселелері басым бағыттар ретінде белгіленген. Осы тұрғыдан алғанда, білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін жетілдіру стратегиялық маңызы бар міндет болып табылады.

Қазіргі кезеңде тұтынушының құқығын қорғауда ерекше өзектілік Қазақстан Республикасының Цифрлық кодексін қабылдау және цифрлық ортаны кешенді құқықтық реттеу мәселелерімен тығыз байланысты. Цифрлық құқықтық реттеу аясында дербес деректерді қорғау, цифрлық сервистердің қауіпсіздігі, жасанды интеллект технологияларын қолдану мәселелері алдыңғы қатарға шығады.

Білім беру ортасында алгоритмдік бағалау, прокторинг жүйелері, оқу жетістіктерін талдау, білім алушылардың цифрлық профильдерін қалыптастыру сияқты жасанды интеллект элементтерін пайдалану білім алушының цифрлық білім беру қызметтерінің тұтынушысы ретіндегі құқықтық мәртебесін нақты айқындауды талап етеді. Бұл ретте:

– алгоритмдердің ашықтығы мен түсіндірмелілігін қамтамасыз ету;

– кемсітушілікке жол бермеу қағидатын сақтау;

– автоматтандырылған шешімдерге тиімді шағымдану тетіктерін енгізу;

– дербес деректердің қорғалу кепілдіктерін бекіту;

– цифрлық білім беру қызметтерінің сапасына қойылатын нақты талаптарды айқындау ерекше маңызға ие.

Білім беру жүйесіндегі тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселесі дәстүрлі құқықтық қатынастар шеңберінен шығып, цифрлық трансформация жағдайында жаңа мазмұнға ие болуда. Бұл өз кезегінде қолданыстағы заңнаманы жаңғырту қажеттігін, тұтынушылардың құқықтық мәртебесін нақтылауды және цифрлық білім беру қызметтері саласында құқықтық кепілдіктерді күшейтуді талап етеді.

Әлемдегі елдердің білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі заңнаманы жетілдіру мәселесінің өзектілігі жалпы ұғымдар мен ережелерді тұжырымдамалаудан бастап дауларды реттеудің оңтайлы тетіктері мен тұтынушылардың құқықтарын қорғау құралдарын, құқықтық регламенттеу мен реттеуге дейінгі экономикалық және құқықтық тәртіптің бірқатар факторларына байланысты іске асырылуды қажет етеді. Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай теориялық негізінің талап етілетін деңгейде болмауына байланысты, тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтын қалыптастыру мен Қазақстанның Ұлттық құқығын жетілдіру мәселесі аса өзекті, еліміздегі Қазақстанның заң ғылымында бұл мәселеге жаңа көзқарас қалыптастыру қажеттілігі, қазіргі қолданыстағы заңдарды жетілдіруді қажет етеді. Қазіргі таңда, ағымдағы уақыт кезеңінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық тетіктерінің жетілдірілмегендігі, осы жұмысты жасаудың негізгі бағыты тұтынушының құқықтық тұрғыдан олардың құқықтарын қорғаудың теориялық және тәжірибелік мәселелерін зерттеп, жалпы білім саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың заңдылық мәселелерін шешу кешенін қалыптастырып, жетілдіруді талап етеді. Мысалы, «тұтынушы» білім беру қызметтерін алу мақсатында білім беру ұйымдарымен құқықтық қатынасқа түсетін және осы қызметтердің нәтижелерін тікелей немесе жанама түрде пайдаланатын жеке немесе заңды тұлға болып табылады. Жалпы көп әдебиеттерді «тұтынушы» және «тұтынушының жауапкершілігі» сияқты негізгі ұғымдар білім беру саласы бойынша түбегейлі нақтылынбаған, себебі олардың заң тұрғысынан құқықтарының шегі мен мүмкіндіктері, жауапкерілік деңгейлері белгіленбегендіктен, олардың негізін нақтылауды қажет етеді. Білім беру

саласындағы тұтынушы атауын нақтылап, заң тұрғысынан анықтама берілуі керек, нақты шешімдерін айқындалуы қажет, сонымен қатар тұтынушының құқықтарын бұзылған жағдайда, тұрақсыздық айыбын өндіріп алу, моралдық зиянды өтеу сияқты қорғау тәсілдері реттеуді талап етеді[1].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерінің өзектілігі бірқатар ауқымды факторларға: әлеуметтік-экономикалық, заң шығару, құқықтық іс-әрекеттерді қолдану, доктриналық және басқалар байланысты қалыптасады. Жалпы қоғамда тұтыну қатынастары адам өмірінің барлық саласын қамтиды; зайырлы қоғамда еліміздегі барлық азаматтар тең құқылы болғандықтан, тұтынушылардың құқықтық мәртебесін зерттеудің әлеуметтік маңыздылығын бағалау барысында қиындықтар көптеп кездеседі. Мысалы, осы тұтынушылардың құқықтық мәселелерін шешу барысында, заң шығару үдерісін үнемі жаңғыртып отыру қажеттілігі мәселесіне тоқталсақ: тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерінде тиімсіз және жеткіліксіз құқықтық реттеу тұтынушылық қатынастардың теориялық және тәжірибелік аспектілерін кешенді зерттеуді талап етеді. Қолданыстағы заңнаманы жетілдіру үшін, тұтынушының құқықтық мәселелерін түбегейлі шешу үшін, тұтынушы құқықтарын мәселелерін заңнамалық тұрғыдан жетілдіруді қажет етеді, осы негізде тиімді құқықтық тетіктерді енгізуге негіз болып табылады. Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі құқық қолдану тәжірибесінің шешілмеген қордаланған, түйіткіл мәселелеріне байланысты, атап көрсететін болсақ, Қазақстандағы тұтынушылық қатынастарды құқықтық реттеудің қолданыстағы жүйесі біршама жылдар бойы бұзылған құқықтарды қалпына келтіруге қатыспай,әкімшілік шараларға шоғырланған; сотқа дейінгі реттеу институты жалпы қорғау жүйесіне әлсіз интеграцияланған; мемлекеттік органдардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі үкіметтік емес ұйымдардың қызметіндегі ортақ міндеттерді түсінудің бірлігі болмауының негізінде,аса өзекті болып табылады.

Зерттеу тақырыбының ғылыми зерттелу деңгейі. Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың теориялық мәселелері, соның ішінде білім саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша, ғылыми пікірталас тұтынушылық мәмілелер саласының тұрақты кеңеюіне тұтынушылық қатынастардың қарқынды, серпінді дамуына, дауларды реттеу тетіктері мен тұтынушылардың құқықтарын, құқықтық қорғау құралдарын жаңғыртудың және тұтынушылар мен кәсіпкерлердің құқықтары мен мүдделерінің теңгерімін қамтамасыз етудің объективті қажеттілігіне байланысты барлық уақытта өзекті болып қала береді.

Осы зерттеудің нәтижелеріне қол жеткізу үшін Assael H., Bourgoignie T., Caglar O.,Goyal, Goodin R.,Handayani A., Hattie J., Hesselink M.W., Hill J., Hilton M., Fullan M., Cook K., Kemal O., Kennedy J.F., Kingisepp M., Kitching J., Лавничак А., Lawson E., Munger F., Ozcan B., Prasad A.R., Rai S., Rustandi N., Rühl G., Putra I., Schoenmaekers W., Stiglitz J., Shabani F., Schwalm J., Sen A., Senge P. және басқа да шетелдік ғалымдардың еңбектеріде пайдаланылды.

Аталған ғалымдардың халықаралық тәжірибелері мен әлемдік кейстері Қазақстандағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесін талдауға теориялық негіз болып,білім беру сапасы, тұтынушылардың құқықтары мен қоғамның әлеуметтік дамуы арасындағы өзара байланысты терең түсінуге ықпал етті.

Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесін зерттеуде ерекше маңызы бар ресейлік ғалымдары: Алексеев С.С., Арабей Е.А., Асочаков Д.В., Багрянская П.Д., Бердакшевич А.К., Бланков А.С., Богдан В.В., Брылякова Е.С., Булатова И.Б., Бычко М.А., Василенко Н.В., Ватаман Т.И., Владыкина Т.А., Данилов В.В., Гаджиев Т.Ф., Дьяконова М.О., Ибрагимов М.Г., Иоголевич Н.И., Кабытов П.П., Кванина В.В., Кирюшина И.В., Кузьмина А.В., Лободенко Е.И., Малеина М.Н., Машков О.Я., Мягкова О.А., Оборотова С.А., Образцова В.И., Спасская В.В., Сырых В.М., Тутаев Д.Б., Топоркова М.А., Усольцев Е.Ю., Шаповалов Д.М., Шашкова Л.А., Шереметьев А.В., Чепарина О.А., Цыпленкова А.В., Ягофаров Д.А. және басқалардың ғылыми зерттеулері тақырыпты зерттеуге арқау болды. Бұл ғалымдардың еңбектері осы саладағы теория мен тәжірибені дамытуға елеулі үлес қосты.

Сондай-ақ, Қазақстандың зерттеушілердің : Бондарев А., Ешанкулов А.И., Дюсипов Е.Ш., Жумагулова А.Б., Жусупбекова М.А., Идрышева С.К., Ілиясова Г.А., Кабжалялова М., Карагусов Ф., Квятковская Т.Г., Мороз С.П., Нестерова Е., Нурмагамбетов А.А., Романовская С.Ю., Сұлтанова А.Т., Шаймуханова Ж.Т., Шакирова А.Б., Алтынбасов Б.Ө., Мырзатаев Н. Д. және басқада авторлардың еңбектері Қазақстандағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесін жан-жақты зерделеуді құнды теориялық негіз ұсынады.

Кешенді талдау негізінде, заманауи зерттеулерде дамыған елдерде тұтастай алғанда тұтынушылық тұжырымдамасы және әсіресе эволюция үдерісінде тұжырымдамалық ұғымдар парадигманың айтарлықтай өзгеруіне ықпал етеді деген тұжырым ұсынылған[2]. Ғалымдардың басым көпшілігі негізгі ұғымдарды тұжырымдамалаудың әртүрлі тәсілдерін қарастырып мысалы, тұжырымдамасын анықтау еуропалық және ресейлік заңнамада[3,4,5],ғалымдардың тағы бір тобы шағын және орта бизнестің мәртебесіне қатысты тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық реттеудің неғұрлым күрделі мәселелерін зерттеуде балама ұстанымдарды ұстанады[6],тұтынушылық келісім шарттар мәселесі[7],трансшекаралық тұтынушылық келісімшарттар үшін дауларды балама және онлайн шешу[8]. Тұтынушылық дауларды медиация арқылы шешу[9], бір жағынан тұтынушылардың жалпыланған кодексінің және екінші жағынан нақты заңнамалық актілердің барлық спектрінің артықшылықтары мен кемшіліктері, нормалар мен стандарттарды халықаралық келісу [10,11],тұтынушылық қатынастарлы құқықтық реттеуді әртүрліполярлық қабылдау [12;13;14],еуропалық тәжірибені жалпылау негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімділігін арттыратын

тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әкімшілік,сот, аралас тәсілдерін қолданудың орындылығы [15],тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жаңа ұлттық моделін құру қажеттілігі[14,16;17] және көптеген басқа да сұрақтардардың шешімін табуға негізделеді.

Тарихи қалыптасқан ретроспективаларда және осы саладағы өзекті мәселелерді зерделеп, әртүрлі елдердің ғалымдарының тұтынушылардың құқықтарын реттеу мәселелері бойынша зерттеулері бұл факторлардың тұтынушылардың қорғау деңгейіне теріс әсер ететіндігін ескере отырып, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерін шешудің жаңа сындарлы ғылыми тәсілдерін іздеу қажеттілігінің маңыздылығын, оның шешу жолдарын алдын-ала анықтайтындығын көрсетеді[1; 3; 4; 8; 13; 14; 15;]

Зерттеу гипотезасы. Дамыған елдердегі тұтынушылықтың ғылыми тұжырымдамасы және құқық қорғау тәжірибесі, құқықты қолдану жүйесі жақсы жетістіктерге жеткендіктен, дамушы экономикасы бар жетілмеген демократиялық елдерге өздерінің тұтынушыларды қорғау жүйелерін құруда пайдалануға болатын ең жақсы, дәлелденген, тәжірибе негізінде сыналған, қазіргі кезеңде жақсы жұмыс атқарып тұрған модельдерін ұсына алады. Бұл зерттеудің негізгі зерттеу бағыты - халықаралық тәжірибе тұрғысынан Қазақстан Республикасының білім беру жүйесіндегі тұтынушыларды қорғауды құқықтық реттеудің трансформациясының ерекшеліктері, білім беру қызметтеріне тұтынушыларды қорғау туралы заңнаманы қолданудағы қиындықтар мен қайшылықтарды анықтау және түбегейлі тұтынушыларды құқығын қорғаудағы сапалы жаңа жүйесінің модельдеу болып табылады.

Зерттеу пәні – Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған құқықтық нормалар, зерттеліп отырған тақырыпқа қатысты доктриналық ғылыми зерттеулердің қағидалары мен тұжырымдары, сондай-ақ сот практикасы барысында қалыптасқан құқықтық ұстанымдар болып табылады.

Зерттеулер обьектісі –Қазақстан Республикасында арнайы заңнаманы жаңғырту кезеңінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық стандарттарды ұлттық заңнамаға имплементациялау және үздік әлемдік тәжірибелерді қабылдау контекстінде білім беру жүйесіндегі тұтынушылар құқықтарын іске асыруға байланысты туындайтын қоғамдық қатынастар болып табылады.

Зерттеудің мақсаты – Қазақстан Республикасының білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастардың даму үрдістерін және тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың қолданылу тәжірибесін кешенді талдау.

Диссертациялық зерттеудің міндеттері:

- Білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық қамтамасыз ету жүйесінің қалыптасуы мен дамуының тарихи алғышарттарын қарастыру;

- таңдалған юрисдикциялар мен Қазақстан Республикасындағы тұтынушылық қатынастарды құқықтық реттеу модельдеріне салыстырмалы-құқықтық талдау жүргізу;
- -тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық реттеудің халықаралық-құқықтық нормалары мен озық әлемдік тәжірибесін Қазақстан Республикасының ұлттық заңнамасына имплементациялау мәселелерін талдау;
- білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының теориялық-құқықтық негіздерін зерделеу;
- білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар субъектілерінің жүйесін нормативтік-құқықтық бекіту мәселелерін талдау;
- білім беру қызметтері саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша құқық қолдану қызметінің тиімділігі мәселелерін негіздеу;
- Қазақстан Республикасының білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау істері бойынша заңнаманы қолдану тәжірибесі мен сот практикасына құқықтық баға беру;
- білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін жетілдіруге бағытталған ғылыми негізделген ұсынымдар әзірлеу.

Диссертациялық зертеудің әдістемелік және теориялық негізі. Осы зерттеудің әдіснамалық негізі доктриналық қайнаркөздер,тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі халықаралық және ұлттық құқықтың нормалары мен ережелері, әлемнің әртүрлі елдерінің ұлттың заңнамаларымен имплементацияланған тұтынушылардың құқықтарын қорғау тұжырымдамасы мен жүзеге асырылуына қатысты әмбебап және өңірлік халықаралық ұйымдардың жаһандық стандарттары болып табылады. Зерттеу пәнінің ерекшелігіне және зерттелетін обьект құрамының күрделілігіне байланысты пәнаралық тәсіл қолданылды. Зерттеу процесінде талдау әдістері,ретроспективті,құрылымдық-функционалды,жүйелік-құрылымдық,формальды-құқықтық, салыстырмалы құқықтық және т.басқалары да кеңінен қолданылады.

Бұл зерттеудің негізгі гипотезалары тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі халықаралық және ұлттық құқықтық нормалары мен ережелеріне, Рим құқығының тарихи алғашқы көздерінен бастап, халықаралық-құқықтық құжаттар мен тұтынушылардың құқықтарын қорғау тұжырымдамасы мен іске асырылуына қатысты танылған жаһандық стандарттарға (БҰҰ; ЭЫДҰ; Еуропалық директивалар), тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі қазақстандық заңнамаға,сондай-ақ таңдалған юрисдикциялардағы құқықтық тетіктерді реттеу тәжірибесі; тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың заңда көзделген тетіктерін қолданудың қазақстандық тәжірибесі.

1985 жылы 9 сәуірде БҰҰ Бас Ассамблеясы ЭЫДҰ, Америка Құрама Штаттарының тұтынушылардың құқықтары туралы Биллді, сондай-ақ ұлттық мекемелердің материалдарын қоса алғанда, көптеген дереккөздерге

негізделген тұтынушылардың мүдделерін қорғаудың минималды міндеттерінің жиынтығы ретінде бірауыздан мақұлдаған Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі нұсқаулықтары (БҰҰДБҚ) іргелі сипаттағы халықаралық-құқықтық акт болып табылады, тұтынушылардың мүдделерін қорғаумен және тұтынушылар қауымдастығымен айналысады. Мыңжылдықтың даму мақсаттары (МДМ) және тұрақты даму мақсаттары (ТДМ) сияқты әмбебап сипаттағы құжаттар

Біріккен Ұлттар Ұйымының Тұтынушыларды қорғау жөніндегі нұсқаулықтары (БҰҰТҚҚН), құру үшін маңызды болды. Дүниежүзіндегі мемлекеттер, әмбебап және мамандандырылған халықаралық ұйымдар халықаралық-құқықтық стандарттарды құруға бірігіп, ортақ келісім негізінде жауап берді: кем дегенде 24 ел, тұтынушылардың құқықтарын Конституция деңгейінде тіркеді, әлемдік қоғамдастыққа мүше мемлекеттердің басым көпшілігі негіздемелік заңдар қабылдады, ал Франция, Индонезия, Италия, Перу, Колумбия сияқты мемлекеттер кодификацияланған актілер (тұтыну кодекстері) жасады; Біріккен Ұлттар Ұйымы жүйесінің мамандандырылған мекемелері, Дүниежүзілік сауда ұйымы (ДСҰ), топ жиырма (OG20), экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы (ЭЫДҰ) және африка одағы, Азия-Тынық мұхиты экономикалық ынтымақтастығы (АТЭС), Оңтүстік-Шығыс Азия мемлекеттерінің қауымдастығы (АСЕАН), еуропалық Одақ және Америка мемлекеттері сияқты аймақтық ұйымдар (Oas) тұтынушылардың мүдделерін қорғауға қатысты келісімдер, қарарлар, директивалар мен нұсқаулықтар жасаған үкіметаралық ұйымдардың қатарына кіреді. Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі нұсқаулықтарын жүзеге асыру туралы баяндамада (1985-2013) бірқатар құқықтық жүйелерде «заңды қажеттіліктердің» белгілі бір компоненттері, мысалы, КАРИКОРМ (Кариб теңізі аймағында еркін сауда аймағын құру туралы келісім) және Еуропалық Одақ сияқты кешенді аймақтық келісімдердің Конституциялық ережелеріне енгізілгені атап өтілген.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың объективті жалпыәлемдік парадигмасын құру үшін құқықтық реттеу тиімділігінің әртүрлі деңгейлері бар елдерді іріктеу қарастырылады.

Жұмыстың негізін зерттеудің мынадай тұжырымдамалық бағыттары құрады:

-білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастарды реттейтін нормативтік-құқықтық базаны талдау;

-тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік тәжірибелерінің жай-күйін компаративті (салыстырмалы) талдау парадигмасындағы құқықтық реттеу тетігін кешенді талдау; тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтын құқықтық реттеуді дамыту мен жаңғыртудың халықаралық тәжірибесінің мәселелерін зерттеу; тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы қолдану тәжірибесін талдау; пайдаланылмайтын мүмкіндіктерді, функционал шегін анықтау,

тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы неғұрлым қолайлы, тиімді құқықтық тетіктерді құқықтық нормалар деңгейінде айқындау.

Арнайы заңнаманы және құқық қолдану тәжірибесін жаңғырту үдерісінде зерттеу объектісінің – тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қоғамдық қатынастардың трансформациялық өзгеруіне байланысты құқықтық құралдар қасиеттері күшейтіледі. Осыған сәйкес жаңа құқықтық шындықтарды ескере отырып, объектіні зерттеудің әдіснамалық тәсілдерін қайта қарау және түбегейлі өзгерту мәселесі өзекті болып табылады. Зерттеу барысында нақты шындықты түсіну стратегияларын қайта қарау негізінде құқықтанудағы әдіснамалық тәсілдердің барлық арсеналы қолданылды. Жұмыста жүйелік-құрылымдық әдіс, формалды-құқықтық әдіс, салыстырмалы-құқықтық әдіс, әлеуметтік-құқықтық болжау әдісі, құқықтық модельдеу әдісі қолданылды.

Құрылымдық-фукционалдық талдаудың көмегімен білім беру құқықтық қатынастарының құрамы негізделеді, элементтердің қасиеттері, рөлі мен функциялары, сондай-ақ оның материалдық және құқықтық мазмұнын біріктіретін интегративті қасиеттер сипатталады. Жүйелік-құрылымдық әдісті қолдану білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастар субъектілері жүйесінің құрамын анықтауға, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар субъектілерінің құқықтық мәртебесінің өзгеруін сипаттауға мүмкіндік берді.

Ғылыми әдістерді кешенді пайдалану негізінде, тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының генезисі мен эволюциясы кезең-кезеңімен қаралды, норма шығарудың және құқық қолданудың әлемдік тәжірибелері зерделенді, жалпы және Қазақстан Республикасындағы таңдалған юрисдикциялардағы тұтынушылық қатынастарды құқықтық реттеу модельдеріне талдау жүргізілді; негізгі ұғымдарды тұжырымдау мәселелері анықталды; әлемдік тәжірибеге, БҰҰ-ның және өңірлік ұйымдардың халықаралық-құқықтық стандарттарына жалпы шолу, ЭЫДҰ ұсынымдары негізінде шет елдердің озық тәжірибесін трансформациялауды, халықаралық стандарттарды Қазақстан Республикасының Ұлттық құқығына имплементациялауды талдау жүзеге асырылды, білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану мәселелері ғылыми айналымға негізделді.

Зерттеудің тәжірибелік маңыздылығы

Осы зерттеу аясында жасалған теориялық-әдістемелік және практикалық ұсыныстар білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша заңнаманы жүйелеу және жетілдіру жұмыстарын ұйымдастыруда өзекті болып табылады. Зерттеу материалдары мен нәтижелері атқарушы органдарға білім алушыларды қабылдау және шығару, мемлекеттік соңғы аттестаттау, білім беру құжаттарын беру, лицензиялау және мемлекеттік аккредитация рәсімдерін реттейтін нормативтік-құқықтық актілерді әзірлеу кезінде де қолданыла алады.

Диссертациялық зерттеу қорытындылары ғылыми-зерттеу жұмыстарын орындау кезінде, сонымен қатар білім беру процесінде де пайдаланылады.

Зерттеудің және алынған нәтижелердің ғылыми жаңалығы - Қазақстан Республикасындағы білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау заңнамасын қолдану мәселесіне арналған алғашқы кешенді теориялық және практикалық зерттеу болып табылады. Зерттеу білім беру саласындағы тұтынушылардың білім беру қызметтеріндегі құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы жетілдіруге бағытталған.

Қорғауға шығарылатын негізгі тұжырымдамалар. Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау тұжырымдамасы білім беру қатынастарының кешенді әрі екіжақты табиғатын тануға негізделеді: ол бір жағынан ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының жеке - құқықтық сипатын қамтиды, оның шеңберінде білім алушы тұтынушы ретінде әрекет етеді, ал екінші жағынан білім беруді лицензиялау, аккредиттеу және білім сапасын мемлекеттік бақылау арқылы көрінетін жария-құқықтық құрамдас бөлікті біріктіреді. Аталған тұжырымдама шеңберінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін қолданудың дербес негіздері ретінде шарттық бұзушылықтарды, міндетті мемлекеттік стандарттардың бұзылуын және білім беру ұйымдарының жосықсыз практикаларын өзара ажыратудың қажеттілігі дәлелденеді. Салыстырмалы - құқықтық талдау негізінде қорғаудың институционалдық - комбинацияланған моделі тұжырымдалған, ол сотқа дейінгі рәсімдерді дамытуды, білім беру ұйымдарының ақпараттық ашықтығын қамтамасыз етуді және білім алушының тұтынушы ретіндегі құқықтық мәртебесін оның құқықтарын, міндеттерін, жауапкершілігі мен кепілдіктерін жүйелі түрде айқындау арқылы нормативтік тұрғыдан нақтылауды көздейді.

Ғылыми жаңалық келесі негізгі тұжырымдармен ұсынылады:

1. Тарихи перспектива: Білім беру жүйесіндегі тұтынушылар құқықтарының эволюциясын зерттеу маңызды, себебі ол құқықтардың дамуын бақылауға, оқу процесіне әсерін бағалауға және қоғамдағы, заңнамалық және білім беру саласындағы өзгерістердің қазіргі тұтынушылар құқықтарын қорғау тәсілдеріне ықпалын түсінуге мүмкіндік береді. Қазақстан Республикасында тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының эволюциясы шетелдік құқықтық реттеу тәжірибесі тұрғысынан қарастырылды. Зерттеуде құқықтық қорғаудың көпдеңгейлі жүйесі талданып, олардың классификациясы жасалды. Әлемдік тәжірибе негізінде құқықтық реттеу тиімділігінің әртүрлі деңгейі бар елдер таңдап алынды. Негізгі зерттеу бағыттары: нормативтік-құқықтық база талдауы, білім беру жүйесіндегі тұтынушылар қатынастарын реттеу механизміне кешенді талдау, халықаралық тәжірибедегі құқықтық реттеудің дамуы мен модернизациясы, құқық қолдану практикасы, құқықтық нормалар деңгейінде ең тиімді механизмдерді анықтау.
2. Халықаралық құқық нормаларын енгізу: Халықаралық және Еуропалық құқық нормаларын, оның ішінде білім беру жүйесіндегі тұтынушылар

құқықтарын қорғауды 2020 жылы жаңартылған Қазақстан заңнамасына енгізу объективті қажеттілік болып табылады. Қазақстандағы тұтынушылар құқықтарын қорғау жүйесі дәстүрлі түрде әкімшілік шараларға негізделген: сотқа дейінгі реттеу институтының әлсіз интеграциясы, мемлекеттік және үкіметтік емес ұйымдардың төмен тиімділігі байқалады. Даму елдерінде басты назар – бұзылған құқықтарды қалпына келтіруде. Модернизация тұтынушылар құқықтарын қорғау жүйесін институционалды нығайтуға бағытталуы тиіс. 200-ден астам түзетулер енгізіліп, олар үш кодификацияланған актілер мен төрт заңда көрініс тапқан: тұтынушылар талаптарын реттеу тәртібін өзгерту, бизнес тексеру тәртібін регламенттеу, қоғамдық бақылау механизмдерін енгізу, тұтынушылар құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін дамыту.

3. Институционалды қорғау жүйесін құру: Қазақстанда тұтынушылар құқықтарын қорғау жүйесіне әлемдік тәжірибедегі сотқа дейінгі дауларды реттеу және құқық қорғау құралдарын енгізу қажет:
   - аймақтарда кең өкілділік жүйесі бар ұлттық тұтынушылар құқықтарын қорғау ұйымын құру;
   - үкіметтік емес ұйымдарға негізделген омбудсмен институтын енгізу;
   - нормативтік актілерді әзірлеу кезінде тұтынушылар мүдделеріне регуляторлық әсерді талдау;
   - мемлекеттік органдар мен әкімдіктерде кеңесші құрылымдарға қоғамдық ұйымдарды қосу;
   - мемлекеттік органдардың қызметін бағалау көрсеткіштерін (KPI) енгізу;
   - ерікті іскерлік практика ережелерін және типтік келісімдерге нормаларды енгізу;
4. «Тұтынушы», «білім беру қызметтері», «білім беру қатынастары», «ақылы білім беру қызметі туралы келісім», «тұтынушылар құқықтарын қорғау» ұғымдары ғылыми тұрғыдан талданды. Қазақстандағы білім беру қызметтерін тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселесі заңнамалық және құқық қолдану проблемаларына байланысты өзектілігін тұжырымдамалау арқылы салыстырмалы талдау шетелдік тәжірибенің тиімділігін көрсетті.
5. Білім беру қатынастарының субъектілері нормативтік-құқықтық актілерге сүйене отырып, тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз ететін кешенді жүйе құрылды. Әртүрлі субъектілер (тұтынушылар, орындаушылар, мемлекеттік органдар, қоғамдық ұйымдар) өзара әрекеттеседі. Жүйенің тиімділігі ақпараттық ашықтыққа және құқық қорғау механизмдерінің жұмыс істеуіне байланысты.
6. Қазақстандағы білім беру заңнамасында студенттердің құқықтары мен оқу орындарының міндеттері жеткілікті нақты анықталмаған. Реттеу нормалары фрагменттік, бұл тұтынушылар құқықтарын тиімді қорғауға кедергі келтіреді.

7. Заңнаманы жаңғыртудың қажеттілігі білім беру қызметінің ерекшеліктерін ескере отырып, тұтынушыларды алаяқтық практикадан қорғау, толық ақпарат беру, қатынастардың теңгерімін қамтамасыз ету.
8. Құқықтық нормаларды қолдануды жетілдіру қажет; соттық қорғау тиімді құрал болғанымен, нормативтік және шарттық реттеу құралдарымен үйлесімді болуы тиіс; мемлекеттік органды координациялау ұсынылады.
9. Тұтынушыларға өтемақы жүйесін енгізу білім беру қызметінің сапасын арттыруға мүмкіндік беретіні туралы нақты сот практикасында қолдану. Келісімшарттар түзудегі тараптардың толық құқығын айқындау, білімгерлер көбінесе әлсіз тарап болып, моральдық зиянды өтеу қиын әділетсіз шарттар жоққа шығару тетіктері маңызды болып табылады.

Тарихи ретроспектива білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарының мәнін түсінуде маңызды рөл атқарады, өйткені құқықтардың эволюциясын бақылауға, олардың білім беру үдерісіне әсерін бағалауға және қоғамдағы, заңнама мен білім беру саласындағы өзгерістер қазіргі тұтынушылар құқықтарын қорғау тәсілдеріне қалай әсер еткенін түсінуге мүмкіндік береді. Тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының Қазақстан Республикасындағы эволюциясы әлемдік үрдістер тұрғысынан, шетелдік құқықтық реттеудің мазмұндық құқыққа бейімделу мүмкіндігі негізінде бағаланды. Зерттеу барысында тұтынушылар құқықтарын қорғау деңгейлері көпқырлы құқықтық қорғау моделдері жүйесінде талданып, олардың жіктелу жасалды. Тұтынушылар құқықтарын қорғаудың жаһандық парадигмасын қалаптастыру мақсатында құқықтық реттеу тиімділігінің әртүрлі деңгейіндегі елдер таңдалып алынды. Сонымен қатар, келесі тұжырымдамалық бағыттар жұмыстың негізін құрайды: білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастарды реттейтін нормативтік-құқықтық базаны талдау; тұтынушылар құқықтарын қорғаудың әлемдік тәжірибесінің жай-күйін салыстырмалы талдау парадигмасындағы құқықтық реттеу тетіктерін кешенді зертеу; тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының халықаралық құқықтық реттелуін дамыту және жаңғырту тәжірибесін зерттеу; осы саладағы заңнаманы қолдану практикасын талдау; қолданылмай отырған мүмкіндіктер мен фунционалдық шектерді анықтау; құқықтық нормалар деңгейінде тұтынушылар құқықтарын қорғауда ең тиімді, оңтайлы құқықтық тетіктерді анықтау.

Халықаралық құқық нормаларын, атап айтқанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша еуропалық құқықты, соның ішінде білім беру жүйесінде, обьективті қажеттілік болып табылады. Бұл тұжырым еліміздің тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасының жаңа өзгерістерін жан-жақты, егжей-тегжейлі талдау арқылы негізделді. Зерттеу барысында ұзақ уақыт бойы талай жылдар тұтынушылар құқықтарын қорғау жүйесінің әкімшілік шаралар деңгейінде шоғырлануы, сотқа дейінгі реттеу институтының әлсіз тұсы, мемлекеттік және үкіметтік емес органдардың тиімсіз қызметі секілді Қазақстан Республикасындағы заңнаманың даму үрдістері анықталды. Осыған байланысты айқын болған заңдылық:

Қазақстанда тұтынушылық қатынастар негізінен әкімшілік шараларды қолдануға бағытталған, ал дамыған елдерде заңдар мен құқық қолдану тәжірибесі тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіруді басты басымдық ретінде нақтылап белгілейді.

Зерттеу көрсеткендей, Қазақстан Республикасында тұтынушылық қатынастарды реттейтін заңнаманы жаңғырту-халықаралық тәжірибені енгізу тұрғысынан орынды және келешегі бар қадам болып табылады және тұтынушылар құқықтарын қорғау жүйесін институционалдық күшейтуге бағытталғаны жөн. Қазақстан Республикасының арнайы заңнамасына тұтынушылық қатынастар саласында әлемдік тәжірибеде сыналған реттеу нормаларын енгізу тұтынушылық қатынастардың реформалануын және құқықтарын қорғаудың жетілдірілген моделін құруды білдіреді. Бұл атап айтқанда, тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамаға енгізілген 200-ден астам түзетулермен байланысты. Олар 3 кодификацияланған актіде және 4 заңда көрініс тапты: а) тұтынушылар талаптарын реттеу тәртібін өзгерту; ә) тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселелер бойынша бизнеске тексеру жүргізу тәртібін регламенттеу; б) қоғамдық бақылау тетіктерін енгізу; в) тұтынушылар құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін енгізу және дамытумен қатар басқа да толықтырулар енгізу.

Зерттеу барысында халықаралық тәжірибені Қазақстанның ұлттық юрисдикциясына енгізу Республика заңнамасын жаңғыртуға ғана емес, сонымен қатар трансшекаралық экономикалық қатынастардың құқықтық негіздерін дамытуға оң әсері белгіленіп, қортындыланды. Тұтынушылардың шығындарын өтеудің тиімді тетіктерін қамтамасыз ету бойынша ЭЫДҰ-ның ұсынымдарын орындау, Қазақстан Республикасының ұлттық құқығы мен Еуразиялық экономикалық одақтың құқығын Еуропалық Одақ құқығына жақындату Еуразиялық экономикалық одақ туралы шартты іске асыру үшін, тиімді құқықтық шараларды қабылдауға мүмкіндік береді. Бұл шартқа сәйкес, мүше мемлекеттер тұтынушылар құқықтарын қорғау саласында олардың мүдделерін жалған кәсіпкерлік қызметтен қорғауға бағытталған келісілген саясат жүргізілуі қажет. Қазақстан үшін заманауи тренд-тұтынушылар құқықтарын қорғау деңгейін, өнім, тауарлар мен қызметтердің сапасын және олардың техникалық регламенттерге сәйкестігін арттыру, тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің ұстанымдарын нығайту мақсатында құқық қолдану тәжірибесін жетілдіру бойынша шараларды іске асыру болып табылады.

3. Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын институционалдық қорғаудың тиімді жүйесін құру мақсатына қол жеткізу тұтынушылар құқықтарын қорғаудың рационалды жүйесін құру мәселесін оңтайлы шешуге, құқықтық нормалар деңгейінде тиісті мәселелерді кешенді зерттеуге, оның ұйымдық құрылымдарын байытуға, тұтынушылық қатынастар субъектілерінің қызметінде институционалдық - функционалдық негіздерді жетілдіруге және мемлекеттік бақылау - қадағалау функцияларын күшейтуге байланысты жүзеге асырылады.

Зерттеу Қазақстандағы тұтынушылар құқықтарын қорғау жүйесіне дауларды сотқа дейінгі реттеу және тұтынушылар құқықтарын қорғаудың ең озық әлемдік тәжірибелерін енгізу қажеттілігін дәлелдеді. Олардың ішінде ең өзекті әрі қолайлы шаралар мыналар болып табылады:

- тұтынушылар құқықтарын қорғау омбудсмені институтын үкіметтік емес ұйымдар негізінде қалыптастыру;
- нормативтік - құқықтық актілерді әзірлеу кезінде тұтынушылар мүддесіне регуляторлық әсерді талдау жүргізуді және оны уәкілетті органмен келісуді міндетті ету;
- тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы қоғамдық бірлестіктерді министрліктер мен әкімдіктердегі консультативтік - кеңесші органдар құрамына қосу;
- мемлекеттік органдардың, жергілікті атқарушы органдар мен жартылай мемлекеттік ұйымдардың қызметін бағалау көрсеткішін (KPI) енгізу – тұтынушылар тарапынан қызметке қанағаттану және сенім деңгейін есепке алу;

4. Зерттеуде білім беру жүйесіндегі тұтынушылық ұғымының заманауи тұжырымдамасы бойынша негізгі түсініктерге теориялық талдау жүргізілді: «тұтынушы», «білім беру қызметтері», «білім беру қатынастары», «ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты», «тұтынушылардың құқықтарын қорғау» ұғымдарына ғылыми тұрғыдан түсініктеме берілді. Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі, соның ішінде білім беру қызметтерін тұтынушыларға қатысты мәселелер заңнама мен құқық қолдану тәжірибесін жетілдірудің шешілмеген түйінді мәселелерімен негізделген. Шетелдік заңнаманы қолдану тәжірибесіне салыстырмалы талдау жүргізіліп, талдауда көрсетілген елдерде тұтынушылардың құқықтарын қорғау әлдеқайда тиімді жүзеге асырылатыны анықталды. Осы орайда: Қазақстанда тұтынушылық құқықтық қатынастар негізінен әкімшілік шараларды қолданумен шектелсе, дамыған елдерде заңдар мен құқық қолдану тәжірибесі тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіруге басымдық береді деген заңдылық анықталды.

Білім беру қатынастарына сипаттама жасау үшін әртүрлі құқық салаларының (әкімшілік, азаматтық, еңбек, қаржы және т.б) нормалары арасындағы байланыс ашылып, білім беру құқығының салыстырмалы түрде жаңа және кешенді сала екендігі жөнінде қорытынды жасалды. «Білім беру қызметтері» ұғымын құқықтық категория ретінде тұжырымдамалау аясында білім беру саласындағы екі түрлі қатынас - тікелей білім беру және оған жағдай жасауға бағытталған қатынастар бөлініп сипатталды. Зерттеуде білім беру қатынастарына құқықтық ықпал ету әдістеріне, сондай-ақ мемлекеттік бақылау механизмдерінің тиімділігіне ерекше назар аударылды.

5. Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін білім беру қатынастары субъектілерінің жүйесі, біріншіден, көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігіне кепілдік беретін нормалар мен ережелер негізінде білім беру қызметтерін

тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз етуге, екіншіден, дауларды шешудің тиімді тетіктерін құруға бағытталған кешенді құрылым болып табылады. Бұл жүйе әртүрлі деңгейдегі субъектілердің - тұтынушылардың, орындаушылардың, мемлекеттік органдар мен қоғамдық ұйымдардың өзара іс қимылына негізделген. Бұл жүйенің тиімді жұмыс істеуі білім беру мекемелерінің ақпараттық ашықтығына және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың пәрменді тетіктерінің болуына байланысты және білім беру қызметтерінің әділ нарығын дамытуға ықпал етеді. Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын білім беру мекемелерінің жосықсыз, заңға қайшы тәжірибелерінен қорғау әділ, сапалы, және қауіпсіз білім беру үдерісіне қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Білім беру қатынастарының субъектілері жүйесі қорғау тетікерінің тиімділігі, сапа, ақпараттық ашықтық және пәрменділік өлшем критерийлеріне негізделеді. Құқық бұзушылық фактілеріне шағымдану және заңсыз, жосықсыз тәжірибелерден қорғау үшін тиімді рәсімдердің болуы - тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз етудің басты шарттарының бірі. Білім беру қатынастарының субъектілерінің интеграцияланған жүйесін нормативтік құқықтық реттеу жүйесінің тиімді жұмыс істеуіне шешуші мәнге ие, білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етеді.

6. Қазақстан Республикасының білім беру саласындағы заңнамадағы кемшіліктер тұтынушылық құқықтық қатынастарға қатысушылардың құқықтық мәртебесін реттеуге және олардың білім беру жүйесіндегі өзара іс-қимылына әсер етеді. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау нормаларымен реттелетін осы қатынастардың негізгі субъектілерінің құқықтары мен міндеттері жеткілікті деңгейде нақтыланбаған. Заңнамалық актілерде білім беру ұйымдарының білімгерлерінің алдындағы міндеттемелеріне қатысты анық тұжырымдар жоқ. Реттеуші нормалардың бытыраңқылығы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғауға кедергі келтіреді. Нақты әрі теңгерімді құқықтық базаның болмауы білім беру мекемелері тарапынан міндеттемелер тиісінше орындалмаған жағдайда заңнаманы қолдануды және білімгерлердің жүгінуін қиындатады.

Қазақстан Республикасындағы білім беру саласын тиімді нормативтік реттеу білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау және білім сапасын арттыру үшін негізгі фактор болып табылады. Нормативтік реттеу білім беру процесіне қатысушылардың барлығына қолайлы жағдай жасайды, бұл білім беру қызметтерінің тұтынушылары мен олардың жеткізушілері арасындағы жанжалдар мен қайшылықтарды азайтуға ықпал етеді. Қолданыстағы заңнама тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың сотқа дейінгі және сот тәртібіндегі тетіктерін белгілейді. Білім беру ұйымдарының мәртебелерінің әртүрлі болуы оларды реттеуде арнайы тәсілді талап етеді. Білім беру құқықтық қатынастары субъектілерін нормативтік-құқықтық тұрғыдан айқындау осы ерекшеліктерді ескеруге және сапа стандарттарына сәйкестікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді. Тиімді нормативтік-құқықтық

базаны қалыптастыру халықаралық стандарттарды да, ұлттық заңнама ерекшеліктерін де ескеруді талап етеді. Зерттеуде нормативтік реттеу мәселесі аясында білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы консолидация түрінде жүйелеудің қажеттілігі негізделеді, бұл құқықтық нормаларды жеңілдетеді. Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау нормаларын жүйелеу тараптардың құқықтары мен міндеттеріне ақпараттың қолжетімділігі тұтынушылардың өз мүдделерін қорғау процесіне белсенді қатысуына ықпал етеді. Білім беру саласындағы нормативтік реттеуге кешенді тәсіл білім беру қызметтерінің сапасын арттыру мен тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құралы ретінде: 1) заңнамалық және ведомстволық актілердің арақатынасын талдау; 2) мүдделі тараптардың кері байланысы мен қатысуы; 3) тәуелсіз бақылау органдарын құруды қамтиды.

7. Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы жаңғыртудың қажеттілігі негізделген. Оның мақсаты – білім беру қызметтерінің ерекшеліктерін ескеретін, тұтынушыларды әділетсіз тәжірибелерден қорғайтын тұрақты және тиімді нормативтік-құқықтық базаны қалыптастыру. Білім беру қызметтері дәстүрлі тауарлар мен қызметтерден бірқатар ерекше белгілерімен ерекшеленеді: олардың нәтижесі әрқашан материалдық түрде көрінбейді, ал сапасы оқытушылардың біліктілігіне, оқу бағдарламаларының мазмұнына және ақпараттың қолжетімділігіне байланысты көптеген факторларға тәуелді болып табылады.

Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында білім беру саласындағы қатынастарды реттейтін нормалардың жеткіліксіз нақтылауы мен олқылықтары байқалады. Әзірленген келісімшарт тараптарының құқықтары мен міндеттердің анық көрсетілмеуі, тұтынушылардың құқықтарын қорғау деңгейіне кері әсерін тигізеді. Сондықтан білім беру қызметтері контекстіндегі әділетсіз коммерциялық практиканың ұғымын нақты айқындау маңызды: заңнама білім беру ұйымдарының теріс немесе жаңылыстыратын әрекеттерінен тұтынушыларды қорғау тетіктерін көздеуі тиіс. Заңнама шартқа қол қойылғанға дейін де, оны орындау барысында да курстар, оқу шарттары және білімгерлер үшін мүмкіндіктер туралы толық әрі жан-жақты ақпарат беруді міндеттеуі қажет.

Білім берудің қоғамдық игілік ретіндегі әлеуметтік табиғатын ескере келе білім беру ұйымдары мен қызмет тұтынушыларының мүдделерін ұтымды теңестіру аса маңызды болып табылады. Бұл келісім-шарт тараптарының арасындағы әділетті қатынастарды қамтамасыз ететін әмбебап реттеу қағидаттарын әзірлеуді талап етеді. Білім беру саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы жаңғырту азаматтардың құқықтарын тиімді қорғауды қамтамасыз ету, білім беру қызметтерінің сапасын арттыру және білім беру үдерісінің қатысушылары арасында сенімді қатынастар қалыптастыру бағытында қажетті қадам болып табылады.

8. Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқық қолдану мәселесін талдау заңнамалық өзгерістерді де, құқық нормаларын қолдану тәжірибесін жақсартуды да қамтитын білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың кешенді тәсілін қамтамасыз ету қажеттілігі туралы қорытынды жасауға мүмкіндік берді. Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қолданыстағы заңнаманың айтарлықтай олқылықтары мен кемшіл тұстары бар, бұл тұтынушылардың құқықтарын жиі бұзуға әкеледі және оларды қорғауды қиындатып, күрделендіреді. Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы қорғау ең тиімді құралдарының бірі болғанымен, оны нормативтік және шарттық реттеу сияқты тетіктерімен ықпалдастыру қажет. Осыған байланысты тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы саясатты үйлестіретін және дауларды баламалы шешудің тәсілдерін дамытатын уәкілетті мемлекеттік орган құрудың қажеттілігі негізделеді.

Білім беру ұйымдары мен тұтынушылардың мүдделерін теңестіру үшін экономикалық жағынан әлсіз тараптың құқықтарын қорғайтын нақты құқықтық базаны қалыптастыру қажет. Қазіргі заманғы тренд үрдістерді ескере отырып, білім беру қызметтері саласында құқық қолдану тиімділігін арттыру үшін заманауи технологияларды заңнамаға интеграциялау, ЖОО-на оларды енгізу міндеттерін жүктеу, білімгерлердің тұтынушы ретіндегі құқықтарын нақтылау және инновацияларды қолдауға бағытталған мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру қажет.

9. Сот практикасы білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау мақсатында қаралатын қаражат өндіру туралы талап-арыздар бойынша көптеген прецеденттерге толы кең әрі көпқырлы сала болып табылады. Сот тәжірибесіне негізделген ауқымды эмпирикалық материалға сүйене отырып, білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау және осы саладағы құқық қолдану тәжірибесіне қатысты әртүрлі аспектілер бойынша тұжырымдар жасалған.

Білім беру қызметтерін тұтынушылар көбіне жоғары оқу орындарының әкімшілік аппаратымен салыстырғанда осал жағдайда қалады, бұл олардың құқықтарын қорғауды, соның ішінде моральдық зиянды өтеуді қиындатады. Соттар қызметіндегі моральдық зиянды өтеу бойынша қалыптасқан практикалық тәсілдер қайта қарауды талап етеді: тұтынушылар үшін қолжетімді тетіктер құру арқылы дәлелдерді жинау рәсімін жеңілдету қажет. Моральдық зиянды өтеу мәселесін шешуде теңгерімді тәсіл тұтынушылардың құқықтарын қорғауға және олардың оқу орындарының әкімшілік аппараты алдындағы осалдығын ескеруге мүмкіндік береді.

Білім беру қызметтері саласында көрсетілетін қызметтер туралы ақылы шарттарда тараптардың теңсіздігі жиі байқалады, бұл тұтынушылардың құқықтарын шектейтін әділетсіз шарттары бар келісімдердің жасалуына алып келеді: елеулі ресурстарға ие білім беру ұйымдары тұтынушылар талқылай алмайтын немесе өзгерте алмайтын шарттарды ұсынады, бұл мүдделер

теңгерімінің бұзылуына әкеледі. Заңнамада тұтынушылардың құқықтарын шектейтін талаптар бар шарттарды жарамсыз деп тану тетігіне ерекше назар аудару қажет.

Зерттеу нәтижелерінің сыннан өтуі. Диссертациялық зерттеудің негізгі нәтижелері автордың жарияланымдарында 7 мақала ұсынылды. Оның ішінде 1-і Scopus дерекқорында индекстелетін ғылыми журналдарда, Қазақстан Республикасы Жоғары білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласындағы бақылау комитеті ұсынған ғылыми журналдарда 3 мақала, халықаралық конференциялар материалдарының жинақтарында 3 мақаласы жарық көрген.

Диссертациялық жұмыс Қожа Ахмет Яссауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің Заң факультеті, «Конситутциялық құқық және азаматтық құқық» кафедрасында әзірленді, және осында талқылау мен резенциялаудан өткізілді. Диссертацияның негізгі ережелері жарияланған мақалаларда, баяндамаларда және ғылыми тәжірибелік конференциялардағы хабарламалада баяндалды.

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Білім және ғылым саласындағы бақылау комитеті ұсынған ғылыми басылымдардағы жарияланымдар:

1. «Тұтынушылардың құқықтарын құқықтық реттеу: тарихи ретроспективасы және әлемдік ең озық тәжірибелер». Bulletin of the Karaganda University “Law Series”, 105(1), 2022, 46-54.бб.

2. «Права потребителей образовательных услуг в Республике Казахстан: проблемы концептуализации и вопросы модернизации законодательства». Вестник Института законодательства и правовой информации РК, 2022. - №2.

3. «Жоғары кәсіптік білім беру саласындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарына азаматтық-құқықтық реттеу». Вестник Института законодательства и правовой информации РК, 2022. - №3.

Scopus компаниясының деректер базасына кіретін Халықаралық ғылыми басылымдардағы жарияланымдар:

1. Consumer Rights in the Republic of Kazakhstan and Their Legal Regulation: Transformation in the Context of Global Experience. Public Integrity, 25(6),614–632. https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2101268 (Q1, процентиль 81).

Халықаралық конференция материалдарындағы жарияланымдар:

1. Формирование института защиты прав потребителей в мире и в Казахстане., International scientific journal «Global science and innovations 2021: Central Asia», -№ (1)12,-2021.

2. Правовые вопросы регулирования законодательства по защите прав потребителей в области образовательных услуг Республики Казахстан., «Ұлы ғалым-заңгер Салық Зимановтың 100 жылдығына және Қазақстан Республикасы Тәуелсіздігінің 30 жылдығына арналған «Академик Зиманов-ұлттық мемлекеттіліктің қалыптасуы мен эволюциясының негізін қалаушы

көрнекті ғалым» атты жас ғалымдар, магистранттар, білімгерлердің Халықаралық ғылыми-теориялық конференциясы. 26 ақпан 2021.
3. Защита интересов потребителей как система международных стандартов, Материалы международной научно-практической конференции «Развитие юридической науки независимого Казахстана», посвященной 30-летию Дня Независимости в Республике Казахстан, Институт истории и права Казахского национального педагогического университета имени Абая, (24 декабря 2021 года). – Алматы, 2022.

Диссертациялық материалдардың барлығы, барлық жарияланымдар және қорғауға шығарылған негізгі тұжырымдамалар автордың өзімен орындалып әзірленген.

1 БІЛІМ БЕРУ ЖҮЙЕСІНДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУДЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ТАРИХИ АЛҒЫШАРТТАРЫ МЕН ТЕОРИЯЛЫҚ ҚҰҚЫҚТЫҚ НЕГІЗДЕРІ

1.1 Жаһандауы жағдайында тұтынушылардың құқығын қорғау институтының даму эволюциясы

Тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының генезисі экономикалық теңсіздікті келісім-шарттық қатынастарда жоюға және кәсіби тарапты тауарлар мен қызметтердің сапасына жауапкершілікке тарту үшін бағытталған құқықтық механизмдердің қалыптасуымен байланысты [18; 19; 20]. Азаматтық рим құқығында тараптардың құқықтық мәртебесін егжей-тегжейлі реттеу оның нормаларының әлем мемлекеттерінің практикасына тарихи рецепциялануына негіз болды, мұнда уақыт талабына байланысты өзгерістер мен толықтырулар ескерілді. Мұнда тұтынушылық құқықтық қатынастар субъектілерінің құқықтық мәртебесінің ерекшеліктері айтылады, олардың негізгі факторлары: сатып алынатын тауар туралы тұтынушының сенімді ақпарат алу құқығы, сатылатын заттың сапасына кәсіби тараптың жауапкершілігі, өтем тетіктері. Сол себепті трансформациялық процестер аясында мыңжылдық тарихы бар цивилистика саласы әр даму кезеңінде тұтынушылар/сатып алушылардың құқықтарын қорғау мәселесін шешудің әртүрлі нұсқаларын қамтыған, мұнда экономикалық жағынан әлсіз және кәсіби тарапқа тәуелді тұтынушылық қатынастар субъектілерінің мүдделері басты рөл атқарған.

Қазіргі заманғы дереккөздер бір ауыздан тұтынушылар құқықтарын қорғаудың құқықтық реттеу концепциясының (consumerism) пайда болғанын тарихи маңызды оқиғаға – 1962 жылы 15 наурызда АҚШ Конгресіне және қоғамдық ұйымдарға тұтынушылар мүдделерін қорғау мәселелері бойынша арнайы үндеу жасаған президент Джон Кеннедидің әрекетіне байланысты екенін растайды [21]. Кеннедидің үндеуі тұтынушылардың төрт негізгі құқықтарын – тұтыну тауарларының қауіпсіздігіне құқық, сенімді ақпарат алу құқығы, таңдау құқығы және өз пікірін білдіру құқығын жариялаған, ол «Тұтынушылар құқықтары туралы заң жобасы» (Consumer Bill of Rights) тұтынушыларды қорғайтын құжат ретінде тарихта белгілі болып сақталды. Тұтынушылардың құқығын алғашқы АҚШ-та қорғау заңдарының қалыптасуы бойынша, адалдықты сақтауда Кеннедидің үндеуінен бұрын болған оқиғаларды да атап өту қажет: 1775 жылы Массачусетс штатында наразылық білдірген тұтынушылардың бастамасымен алғаш рет құжаттық түрде шешім қабылданған – бүлінген өнімдерді сатушылар әдепсіз деген бағанға қойылған [22]. АҚШ-тағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау нормаларын заңнамалық тұрғыдан бекітудің тарихи эволюциясы Шерманның 1890 жылғы трастқа қарсы Заңының 1914 жылғы сауда комиссиясының федералды Заңының мәтінен көрінеді.Алайда Президент Кенидидің үндеуі тұтынушылық Тұжырымдаманың бастапқы ұстанымы болып саналады ал

1983 жылы 15 наурыз күні БҰҰ Дүниежүзілік тұтынушылар құқығы күні болып жарияланды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының әлемдік эволюциялық үрдістері, БҰҰ-ның тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылығы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық стандарттар жүйесі ретінде, ғасырлар бойы пайда болған тұтынушылардың құқықтарын қорғау идеясы, экономикалық дамыған мемлекеттердің заңнамасында орынды түрде дамыды.

АҚШ президенті Джон Кеннедидің жоғарыда аталған үндеуінен кейін тұтынушылардың құқықтары: тауарлар мен қызметтердің қауіпсіздігі, ақпарат, бәсекелестік негізде тауарлар мен қызметтерді таңдау, тиімді өтемақы, білім тыңдау құқығы бекітіліп, заңнамалық деңгейде тиімді қорғалды.

Американдық нұсқадағы тұтынушылық тұжырымдамасы дүние жүзіндегі мемлекеттердің ұлттық заңнамаларымен кеңінен қабылданды. Мысалы американдық тұтынушылық Мексика заңнамасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының эволюциялық үдерісіне әсер етті. 1975 жылғы Мексиканың федералдық заңы тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың американдық жүйесінің негізгі қағидаттары мен ережелерін қабылдай отырып, кейіннен Халықаралық тұтынушылар қауымдастығының (IOCU/CI) тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі үлгілік (типтік) заңын әзірлеу процесіне ықпал етті.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау тұжырымдамасының даму үлгісі- «тұтынушы» тұжырымдамасын әзірлеу мен нақтылаудың үздіксіз жалғасатын үдерісі болып табылады. Бұл анықтама төңірегіндегі ғылым кеңістігінде, әр-түрлі көзқарастардағы пікір-таластар көптеп кездеседі[3; 4;5;6;]. Қазіргі таңдағы қалыптасқан көзқарастарға сәйкес, ұзақ уақыт бойы ғалымдар мен практик-мамандар екі негізгі мәселені зерделеді, бірақ осы күнге дейін шешімі табылмады: 1) заңды тұлғаларды «тұтынушы» ұғымына еңгізудің орындылығы мен дұрыстығы; 2) экономикалық бәсекелестік жағдайында қолайсыз жағдайда тап болған ұсақ кәсіпкерлерге тұтынушылардың құқықтарын қорғау ережелерін кеңейту қолдануды қажетсінеді, себебі неғұрлым ірі және қуатты кәсіпкерлермен бәсекелес бола алмайды [2;13;1].

Осы орын алған аталмыш мәселелерді шешуде еуропалық өркениет доктринасы мен құқық қолдану тәжірибесінің жетістіктерінің негізінде көрінді. Мысалы, Италияда XX ғасырда шағын бизнес субьектілерін тұтынушыларға жатқызудың сот тәжірибесі, 2005 жылғы тұтыну Кодексі қабылдаған сәттен бастап тоқтатылды: шағын бизнес иелері тұтынушы тарапқа жатпайды керісінше өздері кәсіби тараптың өкілдері болып табылады, соған сәйкес олар тұтынушы үшін көзделген құқықтық қорғау құралдарын пайдалануға құқылы емес. Ағылшындық ғылыми көзқарасында қалыптасқан ахуалда,тұтынушы ретінде «тараптардың бірі кәсіпкер емес, тұтынушы болатын келісім» деп нақты анықтайды[21]. Италияның Тұтыну

кодексі, 2014 жылғы Франциянының Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңы, Германияның Азаматтық кодексі және басқа еуропалық елдердің заңдарының талдауынан байқайтынымыз, еуропалық құқық - тұтынушылар ретінде тек жеке тұлғалар ғана танылады деп санайды.Кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыру үшін тауар өндірмейтін, бірақ сатып алатын және қызмет көрсетуге тапсырыс беретін кәсіпкерлерді қоспағанда, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңдар заңды тұлғаларға қолданылмайды деген ұстанымда деген қорытынды жасауға негіз береді [23;24].

Испанияның Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңы тұтынушылар субъектілерінің қатарына, жеке тұлғалардан басқа заңды тұлға құрмаған ұйымдарды, сондай-ақ, егер біріншіден, коммерциялық емес негіздегі, екіншіден, кәсіпкерлікке қатысы жоқ саладағы заңды тұлғаларды қосады [25]. Жапониядағы заң шығарушы органдардың позициясы осыған ұқсас, яғни тұтынушыны жеке тұлға ретінде деп анықтама бере отырып, егер жеке тұлға кәсіпкер болса немесе іскерлік мақсатта келісім жасаса тұтынушы болып саналмайды деген түсініктеме береді [26 ; 27].

Тұтынушы анықтамасы объективтілік тұрғысынан мыналарды қамтуы керек апологеттерлік көзқарастағы ұстаным: заңды тұлғалар (мысалы, Бельгияда тұтынушылардың құқықтарын қорғау заңнамасын реформалау кезінде) орын алған [28]; Нидерланд мемлекетіндеқызметкерлер саны 49 адамнан аспайтын шектеулерді қолданатын шағын кәсіпорындарда қарастырылған [29]. Алайда мұндай ұсыныстар заңды тұлғаның тұтынушы мәртебесін көрсететін жағдайларды ажыратудың нақты критерийлерінің болмауымен байланысты қиындықтарды туындатады.Әлемдік тәжірибе көрсеткендей, құқықтық позицияның бұлыңғырлығы, әділетсіздікке және квази-тұтынушылардың пайда болуына әкеледі.

Осындай қиындықтарды жою мақсатында, Еуропалық Одақ коммунитарлық деңгейде заңды тұлғаларды тұтынушы ұғымына қосудан бас тарту туралы шешім қабылдады [10].

Жалпыға ортақ танылған фактілерді есепке алғанда, тұтынушылық құқықтық қатынастарды қосарлы реттеу тетіктерінің жалпы еуропалық коммунитарлық және ұлттық құқық деңгейінде тиімділігі өте жоғарғы деңгейде деп саналады, ЕО-ға мүше елдердің тұтынушылары ең қорғалатын тұтынушылар санаты болып танылады [6]. ЕО шеңберіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының эволюциялық үрдістерін қарастырған кезде екі негізгі нәрсені ажыратуға болады. Бастапқы кезеңде тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық реттеу одаққа мүше елдердің мемлекетшілік құқық нормаларының бірігуі болады. Екінші үрдіс еуропалық / коммунитарлық құқықтық қалыптасуымен байланысты дамыды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы еуропалық құқықтық негізі ЕО-ға мүше барлық мемлекеттердің қолданыстағы заңнамасын жақындастыру және үйлестіру үрдістердің сай дамыды. Одақ деңгейіндегі актілерді (директивалдарды басшылықтарды)

жетілдіру серпіні ЕО-ның барлық дерлік мемлекеттерінің ұлттық заңнамасын жаңғырту процесіне оң әсер етеді. Әдетте еуропалық құқықтағы, тұтынушы мәміледе кәсіби қызығушылығы немесе кәсіпкерлік мүдделері жоқ тауарлар мен қызметтердің түпкілікті сатып алушысы (пайдаланушысы) болатын жеке тұлға ретінде сипатталады. Еуропалық жеке құқықтың үлгілік ережелері (DCFR) тұтынушының анықтамасын мынадай өңдеу ұсынады: «негізінен өзінің сауда қызметіне, кәсіпкерлік қызметіне немесе кәсібіне байланысты емес мақсаттар үшін әрекет ететін жеке тұлға» осы тұжырым ЕО Парламенті мен Кеңесінің тиісті директивасында сақталған [30;31]. DCFR жобасын модельдеуге ЕО-ның барлық мемлекеттері қатысты, шешім қабылдау елдердің тәжірбиесі мен азаматтық және жалпы құқықты талдауға негізделген [32].

Жекелеген еуропалық мемлекеттердің заңнамасының ұлттық ерекшеліктерін ескеру қажет. Еуропаның әртүрлі мемлекеттерінің ұлттық заңдарын зерттеу барысында тұтынушының анықтамасы жалпы еуропалықтан ерекшеленетін түпнұсқалық түсіндірмеде тұжырымдалған елдердің үлгісі келтірілген. Сонымен Ұлыбритания мен Мальта заңнамасы, егер олар тұтынушылық мәмілерге қатысса, ал мәміле пәні жеке тұтыну үшін пайдаланылса, заңды тұлғаларды тұтынушы санатына жатқызады[33].

Француз заң шығарушы мекеме 2014 жылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ұлттық заңнамаға жеке тұлғалардың ғана емес, сонымен қатар жеке топтардың (мысалы үкіметтік емес ұйымдардың) сот органдарына шағымданып жүгіну мүмкіндігі туралы ережені енгізді [34]. Дегенмен, ЕО-ға мүше мемлекеттер үшін келтірілген мысалдар ережеден гөрі ерекшелік болып табылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік зерттеулері Қытай, Корея, Үндістан сияқты елдерде ұлттық тұтыну қозғалыстарының даму фактісін негіздейді, олардың пайда болу уақытына байланысты тарихи ретроспективасы тіпті батыс/еуропалық тәжірибелерден бұрын болған [35;36;37].

Экономикасы дамушы елдердің қатарындағы елдер парадигмасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесін зерттеу бұл институттың тұтынушылардың құқықтарын қорғауды пәрменді тектіктерін құру тұрғысынан да даму үрдісі бар деген қорытынды жасауға негіз береді.

Қазіргі мемлекеттердегі ұлттық заңнаманың дамуы азаматтық заңнамаға да (мысалы Тайланд) [38] және үкіметтер тарапынан (мысалы Индонезия) [39] қолдау процестерінде негізделген.

Қазіргі нұсқада-бұқаралық ақпарат құралдары мен әлеуметтік желілерді пайдаланып,тұтынушылармен қарым қатынастың кәсіби жағының іскерлік беделіне кері әсерін тигізетін беделді санкцияларды қолдану арқылы тауарлар мен қызметтердің жосықсыз өндірушілерін қаралаудың ежелгі дәстүрінің сабақтастығын атап өткен жөн.

Жаһандану кезеңінде, тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының эволюциясы үшін құқықтық нормалар БҰҰ-ның

халықаралық-құқықтық актілер массивінен жүзеге асырылатыны заңды құбылыс. Әр түрлі елдердегі тұтынушылардың құқықтарын реттеу тарихи сынақ және қателік деп аталатын әдістің нәтижелеріне байланысты ерекше белгілерімен сипатталады.Бұл тұрғыда Таиланд пен Индонезия заңнамасың даму процесі тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерінің сәйкес келмеуімен, жеткіліксіз пайдаланылуымен сипатталады [38;5;40;41]. Әдетте экономикасы дамып келе жатқан көптеген елдер тұтынушылық құқықтық қатынастардың әлсіз институционализциясымен сипатталады және бұл фактор тұтынушылардың құқықтарын қорғау тиімділігінің төмен деңгейінің себебі болып табылады.

Түркия Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтын дамыту тәжірибесі, осы институттың тиімділігін арттыру жолының қаншалықты қиын екенін көрсетеді.Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның алғашқы жобасы 1971 жылы әзірленеді, алайда елдегі саяси жағдайға байланысты ол қабылданбады [42].

Түркияның тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы бірінші заңы 1995 жылы қабылданды, содан кейін 2003 жылы ұлттық заңнаманы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы еуропалық/ коммунитарлық құқықпен үйлестіру контекстінде өзгерістер енгізілді. Алайда, 1995 жылғы заң тек тауарлар мен қызметтер нарығындағы тұтынушылық операцияларды реттеумен шектелгендіктен заңнаманы реформалау қажет болды: 2014 жылы №6502 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы жаңа заң күшіне енді, оның қолданылу аясы едәуір кеңейтілді. 2014 жылғы Түркия Заңы тұтынушылардың анықтамасынан бастап ұжымдық зиянды өтеудің процедуралық механизміне дейінгі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы еуропалық құқықтың дәстүрлерін көрсетеді.

Саяси және экономикалық дамудың әртүрлі сатыларынан өткен мемлекеттердің тәжірибесі халықаралық-құқықтық стандарттарға негізделген тұтынушылар қозғалысының жаһандануын айқын көрсетеді. Қазіргі мемлекеттердің ұлттық құқығының даму эволюциясы БҰҰ мен аймақтық ұйымдардың тұтынушылық құқықтық қатынастарды реттеу саласындағы құқықшығармашылық тенденцияларына байланысты өрбіді. XX ғасырдың 70-жылдарында ұлттық және халқыаралық деңгейдегі тұтынушылар ұйымдарының науқандары күшейе түсті, мұндай қызметтің нәтижесі БҰҰ ның Тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі қағидаттарын нұсқаулықтарын қабылдауы болды (БҰҰ Бас Ассамблеясының 1985 жылғы 16 сәуірдегі 39/248 қарары) 1999 жылы Тұтынуды ұтымды ету жөніндегі қағидат-нұсқаулыққа толықтырулар енгізілді, ал 2015 жылы дамушы елдердің қажеттіліктері туралы ережелер, әділ іскерлік тәжірибе мәселелерін жаңарту бөлігінде тұтынушылық қатынастарды реттейтін жаңа бөлімдер, ұлттық саясат, тұтынушылардың мүдделерін қорғау, электрондық коммерция, энергиямен қамтамасыз ету, қаржылық қызметтер, туризм, дауларды шешу және құқықтық қорғау құралдарын жетілдіру, халықаралық ынтымақтастық, халықаралық деңгейде құқық қорғау тетіктерінің тиімділігін

арттыру, халықаралық деңгейде UNGCP орындалуын бақылау саласындағы ұлттық саясаттар енгізілді.

Осы кезеңде құрылған халқыаралық сарапшылар тобы тұтынушыларды қорғау саласындағы заңнама мен саясатты дамытуда маңызды рөл атқаруып, ауқымды жұмыстар жүргізді. Қазіргі уақытта ЮНКТАД БҰҰ-ның Тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылығы (2017 жылы қайта қаралған және жаңартылған) дамушы елдерге және өтпелі экономикасы бар елдерге стратегияларды таңдауда қолдау көрсетуге және саясаткерлерге Біріккен Ұлттар Ұйымының қайта қаралған ережелерін жүзеге асыру шеңберінде әлеуетті арттыру үшін тәжірибелік құралдармен қамтамасыз етуге бағытталған кешенді халықаралық анықтамалық құрал болып табылады.(Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі нұсқаулық) [9]. Осы Нұсқаулыққа сәйкес тұтынушылардың құқықтарын қорғауды мемлекеттік органдар, стандарттау жөніндегі жарғылық және жарғылық емес органдар, омбудсмендер, кәсіптік және өндірістік бірлестіктер, өзін өзі реттейтін және бірлесіп реттейтін ұйымдар, сондай ақ тұтынушылар қауымдастықтары жүзеге асырады [43].

Осылайша тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының әлемдік эволюциясын талдау тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың келесі деңгейлерін бөліп көрсетуге мүмкіндік береді: а) жеке-тұтыну мемлекеттің әлеуметтік саясатының обьектісі ретінде ғана емес сонымен қатар тұтыну нарығындағы қатынастардың белсенді реттеушісі ретінде де әрекет етеді; б) Кәсіпкерлік-Кәсіпкерлер (кәсіби тарап) тұтынушыларға тауарлар мен қызметтерді таңдау үшін тиісті жағдайларды қамтамасыз етеді, сондай ақ өздерінің қосымша шығындарын болдырмау мақсатында тәуекелдерді азайту үшін жағдайлар жасайды; в) қоғамдық тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жүзеге асырауға арналған арнайы қоғамдық ұйымдардың рөлі артады; г) мемлекеттік заң шығарушы органдардың заң шығармашылығы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы ұлттық құқықты жетілдіруге бағытталған атқарушы билік органдары тауарлар мен қызметтердің сапасы мен қауіпсіздігін мемлекеттік бақылауды қамтамасыз етуге шақырылған, сот органдары тұтынушылардың талаптарын қарайды; д) халықаралық - әмбебап және өңірлік ұйымдар қазіргі заманғы мемлекеттердің ұлттық құқығына имплементациялау үшін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың халықаралық стандарттар жүйесін құрады және дамытады. Бұл жіктеу тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік тәжірибелерін ретроспективті талдауға негізделген.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әлемдік тәжірибесін талдау қазіргі әлемде құқықтық қорғау модельдерінің көп қырлы жүйесі қалыптасқан деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді: сот, мемлекеттік, қоғамдық және жергілікті басқару [44]. Әдебиеттерде тұтынушылардың құқығын қорғаудың юрисдикциялық емес және юрисдикциялық модельдері [45, 109-бет], жалпы (сот) және арнайы (әкімшілік) модельдері [46, 17-бет] ажыратылады. Осылайша, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың

ұйымдастырушылық модельдері келесі институттардың қызметінің шеңберімен анықталады: мемлекеттік органдар, заңнамалық және заңнамалық емес стандарттау органдары, омбудсмендер, кәсіби және салалық қауымдастықтар, өзін-өзі реттейтін және бірлескен реттеуші ұйымдар және тұтынушылар қауымдастықтары ретінде жұмыс жасайды[10]. Қазіргі кезеңдегі тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ең танымал және тиімді модельдері әкімшілік, сот және аралас болып табылады. Дауларды негізінен соттарға баламалы дауларды шешу механизмдері арқылы институционалдық құралдар арқылы шешуге бағытталған үрдіс дамып келеді [47].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың әкімшілік моделі-тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жалпы саясаты контекстінде мемлекеттік органдардың заң шығару және құқық қолдану қызметіндекөрініс тапқан.

Мысалы, Франция мемлекетінде арнайы ведомство тұтынушылық қатынастардың мемлекеттік саясатын қалыптастыруды ғана емес, сонымен қатар көптеген жеке істер бойынша әкімшілік шешімдердің қабылдануын қамтамасыз етеді, осы арқылы сот жүйесінің жүктемесін азайтады [34].

Литва Республикасының Әділет Министрлігі жанындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі мемлекеттік қызмет біріңғай мемлекеттік саясатты қалыптастырумен қатар, тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы барлық мемлекеттік органдардың қызметін үйлестіру және бақылау функцияларын орындайды [48].

Скандинавия елдері тұтынушылардың құқықтарын қорғау үшін экономикалық соттар мен тұтынушыларды қорғау жөніндегі омбудсмендер сияқты тиімді тетіктерді пайдаланады [10].

Тұтынушылардың құқықтарын соттық қорғау үлгісі сот төрелігінің жалпы қағидаларына негізделген.

ЭЫДҰ елдерінде тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз етудің ең танымал аралас моделі, тиімділікті арттырудың жылдам үрдісі қалыптасқан. Германия, Австрия және Жапония сияқты және т.б елдерде тұтынушылардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру үшін мемлекет тарапынан «ақылды әкімшіліктендіру мен басқару [24; 26] тиімді сотқа дейінгі дауларды реттеу институттарымен кешенді түрде қолданылады.

1.2 Халықаралық құқық нормалын және тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық реттеудің әлемдік тәжірбиесін Қазақстан Республикасының Ұлттық құқығын имплементациялау

Қазақстан Республикасында, посткеңестік мемлекеттердің басым көпшілігінде қалыптасқан тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың аралас кешенді әдісін қолдану үрдісі қалыптасқан. Әкімшілік және сот моделінің құралдарының нышандарын қатар пайдалануды енгізу мен дамыту үшін шаралар қабылдайды.

Қазақстан Республикасы 1991 жылы өзінің тәуілсіздігін жариялағаннан күннен бастап, елімізде түбегейлі құқықтық реформаны

талап еткен нарықтық қатынастар дәуірі басталды, осы негізде тұтынушының құқығын қорғау мәселелері, нарықтық қатынаста, қоғамның әрбір саласында іске асыру іс-шаралары жұмыс жасауға бағытталды. Ең алдымен экономиканың нарықтық қатынастарға өтуінің негізінде, кәсіпкерлік қызметтері аса жылдам дами басталды. Құқықтық реформаның ажырамас бөлігі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамаларды өзектендіретін кәсіпкерлікті, құқықтық реттеуді қалыптастыру және дамыту болып табылады. Әлемдегі шет мемлекеттердің және еліміздегі өңірлік тәжірибесінің дамуына тарихи шолу жасасақ,тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тәжірибесі 20 ғасырдың ортасынан бастап тұтынушылардың құқықтарын қорғауға,олардың тұтынушылық құқықтарын қорғау саласындағы саясатты әзірлеуге, іске асыруға барысында қордаланған мәселелерді құқықтық реттеудің, тиімді модельдерінің бірнеше нұсқаларын көрсетті.Бірақ кәсіпкерлікті қалыптастыру мен дамыту процесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық базасын құру процесі, ұзақ мерзімге созылды.Бұл фактор белгілі бір дәрежеде тұтынушыны қорғаудың дамымаған тәжірибесінің себебі болып табылады, ол бүгінгі күнге дейін тұтыну нарығындағы ең қорғалмаған субьект болып қала береді.

Бүгінгі Қазақстан қоғамында тұтынушылардың құқықтарын қорғау және олардың құқықтық сауаттылығын арттыру өзекті мемлекеттік және әлеуметтік мәселелердің бірі болып табылады.

Тұтынушылар құқықтарын қорғауға қатысты нормативтік-құқықтық базаны жетілдіру: Іс-қимыл жоспары тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік актілерді жүйелеу мен жетілдіруді көздейді, тиісінше, тұтынушыларға ақпарат алу, әділетті таңдау жасау және сапалы тауарлар мен қызметтер алу құқықтарын қамтамасыз ету.Осылайша, 2030 жылға дейінгі құқықтық саясат тұжырымдамасы тұтынушылардың құқықтарын қорғауды заңнамалық даму стратегиясының құрамдас бөлігі ретінде қарастырады және тұтынушылық құқықтық қатынастарды оңтайландыру мен халықаралық тәжірибеге сәйкестендіруді қамтамасыз етуге бағытталған.

2024 жылы Қазақстанда тұтынушылар құқықтары саласындағы қоғамдық пікір мен құқықтық түсінік деңгейін анықтау мақсатында бірқатар әлеуметтанулық зерттеулердің нәтижесін қортындылағанда, тұтынушының сауалдарға өзінің құқықтық мәртебесінің артықшылықтары туралы жеткілікті білім деңгейінің жоқтығы, қатысушылар өз құқықтарын тиісті деңгейде қорғай алмайтындығы туралы мәлімет берген. Құқықтық сауаттылық деңгейінің төмендігі тұтынушылардың өз мүдделерін тиімді қорғауына кедергі келтіруде және заңды механизмдерді қолданудың төмен көрсеткіштер нәтижесін көрсетеді.

2024 жылы Қазақстанда тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы әлеуметтік зерттеулерде сауалнамаға 10 944 респондент, екінші кезеңде 12 115 респондент қамтылды, әр өңірден кемінде 500 адам қатысты.

Алматы қаласында жүргізілген жеке зерттеу нәтижесіне қарағанда, қала тұрғындарының шамамен 70 %-ы өз құқықтарын толық білмейді бұл тұтынушылардың құқықтық ақпараттандырудың жеткіліксіздігін айқын көрсетеді, тұтынушылардың көпшілігі құқықтық ақпаратқа қол жеткізуге және шағымдарын тиісті органдарға жеткізуге қатысты нақты дағдыларға ие емес. Кейбір зерттеу нәтижелері тұтынушылардың құқықтық ақпаратпен қамтамасыз етілу деңгейінің жоғары екендігі туралы айтса да, практикада шағымдардың едәуір бөлігі тиімді қаралмайтыны байқалады, бұл құқықтық сауаттылықтың формальды түрде ғана бар екендігін көрсетеді. 2024 жылы тұтынушылардан түскен шағымдардың саны өткен жылдармен салыстырғанда өскені байқалады. Қазақстан бойынша тұтынушылардан түскен өтініштердің саны 56 000-ды құрады, бұл жыл сайынғы көрсеткіштің өсу үрдісін көрсетеді.

Сауалнамалар тұтынушылардың құқықтық ақпаратқа қол жеткізу мүмкіндігі туралы қарама-қайшы мәліметтер берсе де, практикада шағымдардың едәуір бөлігі жеткілікті түрде қаралмауда. Бұл тұтынушылардың құқықтық түсінігін арттыру үшін мемлекеттің ақпараттық және құқықтық қолдау жүйесін күшейту қажеттігін көрсетеді.

2024 жылғы әлеуметтік зерттеу нәтижелері Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтық сауаттылық деңгейінің әлі де төмен екенін растайды. Сонымен қатар, тұтынушылар құқықтарын қорғау комитетінің статистикасына сәйкес, 2025 жылдың алғашқы екі айында комитетке және оның аумақтық департаменттеріне 10 043 өтініш түсті, оның ішінде құқықтық көмек көрсетілген азаматтар саны 31 % құрады, ал 41 %өтініш қанағаттандырылды. Бұл көрсеткіштер тұтынушылардың құқықтарын қорғау органдарына жүгіну белсенділігінің артуын аңғартады, бірақ құқықтық қорғау тетіктерін қолданудың әлеуеті әлі де толық ашылмағанын көрсетеді. Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтық сауаттылығының төмендігі қоғамдық-социологиялық зерттеулерде жиі айтылады. Алматылық зерттеу белгілі бір деңгейде тұтынушылардың өз құқықтарын тану мәселесінің әлі күнге дейін шешілмей отырғанын көрсетеді, бұл ақпараттық жұмыс пен құқықтық білім беру шараларының жеткіліксіздігін көрсетеді [49,50].

Қазақстан Республикасының 2030 жылға дейінгі құқықтық саясат тұжырымдамасында тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселелеріне қатысты:Тұтынушы құқықтары мен сапа нормаларын дамыту: «Тұтынушылық шарттар, тұтынушылардың құқықтарын қорғау және тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін бизнестің жауапкершілігі туралы» заңнаманы дамыту. Бұл бағыт тұтынушылардың құқықтық қорғалу деңгейін арттыру, кәсіпкердің тұтынушылар алдындағы жауапкершілігін күшейтуге бағытталған [51].

Халықтың құқықтық түсінігі мен құқық қорғау тетіктерін қолдану дағдыларының жетілмеуі тұтынушылардың өз мүдделерін қорғауын қиындатады. Мемлекеттік органдар мен қоғамдық ұйымдар тұтынушылар құқықтарын қорғау саласында ақпараттық-оқыту бағдарламаларын кеңейтіп,

құқықтық білімі төмен топтарға қолжетімді әдістерді енгізуі қажет. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық ұйымдардың сұранысының төмендігінің себебі, тұтынушыларда қоғамдық ұйымдардың жұмыс жасайтыны туралы ақпараттың болмауы негізінде орын алған. Жалпылама, әлеуметтік сауалнама нәтижесінде зерделегенде, тұтынушылардың құқықтық мәртебесін қорғау тетіктерінің болуы жайлы ақпараттық қол жетімділігі жеткіліксіз,осы негізде тұтынушылардың құқығын қорғау мәселелері ортаға шығады, сондай-ақ Қазақстанда тұтынушының құқықтарын қорғаудың мәселе ретінде туындауы оның белең алуы, білім беру мен оқу-ағарту ұйымдарында жүйеліктің болмауына байланысты деп қарастырамыз.

Қоғамда қалыптасқан қарым-қатынастарда, әр-түрлі салаларда, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудағы қалыптасқан жағдайда, құқықтық тұрғыдан тұтынушының құқықтары аяққа тапталмауы тиіс. Сонымен қатар елімізде, білім беру саласындағы қалыптасқан жағдайлардың ерекшеліктері мен мүмкіндіктерін саралай келе, тұтынушының құқығын қорғау, елдегі мемлекеттік және жеке оқу ордаларындағы,оқу-ағартудың тиімділігін жетілдіру және арттырудың қажеттілігін айқындайды.Тұтынушының құқығын қорғау мәселелерін шешу барысында, ең алдымен тауарлар мен қызметтерді өндіретін өндіруші тарапынан, белгіленген қаржылық шығындарды талап етеді. Атап айтқанда, тұтынушыға жасалған, құқық бұзушылықтар фактілерін дәлелдеу ауыртпалығы сараптама шығындары, сот шығындары, білікті заңгерлер көмегіне жұмсалатын арнайы шығындардың шоғырлануы, тұтынушының шығындарын арттыра түседі.

Халықаралық құқық стандарттарын, Қазақстан Республикасының заңнамасына имплементациялау қажеттілігін негіздеуде, тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық реттеуде, тиімді әлемдік тәжірибені трансформациялау үдерісін зерттеу аса маңызды болып табылады.

Еліміздің тәуелсіздігінің алғашқы жылдарында, Қазақ Кеңестік Социалистік Республикасы кезінде қабылданған 1991 жылғы 5 маусымдағы № 640-XI «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы күшінде болды. Оған өзгерген нарықтық қоғамдық қатынастарды құқықтық реттеу тұрғысынан 1992 жылғы 26 маусымдағы № 1435-XII Қазақстан Республикасының Заңымен түзетулер енгізілді. Тек 2010 жылы ғана тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін, сондай-ақ тұтынушыларды қауіпсіз және жоғары сапалы тауарлармен (жұмыстармен, қызметтермен) қамтамасыз ету шараларын анықтаған «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қабылданды. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының ережелеріне сәйкес, тұтынушы дегеніміз - тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниет білдірген немесе өнімді (жұмысты, қызметті) тек жеке, отбасылық, үй шаруашылығында немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес басқа да пайдалану үшін тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) пайдаланатын

жеке тұлға ретінде қалыптасты. Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы № 274-IV (2010 ж. 4 мамыр) тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін айқындайды, сондай-ақ тұтынушыларға қауіпсіз және сапалы тауарлар (жұмыс, қызмет) ұсынуды қамтамасыз ету шараларын реттейді [52,53].

Тұтынушы мәртебесін кәсіпкермен мәміле жасасуға ниет білдірген жеке тұлғаларға кеңейту талқылаудың негізі болып табылады: бір жағынан, мұндай тұжырымдама кәсіпкерлердің әділетсіз әрекеттерінен қорғану қажеттілігінен туындайды, екінші жағынан, іс жүзінде ниеттің болуын немесе болмауын және оның мазмұнын дәлелдеу оңай міндет емес. Мұндай жағдай «тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғаудың сәтсіздігіне ғана емес, сонымен қатар кәсіпкерлердің құқықтарының бұзылуына және тұтынушыларды қорғау және кәсіпкерлікті қолдау тетіктерін қолданудағы теңгерімсіздікке» әкелуі мүмкін екендігі дәлелденген [54]. Тұтынушылық құқықтық қатынастардағы кәсіби тараптың қызметінің өзгермелі сипаты мен нысандарымен күрделене түсетін қазақстандық нұсқадағы құқық қорғау тәжірибесінің мәселелеріне қатысты өрбіді. Жоғарыда айтылғандарға байланысты, арнайы заңнаманы қолданудағы кемшіліктерді болдырмау үшін, атап айтқанда, Еуропалық жеке құқықтың үлгілік ережелерінде («DCFR), ЕЖҚҚ») белгіленген еуропалық нұсқадағы тұтынушы анықтамасын қазақстандық заңнамада дәлірек тұжырымдау мәселесін шешу қажетті болып табылады.

Қазақстан Республикасында қалыптасқан тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау тәжірибесі, іс жүзінде тауарлар мен көрсетілген қызметтердің сапасы туралы мәліметтер нақты емес,осы бағыттағы ақпарат фактілері бойынща бұйрықтар немесе әкімшілік-құқықтық нұсқамалар шығару деңгейіндегі қызметтерге негізделген.

Елімізде тұтынушылардың құқықтарын қорғауға байланысты талап арыздар, азаматтық істерді қарайтын аудандық және оларға теңестірілген соттардың қарауына жатады. Тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары заңды тұлғалар болып табылатын сатушының, дайындаушының(олардың өкілдерінің), орындаушының, сондай ақ басқару органның іс әрекеттерін тұтынушылардың белгісіз тобына (ұжымдық талап қою) қатысты құқыққа қайшы деп тану және осы іс әрекеттерді тоқтату туралы сотқа өз бетінше талап қоюға құқылы. Қазақстан Республикасы Азаматтық процестік кодексінің 27-бабына сәйкес, осындай талап арыздар бойынша істер мамандырылған ауданаралық экономикалық соттардың қарауына жатады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы даулар бойынша қоғамдық ұйымдар үшін дауды шешудің сотқа дейінгі тәртібі көзделген. Тұтынушының өтініш шағымы бойынша тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, қауымдастықтары (одақтар) тауарды (жұмысты, көрсетілетін қызметті) сатушыға, дайындаушыға, орындаушыға құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарды жою туралы және тұтынушыға осы бұзушылықтармен

келтірілген залалды, зиянды ерікті тәртіппен өтеу туралы шағыммен жүгінуге құқылы болып табылады. Сонымен қатар, сот тәжірибесі үшін,Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы нормативтік қаулылар мен сот тәжірибесін жалпылаудың маңыздылығы күнделікті арттыруда.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша бизнесті тексеру тәртібін регламенттеу, тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз ету саласындағы мемлекеттік бақылау рәсімімен екі нұсқада ұсынылған: жоспардан тыс тексеру және кәсіпкерге тікелей бармай-ақ профилактикалық бақылау. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қазақстандық заңда кәсіпкер мемлекеттік бақылаудың жүзеге асыратын уәкілетті органның ұсынымын орындамаған жағдайда, іс-қимыл рәсімі қамтылған. Алайда Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік Кодексінде мемлекеттік бақылауды құқықтық реттеу мәселелері регламенттелген: бұл жағдайда мемлекеттік бақылау органы бизнес субъектісіне бару арқылы кейінгі бақылау әрекеттерін жүзеге асыруға құқылы болып табылады [54].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы жаңғыртылған заң қоғамдық бақылаудың өкілеттіктерін айтарлықтай кеңейтуді белгілейді, қоғамдық бақылауды ұйымдастыру мерзіміне, кезеңділігіне және жалпы тәртібіне қатысты талаптарды реттейді. Бұдан былай бақылау рәсімін жүзеге асыру үшін құрылған комиссиялар ұсынатын қоғамдық ұйымдар тұтынушылық құқықтық қатынастардың кәсіптік жағына жататын обьектілерге баруға және аралау нәтижелерін бұқаралық ақпарат құралдарында, сондай ақ олардың интернет желісіндегі ресурстарында жариялауға құқылы.

Қазақстандық заңнамадағы жаңалық тұтынушылардың өтініштерін қабылдау мен қарауды автоматтандыруға арналған тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін енгізуді реттейтін ережелер болып табылады.Қазіргі кезеңде тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетігі **E-Tunynushy** бірыңғай ақпараттық жүйесі арқылы шағымдарды цифрлық форматта беру мүмкіндігін көздейді.Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың біріңғай ақпараттық жүйесі тұтынушылардың құқықтарын қорғау рәсімінің барлық кезеңдерінде тұтынушылық құқықтық қатынастардың барлық қатысушыларын біріктіруге арналған.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңға енгізілген жаңалықтарға тыйым салатын ережелер кіреді: төлем әдісіне байланысты тауардың/қызметтің бағасының айырмашылығына тыйым салу; қосымша тауарларды/қызметтерді енгізуге тыйым салу. Қазақстан Республикасының Үкіметі жанындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңестің құрылуы, маңызды ұйымдастырушылық құқықтық шара болып табылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелеріндегі жаңалықтар (барлығы 200-ге жуық түзету) Қазақстан Республикасының 3 кодификацияланған актісінде және 4 заңында көрсетілген. ҚР Азаматтық

кодексі сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің тұтынушыға келтірілген моральдық зиянды өтеуді тараптардың келісімімен бағалау мүмкіндігін реттейді. Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мемлекеттік бақылаусаласына енгізген. ҚР Әкімшілік құқық бұзушылық туралы Кодексіне тауарлар мен қызметтерді өткізу орындарында сатушының, уәкілетті органның және сотқа дейінгі органдардың байланыстарының болмауы, тұтынушының шағымына жауаптың болмауы, тауарды уақтылы айырбастамағаны немесе ақшаны қайтарғаны үшін санкциялар енгізілген.

Қазақстан Республикасының «Сауда қызметін реттеу туралы» заңының мазмұнында, сауда қызметі субъектісіне айналымнан қауіпті тауарларды сатуға тиым салу, сонымен қатар ұсынылған тауар бойынша, орын алатын ықтимал қауіп туралы хабардар ету жөніндегі талаптар туралы ережелермен толықтырылған.

Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасын жанғырту процесінде «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» ҚР Заңының өңделген нұсқасында өзгертулермен толықтырылды. Ең алдымен, профилактикалық және дербес қорғау жөніндегі шараларды, дауды сотқа дейінгі тәртіппен реттеу жөніндегі шараларды, мемлекеттік ықпал ету және сот тәртібімен құқықтарды қорғау шараларын қамтитын, тұтынушылардың құқықтарын қорғау шараларының тізбесі шоғырландырылып, заңның толықтырылған өңделген нұсқасында орын алған. Жаңартылған заңда сатушының, тұтынушылардың шағымдарын қарау тәртібін регламенттеу қамтылған: тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді өткізу орындарында сатушының, уәкілетті органның және сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыстарын орналастыру міндеті енгізілген. Заң мәтінінде сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің (медиация, төрелік, қоғамдық бірлестіктер, өзін-өзі реттейтін ұйымдар) тізбесін айқындау, нақтылау, сондай-ақ дауларды қарау тәртібі маңызды мәнге ие. Бұдан былай тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерінің құрамына тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері, заң кеңесшілері, адвокаттар және т.б. тұлғалар кірді, олардың негізгі құқықтары мен міндеттері, қызметтерді рәсімдеуге қойылатын талаптар енгізілді. Халықтың әлеуметтік осал топтарына олардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіруде өкілдік қызметтер көрсетуге мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс мәні едәуір кеңейтілді. Заңда, мемлекеттік органдардың тұтынушылардың шағымдарын қарау тәртібін және олардан бас тарту шарттарын регламенттеудің нақты тетігі көрсетілген.

Бірыңғай ақпараттық жүйенің енгізілуі «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының Заңына автоматты түрде түзету енгізу заман талабына сәйкес жүргізілді. Қоғамды хабардар ету үшін медиация ұйымдары өздерінің ресми веб-сайттарындағы медиаторлардың тізілімін және Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы шағымдарды қабылдаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін жаңартып отырады.

Тұтынушылардың құқықтық мәртебесіне қатысты «Өзін-өзі реттеу туралы» Қазақстан Республикасының Заңына да түзетулер енгізілді: біріншіден, тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жақсарту үшін өзін-өзі реттейтін ұйым мүшелері мен тұтынушылар арасындағы дауларды шешуші орган құрылды; екіншіден, өзін-өзі реттейтін ұйымның тұтынушылардың шағымдарын қарау нәтижелерін және оның адал емес мүшелеріне қатысты қабылданған шараларды уәкілетті органға ұсыну міндеті туралы ереже енгізілді. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы мамандандырылған заңнамасы соңғы 30 жылда шетелде сынақтан өткен құқықтық реттеу тетіктерімен толықтырылып, ұлттық заңнамаға үлкен серпіліс әкелді. 2019-2020 жылдардағы бүкіл әлемді шарпыған пандемия кезеңінде, пандемияға байланысты жаңартылған заңнама іс жүзінде толық жүзеге асырылмады. Бұл жағдай құқық қорғау тәжірибесін жетілдіру бойынша күш-жігерді күшейтуді қажетсінді.

Халықаралық тәжірибелерді пайдалану тек Қазақстан Республикасының заңнамасын және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқық қорғау тәжірибесін жаңғыртуға ғана емес, сонымен қатар шекарааралық экономикалық қатынастардың құқықтық базасын дамыту тұрғысынан да оң әсер етеді деп күтілуде. Қазақстан Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығы және Еуразиялық экономикалық одақ, Шанхай Ынтымақтастық ұйымы, Түркі Мемлекеттерінің Ұйымы сияқты аймақтық ұйымдардың мүшесі болып табылады. Жаһандану жағдайында аймақ елдерінің экономикалары, соның ішінде халықаралық сипатқа ие болып жатқан тұтынушылармен қарым-қатынас тұрғысынан өзара байланысты болып келеді. Конституциялық, негіздік және салалық құқық деңгейіндегі құқықтық реттеу уақыттың қиындықтарына сәйкес серпінді дамып келеді, осылайша ішкі және халықаралық құқық пен саясаттың өзара әрекеттесуіне сәйкестікке қол жеткізіледі. БҰҰ құжаттарында мемлекеттердің екі деңгейлі өзара әрекеттесуіне баса назар аударылады: «Біріншіден, әртүрлі юрисдикциялардың жеке тұтынушылардың немесе тұтынушылар санаттарының мүдделерін халықаралық қорғау тетіктері туралы келісуі қажет. Екіншіден, елдер қазіргі уақытта көпжақты деңгейге қарағанда аймақтық деңгейде көбірек келіссөздер жүргізуде» [10].

Негізінен Еуропа Одағының тәжірибесін қабылдаудың орындылығы, Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттердің стратегиялық құжаттарында өңірлік ұйымдардың тәжірибесін маңыздылығы атап көрсетілген. Мысалы, «2020 жылы Ресей Федерациясындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау» мемлекеттік баяндамасында тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының даму перспективалары нақты: «Ресей Федерациясының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңнаманың ережелерін Еуропалық Одақ пен қоғамның үйлесімді дамуын, оның басқа елдер құқығындағы тиісті қатынастарды реттеу ережелерімен, яғни заң мен экономикасы қатар дамыған әл-ауқаты қамтамасыз етілетін неғұрлым дамыған реттеуі бар мемлекеттерімен

жақындастыру және тұтынушылар үшін қолайлы тәуекел деңгейі; Ресей Федерациясының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заннаманың тұрақтылығын қамтамасыз ету, құқық қолданудағы қайшылықтарды жою және кедергілердің алдын-алу; Еуразиялық экономикалық одақ пен Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығына қатысушы мемлекеттерде тұтыну қатынастарын реттеудің бірізділігін қолдауы аса маңызды роліанықталған [55]. Қазақстан Республикасы Ресей Федерациясы сияқты, Еуразиялық экономикалық одақтың мүшесі ретінде, ұлттық құқықтық жүйелерді үйлестірудің тұтынушылардың құқықтарын қорғауды шоғырландыратын одақтық орталықтың қызметі үшін, құқықтық негіздерді құрудың құнды жетістіктерін қамтитын Еуропалық құқық тәжірибесін қабылдау қажетті болып саналады[54].

Қазақстан Республиканың мемлекет ретінде бұл мәселедегі ұстанымы Еуропа мен Қазақстан арасында ортақ құқықтық кеңістік құру жөніндегі күш-жігерді жүзеге асыруды көздейтін және адам құқықтары саласындағы билікті «Қазақстан заңнамасын еуропалық және халықаралық стандарттарға неғұрлым сәйкес келтіруге» шақыратын көршілік саясаты шеңберінде «Еуропа Кеңесінің Қазақстанмен ынтымақтастығының басымдықтары, 2019-2022 ж» негіздемелік құжатының стратегиялық ережелеріне сәйкес келеді [56], осы сәйкестіктердің негізінде, Қазақстан негіздемелік құжаттардың стратегиялық ережелерінің шарттарымен толығымен келіседі. Еуразиялық экономикалық одақтың мақсаттарына қол жеткізу үшін маңызды құрал болып ,құқықтық іс-қимылдарды бірлікте үйлестіру, құқықтарды қамтамасыз ету көзқарас өзекті болып табылады.

1987 жылы Бірыңғай еуропалық Заңда және 1992 жылғы Маастрихт келісімінде [57] реттелген және Одақ саясаты деңгейінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жоғары деңгейімен сипатталатын тұтынушылық қатынастарды қорғаудың еуропалық моделі,құқықтарын қорғау институтын қабылдау және дамыту үшін үлгі болуға алғы шарттар жетерлік, осы негізде басқа аймақтық ұйымдарда соның ішінде Еуразиялық одақ экономикалық ұйымдар шеңберінде тұтынушылардың озық үлгісі ретінде қабылданады.

ЕО директивалары диспозитивті сипатта болады, олар аймақтағы елдер үшін күтілетін нәтижелерді белгілейді, ал мемлекеттерге Одақтың директиваларынан туындайтын мақсаттар мен міндеттерді жүзеге асыру нысандары мен әдістерін таңдау еркіндігін береді [58].

Қазақстан Республикасындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың қазіргі дамуы халықаралық құқықтың негізгі бөліктерін ұлттық құқыққа енгізуге бағытталған. Атап айтқанда, осы саладағы ең үздік халықаралық тәжірибелерін еліміздің құқық қорғау тәжірибесіне енгізу күтілуде (1-кестеде осы үрдістің кейбір аспектілері көрсетілген).

Кесте 1. Халықаралық құқық пен ЕО құқығының нормалары мен ережелерін Қазақстан Республикасының ұлттық құқығына бейімдеудің ерекшеліктері

Халықаралық құқықтық актінің ЕО мемлекеттерінің нормативтік құқықтық актілерінің атауы	Нормалар (ережелер)	Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4мамырдағы №274-IV Заңы ҚР 25.06.20 ж. №346-VI Заңына сәйкес жаңартылды 01.07.2021	Түсініктемелер
Еуропалық жеке құқықтың модельдік ережелері (“DCFR”Еуропалық жеке құқықтың үлгілік ережелері»), Еуропалық Парламент пен Кеңестің 2011 жылғы 25 қазандағы 2011/83/ЕС директивасы	Тұтынушы - бұл негізінен өзінің саудасынан, бизнесінен немесе мамандығынан тыс, басқа мақсаттарда әрекет ететін жеке тұлға.	Тұтынушы – тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниет білдірген немесе өнімді (жұмысты, қызметті) тек жеке, отбасылық, үй шаруашылығында немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес басқа да пайдалану үшін тапсырыс беретін, сатып алатын және/немесе пайдаланатын жеке тұлға.	Еуропалық заңнамада тек жеке тұлғалар ғана тұтынушы ретінде танылады деп көрсетілген; тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңдар заңды тұлғаларға қолданылмайды, тек тауарлар мен қызметтерді өндірудің орнына өз бизнесі үшін сатып алатын кәсіпкерлерді қоспағанда.

	Мақсаттарда әрекет ететін жеке тұлға	Байланысты емес өзге де пайдалану үшін тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниеті бар не тапсырыс беретін сатып алатын және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға Еуропалық құқық мынандай ұстанымды ұстанады: тұтынушылар ретінде тек жеке тұлғалар ғана таныла алады; тұтынушылардың заңды тұлғаларға құқықтарын қорғау туралы заңдар өз Кәсіпкерлік қызметін жүзеге асыру үшін тауарлар өндірмейтін бірақ тауарлар сатып алатын және қызметтерге тапсырыс беретін кәсіпкерлерді қоспағанда қолданылмайды	«Тұтынушы» ұғымының қазақ тіліндегі анықтамасы еуропалық анықтамадан айырмашылығы бар: ол «тұтынушы» ұғымын тек келісімшарттық қарым-қатынасқа түскен жеке тұлғаға ғана емес, сонымен қатар тұтынушы қарым-қатынасына кіруге ниет білдірген жеке тұлғаға да кеңейтеді. Бұл қос қақтығысты тудырады: біріншіден, ниеттің бар немесе жоқ екенін дәлелдеудің қиындығы, екіншіден, тұтынушыларды қорғау тетіктерін қолдану мен кәсіпкерлікті қолдаудағы теңгерімсіздік.

ЮНКТАД 2017b тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі Нұсқаулық (Біріккен Ұлттар Ұйымының басылымы Женева)	«Тұтынушы” ұғымы кең мағынада азаматтығына қарамастан бірінші кезекте жеке отбасылық немесе үй қажеттіліктерін қанағаттандыру мақсатында әрекет ететін жеке тұлғаны білдіреді дегенмен мүше мемлекеттер нақты ұлттық қажеттіліктерді ескере отырып басқа анықмаларды белгілеу құқығын мойындайды		Қазақстандық заңнамадағы «тұтынушы» ұғымының анықтамасын нақтылауды қажет етеді.
France. Law No. 2014-344 of March 17, 2014, on Consumer Protection	L. 411-1-бапқа сәйкес ұлттық деңгейде тұтынушылардың құқытарын қорғаудың өкілді қауымдастығы өтемақы алу үшін азаматтық сотқа талап қоя аладыбарлық	1-бап Осы Заңда пайдаланатын негізгі ұғымдар мынандай мазмұндағы 16-1) және 16-2) тармақшылармен толықтырылады:”16-1)тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ведомствоаралық кеңес тұтынушылардың	ЕО құқығында тұтынушылардың құқықтарын жалпыұлттық деңгейде қорғау жөніндегі бірыңғай ұйым сияқты тиімді құралдардың мәртебесін реттеу дәйекті түрде бақыланады.Француз арнайы заңнамасының

	себеппен ұқсас немесе бірдей жағдайға тап болған және бар тұтынушылар келтірілген жеке залал бір немесе сол мамандардың өздерінің заңды міндеттемелерін сақтамауы.Топтық шағымдар тек тұтынушыларға келтірілген мүліктік залалдың орнын толтыруға қатысты болуы мүмкін. L. 423-2 бабына сәйкес, топтық талап арыздар мемлекеттік Кеңестің қаулысында белгіленген шарттарға сәйкес қаралды.	құқықтарын қорғау мәселелерді бойынша ұсыныстар мен ұсынымдар әзірлеу мақсатында Қазақстан Республикасының Үкіметі жанына құрылатын консультативтік кеңесші орган; 16-2)Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің қауымдастығы (одағы) (бұдан әрі қауымдастық (одақ)- өз мүшелерінің қызметін үйлестіруді және олардың ортақ мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін құрылатын тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктерінің ерікті бірігуі	мысалында мемлекеттік органмен өзара іс қимылда ұлттық деңгейде тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі бірыңғай қоғамдық ұйым тетігінің тиімділігі айқын көрінеді .Қазақстан Республикасының Заңына ЕО мемлекеттерінің үлгісі бойынша бірыңғай ұйым мен мемлекеттік консультативтік кеңесші органдары құру және оның функционалы туралы нормалар енгізілді.Бұл тұрғыда тұтынушылардың бұзылған құқықтарын құқықтық қорғау құралы ретінде қазақстандық құқықтың топтық талап арыздар тұжырымдамасын қабылдау мәслелесі қызығушылық

			тудырады
Ескерту:[54,56]әдебиеттер негізінде автор тарапынан құрастырылды.			

Қазақстан Республикасының заңнамалық актілеріне өзгерістер еңгізуді отандық тұтынушылар өз құқықтарын қорғаудың тиімді тетігінің көптен күткен бастамасы ретінде қабылдады. Құқық қолдану үдерісі тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың жаңа нормалары мен ережелерін іс жүзінде қолдануға қабілетті, сонымен қатар әлемдік тәжірибедегі құралдарды, еліміздегі құқықтық нормаларда қолданудың жаңа тәсілін қажетсінеді.Жалпыұлттық деңгейде тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі бірыңғай ұйым және тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі омбудсмен сияқты тиімді құралдардың болмауына негізінде басқада жоғарғыда аталған факторлардың еліміздегі құқық саласында орын алғандықтан, Қазақстандағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының баяу дамуына ықпал етті.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінде азаматтық сектордың күш-жігерін біріктіру осы саладағы заңнаманың сақталуын бақылаудың тиімділігін арттыруда да, кәсіпкерлерді тұтынушылардың мүддесі үшін жұмыс істеуге ынталандыруда да елеулі нәтижелер береді деп күтілуде.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы жаңғырту бірқатар өзекті мәселелерді шешуге бағытталды атап айтқанда: мемлекеттік органдардың тұтынушыларды қорғауда қалдықтық негізде әрекет ету тәжірибесін бас тарту, мемлекеттік органдар мен қоғамдық ұйымдар арасындағы өзара іс-қимыл үшін икемді ережелерді жасау, сотқа дейінгі реттеу институтын жалпы қорғау жүйесіне кедергісіз біріктіру, тұтынушыларға қолжетімді тұтынушыларды қорғаудың конструктивті алгоритмін ілгерілету және өзін-өзі реттеу және қоғамдық бақылау институттарын дамыту үшін құқықтық жағдайлар жасау.Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы мамандандырылған заңнама тұтынушылар үшін әлсіз тарап ретінде бірқатар артықшылықтарды бекітеді, олардың құқықтық

мәртебесін қамтамасыз ету үшін қосымша кепілдіктерді талап етеді. Сонымен қатар, іс жүзінде тұтынушылар мен бизнестің құқықтары мен мүдделерінің тепе-теңдігін қамтамасыз ету қажет. Құқықтық қатынастар тараптарының құқықтары мен міндеттерінің құқықтық тепе-теңдігіне ұмтылу күшті тараптың теріс пайдалануына қарсы тұруға көмектеседі [14]. Сонымен қатар, келісімшарттық міндеттемелерде тараптардың бастапқы теңдігінің жалпы қағидатын ұстану маңызды және кәсіпкерге объективті түрде негізсіз ықпал ету қаупін ескеру қажет.

1.3 Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқығын қорғау институтының теориялық негіздемесі

Білім беру жүйесінде тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселелері құқық нормаларын қолданудағы шешілмеген мәселелерге байланысты өзекті болып табылады. Қазақстанда тұтынушылық қатынастарды реттейтін қолданыстағы құқықтық жүйе ұзақ жылдар бойы әкімшілік шара қолдануға шоғырланған және бұзылған құқықтарды қалпына келтіруге қатыссыз болды; сотқа дейінгі реттеу институты қорғаныс жүйесіне жеткілікті түрде интеграцияланбаған деңгейде қалыптасты.Мемлекеттік органдар мен үкіметтік емес ұйымдардың тұтынушылар құқықтарын қорғау саласындағы жалпы міндеттерді түсіну бірлігі болмады. Соның ішінде біз қарастырып отырған білім саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қарастыру арнайы заң шеңберінде емес, әкімшілік шараларды қолдану деңгейінде қалып қойды.

Әлемдегі мемлекеттердің ғалымдары жүргізген зерттеулер тарихи перспективада және қазіргі өзекті мәселелер тұрғысынан көрсеткендей, аталған факторлар тұтынушылар құқықтарын қорғау деңгейіне тұтынушыны қорғау мүмкіндіктерін толығымен қарастыра алмағындықтан жаңа, конструктивті ғылыми тәсілдерді іздеуді қажет етеді.

Қазіргі таңдағы Қазақстан Республикасының білім беру жүйесінің даму кезеңі білім беру қызметтері нарығының дамуы арқылы сипатталады: білім беру қызметтері әртүрлі меншік нысандары мен ұйымдық-құқықтық құрылымдарға ие білім беру және оқу-тәрбие мекемелері арқылы ұсынылады. Қазіргі кезеңде еліміздегі білім саласында, тұтынушылардың саны үздіксіз өсіп келе жатқан азаматтар тобы болып табылады. Мемлекеттік саясат білім сапасын арттыру ең басты міндеттер мен басымдық ретінде қарастыра бастады.Барлық азаматтарға сапалы білім беру экономиканың тұрақты өсуі мен адам капиталының дамуы үшін маңызды фактор ретінде қарастырылады.

Мысалы Қазақстан, Кеңестік Республика кезеңінде білім саласындағы меншік формасы ретінде тек мемлекеттік меншік болған еді, сонымен қатар 4- деңгейлі білім сатысы қалыптасқан еді. Мектепке дейінгі білім беру, орта мектеп, кәсіби білім беретін училищелер және институттар.

Қазіргі кезеңде нарықтық қатынастар өмірге келгеннен бастап, білім беру саласында осы 4 деңгейдегі білім беру саладағы меншіктің басқа формаларының дамуына ықпал ете бастады, сонымен қатар басқа да қызметтер, тіл үйрететін курстар, компьютер курстары, біліктілікті арттырудың онлайн және оффлайн түрлері дами бастады. Осы меншік формаларының өзгеруімен қатар, тұтынушылар мен қызмет берушілер арасында қарым-қатынастың жаңа үлгісі күнделікті өмірге еніп, жұмыс жасай бастады. Білім саласындағы қызмет берудің түрлерінің дамуы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелеріне жаңа көзқарастар пайда бола бастады. Қазақстан Республикасының мемлекеттік саясат ұстанымы экономика мен адами капиталдың тұрақты өсуінің факторы ретінде, барлығына сапалы білім беруді қарастыра отырып, білім сапасын арттыруды ең жоғары басымдықтардың қатарына енгізілді [59].

2011 жылдың қараша айында өткен ЮНЕСКО Бас конференциясының сессиясында білім беру қызметі оқуға бағытталған коммуникацияның қандай да бір түрін қамтитын мақсатты қызмет ретінде анықталған. Осы құжат тұрғысынан «білім беру қызметтерінің» анықтамасын білім беру қызметтерін көрсету негізгі немесе қосымша мақсат болып табылатын білім беру қызметтерін көрсетуді қамтамасыз ететін ұйым тұжырымдамасы негізінде тұжырымдауға болады: бұл мемлекеттік білім беру мекемесі, сондай-ақ жеке кәсіпорын, үкіметтік емес ұйым немесе мемлекеттік білім беру емес ұйым болуы мүмкін [60]. Адам құқықтары туралы Еуропалық конвенцияның №1 хаттамасының 2-бабына сәйкес білім беру қызметтерін көрсетудің және жалпы білім алу құқығын жүзеге асырудың ең маңызды аспектілері жалпы алғанда осы құқықтың келесідей маңызды аспектілері туралы айтады: а) әмбебаптық (ешкімге бұл құқықтан айыруға болмайды); б) мемлекеттің білім беру және оқыту саласындағы міндеттері; в) мемлекеттің ата-аналардың діни және философиялық сенімдерін құрметтеу міндеті, сонымен бірге олардың балаларының осы сенімдерге сәйкес білім алуын қамтамасыз ету [61].

Жалпы алғанда әлемдік тәжірибе көрсеткендей, халықаралық дәрежеде білім беру үрдістері, еліміздегі халықаралық дәрежедегі білім беретін оқу ордалары, өз қызметтерін көрсету барысында, құрылған оқу орталықтарының тұжырымдасын негіздей білім береді. Мысалы ретінде, қазіргі кезеңде білім беретін университеттердің ішінде атап айтатын болсақ, шетелдік Cardiff University Kazakhstan, Оңтүстік Кореяның «Woosong» университетінің филиалдарға халықаралық стандарттарға негізделген білім береді, сонынмен қатар, еліміздің аумағында орналасқандықтан, білім берудің ұлттық шеңберіндегі заңнамалар негізінде жұмыс жүргізеді

Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі №319-III «Білім туралы» Заңы білім беру қызметін субъектілер арасындағы мақсатты, педагогикалық негізделген, біртіндеп өзара әрекеттестік процесі ретінде реттейді, онда тұлғаны оқыту, дамыту және тәрбиелеу міндеттері шешіледі [62].

Қазіргі құқықтық әдебиетте білім беру құқықтық қатынастар мәні жөнінде әртүрлі, кейде қарама-қайшы тұжырымдар келтірілген. Ең алдымен, білім беру қатынастарындағы мемлекеттік және жеке бастамалардың арақатынасы жөніндегі ғылыми пікірталас назар аударады. Мысалы, В.М. Сырых білім беру қатынастарының негізгі түрде қоғамдық-құқықтық қатынастарға жататынын, тек тұтынушы бастамасымен қосымша білім беру қызметтері (репетиторлық, үйірмелер, жеке бағдарламалар) азаматтық-құқықтық реттеу саласына жататынын көрсетеді [63]. Г.И. Петров:«Білім беру саласындағы бұл қатынастарды өз дәуірінің үрдістеріне сәйкес әкімшілік-құқықтық қатынастар»- деп сипаттаған [64]. Аталған көзқарасты қолдаушыларға қарама-қарсы тұратын зерттеушілердің ауқымды тобы өзге әрі қарама-қайшы ұстанымдарды негіздейді: құқық нормалары өзінің мән-мағынасында әкімшілік-құқықтық нормалар болып табылмайды [65, 33-б.]. «Білім беру қатынасы - білім беру қызметін көрсету туралы шартпен рәсімделетін азаматтық құқықтық қатынастардың бір түрі»-деп қарастырады [66, 273 б.]. Тәрбиелік құқықтық норма бұл қатынастарды реттейтін құқықтың қай саласына жататынына қарамастан (азаматтық құқық, әкімшілік құқық, қаржы құқығы, еңбек құқығы және т.б.) әрқашан тәрбиелік қатынастарды реттеуге бағытталған, сондықтан да өзіндік ерекше маңызды мазмұнымен ерекшеленеді [67].

Әртүрлі пікірлерді ескере отырып, білім беру саласындағы қоғамдық қатынастар XXI ғасыр басынан бастап қалыптасып келе жатқан кешенді құқық саласы – білім беру құқығы арқылы реттелетінін атап өтуге болады. Білім беру құқығының кешенді сипаты білім беру қатынастарын реттейтін нормалардың әртүрлі құқық саласына жатуына байланысты. Құқықтық нормалар педагогикалық қатынастарды тиімді реттеу мақсатында функционалды өзара әрекеттеседі, бұл қатынастар білім беру ұйымы, педагогикалық қызметкерлер, оқушылар және олардың заңды өкілдері арасында туындайды.

«Білім беру қызметтері» құқықтық категориясы тұтынушылар құқықтарын қорғау институтын талқылауда негізгі болып табылады. Бұл қызметтердің ерекшеліктері: жеке сипат, нақты материалдық нәтижесінің болмауы, айырбас құнының жоқтығы. Жоғары кәсіптік білім беру саласында:
а) қызмет лицензия негізінде жүзеге асырылады;
б) мақсат – тұтынушының кәсіби біліктілік деңгейіне қажеттілігін қанағаттандыру;
в) нәтижесі материалданбаған – білім мен құзіреттіліктер ұзақ мерзім бойы кәсіби қызметте қолданылады;
г) қызмет сапасы жоғары оқу орнының деңгейіне және тұтынушының қатысу нәтижелеріне тәуелді.

Қызметтің кәсіби құзыреттіліктің деңгейіне сәйкестігі;
а) материалданбаған нәтиже – тұтынушының білімдері мен дағдылары кәсіби қызметте ұзақ уақыт бойы қолданылуы мүмкін;
б) қызмет сапасы жоғары оқу орнының қызмет көрсету деңгейіне және

тұтынушының қызметті алу барысында көрсеткен белсенді іс-әрекетіне тәуелді.

«Білім беру қызметтері» құқықтық категориясының тұжырымдамасы білім саласындағы қоғамдық қатынастардың құқықтық табиғатымен анықталады. Жалпы түрде екі негізгі топ құқықтық қатынастар бөлінеді:

1. тікелей білім беру қатынастары;
2. білім беру қатынастарының дұрыс жүзеге асырылуына жағдай жасау қатынастары, мұнда қатысушылардың құқықтарының сақталуы және міндеттердің дұрыс орындалуы маңызды рөл атқарады.

Тікелей білім беру қатынастары қолданыстағы заңнамалық нормаларға негізделеді: олардың субъектілері – білім беру ұйымдары мен білім беру қызметтерінің тұтынушылары. Бұл қатынастар әдетте білім беру процесінде дамиды, қатысушылардың құқықтық мәртебесін ескере отырып: бір жағынан білім беру ұйымдары (педагогикалық ұжым, әкімшілік персонал), екінші жағынан білімгерлермен мен оның заңды өкілдері.

Екінші топ қатынастардың қызметтік, қамтамасыз ету сипаты бар, олардың барлық кезеңдерде пайда болуы мен өзгеру ерекшеліктері:

- Біріншіден, олар білім беру қатынастарына дейін пайда болады;
- Екіншіден, олар білім беру қатынастары қатарында өмір сүреді;
- Үшіншіден, олар білім беру қатынастарынан туындайды.

Білім беру саласындағы қоғамдық қатынастарға құқықтық ықпал тәсілдері маңызды мәнге ие. Білім беру қатынастарына екі жақты және көпжақты байланыстар тән, олар жағдайға байланысты императивтік, диспозитивтік, ұсынымдық және ынталандыру әдістерімен реттеледі. Қажет болған жағдайда ең жақсы нәтижелерге жету үшін әртүрлі реттеу әдістерін үйлестіру тиімді болып табылады.

Білім беру қызметінің сапасын қамтамасыз ететін маңызды фактор – мемлекеттік бақылау тетіктері болып табылады. Заң бойынша мемлекеттік стандарттар мен білім сапасына бақылау принциптері білім берудегі еркіндік, плюрализм және білім беру ұйымдарының автономиясы принциптерімен үйлесімді болуы қажет. Осы контексте мемлекет білім беру қатынастарындағы үшінші тарап ретінде барлық қатынастарда құқықтық реттеу деңгейін қамтамасыз ету және білім беру қызметтері жеткізушісі мен тұтынушысының құқықтары мен міндеттерін бақылауды жүзеге асыруға міндетті.Бұл бағыттағы атқарылатын істер мен берілетін қызметтерге сипаттама: «Кәсіпкерлік нарық экономикасының қатаң талаптарынан толық бос бола алмайды, ал мемлекет бұл талаптарды қамтамасыз етуде ерекше рөл атқарады» [68, б.120]. Әрбір тұтынушы қажетті және сенімді ақпаратқа қол жеткізіп, дұрыс таңдау жасау мүмкіндігіне ие болуы тиіс [69, б.131].

Білім беру қызметтерін ұсыну жөніндегі қоғамдық қатынастар адам құқықтарының жалпы қағидаларын бекітетін нормалардан бастап, жеке сипаттағы білім беру қызметтерін көрсету туралы келісімдерге дейін халықаралық және ұлттық құқықтық актілердің нормаларымен реттеледі. Бұл қатынастар әдетте субъектілер арасындағы ынтымақтастық пен бақылауға

негізделген өзара әрекеттестік болып табылады. Білім беру қызметтерін ұсыну мен тұтыну қатынастарының мазмұны ерікті мен қалаулысипатқа ие, субъектілер айқындалған және нақты көрсетілген, екі жақ та белсенді әрекет жасауға және интеллектуалды күш жұмсауға міндетті. Білім беру қызметінің маңызды белгісі – соңғы материалдық нәтиженің болмауы болып табылады.

Білім беру қатынастары білім беру қызметін жеткізуші мен тапсырыс беруші арасындағы келісім негізінде пайда болады, өзгереді және тоқтайды. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 384-бабына сәйкес, тараптарының біреуі өз міндеттерін орындау үшін төлем немесе басқа баламалы өтемақы алуы тиіс келісім шарт – ақылы келісім болып табылады; егер заңнан, келісім мазмұнынан немесе мәнінен басқаша шықпайтын болса, келісім шарт ақылы болып есептеледі [70].

Зерттеулер көрсеткендей, жоғары білім беру саласында білім беру қызметін ақылы көрсетуге арналған келісім шарттар қоғамдық сипатқа жатады: «Жоғары білім алу саласындағы келісім-шарттық қатынастарды реттеу мемлекеттік және жеке бастамаларды үйлестіру негізінде жүргізіледі, бұл жария шартбелгілерінің бірі болып табылады. Ақылы білім беру қызметін көрсету келісімдері қоғамдық сипатқа ие субъектілер арқылы жүзеге асырылады; келісімшартты коммерциялық және коммерциялық емес ұйымдар орындауы мүмкін; тұтынушылар – жеке тұлғалар, саны көп; келісім бағасы барлық білімгерлерге бірдей белгіленеді, кейбір санатқа жеңілдіктер беріледі; келісім шарт университет әзірлеген ұсынысқа қосылу арқылы жасалады; үлгі келісім бекітілген; университет жария оферта ұсынады» [71, б.51].

Консьюмеризм эволюциясының әлемдік контекстіндегі негізгі ұғымдарды тұжырымдау мәселесін кешенді талдау Қазақстан Республикасының тұтынушылар құқықтарын қорғау заңнамасын әрі қарай жаңарту және құқықтық практикада қолдану барысында олардың мәнін нақтылауға негіз болып табылады.

Тұтынушылар құқықтарын қорғау әдістемелік негіздері мен тұжырымдамасын анықтауда ең маңызды мәселе – білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтық мәртебесінің ерекшелігін жалпы тұтынушылар құқықтарын қорғау жүйесінде негіздеу. Сонымен қатар, білім беру қатынастары субъектілерінің көп қырлы құқықтық мәртебесі айқындалады.

Қазақстан Республикасының «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңы бойынша, тұтынушы – бұл тауарды (жұмысты, қызметті) тек жеке, отбасылық, тұрмыстық немесе кәсіпкерлік қызметке жатпайтын басқа мақсаттарда тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниеттенген, тапсырыс беріп, сатып алатын және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға [72].

Еуропалық Одақ құқықтарында бұл термин «сараптамалық, коммерциялық, кәсіптік немесе кәсіпкерлік қызметтен тыс мақсатта әрекет ететін кез келген жеке тұлға» деп анықталған. Осылайша, қатысушыны тұтынушы ретінде санату үшін екі шарт бір мезгілде орындалуы тиіс: 1) жеке

тұлға болу, 2) қызметтің коммерциялық емес сипаты, яғни табыс алу мақсатында болмауы болып табылады [73].

Қазақстан заңнамасындағы «тұтынушы» ұғымы Еуропа заңнамасында қабылданған қазіргі ұғымнан өзгеше: ол тұтынушы мәртебесін тек келісім қатынасына кірген жеке тұлғаға ғана емес, сондай-ақ тұтынушылық қатынасқа кіруге ниеттенген жеке тұлғаға да қолданады.

Қазақстан Республикасының «Табиғи монополиялар туралы» Заңы тұтынушыны заңды тұлғаларға да таратады: физикалық немесе заңды тұлға реттелетін қызметтерді пайдаланып немесе пайдалануға ниеттенетін тұлға [74]. Тұтынушы мәртебесін келісімге кіруге ниеттенген тұлғаларға тарату – бұл заңнамалық дискуссияның негізі: бір жағынан, бұл кәсіпкерлердің адал емес әрекеттерінен қорғау қажеттілігімен байланысты, екінші жағынан, ниеттің бар-жоғын дәлелдеу тәжірбиеде өте қиын болып табылады.

Тұтынушылар институтын тұжырымдау – бұл эмпирикалық мәліметтер массивіне онтологиялық түсініктерді енгізетін әдістемелік іс-шаралар жиынтығы, ол білімді теориялық ұйымдастыру және ұғымдардың байланысын жүйелеу мүмкіндігін береді.

2020 жылы жаңартылған Қазақстан Республикасының «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Заңы тұтынушылар құқықтарын қорғаудың біртұтас жүйесін құруға бағытталған, үкіметтік емес ұйымдар мен бизнестің рөлін күшейтеді: үш сатылы тұтынушылар шағымдарын қарау және шешу жүйесі енгізілген. Заңдағы өзгерістерді негізгі санаттарға бөлуге болады:

а) тұтынушылар талаптарын реттеу тәртібін өзгерту;

б) бизнесті тексеру тәртібін реттеу;

в) қоғамдық бақылау механизмдерін енгізу;

г) тұтынушылар құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесін енгізу және басқа қосымшалар.

Жаңартылған заңда тұтынушылар құқықтарын қорғау шаралары біріктірілген: алдын алу шаралары, өздігінен қорғану шаралары, сотқа дейінгі реттеу шаралары, мемлекеттік ықпал және соттық қорғау шаралары. Заңда сатушылардың тұтынушы шағымдарын қарау тәртібі, сатушы, уәкілетті орган және сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыстарын көрсету міндеті енгізілген. Сонымен қатар, сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің (медиация, арбитраж, қоғамдық бірлестіктер, өз-өзін реттейтін ұйымдар) тізімі мен құқықтары, міндеттері нақты белгіленген. Мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс ауқымы әлеуметтік осал топтарға құқықтары бұзылған жағдайда өкілдік қызмет көрсету арқылы кеңейтілген.

2 ТҰТЫНУШЫЛАР ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ ЗАҢНАМАМЕН РЕТТЕЛЕТІН БІЛІМ БЕРУ ҚАТЫНАСТАРЫ СУБЪЕКТІЛЕРІ ЖҮЙЕСІНІҢ НОРМАТИВТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ ТҰРҒЫДАН БЕКІТІЛУІ

1.1 Білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастары субъектілер жүйесі: жалпы сипаттамасы, мәні

Білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастар- білім алу құқығын жүзеге асырумен тығыз байланысты туындайтын және дамитын күрделі көп қырлы қатынастар жиынтығының бөлігі болып табылады. Мұнда білім беру қатынастары туралы көзқарастар сараланып, олардың құқықтық реттелуі білім беру жүйесіндегі құқық субъектілерінің заңды мүдделерін қамтамасыз етуде маңызды да шешуші рөл атқарады. Білім беру қатынастарының негізін, білім алу еркіндігі қағидаты мен тұтынушылық қатынастар субъектілерінің білім алу құқығының әлеуметтік сипаты құрайды. Қазіргі құқықтық доктринада білім беру құқықтық қатынасының тұтас әрі қарқынды жүйе ретінде білім беру саласында әрекет етуінің тұжырымдамасына қатысты маңызды ғылыми әзірлемелер бар [75, б.13].

Энциклопедиялық тұрғыдан тараптардын субьектівті құқықтары мен заңды міндеттері құқықтық қатынастардың мазмұнын құрайды.Сонымен қатар заңмен мазмұны реттелетін қоғамдық қатынас ретінде анықталады. Құқықтық қатынас объективті құқықты (яғни құқықтық нормалардың жиынтығын) қоғамдық қатынастарға қатысушылардың субъективті құқықтары мен міндеттеріне (яғни олардың жеке көзқарастарының жазықтығына) аударудың нақты құралы болып табылады.

Құқықтық қатынастар келесі белгілермен сипатталады:

- кем дегенде екі тараптың болуы, олардың бірі құқықты, ал екіншісі міндетті;
- субъективті құқықтар мен заңды міндеттемелер арқылы тараптар арасында байланыстың болуы;
- субъективті құқықтардың, заңды міндеттемелердің мазмұнын және құқықтық қатынастардың пайда болу шарттарын құқықтық нормалармен реттеу;
- мемлекеттік мәжбүрлеуді қолдану мүмкіндігі.

Құқықтық қатынастардың қалыптасуының негізі факторлары екі топқа бөлінеді: 1) жалпы факторлар (материалдық); 2) арнайы (құқықтық). Құқықтық қатынас тек факторлардың екі тобы болған кезде ғана әрекет етеді. Құқықтық нормалар мыналарды белгілеуге арналған:

- құқықтық қатынастардың пайда болу негіздері;
- құқықтық қатынастардың объектісі, құқықтық қатынастарға қатысушылардың тізімі және заңды құқықтар мен міндеттемелердің мазмұны;

- тиісті құқықтық норманың ережелері, бұзған жағдайда құқықтық жауапкершілік шараларын қамтиды.

Құқықтық қатынастардың құрылымы ретінде келесі элементтер қызмет етеді: объект; субъект; құқықтық мазмұн (субъективті құқықтар мен құқықтық міндеттемелер).

Осылайша, құқықтық қатынастың құрылымы келесі элементтерден тұрады: объект; субъект; құқықтық мазмұн (субъективтік құқықтар мен құқықтық міндеттер).

Білім беру саласындағы құқықтық қатынас – бұл субъектілер арасындағы екіжақты байланыс болып табылатындықтан, ол өзара ынтымақтастықпен өзара бақылау қағидатына негізделуі тиіс. Білім беру саласындағы құқықтық қатынастардың ерекшелігі – білім алушы мен педагог бастапқыда тең құқықтық жағдайда болмайды. Педагогтың құқықтық мәртебесі оның білім алушыдан оқу бағдарламасын меңгеруге байланысты тапсырмаларды орындауды талап ету құқығымен, сондай-ақ білім алушының тиісті тәртіп сақтауын талап ету құқығы мен міндетімен айқындалады.

Өз кезегінде, білім алушы оқытушыныңзаңды талаптарын орындауға міндетті. Егер педагогтың заңды талаптары орындалмаса, оқытушының заңнамада көзделген педагогикалық ықпал ету шараларын қолдануға құқылы. Алайда білім беру саласындағы құқықтық қатынастардың мазмұнын толық сипаттау үшін бұл жеткіліксіз.

Білім беру үдерісі оқытушы-профессор құрамыынтымақтастық қағидатын сақтауды көздейді. Бұл қағида екі тараптың да білім беру үдерісіне мүдделілігін білдіреді: білім алушы – сапалы білім алуға, ал педагог – оқу бағдарламасының жоғары деңгейде меңгерілуіне мүдделі болуы тиіс. Осылайша, тараптардың мүдделері бір-біріне қайшы келмейді, керісінше өзара толықтырады. Демек, құқықтық қатынас субъектілері (білім алушы мен оқытушы) өзара тәуелді болып табылады. Өз мақсаттарына қол жеткізу үшін олар бір-біріне құрметпен қарап, ынтымақтастық негізінде әрекет етуге міндетті.

Білім беру саласындағы құқықтық қатынастар еріктік сипатқа ие. Бұл білім беру мақсаттарына қол жеткізу тараптардың бастамашылдығына, зияткерлік күш-жігеріне және саналы ерік әрекеттеріне негізделетінін білдіреді.

Білім беру саласындағы құқықтық қатынастар мемлекет қорғауында болады. Осы тұрғыдан алғанда, мемлекет аталған құқықтық қатынастарда үшінші тарап ретінде көрініс табады. Мемлекет адамның және азаматтың білім алуға деген құқығын қамтамасыз ету мен қорғауды жүзеге асыратын қорғаушылық функция атқарады, сондай-ақ елдің білім беру жүйесінің жұмыс істеуі мен дамуына қажетті құқықтық, экономикалық және қаржылық жағдайларды қалыптастырады.

Мемлекеттің білім беру саласындағы құқықтық қатынастарды қорғау кепілдіктері ретінде адамның және азаматтың өз субъективтік құқықтарын қорғау мақсатында білім беру ұйымының басқару органдарына, жергілікті

өзін-өзі басқару органдарына, сот органдарына және прокуратура органдарына жүгіну құқығы танылады. Білім беру саласындағы екі субъектінің де қызығушылығының бұл маңызды сипаттамалары бір-біріне қайшы келмейді. Құқықтық қатынастардың субъектілері (білім алушы және білім беруші) бір-біріне тәуелді тараптар болып саналады.Істің нәтижесінде, субъектілердің өз мақсаттарына қол жеткізуі үшін, олардан бір-біріне көмектесуін талап етеді. Білім беру саласындағы құқықтық қатынастар ерікті сипатқа ие. Бұл білім беру мақсаттарына жету, тараптардың интеллектуалды күш-жігер мен ерікті әрекеттерді қажет ететін бастамаларына негізделгенболып табылады.

Білім беру саласындағы құқықтық қатынастар,елдердегі ұлттық білім беру шеңберіндегі заңнамалар негізінде мемлекеттің қорғау жүйесіне кіреді.Білім алушылардың құқықтық қатынастарында, білім алушы, білім беруші (оқытушы) және мемлекет болып үш тағанды құқықтық қатынастармен реттеледі.Бұл жерде мемлекет құқықтық қатынастарда үшінші тарап ретінде әрекет етеді. Мемлекет- адам мен азаматтың білім алу құқығын қамтамасыз ету және қорғаудан тұратын қорғау функциясын орындайды.Елдердің білім беру жүйесінің жұмыс істеуі мен дамуы үшін құқықтық, экономикалық және қаржылық жағдайлар жасайды. Мемлекеттің білім беру саласындағы құқықтық қатынастарды қорғауды жүзеге асыруының кепілі ретінде ұйымның басқару мен жергілікті өзін-өзі басқару органдарына, сондай-ақ сот, прокуратура органдарына өздерінің субъективті құқықтарын қорғау үшін жүгіну сияқты адам және азамат құқықтары болып табылады.

Білім беру саласындағы құқықтық қатынастарға тән белгі – субъектілердің дараланuы. Бұл құқық қабілеттілігі мен әрекет қабілеттілігі бар тұлға білім беру саласындағы құқықтық қатынастардың субъектісі бола алатынын білдіреді. Білім беру саласындағы құқықтық қатынастардың пайда болуы үшін белгілі бір құқықтық фактілердің болуы қажет. Мұндай құқықтық фактілерге мыналар жатады:

жоғары оқу орны ректорының қабылдау туралы бұйрығы;

білім беру туралы шарт;

жоғары оқу орны ректорының келесі курсқа көшіру туралы бұйрығы;

сонымен қатар, оқушы мен білім беру ұйымының ерекшеліктеріне байланысты өзге де құқықтық фактілер орын алуы мүмкін.

Біздің зерттеуіміз үшін білім беру қатынастары субъектілерінің субъективтік құқығы мен заңдық міндеттерін талдау маңызды мәнге ие. Осы тұрғыда «тұтынушы» ұғымының теориялық мәнін негіздеуге, Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша тұтынушының құқықтық мәртебесін айқындауға, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау қатынастарын құқықтық реттеудегі олқылықтар мен қайшылықтарды анықтауға бағытталған зерттеулер айрықша маңызды болып табылады[75,76].

Білім беру құқықтық қатынастарының орталық элементі – олардың субъектілерінің құрамы болып табылады. Білім беру жүйесінде

тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар субъектілерінің жүйесін тұжырымдауға қатысты мәселелер келесі негізгі буындарға негізделеді: білім беру қызметтерін тұтынушылар; осы қызметтерді ұсынатын білім беру ұйымдары; мемлекеттік билік және басқару органдары; тұтынушылардың қоғамдық ұйымдары болып табылады.

Білім беру құқықтық қатынастары субъектілерінің алуан түрлілігі – олардың өзара байланыстарының күрделілігімен түсіндіріледі. Бұл байланыстар білім беру қызметтерінің сапасын қамтамасыз етуге, тұтынушылардың құқықтарын қорғауға және дауларды әділ шешуге бағытталған құқықтық нормалар аясында жүзеге асырылады.

Білім беру қызметтерінің тұтынушысы – білім беру қызметін жеке, кәсіби немесе өзге де кәсіпкерлік емес мақсаттарда алу үшін білім беру ұйымымен шарттық немесе өзге де құқықтық қатынастарға түсетін жеке тұлға (білім алушы немесе оның заңды өкілі) және білім беру туралы заңнама мен тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамада көзделген құқықтар, міндеттер мен кепілдіктер жиынтығын қамтитын құқықтық мәртебеге ие субъект.

Білім беру жүйесіндегі қатынастар субъектілерінің өзара құқықтары мен міндеттерін құқықтық регламенттеу — заңнамалық актілер арқылы қамтамасыз етіледі. Бұл актілер білім беру қатынастары субъектілерінің өзара іс-қимылындағы мінез-құлық пен жауапкершілік нормаларын этикалық және кәсіби стандарттарға сүйене отырып белгілейді.

Қақтығыстарды шешу тетіктері де маңызды рөл атқарады. Қазіргі заң ғылымында тұтынушылардың құқықтарын қорғау қатынастарын реттейтін ұлттық заңнаманың тиімділігін арттыру мәселелері аса өзекті болып табылады, одан ары қарай зерттеуді қажет етеді [77].Білім беру қызметтерін көрсетуге қатысты құқықтық қатынастардың сипатын анықтау үшін,құқықтық қатынастардың құрамын сипаттау, оның негізін түсіндіру өте маңызды болып табылады. Құқықтық қатынастардың басты негіздемесі: біріншіден, объективті құқықпен тікелей байланысты оны іс жүзінде жүзеге асыру негізгі саласы болып табылады,екіншіден, субъективті құқықтармен байланысты негіздеме болып табылады. Заң шығару процесіндегі субъективті құқықтарды нақты модельдеу нормативтік актілердің сапасына, құқықтық ережелерді түсіндіруге және оңтайлы жүзеге асыруға, құқықтық қатынастардың пайда болуы мен жүзеге асырылуына, сондай-ақ заңдылық пен құқықтық тәртіпті нығайтуға әсер етеді.Білім беру қызметтерін көрсетуге байланысты құқықтық қатынастардың мәнін айқындау үшін, олардың құрамдық сипаттамасын талдау маңызды мәнге ие болып табылады. Құқықтық қатынастардың негізделуі дұрыс болып саналады. Егер олар, біріншіден, объективтік құқықпен тікелей байланысты болып, оның практикалық іске асырылуы мен жүзеге асырылуының негізгі саласын құраса, екіншіден, субъективтік құқықтармен ұштасса әрекет етілген жағдайда негізделуі оң болып саналады.Құқық шығармашылығы үрдісінде субъективтік құқықтардың нақты моделденуі нормативтік актілердің

сапасына, құқықтық нормаларды түсіндіру мен тиімді іске асыруға, құқықтық қатынастардың пайда болуы мен жүзеге асырылуына, заңдылық пен құқықтық тәртіптің нығаюына ықпал етеді [78, б.8].

Құқықтық қатынас төрт буынды құрылымға ие және тиісінше оның элементтері ретінде құқықтық қатынас субъектісі, субъективтік құқық, заңды міндет және құқықтық қатынас объектісі танылады. Құқықтық қатынастың субъектісі деп «қолданыстағы нормаларға сәйкес нақты құқықтық қатынастарға түсе алатын және түсетін адам немесе ұйым» түсініледі [79, 423-б.].; «заң бойынша құқықсубъектілік қасиеті танылған, яғни басқа тұлғалармен және ұйымдармен түрлі құқықтық қатынастарға қатысуға мүмкіндік беретін ерекше заңдық сапаға ие тұлғалар мен ұйымдар» [80, б.373]; сондай-ақ «өз құқықсубъектілігін жүзеге асырып, нақты құқықтық қатынастың қатысушысына айналған құқық субъектісі» ретінде танылады [81, б.247].Құқық нормаларымен реттелетін қоғамдық қатынастар — «тараптардың құқықтары, міндеттері мен мінез-құлқының абстрактілі моделін нақты қатынас пен әрекетке айналдыратын буын» болып табылады [82, б.3]. Құқықтық қатынастарда субъектілердің шеңбері мен олардың құқықтық мәртебесі нақты айқындалады. Осы негізде, білім беру құқықтық қатынастарының субъектісін, соның ішінде тұтынушылық қатынастар субъектісін анықтау: «бұл — заң бойынша құқықсубъектілікке ие және осы қоғамдық қатынаста заң аясында мінез-құлық моделіне сәйкес білім беру қызметін жүзеге асыратын құқықтық қатынасқа қатысатын тұлға» ретінде танылады.

Бұл ретте білім беру құқықтық қатынастарының субъектілеріне білім беру қызметін тікелей жүзеге асыратын тұлғалармен қатар, оның іске асырылуын қамтамасыз ететін тұлғалар да жатады [83, б.4].

Азаматтық-құқықтық қатынастар - бұл субъектілердің (жеке және заңды тұлғалар, мемлекет) мүліктік және мүліктік емес жеке қатынастары. Оның негізгі элементтері: субъектілер (қатысушылар), объектілер (игіліктер) және мазмұны (құқықтар мен міндеттер). Қатынас қатысушыларының теңдігі, еркіндігі және жауапкершілігі негізгі қағидалар болып табылады [70].

Доктринада тұтынушылық құқықтық қатынастарға, құқық субъектісінің енгізумәселесі туралы пікірталас, осы құқықтық қатынастардың оның құқықтық субъектісін іске асыру мүмкіндігі мен қабілетінің артықшылықтарына басымдылық беріп, қалай құрылатынын бағыттауға негізделген.

Білім беру саласында,құқықтық қатынастардың іске асырылуының ерекшелігін ескеру кажет. Ең алдымен, білім беру тұтынушылық қатынастары субъектілерінің құқықтық мәртебесі олардың әлеуметтік қатынастарын ескере отырып, құрылатындығына мән беру қажет. Құқықтық қатынастардың бұл құрылымы саяси-құқықтық байланыспен арақатынасын сақтайды, бұл осы қатынастарды мемлекеттік стратегиялық құжаттардың ережелерімен және білім беру саласындағы заңнаманың нормаларымен реттеуді білдіреді. Білім беру саласындағы құқықтық қатынастарға

қатысушылардың құқықтық мәртебесі субъективті құқықтық функцияларды іске асыру үшін құқықтар мен міндеттерді ғана емес, сонымен қатар іске асыру мүмкіндігін қорғауға кепілдік беретін құқықтық тетіктерді де қамтыған. Бұл тұрғыда, негізгі элементтер (құқықтар мен міндеттер) іс жүзінде белгілі бір құқықтық қатынастар субъектісінің құқықтық мәртебесінің көрінісі болып табылады.

Білім беру субъектілерінің құқықтық мәртебесі өз қызметтерін ұсынуға және алуға қатысты құқықтық қатынастар, әлеуметтік коммуникациялардың құқықтық негізі, белсенді әрекеттер жасау мүмкіндігінің өлшемі болып табылады. Білім беру саласындағы құқықтық қатынастар субъектілерінің әлеуметтік-құқықтық мәртебесі,осы саладағы қатынастарды реттейтін заңнамаға сәйкес іске асырылады. Сондай-ақ, мазмұнында құқықтар мен , бостандықтарды, мүдделер мен міндеттерді, жауапкершілік мен қорғау кепілдіктерін синтездейді. Тұтынушылық құқықтық қатынастар субъектілерінің құқықтық мәртебесі, әлеуметтік белсенді әрекеттерді қабылдауға мүмкіндік береді. Осы негізде, тұтынушылық құқықтық қатынастар субъектісінің құқықтық мәртебесін,құқықтық тұрғыдан реттеу деңгейі аса маңызды болып табылады.

Білім беру қызметтерін ұсынған кезеңде, құқықтық қатынастардың объектісі білім беру болып табылады. Білім беру саласындағы, білім беру құқығы субъектілерінің заңды мүдделерін қанағаттандыру үшін ұсынылатын, материалдық емес рухани тауарлардың жиынтығы ретінде түсініледі. Материалдық емес рухани тауарлардың құрылымы көп қабатты және қарқынды дамудың негізінде, еліміздегі білім беру саласындағы кәсіпкерлік қызметтердің дамуы, қызмет түрлерінің көбеюінің негізінде, құқықтық қатынастарда тұтынушының жаңа функциясы қолданысқа еніп, меншік түрлеріне байланысты тұтынушы құқықтық қорғау деңгейі жаңа сатыға көтерілді.

Білім беру саласындағы қатынастарының объектісінің трансформациясы, оның сапалық құрамы білім мен дағдылардың дәстүрлі жиынтығынан құралатындығына байланысты, қазіргі жағдайда білім алушы субъект/тұтынушы ретінде игеруі керек деген негізгі құзыреттер ұғымы маңызды мәнге ие болады. Рухани игіліктің көлемі артып, жинақталған білім қоры арқылы өзін-өзі дамыту қабілетіне және кәсіби қызметтің заманауи сын-қатерлеріне сәйкес білімді тиімді қолдана білу дағдысына айналады. Білім беру қызметтерін көрсету және алу жөніндегі білім беру қатынастары объектісін бағалау жүйесінде материалдық емес рухани игіліктердің табиғи құндылық болып табылатыны, олардың әлеуетті түрде баршаға және әрбір адамға тиесілі болуы мүмкін екендігі туралы тұжырым конструктивті деп есептеледі [84]. Бұл нысан білім беру бағдарламасы аясында қалыптасады және қоғам мен уақыттың талабына байланысты өзгереді. Қазіргі кезеңде білім беру саласы, әлемде өте қарқынды деңгейде даму үстінде, цифрлық технологиялардың дамуы, жаңа мүмкіндіктер мен қарама-қайшылықтарды тудыруда. Келешек 20-30 жыл көлемінде жасанды интеллектің

қолданысының артуы, білім саласына жаңа белес алып келеді, осы кезеңде тұтынушының құқықтары бойынша жаңа мәселелер ортаға шығатыны сөзсіз. Білім беру бағдарламасы негізгі құзыреттіліктерді игеру үшін жеткілікті білім, дағдылар жиынтығымен қатар, оларды ұсыну тәртібі мен игеруде жоспарланған нәтижесіне қойылатын негізгі талаптардан тұрады.

Осы тұрғыда білім беру жүйесін дамытудың қазіргі кезеңіндегі үздік әлемдік тәжірибелерін ескеріп, бірінші кезекте білім беру қызметтерінің сапасын қамтамасыз етуманызды болып табылады [85].

«Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасында қарастырылған цифрландырудың ауқымы экономиканың әр түрлі секторларын, білім, инновациялық жобаларды ынтыландыру, денсаулық сақтау және тағы басқа салаларды қамтиды. Осы бағдарлама аясындағы іс-шаралардың ішінен «Цифрлы мемлекетке көшу» бағыты ерекше назар қажет. Осы бағытта «Ашық Үкімет», «Ашық Парламент», «Ашық бюджеттер», «Ашық нормативтік-құқықтық актілер (НҚА)», «Ашық мәліметтер», «Ашық сұқбат» қағидаттары жүзеге асырыла бастады. Бүгінгі күні ашық мәліметтер 3501, Нормативтік құқықтық актілер саны 433354, өтініштер саны-280669, бюджеттік бағдарламалар-51927. «Цифрлы Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасында аталған принциптердің дамуы азаматтардың мемлекеттік процесстерге қатысуына ықпал жасап, ақпаратты қолжетімді және ашықтығы олардың мемлекеттік органдармен байланысын нығайтады. Аталған қызметтердің негізі осыған дейін болған сервистердің жиынтығын шоғырландыру болғанымен, мемлекет Республика азматтарының қатынастарын цифрландыру шеңберінде қажетті бағытты таңдады. Қылмыстық және әкімшілік процесстерді «Төрелік», «Заңдылық» жүйелері, сотқа дейінгі тергеудің бірыңғай реестрі арқылы электронды-цифрлы форматқа көшіру де өзінің оң нәтижесін беруде. Мұндай жүйелердің қызмет атқаруы тәжірибе көрсеткендей азаматтармен өзара іс-әрекет процесстерін жеңілдетіп қана емес, олардың мемлекеттік органдармен байланысын күшейтеді. Әсіресе сот билігіне деген сенімді арттырады. [86].

Қазақстанда мемлекеттік университеттердің басқару моделін әлемнің алдыңғы қатарлы елдерінің озық тәжірибесіне сүйеніп жетілдіру көзделуде. АҚШ-тың мемлекеттік университеттерінің басқару моделі, Калифорния Университеті, Калифорния штатына тиесілі және басқару моделі мен өзіне тиісті активтеріне қатысты мәселелер Калифорния штатының Конституциясымен бекітілген. Калифорния Университетінің құқықтық мәртебесі Калифорния штатының Конституциясымен бекітілген және 9-бапқа сәйкес негізгі басқару органы ретіне 26 мүшеден құралған Board of Regents анықталған. Регенттер Кеңесінің қалған мүшелері штаттың атқарушы және өкілді органдарында қызмет ететін лауазым иелері. Сондай-ық, студенттер қауымдастығы тарапынан бір мүше бір жылдық мерзімге тағайындалады. Регенттер Кеңесі университет президентін және басқа да жоғары лауазымды тұлғаларын тағайындайды, университеттің даму стратегиясын, қаржылы саясатын және оқу ақысы сияқты маңызды

мәселелерді мақұлдап отырады. Келесі бір маңызды алқалы орган ретінде Сенат (Academic Senate) саналады.

Қазақстанда университеттің басқару моделінің тиімді жұмыс істеуі ұлттық жүйеге тәуелді екені ескерілмей отыр. Себебі, университеттің басқару моделін қалыптастыруда сол өңірдің экономикалық потенциалын, инфрақұрылымын, өнеркәсіп пен бизнес компанияларының приоритеттері мен болашақтағы жоспарларын ескеру міндетті. Мысалы, жергілікті жерде бизнес ашуға өтініш білдірген, жер телімін сұраған компаниялар мен жеке тұлғаларға рұқсат беру өкілеттігі мәслихаттарға берілу керек және ол процедура жария түрде ашық қаралу керек. Егер олар университеттің эндаумент қорына қаржы бөлсе белгілі бір жеңілдіктер беріп, салықтардан босату керек [87].

Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау АҚШ-та

білім беру саласындағы тұтынушылардың (білім алушылар мен олардың ата-аналарының) құқықтарын қорғау көпдеңгейлі құқықтық тетіктер арқылы жүзеге асырылады. Бұл жүйе федералдық заңнамаға, штаттық реттеуге және сот практикасына негізделген. Нормативтік-құқықтық негіздері АҚШ-та білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жалпы тұтынушылық заңнама мен арнайы білім беру заңнамасының негізінде жұмыс жасайды.

Негізгі федералдық актілер:

- Higher Education Act – жоғары білім беру саласындағы қаржылық қолдау, студенттік несиелер және білім беру ұйымдарының есептілігі мәселелерін реттейді.
- Family Educational Rights and Privacy Act (FERPA) – білім алушылардың жеке деректерін қорғауға және академиялық ақпараттың құпиялылығына кепілдік береді.
- Title IX – білім беру мекемелерінде жыныстық кемсітушілікке тыйым салады.
- Americans with Disabilities Act (ADA) – мүгедектігі бар тұлғалардың білім алу құқықтарын қамтамасыз етеді.

2. Институционалдық қорғау тетіктері

Федералдық деңгейде бақылау және қадағалау функцияларын United States Department of Education жүзеге асырады. Оның құрылымындағы Office for Civil Rights білім беру саласындағы кемсітушілік фактілерін қарайды.

Сонымен қатар, штаттар деңгейінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау органдары мен Бас прокурор кеңселері білім беру ұйымдарының адал емес тәжірибелеріне (misrepresentation, deceptive practices) қарсы шаралар қолданады.

3. Тұтынушылық қатынастардың мазмұны

АҚШ-та білім беру қызметі көбінесе шарттық қатынас ретінде қарастырылады. Университет пен студент арасындағы қатынас оқу келісімшарты, академиялық саясат және ішкі регламенттер арқылы айқындалады.

Тұтынушылардың негізгі құқықтары:

- сапалы және аккредиттелген білім алу;
- оқу бағдарламалары туралы толық әрі шынайы ақпарат алу;
- қаржылық шарттардың ашықтығы (оқу ақысы, гранттар, несиелер);
- кемсітушіліктен және қысымнан қорғалу;
- дауларды әкімшілік және сот тәртібімен шешу.

4. Сот практикасының рөлі

АҚШ құқықтық жүйесінде сот прецеденті маңызды орын алады. Студенттер білім беру ұйымдарын:

- жалған ақпарат бергені үшін;
- академиялық адалдық рәсімдерін бұзғаны үшін;
- кемсітушілік немесе келісімшарт талаптарын сақтамағаны үшін сотқа бере алады.

Соттар көбіне университеттің академиялық дербестігін мойындай отырып, сонымен қатар студенттің шарттық және азаматтық құқықтарын қорғауға басымдық береді.

5. Ерекшеліктері

- Білім беру нарықтық қатынас ретінде қарастырылады, әсіресе жеке және коммерциялық университеттерде кең көлемде қолданылады.
- Аккредитация жүйесі – сапаны қамтамасыз етудің негізгі құралы.
- Қаржылық ашықтық пен есептілікке ерекше назар аударылады.
- Тұтынушыларды қорғау жалпы consumer protection заңнамасымен ұштасады.

АҚШ-та білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау кешенді, институционалдық тұрғыдан дамыған және сот практикасына негізделген жүйе ретінде қалыптасқан. Бұл модель шарттық жауапкершілік, кемсітушілікке қарсы қорғау және ақпараттың ашықтығы қағидаттарына сүйенеді.

Зерттеу Түркия мемлекетінде білім беру құқығына қатысты жалпы теорияны қалыптастырудың қажеттілігін талқылайды. Білім беру құқығы тек қолданыстағы нормативтік-құқықтық актілерді – мысалы, Түркия Республикасының Ана Заңы (Cumhuriyeti Anayasası) және Ұлттық білім беру негізгі заңы (Milli Eğitim Temel Kanunu) сияқты негізгі құқықтық құжаттарды – талдау мен түсіндірумен ғана шектелмейді.

Білім беру құқығы саласын қоғамдық құқық (public law) тәртібі аясында қарастыру қажет. Мұның ең негізгі себебі – білім беру құқығы түптеп келгенде жеке тұлға мен мемлекет арасындағы қатынастарды реттейді. Түркия Республикасының Ана Заңында 42-бабында білім беру – мемлекеттің қызметі болып табылады.

Алайда білім беру құқығын қоғамдық құқық шеңберінде қарастыру тек педагогикалық және еңбекті бөлу себептерімен немесе қоғамдық құқық пен жеке құқықты ажыратуда қолданылатын өлшемдермен ғана шектелмейді.

Білім беру – адамның өзін-өзі жүзеге асыруының маңызды шарты ғана емес, сонымен қатар қоғамдық өмірмен тікелей тығыз байланысты сала.

Білім беру көбіне мемлекеттік қаржы көздері есебінен қаржыландырылады. Сонымен қатар білім беру жүйесі белгілі бір кәсіптерге кірудің өлшемі ретінде қызмет ететін мектептер арқылы жүзеге асырылады. Мектептерге (оның ішінде жоғары оқу орындарына) қабылдау, емтихандар, оқу ақысы, білім беру қызметкерлерінің құқықтық мәртебесі сияқты мәселелер – позитивтік құқықпен реттелетін салалар. Аталған бағыттардағы құқықтық нормалардың басым бөлігі қоғамдық құқық аясына жатады. Тағы бір маңызды себеп – білім берудің құқықтық (адам құқығы) болып табылады.

Білім беру құқығына арналған шектеулі ғылыми әдебиеттерде бұл саланың қоғамдық құқықтың бір тармағы екендігі жөнінде ортақ пікір қалыптасқан. Білім беру саласын реттейтін құқықтық нормалардың басым бөлігі егемендік өлшеміне негізделеді. Яғни тараптардың бірі – мемлекеттік билік өкілеттігін жүзеге асыратын мемлекет болғандықтан, білім беру құқығы қоғамдық құқық аясында қарастырылуы тиіс. Түрік құқық жүйесінде қоғамдық және жеке құқықты ажыратуда ең жиі қолданылатын өлшем де – егемендік өлшемі болып табылады.

Білім саласында ұйым ашу, жабу және тексеру (инспекция) тәртібін реттейтін нормалардың қоғамдық құқыққа жататынын көрсетеді. Ал жекеменшік мектеп иелері мен оқушылар немесе олардың ата-аналары арасындағы қатынастар тараптардың теңдігіне негізделгендіктен, оларды жеке құқық саласында қарастыру қажет деп есептейді [88].

Құқықтық тұрғыдан алғанда, білім беру саласындағы тұтынушы – білім беру қызметін көрсету туралы шарттың тарабы болып табылатын, тиісті білім беру бағдарламасын игеруге, сапалы білім алуға, қауіпсіз және қолайлы оқу жағдайларына, толық әрі шынайы ақпарат алуға және өз құқықтары бұзылған жағдайда оларды қорғауға құқылы субъект.

Білім беру қызметінің тұтынушыларына:

- білім алушылар (оқушылар, студенттер, магистранттар және т.б.);
- кәмелетке толмаған білім алушылардың ата-аналары немесе заңды өкілдері;
- кадрларды даярлау немесе қайта даярлау мақсатында білім беру қызметтерін сатып алатын ұйымдар мен мекемелер жатады.

Осылайша, білім беру саласындағы тұтынушы ұғымы білім беру қызметін алуға бағытталған құқықтық, экономикалық және әлеуметтік қатынастар жүйесіндегі негізгі субъектілердің бірі ретінде сипатталады.

Құқықтық тұрғыдан алғанда, білім беру саласындағы тұтынушы – білім беру қызметін көрсету туралы шарттың тарабы болып табылатын, тиісті білім беру бағдарламасын игеруге, сапалы білім алуға, қауіпсіз және қолайлы оқу жағдайларына, толық әрі шынайы ақпарат алуға және өз құқықтары бұзылған жағдайда оларды қорғауға құқылы субъект болып табылады

Түркияда білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жалпы тұтынушылық заңнама, арнайы білім беру заңнамасы және әкімшілік-құқықтық бақылау тетіктері арқылы жүзеге асырылады. Білім алушы білім беру қызметінің тұтынушысы ретінде қарастырылып, оның құқықтары шарттық және жария-құқықтық нормалармен қамтамасыз етіледі.

1. Нормативтік-құқықтық негізі: Негізгі құқықтық актілер:

- N 6502 Түркияда тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған негізгі заңнамалық акт. – тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы негізгі заң, білім беру қызметтерін де қызмет көрсету шарты ретінде қамтиды;
- N 2547 Түркиядағы жоғары білім беру жүйесін реттейтін негізгі заңнамалық акт. Жоғары білім туралы заң– жоғары білім беру жүйесін ұйымдастыру мен қызметін реттейді;
- Жоғары білім туралы заң Yükseköğretim Kurulu (YÖK) туралы нормативтік актілер – жоғары оқу орындарының қызметін үйлестіру және бақылау.

6502 Заңына сәйкес, білім беру қызметі – ақылы немесе шарт негізінде көрсетілетін қызмет түрі, сондықтан білім алушы сапасыз қызмет көрсетілген жағдайда, жалған ақпарат берілгенде немесе шарт талаптары бұзылғанда құқықтық қорғауға жүгіне алады.

2. Шарттық қатынастар

Жеке (жекеменшік) мектептер мен университеттерде білім беру қызметі шарт негізінде жүзеге асырылады. Шартта:

- оқу ақысы;
- төлем мерзімі;
- қызмет көлемі;
- тараптардың құқықтары мен міндеттері көрсетіледі.

Егер білім беру ұйымы жарнамалық материалдарда көрсетілген шарттарды орындамаса немесе қызмет сапасы тиісті деңгейде болмаса, тұтынушы:

- төлемді азайтуды;
- шартты бұзуды;
- келтірілген зиянды өтеуді талап ете алады.

3. Дауларды шешу тетіктері

Түркияда тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша дауларды қарау үшін арнайы органдар жұмыс істейді:

- Тұтынушылар арбитраждық комитеттері (Tüketici Hakem Heyetleri);
- Тұтынушылар соттары (Tüketici Mahkemeleri).

Белгілі бір қаржылық шекке дейінгі даулар алдымен арбитраждық комитеттерде қаралады, ал одан жоғары сомалар сот тәртібімен шешіледі.

4. Мемлекеттік бақылау және сапа кепілдігі

Жоғары білім беру сапасын бақылауды Жоғарғы білім құрылымы жүзеге асырады. Сонымен қатар, аккредитация және сапаны бағалау жүйесі білім беру қызметінің стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз етеді.

Мемлекеттік мектептерде білім беру жария-құқықтық сипатта болғанымен, ата-аналар мен білім алушылардың:

- тең қолжетімділік;
- кемсітушілікке жол бермеу;
- қауіпсіз білім алу ортасы;
- сапалы білім алу құқықтары қорғалады.

5. Ерекшеліктері

- Білім беру қызметі тұтынушылық қызмет ретінде нақты танылған;
- Жеке білім беру ұйымдарына қатысты тұтынушылық даулар кең таралған;
- Дауларды сотқа дейінгі тәртіпте шешу механизмі тиімді дамыған;
- Шарт талаптарының айқындылығы мен ақпараттың ашықтығына ерекше назар аударылады.

Түркияда білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау аралас құқықтық модельге негізделген: бір жағынан – тұтынушылық құқық, екінші жағынан – білім беру саласындағы арнайы әкімшілік реттеу. Бұл жүйе шарттық жауапкершілік, мемлекеттік бақылау және дауларды тиімді шешу тетіктері арқылы білім алушылардың құқықтық қорғалуын қамтамасыз етеді.

Ұлыбританияда жоғары оқу орындарындағы (ЖОО) білім алушылар соңғы онжылдықта «тұтынушы» ретінде қарастырылып, олардың құқықтарын қорғау тетіктері күшейтілді. Бұл үрдіс жоғары білімнің нарықтық элементтерінің артуымен және оқу ақысының өсуімен байланысты.

1. Құқықтық негізі ЖОО мен студент арасындағы қатынас шарттық сипатқа ие. Университет ұсынатын оқу бағдарламасы, академиялық саясат, регламенттер және қаржылық шарттар студентпен жасалатын келісімнің құрамдас бөлігі болып саналады.

Негізгі нормативтік актілер:

- Consumer Rights Act 2015 – қызмет көрсету сапасына, әділ шарттарға және ақпараттың дұрыстығына қойылатын талаптарды белгілейді;
- Higher Education and Research Act 2017 – жоғары білім беру секторын реттеу жүйесін жаңғыртты;
- Equality Act 2010 – кемсітушілікке тыйым салып, тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

2. Реттеуші және бақылаушы органдар

Жоғары білім беру секторын қадағалауды Office for Students (OfS) жүзеге асырады. Бұл орган:

- білім сапасын;
- қаржылық тұрақтылықты;
- студенттердің мүдделерін қорғауды бақылайды.

Сонымен қатар, студенттердің шағымдарын қарайтын тәуелсіз орган – Office of the Independent Adjudicator (OIA). OIA университет ішіндегі шағымдану рәсімдері аяқталғаннан кейін істі қарайды және ұсынымдық шешімдер шығарады.

3. Студенттердің негізгі құқықтары

Ұлыбританияда ЖОО студенттері келесі құқықтарға ие:

- жарияланған бағдарламаға сәйкес сапалы білім алу;
- оқу ақысы мен қосымша төлемдер туралы толық әрі нақты ақпарат алу;
- әділ және ашық бағалау рәсімдері;
- академиялық және әкімшілік шешімдерге шағымдану;
- кемсітушіліктен, қысымнан және әділетсіз шарттардан қорғалу.

4. Шарттық жауапкершілік және сот практикасы

Егер университет жарнамада көрсетілген мазмұнды орындамаса немесе қызмет сапасы төмен болса, студент шарт талаптарының бұзылуына сілтеме жасай отырып:

- өтемақы талап етуге;
- оқу ақысын қайтаруға;
- зиянды өтеуге құқылы.

Соттар университеттің академиялық дербестігін құрметтей отырып, тұтынушылық құқық нормаларының сақталуын қамтамасыз етеді. Сонымен қатар, Ұлыбританияда сотқа дейінгі дауларды шешу тетіктері (ішкі апелляция, OIA қарауы) кеңінен қолданылады.

5. Ерекшеліктері

- Студент ресми түрде «тұтынушы» ретінде танылған;
- Ақпараттың ашықтығы мен шарттардың әділдігіне ерекше мән беріледі;
- Омбудсмен институты тиімді жұмыс істейді;
- Сапа кепілдігі мен реттеу жүйесі орталықтандырылған.

Қорытынды

Ұлыбританияның жоғары білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау кешенді сипатқа ие: ол тұтынушылық құқық, теңдік қағидаттары және арнайы білім беру реттеуі арқылы қамтамасыз етіледі. Бұл модель студенттердің құқықтық қорғалуын күшейтіп, білім беру қызметінің сапасы мен ашықтығына бағытталған.

XXI ғасырдың басындағы жаһандану білім беру кеңістігінің интернационалдануына, университеттердің бәсекеге қабілеттілігінің артуына және білім сапасына қойылатын талаптардың күшеюіне ықпал етті.

Интернационалдандыру шетелдік студенттердің санының артуы білім беру қызметін экспорттаудың маңызды бағытына айналды. Халықаралық академиялық ұтқырлық, бірлескен білім беру бағдарламалары және шетелдік серіктестермен ынтымақтастық кеңейді. Осы бағытта Ұлыбритания университеттерінің тұтынушылары халықаралық деңгейдегі тұтынушылар қатарына енді.

Университеттер қаржыландыру көздерін әртараптандыруға, білім беру қызметінің тиімділігін арттыруға және бәсекелестік ортада жұмыс істеуге бейімделді. Мемлекеттік қаржыландыру үлесінің қысқаруы оқу ақысын арттыруға алып келді.Білім сапасын қамтамасыз ету жүйесі күшейтілді. Университеттердің қызметі ұлттық рейтингтер мен сапаны бағалау механизмдері арқылы қадағаланады [89].

Білім беру жүйесін дамытудың қазіргі кезеңдегі ахуалы, білім беру қызметі интерактивті үрдістерді кеңінен қолданып, білім беру саласындағы атқарылатын қызметтер мен сервистердің жаңа түрін қолдануға көптеген мүмкіндермен толықтырылуда.Әлемдік трендтердің білім беру саласын қызметтері, осы саладағы сапаға қойылатын талаптардың өзгеруімен қатар, қазіргі кезеңдегі үрдістердің ерекшелігі,өкілеттіктер мен міндеттемелері бар құқықтық қатынастар субъектілерінің арақатынастарының әртүрлілігі формасымен ерекшеленеді.

Білім беру қатынастары субъектілерінің қызметінде білім беру қызметтерін ұсыну және алу бойынша қоғамдық қатынастар объектісінің ерекше қасиеттері синтезделеді. Бұл ерекшеліктер қарым-қатынас объектісін құру тәсілдерінде және оның қасиеттерін іске асыру мүмкіндігінің негізінде жүзеге асырылады. Білім беру қызметтерін ұсынумен алудың нақты құқықтық режимі маңызды болып табылады. Құқықтық қатынастар субъектілерінің құқықтық мәртебесін іске асырудағы қатынастар объектісінің жоғарыда көрсетілген ерекшелігіне байланысты дамиды. Біздің зерттеуіміздегі объект - жоғары кәсіптік білім беру жүйесінде ақылы білім беру қызметтерін ұсыну және тұтыну жөніндегі қоғамдық қатынастар. Елімізде қазіргі таңда, қоғамда халықтың жоғары кәсіптік білім алуға сұранысының тұрақты арту үрдісі байқалады. Білім беру саласындағы халықтың сұранысына сәйкес, ұсыныс көлемінің сақталуы мен өсуі байқалады.

Білім беру үрдісінде, қатынастар әртүрлі нұсқада сипатталап, адамның құқықтары сақталуы тиіс. Оқу үрдісінде, адамның санқырлы құқықтары арасындағы оңтайлы тепе-теңдікті табу мәселесіне қатысты теориялық постулаттарды қарастырамыз.Егерде білім беру жүйесінде, арақатынастарында, дауларды шешудегі жетекші категория- оқытудағы әртүрлілік категориясы (diversity) басты негіз болып табылады. Бұл категория тараптар арасындағы кикілжіңді тудырмау үшін, бір жағынан теңдік пен кемсітпеу қағидаттарын, ал екінші жағынан әртүрліліктің жалпы шарты сақталған кезде ғана барлық тараптардың құқықтарды ескеріледі. Адам құқықтары барлық адамдардың қадір-қасиетін, бостандығын және теңдігін қамтамасыз ету үшін, негізгі талаптарды білдіреді. Білім беру контекстінде бұл әр адам нәсіліне, жынысына, этникалық тегіне, мүгедектігіне немесе басқа сипаттамаларына байланысты кемсітусіз сапалы білімге қол жеткізуі керек дегенді білдіреді. Теңдік принципі барлық білімгерлердің білім алу мүмкіндіктеріне тең құқықтары бар екенін білдіреді. Бұл білім беру мекемелері өздерінің ерекше қажеттіліктері мен контексттерін

ескере отырып, барлық білімгерлерге, білім алуға тең қол жетімділікті қамтамасыз ету үшін өздерінің әдістері мен тәсілдерін бейімдеуі керек дегенді білдіреді. Кемсітпеу (дискриминация) принципі, яғни кемсітушілікке жол бермеу қағидаты білім беру ортасындағы кемсітушіліктің кез келген түрін болдырмау мақсатында,білім беру үрдістері мен тәжірибелерінің әділ және инклюзивті болуын талап етеді.

Осы негізде, яғни білім беру саласындағы кез-келген білім беру ортасында, барлық білім алушылар біржақтылықтан немесе ерекшеліктен қорықпай, өз құқықтарын жүзеге асыра алатын ортаны құрудың маңыздылығын көрсетеді. Әртүрлілікті оқу үрдісін байытатын және оқушылардың сыни тұрғыдан ойлауы мен ынтымақтастық дағдыларын дамытуға ықпал ететін ресурс ретінде қарастыру қажет. Мәдени және жеке ерекшеліктерді құрметтеу принципі білім беру тәжірибесін әр білім алушының мәдени айырмашылықтары мен жеке ерекшеліктерін құрметтеумен байланыстырады. Ол білім беру мекемелері оқу бағдарламалары мен оқыту әдістерін әзірлеу кезінде, жоғарғыда аталған аспектілерді ескеруі керек екеніндігін көрсетеді. Білім беру үрдісінде көпқырлылық категориясы (diversity) адам құқықтары туралы дауларды шешуде жетекші болып табылады, өйткені ол теңдік пен кемсітпеу принциптерін барлық құқықтарды ескеріп біріктіреді, әділ білім беру тәжірибесін қалыптастыруға жағдай жасайды. Санат ретінде көп қырлы теңдік пен кемсітпеушілік принциптерін біріктіруге мүмкіндік береді, осылайша барлық құқықтарды тану мен құрметтеуге негіз болады. Икемді және бейімделгіш білім беру саясаты білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарына кепілдік берілуі керек және кез келген қақтығыстар әр түрлі қажеттіліктер мен контексттерді ескеріп, сараланғаннан кейін, шешілуі керек деп санайды. Білім берудегі жетекші категория ретінде көп қырлы білім беру мекемелерінің тұрақты дамуын қамтамасыз етеді, олардың білім алушылардың қоғамдық күтулері мен қажеттіліктеріндегі өзгерістерге бейімделуіне ықпал етеді. Көр қырлы білім беру жүйесінде,білім алушылар мен қоғамдастықта адам құқықтары туралы түсінік қалыптастырады және ынтымақтастықтың құндылықтарын енгізеді. Бұл өз кезегінде, саладағы үйлесімділікті қамтамасыз етеді, қоғамдық өзара әрекеттесуге ықпал етіп, сәйкесінше білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын жүзеге асыруға кепілдік береді.

Білім беру қызметтерінің ерекшелігі дегеніміз, олардың қызмет берудегі межелеген мақсаты материалдық емес, рухани мазмұнымен белгіленеді.Жоғары кәсіптік білім берудің мемлекеттік стандарттары, қаржыландыру ерекшеліктерімен, білім беру қызметтерін ұсыну және алу үрдісінің ұзақтығымен және т. б. байланысты жұмыс жасайды. Тұрақты дамудың негізгі құрамдас бөлігі ретінде, мұндай үлгі білім берудің маңыздылығын анықтап,оның мақсаттарының бірі болып табылады (Тұрақты даму мақсаттары SDG).

Жалпы алғанда, білім беру үрдісінің субъектілері тең құқылы серіктестер ретінде екі тараптан тұрады. Бірінші тарап-білім беру қызметтеріне ақы төлейтін білім алатын жеке тұлға, ал екінші тарап ақылы білім беру қызметтерін ұсынатын жоғары оқу орны ретінде қарастырылады [90].

2022 жылдың соңындағы статистикалық мәліметтерге сүйенетін болсақ, Қазақстан Республикасында жоғары білім беру ұйымдарының, яғни университеттердің жалпы саны 116 -ні құрап, университеттерде 620 мыңбілімгерлер білім алды [91]. Еліміздегі жоғары оқу орындары, өз қызметтерін беруде, Білім саласындағы заңнама нормаларына сәйкес жүзеге асырады.

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2017 жылғы 24 қазандағы № 541 бұйрығына сәйкес, жоғары оқу орны өз қызметін білім беру саласындағы заңнама нормаларына сәйкес жүзеге асырады, жеке және заңды тұлғалардың оқу ақысын төлеуімен келісімшарттар бойынша мамандарды даярлау жұмыстары жүзеге асырылады. Мемлекеттік білім беру мекемелерінің тауарларды (жұмыстар, қызметтер) сату бойынша ақылы қызметті ұсынуы, оларды сатудан түскен қызмет құнына төленген ақша-қаражат, олардың иелігінде қалады және олардың тауарларды (жұмыстар мен, қызметтерді) сатудан түскен ақшаны жұмсауы ережесін бекіту туралы, аталмыш қызмет түрі, жоғарғы оқу орындарында білім берудің ақылы түрінің іске асырылуындағы жұмыстарын жүргізу, Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде 2018 жылғы 17 мамырда № 16899 тіркелді [92].

Білім беру қызметтері субъектілерінің жүйесінде орындаушылардың құқықтық мәртебесі функционалды түрде маңызды болып табылады. Білім беру қызметтерін орындаушылар құрамына-мемлекеттік және жеке білім беру ұйымдары, ғылыми мекемелер кіреді. Сонымен қатар осы аталған ұйымдар лицензия, сондай-ақ мемлекеттік аккредиттеу туралы куәлік болған жағдайда білім беру қызметін жүзеге асыруға құқылы болып табылады. Қызмет көрсету көлемі, тізбесі және тәртібі білім беру ұйымының жарғысында көрсетіледі.

Жоғары оқу орындарының құқықтық мәртебесінің ерекше бөлігі ретінде, академиялық еркіндік пен автономиялық білім, ғылыми зерттеулер мен инновацияларды еркін зерттеуге іске асыру мүмкіндіктерін қарастырған.Сонымен қатар,жоғары білім беру жүйесінде білім мен ғылымның дамуынан ықпал ету үшін, білімгерлер мен білім берушілердің арақатынасын заңды тұрғыдан реттеу аса маңызды рөл атқарады. Жоғары оқу орындарының академиялық автономиясы бірнеше негізгі аспектілерді қамтиды: білім беру бағдарламаларын әзірлеу және іске асыру еркіндігі, ғылыми зерттеулер жүргізу, ішкі құрылымды ұйымдастыру және ресурстарды басқару. Жоғарғы оқу орындарындағы көрсетілген дербестік жоғары оқу орындарына уақыттың сын-қатерлеріне төтеп беріп, білім беру және ғылыми ортадағы өзгерістерге тиімді бейімделуге мүмкіндік береді.

Сондай-ақ білімнің сапасына арттыруда білім беруді қалыптастырумен жетілдіруде шешуші рөл атқарады.

Академиялық еркіндік пен автономия жоғары оқу орындарының құқықтық мәртебесінің маңызды бөлігі болып табылады және жоғары білім беру жүйесінде ерекше рөл атқарады. Олар білімді еркін ізденуге, ғылыми зерттеулер жүргізуге және инновацияларды дамытуға қолайлы жағдай жасайды. ЖОО академиялық автономиясы бірнеше негізгі бағыттарды қамтиды: білім беру бағдарламаларын әзірлеу және іске асыру еркіндігі, ғылыми зерттеулер жүргізу, ішкі құрылымды ұйымдастыру және ресурстарды басқару. Мұндай автономия жоғары оқу орындарының білім беру және ғылыми ортадағы өзгерістерге тиімді бейімделуіне, заманауи талаптарға жауап беруіне мүмкіндік беріп, сапалы білім қалыптастыруда шешуші рөл атқарады.

Қазақстандағы жоғары оқу орындарының академиялық автономиясының құқықтық негіздері нормативтік-құқықтық актілерде, соның ішінде негізгі құжат – Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңында бекітілген. Аталған заңға сәйкес жоғары оқу орындарына білім беру бағдарламаларын дербес әзірлеу және енгізу, ғылыми жобаларды жүзеге асыру, сондай-ақ белгіленген мемлекеттік стандарттар шеңберінде өз ресурстарын басқару құқығы беріледі. Заңға сәйкес, жоғарғы оқу орындарында оқыту нысандары мен әдістерін таңдауға, оқу жоспарларын, бағдарламаларын және пәндерін еңбек нарығының талаптары мен өздерінің академиялық басымдықтарына сүйене отырып әзірлеуге және бекітуге құқылы. Мұндай еркіндік Қазақстанның жоғары оқу орындарына қоғам мен экономика талаптарындағы өзгерістерге бейімделуге, жаңа білім беру және ғылыми технологияларды оқу процесіне енгізуге мүмкіндік береді.

Академиялық еркіндік пен автономия жоғары оқу орындарын ішкі басқару үрдістерімен тікелей байланысты. Қазіргі таңдағы нарықтық экономиканың шарықтаған шағында, жаһандыну үдерістері кең белең алған кезеңде, бәсекеге қабілетті білім беруге бейімделу заман талабы. Қазақстандағы жоғары оқу орындары өз құрылымын дербес қалыптастыруға, басшы органдарды тағайындауға, ішкі ережелерді айқындауға және бюджет қаражатын бөлуге құқылы болып табылады. Бұл дербестік мемлекеттік білім беру стандарттары мен нормалары шеңберінде іске асырылады жоғары оқу орындарының дербестігі мен білім беру сапасын мемлекеттік бақылау арасындағы тепе-теңдікті қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Жоғарғы оқу орындарының академиялық еркіндігі мен дербестігіәрбір оқу орнының жарғысын қалыптастыру мен өзгерту мүмкіндіктеріне ие, сонымен қатар білім беру мен ғылыми саясаттарын өзгертуге икемді болып табылады.Өз кезегінде мемлекет, жоғарғы оқу орындарының бастамаларын қолдайтын және лицензиялау, аккредиттеу және сапа стандарттарын сақтау және т.б. олардың қызметінің негізгі аспектілерін реттейтін үйлестіруші органның рөлін атқарады.

Оқу орындарыныңакадемиялық еркіндігі мен дербестігі, олардың білім беру қызметінде оқыту еркіндігі мен білім беру бағдарламаларын реттеуге оң ықпал етеді. Академиялық еркіндік пен дербестік құқығына ие болған жоғарғы оқу орындары, білімгердің қажеттіліктері мен әлемдік трендтердің өзгерістеріне сәйкес келетін оқу бағдарламаларын әзірлеп, енгізе алады. Университеттер мен басқа да жоғары оқу орындарындары академиялық еркіндігі,жалпы қоғам мен экономиканың дамуына оң ықпал етеді. Академиялық еркіндік пен дербестік білім беру жүйесін дамытудағы маңызды қадам болып табылады.

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес, жоғары оқу орындары Білім және Ғылым министрлігі бекіткен мемлекеттік стандарттар шеңберінде білім беру бағдарламаларын әзірлеуге құқылы болып табылады.Елімізде 8 шеңберлі білім беру стандарттары қалыптасқан. Әрбір білім беру шеңберінде, берілетін қызметтер мен жасалатын іс-шаралар Қазақстан Республикасының «Білім туралы» заңына сәйкес іске асырылады.Әрбір білім беру шеңберіндегі білім саласындағы стандарттар, бағдарламалардың мазмұны мен оқу сағаттарының көлеміне қойылатын жалпы талаптарды белгілейді. Сондай-ақ, жоғарғы білім беру саласында, университеттерде оқыту шеңберіне сәйкес,білімді бақылау нысандарын мен оқу процесінің құрылымындағы оқыту әдістемелерін таңдау мүмкіндігіне ие болып табылады.

Білім беру жүйесіндегі оқу орындарының академиялық еркіндігі,білім беру бағдарламаларын әзірлеуде, еркіндік береді. Қазіргі кезеңде елімізде кейбір универсиеттерінде, білім берудің қашықтан оқыту түрін іске асыра алады егерде лицензия алған жағдайда (мысалы Л. Гумилев атындағы Евразиялық зерттеу университеті).Сонымен қатар, қашықтан білім беру үрдісін, еліміздегі жоғарғы оқу орындары пандемия кезеңінде кеңінен қолданды. Білім беру саласында жұмыс берушілердің, тұтынушылардың қажеттіліктеріне және заманауи ғылыми жетістіктерге негізделген пәнаралық курстар мен бағдарламаларды жүргізуді қолға алып, оқытудың инновациялық тәсілдерін енгізу мүмкіндігіне ие, әлемдік деңгейді білім беруде бәсекеге қабілетті болуы үшін де, заманауи трендтерді енгізуге барлық жоғарғы оқы орындары мүдделі. Университеттердің миссиясын орындаудағы басты мақсаттары бәсекеге қабілетті түлектерді шығару үшін, университеттердің бәсекеге қабілеттілігін дамыту болып табылады. Мысалы, диссертатциялық жұмыс дайындалған, Ахмет Ясауи университетінің миссиясы: «Қожа Ахмет Ясауидің іліміне сүйене отырып, академиялық принциптерге сай түркі әлемінде алдыңғы қатарлы, білікті және жаңашыл тұлғаларды тәрбиелейтін университет болу», ал стратегиялық мақсаты, Қазақстан мен Түркияның ынтымақтастығы негізінде әлемдік деңгейде ғылыми-зерттеу жұмыстарын жүргізетін, Түркі әлеміне бағыт беретін білікті мамандар дайындайтын университет болу деп қарастырады.

Білім беру үрдісінің икемді және білімгерлердің қажеттіліктеріне бағытталған арнайы құзіреттіліктерді игеруде, оқу орындарының дербестігі

мен академиялық еркіндігі оң ықпал етеді. 2010 жылдан бастап, Қазақстанның Болон процесінің мүшелігіне енуімен қатар, білім беру саласында жаңа тәсілдер мен мүмкіндіктер айқара ашылды деп сеніммен айта аламыз.Мысалы, жоғары орындарындың кредиттік оқыту жүйесіне өтуі, әлемдік университтермен бірге білімгерлер арасындағы академиялық ұтқырлықты іске асыруы, жаңа бағдарламаларды оқыту жүйесіне енгізу болып табылады. Бұл білімгерлерге қызығушылықтары мен болашақ кәсіби мамандықтарына сәйкес, білімгерлерге бағытталған пәндер мен оқу курстарын өз бетінше таңдауға мүмкіндік беріп, арнайы кәсіби құзіреттіліктерді игеруге мүмкіндік береді. Қазақстан 2010 жылы наурыз айында ресми түрде Болон декларациясына қосылып, Жоғары білім берудің еуропалық аймағының 47- мүшесі және еуропалық білім беру кеңістігінің толық құқылы мүшесі ретінде танылған алғашқы Орталық Азия мемлекеті болды.

Болон процесіне қосылған соң Қазақстанның жоғары білім беру жүйесінде соның ішінде жоғарғы білім беруге елеулі өзгерістерге толы болды.

1. Қазақстандық жоғары оқу орындарының қазіргі таңда әлемнің 650 университеті қол қойған Университеттердің Ұлы Хартиясына қосылды. Бұл отандық білім беруді еуропа стандарттарына жақындатуға мүмкіндік береді. Ұлы Хартияға 60-тан аса қазақстандық университеттер қол қойды.
2. Болон декларациясының принциптеріне негізделген, мамандарды дайындаудың үштік моделі жүзеге асырылды: 6-шы бакалавр, магистр 7-ші–8-ші -PhD доктор деңгейінде, яғни елімізде осы көрсетілген білім білім беру шеңберінде шетелдік жоғарғы оқу орындарымен әріптестік орнату және білім беру жүйесінде тәжірибемен алмасу жұмыстары жүргізілуде.

Мысалы Түрік мемлекеттер арасында арнайы келіссөздер мен келісім-шарттар негізінде, 5 деңгейлі білім беру шеңберінде де, колледж деңгейінде де кәсіби білім беруде, тәжірибе алмасу іс-шаралары іске асырылуда.

Оқу орындарындағы құзіреттілікке негізделген, білімгерге бағытталған бағдарламаларды әзірлеп, оның аясында оқыту еркіндігі білімгерлердің сыни тұрғыдан ойлау, өзін-өзі оқыту қабілеті және кәсіби ұтқырлық сияқты дағдыларын дамытуға ықпал етеді. Оқыту еркіндігі оқыту әдістемесіне де қатысты іске асырылады. Жоғары оқу орындарының оқытушы-профессор құрамы,білімгерлерге білім мен дағдыларды беруде ең тиімді деп санайтын өзіндік оқыту әдістерін таңдап, білім береді. Бұл семинарлар, пікірталастар, эссе, миға шабул, арнайы кәсіби бағыты бойынша интеллектуалды ойындар, жобалық жұмыстар сияқты интерактивті оқыту әдістерін, сондай-ақ онлайн платформалар мен білім беру бағдарламаларының заманауи технологияларды қолданатын, жасанды интеллекет мүмкіндіктерін кеңінен пайдаланып, білім беру жүйесін жаңа бағдарламаларды әзірлеу, заманауи технологиялық әдістер мен құралдарды қолданып, практиканы пайдалану арқылы іске асады. Академиялық дербестігі бар жоғарғы оқы орындары оқыту еркіндігінің негізінде, жоғары оқу орындарының дәрістер мен

семинарлар өткізу үшін, басқа елдерден оқытушылар мен мамандарды шақыру мүмкіндігін қолдана алады. Бұл халықаралық тәжірибені Қазақстанның жоғары білім жүйесіне біріктіруге ықпал етеді және білімгерлерге озық білім мен әдістерге қол жеткізуге мүмкіндік береді. Шетелдік атақты ғалымдар, отандық профессор-оқытушы құрамы, жоғарғы оқу орындарына жұмыс жасайтын практик-оқытушылардың бірігіп берген дәрістерінің негізінде, білімберу жүйесінде сапаны арттырады.Біілм беру жүйесінде сапалыө көрсеткіштер жоғарылаған кезеңде, тұтынушының өзінің іздеген біліміне қол жеткізгенде, олардың қызметін пайдаланып, кәсіби құзіреттіліктерін игергенде, тұтынушының қанағаттану деңгейі артады. Ал бұл салада кейбір кедергілер кездескенде, білім беру ұжымдарының көрсеткен қызметтері тұтынушыға көрсетілетін қызметтер келісім-шартта көрсетілген қызметтерді толығымен алмағанда, алған білім мен қызметтеріне ризашылығы болмаған жағдайда, тараптар арасында даулар туындағанда, міндетті түрде тұтынушының құқығын қорғау мәселелесі ортаға шығады.

Білім беру жүйесінде, білім беру бағдарламаларын реттеудің маңызды элементі мемлекеттік аккредиттеу болып табылады, ол білім беру бағдарламаларының мемлекеттік стандарт талаптарына сәйкестігін растайды. Аккредиттеу, жоғары оқу орындарына оқыту еркіндігі мен білім беру сапасының жоғары деңгейін ұстап тұру мен білімнің қажеттілігі арасындағы тепе-теңдікті сақтауға мүмкіндік береді. Бұл білімгерлерге білім беру қызметтерін тұтынушылар ретінде өздері таңдаған бағдарламалардың заманауи талаптарға сай екендігіне және болашақ жұмыс үшін қажетті білім мен дағдыларды алуға,құзіреттілікті игеруде көмектесетініне сенімділік береді.Еліміздегі жоғарғы оқу орындарын аккредиттеу, әрбір бес жыл сайын отандық немесе шетелдік аккредиттеу ұйымдарынының тарапынан жүргізіледі. Қазақстан Республикасының жоғарғы және орта кәсіптік-білім беретін оқу орындары, мемлекеттік тапсырыспен және ақылы оқытылатын білімгерлерді оқытуға, кәсіби қызметтерін тек аккредиттеуден оң нәтиже алғанда ғана іске асыра алады. Мемлекеттік тапсырыс әрбір оқу жылына беріледі, осының негізінде әрбір оқу орны білім беруде, мемлекеттік тапсырыспен қатар ақылы білім беру құқығы да беріледі, осы негізде тұтынушы-білімгер мемлекеттік тапсырыс, яғни грант негізінде немесе ақылы түрде білім алуына, кәсіби тұрғындан құзіреттілікті игеруге құқылы болып табылады.

Жоғары оқу орындарының академиялық еркіндігі мен дербестігі Қазақстандағы жоғары білім беру жүйесін құқықтық реттеудің маңызды элементтері болып табылады. Бұл қағидаттар ЖОО-ларды білім беру бағдарламаларын әзірлеу, ғылыми зерттеулер жүргізу және ішкі құрылымды қалыптастыру үшін қажетті дербестікпен қамтамасыз етеді. Өз кезегінде, мемлекет аккредиттеу, гранттар және халықаралық ынтымақтастық арқылы олардың дамуына оң ықпал етіп, білім сапасы мен ғылыми зерттеулердің «кепілі» рөлін атқарады.

«Құқық қатынастарының субъектісі» деген құқықтық санаттың негізгі элементі ретінде құқықсубъектілік тек қана құқық қабілеттілігі мен әрекет қабілеттілігін емес, сонымен қатар білім беру ұйымының деликт қабілеттілігін де қамтиды. Білім беру ұйымы білім беру қызметтерін көрсетуші ретінде шарт жасасқанға дейін тұтынушыға көрсетілетін қызметтер туралы және оларды ұсынатын ұйым туралы дұрыс таңдау жасауға мүмкіндік беретін шынайы ақпарат беруге міндетті. Орындаушы туралы ақпарат оқу орнының атауы мен орналасқан жері (заңды мекенжайы), білім беру қызметін жүзеге асыру құқығына арналған лицензияның болуы, мемлекеттік аккредитация туралы куәліктің тіркеу нөмірі, қолданылу мерзімі және оны берген орган туралы мәліметтерді қамтуы тиіс.

Формалды сипаттағы ақпараттан бөлек, тұтынушыға іске асырылатын негізгі және қосымша білім беру бағдарламаларының деңгейі мен бағыттылығы, оларды меңгеру нысандары мен мерзімдері, сондай-ақ олардың құны, көрсетілу және төлеу тәртібі туралы мәліметтер ұсынылуы керек. Барлық ақпарат оқу орны жұмыс істейтін кезеңде және тұтынушының білім алу мерзімінде ашық қолжетімді түрде орналастырылуы тиіс.

Ресми тәртіптегі ақпараттан басқа, тұтынушыға іске асырылатын негізгі және қосымша білім беру бағдарламаларының деңгейі мен бағыты, оларды игеру нысандары мен мерзімдері туралы; олардың құны және ұсыну және төлеу тәртібі туралы мәліметтер берілуі тиіс. Барлық ақпарат оқу орнының барлық жұмыс уақыты, білім беру қызметтерін тұтынушының оқу кезеңі ішінде ашық қолжетімді болуы тиіс. Бұдан басқа, тұтынушы білім беру мекемесі ұсынатын қосымша қызметтердің барлық түрлері туралы мәліметтермен ақпараттандырылуы қажет. Оның ішіндеоқу орнының профессорлық-оқытушылық құрамы, оқу жоспарлары, аралық және қорытынды бақылау нысандары, өндірістік практикалардың мазмұны, білім беру ұйымының материалдық-техникалық базасы туралы мәліметтерге қол жеткізуге толығымен құқылы болып табылады. Білім беру үрдісінде негізгі шартқа кірмейтін қосымшалардағы мәліметтер тұтынушы-білім алушыға толығымен қолжетімді болуы қажет.Қызмет беруші оқу орыны тұтынушыментүзген келісімшартында, білім беру бағдарламасын меңгеру, академиялық күнтізбе сабақ кестесі, оқу ақысының белгіленген мерзімдері, оқу орнының ішкі тәртібінің барлық ережелерін сақтау міндеттемелерімен қатар, тұтынушы ретінде қандай талаптар мен міндеттерге құқылы екенікелісімшартта айқын көрсетіледі.

Тараптардың әрқайсысының деликтқабілеттілігі олардың қабылдаған міндеттемелерін тиісінше орындауы үшін жауапкершілікті қамтиды. Бұл міндеттемелер тек жасалған шартпен ғана емес, қолданыстағы заңнамамен де айқындалады. Сонымен бірге, заңнамаға сәйкес келмейтін, тараптар келіссе де, шарттың мұндай тармақтары заңды күшке ие болмайды. Мұндай жағдайлар білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін қолдануға негіз болып, даулардың туындауына әкеп соғады.

Егер көрсетілген білім беру қызметтері заңнамаға қайшы келетін болса, тұтынушы мұндай зиянның орнын толтыруды талап етуге құқылы. Бұл, ең алдымен, білім беру бағдарламалары мен оқу жоспарларында көзделген көлемде білім беру қызметтерінің толық көрсетілмеуі сияқты бұзушылықтарға қатысты. Мысалы, оқу кезеңі ішінде білім беру бағдарламасының құрамындағы кейбір пәндер бойынша оқыту ұйымдастырылмауы, оқу, өндірістік практика және басқа да оқу жүктемесі түрлерінің уақытылы ұйымдастырылмауы және т.б.

Зиянның орнын толтыру туралы талап мына аспектілерді қамтуы мүмкін: білім беру бағдарламалары мен оқу жоспарларына, сондай-ақ жасалған шартқа сәйкес білім беру қызметтерін толық көлемде көрсету; көрсетілген білім беру қызметтерінің құнын тиісінше азайту; көрсетілген білім беру қызметтеріндегі кемшіліктерді жою үшін тұтынушының жұмсаған шығындарының орнын толтыру. Білім беру қызметтерін тұтынушылардың заңды талаптарын шартта көрсетілген талаптарға сәйкес ерікті түрде орындамау, тұтынушылар тарапынан қызмет көрсету шартының бұзылуына және құқықтарын қорғау мақсатында сотқа жүгінуге әкелуі мүмкін. Бұл жағдайда тұтынушы толық залалды, оның ішінде моральдық зиянды өтеуді, сондай-ақ белгіленген мөлшерде айыппұл өндіруді талап ете алады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін білім беру қатынастары субъектілері жүйесінің мәнін төмендегі аспектілер арқылы сипаттауға болады. Біріншіден, бұл жүйенің негізгі мақсаты – білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қамтамасыз ету, оларды жосықсызтәжірибелерден қорғау. Екіншіден, білім беру қатынастары субъектілері арасындағы қатынастарды реттейтін айқын қағидалар мен нормаларды белгілеу. Үшіншіден, сапа мен қауіпсіздікті қамтамасыз ету контексінде – білім беру қызметтерінің белгіленген сапа және қауіпсіздік стандарттарына сәйкестігіне кепілдік беру. Төртіншіден, тұтынушылардың саналы шешім қабылдауы үшін қажетті ақпаратпен қамтамасыз ету, сондай-ақ олардың құқықтық сауаттылығын арттыру. Бесіншіден, заңнаманың сақталуын бақылауға уәкілетті мемлекеттік органдар жүзеге асыратын тиісті деңгейдегі бақылау мен қадағалау, құқық бұзушылықтардың алдын алып, оларды жоюға мүмкіндік береді. Алтыншыдан, білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастар субъектілері арасындағы дауларды тиімді және әділ шешуге арналған тетіктерді қалыптастыру.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар субъектілері жүйесінің жалпы сипаттамасы келесі критерийлер мен факторлардың жиынтығымен негізделеді. Ең алдымен, біз тұтынушыларды, орындаушыларды, мемлекеттік органдар мен қоғамдық ұйымдарды қоса алғанда, қатысушылардың кең ауқымын білдіретін жүйенің кешенді сипаты туралы айтып отырмыз.

Құқықтық реттеу факторы, білім беру құқықтық қатынастары субъектілерінің құқықтық негізін құрудың кілті болып табылады:

субъектілердің өзара байланысы мен өзара әрекеті барлық қатысушылардың құқықтары мен міндеттерін белгілейтін заңнамалық актілермен реттеледі.
Тұтастық критерийі тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған бірыңғай жүйе шеңберіндегі субъектілердің өзара іс- қимылын сипаттайды.

Білім беру сегментінде ең маңыздысы сапа және стандарттарға сәйкестік критерийі болып табылады: білім беру қызметтері оқытудың жоғары сапасын қамтамасыз ете отырып, белгіленген стандарттар мен талаптарға сай болуы тиіс.
Субъектілер жүйесі үшін білім беру қызметтерінің қауіпсіздігі мен сапасын қоса алғанда, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жоғары деңгейін қамтамасыз ету өте маңызды.

Субъектілер жүйесінің жұмыс істеу тиімділігі ақпараттық ашықтыққа байланысты қойылады: білім беру мекемелері білім беру бағдарламалары, оқыту шарттары мен құны туралы толық және сенімді ақпарат беруге міндетті. Білім беру қызметтерінің сапасына шағымдану және жосықсыз тәжірибелерден қорғау мүмкіндігі, білім алушылардың құқықтарын қорғалудың тиімділігін қамтамасыз етеді. Сондай-ақ саладағы қарама - қайшылықтар мен даулар туындаған жағдайда-дауларды тиімді шешу тетіктерін қалыптастыру аса маңызды іш-шаралардың бірі болып саналады.Бұл тұтынушылар мен білім беру мекемелері арасындағы қақтығыстарды, сот ісін шешуге дейін медиациялық рәсімдерінің болуы арқылы туындаған дауларды оңтайлы шешуге бағыттайды.

Бұл үрдістің маңызды аспектісі мемлекеттік органдар мен қоғамдық ұйымдар тарапынан бақылау тетіктерін пайдалану болып табылады. Бұл сипаттамалар білім беру қызметтерінің әділ нарығын құруға бағытталған жүйенің тиімді жұмыс істеуін қамтамасыз етеді.

2.2 Тұтынушылар құқықтарын қорғау заңнамасымен реттелетін қатынастар субъектілер жүйесін нормативтік-құқықтық бекіту механизмдері

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар субъектілерінің жүйесін нормативтік-құқықтық тұрғыда бекіту тетіктері тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық негізін айқындауға, сондай-ақ аталған қатынастарға қатысушылар арасындағы өзара құқықтары мен міндеттерін реттеуге бағытталған құқықтық шаралар жиынтығын қамтиды.

Қазақстан Республикасындағы білім беру саласындағы қатынастар жүйесі қолданыстағы нормативтік-құқықтық актілермен реттеледі. Оларға Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңы, «Білім туралы» заңы, сондай-ақ өзге де салалық және арнайы нормативтік-құқықтық актілер жатады.

Аталған нормативтік-құқықтық база білім беру қатынастары субъектілерінің құқықтық мәртебесін, олардың өзара әрекеттесу тәртібін, сондай-ақ тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін айқындайды және білім беру саласындағы құқықтық қатынастардың тұрақтылығын қамтамасыз етуге бағытталған.

Осы саладағы қатынастар субъектілерінің жүйесін нормативтік құқықтық бекіту тетіктерін қарастырамыз. Бірінші кезекте, білім беру және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қатынастарға тартылған негізгі субъектілер шеңберін айқындау қажет: 1) білім беру қызметтерін тұтынушылар-білім алушылар және олардың заңды өкілдері (ата-аналар, қамқоршылар); 2) білім беру қызметтерін ұсынатын орындаушылар-жоғары оқу орындары және олардың басшылары; 3) мемлекеттік органдар: Жоғары Білім және Ғылым министрлігі және тұтынушылардың құқықтары мен білім беру сапасын бақылау мен қорғауға жауапты басқа да мемлекеттік мекемелер; 4) кәсіподақтар және басқа да қоғамдық ұйымдар.

Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрлігінің білім беру саласындағы субъектілер жүйесін нормативтік-құқықтық реттеудегі қызметі білім беру саласындағы құқықтық қатынастарды тиімді ұйымдастыру және тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін іске асырады. Министрліктің құзыреті ең алдымен білім беру саласындағы нормативтік-құқықтық базаны қалыптастырады.Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттарын әзірлейді және бекітеді, үлгілік оқу жоспарлары мен бағдарламаларын айқындайды, білім беру ұйымдарының қызметін реттейтін құқықтық актілерді дайындайды. Бұл функциялар білім беру қызметтерін ұсынушылар (білім беру ұйымдары) мен тұтынушылар (білім алушылар және олардың заңды өкілдері) арасындағы қатынастардың құқықтық айқындылығын қамтамасыз етеді.

Білім сапасын қамтамасыз ету – министрліктің стратегиялық бағыттарының бірі. Осы тұрғыда ол білім беру ұйымдарының қызметіне мониторинг жүргізеді, аттестаттау және бағалау рәсімдерін ұйымдастырады, оқу жетістіктерін сырттай бағалау жүйесін жетілдіреді. Бақылау тетіктері білім беру қызметтерінің сапасын арттыруға және тұтынушылардың заңды мүдделерін қорғауға бағытталған,білім алушылардың құқықтарын қорғау функциясын жүзеге асырады. Бұл – білім алуға тең қолжетімділікті қамтамасыз ету, қауіпсіз және қолайлы білім беру ортасын қалыптастыру, азаматтардың өтініштері мен шағымдарын қарау, әлеуметтік осал топтарға қолдау көрсету сияқты міндеттерді қамтиды. Аталған қызметтер білім беру саласындағы жария-құқықтық қатынастардың әлеуметтік бағыттылығын айқындайды.Министрліктің қызметі институционалдық тұрғыдан алғанда, білім беру жүйесінің тұрақты дамуын қамтамасыз ететін басқарушылық және реттеушілік механизмдердің жиынтығы ретінде сипатталады. Ол білім беру ұйымдарының қызметін үйлестіреді, педагог кадрлардың кәсіби дамуын қолдайды, білім беру процесін цифрландыру мен инновациялық технологияларды енгізуді қамтамасыз етеді [93].

Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрлігі білім беру саласындағы субъектілер жүйесін нормативтік-құқықтық тұрғыдан бекітіп қана қоймай, олардың өзара әрекеттесуінің құқықтық, ұйымдастырушылық және институционалдық негіздерін қалыптастырады. Бұл өз кезегінде білім беру қызметтерінің сапасын арттыруға, тұтынушылардың құқықтарын қорғауға және білім беру жүйесінің дамуына бағытталған мемлекеттік саясаттың кешенді жүзеге асырылуын қамтамасыз етеді.

Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрлігінің жекеменшік мектептердегі субъектілер жүйесін нормативтік-құқықтық реттеудегі қызметі: теориялық және тәжірибелік тұрғыдан талдау барысында, білім беру саласындағы құқықтық қатынастар күрделі көпсубъектілі құрылым ретінде сипатталады. Бұл қатынастарда жария-құқықтық және жеке-құқықтық бастаулар өзара үйлесім табады. Жекеменшік мектептер жағдайында мұндай үйлесім ерекше айқын көрінеді, себебі олар бір жағынан – кәсіпкерлік қызмет субъектісі, екінші жағынан – әлеуметтік маңызы бар қызметті жүзеге асыратын институт болып табылады.

Құқықтық теория тұрғысынан алғанда, білім беру саласындағы субъектілер жүйесі келесі элементтерден тұрады:

- білім беру қызметін тұтынушылар (оқушылар және олардың заңды өкілдері);
- білім беру қызметін көрсетушілер (жекеменшік мектептер);
- уәкілетті мемлекеттік орган;
- бақылаушы және қоғамдық институттар.

Жекеменшік мектептердің құқықтық мәртебесі ең алдымен Қазақстан Республикасының Білім туралы заңы нормаларымен айқындалады. Заңға сәйкес меншік нысанына қарамастан барлық білім беру ұйымдары мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарды сақтауға міндетті. Бұл қағида білім беру саласындағы теңдік, сапалылық және қолжетімділік принциптерін қамтамасыз етеді.

Министрліктің жекеменшік мектептерге қатысты реттеушілік қызметі бірнеше негізгі бағытта жүзеге асырылады:

1. Лицензиялау институты – білім беру қызметін жүзеге асыру құқығын беру арқылы мемлекет білім беру нарығына кірудің құқықтық сүзгісін белгілейді.
2. Мемлекеттік стандарттарды бекіту – оқу жоспарлары мен білім нәтижелеріне қойылатын бірыңғай талаптарды айқындау.
3. Бақылау және қадағалау – жоспарлы және жоспардан тыс тексерулер, аттестаттау, мониторинг жүргізу.
4. Білім алушылардың құқықтарын қорғау– шағымдарды қарау, заң бұзушылықтарды жою жөніндегі нұсқамалар беру.

Осы тетіктер білім беру қызметінің сапасын қамтамасыз етумен қатар, тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған[93].

Жария және жеке құқықтың арақатынасы жекеменшік мектептерде білім беру қызметі шарттық негізде жүзеге асырылады. Ата-ана мен мектеп арасында жасалатын шарт азаматтық-құқықтық сипатқа ие. Алайда бұл шарт

мемлекеттік стандарттар мен императивтік нормаларға қайшы келмеуі тиіс. Жеке меншік нысанындағы мектептерді құқықтық реттеу екі деңгейде қалыптасады:жария-құқықтық (мемлекеттік стандарттар, лицензиялау, бақылау);жеке-құқықтық (білім беру шарты, төлем тәртібі, қосымша қызметтер).Бұл модель аралас құқықтық режим ретінде сипатталады.

Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрлігібақылау функцияларын күшейту, цифрлық мониторинг жүйелерін енгізу және ашықтықты арттыру бағытында шаралар қабылдады, қазіргі кезеңдегі Қазақстан Республикасының цифрлық кодексінің негізінде, тұтынушылардың құқығы қорғалуы тиіс [94].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін білім беру қатынастары субъектілерінің жүйесін нормативтік құқықтық бекіту, білім алушылар мен олардың заңды өкілдерінің құқықтарын қорғауды қамтамасыз етуге арналған. Ең алдымен, бұл сапалы білім алу құқығы, көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат және өз құқықтарының бұзылуына шағымдану мүмкіндігі. Заңнама білім беру мекемелеріне қойылатын стандарттар мен талаптарды белгілейді, бұл білім беру қызметтерінің сапасын арттыруға ықпал етеді. Білім беру ұйымдарын лицензиялау және аккредиттеу, жосықсыз қызмет көрсетуші ұйымдардың пайда болуын болдырмауға көмектеседі.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін білім беру қатынастары субъектілерінің жүйесін нормативтік-құқықтық тұрғыда бекіту білім алушылар мен олардың заңды өкілдерінің құқықтарын қорғауды қамтамасыз етуге бағытталған. Ең алдымен, бұл – сапалы білім алуға, көрсетілетін қызметтер туралы толық әрі сенімді ақпарат алуға, сондай-ақ өз құқықтарының бұзылуына байланысты шағым жасау мүмкіндігіне деген құқықты білдіреді.

Қолданыстағы заңнама білім беру ұйымдарына қойылатын стандарттар мен талаптарды белгілейді, бұл өз кезегінде білім беру қызметтерінің сапасын арттыруға ықпал етеді. Білім беру ұйымдарын лицензиялау мен аккредиттеу рәсімдері білім беру қызметтерін адал емес жеткізушілердің пайда болуына жол бермеуге бағытталған.

Нормативтік-құқықтық реттеу білім беру процесіне қатысушы барлық тараптар арасындағы қатынастар үшін нақты құқықтық шектерді айқындайды. Бұл өз кезегінде тұтынушылар мен білім беру қызметтерін көрсетушілер арасындағы өзара іс-қимылдың анықтығы мен болжамдылығын қамтамасыз етеді, сондай-ақ құқықтық коллизиялар мен даулардың туындау ықтималдығын азайтады.

Нормативтік реттеу білім беру процесінің барлық қатысушылары арасындағы қатынастардың нақты шеңберін жасайды. Бұл тұтынушылар мен білім беру провайдерлерінің өзара әрекеттесуінің айқындылығы мен болжамдылығына ықпал етеді, бұл өз кезегінде тараптар арасындағы қақтығыстар мен қақтығыстардың ықтималдығын азайтады. Заңнама тұтынушылардың да, білім беру ұйымдарының да құқықтары мен

міндеттерін нақты анықтайды. Бұл білім беру мекемелерінің сапа стандарттарын сақтау жауапкершілігін қамтиды, бұл халықтың білім беру саласына деген сенімін арттыруға ықпал етеді.

Білім беру қызметі субъектілерін регламенттеу Қазақстан Республикасының «Білім туралы» заңының 6 - тарауының нормаларында қамтылған. Қазақстан Республикасының «Білім туралы» заңының 40-бабына сәйкес білім беру ұйымдары заңды тұлғалар санатына жатады. Заңды тұлға – заң бойынша азаматтық құқықтар мен міндеттердің субъектісі болып табылатын кәсіпорын, мекеме, ұйым, фирма, өз атынан мүліктік және жеке беймүліктік құқықтар мен міндеттемелерді сатып ала алады, сотта талапкер немесе жауапкер бола алады.

Білім беру қатынастары субъектілерінің жүйесі тұтынушылардың құқықтарын қорғау контекстінде келесі элементтерді қамтиды:

1. білім беру қызметтерін тұтынушылар (білім алушылар және олардың заңды өкілдері);

2. орындаушылар – Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі 33-бабына және Қазақстан Республикасының Білім туралы заңы 40-бабына сәйкес заңды тұлға мәртебесіне ие білім беру ұйымдары;

3. лицензиялау, бақылау және қадағалау функцияларын жүзеге асыратын мемлекеттік органдар;

4. қоғамдық бірлестіктер мен кәсіптік одақтар[70].

Білім беру қызметтерін орындаушының құқықтық мәртебесі азаматтық заңнама мен білім беру құқығы нормаларының жиынтығымен айқындалады. Оның құзыреті Қазақстан Республикасының Білім туралы заңы 43-1-бабында бекітілген.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктеріне сот арқылы қорғау және дауларды баламалы шешу тәсілдері жатады. Мұндай баламалы рәсімдер Төрелік туралы заңы (2016 жылғы 8 сәуірдегі № 488-V) нормаларында көзделген[103].

Осылайша, білім беру қатынастары субъектілерінің жүйесі кешенді құқықтық реттеу аясында әрекет етеді және тұтынушылардың құқықтарын қорғау жария-құқықтық әрі жеке-құқықтық құралдардың үйлесімі арқылы қамтамасыз етіледі.

Заңды тұлға жарғы, немесе құрылтай шарты мен жарғы негізінде әрекет ете алады.

Білім беру қызметін жүзеге асыру құқығының пайда болуы білім беру ұйымдарының құқықтық мәртебесінің ерекшеліктеріне байланысты:

Лицензиялауды талап ететін білім беру қызметінің түрлері бойынша — білім беру қызметін жүзеге асыру құқығы лицензия алынған сәттен бастап туындайды.

Білім беру ұйымының қызметін тоқтату тек заңды күшіне енген сот шешімінің негізінде, яғни лицензиядан айыру немесе лицензияны жарамсыз деп тану туралы шешім қабылданған жағдайда ғана мүмкін болады;

Лицензиялауды талап етпейтін білім беру қызметінің түрлері бойынша - білім беру қызметін жүзеге асыру құқығы заңды тұлға ретінде тіркелген сәттен бастап пайда болады;

Хабарлама тәртібі көзделген білім беру қызметінің түрлері бойынша - білім беру қызметін жүзеге асыру құқығы уәкілетті органға тиісті хабарлама жіберілген сәттен бастап туындайды.

Мұндай қызметті тоқтату білім беру ұйымы хабарламалар тізілімінен шығарылған сәттен бастап жүзеге асырылады. Білім беру ұйымдары әртүрлі мәртебеге ие, олардың түрлері мен көріністерінде байқалады. Тиісті мәртебені білім беру ұйымының құрылтайшылары анықтайды. Білім беру ұйымы осы білім беру ұйымын ұйымдастыруға, басқаруға және оның қызметіне қатысты негізгі ережелерді қамтитын Жарғы негізінде жұмыс істейді.

Білім беру ұйымдарының құқықтық мәртебесі олардың типтері мен түрлеріне байланысты айқындалады және білім беру жүйесіндегі қызметінің мазмұны мен бағытын белгілейді. Әрбір білім беру ұйымының мәртебесі оны құрған тұлғалар немесе уәкілетті мемлекеттік органмен анықталады.

Білім беру ұйымының қызметі Жарғы негізінде жүзеге асырылады. Жарғыда ұйымның құқықтық мәртебесі, құрылымдық ұйымдастырылуы, басқару тәртібі, қаржылық-шаруашылық қызметінің ерекшеліктері мен білім беру процесін ұйымдастыру қағидаттары көрсетіледі. Осы құжат білім беру ұйымының құқықтық дербестігін қамтамасыз ететін негізгі ішкі акт болып табылады.

Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарының құзыреті Қазақстан Республикасының «Білім туралы» заңының 43-1-бабымен айқындалады. Аталған нормаға сәйкес, жоғары оқу орындарының қызметі мынадай негізгі бағыттарды қамтиды:

1. жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарына сәйкес келетін білім беру бағдарламаларын әзірлеу және бекіту;
2. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес профессор-оқытушылар құрамы мен қызметкерлердің лауазымдық біліктілік сипаттамаларын айқындау;
3. профессор-оқытушылар құрамы мен ғылыми қызметкерлер лауазымдарын конкурс негізінде алмастыру ережелерін әзірлеу және бекіту;
4. білім беру қызметтерін көрсетуге арналған шарттың және кәсіби (өндірістік) практиканы өткізуге арналған шарттың нысандарын әзірлеу және бекіту.
5. оқу жүктемесінің нормаларын, еңбекақы төлеу нысандары мен мөлшерлерін дербес әзірленген ішкі нормативтік актілер негізінде білім беру қызметін жүзеге асыру;
6. жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымына қабылдау ережелерін әзірлеу және бекіту;

7. жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымының даму бағдарламасын әзірлеу;
8. білім алушыларға «бакалавр» және «магистр» академиялық дәрежелерін беру;
9. кәсіби практиканы ұйымдастыру мен өткізу ережелерін, сондай-ақ ұйымдарды тәжірибе базасы ретінде айқындау тәртібін әзірлеу және бекіту;
10. жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарының үлгілік қызмет ережелеріне сәйкес білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау тәртібін әзірлеу және бекіту;
11. дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысы, әскери қызметке шақыру туралы повестка, баланың тууы немесе оны асырап алу (қыз бала болса — бауырына салу) жағдайларында үш жасқа дейін академиялық демалыс беру;
12. ішкі тәртіп ережелерін әзірлеу және бекіту;
13. жұмыс оқу жоспарлары мен жұмыс оқу бағдарламаларын әзірлеу және бекіту;
14. жаңа білім беру технологияларын, оның ішінде кредиттік оқыту технологиясын енгізу;
15. жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарының үлгілік қызмет ережелеріне сәйкес білім алушылардың үлгерімін ағымдық бақылау, аралық және қорытынды аттестаттау рәсімдерін жүргізу;
16. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен кадрлардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау жүйесін қамтамасыз ету;
17. қаржылық-шаруашылық және материалдық-техникалық қамтамасыз ету, оның ішінде қажетті құрал-жабдықтармен жарақтандыру;
18. кадрларды кәсіби даярлаудың заманауи нысандарын енгізу;
19. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаржылық есептілікті ұсыну.

Аталған өкілеттіктер жоғары оқу орындарының институционалдық дербестігін нығайтуға, білім беру сапасын арттыруға, академиялық еркіндікті кеңейтуге және білім беру процесін заманауи талаптарға бейімдеуге бағытталған. Сонымен қатар, бұл құзыреттер білім беру ұйымдарының басқару тиімділігін арттыруға және Қазақстан Республикасының жоғары білім беру жүйесінің халықаралық стандарттарға сәйкестігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Білім беру ұйымдарының құқықтық мәртебесі мен құзыреттері Қазақстан Республикасының білім беру саласындағы құқықтық жүйесінің маңызды құрамдас бөлігі болып табылады және ол тұтынушылардың, яғни білім алушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғаудың негізгі тетіктерінің бірі ретінде қызмет етеді.

Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары мыналарды жүзеге асыруға құқылы:

1. жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымының эндаумент-фондын құру;
2. бюджеттік емес қаржы көздері есебінен ғылыми-білім беру қызметімен айналысатын заңды тұлғаларды құру;
3. стартап-компанияларды ашу;
4. жарғылық қызметін жүзеге асыру үшін қосымша қаржы және материалдық ресурстар тарту;
5. шетелдік мемлекеттерде филиалдар ашу.

Арнайы мәртебесі бар жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары сондай-ақ мыналарға құқылы:

жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мазмұнын өз бетінше анықтау, бірақ ол тиісті мемлекеттік жалпыға міндетті білім стандарттарының талаптарынан төмен болмауы тиіс;

білім алушыларға философия докторы (PhD) және профиль бойынша доктор дәрежелерін беру, бұл тәртіп уәкілетті білім беру органы белгілеген ережелерге сәйкес жүзеге асырылады [91].

Аталған құқықтар жоғары оқу орындарына академиялық еркіндік пен қаржылық дербестік береді, инновациялық жобаларды жүзеге асыруға, халықаралық тәжірибе мен қаржы көздерін тартуға мүмкіндік туғызады. Сонымен қатар, арнайы мәртебесі бар ұйымдардың дәрежелерді беру құқығы академиялық еркіндікті кеңейтуге және ғылыми-зерттеу қызметінің сапасын арттыруға ықпал етеді.Білім беру ұйымдарының құзыретіне кіретін негізгі функциялардан басқа, қолданыстағы заңнама дауларды сотқа дейін шешуді, сот ісін жүргізуді және құқықтық қорғаудың баска да нысандарын коса алғанда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың рәсімдері мен тетіктерін белгілейді. Бұл білім алушыларға өз мүдделерін қорғауға мүмкіндік беретін маңызды аспект болып табылады. Құқықтық реттеу халықтың барлық топтары үшін білім беру қызметтеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді, бұл әсіресе азаматтардың әлеуметтік осал санаттары үшін маңызды болып табылады. Қазіргі таңда әлемде барлық мемлекеттің азаматтарының білім алуға тең құқылы екендігін айқындалған. Соның ішінде Қазақстан Республикасында мемлекеттік тапсырыспен тегін жоғарғы білім алу жолға қойылған. Бұл білімге қол жеткізудегі әлеуметтік әділеттілік пен теңдікті дамытуға ықпал етеді.

Нормативтік құқықтық бекіту инновацияларды және жаңа білім беру технологиялары мен инновациялық тәсілдерді қолданып, тұтастай алғанда білім беру жүйесін дамытуға оң ықпал жасайды, бұл елдегі білім деңгейін дамытуға мүмкіндік береді. Білім беру қатынастары субъектілерінің жүйесін нормативтік құқықтық бекіту, тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз етуде, білім беру сапасын арттыруда, қорғаудың нақты стандарттары мен тетіктерін белгілейді. Сондай-ақ білім беру саласын тиімді дамытуға оң ықпалын тигізеді. Білім саласындағы нормативтік құқықты бекіту, жалпы қоғамның табысты дамуы үшін маңызды аспект болып табылатын теңдестірілген және қауіпсіз білім беру ортасын құруға ықпал етеді.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңға білім беру қызметтерін қоса алғанда, әртүрлі қызметтер шеңберінде азаматтардың құқықтарын қорғауға бағытталған нормалар кіреді. Осы Заң білім беру қызметтерін ұсыну қағидаларын регламенттеуді; қызмет көрсету сапасы мен шарттары туралы ақпарат алу құқығын қоса алғанда, тұтынушылардың құқықтарын; тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін (шағымдар, залалды өтеу) айқындайды.

«Білім туралы» Заң білім беру саласындағы қатынастардың кең ауқымын реттейді. Білім беру мекемелерін лицензиялау тәртібі, білім беру және білім беру қызметтерінің сапасына қойылатын талаптар, білім алушылар мен білім беру ұйымдарының құқықтары мен міндеттері негізгі болып табылады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау және білім туралы заңнаманың сақталуын бақылау, осы саладағы мониторинг және бақылау жүзеге асыру уәкілетті мемлекеттік органдарға жүктелген. Уәкілетті мемлекеттік органдардың нақты іс-әрекеттері, мысалы, білім беру ұйымдарының белгіленген стандарттарға сәйкестігін тексеру; білім беру қызметтерін тұтынушылардың шағымдарын қарау; тұтынушылардың құқықтары бұзылған жағдайда білім беру мекемелеріне жауапкершілік шараларын қолдану сияқты іс-шаралар арқылы іске асады.

Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін білім беру саласындағы қатынастар субъектілері жүйесін нормативтік құқықтық бекіту тетіктері заңнаманың, мемлекеттік органдар тарапынан бақылаудың және тұтынушылардың құқықтарын іске асырудың үйлесімі арқылы құрылады. Білім беру процесінің барлық қатысушылары жүйенің тиімді жұмыс істеуіне және барлық тараптардың мүдделерін қорғауға ықпал ететін өз құқықтары мен міндеттерін білуі маңызды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар, субъектілері арасындағы өзара байланыс жоғарыда аталған тетіктерді де, нарықтық ортадағы өзгерістер мен әлеуметтік сын-тегеуріндерге төтеп беру үшін, заңнаманы үнемі жетілдіруді де қамтиды. Нормативтік құқықтық базаны құрудың кешенді тәсілі тұтынушылардың құқықтарын сенімді қорғауды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді және салауатты бәсекелестік ортаны қалыптастыруға ықпал етеді.

Қазакстан Республикасының Білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді Нормативтік құқықтық базасын құру халықаралық стандарттарды да, ұлттық заңнаманың ерекшеліктерін де ескеруге тиіс кешенді тәсілді талап етеді.

Қазақстан Республикасындағы білім беру қызметіне және тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты қолданыстағы заңдар мен заңға тәуелді актілерді талдау білім туралы заңнаманы да, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы да жан-жақты қарауды талап етеді.

Қазақстан Республикасының Конституциясы әрбір азаматтың білім алу құқығын белгілейді, бұл басқа заңнамалық актілер үшін негіз болып табылады. «Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңы Білім беру

қызметінің негізгі қағидаттары мен қағидаларын айқындайды, білім беру процесіне қатысушылардың (оқушылардың, білімгерлердің, ата-аналардың, оқу орындарының) құқықтары мен міндеттерін белгілейді, білім беру сапасы, білім беру бағдарламаларын аккредиттеу және лицензиялау туралы ережелерді қамтиды.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы білім беруді қоса алғанда, барлық салаларда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жалпы қағидаттарын белгілейді, тұтынушылардың ақпаратқа, тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапасына, сондай-ақ қауіпсіз көрсетілетін қызметтерге құқығын айқындайды. Ақпаратқа, сапаға, қауіпсіздікке және сатушылар мен орындаушыларға талап кою мүмкіндігіне, тұтынушылардың құқықтарын белгілейтін «тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы дауларды шешуде, тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін реттейді. Заңның мазмұнын талдау кезінде бұл нормативтік құқықтық актіде білім беру қызметтеріне қатысты спецификация жоқ екендігі анықталды, бұл құқықтық белгісіздік тудырады. Сонымен қатар, білім беру саласындағы тұтынушылар үшін өз құқықтарын мәлімдеу және дауларды тиімді шешу мүмкіндіктері шектеулі. Барлық ықтималдықтар бойынша заңға шағымдар мен дауларды талдаумен айналысатын білім беру жөніндегі құқықтарын қорғау тұтынушылардың саласындағы қызметін қалыптастыру мамандандырылған құрылымдардың қорғау мен ұйымдастыруды, сондай-ақ тұтынушылар (оқушылар мен ата-аналар) үшін оқыту іс-шараларын, олардың білім беру саласындағы құқықтары туралы хабардар ету тетіктерін ұйымдастыруды регламенттейтін нормалармен толықтыру қажет.

«Рұқсаттар мен хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 16 мамырдағы №202-V Заңы Жеке кәсіпкерлік субъектілерінің және Заңда көзделген басқа да адамдардың жекелеген қызмет түрлерін немесе іс-әрекеттерді жүзеге асыруын рұқсат беру немесе хабарлама жасау тәртібін енгізуге және іске асыруға байланысты қоғамдық қатынастарды реттейді [95]. Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2022 жылғы 29 қарашадағы № 164 «Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру» мемлекеттік қызмет көрсету қағидаларын бекіту туралы заңымен лицензия беру тәртібі іске асады [96].

Заңға тәуелді актілер білім беру қызметінің нақты аспектілеріне де қатысты, мысалы, жоғары оқу орындарына қабылдау шарттары, бағдарламалар, стандарттар және т.б. Қазақстан Республикасы Жоғары білім және ғылым министрлігі шығаратын бұйрықтар мен басқа да нормативтік актілер білім берудегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінде маңызды рөл атқарады. Олар білім беру мекемелері үшін міндетті талаптарды белгілейді, тұтынушылармен өзара әрекеттесу тәртібін реттейді және сапа стандарттарының сақталуын қамтамасыз етеді. Барлық аталған актілердің өзекті және тиімді орындалуы маңызды. Бұл актілер білім беру

процесінің әртүрлі аспектілеріне, соның ішінде білім беру мекемелеріне қабылдау тәртібіне, білім беру қызметін ұйымдастырудың ерекшеліктеріне, сондай-ақ білім беру қызметтерінің сапасы мен қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысты.

Олар білім беру ұйымдарының тұтынушылар алдындағы құқықтық міндеттемелері туралы мәліметтерді қамтиды. Министрлік, мысалы, оқу ата-аналары олардың орындарының оқушылар міндеттемелеріне, сондай-ақ оқу процесін ұйымдастыру мәселелеріне қатысты тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша түрлі ұсыныстар мен түсініктемелер шығара алады. Қазақстан Республикасының Білім беруге қатысты түрлі қорғауда құқықтарын жүйесінде тұтынушылардың нұсқаулықтар мен регламенттер қолданылады. Бұл құжаттар Жоғары білім және ғылым министрлігі деңгейінде де, басқа да мемлекеттік органдар деңгейінде қабылданады және оқушылар мен олардың ата-аналарының мүдделерін қорғау мен тәртіпті қамтамасыз етуге бағытталған.

Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қатынастарды реттейтін түрлі бұйрықтар мен нормативтік актілер шығарады. Мемлекеттік білім беру стандарттары білім беру қызметтерінің мазмұны мен сапасын анықтайды, білім беру бағдарламалары мен нәтижелеріне қойылатын минималды талаптарды белгілейді [97].

Білім беру мекемелерін аккредиттеу ережелері білім беру бағдарламалары мен мекемелерін аккредиттеу рәсімдері мен өлшемдерін айқындайды. Аккредиттеу рәсімі білім беру қызметтерінің сапасына кепілдік беруге бағытталған, бұл тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін маңызды болып табылады. Тәжірибе көрсеткендей, білім беру мекемелері мен бағдарламаларын аккредиттеудің егжей-тегжейлі процедураларын, соның ішінде аккредиттеу нәтижелерін көпшілікке критерийлері жариялауды бекіту қажет. Аккредиттеу рәсімінің ашықтығын қамтамасыз ету үшін білім беру сапасының мониторингін және білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жүзеге асыратын тәуелсіз орган құрған жөн.

Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі Білім беру жүйесіндегі регламенттер білім беру мекемелері мен олардың тұтынушылары арасындағы нұсқаулықтар мен өзара іс-қимылдың нақты ережелері мен тетіктерін белгілеуге арналған. Олар қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету және оқушылардың құқықтарын қорғау үшін негіз болады. Жүйенің тиімді жұмыс істеуі үшін барлық нұскаулар мен регламенттер іс жүзінде қолданылуы, сондай-ақ заңнамадағы өзгерістер мен қоғамның қажеттіліктеріне сәйкес жаңартылуы қажет. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі ұсынымдар ұсынымдық сипатта болуы мүмкін және білім беру қызметтерді сапасын жақсарту және тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша қосымша нұсқауларды қамтуы мүмкін. Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қаулылар мен ұсыныстар білім беру қызметтері сапасының жоғары стандарттарын

қамтамасыз ету және оқушылардың құқықтарын қорғау үшін маңызды. Бұл құжаттардың өзекті болуы және іс жүзінде тиімді қолданылуы кажет, бұл процестің барлық қатысушылары үшін әділ және қауіпсіз білім беру ортасын құруға көмектеседі.

Білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғау үшін аталған заңға тәуелді актілердің келісілуі, өзектендірілуі және іс жүзінде орындалуы маңызды. Бұл білім беру қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз етуге, оқушылар мен олардың ата-аналарының мүдделерін қорғауға, сондай-ақ әділ және ашық білім беру ортасын құруға мүмкіндік береді.

Қазақстанда білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау үшін тиімді және теңгерімді нормативтік-құқықтық базаны құру қолданыстағы заңдар мен заңға тәуелді актілерді қайта қарауды ғана емес, сонымен қатар білім беру процесіне барлық қатысушыларды белсенді тартуды талап етеді. Бұл пәндер шеңберіне білімгерлер, ата-аналар, білім беру мекемелері және мемлекеттік органдар кіреді. Ұсынылған шараларды енгізу тұтынушылардың құқықтарын қорғау деңгейін едәуір арттырып, білім беру қызметтерінің сапасын жақсартып, елімізде неғұрлым ашық білім беру жүйесін құра алады. Білім беру қызметтері субъектілері тұтынушылардың өтініштерін қараудың қабылданған тәртібі туралы; тұтынушылардың шағымдарына оларды алған сәттен бастап күнтізбелік 10 күн ішінде жазбаша жауап беру міндеті туралы; дауларды сотқа дейінгі қарау субъектілері туралы және олардың байланыс деректерін тұтынушылар үшін қолжетімді жерде орналастыру қажеттілігі туралы; тұтынушының құқығы туралы ақпаратты көрсету міндеті туралы қорғау жөніндегі уәкілге жүгінеді; тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесінің болуы туралы; тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдардың қоғамдық бақылау жүргізу құқығы туралы; дауларды сотқа дейін қарау субъектілері, уәкілетті мемлекеттік орган туралы ақпаратты орналастыру жөніндегі міндеттерді сақтамағаны, тұтынушының шағымына белгіленген мерзімде жауап бермегені үшін енгізілген әкімшілік жауапкершілік туралы.

Оқу орындары білімгерлер мен олардың ата-аналары тарапынан туындауы мүмкін шағымдар мен өтініштерді өңдеу үшін ішкі ережелер мен регламенттерді белгілеуге міндетті. Осы мақсаттар үшін әр мекемеде қолдау қызметі немесе оқушылармен жұмыс бөлімі жұмыс істеуі керек. Тәжірибе көрсеткендей, жоғары оқу орындарында профессор-оқытушылар құрамы мен білімгерлер контингентінің академиялық парасаттылығы мен адалдығы қағидаттарын қамтамасыз ету жөніндегі қызмет өте тиімді болып табылады. Қазақстанның жоғары оқу орындарында академиялық парасаттылық мәселелері Академиялық адалдық кодексімен реттеледі. Академиялық адалдық кодексі білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғауда маңызды рөл атқарады, өйткені ол Білімгерлер үшін де, оқытушылар мен оқу орындары үшін де мінез-құлық стандарттарын белгілейді. Академиялық адалдық кодексі білімгерлерді плагиат, деректерді

бұрмалау және алаяқтықтың басқа түрлерін қоса алғанда, оқытушылар мен әкімшілердің этикалық емес мінез құлқынан қорғайды-адал және тең оқуға жағдай жасайды. Академиялық адалдық қағидаттарын сақтау білім берудің жоғары сапасын сақтауға ықпал етеді. Білімгерлер өз жұмыстарының әділ және ақылға қонымды бағаланғанына сенімді бола отырып, оқу процесіне жақсы көңіл бөле алады. Кодекстің болуы білім беру үрдісінің барлық қатысушылары білімгерлер, оқытушылар және әкімшілік арасында сенімді қарым-қатынас орнатуға ықпал етеді. Бұл барлық тараптар арасында ашық диалог пен қолдауды қамтамасыз ету үшін маңызды. Кодексте көзделген ережелер мен рәсімдер жүйесі Академиялық адалдық бұзылған жағдайларда жанжалдар мен апелляцияларды шешудің әділ әдістерін қамтамасыз етеді. Бұл білімгерлерді ерікті шешімдерден қорғайды және олардың құқықтарын қорғауға мүмкіндік береді. Академиялық адалдықтың жоғары стандарттары білімгерлер мен оқу орындарына деген сенімділікті арттырады. Бұл білімгерлердің, жұмыс берушілердің және аккредиттеу ұйымдарының таңдауына әсер етуі мүмкін. Осылайша, адалдық кодексі білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғауға ықпал ететін маңызды құрал болып табылады, ол оқыту мен дамыту үшін қауіпсіз және этикалық орта жасайды. Келесі деңгейі-жергілікті атқарушы органдар өтініштің құрылымындағы аймақтық білім басқармалары. Егер мәселе білім беру мекемесі деңгейінде шешілмесе, бұл органдар тексерулер жүргізіп, шағымдарды қарау бойынша білім беру мекемелеріне ұсыныстар бере алады.

Қазақстанда білім беру саласын қоса алғанда, тұтынушылардың құқықтарын қорғаумен айналысатын бірнеше коммерциялық емес ұйымдар (ҮЕҰ) жұмыс істейді. Біріншіден, бұл «Тұтынушылардың ұлттық лигасы», (ТҰЛ) ол кеңес береді, мониторинг жүргізеді және тұтынушылардың шағымдарын талдайды. Тұтынушылардың заңды құқықтары мен мүдделерін қорғау мақсатында лига көрсететін көмектің ауқымы өте кең: тұтынушыларға заңгерлік және консультациялық көмек көрсету; Азаматтар мен занды тұлғалар арасында құқықтық білімді насихаттау; Қазақстан Республикасында тұтынушылық білім беруді ұйымдастыру; тұтынушылардың құқықтары мен бостандықтарын қозғайтын құқықтық актілерді әзірлеу; тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында құқықтық және оқу әдебиеттерін шығару; халықаралық және шетелдік құқық қорғау ұйымдарымен, Үкіметтік емес қорлармен және қоғамдық ұйымдармен ынтымақтастық; тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша конференциялар мен семинарлар өткізу; тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы істер бойынша сот практикасының материалдарын жинау; бұқаралық ақпарат құралдарымен жұмыс ақпарат; баспа қызметі.

Сонымен қатар елімізде білім беру саласында, «Ата-баба дәстүрлерінің мұрасы» тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамдық қоры — сапасыз тауарлар мен көрсетілмеген қызметтерге байланысты тұтынушылардың мүдделерін қорғайтын ұйым. Шымкент қаласында орналасқан корда - заңгерлік кеңес беру, арыз-шағымдар дайындау және сотқа дейінгі реттеу

шараларын жүргізеді. «Ата-баба дәстүрлерінің мұрасы» тұтынушылардың құқықтарын қорғау қоғамдық қоры өз қызметін білім беруді қоса алғанда, әртүрлі салалардағы азаматтардың құқықтарын қорғауға бағыттайды. Қор оқыту семинарларын өткізеді, Халықты олардың құқықтары туралы хабардар етеді және мемлекеттік органдарда тұтынушылардың мүдделерін білдіреді.

Білім беру ұйымдарының қауымдастықтары стандарттарды ілгерілету және кері байланыс механизмін қамтамасыз ету арқылы білім берудегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау үшін жұмыс істейді. Білім беру ұйымдарының қауымдастықтары білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау бағытында қызмет атқарады, білім беру стандарттарын ілгерілетеді және кері байланыс тетіктерін қамтамасыз етеді. Олар салалық өзін-өзі реттеу элементі ретінде білім беру қызметінің сапасын арттыруға, ашықтық пен есептілікті күшейтуге ықпал етеді.Соның бірі – Қазақстандық білім беруді дамытуға көмектесу қауымдастығы (КББДКҚ). Аталған ұйым 2018 жылы құрылып, өз мүшелерінің қызметі үшін неғұрлым қолайлы жағдайлар жасау, Қазақстан азаматтарының кәсіби дағдыларын жетілдіруге бағытталған бастамаларды қолдау мақсатында қызмет етеді. Қауымдастық өзін-өзі реттейтін ұйым ретінде:білім беру қызметінің сапа стандарттарын әзірлеуге және ілгерілетуге;салалық өзара іс-қимылды дамытуға;білім беру ұйымдары мен тұтынушылар арасындағы кері байланысты ұйымдастыруға;кәсіби қоғамдастықтың мүдделерін білдіруге қатысады.

Осылайша, мұндай қауымдастықтар білім беру қатынастары субъектілерінің жүйесінде мемлекеттік реттеуді толықтыратын институционалдық буын ретінде көрінеді және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қосымша кепілдігін қалыптастырады.Бұл ұйымның негізгі мақсаты коммерциялық емес және коммерциялық ұйымдарды біріктіру, оның мүшелерінің қызметі үшін неғұрлым қолайлы жағдайлар жасау, Қазақстан азаматтарының білімін, іскерлігін игеруге және кәсіптік дағдыларын, кәсіптерінің беделін жетілдіруге бағытталған олардың қызметін үйлестіру болып табылады.

Қазақстан Республикасының жоғары оқу орындарының қауымдастығы-бұл 2002 жылғы ақпанда құрылған заңды тұлғалардың коммерциялық емес ұйымы, Қазақстанның әр түрлі типтегі және бейіндегі 81 аккредиттелген техникалық, педагогикалық, жоғары оқу орындарын экономикалық, ауыл шаруашылығы, медициналық, заңгерлік, сондай-ақ еліміздің барлық білімгерлерінің 86% - дан астамы оқитын мәдениет, өнер және спорт. Бұл жоғары оқу орындары мамандар даярлаудың тиісті бағыттарында жетекші болып табылады және білікті профессорлық-оқытушылық құрамы, бай кітапханасы, заманауи компьютерлік сыныптары және Интернет желісіне қосылуы, халықаралық білім деңгейіне сәйкес келетін жақсы оқу-зертханалық базасы бар. Қауымдастықтың миссиясы-тұтынушылардың қажеттіліктерін білім сапасын арттыру қанағаттандырылған.

Осы қоғамдық ұйымдардың барлығы азаматтардың өз құқықтары туралы хабардарлығын арттыру үшін жиі қоғамдық іс-шаралар, семинарлар

мен тренингтер өткізеді. ҮЕҰ қызметі және олардың бастамалары туралы өзекті ақпарат алу үшін сіз осы ұйымдардың ресми сайттары арқылы немесе олармен тікелей байланыс құра аласыз. Бұл тұрғыда шағымдарды, онлайн-өтінімдерді беруге арналған электрондық платформалар мен сенім телефондары ерекше өзектілікке ие, оларды қолдану көмек сұрау үрдісінің жұмыстарын жеңілдетеді. Қазақстандағы білім беру саласындағы шағымдар мен дауларды шешу тетіктері тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ететін жүйені құрады. Бұл тетіктердің қол жетімді және түсінікті болуы, сондай-ақ білім беру мекемелері шағымдарды әділ және жедел қарауды қамтамасыз ете отырып, белгіленген процедураларды орындауы маңызды. Сонымен қатар, өтініштердің жиі себептерін анықтай отырып, келіп түскен шағымдар бойынша статистикаға тұрақты талдау жүргізу маңызды, бұл жүйелік проблемаларды одан әрі жоюға және білім сапасын жақсартуға көмектеседі.

Білім алушылар мен олардың ата-аналарынан дауларды шешу процесі және көрсетілетін қызметтердің сапасы туралы кері байланыс жинау тетіктерін енгізу сауалнамалар, сауалнамалар немесе фокус-топтар негізінде мүмкін болады. Кешенді оқыту және ақпараттық бағдарламалар өздерінің құқықтары мен қорғау үшін жүгіну тәсілдері (вебинарлар, мастер-кластар және ақпараттық бюллетеньдер) туралы хабардар болуға ықпал етуі тиіс. Барлық процестердің ашықтығын қамтамасыз ету үшін шағымдар бойынша статистиканы, орындалған ұсыныстарды талдауды және т. б. қамтитын тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың жай-күйі және дауларды шешудің тиімділігі туралы есептерді үнемі жариялап отырғаныңыз жөн.

Қазақстан Республикасының Білім беру жүйесінде медиация және төрелік тетіктер оқушылар, ата-аналар, оқу орындары және білім беруді басқару органдары сияқты әртүрлі тараптар арасындағы дауларды шешуде маңызды рөл атқарады [98]. Заңнамалық деңгейде медиация белгілі бір мақсаттарға қол жеткізу үшін тараптар ерікті негізде сайлайтын дауларды шешудің соттан тыс тәсілі ретінде, мәні бойынша даулы немесе даулы жағдайда келісім іздеуде мүдделі емес үшінші тараптың екеуіне Қазакстан Республикасының «Медиация туралы» 2011 жылғы 28 қаңтардағы № 401-IV арнайы Заңымен реттеледі [99], ол тиісті түсініктememен түсіндіріледі [100].

Сонымен қатар осы саладағы өзгерістер мен заңнамалар туралы ғылыми әдебиеттерде, Қазақстанда медиация институтын әмбебап құқықтық құрал ретінде енгізу және дамыту жанжалдарды шешу үшін білім беру қатынастары субъектілері жүйесіндегі диалогқа бет бұрған прогрессивті құбылыс болып бекітіледі деп қарастырды. Республиканың судьялар қауымдастығында медиацияны тараптарды татуластыру әдісі ретінде қабылдау анықталды. Дауларды баламалы шешудің ең әділ түрі болып, бұл әдіс медиация жанжалға қатысушы тараптарға медиатордың процедурасы кезінде тәжірибесіне, біліміне, шеберлігіне және кәсібилігіне сүйене отырып, өзара тиімді шешімге дербес келуге мүмкіндік береді [101, 121-бет].

Медиация дауларды қарау сапасын арттыра отырып, судьяларды едәуір дәрежеде танымал етуге мүмкіндік береді.

Медиация институтын маңыздылығы мынада: дауларды шешудің бұл әдісі кінәлілерді іздеуге емес, татуласуға көмектесетін ортақ шешімге назар аудара отырып, құқықтық процесті ізгілендіруге ықпал етеді. Білім беру қызметтерін тұтынушы азаматтардың арызбен жүгінуінің жоғары үрдісіне назар аудара отырып, медиация білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастар субъектілері арасындағы дауларды шешудің тиімді балама тәсілі болып табылатынын атап өткен жөн. Заңнамалық және құқық қолдану практикасында медиация институтының мүмкіндіктерін іске асырудың оң маңыздылығы тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында барлық даулардың 90% - дан астамы медиация көмегімен шешілетіндігімен расталады, бұл олардың субъектілері арасындағы қатынастар тиісті түрде сақталады деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Өзара шешім қабылдау үшін жәбірленушіге келтірілген залал өтеледі, яғни кінәлі тарап өз кінәсін түзетеді. Осындай өзара тиімді шешімдер тараптар арасындағы даулар бойынша жанжалдық ахуалды жоюға мүмкіндік береді [102].

Жалпы ереже бойынша, білім беру мекемелеріндегі Медиация процесі іс қимыл тізбегін білдіреді: дайындау (медиаторды тандау, шарттарды келісу) - медиациялық сессияны өткізу-жазбаша түрде ресімделуі мүмкін келісімге қол жеткізу. Үкіметтік емес ұйымдар (ҮЕҰ) мен бастамашыл топтар білім беру саласындағы дауларды шешу мәселелерінде медиатор рөлін атқара алады. Олар дауларды баламалы реттеу мәдениетін қалыптастыруға, құқықтық сауаттылықты арттыруға және тараптар арасында конструктивті диалог орнатуға ықпал етеді. Атап айтқанда, мұндай ұйымдар білім берушілер, білім алушыларға және ата-аналарға медиативтік тәжірибелер бойынша тренингтер ұйымдастырып, келіссөз жүргізу, жанжалдарды басқару және татуластыру рәсімдері бойынша әдістемелік қолдау көрсетеді.

Қазақстандық тәжірибеде тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетігі ретінде арбитраж (төрелік) институты салыстырмалы түрде сирек қолданылады. Арбитраж – бұл тараптардың алдын ала жасалған келісімі негізінде туындаған дауды тәуелсіз төрешінің (арбитрдің) қарауы және міндетті шешім қабылдауы арқылы жүзеге асырылатын рәсім.

Төрелік құқықтық негізі Төрелік туралы заңы (2016 жылғы 8 сәуірдегі № 488-V ҚРЗ) нормаларымен айқындалады. Аталған заңға сәйкес, тараптар азаматтық-құқықтық сипаттағы дауларды төрелік тәртіппен қарауға келісуге құқылы [103].

Дегенмен, білім беру саласында арбитраж медиацияға қарағанда сирек қолданылады. Бұл, бір жағынан, білім беру қатынастарының әлеуметтік мәнімен және жария-құқықтық элементтерінің болуымен, екінші жағынан, тараптардың көбіне татуластыру рәсімдерін таңдаумен түсіндіріледі. Сондықтан білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғауда медиация институты практикалық тұрғыдан неғұрлым икемді және қолжетімді құрал ретінде қалыптасып келеді.Білім беру жүйесіндегі төрелік

дауларды баламалы шешудің дамыған жүйесі бар бірқатар елдерде қолданылады. АҚШ та төрелік білімгерлер мен білім беру мекемелері арасындағы, әсіресе жеке колледждер мен университеттердегі дауларды шешу үшін пайдаланылуы мүмкін. Көптеген оқу орындары білімгерлермен келісім - шарттарына арбитраждық ескертулерді қосады. Калифорниядағы көптеген жеке колледждер мен университеттер дауларды шешу үшін арбитражды пайдаланады, әсіресе олар қаржылық мәселелерге немесе оқу процесінің ережелерін бұзуға қатысты болып келеді. Техаста төрелік ету білімгерлер мен жеке білім беру мекемелері арасындағы келісімшарттық келісімдерде де белсенді қолданылады. Оқу орындары өздерінің саясаттары мен шарттарында төрелік еткенде ескертулерді қамтуы мүмкін. Флоридадағы бірнеше жеке колледждер мен университеттер оқушылардың академиялық немесе қаржылық жағына қатысты дауларды шешу үшін төрелік процедураларды пайдаланады. Нью-Йоркте кейбір оқу орындары білімгерлермен келісімшарттарға арбитраждық келісімдерді қосады. Бұл дауларды тезірек және қарапайым шешуге мүмкіндік береді. Әдетте, төрелік келісімнің болуы нақты оқу орнына және оның саясатына байланысты. Төрелік дауларды тезірек шешуге мүмкіндік берсе де, білімгерлер өздерінің құқықтары мен мүмкіндіктерін түсіну үшін төрелікке қатысты құжаттарға қол қою кезінде мұқият болуы керек екенін атап өту маңызды [103].

Канадада университеттер арбитражды оқу ақысы, академиялық мәселелер және оқу процесінің басқа аспектілері бойынша дауларды шешу үшін пайдаланады. Австралияда кейбір жоғары оқу орындары білімгерлер мен мекемелер арасындағы дауларды шешу механизмі ретінде арбитражды енгізуде. Мысалы, төрелікті білімгерлердің құқықтары бұзылған жағдайда немесе академиялық әділдікті қалпына келтіру кезінде пайдаланылуы мүмкін. Ұлыбританияда кейбір университеттер білімгерлер мен оқытушылар арасында академиялық адалдық мәселелеріне қатысты дауларды немесе қайшылықтарды шешу үшін академиялық бағалауға немесе басқа қызметке қатысты дауларды шешу үшін төрелік процедураларын ұсынады. Жаңа Зеландияда төрелік жеке оқу орындарында қолданылуы мүмкін, мұнда мекемелер мен білімгерлер арасындағы даулар тәуелсіз таңдалған төрешінің көмегімен шешілуі мүмкін.

Сингапурда білім беру мекемелерінде, әсіресе оқу келісімшарттарына және басқа да әкімшілік мәселелерге қатысты жағдайларда қолданылатын арбитраж жүйесі бар.

Германияда кейбір жағдайларда төрелік тілдік мектептер немесе оқу курстары сияқты жеке білім беру мекемелеріне қатысты дауларды шешу үшін пайдаланылуы мүмкін. Білім беруде арбитражды қолдану белгілі бір елге және білім беру мекемесіне байланысты екенін ескеру маңызды. Жеке білім беру ұйымдарында арбитражға қатысты өз рәсімдері мен ережелері болуы мүмкін. Барлық елдерде білім беру саласындағы арбитражды реттейтін нақты заңнама жоқ, сондықтан бұл механизмді қолдану әр түрлі болуы мүмкін.

Көптеген оқу орындары мекеме деңгейіндегі шағымдар жанжалдарды қарастыра алатын дауларды шешу бойынша өздерінің комиссияларын құрады. Бұл комиссияларға әкімшілік өкілдері, тәрбиешілер, білім алушылар және олардың ата-аналары кіруі мүмкін. Кейбір білім беру мекемелері шағымдарды электронды түрде беру жүйелерін енгізеді, бұл шағымдарды тіркеу және өңдеу процесін жеңілдетеді.

Қазақстандағы білім беру жүйесіндегі медиация және төрелік тетіктері дауларды неғұрлым тиімді және аз жанжалды шешуге ықпал етуі мүмкін. Бұл әдістерді қолдану барлық тараптарға қарым-қатынасты сақтауға, дәстүрлі сот процестеріне байланысты стресс пен шығындарды азайтуға мүмкіндік береді және білім беру процесіне қатысушылардың барлығының құқықтарын қорғауды қамтамасыз етудің маңызды құралы болып табылады.

Осы тетіктердің барлығы тиісті нәтиже бермеген жағдайда тұтынушылар сотқа жүгіне алады. Сот талқылауы аясында білім беру ұйымдарының міндеттемелерін орындауды талап ету арқылы өз құқықтарын қорғауға болады.

Заңға тәуелді актілер массивін талдау нормаларды қолданудың гетерогенділігін көрсетеді, өйткені білім беру ұйымдары бірдей нормаларды әр түрлі түсіндіріп, қолдана алады, бұл тұтынушылар үшін әр түрлі жағдай туғызады. Сондай-ақ, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың нақты реттелген тетіктерінің болмауы білім беру қызметтерінің сапасына қатысты шағымдар мен дауларды шешудің тиімді тетіктерінің жеткіліксіздігін кешенді мәселе ретінде көрсететінін атап өткен жөн [104, 23 б.].

Доктринада білім беру қызметінің сапасы, ерекше тауар ретінде, тек тікелей тұтынушы үшін ғана емес, нақты өмірлік мақсаттарға жету құралы ретінде ғана емес, сонымен бірге экономика мен қоғам үшін де маңызды екендігі бекітілген және негізделген [105, 14-бет].

Қазіргі жағдайда тұтыну қатынастары субъектілерінің қарым-қатынасы сипатталатын өз дамуының жаңа сатысына шығуы керек [106, 85 б.]. Білім қажеттіліктерін қанағаттандыру қызметтерінде және білім беру сәйкессіздігінің еңбек нарығына теріс әсеріне қатысты мәселелерде тұтынушылардың хабардар болу деңгейі жеткіліксіз [107, 284-бет]. Жағдай тұтынушыларды ақпараттандырудағы олқылықтармен күрделене түседі, бұл ата-аналарды, білімгерлерді және басқа да мүдделі тараптарды өздерінің құқықтары мен қол жетімді қорғаныс институттары туралы ақпараттандыру бойынша белсенді жұмыс істеу қажеттілігін тудырады.

Сапа талаптарын орындамағаны үшін қатаң санкциялардың болмауы, нормалар мен стандарттардың сақталмауы, әсіресе жеке білім беру мекемелерінде тиімді бақылауды жүзеге асырудың қажетті жұмыс істемеген сияқты факторлар құқықтық реттеу процесін жаңғырту үшін негіз болып табылады.

Нормативтік деңгейде бірқатар шаралар қабылдау қажет: біріншіден, белгіленген талаптарды сақтамайтындар үшін лицензияларды қайтарып алу мүмкіндігімен білім беру мекемелерінің тұрақты мониторингі жүйесін енгізу;

екіншіден, бақылаушы органдардың шешімдері мен іс-әрекеттеріне шағымдану мүмкіндігін қоса алғанда, заңға тәуелді актілердің орындалуын бақылаудың нақты және ашық тетіктерін белгілеу; үшіншіден, білім беру сапасы және тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша білім беру мекемелерінің басшылары үшін біліктілікті арттыру бағдарламаларын әзірлеу және іске асыру.

Мұндай тәсілдер тұтынушылардың құқықтарын қамтамасыз ете отырып және сапалы оқыту үшін жағдай жасай отырып, және ашық білім беру жүйесін Қазақстанда неғұрлым қорғалған қалыптастыруға көмектеседі.

Білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастарды құқықтық реттеуді жетілдіру білімгерлердің құқықтарын қорғаудың және сапалы білім беру қызметтерін көрсетудің маңыздылығын ескере отырып, маңызды міндет болып табылады. Бұл стратегияны тиімді іске асыру үшін нормативтік құқықтық актілер жүйесін қалыптастырудың бірнеше негізгі аспектілері мен тәсілдерін қарастыру қажет. Білім беру қатынастары субъектілерінің нормативтік жағдайын талдау білім беру саласындағы қатынастарды құқықтық реттеуді жетілдіру үшін субъектілер арасындағы қатынастарды реттейтін нормативтік құқықтық актілер жүйесін қалыптастырудың барабар тәсілдерін таңдау маңызды екенін көрсетті.

Дәл осы таңдау осы саладағы құқықтық нормаларды объективтендірудің негізгі нысаны ретінде білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама жүйесінің дұрыс жұмыс істеуін және дамуын қамтамасыз етеді. Осы тұрғыда қажетті нәтиже заң шығару техникасының объективті қажеттіліктері мен талаптарына сәйкес заң шығарудың заңнамалық және заңға тәуелді деңгейлерін ажыратумен қамтамасыз етіледі. Заңнамалық нормалардың үлес салмағын ұлғайтуды және білім беру жүйесіндегі құқықтық қатынастар субъектілерінің құқықтарын іске асыру мен қорғау тетіктерін тиісті заңдық күштің нормативтік құқықтық актілерінде бекітуді қамтамасыз ететін заңнамалық арақатынасын белгілеген жөн.

Заңға тәуелді деңгейлерінің осындай ағымдағы құқықтық реттеу үшін ең жиі кездесетіні-білім беру ұйымдарының жауапкершілігінің жеткіліксіз шаралары, білім беру сапасының нақты стандарттарының болмауы және білімгерлердің құқықтарына жеткіліксіз көңіл бөлу сияқты проблемалық аспектілер. Білім берудегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы басқа елдердің үздік тәжірибелерін зерттеу және осы зерттеуде таңдалған юрисдикцияларда жақсы жұмыс істейтін тәсілдерді бейімдеу.

Дамыған юрисдикцияларда сыналған бақылау және қадағалау рәсімдерін қазақстандық заңнамаға және құқық қолдану практикасына тиімді бейімдеу өте маңызды: білім беру қызметтерінің сапасын бақылауға және тұтынушылардың құқықтарын қорғаумен айналысатын тәуелсіз органдардың болуын қамтамасыз ету. Бұл органдар заңнаманың сақталуын тиімді қадағалап, бұзушылықтар туындаған жағдайда араласу мүмкіндігіне ие болуы керек.

Субъектілердің конструктивті қызметі үшін білім беру қызметтерінің сапасы және олардың құқықтарын қорғау процесі туралы білімгерлерден кері байланыс жинау тетіктерін енгізуді, сондай-ақ жақсартуды қажет ететін табысты тәжірибелер мен салаларды анықтау үшін даулар, шағымдар және оларды шешу туралы деректерді талдауды қамтитын кері байланыс жүйесін құру маңызды.

Білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастарды құқықтық реттеуді жетілдіру қолданыстағы заңнаманы талдауды, бақылаудың жаңа нормалары мен жүйелерін әзірлеуді, тұтынушыларды оқытуды және дауларды шешудің балама тетіктерін енгізуді қамтитын кешенді тәсілді талап етеді. Бұл тәсіл білімгерлердің құқықтарына кепілдік берілетін және сақталатын неғұрлым қорғалған және тиімді білім беру ортасын құруға мүмкіндік береді. Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама осы саланың өзекті перспективалық қажеттіліктерін ескеруі тиіс.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар субъектілері жүйесін нормативтік құқықтық бекіту мәселелерін шешу үшін білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі заңнаманы жүйелеуді жүзеге асырған жөн. Жүйелеу ережелерді реттеуге мүмкіндік береді, бұл оларды ережелер тұтынушыларға (білімгерлер мен олардың ата-аналарына) қол жетімді етеді. Нақты құрылым тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін маңызды және тараптардың құқықтары мен міндеттерін түсінуге көмектеседі. Жүйелеу жоюға арналған. Жүйелеу заңнама нормаларының біркелкі қолданылуын қамтамасыз ете отырып, қайшылықтарды арасындағы олардың тұтынушыларға да, білім беру мекемелеріне де өз құқықтары мен міндеттерін жақсы түсінуге мүмкіндік беретін нақты құқықтық негіз құруға ықпал етеді. Бұл құқықтық даулар мен қақтығыстардың қаупін азайтады. Заңнаманың нақты белгіленген және жүйеленген нормалары тұтынушылар үшін қорғаныс тетіктерін жасайды.

Бұған білім беру сапасына құқықтар, ақпаратқа қол жетімділік, шағым беру және қорғауға жүгіну мүмкіндігі кіреді. Заңнаманы жүйелеу білім беру қызметтерінің стандарттары мен сапасын арттыруға ықпал етуі мүмкін. Бұл білім беру мекемелеріне және олардың жұмысына нақты талаптар мен үміттер арқылы жүзеге асырылады. Тез өзгеретін білім беру ландшафты жағдайында жүйелеу заңнамаға өзгерістер енгізуді жеңілдетеді, оны жаңа сын-қатерлер мен талаптарға бейімдейді, бүкіл білім беру жүйесінің дамуына оң әсер етуі мүмкін неғұрлым өзекті және тиімді білім беру саясатын құруға ықпал етеді.

Жүйеленген заңнама тұтынушыларға олардың құқықтары мен мүмкіндіктері туралы білім беру жұмысын жеңілдетеді, бұл оларға білім беру процесіне көбірек қатысуға және өз мүдделерін қорғауға мүмкіндік береді.

Қазіргі кезеңде қолданыстағы заңнаманы шоғырландыру түрінде жүйелеу бойынша жұмыс жүргізу орынды болып көрінеді, бұл әртүрлі нормалар мен ережелерді бірыңғай актіге біріктіруге мүмкіндік береді, бұл

оларды тұтынушылар үшін де, білім беру мекемелері үшін де қолдану процесін жеңілдетеді. Нормаларды бір құжатта біріктіру құқықтық түсініксіздіктер мен қайшылықтарды болдырмауға мүмкіндік береді, бұл білім беру процесіне қатысушылардың барлығының құқықтары мен міндеттерін жақсы түсінуге ықпал етеді. Шоғырландыру процесінде қайталанатын немесе ескірген нормаларды анықтауға және жоюға болады, бұл заңнаманы тиімдірек және заманауи етеді. Заңнаманы бір дереккөзге орталықтандыру оны білімгерлерді, ата-аналарды, оқытушылар мен әкімшілерді қоса алғанда, пайдаланушылардың кең ауқымына қол жетімді етеді.

Шоғырландыру барлық деңгейлерде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың стандартталған тәсілдерін құруға көмектеседі, бұл құқық қорғау саласындағы консистенцияға ықпал етеді. Барлық тиісті нормалар бір құжатта жиналған кезде заңнаманы жаңарту оңайырақ болады. Бұл жаңа қоңыраулар мен өзгеретін жағдайларға жедел жауап беруге мүмкіндік береді.

Шоғырландыру цифрландыру, қашықтықтан оқыту және білім беру ортасындағы басқа да өзгерістер сияқты білім берудегі жаңа трендтерді ескеруі керек. Мүмкіндігі шектеулі немесе жағдайы нашар білімгерлер сияқты тұтынушылардың ең аз қорғалған санаттарының құқықтарына ерекше назар аудару өте маңызды фактор болып табылады. Білім беру қызметтерінің стандарттарын арттыру білімгерлердің құқықтарын қорғау үшін жағдай жасау, бұл сайып келгенде білім сапасына әсер етеді. Тұтынушыларды өз құқықтарын тиімді пайдалана алатындай етіп олардың құқықтары мен мүмкіндіктері туралы хабардар ету тетіктерін әзірлеу. Заңнаманы шоғырландыру тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын және сапалы оқытуға ықпал ететін неғұрлым әділ, тиімді және қолжетімді білім беру жүйесін құруға маңызды қадам болып табылады. Осылайша, білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі заңнаманы жүйелеу әділ, ашық және сапалы білім беру ортасын құруға, сондай-ақ білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы қолданыстағы заңнаманың кемшіліктерін мазмұнды да, формальды-құқықтық тұрғыдан да еңсеруге ықпал ететін маңызды құрал болып табылады.

Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар жүйесі субъектілері жүйесінің заңнамалық негіздерін жетілдіру жөніндегі жұмыстардың барлық кешенін жүргізу осы саладағы заң шығару қызметін жоспарлаусыз мүмкін емес және білім туралы заңнаманы және орта және ұзақ мерзімді перспективаға арналған тиісті шаралар бағдарламасын дамыту жөніндегі мақсатты мемлекеттік құқықтық саясатты әзірлеуді талап етеді. Норма шығармашылық қызметті мақсатты жоспарлау, ғылыми негізделген және практикамен дәлелденген тәсілдер негізінде білім беру саласындағы қатынастарды құқықтық реттеуді жүзеге асыру білім беру және тұтастай алғанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың үдемелі дамуына, оның толықтығын, дәйектілігін, осы саланың объективті қажеттіліктеріне сәйкестігін қамтамасыз етуге және

сол арқылы білім беру ұйымдарының тұтынушыларының құқықтарын іске асыру мен қорғаудың тиісті құқықтық кепілдіктерін қызметтерін көрсетеді.

Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастар жүйесі субъектілерінің қарым-қатынастарының пайда болуы мен жұмыс істеуіне байланысты неғұрлым талқыланатын, оның ішінде бұрын зерттелмеген әлеуметтік-құқықтық проблемалардың жиынтығын зерттеу және жүйелі түрде баяндау оларды құқықтық реттеу мен қалыптастырудың теориялық-әдіснамалық негіздері туралы қазіргі заманғы ғылыми идеяны нақтылайтын және дамытатын кейбір тұжырымдар жасауға мүмкіндік береді. Қарастырылған білім беру жүйесінің қалыптасуы мен дамуының объективті заңдылықтарын елемеу олардың құқықтық реттелуі осы қатынастардың мәні мен мазмұнына, сондай - ақ модернизация жағдайында осы саланы дамытудың объективті қажеттіліктеріне сәйкес келмейтіндігіне әкелуі мүмкін. Белгілі бір дәрежеде бұл білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың және құқық субъектілерінің құқықтары мен міндеттерін іске асыру актілерінің заманауи жүйесіне кешенді талдау жүргізілгенін растайды.

Талдау нәтижелері білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі құқықтық қатынастарды заңнамалық регламенттеу жоғары тиімділікпен ерекшеленбейтінін, практика мен әлеуметтік басқару қажеттіліктерінен айтарлықтай артта қалатынын, білім беру саласындағы құқық субъектілерінің заңды мүдделерін тиісті дәрежеде іске асыруды қамтамасыз етпейтінін көрсетеді.

Мұқият назар аударуды қажет ететін маңызды мәселе-білім беру жүйесінің құқықтық саласындағы заңнамалық және заңға тәуелді актілердің арақатынасы туралы мәселе.

Заңнамалық актілер білім беру процесіне қатысушылардың құқықтары мен міндеттері, негізгі қаржыландыру және білім берудің ұйымдастырушылық аспектілері сияқты қатынастарына қатысты негізгі принциптерді, нормалар мен ережелерді қалыптастыруы керек.

Заңға тәуелді актілер, әдетте, нақтыланған және заңнамалық нормаларды жүзеге асыруға бағытталған. Олар білім беру іс- әрекетінің қалай жүзеге асырылатынын егжей-тегжейлі сипаттайтын әртүрлі ережелерді қамтиды. Заңнамалық актілерде бекітілген нормалар мен заңға тәуелді актілерде белгіленген ережелер арасындағы сәйкессіздік құқықтық олқылықтардың пайда болуына және қақтығыстардың пайда болуына әкеліп соғады, бұл нормаларды іс жүзінде қолдануды қиындатады. Мысалы, заң актілерінде оның егжей-тегжейіне назар аударудың орнына негізгі заңнамаға өзгерістер енгізетін ережелер бар. Заңға тәуелді актілердің көптігі білім беру қызметтерін тұтынушылардың (білімгерлердің, ата-аналардың және оқытушылардың) мәртебесін реттейтін нормаларды екіұшты түсіндіруге әкелетін жағдай туғызады. Егер негізгі құқықтар мен міндеттер заңдарда нақты белгіленбесе, бұл білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғаудың тиімділігін төмендететін белгілі бір қиындықтар

туғызады. Заңнаманың құрылымын жеңілдету және ақпаратты орталықтандыру тұтынушылардың білім беру саласындағы құқықтар мен міндеттер туралы білімге қол жеткізу шекараларын кеңейтуге ықпал етеді деп санаймыз. Норма шығару деңгейлері арасындағы анық емес дифференциациядан туындайтын қиындықтар құқық қолдануды қиындатады және нәтижесінде білім беру сапасының деңгейіне теріс әсер етеді.

Қазақстан Республикасының Білім саласындағы заңнамасында олқылықтардың болуы тұтынушылық құқықтық қатынастарға қатысушылардың құқықтық мәртебесіне және олардың білім беру жүйесіндегі өзара іс-қимылына әсер етеді. Ең алдымен, тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамамен реттелетін қатынастардың тікелей субъектілерінің құқықтары мен міндеттерін реттеудің жеткіліксіздігін атап өткен жөн.

Заңнамада көбінесе оқу орындарының білімгерлер алдындағы міндеттері туралы нақты есеп берілмейді, бұл ұсынылатын білім беру қызметтерінің сапасына қатысты белгісіздік тудырады. Мысалы, заң білімгерлердің қауіпсіздігі мен денсаулығын қамтамасыз ету үшін оқу орындары қандай шаралар қабылдауы керектігін нақты көрсетпейді. Сол сиякты, білімгерлердің білім беру қызметтерін тұтынушылар ретіндегі құқықтары жеткілікті түрде реттелмейді, бұл оларды қорғау мен бұзушылық жағдайында жүзеге асыруды қиындатады.

Реттеуші нормалардың бөлшектенуі білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғауды қиындататын себеп болып табылады. Іс жүзінде білімгерлердің құқықтарын қорғауға және олардың білім беру мекемелерімен өзара әрекеттесуіне қатысты аспектілер бар, олар көбінесе заңға тәуелді актілермен немесе ішкі ережелермен реттеледі, бұл құқықтық белгісіздікке әкеледі. Бұл нормалардың ерікті түрде түсіндірілу қаупін тудырады. Сайып келгенде, білімгерлер түсініксіз жағдайға тап болады және олардың құқықтары мен міндеттерін жеткілікті түрде түсінбейді. Нақты және теңдестірілген құқықтық базаның болмауы білім беру мекемелері тарапынан міндеттемелерді тиісінше орындамаған жағдайда білімгерлердің тиімді құқық қолдануы мен өтініш жасауын қиындатады.

Кең мағынада білім берудегі қатынастардың едәуір бөлігін заңға тәуелді актілермен және жергілікті нұсқаулықтармен реттеу олардың негізгі заңнамалық нормаларға қайшы келу қаупін тудырады. Бұл құжаттар қоғамдық бақылаусыз өзгеруі немесе толықтырылуы мүмкін екенін ескере отырып, құқықтық қатынастарда тұрақтылық пен болжамдылықты қамтамасыз ету қиын. Мүмкін, білім беру мекемелерінің мүдделері мен білімгерлердің құқықтары арасындағы тепе-теңдікті қамтамасыз ету мақсатында білім беру саласындағы қатынастарды реттейтін қолданыстағы заңнамаға түзетулер енгізу қажеттілігі сезіледі.

Осылайша, Қазақстанның құқықтық жүйесінде білім беру қатынастарының барлық қатысушыларының құқықтарын қорғауды қамтамасыз ететін неғұрлым теңгерімді және толық реттеу құрылғаны

маңызды. Бұл тұтынушылық құқықтық қатынастарды ретке келтіруге, тұрақты құқықтық база құруға және білім беру қызметтерінің сапасын жақсартуға мүмкіндік береді.

Егер заңға тәуелді актілер негізгі заңнамалық нормаларға қайшы келсе, бұл заңды белгісіздік тудырады, бұл дауларды шешу мен тұтынушылардың құқықтарын қорғауды күрделі процесс етеді. Қандай мәселелер заң деңгейінде, ал қайсысы заңға тәуелді актілер деңгейінде реттелуі керек екенін нақты анықтайтын жаңа ережелерді әзірлеу және енгізу кезінде нормалардың нақты иерархиясын қамтамасыз ету қажет. Бұл қайталануды болдырмауға және ресурстар мен күш-жігерді құқықтық нормаларды жүзеге асыруға тиімді бағыттауға көмектеседі.

Заңға тәуелді актілерге тұрақты аудит жүргізген жөн. Заңға тәуелді актілердің сәйкестігі мен қажеттілігіне талдау жүргізу ескірген және тиімсіз нормаларды жоюға бағытталуы тиіс.

Мүдделі тараптардың кері байланысын тиімді ұйымдастыру маңызды болып табылады, бұл жаңа заңнамалық бастамаларды талқылау және әзірлеу үшін білім беру қоғамдастығының өкілдерін тартудың негізінде іске асырылуда.

Осылайша, пайдаланушылардың қажеттіліктеріне неғұрлым әділ және бейімделген құқықтық модель құруға болады. Қазақстан Республикасының Білім беру жүйесіндегі заңнамалық және заңға тәуелді актілердің арақатынасы туралы мәселе кешенді тәсілді және барлық мүдделі тараптардың белсенді қатысуын талап етеді. Норма шығарудың осы деңгейлері арасындағы өзара әрекеттесуді жақсарту білім беру процесіне қатысушылар үшін неғұрлым дәйекті және тиімді құқықтық орта құруға көмектеседі.

3. БІЛІМ БЕРУ ЖҮЙЕСІНДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТУРАЛЫ ІСТЕР БОЙЫНША ЗАҢНАМАНЫ ЖӘНЕ СОТ ПРАКТИКАСЫН ҚОЛДАНУ МӘСЕЛЕЛЕРІ

3.1 Жоғары кәсіби білім беру саласындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың құқықтық реттелуі

Жоғары кәсіби білім берудегі тұтынушылардың құқықтарын азаматтық-құқықтық реттеу, білім беру қызметтерін тұтынушылар мен білім беру мекемелері арасындағы қарым-қатынасты реттейтін сала болып табылады.

Жоғарғы кәсіптік білім беру саласындағы азаматтық-құқықтық реттеу – білім беру қызметтерін тұтынушылар мен білім беру ұйымдары арасындағы қатынастарды айқындайтын құқықтық сала болып табылады. Білім беру саласында, білім беру қызметтерін, яғни әрбір білімгер-тұтынушы тұтынушылардың құқықтарын,білім беру қызметтерін сапалы білім беру қызметтерін алу құқығына, өз құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға, сондай-ақ көрсетілетін қызметтер туралы толық әрі дұрыс ақпарат алуға құқылы болып табылады. Ал білім беру ұйымдары сапалы білім беруге, сапалы қызметтер көрсетуге, білім алушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғауға, оларға шынайы ақпараттармен қамтамасыз етуге міндетті болып табылады. Білім беру қызметтеріндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктері ретінде сот арқылы қорғау, соттан тыс қорғау нысандары, сондай-ақ қоғамдық бақылау жатады.

Қазақстандық құқықтық ғылымда білім беру қызметтерін пайдаланушы тұтынушылардың құқықтарын азаматтық-құқықтық реттеу мәселесі фрагментарлы түрде зерттелген, бұл тақырып бойынша арнайы іргелі зерттеулер жүргізілмеген. Сонымен бірге, білім беру қызметтері елімізде қоғамда үлкен сұранысқа ие болуда, осы саладағы тұтынушылардың саны жылдан-жылға артуда. Қазақстанда білім беру саласында, білім беру қатынастары жүйесінде орталық орын алады. Білім беру саласындағы тұтынушылар құқықтарының қазіргі заманғы жағдайын сипаттайтын екі негізгі қайшылықтар: бір жағынан, ғылыми зерттеулердің жеткіліксіздігі, екінші жағынан, білім беру қызметтеріне қоғамдық сұраныстың жоғарылығын көрсетті.

Білім беру қызметтерін көрсету шартының азаматтық-құқықтық табиғатын зерттеу мәселелері, ерекше өзекті тақырып болып табылады. Бұл шарттың негіздік сипаты оның құрылымында әкімшілік құқықтық қатынастардың пайда болуымен, яғни жалпыға бірдей міндетті шарттың белгілеріне ие болуымен түсіндіріледі. Диссертатциялық жұмыстың осы бөліміндегі біз жүргізген зерттеулерде, жоғары кәсіптік білім беру саласындағы білім беру қызметтерін пайдаланушы- тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың азаматтық-құқықтық реттеу мәселесінің негізіндежан-жақты талданады.

Білім беру қатынастарын реттеудің құқықтық құрылымында жария және жеке-құқықтық элементтердің арақатынасына қатысты ғылыми пікірталастарда бірізді көзқарастың қалыптаспауымен айқындалады. Шетелдік құқықтық әдебиеттерде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері кеңінен зерделенген. Дамыған мемлекеттерде консьюмеризм тұжырымдамасы мен құқыққолдану тәжірибесі айтарлықтай деңгейде дамып, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді модельдерін қалыптастырған, олардың тәжірибесін демократиясы мен экономикасы енді қалыптастып келе жатқан дамушы мемлекеттер өз ұлттық жүйесін жетілдіруде пайдаланып келеді.

Қазақстан Республикасында білім беру саласындағы мәселенің толық зерттелмеуіне байланысты зерттеу кешенді талдаудыталап етеді, тақырыпты теориялық тұрғыдан түсіндіру мен құқықтық қолдану практикасына қатысты мәселелерді қарастыру қажет.

Құқық ғылымында жүйелілік аспектісін зерттеу және негіздеу мәселесі өзектендіріледі, оның ішінде маңызды рөлді азаматтық-құқықтық сала атқарады. Бұл мәселе көптеген факторлармен байланысты, соның ішінде азаматтық-құқықтық құралдарды қамтитын кешенді, салалараралық құқықтық реттеудің динамикалық дамумен байланысты болып табылады [108].

Білім беру қатынастарын құқықтық реттеу тақырыбына сәйкес, қатынастар XXI ғасырдың басынан қалыптасып келе жатқан кешенді құқық саласы – білім беру құқығы арқылы реттеледі. Білім беру құқығының кешенді сипаты білім саласындағы қатынастарды реттейтін нормалар мен ережелердің әртүрлі құқық салаларына жатуы мүмкіндігімен түсіндіріледі. Әртүрлі құқық салаларына жататын құқықтық нормалар педагогикалық қатынастарды барынша толық және тиімді реттеу мақсатында функционалды түрде өзара әрекеттеседі. Мұндай қатынастар білім беру қызметін жүзеге асыратын ұйым, педагогикалық қызметкерлер, оқушылар және кәмелетке толмаған оқушылардың ата-аналары (заңды өкілдері) арасында білім беру үрдісі аясында туындайды [109].

Білім беру саласындағы қоғамдық қатынастарға құқықтық әсер ету әдістері маңызды болып табылады.Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-III «Білім туралы» Заңы білім беру қызметін білім беру субъектілерінің мақсатты, педагогикалық негізделген, кезең-кезеңімен өзара әрекеттесу үрдісі ретінде реттейді, ол барысында жеке тұлғаны оқыту, дамыту және тәрбиелеу міндеттері шешіледі [60]. Осыған берілген анықтама бойынша, білім беру құқықтық қатынастарына екі жақты және көп жақты байланыстар тән, олар жағдайға байланысты императивтік, диспозитивтік, ұсынымдық және ынталандырушы әдістер арқылы реттеледі; қажет болған жағдайда ең тиімді нәтижеге қол жеткізу үшін әртүрлі реттеу әдістерін үйлестіру орынды болып табылады [110]. Осы бағыттағы зерттеулерге байланысты мынадай тұжырым: «Жеке құқық және қоғамдық құқық арасындағы шекара жеткілікті түрде икемді болып табылады. Біріншіден, ол

мемлекеттің құқықтық саясаты арқылы анықталады. Бірдей қатынастар белгілі кезеңдерде құқықтық жүйенің құқықтың екі ішкі жүйесіқолданатын құқықтық құралдар мен әдістер арқылы реттелуі мүмкін. Құқықтық реттеудің тиімділігін мыналарменбелгіленеді: а) қалыптасқан құқық қолдану тәжірибесі, әсіресе оның қорытындылары, б) құқықтық мониторинг, в) және қоғамдық дамудың басқа көрсеткіштері (мысалы, статистикалық деректер немесе рейтинг көрсеткіштері) әділ деп есептеледі [111;112].

Пәнаралық әдіс білім беру қызметтерін көрсету туралы келісімнің ерекшелігін ең алдымен азаматтық-құқықтық келісім ретінде, сонымен қатар қоғамдық құқық элементтері бар келісім ретінде анықтайды – бұл жағдайда «білім» категориясы жеке құқық категориясымен сәйкес келеді. Нарықтық қатынастар жағдайында білім беру қызметтерінің қосарланған сипаты зерттелетін ұғымның құқықтық реттеу ерекшелігін анықтайды, яғни қоғамдық-құқықтық және жеке-құқықтық нормаларды біріктіру арқылы реттеледі [113, б. 53].

Қазіргі таңдағы білім беру саласындағы дискуссияның дамушы парадигмасында «Білім беру қызметтері» құқықтық категориясы негізгі болып саналады. Ең алдымен, қызмет категориясының жұмыстан ерекшеліктерін ескеру қажет: жеке тұлғалық сипат, материалданбаған нәтиже және айырбас құнының болмауы. Жоғары кәсіби білім беру саласына қатысты осы қызметтер категориясының сипаттамасы мынадай ерекшеліктерге ие: а) бұл қызмет түрі қызмет көрсетуші, ЖОО лицензиясы негізінде жүзеге асырады; б) мақсаттылығы – тапсырыс берушінің қажетті кәсіби құзырет деңгейін қанағаттандыру; в) материалданбаған нәтиже – тұтынушының алған білімдері мен құзыреттері кәсіби қызметінде ұзақ мерзім (шектеусіз) қолдануға жарамды; г) қызмет сапасының тәуелділігі – қызметтің сапасы ЖОО-ның оны ұсыну деңгейіне және тұтынушының қызметті алу үрдісінде өзара әрекетінің нәтижелілігіне байланысты іске асады. Білім беру қызметі жоғары кәсіби білім беру жүйесінде негізгі орынға ие. Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамаға сәйкес, бұл қызметтер азаматтық-құқықтық қатынастар нысаны болып табылады және оған мына аспектілер кіреді: білім сапасы, кепілдіктердің болмауы, қызметтің қайнар көзінен бөлінбейтіндігі және жоғары нәтижелерге қол жеткізуді кепілдендіру мүмкін еместігі. Қызметтер азаматтық-құқықтық қатынастар нысаны ретінде және қызмет түрі ретінде құқықтық бақылауға жатады. Әдетте, қолданыстағы нормалар негізінде жоғары білім беру саласында білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қосымша құқықтық тетіктерін әзірлеу қажеттілігі туындайды [114].

Білім беру қызметтері - қоғамдық та, жеке мүддені де қанағаттандыру критерийі бойынша жоғары (ерекше) әлеуметтік маңызы бар қызметтер тобына жатады. Бұл қызметтер тікелей тұтынушының тұлғасымен байланысты болып табылады. Энциклопедиялық деректерде білім беру қызметтері: «белгілі бір білім мен дағдыларды алу, белгілі бір

қажеттіліктерді қанағаттандыру мүмкіндіктерін халыққа мақсатты түрде жасау және ұсыну кешені» анықтамасы берілді [115, б.152]. Біз берілген анықтаманы тұтынушының аталмыш білім мен дағдыларды тиісті деңгейде меңгеруі, кәсіби құзыреттерді іс жүзінде қолдана білуісияқты міндетті элементпен толықтыру қажет деп санаймыз. Сонымен қатар, білім беру қызметтері тек осы қызмет түріне тән ерекшеліктерге ие: сақталмаушылық, қолмен ұсталмайтындығы, күрделілігі, тұтыну ұзақтығы, кейінгі қолданудың ұзақтығы мен көп реттілігі, білім беру қызметін алу үрдісінде тұтынушының белсенді әрекет ету қажеттілігі, тұтастық, сапа деңгейі, тиісті нәтиже кепілдігінің болмауы және т.б. Бұдан бөлек, классификация (оқыту түріне, оқу технологияларына және т.б.) негіздеріне қарай білім беру қызметінің ерекшелігі оның нұсқаларынабайланысты айқындалады.

«Білім беру қызметтері» ұғымы терминдер санатына жатады, бірақ ол нақты түрде елдердің ұлттық заңнамасында немесе халықаралық құқық құжаттарында бекітілмеген. ЮНЕСКО-ның 2011 жылғы қарашада өткізілген 36-шы сессиясында қабылданған «Білім берудің халықаралық стандартты классификациясында», білім беру қызметі мақсатты әрекет ретінде анықталған, ол белгілі бір оқу үрдісіне бағытталған коммуникацияны қамтиды. Осы құжат тұрғысынан «білім беру қызметтері» анықтамасы білім беру қызметін қамтамасыз ететін ұйым тұжырымдамасына негізделеді. Мұнда білім беру қызметін ұсыну негізгі немесе қосалқы мақсат болып табылады: бұл мемлекеттік білім беру мекемесі, сондай-ақ жеке кәсіпорын, мемлекеттік емес ұйым немесе білім берумен байланысты емес мемлекеттік ұйым болуы мүмкін [116]. Адам құқықтары туралы Еуропалық конвенцияның №1 хаттамасының 2-бабына сәйкес, білім беру қызметтерін ұсынудың және жалпы білім алу құқығын жүзеге асырудың ең маңызды аспектілері: а) әмбебаптық (ешкімге бұл құқықтан бас тартуға болмайды); б) мемлекеттің білім беру және оқыту саласындағы міндеттері; в) мемлекеттің ата-аналардың балаларына осы сенімдерге сәйкес білім беру кезінде олардың діни және философиялық сенімдерін құрметтеу сияқты міндетіжалпы осы құқықтың маңызды аспектілерді қамтиды [117].

Тәжірибе көрсеткендей, білім беру қатынастары білім беру қызметтерін ұсынушы мен тапсырыс беруші арасындағы келісім негізінде туындайды, өзгереді және тоқтатылады. «Білім туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 63-бабы білім беру ұйымдарының ақылы негізде тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) ұсынуын реттейді. Осы баптың 6-тармағында ақылы негізде қызмет көрсететін білім беру ұйымы мен білімгердің (тәрбиеленуші), олардың ата-аналары және басқа да заңды өкілдері арасындағы қарым-қатынас келісіммен реттелетіні көрсетілген. Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 384-бабына сәйкес, тараптардың өз міндеттемелерін орындауы үшін төлем немесе басқа да өзара өтемақы алуын көздейтін келісім құнды (возмездный) келісім болып табылады; егер заңнамадан, келісімнің мазмұны мен мәнінен басқа талап шықпаса, келісім ақылы деп саналады. Зерттеулер көрсеткендей, жоғары

білім беру саласында білім беру қызметтерін көрсетуге арналған ақылы келісім жоғары білім алу саласындағы келісімдік құқықтық қатынастарды біріктіретін келісімдер санатына жатады, және ол қоғамдық және жеке бастамалардың үйлесуіне негізделеді, бұл қоғамдық келісімнің бір белгілерінің бірі болып табылады.

Келісім, білім беру ұйымын кәсіпкерлік қызметке қатысы жоқ, жеке қажеттіліктерін қанағаттандыруға тырысатын жеке тұлғаға білім беру қызметтерін көрсетуге міндеттейді. Бұл жағдайларда 2020 жылы жаңартылған №274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының ережелерін білім беру қызметтерін тұтынуға қолдануға мүмкіндік береді.

Мысалы, біз зерттеулер жүргізген жоғарғы білім беру саласындағы, диссертатция әзірленген Қожа Ахмет Ясауи университетінде, білім беру саласындағы бюджет екі мемлекеттің қаржыландыруының негізінде қалыптасқандықтан, әрбір білім беру бағдарламасында үлгерімі жоғары болған білімгерлерге арнайы Түркия Республикасының грантын береді, осы грант негізінде шәкіртақы алмайды, бірақ үлгерімі тұрақты жақсы болған кезеңде оқуын бітіргенге дейін, оқу ақысын төлемейді.Оларға келісімшарт басқа ақылы білімгерлерге қарағанда, басқаша түзіледі. Жалпы алғанда университетте әрбір оқу жылында Түркия гранты бойынша 500 білімгер тегін білім алады.

Білім беру қызметтерін көрсетуге арналған келісімнің азаматтық-құқықтық табиғаты келісім субъектілерінің құқықтық мәртебесінің ерекшелігіне негізделген, олар:

а) құқықтық теңдікке, б) мүліктік оқшаулық, в) автономды дербестікке ие.

Әдебиетте, бұл келісімнің құнды білім беру қызметтерін көрсетуге арналған келісім ретінде, азаматтық-құқықтық стандартты емес келісімдерде жататыны дәлелденеді, себебі оған әкімшілік құқықтық қатынастардың туындауы қатар жүреді. Дегенмен оны азаматтық-құқықтық санатына жатқызу себебі – келісім бойынша міндеттемелерді білімгер ерікті түрде және шектеулі мерзімге қабылдайды [117; б.261]. В.В. Кванинаның пікірінше білім беру қызметтерін көрсету барысында: «білім алушылардың меңгерген білімдері, дағдылары мен іскерліктеріне қатысты қатынастар азаматтық құқықтың пәнін толықтырады» деген фактіні атап өтеді, өйткені осы уақытқа дейін мүліктік қатынастармен байланысты мүліктік емес қатынастардың қатарына дәстүрлі түрде тек зияткерлік қызмет нәтижелерін жасау және пайдалану жөніндегі қатынастар ғана жатқызылып келген [118].

Білім беру қызметтерін көрсету кезінде жариялы және жекеше бастаулардың арақатынасына қатысты пікірталас тақырыбынан абстракцияланып, әрі білім беру қызметтерін өтеулі негізде көрсету туралы шарттың азаматтық-құқықтық табиғатына назар аударып, оның мынадай сипаттық белгілерін атап өтуге болады: консенсуалды, екіжақты, синаллагматикалық, өтеулі деп қарастырамыз.

Қазақстан Республикасының «Білім туралы» заңындағы нормаларға сәйкес, білім беру қызметтерін өтеулі түрде көрсету шарты қарапайым жазбаша түрде тараптар арасында жасалады: орындаушы – жоғары оқу орны және тапсырыс беруші – кәмелетке толған, білімгерлер қатарына қабылданатын тұлға (не кәмелетке толмағанның заңды өкілдері, не оқу ақысын төлеуді міндеттенген заңды тұлғаның өкілі). Шарттың жазбаша нысаны ықтимал даулы жағдайларда білім беру қызметтері тұтынушысының құқықтарын неғұрлым тиімді қорғауды қамтамасыз етудің негізі болып табылады. Шарт мазмұнында көрсетілетін білім беру қызметтерінің мәнін ашатын, оларды ұсыну талаптарын жеткілікті толықтықпен және нақтыланған түрде сипаттау қажет. Шартта көрсетілетін қызметтердің толық тізбесі, бағасы, білім берудің негізгі сипаттамалары (түрі, деңгейі, бағыттылығы мен білім беру бағдарламасын меңгеру мерзімі, оқыту нысаны мен технологиялары, тараптардың құқықтары мен міндеттері, жауапкершілігі, шартты бұзудың негіздері, ерекше шарттар, дауларды реттеу тәртібі) қамтылуы тиіс. Шарттың пәніне қатысты айқындалу маңызды, өйткені ол түпкілікті нәтижені емес, оқытуды, яғни білім беру қызметін көрсету процесінің өзін білдіреді. Шарт бойынша орындаушы білім беру қызметтерін ұсынады, ал тапсырыс беруші шарт талаптарына сәйкес оқу ақысын төлейді. Шарттың субъектілері (тараптары) дараланған, нақты айқындалған, әрі құқықтық қатынастардың екі тарапы да априори белсенді әрекеттер жасауға, белгілі бір зияткерлік күш-жігер жұмсауға міндетті. Осыған сәйкес білім беру қатынастарының қатысушылары – орындаушылар мен тұтынушылар – құқықтар мен міндеттерге ие болып табылады.

Білім беру қызметтерін көрсететін ұйым шартта орындаушы ретінде танылады және кешенді міндеттерді атқарады. Орындаушы орындауға тиіс ең негізгі шарттар мыналар: бекітілген білім беру бағдарламаларына сәйкес білім беру қызметтерінің толық көлемде көрсетілуін қамтамасыз ету; тұтынушыға өзі туралы (заңды мекенжайы, лицензиясының болуы, аккредитация деректері) және білім беру бағдарламалары туралы (бағыты, деңгейі, ерекшеліктері, оқыту нысандары мен ұзақтығы және т.б.), сондай-ақ қызметтер құны мен оларды төлеу тәртібі жөнінде дұрыс әрі толық ақпарат беру болып табылады.

Тұтынушыға, яғни білім алушы білімгерге немесе оның заңды өкіліне білім беру ұйымының жарғысы, профессор-оқытушылар құрамының құрамы мен біліктілігі, материалдық-техникалық базасы туралы ақпараттар қолжетімді болуы тиіс. Орындаушының құқықтарына келсек, оған білім беру үрдісін дербес басқару құқығы кіреді. Бұл бағалау жүйелерін, білімді бақылаудың нысандары, тәртібі мен мерзімділігін, аралық және қорытынды аттестацияны айқындауды, сондай-ақ студенттерге қатысты көтермелеу және тәртіптік жазалау шараларын қолдануды қамтиды. Қызмет көрсету шартының әрбір тарапы заңнама нормаларына және шарт талаптарына сәйкес өз міндеттемелерінің тиісті орындалуын қамтамасыз етуге тиіс. Заңнама нормаларына қайшы келетін шарт ережелері, олар екі тараппен

келісіліп, қол қойылған болса да, заңдық күшке ие болмайды. Егер білім беру қызметтері сапасыз көрсетілсе немесе жоғары оқу орны оларды толық көлемде орындамаса, тұтынушы толық көлемде қызмет көрсетуді немесе жеткіліксіз өткізілген сабақ түрлерінің орнын толтыруды талап етуге құқылы болып табылады. Сонымен қатар, білім беру қызметтерін көрсету кезіндегі кемшіліктер жойылмаған жағдайда, тұтынушы шартты бұзуға және шарт талаптарына сәйкес шығындардың толық көлемде өтелуін талап етуге құқылы болып табылады.Тапсырыс беруші шарт талаптарының тиісінше немесе толық көлемде орындалмағанын анықтаған жағдайда, ол өз талаптарын білдіруге құқылы, мысалы: а) алынбаған қызметтердің өтеусіз көрсетілуін; б) оқу ақысының жеткіліксіз өткізілген сабақ түрлеріне сәйкес мөлшерде азайтылуын; в) көрсетілген білім беру қызметтерінің кемшіліктерін жою барысында шыққан нақты шығындардың өтелуін және өзге де талаптарды қоя алады. Консенсусқа қол жеткізілмеген және орындаушы шартта белгіленген мерзімде білім беру қызметтеріндегі кемшіліктерді жоймаған жағдайда, тапсырыс беруші залалдардың толық өтелуін талап етуге құқылы болып табылады. Егер шарт бойынша көрсетілген қызметтердің маңызды кемшілігі анықталса немесе шарт талаптарынан басқа елеулі ауытқулар орын алған жағдайда көрсетілген қызметтер шартта көрсетілген деңгейде орындалмаған уақытта, тапсырыс берушінің білім беру қызметтерін өтеуден, шартты орындаудан бас тарта алады. Мұнда шарт бойынша көрсетілетін қызметтің маңызды кемшілігі деп оны жою мүмкін емес немесе артық шығын мен уақытты қажет ететін, бірнеше рет қайталанатын, тіпті жойылғаннан кейін қайта көрінетін кемшілікті түсіну қажет.

Жоғарыда зерделенген мәтінде, шарт бойынша міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау үшін тараптардың жауапкершілігі және сәйкесінше білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарын қорғау мәселелері өзекті болып табылады. Білім беру қызметтерін көрсету және тұтыну жөніндегі азаматтық-құқықтық шарттың тараптарының жауапкершілігі арнайы білім туралы заңнамада егжей-тегжейлі реттелмеген, ал білімгерлерге қатысты тәртіптік жазалардың ерекшеліктері (ескертуінен бастап оқу орнынан шығаруына дейін) білім беру ұйымдарының жарғылары, академиялық адалдық кодекстері және басқа да ішкі актілерінде қарастырылған.

Білім беру ұйымының білім беру қызметтерін орындаушы ретінде жауапкершілігіне келетін болсақ, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі мен «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңына сәйкес, тапсырыс беруші білім беру қызметтерінің сапасыз көрсетілу фактісіне байланысты талап қоюға құқылы болып табылады. Зерттелуші қызмет түріне тән ерекшелік – білім беру қызметтерінің сапасы критерийлерінің нақты көлемі, оны анықтау механизмдері және жауапкершіліктің мөлшері белгіленбегендігі, бұл білім беру ұйымдарын сапасыз білім беру қызметтері үшін азаматтық-құқықтық жауапкершілікке тартудың «тәжірибелік мүмкін

еместігіне» әкеледі [119, 7-б.]. Сонымен қатар, теориялық зерттеулерде де, заңнамалық актілерде де білім беру қызметтері тұтынушысы дұрыс таңдау жасауға мүмкіндік беретін қажетті және сенімді ақпаратты алу құқығына ие болуы тиіс деген қағида негізделген [69, 131-б., 120; 121].

Жалпы әлемдегі және аймақтық тұтынушылар құқықтарын қорғау тәжірибесі, сондай-ақ шетелдік мемлекеттердің тәжірибесі өткен ғасырдың ортасынан бастап тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселелерін реттеудің тиімді модельдерінің көптүрлілігін көрсетті. Тәжірибе көрсеткендей, Қазақстанда тұтынушылар құқықтарын қорғаудың құқықтық негізін қалыптастыру үрдісі, негізсіз ұзаққа созылды. Осы фактор белгілі бір дәрежеде тұтынушыны қорғау тәжірибесінің дамымауына себеп болды, нәтижесінде ол әлі күнге дейін тұтынушы нарығында ең қорғалмаған субъект ретінде танылды.Бұл мәселе, әсіресе білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарын қорғауды зерттеу контекстінде өзекті болып көрінеді. Білім беру қатынастарының әлсіз тарапына білімгер (студент/оқушы) қатысты құқықтар мен мүдделердің шектелу үдерістерінің алдын алу жөнінде, өтеулі білім беру қызметтері туралы шарт жасалған сәттен бастап күшіне енуге тиіс. Бұл өз кезегінде тұтынушы мен орындаушы мүдделерінің тепе-теңдігін қамтамасыз етуге қатысты дамиды. Тәжірибеде Типтік шартты қолдану кеңінен таралған, бұл іс жүзінде тұтынушыға шарттың талаптарын талқылауға немесе өзгертуге қатысу мүмкіндігін шектейді. Осылайша, білім беру ұйымы шарт талаптарын өзіне біржақты тиімді преференциялар беретіндей еркін таңдау мен тұжырымдауға басымдық береді, ал тұтынушы априори шарттың әлсіз тарапына айналып, білім беру ұйымының талаптарын қабылдауға мәжбүр болады. Осы контексте шарт еркіндігі ұғымының шектелу қаупі туындайды [122, 721-б.].

Білім беру қызметінің сапасын қамтамасыз етуге әсер ететін маңызды факторлардың бірі – мемлекеттің бақылау тетіктері болып табылады. Заңда мемлекет тарапынан білім беру мемлекеттік стандарттарының сақталуы мен білім сапасына бақылау жүргізу білім беру саласындағы еркіндік, плюрализм және білім беру ұйымдарының дербестік принциптерімен органикалық үйлесуі тиіс деп белгіленген. Осыған байланысты, білім беру саласындағы құқықтық қатынастардағы мемлекеттің маңызды рөлін, барлық құқықтық қатынастар түрлерінде үшінші тарап ретінде, білім беру қызметтерін жеткізуші мен тұтынушы тараптардың құқықтары мен міндеттемелерін орындауды тиісті деңгейде құқықтық реттеуді және бақылауды қамтамасыз етуге міндетті екенін айқындалған.

Білім беру қызметтерін көрсету саласындағы қоғамдық қатынастар, адамның білім алу құқығының жалпы ережелерін бекітетін актілерден бастап, осы құқықты көрсететін жеке білім беру қызметтерін көрсету туралы келісімшарттарға дейін, барлық деңгейдегі халықаралық және отандық нормативтік құқықтық актілердің құқықтық нормаларымен реттеледі.Бұл құқықтық қатынастар, жалпы ереже бойынша, ынтымақтастық пен бақылауға негізделген субъектілер арасындағы өзара әрекеттесуді білдіреді.

Білім беру қызметтерін ұсыну және тұтыну бойынша құқықтық қатынастардың мазмұны ерікті сипатта болады; қарастырылып отырған құқықтық қатынастардың түрі нақты – субъектілер жекелендірілген, нақтыланған, құқықтық қатынастардың екі жағы да белсенді әрекеттер жасауға және белгілі бір интеллектуалдық күш-жігер жұмсауға міндетті болып табылады. Мемлекеттік және жекеменшік қағидаттар арасындағы қарым-қатынастың ерекшелігіне байланысты ақылы білім беру қызметтерін көрсету туралы шарт, әдетте азаматтық-құқықтық шарттардың типтік емес түріне жатады, шарттың бұл түрін ғылыми зерттеу азаматтық құқық тақырыбының толықтырылғанын/кеңейтілгенін көрсетеді.

Тұтынушылар құқықтарын қорғау заңнамасымен реттелетін білім беру қатынастарын шектеу критерийлері мыналар: а) көрсетілетін қызметтердің өтеулі сипаты; б) субъектілік құрамның ерекшеліктері; в) тұтынушы мақсаттарының спецификасы (кәсіпкерлік қызметпен байланыссыз); г) білім беру қызметтері тұтынушыларының субъективтік құқықтарын қорғау тәсілдерінің ерекшелігі; д) осы тұтынушы шартының әлеуметтік бағыттылығы болып табылады. Тұтынушылар қатысатын білім беру қатынастарын реттейтін нормативтік-құқықтық базаның негізін азаматтық құқық нормалары құрайды, ал қатынастар негізінен азаматтық-құқықтық әдіспен, жария-құқықтық әдіспен кешенді түрде реттеледі. Бұл тұтынушы шартының модельдерін императивтік түрде анықтауда, олардың мазмұнын соттық бақылауда ұстауда, сондай-ақ білім беру жүйесінде тұтынушылар құқықтарын қорғау құзыреті берілген мемлекеттік органдар жүйесін құруда көрініс табады. Аталған құзіретті органдар, білім беру қызметтерінің міндетті талаптарға сәйкестігін тексеруді бастауға және бұзушылықтар анықталған жағдайда шаралар қабылдауға құзыретті болып табылады. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету туралы шарт, тұтынушылардың құқықтарын тиісті түрде қорғауды қамтамасыз ету үшін құқықтық реттеудің бірқатар қағидаттарына негізделген. Келісімшарттардың жариялы сипаты оның кең аудиторияға қолжетімді етеді, тараптар арасындағы ашықтық пен сенімді нығайтатынын білдіреді. Білім беру ұйымдарының тұтынушыларға толық және дәл ақпарат беру міндеттемесі оларға келісім шарттарын объективті түсінуге және хабардар шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.

Тұтынушылардың соттан тыс келісімшарттан бас тарту және оның шарттарын өзгерту құқығы қарым-қатынастағы икемділікті қамтамасыз етеді және тұтынушылардың мүдделерін қорғайды. Тұтынушыларды қорғаудың тиісті деңгейі дау туындаған жағдайда олардың құқықтары мен мүмкіндіктеріне ерекше назар аударуға негізделген: келісімшарт туындаған кез келген қақтығыстарды жедел және тиімді шешуге мүмкіндік беретін құқықтық тетіктерді көздейді. Білім беру қызметтерін ақылы негізде көрсетуге арналған келісімшарттың жалпы бағыты және оларды реттейтін әмбебап қағидаттарды әзірлеу тұтынушыларды келісім тараптары ретінде қорғаудың құқықтық негізін жасайды. Қазіргі заманғы азаматтық құқық келісімшарт тараптары арасындағы мүдделердің тепе-теңдігін қамтамасыз

етеді және әділ және ашық қарым-қатынастарды ілгерілетеді [123, 199-бет]. Азаматтық құқық доктринасында ақылы қызметтер көрсету міндеттемелерін орындауға байланысты мәселелерді зерттеуде олқылықтар бар. Бұл осы құқықтық қатынастар контексінде міндеттемелерді орындау қағидаттарының нақты қолданылуын тереңірек талдау қажеттілігін негіздейді. Келісімшартты орындау кезіндегі қатынастарды құқықтық реттеудің ерекшеліктері міндеттемелердің бірегей объектісімен байланысты болып табылады. Басқа міндеттеме түрлерінен айырмашылығы, ақылы қызметтерді көрсетудің өзіндік ерекшеліктері бар, олар бөлек қарастыруды қажет етеді. Қолданыстағы құқықтық нормалар мен қағидаттардың осы саладағы міндеттемелерді орындау процесіне қалай әсер ететінін түсіну маңызды болып табылады. Бұл көрсетілетін білім беру қызметтерінің сапасына, оларды жүзеге асыру мерзімдеріне және шарт тараптарының құқықтары мен міндеттеріне қатысты өрбиді. Сонымен қатар, бұл нормалар мен қағидаттардың құқық қорғау тәжірибесінде қалай жүзеге асырылатынын және тараптардың қалай қорғалатынын қарастыру қажет. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жеке және жария құқықтың функцияларымен жүзеге асырылады және олардың арсеналы бір-бірін толықтырады» деп қарастыру тиімді болып саналады. Жалпы, тұтынушылардың құқықтарын қорғау және тиімді қорғау азаматтық қоғам мен құқықтық және әлеуметтік мемлекет құруға бағытталған қазіргі заманғы құқықтық жүйелерді дамытудың басым бағыттарының бірі болып табылады» [124]. Білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарын қорғауға қатысты мәселелерді реттейтін заңнамалық базаны талдау көрсеткендей, егер аталған нормалар мен ережелер орындаушылармен өзара қатынастарда тұтынушылардың жағдайын нашарлататындай өзгертілмейтін болса арнайы заңда жалпы нормалар мен ережелерді белгілеу тиімді болып табылады.Құқық қорғау деңгейін төмендететін түзетулерді енгізуді болдырмау үшін,бұл заңнаманың тұтынушылар құқықтарының тұрақтылығын және қорғалуын қамтамасыз ететіндей қалыптастырылуы тиіс екенін білдіреді. Тұтынушылар мен орындаушылар арасындағы қатынастарды реттейтін нормалардың айқын және бірмәнді болуы маңызды, өйткені құқықтық бос орындар мен түсініксіздіктер тұтынушыларға зиян келтіруі мүмкін.Сонымен қатар, білім беру қызметтерінің ерекшелігін ескеру қажет. Мысалы, білім беру үрдісінің сапасы, оқытушы-профессорлардың біліктілігі, бағдарламалар туралы ақпаратқа қолжетімділік – тұтынушылар құқықтарын қамтамасыз ету үрдісіне тікелей әсер ететін факторлар болып табылады. Сондай-ақтұтынушылардың шағым түсіру және сот органдарына жүгіну мүмкіндігін қарастыратын, тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді тетіктерін құру қажеттілігіне назар аудару керек. Бұл тұтынушыға өз мүдделерін қорғау үшін нақты құралдарды қолдануға және орындаушының жауапкершілігін арттыруға мүмкіндік береді. Тұтынушылардың құқықтары туралы заңнама тұтынушыларды әділетсіз келісімшарт талаптарынан қорғауды көздеуі тиіс. Мұндай шарттардың жарамсыздығы туралы ереже енгізілуі тиіс. Бұл ереже

заңға қайшы келетін, тұтынушылардың құқықтарын бұзатын немесе шамадан тыс ауыртпалық тудыратын келісімшарт талаптарын жарамсыз деп тануға бағытталған.Келісімшарт шарттарының заңды талаптарға сәйкес келетінін және тұтынушылардың құқықтарын бұзбайтынын дәлелдеу міндетін, мердігерге жүктейтін ережені заңмен бекіту орынды болып көрінеді. Осыған байланысты тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамада келісімшарт шарттарын бағалау рәсімдерін белгілеу қажет. Сот бұл бағалауды тек даулы шарттарды ғана емес, сонымен қатар келісімшарттың басқа аспектілерін, оны жасасу мән-жайларын және білім беру қызметтерінің ерекше сипатын ескере отырып жүргізуі керек. Бұл тәсіл тұтынушылар үшін әділ және ашық құқықтық ортаны және білім беру қызметтері нарығына сенімді қамтамасыз етеді.

Білім беру саласындағы ілім беру саласындағы шарттардың түрлері: 1) білім беру қызметтерінің сапасының төмендігі салдарынан тұтынушыға келтірілген залал үшін мердігердің жауапкершілігін шектеу, 2) келісілген міндеттемелерді тиісінше орындамаған жағдайда тұтынушының мердігерге қарсы талап қоюға заңды құқықтарын төмендету, 3) талаптардың талаптарын қанағаттандыруды қызмет сапасына қатысы жоқ шарттарға тәуелді ету, 4) қызметтерге қатысты талаптар туындаған жағдайда тұтынушыларға қосымша шарттар қою, 5) мердігерге тұтынушымен алдын ала ескертусіз және келісімсіз шарт талаптарын біржақты өзгертуге мүмкіндік беру, 6) тұтынушылардың өз мүдделерін қорғау үшін заңды тетіктерді пайдалану құқығын алып тастауды қарастырамыз, бірақ бұл саладағы әділетсіз деп саналатын келісімшарттардың түрлерін түгелімен қамтымайды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнама, әділетсіз коммерциялық тәжірибе ұғымын провайдерлердің адал ниет қағидатын бұзатын және тұтынушылардың мінез-құлқына айтарлықтай әсер етуі мүмкін әрекеттерін нақтырақ анықтауы қажет. Мұндай әрекеттер келесіге бөлінеді: а) тұтынушыларға әсер етудің заңсыз әдістерін қоса алғанда, агрессивті коммерциялық тәжірибелер; ә) білім беру қызметін жеткізуші туралы жалған ақпарат беруді қамтитын адастыратын коммерциялық тәжірибелер болып табылады.Әділетсіз коммерциялық тәжірибелердің заңнамалық анықтамалары, оларды пайдалануға тыйым салатын кепілдіктермен бірге жүруі керек. Келісімшарт агрессивті/заңсыз әдістерді қолдану арқылы жасалып, тұтынушыға залал келтірілген жағдайларда тұтынушының: 1) төленген сомаларды алынған қызметтерді қайтару қажеттілігінсіз кері қайтару 2) келісімшартты бұзуға 3) залалды өтеуге құқығы болуы керек.

Тұтынушылар құқықтарының кепілділігінің маңызды факторы – тұтынушыны тиісті түрде хабардар ету болып табылады. Біз тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңға түзетулер енгізу қажет деп есептейміз: ұсынылатын білім беру қызметтері туралы ақпарат, шарт жасалмас бұрын қолжетімді болуы маңызды, сәйкесінше ақпарат шарт бойынша міндеттемелерді қабылдаудан бұрын берілуі тиіс. Сонымен қатар, заң мазмұнына цифрлық контенттің функционалдық қасиеттері мен үйлесімділігі

туралы ақпаратты ұсыну талаптарын енгізу қажет.Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімділігін арттыру үшін, білім беру жүйесінде дауларды шешу онлайн платформасын құру қажет. Онлайн платформада пайдаланушыға ыңғайлы интерфейс жасау арқылы туындайтын мәселелерге жедел жауап беруді және дауларды шешуді қамтамасыз етуге болады. Даудың тараптары ретінде білім беру ұйымдарын ынталандырушы фактор - сот істерінің санын азайту мүмкіндігі, ал білім беру қызметтерін тұтынушылар үшін өз мәселелеріне жедел жауап алу мүмкіндігіне ие болады.Тараптарды сот ісіне жүгінудің орнына, цифрлық технологияларды пайдалануға ынталандыратын шараларды заңнамалық тұрғыдан бекіту орынды болар еді. Осыған байланысты ақылы білім беру қызметтері туралы келісімшарттар тараптарының жеке деректерін қорғауды заңнамалық тұрғыдан реттеу мәселесін шешу, құпиялылық қағидаттарын және операторлардың деректерді өңдеу талаптарын сақтау жауапкершілігін нормативтік базаға енгізу маңызды болып табылады. Тұтынушыларды келісімшарт жасасудан негізсіз бас тартудан қорғау үшін, міндеттемелерді орындау үшін өңдеу қажет болмаса, жеке деректерді бермеу салдарынан келісімшартты кері қайтарып алуға тыйым салатын ережені белгілеу қажет. Әдетте, тұтынушылар жеке деректерді ұсыну мен өңдеуге байланысты процестерді бақылауда ұстауға тырысады. Бұл деректерді сақтау қауіпсіздік стандарттарына сәйкес келуі және жария болып кету ықтималдығынан қорғауды қамтамасыз етуі керек.Заңнама қауіпсіз ортаны құруды қамтамасыз етуі керек [124,109-бет]. Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғауды реттейтін заңнамалық базаны кешенді талдау тұтынушылардың құқықтарын ілгерілетумен қатар жоғары сапалы білім беру процесін дамытатын және білім беру қызметі туралы келісімдерге қатысушылар арасындағы сенімді қарым-қатынастарды нығайтатын тұрақты стандарттарды белгілеудің маңыздылығын дәлелдейді. Жалпы білім беру қатынастарын да, атап айтқанда, білім беру қызметтерін ұсыну мен тұтынуды да егжей-тегжейлі реттеуге толық жауап бермегендіктен, Республиканың білім беру туралы нақты заңнамасы толық емес деген шешімге келдік. Бұл осы құқықтық қатынастар түрінің ерекшеліктерін ескере отырып, қолданыстағы заңнаманы жаңғыртудың негізін құрайды [125].

Қазіргі таңда еліміздің барлық салаларында, мемлекеттік басқару, заң шығару мен заңнамаларды орындауларда цифрландырылған орта қалыптасты. Осы бағытта, тұтынушылар мен білім беру мекемелері арасындағы дауларды онлайн шешу платформасын құру орынды болар еді, бұл туындайтын мәселелерге жедел жауап беру және соттарға түсетін ауыртпалықты азайту, сонымен бірге тұтынушыларды қорғаудың қолжетімді тетіктерін қамтамасыз ету үшін жүзеге асырылады. Тұтынушылардың құқықтарының тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін, олардың жағдайына кері әсер ететін түзетулерді болдырмау үшін заңнама әзірленуі керек.

3.2. Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқық қолдану тиімділігінің мәселелері

Ғылыми әдебиеттердежалпы алғанда да және білім беру қызметтері саласында тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселесі әлі де талқыланып келеді.Бұл тұтынушылар мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін, тиімді құқықтық базаны қалыптастырудың маңызды екендігін растайды. Маңызды бағыттардың бірі – тұтынушылар құқықтарын қорғау заңнамасын сот арқылы қолдануды талдау болып табылады. Романовская С.Ю. және Мороз С.П. авторларының «Тұтынушылар құқықтарын қорғау» кітабы тұтынушылар құқықтарын қорғау мәселелерін зерттеуге елеулі үлес қосады, онда негізгі теориялық және практикалық мәселелер, заңнаманың маңызды аспектілері мен құқық қолдану тәжірибесі талданған [126]. Тұтынушылар құқықтарын қорғау тетігін құқықтық реттеу және ұлттық заңнаманы жетілдіру мәселесі Г.А. Ильясованың зерттеу объектісі болып табылады [127]. Ол тұтынушылар құқықтарын қорғау ұғымын және құқықтық тәсілдерді азаматтық заңнаманың теориялық ұстанымдары мен нормаларын салыстырмалы талдау контекстінде айқындау қажеттілігін негіздеген. Бұл тәсіл қолданыстағы заңнаманың кемшіліктерін анықтауға, құқық қорғау тәжірибесін жетілдіру бойынша ұсыныстар тұжырымдауға және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді жүйесін құруға мүмкіндік берді: тұтынушылардың құқықтарын бұзатын шарт талаптарын жарамсыз деп тану ережелерін заңнамалық түрде бекіту, залалды өтеудің соттан тыс тәртібін енгізу, тұтынушылар үшін қосымша кепілдіктер белгілеу, дауларды сот қарауына дейін шешудің балама әдістерін және шарттық қатынастарда әлсіз тарап ретінде тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін санкциялар қолдану [128].

Тұтынушылардың құқықтарын азаматтық қорғау құрылымы тұтынушылар қатысатын қатынастарды құқықтық реттеудің нақты әдісімен анықталады, ол тұтынушыны құқықтық қатынаста әлсіз тарап ретінде қорғауға және тұтынушылар мен олардың контрагенттері арасындағы мүдделердің ақылға қонымды тепе-теңдігін қамтамасыз етуге бағытталған. Бұл әдіс өкілеттік беру мен бастамашылдықтың, императивтіліктің және құқықтық шектеулердің үйлесіміне негізделген [129].

Бұзылған немесе даулы субъективті азаматтық құқыққа немесе бостандыққа қатысты оларды жүзеге асыруға кедергілер туындаған жағдайларда,азаматтық құқықтар мен бостандықтарды қорғау жүзеге асырылады. Құқықтық қорғауды жүзеге асыратын субъектілер өздерінің процедуралық қызметінде даулы материалдық құқықтық қатынасқа қатысушылардың нақты құқықтық мәртебесімен алдын ала анықталатын ережелерді басшылыққа алуы керек [130, 16-бет]. Субъективті құқықтар мен

мүдделерді сот арқылы қорғау тетігінің ерекшелігі оның ішкі рөлінде: бұзылған немесе даулы құқықтарды қорғау мен қалпына келтіруді көздейтін юрисдикциялық қызметті реттеу, құқықтық жауапкершіліктің алдын алу шараларын және басқа да қорғаныс шараларын жүзеге асыруда көрінеді [131, 12-бет].

Зерттеушілер қазіргі білім беру саласындағы құқықтық реттеу заң нормаларына да, олардың практикалық жүзеге асырылу тетіктерінің тиімділігіне қатысты төмен екендігін, сот және құқық қолдану тәжірибесін талдау негізінде қорытындылады. Осы контексте білім берудің қолжетімділігі мен сапасы принциптерінің бұзылу жиілігі, білім беру ұйымдарына қабылдау шарттары, білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарына заңсыз шектеулер туралы қарастырылып отыр. Білім беру қатынастарын құқықтық реттеудегі кемшіліктер көптеген бұзушылықтарды жою және алдын алу процесін қиындататыны атап өтіліп, қоғамдық қатынастарды реттейтін құқықтық тетіктер жүйесін, сондай-ақ нақты білім беру қатынастарын реттеу кезеңінде және құқық нормаларын қолдану барысында жүйелі түрде қайта қарау қажеттігіне мән беріледі [132]. Бұл ұстанымдар білім беру заңнамасының қазіргі заманғы құқықтық жүйедегі орны туралы ғылыми зерттеулермен өзара байланысты, ол білім алу құқығын жүзеге асыруға және білім беру саласындағы адам құқықтары мен бостандықтарының мемлекеттік кепілдіктерін қамтамасыз етуге байланысты, жеке тұлғаның білім беру қажеттіліктерін толық қанағаттандыруға бағытталған. «Білім беру саласындағы құқық қорғау қызметінің тиімділігі және құқық қорғау нәтижелері білім берудің жалпыға қолжетімділігі мен еркіндігі қағидаттарын, соның ішінде білім беру нысандарын таңдау құқығын, білім беру қызметін жүзеге асыратын ұйымды және оқушылардың бейімділігі мен қажеттіліктеріне сәйкес, білім берудің бағытын жүзеге асырумен анықталады» [133, 11-бет].

Біздің зерттеулерімізден кейінгі түйген ойымызша, мемлекеттік білім беру стандарттарының шеңберінен шығатын немесе мемлекеттік бақылау рәсімдерінен өтпеген жоғары оқу орындарында туындайтын білім беру құқықтық қатынастарының, азаматтық-құқықтық нормалармен реттелуге бейімділігі туралы қорытынды орынды болып табылады. Мұндай жағдайларда білім беру заңнамасына бірқатар өзгерістер енгізіп, шарттық білім беру қатынастарының пайда болу, орындалу және бұзылу рәсімдерін реттеу қажеттігі туындайды.Жоғары оқу орындары азаматтардың конституциялық құқықтарын іске асыруды және басқару органдарының өкілеттіктерін орындауды қамтамасыз ету барысында, әкімшілік шарт жасасу құқықтық істерді шешудің қажетті рәсімдік нысанына айналуы мүмкін деген пікір бар. Әрине, бұл ұстаным қосымша дәлелдеуді талап етеді, алайда білім алушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қамтамасыз ету мәселелерін

шешуде рәсімдік регламентацияның маңыздылығы айқын. Жоғарғы оқу орны мен білім алушы арасындағы білім беру құқықтық қатынастарына мемлекеттік реттеу жүргізу осы саладағы жария және жеке мүдделердің теңгерімін қамтамасыз етуге тиіс [134].

Жоғары оқу орнының кәсіпкерлік қызметін тоқтата тұру жөніндегі заңдық санкциялардың азаматтық-құқықтық, превентивтік және жолын кесуші сипатын, сондай-ақ мұндай санкциялардың оқу орны ұжымының өмірі мен денсаулығына қауіп төндірген, білім беру қызметтерін тиісінше көрсетуге кедергі келтірген жағдайларда қолданылу негізділігін айқындайтын тұжырымдар назар аудару қажет [135]. Сонымен қатар, кейбір жағдайларда білім алушының, білім беру бағдарламасын меңгеруге қабілетсіздігі оқыту тиімділігінің төмендеуіне әкелетіндіктен, орындаушыға білім алушының бағдарламаны меңгеруге жарамсыздығы туралы тапсырыс берушіні алдын ала ескерту міндетін бекіту ұсынылады [136].

Азаматтық заңнаманы талдау коммерциялық және коммерциялық емес ұйымдардың ішкі ұйымдық қатынастарын қалыптастыруға қатысты азаматтық-құқықтық тәсілдердің (қағидаттардың) біртұтастығын айқындауға мүмкіндік бергенімен [137], құқық қолдану тәжірибесінде жоғары кәсіби білім беру ұйымдары тарапынан әртүрлі тұтынушылар топтарына ақылы білім беру қызметтерін көрсету кезінде азаматтық-құқықтық реттеудің өзіндік ерекшеліктерін ескеру маңызды болып табылады [138; 139,140].
Шаповаловтың еңбектерінде және сот тәжірибесі материалдарында ақылы білім беру қызметтерін көрсету туралы шарттардың тұтынушылардың құқықтарын бұзатын және тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамаға қайшы келетін өзге де талаптары кездесетіні атап өтіледі. Мысалы, тұтынушыны тек білім беру қызметі үшін ғана емес, сонымен қатар басқа да қызметтер үшін ақы төлеуге мәжбүрлеу жағдайлары орын алған [141, 252-б.].

Сондай-ақ, кейбір ғылыми әдебиеттерде тұтынушылар тарапынан құқықтарды теріс пайдалану тұжырымдамасына қатысты негізделген көзқарастар да кездеседі. Құқықты теріс пайдалану тұтынушыға берілген субъективтік құқықты жүзеге асырудың белгілі бір нысандарымен байланысты, мұнда құқықты теріс пайдаланудың өлшемі ретінде, заңды мүддеге қол жеткізу құралы ретіндегі құқықты іске асыру шегін, басқаша айтқанда, субъективтік құқықты жүзеге асырудың шектерін айқындау алынады. Азаматтық заңнамада белгіленген субъективтік азаматтық құқықтарды жүзеге асырудың шектері құқық субъектісінің құқыққа сай мінез-құлқының траекториясын белгілейді. Аталған шектерді сақтамау құқықты теріс пайдалану ретінде сипатталатын азаматтық құқықбұзушылықтың ерекше түрінің жасалуын білдіреді [142, 36-б.]. Құқық қолдану тәжірибесінде мұндай жағдайлар кездеседі және соттар оларды дұрыс құқықтық тұрғыдан бағалауы тиіс. Қазақстандық зерттеуші Э.

Нестерованың зерттеуі, тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы қорғауды қамтамасыз ету мәселесі бойынша ғылыми пікірталасқа айтарлықтай үлес қосады. Ол үкіметтік емес ұйымдардың қатысуымен тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың үш деңгейлі жүйесіне қатысты «ҚР тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша кейбір заңнамалық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» 2020 жылғы 25 маусымдағы № 346-VI Заңымен енгізілген түзету іс жүзінде тиімсіз болып шықты деген болжамды негіздейді. Осыған сәйкес, дауларды сотқа дейін реттеудің факультативтік шарттарын, міндетті талаптарға айналдыратын мұндай жүйені енгізудің нәтижесінде «қазақстандық тұтынушылардың сот арқылы қорғану құқығын қамтамасыз ететін конституциялық мүмкіндіктері шектелді» [143]. Сонымен қатар, зерттеуші дауларды шешудің баламалы тәсілдері контекстіндегі төрелік жөніндегі ескертпелердің (арбитраждық кері қайтару) мәселесін өзектендіріп, оның соттарға түсетін жүктемені азайтуға қабілетті құрал ретінде қарастырылатынын атап өтеді. Дегенмен, автордың тұжырымдарына сәйкес, мұндай төрелік ескертпелердің тұтынушылық шарттарда орын алуы қисынсыз. Төрелік орган тұтынушының қатысуымен дауды тек қана дау туындағаннан кейін тараптар арасында төрелік келісіміне қол жеткізілген жағдайда қарастыра алады. Бұдан бөлек, төрелікті тұтынушылардың қатысуымен туындайтын дауларды сотқа дейін реттеу тәсіліне жатқызу қате болып табылады, өйткені төрелік — дауларды сотқа дейін реттеу тәртібі емес, шаруашылық дауларды шешудің баламалы тетігі ретінде сипатталады. Орын алған осындай кезеңдерде, «тұтынушылық дау сотқа дейін жеткен жағдайда, мамандар кеңсе деңгейінде талапты қайтару үшін техникалық негіз болатын арбитраждық тармақты табуға бел буғандай сезім пайда болады» [143]. Е. Нестерова заңға сәйкес, арбитраж сот дауы туындағаннан кейін тұтынушы бастаған тұтынушылық дауларды шешудің сотқа дейінгі әдісі болып саналатынын қорытындылайды. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 42-8-бабының 1-тармағына сәйкес, тұтынушы сатушыға (өндірушіге, қызмет көрсетушіге) дауды сотқа дейінгі тұтынушылық дауларды шешу органына — арбитраж сотқа, делдалға, қоғамдық тұтынушылар қауымдастығына, қауымдастықтарға (одақтарға) немесе сатушы (өндіруші, қызмет көрсетуші) мүшесі болып табылатын, сатушы (өндіруші, қызмет көрсетуші) Заңның 33-2-бабына сәйкес жариялайтын өзін-өзі реттейтін ұйымға жіберуді ұсынуға құқылы болып табылады. Білім беру қызметтерін көрсету туралы шарттар сияқты қосылу шарттары бойынша тұтынушыларға сотты тағайындау қолайсыздық туындатады[142]. Мұндай келісімдерге қатысты болжам Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінде (389-бап), сондай-ақ тұтынушылардың қатысуымен жасалған келісімдерге енгізілген арбитраж келісімдердің жарамсыздығын «Арбитраж туралы» Қазақстан

Республикасының Заңында белгілеу керек [59,103]. ҚР Президентінің 2021 жылғы 15 қазандағы №674 Жарлығымен бекітілген 2030 жылға дейінгі Қазақстанның құқықтық саясат тұжырымдамасында тұтынушылармен жасалған келісімшарттар, тұтынушылардың құқықтарын қорғау және тауарлардың, жұмыстардың және қызметтердің сапасына бизнестің жауапкершілігі туралы заңнаманы әзірлеу, сондай-ақ қосылу туралы келісімнің әлеуетін пайдалану арқылы экономикалық тұрғыдан әлсіз тараптың құқықтарын қорғауды жақсарту қажеттілігі атап өтілген. Тұжырымдамада сондай-ақ құқық қолдану тәжірибесі арбитраж бен медиацияны құқықтық реттеуде бірқатар кемшіліктерді анықтағаны және сондықтан халықаралық тәжірибені ескере отырып, бұл институттарды одан әрі дамыту қажет екені атап өтілген. Сондай-ақ, дауларды шешудің балама әдістерін реттеу саласында саясат жүргізетін уәкілетті мемлекеттік органды белгілеу қажеттілігі көрсетілген [143]. Білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың түрлері ішінде сот арқылы қорғану ең тиімді тәсіл болып табылады. Материалдық құқық пен әкімшілік іс жүргізу құқығы өзара диалектикалық бірлігімен, өзара ықпалы мен байланыстылығымен және өзара тәуелді құқықтық санаттарымен сипатталатады [144 13–14-бб.]. Әкімшілік іс жүргізу құқығындағы жаңа құқықтық құрылым, арнайы құқықтық мазмұн, нақты мақсаттылық және сот тәжірибесінде қолданудың ерекше іс жүргізу режимі ретінде, құқық доктринасында әкімшілік талап бойынша алдын ала қорғау тұжырымдамасы дамытылуда [145, 17-б.]. Жалпы алғанда, жоғары білім берудегі білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау азаматтық құқықтарды қорғаудың дәстүрлі түрлерін ғана емес, сонымен қатар нормативтік-құқықтық базалар мен келісімшарттық реттеуді біріктіруді талап ететін кешенді құқықтық тетіктерді білдіреді. Бұл құрылым тұтынушылар құқықтарының ауқымын белгілеуге, осы құқықтардың ықтимал бұзылуын анықтауға, оларды қорғау тетіктерін нақтылауға және ақылы қызметтерді көрсету туралы келісімшарттар бойынша міндеттемелерді орындамағаны үшін білім беру ұйымдарын қызмет көрсетушілер ретінде жауапкершілікке тартуға бағытталған. Білім беру жүйесінде тұтынушыларды қорғауға кешенді тәсіл тұтынушылар мен білім беру ұйымдары арасындағы әлеуметтік қатынастарды реттеу үшін сот, реттеу және келісімшарттық тетіктерді біріктіру қажеттілігіне байланысты өте маңызды іс-шаралар жиынтығы болып табылады.

Құқық қолдану практикасын жетілдіру мәселесін шешудің маңызды аспектілерінің бірі – заңнамада бекітілген заманауи технологияларды пайдалану мүмкіндіктерін тиімді қолдану. Білім беру қызметтері саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты нормалар мен ережелерге технологиялар жөніндегі талаптарды енгізу бойынша шараларды үйлестіру

барлық мүдделі тараптардың пікірін ескере отырып, жүйелі көзқарасты қажет етеді.

Технологияларды қолданудың құқықтық негізін қамтамасыз ету үшін білім беру туралы және білім беру қызметтері саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамаға жаңа технологияларға (жасанды интеллект, үлкен деректер және т.б.) қатысты анықтамаларды, сондай-ақ инновациялық технологияларды енгізуді қолдауға бағытталған нормаларды енгізу маңызды болып табылады. Мұнда тұтынушылардың заманауи технологиялар негізінде ұсынылатын сапалы білім беру қызметтеріне қол жеткізу құқығы айқындалуға тиіс. Мысалы, пандемия кезеңінде әрбір білім беретін ұйымдар, университеттер қашықтан оқыту тәсілін кеңінен қолданды. Бүкіл әлемдегі университеттер 1,5 жыл көлемінде өздерінің онлайн білім беру платформасын іске қосып, жемісті жұмыс жасайды.

Бұған қоса, жоғары оқу орындарына білім беру сапасын арттыру және ашықтықты қамтамасыз ету мақсатында белгілі бір технологияларды енгізу жөнінде міндеттемелер жүктеу; ЖОО-лардың қолданылатын технологиялар туралы білім алушыларды уақтылы хабардар ету талаптарын белгілеу; инновациялық технологияларды пайдалану тұрғысынан білім беру қызметтерінің сапасын бақылауға бағытталған тәуелсіз органдар немесе комиссиялар құру қажет.Сонымен бірге, жаңа технологияларды қолдану контекстінде білім алушылардың білім беру қызметтерінің тұтынушылары ретіндегі құқықтарын нақты айқындау қажетті болып табылады. Бұған оқу үдерісінде қолданылатын әдістер мен олардың тиімділігі туралы ақпарат алу құқығы, сондай-ақ анонимді сауалнамалар мен пікір білдіру платформаларын қоса алғанда, жаңа технологияларды қолдану арқылы көрсетілетін білім беру қызметтерінің сапасына қатысты міндетті кері тетіктерін енгізу кіреді.

Елеулі мәнге ие тағы бір бағыт – инновациялық технологияларды енгізетін жоғары оқу орындарын қолдауға бағытталған мемлекеттік бағдарламаларды заңнамада бекіту, оның ішінде қаржыландыру және салық жеңілдіктерін көздеу болып табылады. Білім алушы білімгерлердің алған білімінің сапасын тексеру, жалпы жасырын сауалнама жүргізу арқылы іске асырылады, тұтынушылардың қанағаттану сапасын арттыру әрбір білім беруші ұйымдардың негізгі мақсаты мен миссиясына және стартегиясына кіреді.Қазіргі таңда Қазақстанның барлық жоғарғы оқу орындары білім беруде цифрлық технологияларды, блокчейн тізбектерін қолданып, іске асыруда. Сонымен қатар, білім беруде қосымша құрал ретінде жасанды инттелект қолданудың, уақытты үнемдеумен, мәліметтерді тез табу, білім платформалар барлық қолданушыға қолжетімді етуге бет бұруда.

3.3 Білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарын қорғау туралы заңнаманы сотта қолдану мәселелері

Білім беру қызметтерінің тұтынушыларын сот арқылы қорғауды құқықтық реттеу жоғары білім беру саласында әділеттілікті қамтамасыз етудің қажетті шарты болып табылады. Білім алушылар мен олардың ата-аналарына білім беру қызметтерін көрсету шарттары бұзылған жағдайда өз құқықтары мен мүдделерін қорғау мүмкіндігі берілуі тиіс.

Тұтынушылардың соттық қорғалуының құқықтық реттелуі білім беру ұйымдарының өз міндеттемелерін орындамауы үшін жауапкершілікке тартылуына, келтірілген шығындарды өтеуге, моральдық залал үшін өтемақы төлеуге және басқа да санкцияларды қолдануға ықпал етеді.

Осыған сәйкес, білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарын қорғау тетіктеріне қатысты нормалар мен ережелердің заңнамада нақты реттелуі білім беру ұйымдарының құқықтық салдардың туындау қаупін ескере отырып, білім беру бағдарламаларын жетілдіруге, оқыту әдістерін дамытуға, оқу процесінің сапасын арттыруға ынталандырады.

Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитетінің ақпараттарына сәйкес, білім беру саласында тұтынушылар құқықтарын қорғауға қатысты құқық бұзушылық түрлері, қанағаттандырылған талаптар үлесі, тұтынушылар пайдасына тағайындалған өтемақы сомасы бойынша статистикалық деректерді беру жөніндегі сұрау негізінде Республика көлемінде сот есептерінде білім беру жүйесінде тұтынушылар құқықтарын қорғау істері жеке көрсетілмеген.Сонымен бірге, тұтынушылар құқықтарын қорғауға байланысты азаматтық істердің саны туралы мәліметтер бар. 2014 жылдан 2024 жылға дейінгі кезеңге қатысты статистикалық деректер Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитетінің №2 нысанындағы «Соттардың бірінші инстанциясында қаралған азаматтық істер туралы есеп» формасы бойынша алынған (1-кесте).

Кесте -2 Тұтынушылар құқықтарын қорғауға байланысты азаматтық істердің саны

Мерзімі жылдар	Шешім қабылданған қаралған істер	Олардың ішінде	
		Талап (өтініш) қанағаттандырылған істер	Талап (өтініш) қанағаттандырылмаған істер
2014	290	205	85
2015	323	214	109
216	333	218	115
2017	476	324	152

2018	565	397	168
2019	550	354	196
2020	385	272	113
2021	593	425	168
2022	665	511	196
2023	915	704	211
2024ж. 9 айы	859	708	151
Ескерту: Республикасы Бас прокуратурасының құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитетінің №2 нысанының есебінен негізінде дайындалды.			

2-кесте. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитетінің «Бірінші сатыдағы соттардың азаматтық істерді қарауы туралы есебі» №2 нысанының деректері негізінде құрастырылған.

Қазіргі заманғы құқық қорғау тәжірибесінде білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың маңыздылығы күн сайын артып келеді. Ресми статистикаға сүйенетін болсақ, 2014 жылы тұтынушылардың құқығын қорғау бойынша 290 іс қаралса, оның ішінде 205 қанағаттандырылған, ал 85-сі кері қайтарылған. 2014 жылдан бастап, әрбір жылы тұтынушылардың құқығын қорғау туралы, сотта қаралған істердің саны артып келеді. 1-кестеде көргеніміздей 2024 жылы 859 іс қаралып, соның ішінде 708 арыз оң шешімін тапса, 151 қанағаттандырылмаған.Сот тәжірибесінде білім беру қызметтеріндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талаптарды қараудың тәжірибелері өте көп. Соттар білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарының бұзылуына байланысты азаматтық және әкімшілік істерді қарайды. Бұл көрсетілген істерде соттар нақты мән-жайларды талдайды және талапкерлердің құқықтарын әділ қорғауды қамтамасыз ету үшін тиісті құқықтық нормаларды қолданады, осы негізде бұл істердің маңыздылығы арта түседі.Мысалы, 2024 жылдың 29 қаңтарында Алматы қаласының, Алмалы ауданының №2 аудандық соты азамат Ж.-ның IP B-Marketing және ТОО BILIM ACADEMY INC компанияларына қарсы талап арызы бойынша №7520-23-00-2/21072 азаматтық істі ашық сот отырысында қарады [146].

Арызданушы-талапкердің айтуынша, түрік тілінен берілген оқыту, келісім бойынша алты деңгейге дейін оқытылады деп көрсетілген, бірақ нақты іс жүзінде бұл білім беру орталығы түрік тілін оқытудың төрт деңгейін ғана қамтыған деп шағымданған.Шарттың барлық талаптарының, соның ішінде оқытушылардың деңгейлері мен біліктілігінің нақты көрсетілгендігі маңызды аспектілердің бірі болып саналады. Келісімшартта оқу процесінің алтыншы деңгейге дейін қамтылғандықтан кейін, аяқталуы керектігі туралы

мәлімет көрсетілмеген, бұл кейінгі сот процесінде талапкердің ұстанымын әлсірету ықтималдығы басым болып табылады. Талапкердің айтуынша, оқу аяқталғаннан кейін берілген сертификат халықаралық стандарттарға сай емес және интернеттен басып шығарылған.Білім алукезеңін толық аяқталмағандығын алға тартып, зиян мөлшерін өндірумен қатар, талапкер моральдық зиянды өтеу туралы 500 000 теңге сомасында талап та қойды: сапасыз білім алу фактісін алға тарта отырып, берілген қызметтің сапасына көңіл толмағандықтан, бұл өз кезегінде оның өміріне және психоэмоциялық жағдайына теріс әсер еткен деп есептейді. Бұл жағдайда талапкер білім беру қызметтерінің тұтынушысы болып табылады және оның құқықтары тұтынушылар мен қызмет көрсетушілер арасындағы қатынастарға қолданылатын «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңнамаға сәйкес қорғалуға тиіс. ТалапкерЭльмира Екінбекқызы Жарымбетованың «B-Marketing» жеке кәсіпкеріне және «BILIM ACADEMY INC» компаниясына қарсы ісіндегі моральдық зиянды өтеу туралы талап бойынша сот шешімінің негіздемесін талдау үшін істің құқықтық нормаларына да, нақты мән-жайларына да назар аудару қажет. Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 951-бабына сәйкес, моральдық зиян жеке тұлғалардың жеке мүліктік емес игіліктері мен құқықтарының, соның ішінде психикалық және физикалық азап шегуінің бұзылуы ретінде анықталады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң сонымен қатар тұтынушыларға заңның 7-бабының 12-тармақшасында расталғандай, моральдық зиянды өтеу құқығын береді. Жоғарғы Соттың нормативтік қаулысының 19-тармағына сәйкес, егер азаматтың мүліктік құқықтарының бұзылуы оның жеке мүліктік емес құқықтарының бұзылуымен сәйкес келсе, онда моральдық зиянды өтеу туралы талаптар осы істе талапкер мәлімдегендей, мүліктік зиянды өтеу туралы талаптармен қатар қанағаттандырылуы мүмкін. Моральдық зиянды сот арқылы бағалауға келетін болсақ, сот жауапкердің білім беру қызметтерін көрсету бойынша міндеттемелерін толық орындамағанын ескере отырып, моральдық зиянды өтеу мөлшерін 20 000 теңге деп белгіледі, бұл шешімді әділдік пен ақылға қонымдылық қағидаттарымен негіздеді, бұл Азаматтық іс жүргізу кодексінің 6-бабының талаптарына сәйкес келеді [147].

Моральдық зиянды өтеуді сотта бағалаудағы қазіргі үрдістер шешімді талапкер ұсынған дәлелдемелер деңгейіне байланысты қарастырылады. Осы мысалдағы соттың нақты тәжірибесі көрсетілгендей, моральдық зиянды өтеуді сәтті өндіріп алу үшін, келтірілген зиянды негіздеу ғана емес, сонымен қатар азап шегу дәрежесін және талапкер үшін теріс салдарды растайтын сенімді дәлелдер қажет екенін көрсетеді. Бұған куәгерлердің айғақтары, медициналық қорытындылар және талапкердің өмір сүру сапасындағы өзгерістерді растайтын басқа да құжаттар сияқты дәлелдер кіреді. Соттар ұсынылған дәлелдемелерді мұқият талдауға тырысады, бұл әрбір істің жеке мән-жайларын ескере отырып, өтемақы мөлшерін анықтауға неғұрлым нәзік тәсіліммен шешу жолдары қарастырылады. Бұл істе сот талапкердің елеулі моральдық азап шегу туралы сенімді дәлелдерді ұсынбауын ескерген болуы

мүмкін, бұл оның талапты ішінара қолдау туралы шешіміне әсер етті.Сонымен қатар,моральдық зиянды өтеу туралы талапты ішінара қанағаттандыру жөніндегі сот шешімі заңнамалық нормалардың сақталуы және іс материалдарының нақты жағдайлары тұрғысынан негізделген. Сот талапкердің құқықтары мен жауапкерлердің міндеттемелерін ескерді, бұл шешімді әділ деп бағалауға мүмкіндік береді. Алайда талапкер моральдық зиянның ауырлығын дәлелдейтін жеткілікті дәлелдерді ұсынуы керек. Осы дәлелдер негізінде өтемақы мөлшерін анықтауда негізгі фактор болып табылды. Жалпы өндірілген сома – 64 449 теңгені құрайды. Қалған талаптар бойынша сот қанағаттандырудан бас тартты, себебі қызметтердің сапасына және басқа кейбір аспектілерге қатысты талаптарды қанағаттандыруға жеткілікті негіздер көрсетілмеген. Осы контексте білім беру қызметтерін көрсету жөніндегі шарт тараптардың міндеттемелері мен жауапкершілігін анағұрлым нақты белгілеуі тиіс екендігін атап өту маңызды болып табылады.

Сот тәжірибесінде жоғары кәсіби білім беру жүйесінде білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарының бұзылуына байланысты азаматтық және әкімшілік істер жиі кездеседі. 2023 жылғы 23 қаңтарда Алматы қаласы, Алмалы ауданы №2 аудандық сотында азаматтық іс №7520-22-00-2/9738 қаралды. Бұл іс азамат А.-ның Жеке меншік жоғары кәсіби білім беру ұйымы «Санкт-Петербургтік профсоюздар гуманитарлық университетіне» қарсы дауа ашып, екі оқу шартының күшін жою және төленген соманы қайтару туралы талаптарына байланысты болды: №ОПП-19/7349 нөмірлі шарт – күндізгі оқыту нысанындағы қолданбалы информатика мамандығы бойынша, 2021 жылғы 17 наурыздағы №ЗПИ-19/7349 нөмірлі шарт жоғары солқолданбалы информатика мамандығы бойынша сырттай оқыту нысанындағы білім беру бағдарламаларының дайындығы бойынша арызданды.Талапкер А. басқа оқу орнына ауысуына байланысты, осы универсиеттің Санкт-Петербургтік профсоюздар гуманитарлық университетінің қызметтерін алмаған алға тартып, 598 580 теңгені қайтаруды сұрайды. Жауапкер талапты ішінара мойындап, соманың 50%-ын қайтаруға дайын екенін мәлімдегенімен, соңғы бітіруші курсына төленген 10% төлемді қайтарудан бас тартады. Алайда талапкер 2022 жылғы 10 қазанда өз еркімен оқу орнынан шығарылған (№221-ск бұйрық), сонымен бірге алдын ала 3 курсты аяқтағаннан кейін, соңғы 4 курсына жаз айында оқу ақысын төлеген, бірақ оқу жылы басталғанда 4 курсты бастап оқымаған, яғни университеттің қызметтерін тұтынбаған, алмаған. Соңғы бітіруші 4-курсқа арналған төлемдер толық көлемде қайтарылмағандығынан, бұл білім беру ұйымына талап қоюға негіз болды. Сот тараптарды татуласуға шақырғанымен, тараптар арасында татуласу жүзеге аспады.Соттың шешімінің себепті бөлімінде өз тұжырымдарын Қазақстан Республикасының Азаматтық процессуалдық кодексінің (378, 380, 391, 401-баптар) нормаларына сүйеніп қалыптастырады. Аталған кодекс шартты тараптар арасындағы келісім ретінде анықтайды, ол азаматтық құқықтар мен міндеттемелерді орнатуға, өзгертуге және тоқтатуға бағытталған

[147].Әдетте, азаматтар мен заңды тұлғалар шарттарды еркін жасау құқығына ие болып табылады.Шарт тараптары өз міндеттемелерінің шарттарын тәуелсіз түрде анықтау мүмкіндігіне ие болады. Шартты түсіндіру кезінде сөздердің және тіркестердің тура мәні, сондай-ақ олардың шарттағы басқа талаптармен өзара байланысы ескеріледі. Талапкер мен жауапкер арасындағы шарттар контекстінде білім беру қызметінің тұтынушысы шарттарда қарастырылған біржақты тоқтату құқығын пайдаланып, шығу туралы өтініш жолдады.

Соттың моральдық зиянды өтеу мөлшерін айқындаудағы қазіргі үрдістеріне назар аударылуы қажет. Бұл үрдістер шешімнің қабылдануын талапкер ұсынған дәлелдемелердің жеткіліктілік дәрежесіне тәуелді етеді. Сот тәжірибесі, сондай-ақ осы мысал да, моральдық зиян үшін өтемақы өндірудің табысты болуы тек зиян келтіру фактісін негіздеуді ғана емес, сонымен қатар талапкердің азап шегу деңгейі мен оған тигізген теріс салдарларды дәлелдейтін нанымды айғақтарды ұсынуды қажет ететінін көрсетеді. Мұндай айғақтарға куәгерлердің жауабы, медициналық қорытындылар, талапкердің өмір сүру сапасындағы өзгерістерді растайтын өзге де құжаттар жатады.

Бұл орын алған мәселеге көңіл аударудың негізі – талапкердің әлі басталмаған 4-курс үшін төленген соманы өндіріп алу туралы талабы болып табылады. Бұл талап аталған соманы қайтарудың негізі ретінде танылып, істің қанағаттандырылуына себеп болды. Ақылы қызмет көрсету шартына сәйкес, орындаушы – мемлекеттік емес жоғары кәсіби білім беру ұйымы «Санкт-Петербург кәсіподақтарының гуманитарлық университеті» – білім беру қызметтерін көрсетуге міндеттенеді, ал тапсырыс беруші – білімгер– ол қызметтер үшін ақы төлеуге міндетті болып табылады. Осы ретте шарттың талаптарында тапсырыс беруші қызметтерді көрсету барысында орындаушы шеккен нақты шығындарды өтеген жағдайда, шарттан бас тартуға құқылы екені көзделген. Шынында да, шарттарда, біріншіден, білімгердің ағымдағы курс үшін емес, келесі курс үшін толық көлемде оқу ақысын алдын ала төлеуге міндеттілігі; екіншіден, шарт бұзылған жағдайда келесі курсқа төленген ақыны қайтару тәртібі қарастырылған.

Іс жүзінде талапкер өз міндеттемелерін толық орындаған: 3-курс студенті бола тұра, 4-курс үшін оқу ақысын төлеген, алайда шарттың өз бастамасымен бұзылуына байланысты 4-курстың оқу үрдісіне, келесі оқу жылына дайындалған білім бағдарламаларын игеруге кіріспеген.Шарт бойынша орындаушы болып табылатын білім беру ұйымына қатысты, ол білім беру процесін ұйымдастыруға байланысты шеккен шығындары туралы қандай да бір дәлелдемелер ұсынбаған. Бұл орын алған жағдайда талапкер талаптарының заңдылығын бағалауда маңызды мән-жай ретінде танылды.Азаматша А-ның 4-курсқа төленген соманы қайтару туралы талабы негізді, өйткені білім беру бағдарламасының 4-курсына арналған оқу жоспары бойынша қызметтер көрсетілмеген. «Санкт-Петербург гуманитарлық кәсіподақтар университеті,жоғары кәсіби білім берудің

мемлекеттік емес оқу орны” бас оқу бітіруші курс бойынша оқуға төленген соманың 10%-ын (133 480 теңге) қайтару туралы талапқа келетін болсақ, шарттың 3.10-тармағында бұл соманың қайтарылмайтыны белгіленген.Сот азаматша А-ның аталған мемлекеттік емес жоғары кәсіби білім беру ұйымының білім беру қызметтерінің тұтынушысы ретінде қойған талаптарын, ішінара қанағаттандырды: оның пайдасына жауапкерден 420 100 теңге, сондай-ақ мемлекеттік бажды және өкілдік шығындарын өтеу туралы шешім шығарылды.

Сот жиналған фактілер мен келісімшарттың тармақтарын саралай келе, азамат А. пайдасына шешім шығарды, бірақ осы тәжірибе (прецедент) аясында келісімшарт шарттарының әділетсіздігі мәселесін қарастыруды қажет етеді. Әділдікті орнына келтіру үшін, талапкердің талабы толық көлемде қанағаттандырылуы керек еді, себебі университет соңғы жыл ішінде қызмет көрсетпеген. Білім беру қызметтерін тұтынушылар мұндай тармақтарды ескермей келісімшарттарға қол қояды.

Білім беру қызметтері тұрғысынан әділетсіз келісімшарт талаптарының негіздемесі кеңірек қарастырылуы қажет. Көп жағдайда жоғары білім берудегі ақылы қызмет көрсету келісімшарттарында тараптардың айқын теңсіздігі байқалады, себебі университеттің стандартты келісімшарт жобасын жасауда келісімшартқа қол қойған білімгерге қарағанда әлдеқайда көп басымдылықтарға ие, ол келісімшарт талаптарын талқылау немесе өзгерту мүмкіндігінсіз қабылдауға мәжбүр. Білім беру қызметтерін тұтынушылар білім беру ұйымымен қарым-қатынастарының осы кезеңінде тұтынушы талқылаусыз қол қоятын белгілі бір келісімшарт тармақтарының ықтимал салдары туралы білмейді.Осы орын алған жағдайда, «Санкт-Петербург кәсіподақтарының гуманитарлық университеті» мемлекеттік емес жоғары кәсіби білім беру ұйымы мен білімгер арасындағы шарттың 3.10-тармағы тұтынушы тарапынан құқықтары мен міндеттерін нақты түсінбей-ақ автоматты түрде қол қойылатын тармақ болып табылады. Оқу орны, яғни аталмыш университет бітіруші курста ешқандай қызмет көрсетпегені – мұндай шарт талабын әділетсіз деп тануға жеткілікті негіз болып табылады және оны сот тәртібімен даулауға болады.Мұндай жағдайда сот істің жеке мән-жайларын ғана емес, сонымен бірге шарттағы әділетсіз талаптарға қатысты кеңірек әлеуметтік және құқықтық контексттерді де ескереді. Алайда осы азаматтық іс бойынша талапкер жауапкерге қатысты тиісті талап қоймаған.

Доктриналық дереккөздерде «заманауи азаматтық айналым жағдайында, стандартталған шарттардың кеңінен қолданылуы және нарықтың монополиялануы нәтижесінде тең емес контрагенттер арасында жасалатын шарттардың саны сөзсіз артып келеді» деп ерекше атап өтіледі. Мұндай шарттарда экономикалық және кәсіби басымдығы бар тарапқа шарттың мазмұнына ешқандай ықпал ете алмайтын, шарттық құқық қатынастарының әлсіз қатысушысы қарсы тұрады.Күшті контрагенттің өзінің келіссөз жүргізу мүмкіндіктерін адал емес пайдалану шарттардың

мүдделерінің айтарлықтай теңгерімсіздігімен жасалуына әкеледі, мұндай шарттарда қарсы тарапқа алдын ала ауыртпалық түсіретін талаптар «мүжіп-реттеліп» қойылады [148, б.6]. Шарттағы әділетсіз талаптар келісімшартты бұзу немесе басқа да жағдайларда үстем тараптың жауапкершілігін айтарлықтай шектейді. Осыған байланысты қосылатын контрагенттердің мүдделерін мемлекет тарапынан тиімді және уақытылы қорғау қажеттілігі туындайды [149, б.11]. Әділетсіз келісімшарт шарттары басым тараптың келісімшартты бұзған жағдайда немесе басқа да мән-жайлардағы жауапкершілігін айтарлықтай шектейді. Сондықтан, мемлекет тарапынан қосылатын контрагенттердің мүдделерін тиімді және уақтылы қорғау қажет [150, 11-бет]. Азаматтық құқық доктринасы еуропалық мемлекеттердің тәжірибесін мысал ретінде пайдаланып, «сауда келісімшарттары мен тұтынушылар қатысатын келісімшарттар арасындағы түбегейлі айырмашылықты» көрсетті, оған сәйкес сауда келісімшартын жасасу кезінде тараптар оның шарттарын дербес тұжырымдап, орындалу процесі мен нәтижелерін бақылай алады.Ал тұтынушылар қатысатын келісімшарттар, соның ішінде тұтынушылық несие келісімшарттары үшін міндетті құқықтық нормалар келісімшарттың стандартты шарттарын белгілейді, оларды тараптар өз қалауы бойынша өзгерте алмайды.

Сонымен қатар, сауда келісімшарттары үшін кез келген заңды қорғау құралдары қолданылуы мүмкін, ал тұтынушыларға қатысты келісімшарттар үшін, тек осы келісімшарт түрін реттейтін заңда көзделген қорғау құралдары ғана қолданылуы мүмкін. Бұл істегі соттың рөлі бұзылған ережелердің заң талаптарына сәйкестігін анықтаумен шектеледі. 20 ғасырдың екінші жартысында тәжірибе көрсеткендей, Батыс Еуропа елдерінде әлеуметтік мемлекеті тұжырымдамасының қалыптасуымен ерекшеленді, бұл адал ниет қағидасының дамуына оң әсер етті. Бұл елдерде келісімшарт бостандығы қағидасының қолданылу аясын қысқарту үрдісі байқалады, бұл өз кезегінде адал ниет қағидасының маңыздылығының артуына әкеледі [149]. Жаңа заңдар мен сот тәжірибесі енді келісімшарттық қатынастарда тараптардың теңдігі мен жеке еркіндік автономиясына сүйенуді мақсат етпей, әділетті келісім теориясына негізделеді, ол әлсіз тараптың – қажетті білім мен тәжірибесі жоқ қарапайым азаматтың немесе тұтынушының – мүдделерін күшейтуді көздейді. Бұл әлеуметтік мемлекеттің негіздерін және әділ әлеуметтік құрылымды нығайтуға ұмтылысты көрсетеді [150,151].

Қазақстан Республикасының сот тәжірибесінде жоғарыда қарастырылған азаматша А-ның жоғары кәсіби білім беру жүйесіндегі білім беру қызметтерін тұтынушы ретіндегі талап арызы ерекше тәжірибеге жатпайды. Келісімшарттағы әділетсіз шарттар туралы пікірталас контекстінде келтірілетін нақты мысал – Алматы қаласы Алмалы ауданының №2 аудандық сотының 2023 жылғы 23 тамыздағы шешімі, азаматтық іс № 7520-23-00-2/13149 қаралған нәтижесінде қабылданған.

Азамат С. «Санкт-Петербург кәсіподақтарының гуманитарлық университетіне» мемлекеттік емес жоғары кәсіби білім беру ұйымына қарсы

талап арыз берді [136]. 2019 жылғы 23 шілдеде азамат С. мен «Санкт-Петербург кәсіподақтарының гуманитарлық университеті» мемлекеттік емес жоғары кәсіби білім беру ұйымы арасында № 7262-опи/19 келісімшарты жасалды, ол жоғары білім берудің негізгі бағдарламалары бойынша (бағыты – «Қолданбалы информатика») білім беруді қарастырады. 1 курс үшін 550 000 теңге және Санкт-Петербург қаласындағы университеттің бас офисіне бітіруші курсқа үшін 43 000 теңге (т/т 176610202) төленген. Талапкер 1 курс бойынша толық көлемде білім алып, өз өтініші негізінде филиалдан 2020 жылғы 15 маусымнан бастап шығарылды; ректордың 2020 жылғы 15 маусымдағы №151-ск бұйрығына сәйкес шарттың әрекеті тоқтатылды. Талапкердің негізгі талаптары тараптар арасындағы шарттың белгілі бір тармақтарын заңсыз деп тануды, сондай-ақ жартылай төленген соманы және айыппұлды өндіріп алуды қамтиды. Бұл бұрынғыда азаматша А-ның талабы бойынша қаралған типтік қызмет көрсету шартына қатысты, онда төлем жасау және қаражатты қайтару шарттарына байланысты әртүрлі тармақтар қарастырылған. 3.10 және 4.4 тармақтарында талапкердің құқықтары мен мүдделерін бұзатын шарттар қарастырылған. Талапкер шарт талаптары заңнамаға қайшы жасалғанын, өз атынан мәмілелер жасауға сенімхаттың болмағанын атап көрсетеді және соттан ақша қаражатын қайтаруға қатысты тармақтарды заңсыз деп тануды, сондай-ақ жауапкерден оқу үшін жартылай төлемді және айыппұлды өндіріп алуды сұрайды.

Талапкер көтерген мәселелер шарт талаптарының заңдылығы мен білім беру ұйымының әрекеттерінің құқықтылығына қатысты болып табылады. Сот шешімінде тараптардың құқықтарын қорғау және құқық бұзушылықтардың алдын алу контекстінде негізгі ұстаным айқын көрсетілген: азаматтық құқық қатынастарының қатысушылары адалдық және ақылға сыйымдылық принциптерін сақтауы тиіс. Осы іс бойынша сот жоғарыда аталған шарт талаптарын Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 157 және 158-баптарына сәйкес заңсыз деп тануға негіз тапқан жоқ.

Сот отырысында жиналған және зерттелген дәлелдемелер жиынтығын аталған заң талаптарына сәйкес бағалай отырып, сот оны істің шындық мәнін анықтау үшін жеткілікті деп санады және талап арызды қанағаттандырудан бас тарту туралы қорытындыға келді. Сонымен қатар, ҚР Азаматтық кодексінің 180-бабының 1-бөліміне сәйкес, талап қою құқығының қолданылу мерзімі өзінің құқықтарының бұзылғанын білген немесе білуге тиіс болған күннен басталады, ал 178-баптың 1-бөліміне сәйкес жалпы талап қою мерзімі үш жылды құрайды [70]. Талапкер аталған шартты жауапкермен 2019 жылғы 23 шілдеде жасасып, шартты қол қоюдың барлық шарттарымен танысып, келісімін растаған, ал сотқа жалпы талап қою мерзімі (үш жыл) өтіп кеткеннен кейін2023 жылғы 8 маусымда жүгінген. Осы жағдайда сот талап қою құқығының қолданылу мерзімін қолданды.Шарттағы әділетсіз талаптарды шешу мәселесіне келетін болсақ, екі прецедент те қалаған нәтижеге қол жеткізген жоқ: бірінші жағдайда талапкер тиісті талап

қоймағандықтан, екінші жағдайда іс мән-жайына қарай қаралмай, жалпы талап қою мерзімінің қолданылуына байланысты тоқтатылды. Қазақстанда тұтынушылар құқықтарына байланысты қоғамдық қатынастардың экономикалық тұрғыдан тең емес жағдайда (кәсіпкерлер мен тұтынушылар арасындағы) сипатталатыны, сондай-ақ кәсіпкерлік субъектілерінің монополиялық (өтеуші) жағдайымен және тұтынушының тәуелді жағдайымен байланысты екендігі туралы тұжырым [153, 16б.] өзекті болып табылады.

Бұл жоғарыда қарастырылған екі сот ісімен расталады, онда сот азамат С.-ның талабы негізсіз деп танылып, қанағаттандырылмайтыны туралы қорытындыға келеді. Сонымен қатар, шарттың 3.3 және 3.5 тармақтарына сәйкес 1-курста төленген қаражат, Санкт-Петербург қаласындағы университеттің бас офисіне бітіруші курсқа дайындық үшін жасалған төлем ретінде, университет тарапынан бітіруші курс білім беру процесін ұйымдастыруға жұмсалған деп көрсетіледі. Сот процесінде аталған шарттың әділеттілігі мәселесі қаралмаған, соның ішінде соңғы, бітіруші курсқа дайындыққа арналған қаражаттың шын мәнінде 1-курста жұмсалғанын дәлелдеудің қажеттігі туралы мәселе де талқыланбаған.

Қазіргі зерттеулерде білім беру жүйесіндегі тұтынушылар құқықтарын жүзеге асыруды нормативтік-құқықтық реттеу мәселелері білім беру ортасындағы қоғамдық қатынастарды реттейтін заңнаманы жаңғырту перспективаларын анықтау контекстінде қарастырылады. Негізгі бағыттардың бірі – білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау, ол теңдік; сапалы білім алу құқығы; білімге қолжетімділік; білім беру басқармасының демократиялық сипаты, білім беру жүйесінің қызметінің ашықтығы және басқа да принциптерге негізделген. Білім саласындағы қатынастарды құқықтық реттеуді мақсатты шығармашылық нормаларын жоспарлау, ғылыми тұрғыдан негізделген және практикада тексерілген тәсілдер негізінде жүзеге асыру жалпы білім беру заңнамасының тұрақты дамуына, оның толықтығын қамтамасыз етуге, осы саланың объективті қажеттіліктеріне сәйкестендіруге және білім беру қатынастары субъектілерінің құқықтарын жүзеге асыру мен қорғауға арналған сәйкес құқықтық кепілдіктерді қалыптастыруға ықпал ететіні жөніндегі тұжырым дұрыс деп танылуы тиіс [153, б.51].

Құқық қолдану тәжірибесінің талдауы, аталған зерттеу тұжырымдамасының дұрыстығын растайды. Осы мәтінде азамат Д.-ның атымен байланысты сот істерінің тарихы көрсеткіш болып табылады. 2021 жылғы 12 наурызда Алматы қаласы Бостандық ауданының сотында №7514-21-00-2/1071 азаматтық іс бойынша жеңілдетілген (жазбаша) тәртіпте ТМ «Қазақстан медицина университеті «ЖҚДСМ»» шағым иесінің пайдасына 264 580 теңге қарыз бен 7 937 теңге мемлекеттік бажды өндіріп алу туралы шешім шығарылды [146].

Сонымен қатар,азамат Д. бұл сот инстанциясына шешімді қайта қарау туралы өтінішпен жүгінген, оны өз өтінішінде шешімнің оның қатысуынсыз

шығарылғанын, соттан шақырту қағазын алмағанын, өзі Шымкент қаласында тұратындығын негіз еткен. 2022 жылғы 14 сәуірдегі №7514-21-00-2/1071 сот ұйғарымында мынадай қорытынды көрсетілген: өтінішті қанағаттандыруға негізсіз деп таныған. 2019 жылғы 11 наурыздағы педагогикалық профиль бағдарламаларын қосымша меңгеруге қатысты №35м/доп келісім дауланбаған және жарамсыз деп танылмаған. Осыған орай, сот Д.-ның 2021 жылғы 12 наурызда Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының шешімін жою туралы өтінішін қанағаттандырудан бас тарту туралы қаулы шығарған.

Ұйғарымда азамат Д.-ның шартты (мәмілені) дербес талап қою тәртібімен даулауға, сондай-ақ кейіннен 55-тарау тәртібімен (жаңадан ашылған немесе жаңа мән-жайлар бойынша сот актілерін қайта қарау өндірісі) сотқа жүгінуге құқығынан айырылмағаны атап өтілген.Аталған құқықты азамат Д. пайдаланып, 2019 жылғы 11 наурызда «Қазақстан медициналық университеті «Жоғары қоғамдық денсаулық сақтау мектебі» ЖШС-мен жасалған педагогикалық профиль бағдарламаларын қосымша меңгеруге арналған І35-м/доп шартын жалпы 264 580 теңге сомасына жарамсыз деп тану және сот шығындарын өндіру туралы талап арызбен сотқа жүгінген.Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының азаматтық іс №7540-21-00-2/2231 бойынша шығарған шешімі ғылыми тұрғыдан қызығушылық тудырады. Сотта анықталғандай, дауға негіз болған шарт талапкердің атынан жауапкер – «Қазақстан медициналық университеті «Жоғары қоғамдық денсаулық сақтау мектебі» ЖШС тарапынан жасалған және шартқа өзге тұлға қол қойған.

Сот отырысында жауапкердің өкілі талапты толық көлемде мойындап, шартты жарамсыз деп тануды сұраған, себебі даулы шарт расында да талапкер емес, басқа тұлға тарапынан қол қойылған.

Сот шешімінде Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексінің 171-бабы 2-тармағында бекітілген қағидаға ерекше назар аударылады: жауапкердің талап қоюды мойындауы сотты дәлелдемелерді зерттеу міндетінен босатады. Егер талап тек ішінара мойындалса, дәлелдемелерді зерттеу тек жауапкер мойындамаған бөлігінде ғана жүргізіледі.

Осы мән-жайларды ескере отырып, сот педагогикалық профиль бағдарламаларын қосымша меңгеруге арналған 2019 жылғы 11 наурыздағы І35-м/доп даулы шартты жарамсыз деп тану туралы талапты негізді деп тапқан.Осылайша, сот Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексінің 223–226 және 229-баптарын басшылыққа ала отырып, мынадай шешім шығарған: азамат Д.-ның «Қазақстан медициналық университеті «Жоғары қоғамдық денсаулық сақтау мектебі» ЖШС-не 2019 жылғы 11 наурыздағы педагогикалық профиль бағдарламаларын қосымша меңгеруге арналған І35-м/доп шартты жарамсыз деп тану туралы талабы қанағаттандырылсын.Кейіннен азамат Д. моральдық зиянды өтеу туралы жаңа талап арызбен «Қазақстан медициналық университеті «Жоғары

қоғамдық денсаулық сақтау мектебі» ЖШС-не қатысты Бостандық аудандық сотына қайта жүгінеді.

Талапкер аталған талаппен сотқа жүгінуін 2021 жылғы 12 наурыздағы сот шешімін орындау барысында одан жауапкердің пайдасына негізсіз түрде 264 580 теңге, сондай-ақ сот шығындары мен атқарушылық өндіріс шығындары өндірілгенімен түсіндіреді. Мұның барлығы дауы туындаған мәмілеге талапкердің қол қоймағанына қарамастан орын алған.Осылайша, оған психологиялық жайсыздық, уайым, денсаулық жағдайының нашарлауы түрінде моральдық зиян келтірілген. Осыған байланысты талапкер соттан жауапкерден талапкердің пайдасына 2 000 000 теңге мөлшерінде моральдық зиянды өтеу сомасын, сондай-ақ сот шығындарын өндіруді сұрайды.

Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 951-бабына сәйкес, моральдық зиян – бұл жеке тұлғалардың жеке мүліктік емес игіліктері мен құқықтарының бұзылуы, кемітілуі немесе олардан айырылуы, оның ішінде жәбірленушінің өзіне қарсы жасалған құқықбұзушылық нәтижесінде бастан өткеретін (сезінетін, уайымдайтын) рухани немесе дене азаптары (қорлау, ашулану, күйзеліс, ашу-ыза, ұялу, шарасыздық, физикалық ауырсыну, кемшілік сезімі, комфортсыз жағдай және т.б.).

Кодексте көзделген жекелеген жағдайларды қоспағанда, моральдық зиян оны келтірушінің кінәсі болған жағдайда өтеледі. Моральдық зиян келтірушінің кінәсіне қарамастан мына жағдайларда өтелуге жатады:

– азаматтың өмірі мен денсаулығына жоғары қауіптілік көзі арқылы зиян келтірілген кезде;

– азаматқа заңсыз соттау, қылмыстық жауаптылыққа заңсыз тарту, бұлтартпау шарасы ретінде қамауға алу, үйқамақ, елден шықпау туралы қолхат алу түріндегі шараларды заңсыз қолдану, әкімшілік қамау түріндегі әкімшілік жаза тағайындаудың заңсыздығы, психиатриялық немесе өзге де емдеу мекемесіне заңсыз орналастыру нәтижесінде зиян келтірілген кезде;

– азаматтың абыройын, қадір-қасиетін және іскерлік беделін кір келтіретін мәліметтерді тарату арқылы зиян келтірілген кезде;

– заңнамалық актілерде көзделген өзге де жағдайларда.

Заңнамалық актілерде өзгеше көзделген жағдайларды қоспағанда, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 951-бабы 4-тармағына сәйкес, азаматтың мүліктік құқықтарын бұзатын әрекеттермен (әрекетсіздікпен) келтірілген моральдық зиян өтелуге жатпайды.Жоғарыда аталған 2021 жылғы 12 наурыздағы және 2022 жылғы 8 маусымдағы сот шешімдерінен талапкердің мүліктік құқықтары жауапкердің әрекеттерімен шектелгені байқалады. Бұдан бөлек, 2021 жылғы 12 наурыздағы сот шешімі заңды күшіне енген және бұзылмаған. Сондай-ақ талапкер моральдық зиян келтірілгенін растайтын дәлелдемелерді ұсынбаған. Осыған байланысты талапкердің моральдық зиянды өтеу туралы талаптары қанағаттандыруға жатпайды.

Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының 2022 жылғы 25 қарашадағы азаматтық іс №7514-22-00-2/7776 бойынша шешімінің қарар

бөлігінде мынадай тұжырым жасалған: Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексінің 223–226-баптарын басшылыққа ала отырып, сот шешті: азамат Д.-ның «Қазақстан медициналық университеті «Жоғары қоғамдық денсаулық сақтау мектебі» ЖШС-не моральдық зиянды өтеу жөніндегі талап арызын қанағаттандырудан бас тарту; талапкерден аталған «Қазақстан медициналық университеті «Жоғары қоғамдық денсаулық сақтау мектебі» ЖШС пайдасына өкіл қызметінің ақысына байланысты 200 000 теңге мөлшеріндегі сот шығындарын өндіру.Азамат Д. бірінші инстанция сотының шешімімен келіспей, 2023 жылғы 1 наурызда Алматы қалалық сотына апелляциялық шағым түсірген (шешім №2А-864/23) [146].

Апелляциялық инстанция соты 2022 жылғы 25 қарашада бірінші инстанция сотымен қабылданған шешімді өзгерту немесе жоюға негіздердің жоқтығы туралы қорытынды жасап, талапкердің апелляциялық шағымын қанағаттандырмау жөнінде шешім шығарды.Азамат Д.-ның бірнеше рет талап арыздармен сотқа жүгінуі және сот өндірістерінің ұзақтығы кейбір мәселелерді айқындап берді, олардың ең бастысы – 2019 жылғы 11 наурыздағы педагогикалық профиль бағдарламаларын қосымша меңгеруге арналған І35-м/доп шартты жарамсыз деп тану болып табылады. Дегенмен, 264 580 теңге сомасын, сот шығындары мен атқарушылық өндіріс шығындарын өндіріп алу заңдылығы мәселесі шешілмей қалды, сол себепті азамат Д.-ның бұзылған құқықтары толық қалпына келтірілмеді.Ең алдымен, бұл жағдай лайықты құқықтық қорғау құқығына қатысты – барлық аталған сот процестері аясында қарастырғанда, қаражат фактілі түрде кейіннен жарамсыз деп танылған шарт негізінде өндірілген, ал азамат Д.-ның бұл соманы қайтаруға қатысты құқықтарын қалпына келтіру мүмкіндігі болмаған.

Соттың талапкердің моральдық зиянды өтеу туралы талабын қанағаттандырудан бас тартуын қалыпты тәжірибе ретінде атап өту қажет. Бұл жағдай білімгер – білім беру қызметтерінің тұтынушысы – әлдеқайда күшті әкімшілік ресурсы бар жоғары оқу орнына қарағанда тең емес қатынастарда болатындықтан, оның бастан кешірген стресс жағдайлары мен моральдық зардаптары сотта жазбаша дәлелдемелерсіз (мысалы, медициналық құжаттарсыз) мойындалмайтынын көрсетеді.

Моральдық зиянды өтеу жөніндегі талапты қанағаттандырудансоттың бас тартуы өте жиі кездесетін тәжірибе болып табылады және бұл құқықтарды қорғау жүйесіндегі мәселелердің бар екеніне, әсіресе білім беру қызметтері саласында көп кездесетіндіктен назар аударылатын мәселе ретінде қарастырылуы қажет. Сот білімгерлерден(студент, магистрант, докторант) — осындай қызметтердің тұтынушыларынан — өз бастан кешкен моральдық зардаптарын дәлелдеу үшін медициналық құжаттар сияқты жазбаша дәлелдемелер ұсынуды талап етеді.

Бұл орын алған жағдайда тараптар арасындағы теңсіздікті айқындайды: білім алушылар көбінесе жоғары оқу орындарының әлдеқайда қуатты әкімшілік тетіктерінің алдында әлсіз әрі осал жағдайда қалады. Оқу

жүктемесінің шамадан тыс ауыр болуы, оқытушылардың тиісті емес әрекеттері немесе университет әкімшілігінің заңсыз шешімдері сияқты стресс тудыратын жағдайлардан туындайтын моральдық зардаптарды құжаттау оңай емес. Бұл өз кезегінде білімгерлерді қиын жағдайға душар етеді.

Біздің ойымызша,қалыптасқан жағдайларда моральдық зиянды өтеу туралы талап қоюды қамтамасыз етуге қатысты қолданыстағы тәсілдерді қайта қарауды талап етеді. Білім беру жүйесінде тұтынушы құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету үшін университеттерде тәуелсіз психологиялық қызметтер құру қажет, олардың кеңестері мен қорытындылары сотта моральдық зиянды дәлелдеу құралы ретінде қызмет ете алады.Моральдық зиянды растау үшін дәлелдемелерді жинау рәсімін жеңілдетіп, қолжетімді тетіктерді енгізу қажет.Мысалы ретінде басқа білімгерлердің куәгерлік айғақтарын немесе жазбаша түсініктемелерін ұсыну мүмкіндігін қарастыру болып табылады. Білім беру саласының ерекшеліктерін ескеретін және моральдық зиянға қатысты істер бойынша сот тәжірибесінде неғұрлым гуманистік тәсілдерді қамтамасыз ететін құқықтық нормаларды талқылау және әзірлеу тәжірибесін енгізу қажет деп санаймыз.

Негізгі назар аударатын, басымдылық беретін бағытбілімгерлердің жоғары оқу орындарының әкімшілік аппараты алдында, осал болатынын ескере отырып, олардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ететін теңгерімді тәсілді қалыптастыруға бағытталуы тиіс. Бұл өз кезегінде әділ әрі қолдаушы білім беру ортасын құруға оң ықпал етеді.

Сонымен қатар, біз жүргізген зерттеулер нәтижесіндегі талдау, Республика соттарының тәжірибесінде кейбір жағдайларда судьялардың моральдық зиянды өтеу мәселесіне неғұрлым салмақты, яғни орындаушылар тарапынан жіберілген бұзушылықтардың нәтижесінде білім беру қызметтерінің тұтынушысы тап болған ахуалды ескере отырып, қарайтынын көрсетті. Мұндай жағдайларда соттар медициналық анықтамалар ұсынылмаса да, істің мән-жайына сүйене отырып, моральдық зиянның бар екенін мойындайды. Бұл сияқты оқиғалар білімгерлердің құқықтарының айқын бұзылуымен байланысты болып отыр.

Моральдық зиянды өтеу туралы істерді қараудағы неғұрлым салмақты көзқарасқа мысал бола алатын жағдайлар, білім беру ұйымдары үшін маңызды ескерту, әрі білімгерлермен өзара әрекеттесуін жақсартуға ынталандыру болып табылады. Мұндай мысал ретінде 2020 жылғы 18 маусымда Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының шешімін келтіруге болады (азамат М-ның талап арызы бойынша азаматтық іс №7514-20-00-2/382; талапкер – «Семей медицина университеті» КЕАҚ резидентура тыңдаушысы, мамандығы 6R114400 «Акушерлік және гинекология, соның ішінде балалар гинекологиясы») [146].Талапкер М. «Акушерлік және гинекология» мамандығы бойынша «Семей медицина университеті» КЕАҚ резидентурасының тыңдаушысы бола отырып, мемлекеттік білім беру гранты негізінде оқуын 2018-2019 оқу жылының жазында 2-курсты тәмамдаған.Талдықорған қаласында тұратын ата-анасының денсаулық

жағдайы нашарлауына байланысты М. 2019 жылғы 25 маусымда оқуын ақылы негізде жалғастыру үшін, «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университетіне» (ҚазҮББМУ) ауысуға өтініш берген және ректордың визасын алғаннан кейін өтінішін ҚазҮББМУ-ға тапсырған.М. 2019 жылғы ҚазҮББМУ-ға ректордың 3 шілдедегі №46-Р бұйрығымен қабылданды және 2019 жылғы 1 қыркүйектен бастап, резидентураның 3-курс оқу жоспарына сәйкес «Экомед» ЖШС клиникасында кәсіби практикадан өтуді бастайды.

Аталған университеттерге талап қоюдың себебі – жоғары оқу орындары әкімшіліктерінің заңсыз әрекеттері салдарынан туындаған жағымсыз жағдай болды.2019 жылғы 11 қыркүйекте «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университетінің» ректоры, «Семей медицина университеті» КЕАҚ-на резидентураның 3-курс тыңдаушысы М.-ның жеке ісін беру туралы хат жолдағаны анықталды.2019 жылғы 17 қазандағы «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ның жауабында «Акушерлік және гинекология, соның ішінде балалар гинекологиясы» мамандығы бойынша 3-курс резиденті М.-ны ауыстыру мүмкін еместігін көрсетілген. Бұл жауап КЕАҚ ішкі аудит қызметінің қорытындысына негізделген, онда ҚР БҒМ-нің 2018 жылғы 20 қазандағы №595 бұйрығының №5 қосымшасының 33-тармағына сәйкес, білім алушыларды бір университеттен екіншісіне ауыстыру және қайта қалпына келтіру тек жазғы және қысқы демалыс кезеңдерінде жүзеге асырылатыны туралы атап көрсетілген.

2019 жылғы 18 қазанда «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ ректорының №10-Р бұйрығымен М.-ны 2019 жылғы 1 қыркүйектен бастап «Акушерлік және гинекология, соның ішінде балалар гинекологиясы» мамандығы бойынша резидентураның тыңдаушысы ретінде ақылы негізде қабылдау туралы 2019 жылғы 3 шілдедегі №46-Р бұйрық күшін жойды. Бұйрықтың күшін жою негізі — М.-ның «Семей медицина университеті» КЕАҚ-нан ауысуын негізге алынған. Одан кейін «Семей медицина университеті» КЕАҚ 2019 жылғы 26 желтоқсандағы №26 бұйрығымен М.-ны «академиялық үлгермеушілік және ішкі тәртіп қағидаларын бұзу» деген негізбен оқудан шығарады.

Талаптар мына негізде, ауысу туралы тиісті өтініштер берілгеннен кейін, талапкердің ауысу процесіндегі тікелей жеке қатысуынсыз жүргізілгеніне негізделіп талап етілген.Заңсыз әрекеттерінің нәтижесінде талапкер оқуынан шеттетіледі, 2019–2020 оқу жылын жалғастыра алмай қалады, бұл оған моральдық зиян келтіреді.Талап арызында М. мына талаптарды қояды:2019 жылғы 26 желтоқсандағы №26 бұйрықты – академиялық үлгермеушілік және ішкі тәртіп қағидаларын бұзу негізінде оқуынан шығару шешімін заңсыз деп тану; «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ны толық көлемде жасалған бұзушылықты жоюға және талапкердің бұзылған құқықтары, бостандықтары мен заңды мүдделерін қалпына келтіруге міндеттеу, нақтырақ айтқанда, талапкерді шығару себебін «өз еркімен» деп өзгерту арқылы, жауапкерлермен бірге бірігіп, талапкер пайдасына моральдық зиян үшін 1 000 000 теңге көлемінде өтемақы өндіріп

алу. Сонымен қатар, 2020 жылғы 2 сәуірде талапкер талап арызды нақтылау туралы өтініш берді, оның аясында талап-арыз мына талаптармен толықтырылды:2019 жылғы 25 қазандағы №3163-и бұйрықты – М.-ның ауысуына байланысты 2019 жылғы 4 шілдедегі №47-Р бұйрықты күшін жою туралы ҚазҮББМУ бұйрығын заңсыз деп тану;«Семей медицина университеті» КЕАҚ-ның жеке істі ҚазҮББМУ -не жіберуден бас тарту әрекеттерін (әрекетсіздігін) заңсыз деп тану. Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының 2020 жылғы 16 наурыздағы анықтамасы бойынша 2020 жылғы 2 сәуірдегі талап арыздағы талаптарды ұлғайту туралы өтініш кері қайтарылды, өйткені талаптарды ұлғайту басты сот талқылауын тағайындағаннан кейін 1 айдан соң берілген.

Жауапкер – ҚазҮББМУ – талапкердің ауысуы ҚР Білім және ғылым министрлігінің 2018 жылғы 30 қазандағы №595 бұйрығымен бекітілген тиісті типтегі білім беру ұйымдарының қызметінің №5 қосымшасына сәйкес жүзеге асырылғанын түсіндірді. Ережелерде жауапкердің талапкердің жеке ісін ол оқу орыннан басқа оқу орнына кетіп жатқаны жоғары оқу орнынан сұрату міндеті және бұл істі жазғы демалыс кезеңінде сұрату міндеті туралы ереже қарастырылмаған.Талапкермен қарым-қатынасты тоқтатудың негізгі себебі – «Семей медицина университеті» КЕАҚ талапкердің жеке ісін, ауысқан университетіне жіберуден бас тартуы болып табылады. Бұл бас тартуды ҚазҮББМУ талапкердің жеке ісін жіберуден бас тартудың себебі ретінде түсіндіреді, және бұл ҚР Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 20 қаңтардағы №19 бұйрығымен бекітілген типтегі білім беру ұйымдары бойынша білімгерлерді ауыстыру және қалпына келтіру Ережелерін бұзумен байланысты деп көрсетеді. Аталған ережелерге сәйкес, университет кетіп жатқан жоғары оқу орнынан ауысатын білімгердің жеке ісін демалыс кезеңінде сұратуға міндетті болған.

Осы іс аясында, өздерінің жеке талаптарын қоймайтын үшінші тұлғалардың – Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі мен Білім және ғылым министрлігінің – қатысуын атап өту маңызды. Сот отырысы барысында мемлекет қажетті мамандықтар бойынша қаржылық қаражат бөлетіні анықталды. Демек, мемлекет елеулі қаражат жұмсағандықтан, оның мүдделеріне зиян келтірілмеуіқажет.Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының 2020 жылғы 2 сәуірдегі анықтамасына сәйкес, М.-ның талап арыздағы негіздер мен талаптың мазмұнын ұлғайту туралы өтініші барлық қосымша құжаттарымен бірге, сот отырысына дайындық мерзімі өтіп кеткендіктен кері қайтарылды.

Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексінің 917-бабына сәйкес, азаматтарға немесе заңды тұлғаларға мүліктік немесе мүліктік емес игіліктер мен құқықтарға келтірілген зиян (мүліктік және/немесе мүліктік емес), зиян келтірген тұлға тарапынан заңсыз әрекеттер (әрекетсіздік) нәтижесінде туындаған жағдайда, толық көлемде өтеуге жатады.

917-баптың 1-тармағына сәйкес, зиян келтіру үшін жауапкершіліктің жалпы негіздерін реттейтін нормаларда, мүліктік және/немесе мүліктік емес

зиян үшін жауапкершіліктің міндетті шарты – зиян келтірген тұлғаның заңсыз әрекеттері немесе әрекетсіздігі болып табылады [143]. Бұл қаралаған істегі орын алған жағдайдағы басты мәселелерді шешуде, жоғары оқу орындары 2018 жылғы 30 қазандағы №595 бұйрықпен бекітілген тиісті типтегі білім беру ұйымдарының қызметі бойынша, Типтік ережелердің нормаларына сүйеніп,сот процесінде «Семей медицина университеті» КЕАҚ мен «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ-ның ұстанымдарының қате екендігі анықталды.

№5 қосымшаның ережелеріне сәйкес, білімгерлердің білім беру бағдарламасынан, бір жоғары оқу орнынан екіншісіне ауысуы мен қалпына келтірілуі тек жазғы және қысқы демалыс кезеңінде жүзеге асырылады.Ал М.-ның жеке ісін жіберуден бас тартқан кезде «Семей медицина университеті» КЕАҚ 2015 жылғы 20 қаңтардағы №19 бұйрықпен бекітілген білім беру ұйымдары бойынша білімгерлерді ауыстыру және қалпына келтіру ережелеріне сүйенген. Бұл ережелерге сәйкес білімгерлерді ауыстыру тек демалыс кезінде жүзеге асырылады. Меншік формасына немесе ведомстволық бағыныстылығына қарамастан, аталған ережелердің 1-бөлімінің 1-тармағына сәйкес, олар тек техникалық және кәсіби, ортадан кейінгі білім беру ұйымдарында білімгерлердің ауысуы мен қалпына келтірілу тәртібін белгілейді. Бұл жағдайдағы сот жүргізген істе, Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңының 1-бабының 51-тармағына сәйкес, резидентура – клиникалық мамандықтар бойынша университеттен кейінгі тереңдетілген медициналық білім алу түрі болып табылады. Осы негізде 2015 жылғы 20 қаңтардағы №19 бұйрықпен бекітілген білім беру ұйымдары бойынша білімгерлерді ауыстыру және қалпына келтіру ережелерінің нормалары қарастырылып отырған жағдайда қолданылмайды, өйткені талапкер М. – резидентура тыңдаушысы болып табылады. Ал аталған ережелердің қолдану аясы жоғарыда көрсетілген нормаларда нақты белгіленген және резидентура бағдарламасы бойынша білім алушыларға қолданылатыны туралы ешқандай ескертуді қамтымайды. Сонымен қатар, 2018 жылғы 30 қазандағы №595 бұйрықпен бекітілген тиісті типтегі білім беру ұйымдарының қызметі бойынша Типтік ережелерде білімгерлерді бір білім беру ұйымынан екіншісіне ауыстыру рәсімі егжей-тегжейлі реттелмеген. Істі қарау барысында үшінші тұлғаның – ҚР Білім және ғылым министрлігінің өкілі – берген түсіндірмелеріне сәйкес, 2015 жылғы 20 қаңтардағы №19 бұйрықпен бекітілген Типтік ережелер тек техникалық және кәсіби, ортадан кейінгі білім беру ұйымдарында білім алушыларға ғана қолданылады, ал М. Ережеде көрсетілген категорияға жатпайды.Іс-жүзінде тәжірибеде, бұл рәсім әрбір жеке білім беру ұйымының ішкі саясаты бойынша реттеледі. Әдетте, қабылдаушы оқу орны білімгердің өтініші негізінде оның жеке ісін сұратуды жүзеге асырады, ал жеке іс келгеннен кейін жоғары оқу орнына қабылдау туралы бұйрық шығарылады. Орын алған жағдайлар білімгерлерді ауыстыру кезінде, білім беру ұйымдарының біртұтас бекітілген кезеңдік іс-қимыл алгоритмінің болмауын көрсетеді. Сол

себепті, білімгерлерді ауыстыру кезінде туындайтын даулы мәселелер әрбір нақты жағдайдың барлық мән-жайын ескере отырып шешілуі тиіс.

Сонымен қатар, «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ-ның өтінішіне жауап ретінде «Экомед» Адамның репродукциясы клиникасының директорының берген мәліметтеріне сәйкес, 3-курс резиденті М. 2019 жылдың 2 қыркүйегінен бастап 24 қазанға дейін, «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ-ның академиялық күнтізбесіне сәйкес, «Репродуктивті медицина және бедеулік» пәні бойынша тағылымдамадан өтіп,клиникалық тәжірибені жоспарға сәйкес орындаған. 2018-2019 оқу жылының күнтізбесіне сәйкес, 2019жылы 2 қыркүйектен бастап М. стандартты кәсіби оқу бағдарламасына сәйкес оқуын жалғастырған. Алайда, М. 2019 жылғы 1 қыркүйектен бастап резидентура тыңдаушысы ретінде қабылданғаны туралы «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ ректорының 2019 жылғы 18 қазандағы №10-Р бұйрығымен 2019 жылғы 3 шілдедегі №46-Р бұйрық күшін жойды.Содан кейін, «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ның 2019 жылғы 26 желтоқсандағы №26 шешімімен М. академиялық үлгермеушілік пен ішкі тәртіп қағидаларын бұзғаны үшін оқудан шығарылды.«Семей медицина университеті» КЕАҚ жауапкерінің өкілі берген түсіндірмелерге сәйкес, 2019 жылғы 11 қыркүйекте Митяев Т.А.-ның жеке ісін жіберуден бас тарту, өзге себептермен қатар, оқу жылы басталғаннан кейін әр оқу жылы үшін студенттердің тізімдері білім беру ұйымымен ұсынылатынына байланысты болған.Алайда сотта анықталғандай, Митяев Т.А.-ның жеке ісін жіберу туралы «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ-ның сұранысы түскен кезде «Семей медицина университеті» КЕАҚ білімгерлердің тиісті тізімдерін әлі қалыптастырмаған және жібермеген.

Осылайша, 2019 жылғы қыркүйек айында «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ның М.-ның жеке ісін «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ-ға жіберуге кедергі болатын объективті жағдайлары болмағандығы нақтыланды.Сонымен қатар, «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ Митяев Т.А.-ның жеке ісін жазғы демалыс кезеңінде уақтылы сұратуға кедергі болатын жағдайлардың бар екенін дәлелдейтін ешқандай құжат ұсынбаған.Осы негізде, «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ның 2019 жылғы 26 желтоқсандағы №26 бұйрығы – М.-ны академиялық үлгермеушілік пен ішкі тәртіп қағидаларын бұзғаны үшін оқудан шығару шешімі заңсыз деп танылды. Аталған шешімнің қабылдануына әкелген жалғыз жағдай – М.-ның ауысу рәсімін рәсімдеуде екі жоғары оқу орнының әрекеттерінің үйлеспеуі және уақытында орындалмауы болып табылады. Әрине, осы жағдайда білім беру қызметінің тұтынушысы – талапкер – жауапкерлердің әрекеттеріндегі бұл бұзушылықтар үшін жауапкершілік көтере алмайды. Аталған жағдайлар М.-ның «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ның 2019 жылғы 26 желтоқсандағы №26 бұйрығын заңсыз деп тану және жасалған құқық бұзушылықтарды жоюды талап ету жөніндегі талаптарын қанағаттандыру үшін құқықтық негіздердің

бар екендігін көрсетеді. Себебі, бұл шешім қолданыстағы заң талаптарын бұза отырып қабылданған және талапкердің құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерінің бұзылуына әкелген. Орын алған жағдайлар М.-ға, оқу барысында тек жоғары үлгерім көрсеткішімен ерекшеленген білімгерге, өз еркімен емес, ыңғайсыздықпен рахатсыздықжәне ашуланшақтық сезімін бастан кешуге мәжбүр болғанын айқын көрсетеді. Сонымен қатар, соттың есептеуінше, жауапкерлердің бұрын аталған бұзушылықтарын жасауы нәтижесінде талапкер мемлекеттік білім беру гранты есебінен оқуды жалғастыру мүмкіндігінен айырылған және моральдық зиян келтірген. Нәтижесінде М. 2019–2020 оқу жылында резидентураның 3-курс оқуын аяқтау мүмкіндігінен айырылып, бұзылған құқықтарын сот арқылы қалпына келтіруге мәжбүр болды.Сонымен, талапкердің берген түсіндірмелеріне сәйкес, оған «Семей медицина университеті» КЕАҚ-да түсіндірілгендей, белгілі бір облыста бөлінген мемлекеттік грант білімгердің ауысуы кезінде басқа оқу орнына аударылмайтыны айтылған. Митяев Т.А. «Қазақстандық үздіксіз білім беру медицина университетіне» ауысу кезінде ақылы оқу негізінде оқуға өтініш беруі тиіс болған, және ол бұл әрекетті жүзеге асырған.

Сот отырысында үшінші тұлға өкілі – Қазақстан Республикасының Денсаулық сақтау министрлігі – бұл ережелер тек білімгердің басқа мамандыққа ауысуы жағдайында ғана қолданылатынын, ал М.-ның ауысуы бірдей мамандыққа жасалғанын түсіндірді. Сот М.-ның туындаған жағдайды шешу үшін барлық мүмкін шараларды қабылдағанын, соның ішінде академиялық демалыс алу мүмкіндігін қарастыру арқылы жүйелі келіссөздер жүргізгенін ескерді. Моральдық зиянның салдары, сипаты мен көлемін, сондай-ақ әділдік критерийін ескере отырып, сот әр жауапкерден талапкер пайдасына 250 000 теңге көлемінде моральдық зиянды өтеуді өндіріп алу туралы шешім қабылдады. Моральдық зиянды өтеуді әр жауапкерден жеке-жеке өндіру, яғни екі университетте жауапкер ретінде біріге отырып өтеу туралы қаулы қабылады. Себебі, талапкерге келтірілген моральдық зиянның әрбір жауапкердің заңсыз, әрі негізсіз әрекеттерінің нәтижесінде туындағанымен байланысты орын алған.

Ал талапкердің «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ны шешімге өзгеріс енгізіп, шығару себебін «өз еркімен» деп көрсетуге мәжбүрлеу туралы талабы қанағаттандырылмады, өйткені М. өз еркімен шығу туралы өтінішпен жүгінбеген, тек академиялық демалыс беруді сұраған. Осылайша, сот М.-ның талап арызын ішінара қанағаттандыру туралы шешім қабылдады: «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ның 2019 жылғы 26 желтоқсандағы №26 бұйрығы – 3-курс резиденті М.-ны «Акушерлік және гинекология, соның ішінде балалар гинекологиясы» мамандығы бойынша академиялық үлгермеушілік пен ішкі тәртіп қағидаларын бұзғаны үшін оқудан шығару шешімі заңсыз деп танылды. Сонымен қатар,сот «Семей медицина университеті» КЕАҚ-ны М.-ның құқықтары мен заңды мүдделеріне жасалған бұзушылықтарды жоюға міндеттеді және әрбір жауапкерден («Қазақстандық

үздіксіз білім беру медицина университеті» АҚ және «Семей медицина университеті» КЕАҚ) М. пайдасына 250 000 (екі жүз елу мың) теңге моральдық зиянды өтеу өндіріп алу туралы шешім қабылдады.

Соттың шығарған шешімі мен іс жағдайларын ескере отырып, білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын бұзудың алдын алу үшін бірнеше негізгі тұжырымдарды бөліп көрсету маңызды деп санаймыз. Бұл қорытындылар білімгерлерге әділ әрі заңды қарауды қамтамасыз етуге, сондай-ақ білім беру ортасының сапасын жақсартуға көмектеседі.

Ең алдымен, оқу орындары білімгердің ауысу, шығару және академиялық демалыс беру өтініштерін қарауға қатысты нақты және айқын ішкі регламенттерге ие болуы тиіс. Барлық рәсімдер құжат түрінде бекітіліп, білімгерлерге танысуға қолжетімді болуы маңызды іс-шара болып табылады. Сонымен қатар, соттар моральдық зиянды лайықты көлемде өтеу туралы шешімдерді сирек шығаратыны фактісі де байқалады. Бұл саладағы сот тәжірибесі жиі моральдық зиянның сипатын жеткілікті бағаламауға және өтемақының мөлшерін анықтауға арналған сәйкес критерийлердің болмауына негізделген. Нәтижесінде, соттар белгілейтін сомалар нақты зиянды көрсетпейді. Шындығында, сот әр нақты жағдайдың ерекшелігін ескере алмайды. Мұндай тәжірибелік кемшіліктер сот әдістерін қайта қарауды және моральдық зиянды адекватты өтеуді қамтамасыз ету үшін, заңнаманы өзгерту мүмкіндігін талап етеді. Жәбірленушілердің моральдық зардаптарын қалпына келтіру әділеттілікті орнатудың басты басымдылығы болуы тиіс және келтірілген моральдық зиянның нақты дәрежесін көрсетуі қажет.Қазіргі уақытта университет әкімшілік персоналы мен білімгерлік контингент арасындағы өзара әрекеттестік практикасында барлық аспектілер бойынша өзара қатынастың деңгейін үнемі арттыру маңызды болып табылады. Өтініштерді өңдеуге жауапты университет қызметкерлері білімгерлердің құқықтарын түсіндіруге, сондай-ақ ішкі бұйрықтар мен рәсімдерді дұрыс рәсімдеуге және орындауға бағытталған тұрақты біліктілікті арттыру курстарынан өтуі тиіс.

Қаралып отырған мәселе бойынша, тиімді кері байланыс жүйесін орнату да маңызды болып табылады. Білімгерлердің оқу орнының жұмысы туралы пікірлері мен ұсыныстарын алуға арналған платформа құру білім беру процесіндегі мәселелер мен кемшіліктерді жедел анықтауға мүмкіндік береді. Бұл өз кезегінде шағымдар мен ұсыныстарға жедел әрекет етуге, білім беру ортасын жақсартуға және даулар мен сотқа жүгінулердің туындау тәуекелдерін азайтуға ықпал етеді. Жоғарыда қарастырылған мысал көрсеткендей, университеттер арасындағы өзара әрекеттестікте де назар аудару қажет, яғни әртүрлі оқу орындары арасында үйлестіру мен байланысқа нақты тетіктері болуы тиіс. Бұл білімгерлердің (білім беру қызметін тұтынушылардың) ауысу кезінде қателіктер туындау тәуекелін төмендетіп, барлық талаптар мен ережелердің уақытында орындалуын қамтамасыз етеді.

Өте маңызды аспект – білім беру ұйымдарының заңсыз әрекеттері жағдайында білімгерлерге өтемақы жүйелерін енгізу мүмкіндігі, бұл құқықтық нормаларды сақтауға және көрсетілетін білім беру қызметінің сапасын жақсартуға қосымша ынталандыру ретінде қызмет етеді.

Соңында, білімгерлер арасында құқықтық мәдениетті қалыптастыруға жеткілікті назар аудару қажет: білімгерлердің құқықтық сауаттылығын арттыруға бағытталған ақпараттық және ағартушылық іс-шараларды өткізу маңызды, олардың құқықтары мен өз мүдделерін қорғау үшін қолдануға болатын рәсімдер туралы хабардар ету қажет.

Осындай кешенді шараларды қолдану болашақта осындай құқық бұзушылықтардың алдын алуға ғана емес, сонымен қатар білімгерлердің оқу орындарына деген сенім деңгейін арттыруға мүмкіндік береді, бұл өз кезегінде білім беру жүйесінің жалпы тиімді жұмыс істеуі үшін шешуші фактор болып табылады. Осы принциптердің сақталмауы ауыр салдарға әкелуі мүмкін, оның ішінде сот іс-қимылдары бар, ал тәжірибе көрсеткендей, олар білім беру саласында күннен-күнге жиілеп келеді. Құқық қолдану тәжірибесін талдау академиялық адалдықты бұзу студенттердің құқықтарына әсер ететінін, оқу орындарымен даулар туғызатынын және кейде сотқа дейін жеткізетінін көрсетті.

Мұндай салдарға бір жағынан білімгердің жұмысын дұрыс бағаламау, плагиат немесе деректерді бұрмалау жөнінде негізсіз айыптаулар сияқты жағдайлар әкелуі мүмкін; екінші жағынан, білім беру ұйымдарында арнайы құрылған комиссиялар мен басқа органдардың академиялық адалдық қағидаларын сақтау және университеттің академиялық адалдық кодексінің нормаларын бұзған білімгерлерге қатысты дұрыс шешім қабылдауы бұл салдардың алдын алады. Шын мәнінде, қазіргі заманғы зерттеулер студенттік ортада академиялық алдау көлеміне және бұл мәселені шешу үшін педагогикалық қауымдастықты біріктіру қажеттілігіне назар аударады. Эмпирикалық түрде дәлелденгендей, техникалық мамандықтар бойынша оқитын білімгерлер арасында академиялық алдаудың негізгі факторлары мыналар болып табылады: постмодернистік шындық, университеттегі білім беру ортасының ерекшеліктері, олар оқу процесінде адал емес тәсілдерді қолдануға деген белгілі бір көзқарасты қалыптастырады, сонымен қатар білімгерлердің жеке тұлғалық сипаттамаларыда орын алады [154, 99б.].

Осы контексте университеттің әртүрлі медициналық мамандықтардағы білімгерлері мен оқытушылары арасында онлайн сауалнама арқылы өткізілген 610 қатысушыны қамтитын әлеуметтік зерттеудің нәтижелері қызықты болып табылады. Зерттеу қорытындысына сәйкес:«білімгерлер мен оқытушылар арасындағы академиялық адалдыққа, оқу әдістеріне және кәсіби мүдделерді түсінуге қатысты жауаптардың әртүрлілігі университет тарапынан білімгерлерге бұзушылықтардың салдарын түсіндіру және академиялық адалдықты терең түсіндіру бағытында қосымша күш-жігер жұмсау қажеттігін көрсетеді. Сонымен қатар, бұл білімгерге оқу нәтижелеріне қол жеткізу үшін университет тарапынан қолдау мен

ынталандыруды алуға мүмкіндік береді» [155, 115б.].Осындай жағдайлардың алдын алу және сотқа жүгінулердің санын азайту үшін университеттер академиялық адалдық мәдениетін қалыптастыру және қолдау стратегиясына жүгінуі қажет. Адалдық пен ашықтық мәдениетін қалыптастыру тек сот дауларынан аулақ болуға көмектесіп қана қоймай, оқу орнының беделіне оң әсер етеді, оқу процесін тиімді әрі әділ етеді.Алматы қаласы Бостандық аудандық соты №7514-17-00-2/3012 істі қараған және 2017 жылғы 29 мамырда «Алматы Менеджмент университеті» Білім беру ұйымының білімгер О.-ны оқудан шығару туралы бұйрығын заңсыз деп тану және шығындарды өтеу жөнінде шешім қабылдаған [146].

2015 жылғы 7 шілдеде жауапкер мен О. арасында №86/1513 білім беру қызметтерін көрсету туралы келісімшарт жасалды. Келісімнің 1.1 тармағына сәйкес, оның пәні студентті бакалавриат бағдарламасы бойынша мемлекеттік жалпы міндетті стандартқа сәйкес құқықтану мамандығы бойынша күндізгі оқу формасында оқыту болып табылады, оқу аяқталғаннан кейін мемлекеттік үлгідегі жоғары кәсіби білім туралы диплом беріледі. 2017 жылғы 21 ақпанда О.-ға №268 к/о бұйрығы тапсырылды, оған сәйкес О. этикалық кодексті бұзғаны үшін, келісімшарттың 2.1.16.2 тармағына сәйкес, қалпына келтіру құқығысыз оқудан шығарылды.Сот анықтағандай, тараптар арасында 2015 жылғы 7 шілдеде №86/1513 білім беру қызметтерін көрсету туралы келісімшарт жасалған. Келісімнің 1.1 тармағына сәйкес, №86/1513 келісімшарттың пәні студентті бакалавриат бағдарламасы бойынша, мемлекеттік жалпы міндетті стандартқа сәйкес, құқықтану мамандығы бойынша күндізгі оқу формасында оқыту және оқу аяқталғаннан кейін мемлекеттік үлгідегі жоғары кәсіби білім дипломын қосымшасымен беру болып табылады.

2017 жылғы 21 ақпанда №268 к/о бұйрығымен О. «Алматы Менеджмент Университетінен» этикалық кодексті бұзғаны үшін, келісімшарттың 2.1.16.2 тармағына сәйкес, қалпына келтіру құқығынсыз оқудан шығарылды. Келісімшарттың 2.1.16.2 тармағынан көрініп тұрғандай, университеттің ішкі нормативтік актілерін (студенттік этикалық кодекс, бұйрықтар мен нұсқаулар, келісімшарттың 3.1., 5.1., 6.1. және т.б. тармақтары) бұзған студент қалпына келтіру құқығын жоғалтады.

Жауапкердің дәлелдері бойынша, студент О. келісімшарттың 6-тармағының 6.1.4-тармақшасын бұзған, бұл университет қабырғасында әдепсіз сөздер қолдануына байланысты оқудан шығаруға негіз болған.

Сот ұсынылған дәлелдерді ауқымды деп таппады, өйткені түсіндірмеде білімгерлер мен басқа куәгерлер, сондай-ақ басқа жазбаша дәлелдер ұсынылмады. Білімгерлік мәселелер жөніндегі тәртіптік комиссия туралы Ереженің 5.2-тармағына сәйкес, комиссия шешімі хаттамамен рәсімделеді, оған комиссия төрағасы мен мүшелері қол қояды. Тәртіптік комитеттің/кеңестің/комиссияның хаттамасына (хаттаманың атауында әртүрлі атаулар болуы мүмкін) төраға мен хатшы қол қояды, бірақ комиссия мүшелерінің қолдары болмаған, бұл бұзушылық болып табылады. Сонымен

қатар,білімгердіоқудан шығару туралы шешім тәртіптік комитеттің шешімі емес, білімгерлермен жұмыс жөніндегі директордың ұсынысы негізінде қабылданған.

Сот талқылау барысында этикалық кодексті сақтау туралы мәселе қаралды, оны сақтау білім беру қызметтерін көрсетуге арналған 07.07.2015 жылғы № 86/1513 шарттың маңызды талаптарының бірі болып табылады. Алайда, шартты жасасу және қол қою кезінде білімгерлер де, заңды өкілдер де этикалық кодекстің мазмұнымен таныспағаны анықталды. Сонымен қатар, шарт 07.07.2015 жылы жасалған, ал этикалық кодекс академиялық мәселелер жөніндегі проректор тарапынан кейінірек, 16.09.2015 жылы бекітілген. Сот сондай-ақ этикалық кодекстің кейіннен білімгерлер арасында танымал болмағанын атап өтті.

Сотта жауапкер - университет тарапынан дәлелдемелер ұсынылмаған және 72-бабына сәйкес әрбір тарап өзінің қарсылықтарының негізі ретінде сілтеме жасайтын мән-жайларды дәлелдеуге талап етеді [146]. ЖОО басшылығы ұсынған оның дінге және діни көзқарастарға қатынасы туралы ақпарат О. - ны оқудан шығару үшін негіз болып табылмайды. Осы тұрғыда сот бұл құқықты еркін ой, ар-ождан және дін бостандығына құқығын жариялайтын Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық фактідегі бекітілгенін атап өтті. Бұл құқыққа дінді немесе өз қалауы бойынша наным-сенімдерді иелену немесе қабылдау бостандығы және өз діні мен наным-сенімдерін жеке-дара, сондай-ақ басқалармен, қоғамдық немесе жеке тәртіппен, ғибадат ету, діни және салттық рәсімдер мен ілімдерді орындау бостандығы кіреді. Дінді немесе нанымды ұстану бостандығы тек заңда белгіленген және қоғамдық қауіпсіздікті, тәртіпті, денсаулық пен моральды, сондай-ақ басқа адамдардың негізгі құқықтары мен бостандықтарын қорғау үшін қажет шектеулерге жатады [156].

Сотта жауап алынған білімгердің (бакалавр студенті) университеттің екі оқытушысының куәгері ретіндегі сипаттамасына келетін болсақ, оның үлгерімінің жақсы дайындық деңгейі, кең көзқарасы, жоғары эрудициясы және ауқымды ізденіске иебілімгер ретінде сипатталады.

Сот О.-ны аудару туралы 07.07.2015 жылы № 86/15-13 бұйрықты баяндалғандарды ескере отырып, заңсыз деп танып, талап қою талаптарын қанағаттандыруға жататындығын белгіледі. Шығындарды өтеу бөлігінде 1472177 теңге мөлшеріндегі талап қою талаптарына қатысты да қанағаттандырылды.

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 277-бабы 1-тармағының 272-273-баптарына сәйкес міндеттеме шарттарына және заңнама талаптарына сай орындалуы тиіс. Ал мұндай шарттар мен талаптар болмаған жағдайда – іскерлік айналым әдет-ғұрыптарына немесе әдетте қойылатын басқа да талаптарға сәйкес орындалуы тиіс [147]. Заңнамада немесе шартта көзделген жағдайларды қоспағанда, міндеттемені орындалудан біржақты бас тартуға және оның талаптарын біржақты өзгертуге жол берілмейді. Егер міндеттеме оның орындалған күнін немесе оның орындалуы тиіс уақыт кезеңін көрсетсе

немесе айқындатуға мүмкіндік берсе, міндеттеме сол күні немесе тиісінше осындай кезең шегінде кез келген сәтте орындалуға тиіс. О.-ны заңсыз оқудан шығарғаннан кейін жауапкер білім беру қызметтерін көрсетуге арналған № 86/1513 шартта көзделген міндеттемелерден біржақты тәртіппен бас тартты.

Ақылы қызмет көрсету шарты бойынша АК-нің 683-бабының нормаларына сәйкес,орындаушы тапсырыс берушісінің тапсырмасы бойынша қызмет көрсетуге (белгілі бір іс-әрекеттер жасауға немесе белгілі бір қызметті жүзеге асыруға) міндеттеледі, ал тапсырыс беруші осы қызметтерге ақы төлеуге міндеттеледі. Осы тараудың қағидалары шарттар бойынша көрсетілетін қызметтерді қоспағанда, байланыс қызметтерін, медициналық, ветеринариялық, аудиторлық, консультациялық, ақпараттық қызметтерді, оқыту, туристік қызмет көрсету қызметтерін және басқа да қызметтерді көрсету шарттарына қолданылады (32, 34, 35, 39, 41, 43, 44 ҚР Азаматтық Кодексі). АК-нің 686-бабының нормаларына сәйкес тапсырыс беруші орындаушыға нақты жұмсалған шығындарды төлеу жағдайында, қызметтер көрсету шартын орындаудан бас тартуға құқылы. Орындаушы, төленген қызмет көрсету шарты бойынша міндеттемелерді орындаудан тапсырыс берушінің кінәсінен болған жағдайды қоспағанда, тапсырыс берушіге шартты бұзудан келтірілген залалды толық төлеу жағдайында ғана бас тартуға құқылы болып табылады [147].

Судья АІЖК-нің 16-бабына сәйкес, дәлелдемелерді заң мен ар-ожданды басшылыққа ала отырып, істегі бар дәлелдемелерді олардың жиынтығында бейтарап, жан-жақты және толық қарауға негізделген өз ішкі сенімі бойынша бағалайды. Жоғарыда айтылғандарды ескере отырып, Бостандық соты шегеру туралы бұйрықты заңсыз деп танып, дәлелдемелерге негізделген залалдарды өтеу туралы талап қою талаптары жауапкерге талап қою үшін құқықтық негіздері бар деп санайды. Жоғарыда айтылғандарға байланысты сот талапкерлердің дәлелдерін негізді және қанағаттандыруға жатады.

Бұл іс білім беру саласындағы Академиялық адалдық қағидаттарын және құқықтық нормаларды сақтауға қатысты, сондай-ақ оқу орындары тарапынан академиялық адалдықтың бұзылуын бағалауға жауапкершілікпен қарау қажеттігін көрсетеді. Мұндай көзқарастың мысалы ретінде Академиялық адалдық Кодексін өрескел бұзғаны үшін 8білімгердіоқудан шығару туралы шешім қабылдаған С.Д. Асфендияров атындағы «Қазақ ұлттық медицина университеті» акционерлік қоғамының ұстанымы келтірілген. Алматы қаласы Алмалы ауданының №2 аудандық сотының 2019 жылғы 08 мамырдағы №7520-19-00-2/1147 шешімінде С.Д. Асфендияров атындағы «Қазақ ұлттық медицина университеті» акционерлік қоғамына 1 және 3 курс бұрынғы үш білімгерлерінің талап-арыздарын қанағаттандырудан бас тартқан соттың 1, 4, 6 – тармақтарында тану туралы ақпараты мен ұстанымы қамтылған. С.Д. Асфендияров атындағы «Қазақ ұлттық медицина университеті» АҚ-ның 2019 жылғы 14 қаңтардағы № 68

заңсыз аудару және оның күшін жою туралы, моральдық залалды өндіріп алу туралы бұйрығында көрсетілген.

2018 жылғы 8 желтоқсанда емтихандық тест тапсыру барысында тестілеу орталығының қызметкерлері бірінші курс студентінің ұялы телефон пайдаланғанын анықтап, бұл факті бойынша тәртіп бұзушылық туралы акт жасалды. Тест тапсырып отырған білімгердің ұялы телефонын тексеру кезінде «Жасуша биологиясы» пәні бойынша дұрыс жауаптары бар тесттер табылды. Тексеру барысында 1, 2 және 3 курс білімгерлерінен құралған топ анықталды. Аталған студенттер тесттерге қол жеткізу мүмкіндігі бар тұлғалар арқылы «Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар», «Жасуша биологиясы» және «Биофизика» пәндері бойынша дұрыс жауаптары бар тесттерді сатып алғаны белгілі болды.Іс материалдарында студенттердің дұрыс жауаптары бар тесттерді сатып алу үшін ірі көлемде ақша жинағаны туралы мәліметтер келтірілген. Академиялық адалдық ережелерін бұзудың өрескел фактілерінің анықталуына байланысты комиссия құрылды, оның құрамына университет қызметкерлерімен және Студенттік үкіметтің, ата-аналар комитетінің өкілдері енгізілді.Комиссия құрамы бірауыздан орын алған заңсыз әрекетке неғұрлым белсенді қатысқан білімгерлерді оқудан шығару туралы шешім қабылдады, қалған қатысушылар тәртіптік жауапкершілікке тартылды.

Бұл жағдайда университет тарапынан барлық тиісті талаптар сақталған. Атап айтқанда, университет пен студенттер арасында жасалған шарттардың 6.8 және 7.9-тармақтарына сәйкес білім алушылар шарт талаптарымен, университет жарғысымен, ішкі оқу тәртібі қағидаларымен танысқанын және олармен келісетінін растаған. Сонымен қатар, 2018–2019 оқу жылына арналған Университеттің Академиялық саясаты туралы білім алушыларды ақпараттандыру парақтарынан талапкерлердің Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңына және білім беру бағдарламаларын барлық білім беру деңгейлерінде іске асырудың негізгі ұғымдарын, ұйымдастыру тәртібі мен шарттарын айқындайтын өзге де нормативтік-құқықтық актілерге сәйкес, ректордың 2018 жылғы 20 шілдедегі №577 бұйрығымен бекітілген Университеттің Академиялық адалдық саясатына таныстырылғаны расталды. Академиялық саясат туралы ереже, оның ішінде «Студенттің ар-намыс кодексі» құжаты 2018 жылғы 10 тамызда әзірленіп, 2018 жылғы 29 тамызда университеттің ресми сайтындағы интернеттегі ақпараттық ресурсқа орналастырылған. Аталған құжаттар әрбір студенттің қосымшасында бар және қолжетімді.

Тәртіп бұзушылықтардың барлық фактілері және олар бойынша шешім қабылдау рәсімдері ҚазҰМУ білім алушыларының академиялық адалдық қағидаттарын бұзу фактілерін қарау жөніндегі комиссия отырысының 24.12.2018 жылғы №1 хаттамасында тиісті түрде тіркелді, оқудан шығару туралы бұйрық 2019 жылғы 9 қаңтарда жасалған.

Сот отырысында талапкерлердің талап қою талаптарын негіздеу үшін Азаматтық іс жүргізу кодексінің 72, 73-баптарының талаптарына сәйкес

жауапкердің заңсыз әрекеттерін растайтын даусыз және сенімді дәлелдер, сондай-ақ талапкерлердің білім беру қызметтерін көрсету туралы жасалған шарттарда көзделген талаптар мен міндеттемелерді толық көлемде орындағанын растайтын дәлелдер ұсынылмады.

Талапкерлердің ақша қаражатын ұйымдастыруға қатыспағаны туралы уәждері ұсынылған дәлелдемелермен теріске шығарылады. Атап айтқанда, қызметтік тексеру материалдары, университеттің Адам ресурстарын дамыту және құқықтық қамтамасыз ету департаменті басшысының қызметтік жазбалары, талапкерлердің өз қолымен жазған түсіндірмелері, сондай-ақ басқа да шығарылған студенттердің түсіндірмелері, «WhatsApp» арқылы жүргізілген хат алмасулар және Kaspi Gold карточкалық шотының үзінді деректері бұл уәждерді жоққа шығарады.

Сот отырысында 2019 жылғы 14 қаңтардағы №68 бұйрықтың заңды екені және оны күшін жоюға сотта негіздердің жоқтығы анықталды.Талапкерлер тарапынан моральдық зиян келтірілгенін растайтын дәлелдемелер де ұсынылмаған.Азаматтық заңнамаға сәйкес моральдық зиян зиян келтірушінің кінәсі болған жағдайда ғана өтеледі, ал жауапкер тарапынан кінәнің бар екендігі немесе заңсыз әрекеттердің жасалғаны талапкерлермен дәлелденбеген. Осыған байланысты сот шешімінде жауапкердің әрекеттерінен талапкерлердің қандай да бір жеке мүліктік емес құқықтарының бұзылуы анықталмағаны көрсетілген.Осылайша, сот талапкерлердің мәлімдеген талаптары толық көлемде қанағаттандырудан бас тартуға жатады деген қорытындыны негізді деп таныды [147].

ҰАҚ «С.Д. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медицина университетінің» қатысуымен тағы бір сот процесі талапкер М.-ның бастамасымен қозғалды. Талап арызда келесі талаптар қойылған:

2022 жылғы 26 қаңтардағы №3 М.-ға қатысты академиялық құқық бұзушылықтар жөніндегі комиссияның хаттамасын заңсыз деп тану және күшін жою;

2022 жылғы 10 ақпандағы №2 М.-ға қатысты апелляциялық комиссияның хаттамасын заңсыз деп тану және күшін жою;М.-ны университеттен шығару туралы бұйрықты заңсыз деп тану және күшін жою;

М.-нің 2 курсқа қайтақалпына келтіру [147].

«Алматы Менеджмент университеті» білім беру мекемесінің О. білімгерін оқудан шығару туралы жағдайдан айырмашылығы (2017 жылғы 29 мамырдағы № 7514-17-00-2/3012 іс Алматы қ. Бостандық аудандық сотында қаралған), С.Д. Асфендияров атындағы «Қазақ ұлттық медицина университеті» «Алматы Менеджмент университеті» білім беру мекемесіне қарағанда, барлық деңгейдегі нормативтік актілердің нормалары мен ережелерінің сақталғанын көрсетті.

Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларының 34, 35-тармақтарына сәйкес (Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы бұйрығы №595) [151] жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан

кейінгі білім беру ұйымының білім беру қызметінің сапасын арттыру мақсатында: 1) сапаны қамтамасыз ету саласындағы саясатты; 2) жоғары білімнің Еуропалық кеңістігінде жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру сапасын қамтамасыз ету үшін халықаралық стандарттар мен нұсқаулықтарға негізделген сапаны ішкі қамтамасыз ету жүйесін құрады және оның сақталуын қамтамасыз етеді және бағдарламаларды бекіту; 3) білімгерлік бағдарламаларын оқыту және бағалау; 4) білім алушыларды қабылдау, үлгерімін қарау және сертификаттау; 5) оқытушылар құрамы; 6) оқу ресурстары және білім алушыларды қолдау жүйесі; 7) ақпаратты басқару; 8) жұртшылықты хабардар ету; 9) бағдарламаларды тұрақты мониторингтеу және кезеңдік бағалау; 10) сапаны мерзімді сыртқы қамтамасыз ету. Факультет базасында білім беру бағдарламаларының мазмұны мен іске асырылу шарттары, бағалау саясаты және факультеттің басқа да академиялық мәселелері бойынша шешімдер қабылдайтын, білім алушыларға білім беру бағдарламаларының және (немесе) пәндердің/модульдердің сәйкестігі тұрғысынан, академиялық адалдықты бұзу фактілерінің болуы тұрғысынан сауалнама ұйымдастыратын академиялық сапа жөніндегі кеңес қалыптастырылады. Сапаны қамтамасыз ету жөніндегі комиссияның құрамына университеттің оқытушылары, білімгерлері (магистранттар, докоранттар) және басқа да академиялық қызметкерлері кіреді. Сапаны қамтамасыз ету жөніндегі комиссияның отырысына әкімшілік-басқару персоналының өкілдері қатысады. Оқу процесінің негізі Академиялық адалдық және академиялық адалдықтың негізгі қағидаттарының қатарында: 1) академиялық жұмыста адалдық пен өзара сыйластықты қалыптастыратын негізгі институционалдық құндылық ретінде академиялық адалдықты қамтамасыз ету; 2) жоғары этикалық құндылықтарды қалыптастыруға бағытталған академиялық адалдықтың әділ және объективті қағидаларын бекіту болып табылады; 3) басқа білім беру ұйымдарының верификацияланатын транскриптері негізінде білім алушының кредиттерін қайта есептеудің нақты тетігі мен рәсімін айқындау арқылы білім алушыны оқытудың дәйекті және үздіксіз траекториясын қамтамасыз ету; 4) оқытушының академиялық мәдениетті қалыптастыруға ықпал ететін тәлімгер ретінде өз білім алушыларына құрмет көрсетуі; 5) академиялық адалдықты ілгерілету және қорғау үшін білім беру процесіне қатысушыларды көтермелеу және ынталандыру; 6) оқытушының пәннің нақты саясатын, білім алушыдан күтілетін талаптарды айқындауы; 7) оқытушының білім алушылардың оқу жетістіктерін бағалаудың нақты параметрлерін айқындауы; 8) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Академиялық адалдық қағидаттарын бұзғаны үшін шаралар қабылдауы; 9) білім алушыларға білім беру, әлеуметтік және психологиялық қолдау көрсететін және академиялық адалдықтың көрінуіне жол бермеуге мүмкіндік беретін академиялық орта құру. ҚазҰМУ білім алушыларының академиялық адалдық Кодексінің 8-тармағында білім алушылар Кодекстің мәтінімен танысуға және оны бұзудың салдарын білуге, Академиялық адалдық

нормаларын қатаң сақтауға міндетті екендігі анықталды және университет бұл ережені мүлтіксіз сақтайды.

М. талап бойынша істе кодекстің бірнеше рет бұзылғанын куәландыратын материалдар бар: оған қатысты тәртіп бұзушылық фактісі бойынша сөгіс түріндегі жазаны қолдану және 2021 жылғы 14 желтоқсанда ұялы телефонды пайдаланғаны үшін емтихан нәтижелерінің күшін жою туралы шешім шығарылды. 2021 жылғы 29 желтоқсанда ұялы телефонды пайдалану туралы акт жасалды. Талапкер тарапы сотқа 2020 жылғы 26 қаңтар мен 10 ақпандағы хаттамаларды заңсыз деп тану және олардың күшін жою үшін құқықтық негіздер ұсынбады. Сот №1,2 талапты қанағаттандырудан бас тартқандықтан, тиісінше, шегеру туралы бұйрықтың күшін жою үшін негіздер жоқ, өйткені 2021 жылғы 14 желтоқсандағы жаза болған кезде талапкердің іс- әрекеттерінде университеттен шығаруға әкелетін 2-санаттағы академиялық адалдықты бұзудың қайталану белгілері болды, бұл Академиялық адалдық Кодексінің 6.3-тармағының 1-тармақшасына толық сәйкес келеді. Бұйрықтың күшін жоюға негіз болмағандықтан, сәйкесінше 2 курс білімгерлерінің қатарында М. - ны қалпына келтіруге негіз жоқ.

Қарастырылған прецеденттер білімгерлерді академиялық адалдық принциптері туралы уақытылы хабардар етудің маңыздылығын көрсетеді. Университет осындай атышулы қақтығыстан кейін 2019 оқу жылында барлық мамандықтар бойынша 1 курстың оқу жоспарына білімгерлердің білім беру процесінде және кәсіби қызметте Академиялық адалдық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениеттің маңыздылығын түсінуге бағытталған іс-шаралар ұйымдастырған. Академиялық адалдық негіздері және сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет пәні енгізілді. Іс материалдарында 1 курстың барлық білім алушылары оқу бағдарламасында міндетті болып табылатын осы пәнді оқып жатқаны туралы ақпарат бар. Аталған пән талапкер оқыған топта оқытылған және осы пәнді меңгеру нәтижесі бойынша, талапкерге «өте жақсы» деген баға қойылған.

Білім беру жүйесінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мақсатында ақша өндіру туралы талап-арыздар бойынша сот практикасы әртүрлі әрі көпқырлы прецеденттерге бай ауқымды сала болып табылады. Білім беру қызметтерінің сапасына, қаржылық қатынастарға және білім беру ұйымдарының шарттық міндеттемелерді орындауына байланысты студенттер мен олардың ата-аналары тарапынан шағымдар санының артуы жағдайында сот талқылауларының өзектілігі айтарлықтай күшейе түсуде.

Аталған талап-арыздар негізсіз төлемдер есептеу, шарт талаптарын орындамау, сондай-ақ моральдық және материалдық зиянды өтеу мәселелері бойынша дауларды қоса алғанда, мәселелердің кең ауқымын қамтиды. Мұндай істерді қарау нәтижесінде қалыптасатын сот практикасы болашақтағы сот шешімдеріне негіз болып, білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғауға елеулі ықпал етуі мүмкін.Осыған байланысты кезекті прецедент ретінде 2021 жылғы 7 сәуірде Алматы қаласы Алмалы аудандық №2 аудандық сотының К.-ның «Еуразиялық

технологиялық университет» ЖШС-не қарсы азаматтық іс бойынша №7520-20-00-2/11131 нөмірлі іс бойынша шығарған шешімін атауға болады [147].

2016 жылғы 28 тамызда талапкер К. «Еуразиялық технологиялық университеті» ЖШС-мен «Дизайн» мамандығы бойынша 5 жыл мерзімге оқуға шарт жасасты. 2016 жылдан 2020 жылға дейінгі оқу кезеңінде ол шарт талаптарына сәйкес білім беру қызметтеріне ақы төледі. 2018 жылы К. Оқу бойынша мемлекеттік грантқа өтеді бірақ ол туралы уақытылы хабарланбаған, талапкер К. 3 және 4 курстарда оқу үшін 860000 теңге заңсыз алынған деп есептеп, артық төлемді қайтаруды талап етіп сотқа жүгінді. Сонымен қатар, талапкер К. 16 айда стипендия (416000 теңге) және төленбеген жол ақысын (51028 теңге) алған жоқ.

«Білім туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 1 бабына сәйкес білім беру гранты «бакалавр» немесе «магистр» дәрежесін бере отырып, жоғары немесе жоғары оқу орнынан кейінгі білімге ақы төлеу үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шарттарда білім алушыға берілетін ақшаныңнысаналы сомасы көрсетілген [157,158]. «Бакалавр» немесе «магистр» дәрежесін бере отырып, жоғары немесе жоғары оқу орнынан кейінгі білімге ақы төлеу үшін білім беру грантын беру қағидаларына сәйкес Республикалық бюджет қаражаты есебінен «бакалавр» дәрежесін бере отырып, жоғары білімге ақы төлеу үшін білім беру гранттары Ұлттық бірыңғай тестілеу нәтижелеріне сәйкес білім беру бағдарламаларының нақты топтары бойынша конкурстық негізде беріледі. Республикалық комиссияның шешімі негізінде білім беру саласындағы уәкілетті органның бұйрығы шығарылады және оқуға түсушілерге жоғары білімнің білім беру грантын беру туралы куәлік беріледі [159].

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 5 қазандағы білім беру грантын беру туралы бұйрығы негізінде [160] талапкер білім беру қызметтеріне ақы төлеуден босатылды, өзі енгізген сомаларды қайтару туралы талап-арыздар негізді болып табылады, қанағаттандырылуға тиіс. Білім беру ұйымдарында білім алушыларға мемлекеттік стипендияларды тағайындау, төлеу және мөлшерлеу қағидаларына сәйкес мемлекеттік стипендия мемлекеттік білім беру тапсырысы бойынша білім алатын, сондай-ақ аралық аттестаттау (емтихан сессиясы) нәтижелері бойынша «өте жақсы», «жақсы» бағаларына сәйкес келетін бағалар баламасын алған мемлекеттік білім беру тапсырысы бойынша оқуға ауыстырылған білімгерлерге,(бакалавр студенттеріне, интерндерге, магистранттарға) тағайындалады.

Мемлекеттік білім беру тапсырысы бойынша білім алушыларға ай сайынғы мемлекеттік стипендияның мөлшері: жоғары білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарында оқитын білімгерлерге, даярлаудың 26186 теңге педагогикалық бағыттарында оқитын білімгерлерді қоспағанда болып белгіленеді.Мемлекеттік білім беру тапсырысы бойынша білім алатын студенттерге ай сайынғы мемлекеттік стипендияның мөлшері мынадай болып белгіленген: жоғары білім беру

бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарында оқитын студенттерге, педагогикалық даярлау бағыттарында оқитын студенттерді қоспағанда, 26 186 теңгені құрайды.Талапкер 2018 жылғы 5 қазаннан бастап білім беру грантының иегері болған, тиісінше мемлекеттік стипендия алуға құқылы еді. Алайда аталған стипендия оған 2020 жылғы ақпаннан бастап ғана төлеуге тағайындалған.Талапкердің 2018 жылғы 5 қазаннан бастап мемлекеттік стипендия алуға құқығы болғанын ескере отырып, білім беру ұйымынан стипендияны өндіріп алу туралы талап қою талаптары негізді деп танылып, 16 ай үшін 416 000 теңге мөлшерінде қанағаттандырылуға жатады.

Сонымен қатар, жауапкер «Еуразиялық технологиялық университет» ЖШС-нен жылына екі рет төленуге тиіс 4 айлық есептік көрсеткіш (АЕК) мөлшеріндегі жол жүру төлемдері, яғни 51 028 теңге, өндіріп алынған.

Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексінің 109 және 113-баптарына сәйкес, шешім өз пайдасына шығарылған тараптың іс бойынша шеккен барлық сот шығындарын сот екінші тараптан өндіріп береді [147].

Осылайша, жауапкер — «Еуразиялық технологиялық университет» ЖШС-нен талапкер К.-ның пайдасына 1 257 864 теңге мөлшерінде ақша сомасы өндіріп алынды.

Бұл прецедент сот практикасында жалғыз емес, талапкер грант алуға байланысты білім беру қызметтеріне ақы төлеуден босатылды, бұл оның бұрын енгізілген сомаларды қайтару туралы талаптарын заңды және негізді екенін көрсетеді. Сот шешімі талапкердің өтемақы алу құқығын растады. Талапкер 2018 жылдың 5 қазанынан бастап білім беру грантының иегері болғанын ескере отырып, ол мемлекеттік стипендия алуға құқылы болды. Талапкердің жол төлемдерін өндіріп алу туралы талаптары негізделген, сонымен қатар сот талаптың осы бөлігін қанағаттандырды, бұл білім беру ұйымдарының қаржылық міндеттемелерін уақытылы орындау қажеттілігін растайды.

Білім беру ұйымдары болашақта құқықтық дауларды болдырмау үшін мемлекеттік гранттар мен стипендиялар алу мәселелері бойынша білім алушылармен қарым-қатынасты жақсартуы керек. Білім беру қызметтерін тұтынушы білімгерлердің құқықтарын қамтамасыз ету үшін гранттар шарттарының орындалуын мониторингілеу тұрақты негізде жүзеге асырылуы қажет. Осындай жағдайлардың көбеюін ескере отырып, білімгерлерге білім беру мекемелерінде олардың құқықтары мүдделерін қорғауға көмектесетін кеңес беретін орталықтар немесе заң клиникаларын құру арқылы орын алған жағдайдардың алдын-алуға болатын көрсетеді.

Жалпы алғанда, білім беру ұйымдары қолданатын шарттардың үлгілерін қайта қарау орынды деп санаймыз. Бұл олардың ашықтығы мен бірмәнділігін қамтамасыз етуге, сондай-ақ білімгерлер мен оқу орындары арасындағы құқықтық дауларды барынша азайтуға мүмкіндік береді.Білім беру ұйымдарының шарттық міндеттемелерді тиісінше орындауы және студенттерді олардың құқықтары туралы белсенді түрде хабардар етуі білім

беру жүйесінде даулардың туындауының алдын алудың және тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың негізгі тетігі болып табылады.

Сот практикасында білім беру қызметтерін тұтынушылардың, атап айтқанда бітіруші курс студенттерінің құқықтарының бұзылуына қатысты істер де кездеседі. Мұны бір мысал арқылы көрсетуге болады. 2022 жылғы 22 маусымда Қостанай облысының Қостанай қалалық соты студент **У.-ды оқудан шығару туралы бұйрықты заңсыз деп тану және оны оқуға қайта қалпына келтіру жөніндегі №3910-22-00-2/2226 азаматтық іс бойынша шешім қабылдады[147].

Студент У., 4 курс студенті, Республикалық грант бойынша 6В09102/5В120100 - ветеринарлық санитария мамандығы бойынша В.Двуреченский атындағы ауыл шаруашылығы институтында «Қостанай аймақтық университеті А.Байтұрсынов атындағы»АҚ оқып жүрген, №183 шарт бойынша білім беру қызметтерін алған.Оған қатысты 2021 жылғы 3 желтоқсандағы №2310 СТ бұйрығымен студенттер қатарынан шығару туралы шешім қабылданды. Бұл шешім Жарғы мен ішкі оқу тәртібі қағидаларын бұзғаны үшін, Жарғының 155-бабының 6-тармақшасына сүйеніп жасалған.

Жауапкер тараптың пікірінше, талапкерді оқудан шығару негізі – студенттердің ақша жинауға шақырылуы және талапкер У.-дың қол жұмсауы болып табылады.Алайда іс материалдарында көрсетілгендей, бұрын У.-ға қатысты қылмыстық іс қозғалған, бірақ тергеу нәтижесі бойынша қылмыстық құқық бұзушылық құрамының болмауына байланысты іс тоқтатылған.

Қазақстан Республикасының Азаматтық процессуалдық кодексінің (АПК) 76-бабының 4-бөлігіне сәйкес, қылмыстық жауапкершіліктен босатылған тұлғаның әрекетінің азаматтық-құқықтық салдары (ҚР Қылмыстық-процестік кодексінің 35-бабының 1-бөлігінің 3), 4), 9), 10), 11) және 12-тармақтарына және 36-бапқа сәйкес негіздер бойынша) азаматтық сот тәртібінде талап қойылған кезде қайта дәлелденбейді [162].

Осыдан кейін орын алған жағдайдардан кейін, университеттен шығару үшін негіз ретінде көрсетілген талапкердің Жарғымен ішкі оқу тәртібі қағидаларын бұзғаны туралы кінәсі жауапкер тарапынан да, тиісті құқық қорғау органдары тарапынан да дәлелденбеген. Ал ҚР Азаматтық процессуалдық кодексінің 72-бабына сәйкес, әрбір тарап өз талаптары мен қарсылықтарының негізі ретінде көрсеткен фактілерді дәлелдеуге міндетті болып табылады. Сонымен қатар, тараптар арасындағы білім беру қызметтерін ақылы көрсету жөніндегі келісімнің 5-тарауының 22-23 тармақшаларына сәйкес, барлық даулар мен келіспеушіліктер келіссөздер арқылы шешілуі тиіс, ал дауды реттеу мүмкін болмаған жағдайда – Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шешіледі.

Бакалавр студентін 4 курсынан шығару әділеттілік принципіне сай келмейді, өйткені талапкер У. Республикалық мемлекеттік грант бойынша оқыған, яғни бюджет қаражаттары есебінен білім алған, және олардың үлкен бөлігі оқуға жұмсалған. Іс материалдарында көрсетілгендей, У.-дың жақсы

үлгерімі бар екені, сондай-ақ көпбалалы отбасының баласы екені, түрлі спорттық жарыстарға тұрақты қатысып, университет абыройын қорғағаны (бірнеше дипломдар мен алғыс хаттар) расталған құжаттар ұсынылған.

Осылайша, білімгер ретінде танылған 4 курс бакалавр студенті У. сот ісін жүргізу кезінде оқудан шығарылу негіздері дұрыс дәлелдермен расталмады және сот жауапкердің оқудан шығару туралы бұйрығын заңсыз, жойылуы қажет деп тапты. Оқудан шығару туралы бұйрықтың күшін жою білімгерді оқуда қалпына келтіру үшін сөзсіз негіз болып табылады.

Бакалавр студенті У.-ды оқудан шығару бойынша сот ісі білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарының «жүйелі түрде бұзылатынын» айқын көрсетеді.Аталған жағдайда оқудан шығару жеткілікті дәлелдерсіз жүзеге асырылған, бұл білім беру ұйымының әрекеттеріне және оның «әділдік пен заңдылық принциптерін сақтауына» күмән тудырады. Сот анықтағандай, университеттің оқудан шығаруға негіз ретінде көрсеткен аргументтері сенімсіз болып, дәлелдермен расталмаған.Бұл орын алған жағдайды саралай келе, оқу процесіне қатысты барлық әрекеттерді тиісінше құжаттау және негіздеу қажеттілігін айқындайды [147].

Заңнамаға сәйкес, әрбір тарап өз талаптарын дәлелдеуге міндетті. Аталған жағдайда университет бұл міндетін орындай алмады, бұл сот талқылауында шешуші сәтке айналды.Мемлекеттік грант бойынша табысты оқып жүрген және жоғары жетістіктерге ие студентті шығару әділдік принциптеріне сәйкес келмейді және қызметтік өкілеттілікті теріс пайдалану ретінде бағалануы мүмкін.Осыған байланысты білім беру ұйымдарына студенттердің тәртіп мәселелеріне қатысты ішкі бақылау және құжаттау механизмдерін күшейтіп, нақты рәсімдер енгізу ұсынылады.

Бұл орайда студенттерді шығару бойынша анық ережелер мен рәсімдер енгізу, сондай-ақ әрбір шешімді негіздеу міндетін қамтамасыз ету қажет.

Сонымен қатар, университет деңгейінде дауларды шешудің тиімді тетіктерін әзірлеу маңызды, бұл студенттерге сотқа жүгінбей-ақ баламалы дауларды реттеу жолдарын қолдануға мүмкіндік береді. Мұндай шаралар студенттердің құқықтарын қорғауды күшейтуге және білім беру жүйесін жақсартуға бағытталған, нәтижесінде әділ әрі қауіпсіз оқу ортасын қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Білім беру ұйымдарының міндеттерін дұрыс орындаудың қажеттілігін Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының 2017 жылғы 27 ақпандағы шешімі растайды. Ашық сот отырысында К. және Б. студенттердің мемлекеттік диплом алу және моральдық зиянды өтеу туралы талап арыздары бойынша НАО «Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті К.И. Сәтпаев атындағы» қарсы азаматтық іс қаралды [147].

Талапкерлер К. және Б. 2016 жылы НАО «Қазақ ұлттық зерттеу-техникалық университеті К.И. Сәтпаев атындағы» (ҚазҰТЗУ) бойынша 6М072900 – «Құрылыс» мамандығын тәмамдаған.Іс материалдарына сәйкес, ҚазҰТЗУ-дың 2016 жылғы 19 сәуірдегі №408-м бұйрығымен 2 курс

магистранттары К. және Б. соңғы мемлекеттік қортындылау аттестациялауға жіберілген.

Содан кейін, ҚазҰТЗУ- дың 2016 жылғы 30 маусымдағы бұйрығымен:К. оқудан шығарылып, диплом беріліп, «Техникалық ғылымдар магистрі» академиялық дәрежесі тағайындалған (№758-м бұйрық); Б. оқудан шығарылып, диплом беріліп, «Техникалық ғылымдар магистрі» академиялық дәрежесі тағайындалған (№757-м бұйрық).

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2008 жылғы 18 наурыздағы № 125 бұйрығымен бекітілген жоғары оқу орындарында білім алушылардың үлгеріміне ағымдағы бақылауды, аралық және қорытынды аттестаттауды жүргізудің үлгілік қағидаларының 183-тармағына сәйкес, жұмыс оқу жоспары мен жұмыс оқу бағдарламаларының талаптарына негізінде білім беру процесін аяқтаған білім алушылар қорытынды мемлекеттік аттестаттауға жіберіледі. Көрсетілген үлгілік қағидалардың 203-тармағына сәйкес кешенді емтихан тапсырған магистрант диссертациялық жұмысты қорғауға жіберіледі. Диссертацияны қорғауға рұқсат МАК төрағасының ұсынысы негізінде ЖОО басшысының бұйрығымен рәсімделеді. ҚазҰТЗУ-ға қорытынды аттестаттауға және магистрлік диссертацияны қорғауға жіберудің белгіленген тәртібінің сақталмағанын растайтын құжаттар ұсынылмаған.

Сонымен қатар, іс материалдарында белгіленген нормаларға сәйкес жасалған мемлекеттік аттестаттау комиссиясының 16.06.2016 ж. № 2 хаттамасы бар, оған сәйкес магистрант К. жоғары дайындық деңгейін көрсетті, «өте жақсы» деген бағамен магистрлік диссертацияны орындады және қорғады. «Техника ғылымдарының магистрі» академиялық дәрежесі берілген диплом беру үшін негіз болып табылатын мемлекеттік аттестаттау комиссиясының хаттамаларына жауапкер дау айтпады және белгіленген тәртіппен күші жойылған жоқ. Көрсетілген құжаттардың күшін жою туралы талаптар сот отырысында мәлімделмеген. Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2008 жылғы 18 наурыздағы № 125 бұйрығымен бекітілген жоғары оқу орындарында білім алушылардың үлгеріміне ағымдағы бақылауды, аралық және қорытынды аттестаттауды жүргізудің үлгілік қағидаларының 215-тармағына сәйкес қорытынды аттестаттаудан өткен магистрантқа, магистратураның тиісті кәсіптік оқу бағдарламасын меңгергенін растаған және магистрлік диссертацияны көпшілік алдында қорғаған МАК шешімімен тиісті мамандық бойынша «магистр» академиялық дәрежесі беріледі және магистрлік диссертация қорғалған күннен бастап отыз күн мерзімде қосымшасы бар мемлекеттік үлгідегі диплом тегін беріледі. Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 28 қаңтардағы № 39 бұйрығымен бекітілген мемлекеттік үлгідегі білім туралы құжаттарды беру қағидаларының 8-тармағына және 10-тармағына сәйкес қорытынды аттестаттаудан өткен білім алушыларға магистр дәрежесін бере отырып, жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы диплом беру үшін негіз

болып тиісті (емтихан, біліктілік, аттестаттау) комиссия шешімі болып табылады [159].

Магистранттарға оларға магистратура бойынша берілетін дипломдардың берілмеу себебін жауапкер, ҚазҰЗТУ ректорының 2016 жылғы 17 қарашадағы № 1456-м бұйрығының шығарылуымен негіздейді. Аталған бұйрықпен бұрын шығарылған 2016 жылғы 19 сәуірдегі № 408-м, 2016 жылғы 30 маусымдағы № 758-м, 2016 жылғы 30 маусымдағы № 757-м бұйрықтардың күші жойылып, университеттің жарғысын және оқу тәртібін бұзғаны, сондай-ақ оқу жоспарын дәлелді себептерсіз орындамағаны үшін К. мен Б. университеттен шығарылған.Жауапкердің айтуынша, аталған бұйрық Қазақстан Республикасының «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Заңының 26-бабының 2-тармағы талаптарына сәйкес шығарылған. Аталған нормаға сәйкес, сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың нәтижесінде актілер қабылдануы немесе әрекеттер жасалуы оларды күшін жоюға (жарамсыз деп тануға) негіз болып табылады және мұндай күшін жою (қолданылуын тоқтату) тиісті актілерді жоюға уәкілетті адамдармен не мүдделі тұлғалардың немесе прокурордың талап арызы бойынша сот тәртібімен жүзеге асырылады. Сонымен бірге, білім беру заңнамасында қорытынды аттестаттаудан және магистрлік диссертацияны қорғаудан кейін жоғары оқу орнының жарғысын, оқу тәртібін бұзғаны, сондай-ақ оқу жоспарын дәлелді себептерсіз орындамағаны үшін білім алушыларды жоғары оқу орнынан шығару көзделмеген.Жауапкер өз уәждерін растау үшін ҚазҰЗТУ-да қорытынды аттестаттауға жіберуге жауапты лауазымды тұлғалар тарапынан сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарының орын алғанын растайтын дәлелдемелерді, сондай-ақ аталған лауазымды тұлғалардың әкімшілік немесе қылмыстық жауаптылыққа тартылғаны туралы мәліметтерді ұсынбаған.

Сот отырысында жауапкер К. мен Б.-ның сотқа талап арыз берген сәтінде дипломдарды бермеуге негіз ретінде көрсетіп отырған анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтары бойынша ҚазҰЗТУ тарапынан уәкілетті органдарға ешқандай өтініштер берілмегенін растады.Жауапкердің талапкер Камзин А.Т.-ның бағаларының басым бөлігі адал емес, кейін сыбайлас жемқорлық көріністері анықталуына байланысты ҚазҰЗТУ-дан жұмыстан шығарылған оқытушылармен келісу арқылы заңсыз алынғаны, қызметтік тексеру барысында сыбайлас жемқорлық пен академиялық адалдықты бұзу фактілері, білім алушыларға бағалардың заңсыз қойылғаны туралы уәждері тиісті дәлелдемелермен расталмауманы байланысты нақты анықталмаған. Сонымен қатар, жауапкер ҚазҰЗТУ өз уәждерін растау үшін жүргізілген қызметтік тексерудің нәтижелерін растайтын құжаттарды, ҚазҰЗТУ тарапынан білім алушылардың үлгерімін бағалауға қатысы бар жауапкердің педагогикалық және өзге де қызметкерлері тарапынан сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарының болғанын дәлелдейтін айғақтар да ұсынылмаған.

Жауапкер тарапынан оқытушылардың жұмыстан шығарылғанын және жұмыстан шығарудың негіздерін растайтын құжаттар да ұсынылмаған. Сондай-ақ жауапкер өз пікірінде білім алушының қорытынды аттестаттаудан өткеннен кейін сабаққа қатыспауы оқудан шығаруға негіз болатынын көздейтін заң нормаларына немесе жауапкердің ішкі құжаттарына сілтемелер келтірмеген. Жауапкердің магистранттар Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2008 жылғы 18 наурыздағы № 125 бұйрығымен бекітілген «Білім алушылардың үлгерімін ағымдағы бақылау, аралық және қорытынды аттестаттауды өткізу қағидаларын бекіту туралы» талаптарын бұзды деген уәждері сот тарапынан назарға алынбаған. Өйткені білім алушылардың үлгерімін бақылауды, аралық және қорытынды аттестаттауды ұйымдастыру мен өткізу білім алушылардың өздерімен емес, жоғары оқу орнының уәкілетті тұлғаларымен қамтамасыз етіледі. Аталған Типтік қағидалардың 3-тармағының 8) тармақшасына сәйкес, офис-тіркеуші — білім алушының оқу жетістіктерін магистратура бойынша оқу жоспарына сәйкес, жеке оқу жоспарын арнайы университеттің платформасында құрып, білімгердің барлық игерген пәндерінің қорытынды нәтижесін және екі аралық бақылаудың бағаларын тіркеумен айналысатын, білімді бақылаудың барлық түрлерін ұйымдастыруды және оның академиялық рейтингін есептеуді қамтамасыз ететін тұлға болып табылады.

Жауапкер ұсынған рейтингтік-бағалық ведомостар мен баға қойылатын ведомостьтар олардың шынайылық талаптарына сай келмеуіне байланысты, сот тарапынан дәлелдеме ретінде қабылданбаған. Қазақстан Республикасы Азаматтық процестік кодексінің 67-бабына сәйкес, дәлелдеме тексеру нәтижесінде оның шындыққа сәйкес келетіні анықталған жағдайда ғана шынайы деп танылады.Сонымен қатар, осы істің барысында тағы бір назар аударатын мәселе, жекелеген құжаттарда (рейтингтік-балдық ведомостар мен бағалық ведомостьтар) жауапты тұлғалардың қолдары жоқ, сондай-ақ кейбір жағдайларда бір адамның қолтаңбасы әртүрлі құжаттарда әрқалай қойылған, бұл ұсынылған құжаттардың шынайылығына күмән келтіреді. Аталған құжаттарға сот сараптамасын тағайындау туралы тараптардан өтінішхаттар берілмеген. Жауапкер тарапынан академиялық рейтингті, жалпы пәндерді игеру бойынша есептеу жүйесін көрсететін құжаттар да ұсынылмаған.

Сот Қазақстан Республикасы Азаматтық процестік кодексінің 147, 223–226-баптарын басшылыққа ала отырып, К. мен Б.-ның «Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті» КЕАҚ-қа мемлекеттік үлгідегі дипломды беруге міндеттеу және моральдық зиянды өндіру туралы талап қоюын ішінара қанағаттандыру туралы шешім қабылдады.Сот жауапкерді мемлекеттік үлгідегі білім туралы құжатты — магистр дәрежесі берілетін жоғары оқу орнынан кейінгі білім туралы дипломды беруге міндеттеді.Сондай-ақ «Қ.И. Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық зерттеу техникалық университеті» КЕАҚ-тан К. мен Б.-ның әрқайсысының пайдасына моральдық зиянды өтеу ретінде 30 000 теңгеден,

сондай-ақ сот шығындары мен мемлекеттік баж сомаларын өндіру туралы қаулы шығарды.

Бұл сот прецеденті біздің зерттеуімізде егжей-тегжейлі ұсынылған, өйткені ол құқық саласындағы құқық қолдану мен сот практикасының маңызды аспектілерін бейнелейді. Ол соттардың заңнаманы қалай түсіндіретінін, сондай-ақ нақты шешімдердің құқықтық жүйенің одан әрі дамуына әсерін көрсетеді. Сонымен қатар, бұл прецедент сот органдарының шешім қабылдау кезінде азаматтардың қоғамдық мүдделері мен құқықтарын қалай ескеретіндігінің мысалы болып табылады.

Қаралған істердің материалдары негізінде білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық реттеуді жетілдіру барысында, бірнеше бағытты бөліп қарастыруға болады. Біріншіден, ықтималдығы мен мүмкіндігін, екіншіден, оқу процесі аяқталғаннан кейін анықталған бұзушылықтар негізінде қорытынды аттестаттаудан кейін білімгерлерді (магистрантты) оқудан шығару шарттары мен тәртібін анықтау өте маңызды болып табылады. Сонымен қатар, білім беру мекемелерінің білімгерлердің құқықтарын бұзғаны үшін жауапкершілігін, соның ішінде диплом беру туралы шешімдерге дауласу кезінде дәлелдемелер беру міндеттемесін анықтау мәселесін шешу маңызды болып табылады.

Білім беру үдерісіндегі барлық рәсімдердің ашықтығын қамтамасыз ету және осы үрдістердің орындалуын бақылауды күшейту ас маңызды іс-шаралар қатарына жатады. Егерде тұтынушылардың құқығын дер кезінде қорғауды ұйымдастыру үшін, білім беру мекемелерінің заңнама нормалары мен сапа стандарттарын сақтауын мониторингтеу үшін тәуелсіз бақылау органдарын құрған жөн, бұл білім беру қызметтерін тікелей тұтынушылар ретінде сыбайлас жемқорлық және білімгерлердің құқықтарын бұзу фактілерінің алдын алуға ықпал етеді.Құқықтық мәселелер бойынша ақпараттандыру және оқыту, жүйелік мәселелерді анықтау барлығы білім беру қызметтерінің құралдары болып табылады. Осы шаралардың барлығы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық реттеудің тиімділігін арттырып, білім беру жүйесіне деген сенімді нығайта алады.Аталған шаралардың барлығы кешенді түрде жүзеге асырылған жағдайда, білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы құқықтық реттеудің тиімділігін арттырып, білім беру жүйесіне деген сенімді нығайтуға ықпал етеді.

Білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарын қорғау заңнамасын қолдануға қатысты сот тәжірибесін талдау көрсеткендей, білім беру қызметтері тұтынушыларының құқықтарына қатысты іс-әрекеттердің парадигмасында көптеген прецеденттер кездеседі. Оларға мыналар жатады:

жоғары оқу орындарының түлектерін мамандық бойынша еңбек ету міндетінен босату туралы талап арыздар;еңбек ету міндетінен босатудан бас тартуды заңсыз деп тану және оқуға байланысты бюджет қаражаты есебінен шыққан шығындарды өтеу; жас мамандарды жеке орналастыру комиссиясының әрекетсіздігін заңсыз деп тану;еңбек ету міндетінен босату

туралы хаттаманы беруден бас тартуды заңсыз деп тану және т.б.ұл прецеденттер білім алушылардың құқықтарын қорғау саласында соттардың практикасы әртүрлі мәселелерді қарастырып, олардың құқықтарын қамтамасыз етуге бағытталғанын көрсетеді.

Қазақстан Республикасы 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-III «Білім туралы» Заңының 47-бабының 17-2) тармағына сәйкес, жас мамандар еңбек ету міндетінен келесі жағдайларда босатылуы мүмкін:тұратын жері немесе жұбайының жұмысы бойынша бос жұмыс орнының болмауы;1 немесе 2 топтағы мүгедектіктің болуы;мемлекеттік тапсырыс бойынша резидентураға, магистратураға немесе докторантураға түсу;жүкті болу немесе 3 жасқа дейінгі баланы өз күшімен асырап-бағу фактісі. Ал 17-3) тармақ еңбек ету міндетін орындау бойынша шығынды өтеусіз тоқтату нормаларын реттейді және алдыңғы тармақта көрсетілген себептерден басқа негіздерді қамтиды:еңбек ету міндетін орындау;маманның өлімі;еңбек ету мерзімі ішінде 1 немесе 2 топтағы мүгедектік орнатылуы[62].

Еңбек ету міндетін басқа жағдайларда орындамағаны үшін маман оқуға кеткен шығындарды нақты өткізген еңбек мерзіміне пропорционалды түрде өтеуге міндетті болып табылады. Шығынды өтеу талаптарына қатысты уақыт өтіп кету мерзімі қолданылмайды, себебі жұмыспен өтеп беру жүйесі мемлекеттік грант тапсырысымен оқитындарға міндетті болып табылады.Сот тәжірибесінде еңбек ету міндетінен босату, оқуға кеткен шығындарды өтеу және тәртіптік шараларды қолдану мәселелеріне қатысты көптеген істер бар. Сот қарауында көбіне жас мамандардың жеке орналастыру бойынша шешімдерді талапқа сай келмейтін деп тану жағдайлары қаралады. Аталмыш шешімдер Республика соттары тарапынан шығарылған, ал осы зерттеу үшін азаматтық және әкімшілік істердің таңдамасы білім беру қызметтері тұтынушыларының талап арыздарының ерекшеліктерін ескере отырып жасалған.

2019 жылғы 12 қарашада Алматы қаласының Бостандық аудандық соты азаматтық іс №7514-19-00-2/6277 бойынша шешім шығарды, бұл азамат Д.-ның талап арызына қатысты болды.Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2012 жылғы 8 тамыздағы №359 бұйрығымен Д. мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде оқуға арналған білім беру грантының иегері ретінде анықталған.2012 жылғы 25 тамызда Д., Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті және «Қаржы орталығы» АҚ арасында №5В-Р079 білім беру қызметтерін көрсету туралы келісімшарт жасалған.

Бакалавриат бағдарламасын «Шет тілі: екі шет тілі» мамандығы бойынша аяқтағаннан кейін, университеттің жас мамандарды жеке орналастыру комиссиясының 2016 жылғы 20 маусымдағы №1 протоколына сәйкес, Д. Алматы облысы Қарасай ауданы бойынша «Еңбекке орналастыру орталығы» мемлекеттік коммуналдық кәсіпорнына жұмыссыз ретінде есепке тұруға жіберілген.Алматы облыстық сотының азаматтық істер бойынша сот алқасының 2019 жылғы 31 қазандағы қаулысымен Алматы облысы Қарасай аудандық сотының 2019 жылғы 25 шілдедегі шешімі өзгертіліп, жаңа шешім

шығарылды. «Қаржы орталығы» АҚ мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде оқытуға кеткен шығындарды Д.-дан 2 543 200 теңге көлемінде, ал айыппұлды 17 306 теңге көлемінде өндіріп алу туралы талап арызы қанағаттандырылмады.Қаулыда Д.-ның өзіндігінше жұмысқа орналасқаны анықталды: 2016 жылғы 10 тамызда Д. Әл-Фараби атындағы №4 орта мектепке жұмысқа қабылдану туралы өтініш білдіріп, 2016 жылғы 10 қазандағы №40 бұйрықпен аталған мектепке ағылшын тілі мұғалімі болып жұмысқа қабылданды. Алайда, Д.-ның күйеуі әскери қызметкер ретінде жаңа қызмет орнына ауысқандықтан, 2017 жылғы қаңтарда Д. жұмыстан шығуға мәжбүр болды.Кейінірек (2017 жылғы 6 сәуір – 2018 жылғы 26 шілде) Д. Алматы облысы Қарасай ауданы әкімдігіне қарасты «Халықты еңбекке орналастыру орталығы» КММ-де жұмыссыз ретінде тіркелген.2017 жылғы 2 қыркүйекте Д. төлем негізінде білім беру қызметін көрсету туралы келісімшартқа сәйкес (магистратура/докторантура) Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің магистратурасына түсті. 2018 жылғы 18 наурызда Д. бала туған.Еңбек ету міндетінен босату мәселесі комиссия тарапынан қаралмаған, ешқандай шешім қабылданбаған, жазбаша түрде жауап берілмеген, өтініш қаралмаған.

Алматы қаласы Алмалы ауданының № 2 аудандық соты, 5 наурыз 2019 жылғы №7520-19-00-2/586 істі қарау барысында, АІЖК-нің 293-бабының 1-бөлігіне сәйкес мемлекеттік органдардың, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының, қоғамдық бірлестіктердің, ұйымдардың, лауазымды адамдардың, мемлекеттік қызметшілердің сот арқылы дауласуға жататын шешімдеріне, әрекеттеріне (әрекетсіздігіне) алқалы және жеке-дара шешімдер мен әрекеттер (әрекетсіздік) жатады, олардың нәтижесінде: азаматтың құқықтары мен бостандықтары бұзылған және заңды заңды тұлғаның мүдделері; азаматтың оның құқықтары мен бостандықтарын, сондай-ақ заңды тұлғаның заңды мүдделерін жүзеге асыруына кедергілер жасалды; азаматқа немесе заңды тұлғаға қандай да бір міндет заңсыз жүктелген немесе олар заңсыз жауапқа тартылған деп танылды.

Талапкер Х. соттан «Қазақ ұлттық медицина университеті» РМК жанындағы Жас мамандарды дербес бөлу жөніндегі әрекетсіздігін заңсыз деп тануды сұрайды. С.Д. Асфендияров атындағы «Қазақ ұлттық медицина университеті» Білім туралы Заңының 47-бабының 17-2-тармағында көзделген пысықтау жөніндегі міндеттерден босату туралы жазбаша өтінішті үш жасқа дейінгі баланы тәрбиелеп отырған адам ретінде қараудан жалтарған жауапкерлерді оның құқықтары мен заңды мүдделерінің жол берілген бұзылуын жоюға міндеттеуде. Алайда, талапкердің дәлелдері негізсіз, өйткені олар келесі дәлелдермен жоққа шығарылады.

21.06.2018 жылы Хаззакова С.Н. С.Д. Асфендияров атындағы «Қазақ ұлттық медицина университеті» РМК жанындағы жас мамандарды дербес бөлу жөніндегі комиссияға жүгінді.

Қазақстан Республикасының 2007 жылы 27 шілдедегі №319-III «Білім туралы» Заңының 47-бабының 17-2 тармағына сәйкес, жас мамандар

мынадай жағдайларда міндетті түрде еңбекпен өтеуден босатылады: тұрғылықты жерінде немесе жұбайының жұмыс орнында бос жұмыс орындарының болмауы; бірінші немесе екінші топтағы мүгедектіктің болуы; мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде резидентураға, магистратураға немесе докторантураға түсу; жүктілік; үш жасқа дейінгі баланы дербес тәрбиелеу және асырау фактісі.Сондай-ақ,алдыңғы тармақта көзделмеген басқа негіздер бойынша: еңбекпен өтеу міндеттемесін орындау, маманның қайтыс болуы, еңбекпен өтеу мерзімінде бірінші немесе екінші топтағы мүгедектік белгіленуі жағдайларында 17-3 тармақ міндетті еңбекпен өтеу міндеттемесін тоқтату ережелерін реттейді [62]. Еңбекпен өтеу міндеттемесін өзге жағдайларда орындалмаған жағдайда, маман оқу шығындарын нақты еңбек етіп жұмыс жасаған уақытында сәйкес пропорционалды түрде өтеуге міндетті. Оқу шығындарын өтеу талаптарына ескіру мерзімі қолданылмайды.

Сот тәжірибесінде міндетті еңбекпен өтеуден босату, оқу шығындарын өтеу және тәртіптік шараларды қолдану мәселелері бойынша көптеген істер қаралған. Көбіне жас мамандар жеке бөлу комиссиясының шешімдеріне қарсы шығып, сотқа жүгінеді. Бұл зерттеуге алынған азаматтық және әкімшілік істердің таңдауы білім беру қызметтерінің тұтынушыларының талаптарының ерекшеліктерін ескере отырып жасалды.

2019 жылғы 12 қарашада Алматы қаласының Бостандық аудандық соты азаматтық іс бойынша (№7514-19-00-2/6277) азаматша Д-ның талабын қарады. Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2012 жылғы 8 тамыздағы №359 бұйрығына сәйкес, азаматша Д-ға мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде білім беру гранты берілген болатын. 2012 жылғы 25 тамызда Д., әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті және «Қаржы орталығы» АҚ арасында №5В-Р079 білім беру қызметтері туралы шарт жасалды. «Шет тілі: екі шет тілі» мамандығы бойынша бакалавриатты аяқтағаннан кейін, 2016 жылғы 20 маусымдағы №1 хаттамамен азаматша Д. жұмысқа орналастыру мақсатында Алматы облысы Қарасай ауданының Жұмыспен қамту орталығына тіркеуге жіберілді.

Алматы облыстық сотының азаматтық істер жөніндегі сот алқасының 2019 жылғы 31 қазандағы қаулысымен Қарасай аудандық сотының 2019 жылғы 25 шілдедегі шешімі бұзылып, жаңа шешім қабылданды: «Қаржы орталығы» АҚ-ның азаматша Д.-ға оқу шығындарын (2 543 200 теңге) және өсімпұлды (17 306 теңге) өндіру туралы талабына бас тартылды. Бұл қаулыда азаматша Д.-ның өз бетінше жұмысқа орналасқаны анықталған: 2016 жылғы 10 тамызда Абылай хан атындағы №4 орта мектепке жұмысқа қабылдау туралы өтініш беріп, 2016 жылғы 10 қазандағы №40 бұйрықпен ағылшын тілі мұғалімі ретінде жұмысқа қабылданған. Алайда, әскери қызметші болып табылатын жұбайының жаңа қызмет орнына ауысуына байланысты азаматша Д. 2017 жылдың қаңтарында жұмыстан шығып кеткен. Кейін (2017 жылғы 6 сәуір – 2018 жылғы 26 шілде аралығында) Алматы облысы Қарасай ауданының Халықты жұмыспен қамту орталығында жұмыссыз ретінде тіркелген. 2017 жылғы 2 қыркүйекте әл-Фараби атындағы ҚазҰУ-дың

магистратурасына шарт негізінде оқуға түсті. 2018 жылғы 18 наурызда азаматша Д. баласын дүниеге әкелді. Оның еңбекпен өтеуден босатылу туралы өтініші комиссияда қаралмаған, бұл мәселе бойынша шешім қабылданбаған және жазбаша жауап берілмеген.

Азаматша Д.-ның талаптары сотпен негізді деп танылып, Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексінің 223-226 баптарын басшылыққа ала отырып, сот олардың талаптарын қанағаттандырды. Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ-ды азаматша Д.-ның өтінішін комиссияда қарап, ұжымдық шешім қабылдауға міндеттеледі, сондай-ақ өкілдің қызметтері үшін шығыстарды университет есебінен өндіруге шешім шығарды [137].

Бұл іс комиссияның азаматша Д.-ның өтінішін қарамағаны және жазбаша жауап бермегені себепті еңбекпен өтеуден босату талабын соттың орынды деп танығанын көрсетеді. Бұл білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын сақтаудың және жоғары оқу орындарының түлектердің өтініштеріне уақытылы әрі тиісті түрде жауап беруінің маңыздылығын айқындайды.

Алайда мұндай талаптар дәлелді болғанда ғана қанағаттандырылады. Зерттеу барысында сот дәлелдердің жеткіліксіздігінен талап-арыздарды қанағаттандырудан бас тартқан көптеген мысалдар бар. Егер талапкер процессуалдық нормаларды сақтамаса (мысалы, талап қою мерзімін өткізіп алса немесе тиісті органдарға өтінішпен жүгінбесе), талап қанағаттандырмауы мүмкін. Соттар көбіне жеке бөлу комиссиясының шешімдері рәсімдік талаптарға және заң нормаларына сәйкес қабылданған болса, оларды қолдайды. Сот тәжірибесі әрбір істің нақты мән-жайларына байланысты әртүрлі болып келеді.

Мұндай істердің мысалдарына мыналар жатады:

1. 2019 жылғы 5 наурыздағы Алматы қаласы Алмалы ауданы №2 аудандық сотының шешімі (азаматтық іс №7520-19-00-2/586);
2. 2022 жылғы 21 қарашадағы Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының шешімі (азаматтық іс №7514-22-00-2/6749);
3. 2020 жылғы 8 шілдедегі Алматы қаласы Медеу аудандық сотының шешімі (азаматтық іс №7517-20-00-2/5650);
4. Павлодар облысының мамандандырылған ауданаралық әкімшілік сотының шешімі (әкімшілік іс №5594-23-00-4/64);
5. 2024 жылғы 8 ақпандағы Астана қаласы сотының әкімшілік істер жөніндегі сот алқасының қаулысы (№7199-24-00-4а/93) және тағы басқалары.

2019 жылғы 5 наурыздағы Алматы қаласы Алмалы ауданы №2 аудандық сотының шешімімен (азаматтық іс №7520-19-00-2/586) азаматша Х. талап арызы бойынша – С.Д.Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медицина университетінің жас мамандарды жеке бөлу комиссиясының әрекетсіздігін заңсыз деп тану және үш жасқа дейінгі баланы тәрбиелеп отырған ана ретінде еңбекпен өтеу міндетінен босату туралы талаптары қаралды. Алайда сот оны талаптарын қанағаттандырудан бас тартты, өйткені құқықтарының бұзылғанын дәлелдейтін жеткілікті негіздер мен дәлелдер

болмаған. Комиссия жауап беріп, уәкілетті органға жүгіну қажеттігін және босатудың шарттарын түсіндірген. Сот талапкердің еңбекпен өтеу міндетінен босату туралы өтінішпен уақытылы жүгінбегенін және сотқа жүгіну мерзімін қалпына келтірместен өткізіп алғанын көрсетті. Нәтижесінде сот талапкердің талаптарын қанағаттандырудан бас тарту туралы шешім қабылдады(136).

Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының 2022 жылғы 21 қарашадағы шешімімен (азаматтық іс №7514-22-00-2/6749) магистратура бағдарламасының түлегі азамат-А К.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық зерттеу Университеттің мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде оқыған түлектерді/жас мамандарды дербес бөлу жөніндегі Комиссия отырысының 2019 жылғы 10 маусымдағы №1 хаттамасы негізінде А.«ETS Contract» ЖШС-ге жұмысқа жолданған, бірақ ол азамат А жұмысқа кіріспеген.

Азамат -А. докторантураға түсіп, оқуын жалғастыруына байланысты міндетті еңбек өтеуден босату туралы хаттама беруден бас тарту шешімінің заңсыз деп танылуын талап етіп, сотқа жүгінді. Ол 2020 жылғы 28 тамызда Қазақ-Британ техникалық университетінің докторантурасына лқуға түскенін (№15-Д бұйрық) және 3-курста оқып жатқанын көрсетті. Докторантураға түсу үшін кемінде 9 ай жұмыс өтілі талап етілгендіктен, талапкер 2019 жылғы 1 қарашадан 2021 жылғы 1 қазанға дейін «Abay Academy» ЖШС-де жұмыс істеген, бірақ уәкілетті органды хабардар етпеген.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етуде соттық бақылау механизмдерін қолданудың маңызы зор. Соттық бақылаудың тиімділігінің мысалы ретінде 2024 жылғы 8 ақпандағы Астана қаласы әкімшілік істер жөніндегі сот алқасының № 7199-24-00-4a/93 қаулысы келтіріледі.

2022 жылғы 27 шілдеде азамат А. университетке еңбек өтеуден босату хаттамасын беру туралы өтінішпен жүгінді, алайда 2022 жылғы 5 қыркүйектегі №03-02-03-10/3354 хатымен университет оның өтінішін қанағаттандырудан бас тартты. Талапкер жауапкердің еңбек өтеуден босату хаттамасын беруден бас тартуын заңсыз деп тануды сұрады.

Жас мамандардың жұмыс орнына дербес бөлу жөніндегі Комиссияның хаттамасы негізінде түлектер жұмысқа жолданады. Азамат А.«ETS Contract» ЖШС-ге жұмысқа орналаспаған, бірақ «Abay Academy» ЖШС-не жұмысқа тұрған және уәкілетті органға бұл туралы хабарламаған. Сот азамат-Аның үш жылдық міндетті еңбек өтеуден босатылуға жатпайды деген қорытынды жасап, оның талаптарын қанағаттандырудан бас тартты.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етуде сот бақылау тетіктерін қолдану маңызды рөл атқарады. Сот бақылауының тиімділігіне мысао ретінде Астана қаласы сотының әкімшілік істер жөніндегі сот алқасының 2024 жылғы 8 ақпандағы №7199-24-00-4a/93 қаулысын келтіруге болады. Бұл қаулы Азамат М-ның Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің 2023 жылғы 23 маусымдағы №1 шешім заңсыз деп тану туралы талап арызы бойынша әкімшілік істің материалдарын зерттеу нәтижесінде шығарылған.

2019 жылғы тамыздан 2023 жылғы мамырға дейін азамат М. Назарбаев Университетінің Медицина мектебінде «Медицина докторы» бағдарламасы бойынша оқыды. 2023 жылғы 27 сәуірде азамат М. Мәскеу қаржы-өнеркәсіп университетінің «Синергия» жеке меншік жоғары оқу орнының магистратурасына сырттай бөлімге 2023 жылғы 1 мамырдан 2025 жылғы 30 қыркүйекке дейінгі мерзімге «Қаржы және несие» мамандығы бойынша оқуға қабылданды.

Нормативтік құқықтық актілердің қазақ және орыс тілдеріндегі мәтіндері бірдей болуы тиіс (Қазақстан Республикасының «Құқықтық актілер туралы»заңының 24-бабы)[161]. Алайда, 47-баптың 17-2-тармағының 3) тармақшасының қазақ және орыс тілдеріндегі мәтіндері бір-біріне сәйкес келмейді. Қазақ тіліндегі редакция бойынша, жас мамандар мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде резидентура, магистратура немесе докторантураға түскен жағдайда еңбек өтеуден босатылады.

Аппеляциялық сот алқасы бірінші сатыдағы соттың шешімімен келіспеді және оның негізсіз екенін көрсетті. Комиссия отырысының күн тәртібінде жұмыс іздеуші ретінде халықты жұмыспен қамту орталығына бағыттау туралы мәселе болмаған. Сонымен қатар, Комиссия щещімінде азамат М-ны халықты жұмыспен қамту орталығына жіберу туралы көрсетілген, алайда шешімнің негіздемесі болмаған. Аудиожазба негізінде комиссия отырысында азамат М-ның еңбек өтеуден босату мәселесі қаралғаны анықталды. Комиссия отырысында қазақ тіліндегі және орыс тіліндегі мәтіндердің сәйкессіздігі талқыланбаған. Апеллциялық шешімінде көрсетпеген жағдайда, оларды сотта қолдануға жол берілмейді.

Нормаға мәтіндік талдау жасаған кезде, магистратура мен докторантураға түскен түлектердің, оқу нысанына (күндізгі, кешкі, сырттай, онлайн, экстернат) және оқу ақысының көздеріне қарамастан (өз қаражаты есебінен немесе мемлекеттік тапсырыс бойынша) еңбек өтеуден босатылатыны анықталған. Тек резидентура бойынша ғана мемлекеттік тапсырыс негізінде оқуға түсу талабы сақталады.

Сонымен қатар, 2021 жылдан бастап осы өзгерістер енгізілгеннен бері барлық жоғары оқу орындарында осы норманың бірыңғай қолданылуы қамтамасыз етілген. 2021 және 2022 жылдары 13 000-нан астам түлек магистратура мен докторантураға түсуіне байланысты еңбек өтеуден босатылған.

Сот алқасының пікірінше, Комиссияның бұл мәселеге қатысты таңдаулы тәсілі жол берілмейтін болып табылады, өйткені бұл әділеттілік қағидатына сәйкес келмейді. Жоғарыда аталған “Білім туралы” Заңының 47-бабы 17-2 тармағының 3) тармақшасы қазақ тіліндегі редакциясында былай баяндалған: «осы баптың 17-тармағындағы көзделген жұмысты өтеу жөніндегі міндеттен босату жас мамандарды жеке-жеке бөлу жөніндегі комиссияның шешімімен мынадай санттағы жас мамандарға, одан әрі оқу үшін мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде резидентураға, магистратураға, докторантураға түскен адамдар беріледі». Демек, заңның

қазақ тіліндегі редакциясынан мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде резидентураға, магистратураға, докторантураға оқуға түскен жас мамандар жұмысты өтеу міндетінен босатылады деген тұжырым туындайды. Ал Заңның 47-бабы 17-2-тармағының 3) тармақшасының қазақ және орыс тілдеріндегі мәтіндері аутентті емес. Ал нормативтік құқықтық актілердің қазақ және орыс тілдеріндегі мәтіндері тең заңдық күшке ие болып, құқықтық норманың мазмұнын бұрмалауы және оның мағынасын бірдей түсіндіруді қамтамасыз етуі тиіс.

Сот алқасы Заңның 47-бабы 17-2-тармағының 3) тармақшасы мәтінінің қазақ және орыс тілдеріндегі түпнұсқалылығы сақталмауы ӘРПК -нің 12-бабында көзделген құқықтардың басымдығы қағидатына сәйкес талапкердің пайдасына қарай түсіндірілуге тиіс екенін негіздеді.

ҚазақстанРеспубликасыӘРПК -нің 13-бабына сәйкес, әкімшілік рәсімге қатысушының әкімшілік органның, лауазымды тұлғаның қызметіне деген сенімі Қазақстан Республикасының заңдарымен қорғалады (1-бөлік). Әкімшілік органның, лауазымды тұлғаның кінәсінен қабылданған заңсыз әкімшілік акт, сондай-ақ әкімшілік органның, лауазымды тұлғаның кінәсінен жасалған заңсыз әкімшілік әрекет (әрекетсіздік) әкімшілік рәсімге қатысушы үшін ауыртпалық келтіретін салдарларға әкеп соқпайды (3-бөлік).Сенім құқығын қорғау қағидатына (ӘРПК -нің 13-бабы) сәйкес, Комиссияның даулы шешімімен құқықтары қозғалып отырған талапкер заң нормасының түпнұсқалылығы сақталмағаны салдарынан зардап шекпеуге тиіс, өйткені заң нормасының өзі талапкерге белгілі бір қолайлы құқықтық салдарларға үміт артуға мүмкіндік берген[162]. Осыған байланысты даулы шешім әкімшілік ресімдер мен әкімшілік сот ісін жүргізуін жоғарыда аталған қағидаттарына аәйкес келмейтіндіктен, ол заңсыз деп танылды. Бұдан бөлек, даулы шешім қабылданған сәтте Комиссия өз қызметін ҚР Денсаулық сақтау министрінің 2019 жылғы 14 мамырдағы бұйрығына сәйкес жүзеге асырған болатын, ал бұл бұйрық 2023 жылғы 21 шілдеде күшін жойған. Ал 2023 жылғы 11 тамыздағы №403 бұйрықпен ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігі “Мемлекеттік білім беру гранты негізінде оқыған ҚР азаматтарын жұмысқа жіберу, шығындарды өтеу, дербес жұмысқа орналасу құқығын беру, жұмысты өтеу міндетінен босату немесе оны тоқтату қағидаларын” бекітті, оған сәйкес мұндай Комиссиялар тиісті жоғары оқу орындарында құрылады.

Фактілердің негізінде, даулы шешім заңсыз деп танылып, талапкердің қайталама өтініші соттың құқықтық ұстанымын ескере отырып, жоғары оқу орнының Комиссиясында қаралуы және ӘРПК-ның 157-бабы 2-бөлігіне сәйкес тиісті әкімшілік акт қабылдануы тиіс деген шешім шығарды.

Бірінші сатыдағы сот істі шешу үшін маңызы бар мән-жайларды дұрыс анықтамаған және материалдық құқық нормаларын дұрыс қолданбаған. ӘРПК-ның 168-бабының 1-бөлігіне, ГПК-ның 424-бабы 1-бөлігінің 3) тармақшасына, 425-бабы 1-бөлігінің 1) тармақшасына, 426-бабына сүйене отырып, сот алқасы Астана қаласы мамандандырылған ауданаралық

әкімшілік сотының 2023 жылғы 24 қазандағы шешімінің күшін жойып, жаңа шешім қабылдады.

М. азаматтың ҚР Денсаулық сақтау министрлігінің жас мамандар мен философия докторларын (PhD) жұмысқа бөлу жөніндегі Комиссиясының 2023 жылғы 23 маусымдағы №1 шешімінің заңсыз деп танылуы туралы әкімшілік талап арызы сот алқасымен қанағаттандырылды.

Бұл жағдайда қолданыстағы заң мәтіндерінің аутенттілігінің бұзылуы бірінші сатыдағы соттың қате шешім қабылдауына алып келіп, талапкердің даулы жағдайды әділетті шешу құқығының бұзылуына әкеп соқты. Сот бақылауының қолданылуы әділеттік қағидатының сақталуына ықпал етті. Осы контексте нормативтік құқықтық актілердің әртүрлі тілдердегі мәтіндерінің үйлесімділігімен қатар олардың аутенттілігін қамтамасыз ету қажеттілігі туындайды.

Біз құқық қолдану практикасын мониторингтеудегі, проблемалық аймақтарды анықтауды және заңнаманы тұрақты түрде түзетіп отыруды, мамандарды бөлу және жұмысты өтеуден босату жөніндегі комиссиялар үшін әдістемелік ұсынымдар әзірлеуді қажет деп санаймыз. Бұл білім беру қызметтерінің тұтынушыларының құқықтарының бұзылу қаупін айтарлықтай төмендетуге және заңнаманың дұрыс қолданылуын қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

Сот бақылауы тетіктерін қолдану контекстінде біздің жұмысымызда Алматы қалалық сотының азаматтық істер жөніндегі сот алқасының 2020 жылғы 7 шілдедегі № 2а/466 қаулысы қарастырылды. Бұл қаулы Алматы қаласы Түрксіб аудандық сотының 2019 жылғы 23 желтоқсандағы шешіміне қатысты "Ұлттық Медициналық Университет" АҚ-ның апелляциялық шағымының нәтижесінде қабылданды:

1."Қаржы орталығы" АҚ-ның университет түлегі С-ға ауылдық квота бойынша грант иегері ретінде үш жылдық ауылдық медицина ұйымында жұмыс істеу міндеттемесін орындамағаны үшін соманы өндіріп алу туралы талап арызының ішінара қанағаттандырылуы;

2.Азамат С-ның "Қаржы орталығы" АҚ мен "Ұлттық медициналық университет" АҚ-ға қарсы білім беру қызметтерін көрсету шартын жарамсыз деп тану туралы қарсы талап арызының қанағаттандырылуы.

Апелляциялық инстанция істің материалдарын зерттей келе, бірінші сатыдағы соттың азамат С-ның қарсы талабын қанағаттандыру бөлігінде материалдық құқық нормаларын бұзуына байланысты шешімді өзгерту туралы қаулы шығарды.

Бірінші сатыдағы сот тек қана сараптамалық қорытындыға негізделіп, қол қойылмаған шартты жарамсыз деп тануға шешім қабылдаған. Алайда ҚР Азаматтық процестік кодексінің 70, 77 және 68-бабының 2-бөлігіне сәйкес әрбір дәлелдеме шынайылық тұрғысынан тексерілуі тиіс және олардың ешқайсысы алдын ала белгіленген күшке ие болмайды. ҚР АПК-ның 92-бабының 7-бөлігіне сәйкес, сарапшының қорытындысы сот үшін міндетті болып табылмайды және егер сот оған келіспесе, бұл шешімде көрсетілуі

тиіс. Жоғарғы соттың 2003 жылғы 11 шілдедегі №5 нормативтік қаулысының 12-тармағына сәйкес, сарапшының қорытындысы өзге дәлелдемелерден басымдыққа ие емес және олармен жиынтықта бағалануға тиіс. Бірінші сатыдағы сот сараптамалық қорытындыға сүйеніп шешім қабылдағанымен, басқа дәлелдемелерге, атап айтқанда С-ның ауылдық квота бойынша грант иесі ретінде қабылданғанын растайтын Білім және ғылыми министрінің 2009 жылғы 7 тамыздағы №372 бұйрығына және С-ның қатысуымен жасалған №385 үшжақты еңбек шартын тиісті түрде бағаламаған.

Осыған байланысты, ҚР Азаматтық процестік кодексінің 424-бабының 2-бөлігіне, 425-бабының 1-бөлігіне, 426 және 431-баптарына сүйене отырып, апелляциялық сот:

-Түрксіб аудандық сотының 2019 жылғы 23 желтоқсандағы шешімін өзгертіп,

-Азамат С-ның қарсы талабын қанағаттандыру және білім беру қызметтерін көрсету туралы №4/2 шартын жарамсыз деп тану бөлігінде бірінші сатыдағы сот шешімінің күшін жойды,

-сондай-ақ "Ұлттық Медициналық Университет" АҚ-дан азамат С. пайдасына 266 525 теңге сот шығындарын өндіру туралы шешімді күшін жойып,

- Азамат С-ның қарсы талабын қанағаттандырудан бас тарту туралы жаңа шешім қабылдады.

Бұл апелляциялық инстанцияның қаулысы сот бақылауы тұтынушылардың құқықтарын қорғауда маңызды рөл атқаратынын көрсетеді. Осы іс бойынша барлық мән-жайларды кешенді талдау қажеттігі және сот төрелігін қамтамасыз ету қажеттігі дәлелденді.

2020 жылғы 8 шілдеде Алматы қаласы Медеу аудандық соты азамат Б. есімді азаматшаның Азаматтық іс бойынша №7517-20-00-2/5650 шешімін қабылдады. Іс азамат Б.-ның Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университетіне (ҚазҰПУ) қарсы мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде оқу барысында стеденттермен жасалған шарттың 2.3-тармағының 8) тармақшасында көзделген мамандық бойынша міндетті түрде жұмыс істеу міндетінен босату туралы талабына қатысты болды. Сондай-ақ оқу шығындарын өтеу міндеттемесін университетке жүктеу сұралды.

Сот анықтағандай, азамат Б. 2017 жылы қабылдау комиссиясының шешімімен ҚазҰПУ-ға 6М011500 - "Құқық және экономика негіздері" мамандығы бойынша мемлекеттік грантқа қабылданған. Университеттің 2019 жылғы 18 маусымдағы Мемлекеттік аттестациялық комиссиясының шешімімен оған педагогика ғылымдарының магистрі дәрежесі берілген. Сотқа 2019 жылғы 11 қаңтарда жасалған мемлекеттік білім беру тапсырысы негізіндегі оқу шарты ұсынылған, алайда бұл кезде азамат Б. магистратураның екінші курсында оқып жүрген. Бұған дейін онымен шарт жасалмаған.

Осыған байланысты азамат Б. мамандық бойынша міндетті жұмыстан босатуды сұрады, себебі университет әкімшілігі 2017 жылы қабылданған

кезде жұмыс істеу міндеті туралы тиісті түрде хабардар етпеген, ал шартты оқу аяқталуына алты ай қалғанда ғана қол қоюға мәжбүрлегенін алға тартты. Алайда азамат Б. өзіне заң бойынша жұмыс істеу міндетінен босату құқығы берілетін тұлғалар.Азамат С. бұл санатына жататынын дәлелдейтін немесе комиссияға өтініш жасағанын растайтын дәлелдер ұсынбаған. Осыған орай сот талаптың осы бөлігін қанағаттандырудан бас тартты.

Соттың талаптың осы бөлігін қанағаттандырудан бас тартуы көрсеткендей, соттар тараптардың міндеттемелері мен шарт талаптарын формалды түрде ұстануға бейім. Университет өкілі талапкер азамат Б.-нын шарт талаптары туралы хабардар етілгенін мәлімдегенімен, университет 2018 жылға дейін грантка қабылданған барлық білімгерлерге ақпарат беруде жеткіліксіз жұмыс жүргізген. Бул білімгерлермен коммуникациядағы ашықтықтың жеткіліксіздігін айғақтайды.

Соттың бақылау механизмдері сондай-ақ Павлодар облысының мамандандырылған ауданаралық әкімшілік сотының 2023 жылы 20 наурыздағы №5594-23-00-4/64 әкімшілік ісі бойынша да қолданылды. Іс азаматша О.-нын университеттің оны жұмыстан босатудан бас тартуы және оқытуға жұмсалған бюджет қаражатын өтеу бойынша әрекеттерінің заңсыздығын тану туралы талабына қатысты болды. 2013 жылы 18 тамызда Павлодар мемлекеттік педагогикалық университеті мен азамат О. арасында мемлекеттік білім беру тапсырысы негізінде оқу туралы шарт жасалды, оқу ақысын АО «Қаржы орталығы» төлеген (1 773 200тенге). 2017 жылы оқуын аяқтаған соң, азамат О. біраз уақыт жұмыспен қамту орталығында есепте турған. 2022 жылы бала туған соң, ол университетке жұмыс істеу міндетінен босату туралы өтінішпен жүгінген, бірақ бас тарту алған. Университет пен АО «Қаржы орталығы» азамат О.-нын уақытында бала туу туралы құжаттарын тапсырмағаны және оқу аяқталғаннан кейін жумыссыз ретінде тіркелмегенін себеп етіп көрсеткен.

АК«Қаржы орталығы» 2019 жылы Павлодар калалық сотына 1 773 200 тенге оқу шығындарын жене 289 475 тенге айыппул өндіріп алу туралы талап арызбен жүгінді. 2019 жылы 24 шілдеде сот талапты қанағаттандырды. Алайда азамат О.-нын өтініші бойынша 2019 жыл 9 казанда шешімнін күші жойылып, кейін азамат О. жумысқа орналасқандығы туралы мәлімет ұсынған. Осы себепті талапкер талап арызын қайтарып алды, ал 2019 жылы 5 желтоқсандағы сот ұйғарымымен іс қараусыз калдырылды. Сот азамат О.-ның бала тууы кезінде жұмыспен қамту бойынша жағдайын ескерместен қабылданған университет шешімін заңсыз деп таныды, өйткені шешімнің себебі жоспарланған актіде көрсетілмеген. Сондай-ақ, жұмыс істеу міндетінен босату туралы өтініштерді қараудың накты ережелері заңда көзделмеген.

Апелляциялық саты — Павлодар облыстық сотының Әкімшілік істер жөніндегі сот алқасы — 2023 жылы 27 маусымдағы №5599-23-00-4а/157 қаулысымен бірінші сатыдағы соттың шешімін күшінде қалдырды, жауапкердің апелляциялық шағымын канағаттандырусыз қалдырды.

Қорытындылай келе, бұл істер жоғары білім беру жүйесінде мемлекеттік грант негізінде білім алған түлектердің құқықтарын қорғау үшін соттық бақылау механизмдерінің маңыздылығын көрсетеді. Сонымен бірге бұл істер оқу орындарының өз білімгерлері алдындағы жауапкершілігін күшейту, шарт талаптарын орындау барысындағы әділдік пен ашықтықтың қажеттілігін айқындап отыр.

Білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғауды тиімді қамтамасыз ету үшін заңнаманы жетілдіру, құқық қолдану тәжірибесін талдау жене халықаралық стандарттарды енгізу манызды болып табылады.

Қазіргі заманғы білім беру жүйесінің трансформациясы, оның ішінде білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау механизмдері, цифрлық технологияларды дамытуға, жасанды интелект мүмкіндіктерін қолдануға ерекше назар аударуды талап етеді. Жаңа технологиялардың қатарында шағымдарды өңдеудің автоматтандырылған жүйелері, мәтіндік деректерді талдау, негізгі проблемаларды анықтау және оларды университет жүйесі мен мемлекеттік органдарға жіберу үшін қолданылатын құралдар бар. Интеллектуалды чат – боттар, білім беру қызметтерінің тұтынушылардың құқықтары, шағымдарды беру тәртібі және процесі туралы ақпаратты қамти отырып, білімгерлерге сұрақтарына толық жауаптар мен білім беру бағдарламаларын және оқу траекториясын таңдау бойынша ұсыныстар алуға мүмкіндік береді. Жасанды интеллект негізінде білім беру қызметтерінің сапа стандарттарын сақтау жүйелерін әзірлеу оқу жоспарларын, оқыту әдістерін және оқу нәтижелерін талдауда тиімді болып табылады. Платформа негізіндегі алдын ала аналитика жүйелерін пайдалану, есептерді жинап, талдай отырып, білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарының бұзылуына қатысты мәселелерді даулар туындағанға дейін анықтап, алдын алуға мүмкіндік береді. Жалпы, білім беру жүйесіндегі үрдістерді және заңнамалық өзгерістерді талдауда жасанды интеллектті пайдалану білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтын жетілдіруде маңызды рөл атқарады: осындай құралдар білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауды айтарлықтай арттырып, жүйені неғұрлым ашық әрі тиімді етіп, ұсынылатын қызметтердің сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

ҚОРЫТЫНДЫ

Диссертатциялық жұмыстың аясындағы жүргізілген зерттеулер, ең алдымен тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының тарихи ретроспективасын негіздеуге мүмкіндік береді. Оның пайда болуы Хаммурапи заңдарынан бастау алып, тұтынушылық қатынастарды реттейтін нормалар алғаш пайда болған Рим құқығында да дамыған туралы тарихи деректер негізінде дәлелденді. Рим құқығындағы шарт тараптарының құқықтарын регламенттеу, әлемдік тәжірибеге тұтынушылардың құқықтарын қорғау нормаларының рецепцияласуына алып келді. Тұтынушылардың негізгі құқықтарына шынайы ақпарат алуға, қауіпсіздікке ие болды. Осы аталған күн,Дүниежүзілік тұтынушылар құқықтары күні болып жарияланды. Әлемдегі тұтынушылардың құқығын қорғаудың тарихи зерттеулері мен қалыптастуының негізінде, тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының эволюциясы ежелгі дәуірден бастау алып, дамыған елдердің заңнамаларында қарқынды дамуына оң ықпал етті.

Консьюмеризм тұжырымдамасы халықаралық деңгейде қолданысқа енгізілді. Ағылшындық құқықтық дәстүр мен Еуропа елдерінің заңнамалары қорғау нормалары тек жеке тұлғаларға қатысты қолданылуын нақтылады. Жалпы алғанда, Еуропалық Одақ заңды тұлғаларды,«тұтынушы» ұғымына қосудан бас тартты, себебі бұл құқықтық айқынсыздықтар мен адалдық пен әділеттіліктің орындалмауын тудыратын еді деп қарастырды. ЕО-да тұтынушыларды қорғау жалпы еуропалық және ұлттық құқық деңгейлерінде тиімді қосарланған реттеу тетіктері арқылы қамтамасыз етіледі. Маастрихт және Амстердам шарттарымен енгізілген директивалар мүше елдердің заңнамаларын үйлестіруге және ұлттық актілерді жаңғыртуға ықпал етті. Еуропалық құқықта тұтынушы – бұл мәміледе кәсіби мүддесі жоқ жеке тұлға ретінде айқындалады. Еуропалық жеке құқықтың үлгілік ережелері («DCFR») бұл анықтаманы растаумен қатар, ЕО мемлекеттерінің тәжірибесін де ескереді.

Жаһандану халықаралық нормаларды енгізуге ықпал етуде, алайда дамушы экономикасы бар елдерде тұтынушылардың құқықтарын қорғауды жиі тұрақсыздық пен институционалдық жеткіліксіздік байқалып, оның тиімділігіне кері әсерін тигізеді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының әлемдік эволюциясын талдау бірнеше қорғау деңгейін айқындайды:

а) жеке – тұтынушы нарықты реттеуге белсенді қатысады;

ә) кәсіпкерлік – кәсіпкерлерге таңдау құқығын беріп, тауар немесе басқа да қызметтерді таңдауға жағдай жасап, тәуекелдерді азайтады;

б) қоғамдық – тұтынушылардың құқықтарын қорғайтын ұйымдардың рөлі артады;

в) мемлекеттік – заңнамалар тұтынушыларды қорғауды жетілдіруге бағытталады, ал мемлекеттік органдар тауарлар мен қызметтердің сапасына бақылау жасайды;

г) халықаралық – халықаралық ұйымдар тұтынушылардың құқықтарын қорғау стандарттарын әзірлейді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйелерінің бірнеше қамтылған нысандары бар. Олар сот, мемлекеттік, қоғамдық және жергілікті ұйымдар сондай – ақ юрисдикциялық және бейюрисдикциялық тәсілдерді қамтиды. Ең тиімділерінің қатарына әкімшілік, сот және аралас модельдер жатады. Бұл үлгілер дауларды шешудің баламалы тетіктеріне басымдық берумен, сот жүйесін жеңілдететін, әкімшілік шешімдер қабылдайтын және саясат қалыптастыратын арнайы уәкілетті органдардың құрылуымен сипатталады.

Мұрағаттық ретроспектива тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың маңызын білім беру жүйесінде түсіну үшін маңызды рөл атқарады, өйткені ол осы құқықтардың эволюциясын қадағалауға, олардың білім беру үрдісіне әсерін бағалауға және қоғамда, заңнамада және білім беру саласында өзгерістердің тұтынушылардың құқықтарын қорғауға деген қазіргі көзқарастарды қалай қалыптастырғанын түсіндіре алады, ғылыми тұрғыдан бірнеше зерттеулер жүргізіліп, заңнама негізінде тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерін оңтайлы шешуге ұмтылады. Құқық қорғаудың институционалдық институтының эволюциялық әлемдік үрдістердің Қазақстандағы заңнамалық реттеу тұрғысынан бағалау, оның мазмұндық репрезентативтілігі мен қазақстандық құқық үшін перспективтілігі тұрғысынан маңызды болып табылады. Зерттеу тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың көпқырлы құқықтық модельдер жүйесіндегі деңгейлері талданды, олардың классификациясы жасалды.

Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың аралас моделі қолданылады, ол әкімшілік және сот механизмдерін үйлестірді. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында құқықтық базаның қалыптасуы ұзаққа созылады. Бұл жағдай тұтынушылардың құқықтарын қорғау тәжірибесінің жеткіліксіздігімен байланысты, соның салдарынан тұтынушылар нарықта әлі де осал тарап деңгейінде қалып отыр. 1991 жылы қабылданған «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заң 1992 жылы өзгертілді, ал қазіргі нұсқасы тек 2010 жылы ғана қабылданды. Бұл фактор тұтынушылардың құқықтарын қорғау тәжірибесінің дамуына біршама себеп болды. Қазіргі таңда тұтынушы – нарықтағы ең қорғалмаған субъект, ал әлеуметтік деректерге сәйкес, ол өз құқықтары мен оларды қорғау тетіктері туралы жеткілікті хабардар емес екендігі белгіленді. Құқықтарды қорғау тетіктерінен хабарсыздық пен тұтынушылық білім беру жүйесінің әлсіздігі жағдайды барынша күрделендереді. Сондықтан мемлекет тарапынан ағарту жұмыстарын күшейту және тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында нақты шаралар қабылдау қажет, өйткені құқық бұзушылықтарды дәлелдеу ауыртпалығы тұтынушылардың өзіне жүктеледі.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында халықаралық тәжірибенің трансформациясын зерттеу – халықаралық құқық стандарттарын Қазақстан заңнамасына енгізу қажеттілігін негіздеу үшін маңызды қадам болып табылады. Қазақстан заңнамасында тұтынушы – бұл

жеке тұтыну мақсатында тауарлар немесе қызметтер сатып алатын не сатып алуға ниет білдірген жеке тұлға ретінде анықталады. Мұндай тәсіл тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қиындатуы және кәсіпкерлердің құқықтарының бұзылуына әкелуі мүмкін. Осыған байланысты, құқықты тиімді қолдану тәжірибесін жақсарту үшін тұтынушы ұғымын, Еуропалық жеке құқықтың үлгілік ережелеріндегі стандарттарға сәйкес нақтылау ұсынылады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы реттеуді трансформациялау үрдісі сот тыйымдарын, әкімшілік нұсқамаларды, сотқа дейінгі рәсімдерді, шағымдарды қараудың үш сатылы жүйесін (сатушы/сотқа дейінгі реттеу – мемлекеттік органдар – сот), талаптарды реттеу тәртібін өзгертуді, бизнесті тексеру регламентін, қоғамдық бақылау тетіктері мен тұтынушылардың құқықтарын қорғау бойынша ақпараттық жүйені қамтиды.

Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңындағы жаңашыл ережелер мен білім беру саласындағы тұтынушылар құқығын қорғау жүйесін қалыптастыруда.

Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» заңында тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған шаралар жүйесі белгіленген. Бұл жүйеге алдын алу шаралары, өз бетінше құқық қорғау тәсілдері, сотқа дейінгі дауларды шешу рәсімдері, сондай-ақ мемлекеттік және соттық қорғау шаралары кіреді. Заңда тұтынушылардың шағымдарын сатушылардың қарау тәртібі нақты көрсетілген және тауарлар мен қызметтер сатылатын орындарда стаушының, уәкілетті органның және сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің байланыс деректерін орналастыру міндеті енгізілген.

Әлемдік тәжірибенің апробацияланған үлгілерін ескере отырып, халықаралық құқық нормаларын, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі еуропалық құқықты, соның ішінде білім беру жүйесінде, Қазақстанның 2020 жылы жаңартырған ұлттық заңнамасына енгізу, объективті қажеттілік болып табылады.Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қажеттілігі, Қазақстанның тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық жаңалықтардың толық талдауы арқылы дәлелденеді. Зерттеуде Қазақстанның тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесінің эволюциялық үдерістері айқындалып, талданған, ол ұзақ жылдар бойы әкімшілік шараларға бағытталған болатын: соттың алдын ала тергеу институтының процестеріне әлсіз интеграция, мемлекеттік органдар мен үкіметтік емес ұйымдардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қызметінің төмен тиімділігі, тұтынуышынң құқығын қорғау саласында кері әсерін тигізді.

Осы бағыттағы атқарылып жатқан маңызды аспектілердің бірі – сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің тізімін нақтылау, оған медиация, арбитраж, қоғамдық бірлестіктер мен өзін – өзі реттейтін ұйымдар жатады. Сондай – ақ, олардың әсер ету деңгейінде, тараптардың дауларын шешу тәртібі белгіленген. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау процесіне қоғамдық

бірлестіктер, заң кеңесшілері, адвокаттар және басқа да тұлғалар қатысады, олардың құқықтары мен міндеттері, қызметтерін рәсімдеу талаптары заңда бекітілген.

Әлеуметтік осал топтардың бұзылған құқықтарын қалпына келтіру мақсатында өкілдік қызмет көрсету бойынша мемлекеттік әлеуметтік тапсырыстың ауқымы кеңейтілді. Заң, мемлекеттік әлеуметтік тұтынушылардың шағымдарын қарау тәртібін және оларды қанағаттандырудан бас тарту шарттарын нақты айқындайды.

Зерттеу барысында заманауи консьюмеризм тұжырымдамасының негізгі ұғымдарына концептуалды талдау жүргізілді. «Тұтынушы», «білім беру қызметтері», «білім беру қатынастары», «ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты» және «тұтынушылардың құқықтарын қорғау» терминдеріне ғылыми түсініктеме берілді. Сонымен қатар, білім беру қатынастарына құқықтық ықпал ету әдістері мен мемлекеттік бақылау механизмдерін жетілдіру қажеттілігі негізделді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы қатынастардың субъектілер жүйесі – тұтынушылар, қызмет көрсетушілер, мемлекеттік органдар және қоғамдық ұйымдар арасындағы кешенді өзара іс – қимылмен сипатталады. Бұл жүйенің тиімділігі құқықтық реттеу арқылы барлық тараптардың құқықтары мен міндеттемелерінің айқын анықталуына байланысты жүзеге асады. Жүйенің тұтастығы, қызмет сапасы, стандарттарға сәйкестік және тұтынушылардың құқықтарын жоғары деңгейде қорғау – маңызды өлшемшарттар негізінде жұмыс жасайды.

Білім беру мекемелерінің ақпараттық ашықтығы мен дауларды шешу тетіктерінің болуы жүйенің тиімділігін арттырады. Бұл ретте мемлекеттік және қоғамдық ұйымдардың бақылау функциясы әділ білім беру нарығын қамтамасыз етуде маңызды рөл атқарады.

Қазақстанда білім беру саласындағы қатынастарды нормативтік – құқықтық реттеу:

- білім беру мекемелеріне қойылатын стандарттарды бекітуді;
- қызмет сапасын арттыруды;
- тұтынушылар мен жеткізушілер арасындағы даулардың алдын алуды көздейді.

Білім беру субъектілерін құқықтық реттеу – сотқа дейінгі және соттық дауларды шешу механизмдерін қамтиды, бұл барлық халық топтары үшін білім беру қызметтеріне тең қолжетімділікті қамтамасыз етеді. Тұтынушылардың құқықтарын тиімді қорғау үшін нормативтік құқықтық актілерді жаңарту және оларды тәжірибеде қолдану қажет. Білім беру процессіне барлық қатысушыларды тарту арқылы ашық, әрі қауіпсіз білім беру ортасын қалыптастыру міндеті маңызды болып саналады.

Білім беру ұйымдарына:

- шағымдарды қарау ережелері мен білімгерлерге қолдау көрсету қызметтерін енгізу,
- электрондық шағым жүйесін дамыту,

- қоғамдық бірлестіктер мен оқу орындарының қауымдастықтары арқылы тұтынушылардың құқықтарын қорғау міндеттері жүктеледі.

Азаматтарды өз құқықтары туралы хабардар ету және шағым беру механизмдерінің қол жетімділігін қамтамасыз ету – жүйенің ашықтығын және оқу орындарына деген сенімділікті арттырады.

Медиация мен арбитраж – білім беру саласындағы оқушылар, ата-аналар мен оқу орындары арасындағы дауларды шешудің тиімді тәсілдері ретінде тәжірибе жүзінде дәлеленді. Медиация – заңмен реттеледі және тараптарға дауласқан жағдайларда өзара келісіммен шешуге мүмкіндік береді. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы даулардың 90%-дан астамы медиация арқылы шешіледі туралы нақты статистикада көрсетілген. Бұл өз кезегінде медацияның жұмысының жоғары тиімділігін дәлелдейді. Арбитраж сирек қолданылғанымен, білім беру саласында да тиімді шешім бола алады.

Оқу орындары шағымдарды қарау жөніндегі комиссиялар құрып, электрондық өтініштер беру жүйелерін енгізу арқылы құқықтық қатынастардың тұрақтылығын сақтап, сот шығындарын азайтуға болады.

Білім беру қатынастары субъектілерінің нормативтік жағдайына жасалған талдау, саладағы құқықтық реттеуді жетілдіру үшін тиімді және жүйелі тәсілдерді қолданудың маңыздылығын көрсетті. Қазіргі уақытта Қазақстанда білім беру ұйымдарының жауапкершілік деңгейінің төмендігі, білім беру сапасы стандарттарының болмауы, білімгерлердің құқықтарына жеткіліксіз көңіл бөлінуі – құқықтық жүйенің әлсіз тұстары ретінде көрінеді.

Зерттеуде білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын азаматтық – құқықтық реттеу мәселесі бойынша аралас пәндік көзқарас негізінде талдау жүргізілді, жоғары кәсіби білім беру саласындағы білім беру қызметтерін көрсету және тұтыну бойынша қоғамдық қатынастардың ерекшеліктері анықталды. Білім беру құқықтық қатынастарының мәні туралы ғылыми дискуссия талданды, оның ішінде білім беру құқықтық қатынастарының құрылымындағы қоғамдық және жеке бастамалардың арақатынасы мәселесіне ерекше мән берілді. Зерттеу барысында «білім беру қызметтері» құқықтық категориясының ерекшеліктері анықталды: бұл қызметтерді білім беру ұйымдары лицензия негізінде көрсетеді; мақсаттылығы материалдық емес нәтиже; қызметтің сапасын реттеу; сақталмайтындығы заттық емес, күрделі, ұзақ уақыт тұтыну, кейіннен қолданудың ұзақтығы мен көптігі, білім беру қызметін алу процессінде тұтынушының белсенді әрекеті қажеттілігі болып саналады. Сонымен қатар, тұтастық, сапа деңгейі, тиісті нәтижелердің кепілдігінің болмауы және де басқа ерекшеліктерінің негізін көрсетеді. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету туралы келісім – шарттың азаматтық – құқықтық табиғатын талдау білім беру қызметтерін көрсету және тұтыну құқықтық қатынастарында субъектілердің білім беру-құқықтық статусын көпқабатты түрде айқындауға мүмкіндік берді. Зерттеуде білім беру қызметтерінің тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселесі тұтынушылық құқықтық қатынастардың

әлсіздігі ретінде өзектелінеді;тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы және құқық қолдану тәжірибесін жетілдіру қажеттілігі негізделеді.

Зерттеудің ғылыми гипотезалары білім беру қызметтерінің тұтынушылардың құқықтарын қорғауды құқықтық реттеу институтының ерекшеліктерін, қазіргі заманғы азаматтық құқықтық ойлау парадигмасында зерттеу және талдау қажеттілігін дәлелдейді.

Зерттеу барысында Қазақстан үшін шетелдік тәжірибелерді бейімдеу қажеттілігі дәлелденіп,төмендегі бағыттар ұсынылады:

1.Тәуелсіз бақылау органдарын құру, олар білім беру сапасын бақылау мен білімгерлерқұқықтарын қорғауға жауапты болады.

2.Білімгерлердің пікірлерін жинау және талдау тетіктерін енгізу, тараптар арасындағы қақтығыстардың, туындаған дау – дамайлардың себептерін анықтапу арқылы, тәжірибе жүзінде нәтижелі жүргізуге ықпал етеді.

3. Білім беру саласындағы тұтынушылар құқықтарын қорғауға қатысты заңнаманы жүйелеу және жеңілдету, бұл азаматтардың ақпаратқа қолжетімділігін арттырады.

4. Білім беру үрдісінің барлық қатысушыларының құқықтары мен міндеттерін нақты белгілеу, бұл құқықтық қатынастардың теңдігін және әділеттілігін арттырады.

5. Нормативтік және заңға тәуелді актілер арасындағы қайшылықтарды жою, бұл құқық қолдануды жетілдіруге мүмкіндік береді.

Жоғары білім беру саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету үшін заңнамалық базаны одан әрі дамыту маңызды іс-шара болып табылады. Білім беру қызметтерінің ерекшелігі, оларды қоғамдық және жекеменшік мүдделерді үйлестіру арқылы реттеуді талап етеді. Заңнамада оқу бағдарламалары туралы ақпараттық ашықтығы, оқытушылардың біліктілік талаптары және білім сапасынынң нақты стандарттары көрсетілуі тиіс. Бұл тұтынушылардың (яғни білімгерлердің) саналы таңдау жасауына мүмкіндік береді.Тұтынушыларға білім саласында кәсіпкерлік қызметтерді де еркін таңдауға жол ашады.

Сонымен қатар, зерттеу шеңберінде:

- Шарттағы әділетсіз талаптарды жарамсыз деп тану, қағидатын енгізу ұсынылады. Бұл білім беру ұйымдарының тұтынушыларға қысым көрсетуінің алдын алып, сенімділікті арттырады.

- Алаяқтық немесе әділетсіз коммерциялық практиканың анықтамасын беру және жауапкершілік шараларын бергілеу ұсынылды. Бұл білім беру саласындағы заңнамалық тәртіпті нығайтады.

- Келісімшарттық дауларды дәлелдеу міндетін орындаушыға (оқу орнына) жүктеу әділетті шешім қабылдауға ықпал етеді.

Сонымен қатар, қазіргі уақытта Қазақстанда енгізілген тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың үш сатылы жүйесі (сатушы – уәкілетті орган - сот) өз тиімділігін толық көрсетпеді. Бұл жүйе

кейбіржағдайларда тұтынушылардың сот қорғауына қол жеткізуін шектейді. Сондай – ақ, тұтынушылық шарттарда арбитраждық ережелердің болуы – азаматтардың құқықтарын бұзып, сот әділдігіне қолжетімділікті тежейтін фактор болып табылады. Сондықтан да, қазіргі уақытта соттық қорғау білім беру саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың ең тиімді тәсілі болып қала береді.

Жалпы алғанда, білім беру саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау – бұл кешенді құқықтық, әкімшілік және әлеуметтік шараларды талап ететін сала болып табылады.

Сонымен қатар, осы заңнаманың жұмыс жасауы үшін, заңнамалық базаның жүйеленуін,мемлекеттік саясаттың нақтылауын,азаматтардың құқықтық сауаттылығын арттыруды,оқу орындарының ашықтығын және жауапкершілігін қамтамасыз етуді көздейді.

Білім беру жүйесіндегі тұтынушылардың құқықтарын қорғау — тек құқықтық институт қана емес, әлеуметтік тұрақтылық пен ұлттық дамудың кепілі болып табылады. Білім саласын дамыту, оның тұтынушылық деңгейдегі құқықтық қатынастарындағы жүйелі жұмыс жасауы, қоғамның, экономиканың, дамуына оң ықпал етеді, білім саласының бәсекеге қабілеттілігін арттырады.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ

1 Обобщение судебной практики о защите прав потребителей // Бюллетень Верховного Суда Республики Казахстан. – 2018. - №6.- С.44-77.

2 Kingisepp M., Värv A. The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive - a significant Change of Paradigm? // Juridica International. 2011. Vol. XVIII. P. 44.

3 Бычко М.А., Гаджиев Т.Ф. К вопросу о понятии «потребитель» в российском и европейском законодательстве // Образование и наука в современных условиях: материалы IV Международной научно-практической конференции (Чебоксары, 10 июля 2015 г.). Сборник ЦНС «Интерактивплюс». - 2015. - № 3 (4). - С. 339-340.

4 Schoenmaekers W. The Notion “Consumer” in European Private Law. Gent, 2014. P. 34.

5 Арабей Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза // Актуальные проблемы российского права. – 2013. – № 12 (37). – С. 1634-1640.

6 Hesselink M.W. SMEs in European Contract Law: Background Note for the European Parliament on the Position of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs) in a Future Common Frame of Reference (CFR) and in the Review of the Consumer Law Acquis // Centre for the Study of European Contract Law Working Paper. 2007. № 3. URL: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=10303

7 Hill J. Cross-Border Consumer Contracts. Oxford: Oxford University Press, Oxford Private International Law Series. 2008. P. 137. Трансграничные потребительские контракты. Оксфорд: Издательство Оксфордского университета

8 Rühl G. Alternative and Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Contracts: A Critical Evaluation of the European Legislature’s Recent Efforts to Boost Competitiveness and Growth in the Internal Market // Journal of Consumer Policy. 2015. Vol. 38. Issue 4. P. 569-601

9 Putra, I Gede Dhipa Bawantara (2014) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasipada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram [Resolution of Consumer Disputes through Mediation in the Consumer Dispute Resolution Body, Mataram City], FakultasHukum, UniversitasMataram, Mataram.

10 Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі нұсқаулықтары; ІІА Бас Ассамблеясының қарары/70/470/ қосымша.1, 2015 жылғы 15 желтоқсанда таратылды, 2015 жылғы 22 желтоқсанда қабылданды, қайтабасылды: A/RES/70/186. ТДМ үшін қараңыз

Біріккен Ұлттар Ұйымы, біздің әлемді өзгерту: 2030 жылғадейінгі Тұрақты даму күнтәртібі, A/RES / 70 / 1.2015

11 БҰҰ Сауда және даму жөніндегі конференциясы (ЮНКТАД), 2013 жыл, «Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылық қағидаттарының іске асырылуы туралы есеп (1985–2013 жж.)», ЮНКТАД хатшылығының баяндамалық жазбасы. Мексика Жоғарғы сотына қатысты..URL: http://www.consumidor.gob.mx/wordpress/wp-content/uploads/2012/04/SENTENCIA_AMPARO_MEXICANA.pdf.

12 Kitching J. et al, 2015, Burden or benefit? Regulation as a dynamic influence on small business performance, International Small Business Journal, 33(2):130–147.

13 Shabani F., 2020, Consumer Protection: The Republic of North Macedonia Needs a New Law // JUSTICIA – International Journal of Legal Sciences, 13-14: 84-91.

14 Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: дисс.д.ю.н. — Курск, 2015. — 389 с.

15 Sultanova, A., & Ilyassova, G. (2022). The Consumer Protection Approach in Kazakhstan: Obstacles and Prospects for Introduction of European Legislative Practices. European Journal of Comparative Law and Governance, 10(1), 117-146. https://doi.org/10.1163/22134514-bja10046

16 Shabani F., 2020, Consumer Protection: The Republic of North Macedonia Needs a New Law // JUSTICIA – International Journal of Legal Sciences, 13-14: 84-91.

17 Карагусов Ф., Бондарев А., Пак Е. Совершенствование правовой и организационной основы обеспечения интересов потребителей и использования групповых исков для защиты имущественных прав в Республике Казахстан. URL:https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39581709#pos=6;-108

18 Закон Божий / Сост. протоиерей Серафим Слободской. – М.: Издательство Ковчег, 2012. - 912 с.

19 Дигесты Юстиниана. Избранные фрагменты в переводе и с примечаниями И.С.Перетерского / Отв. ред.: Скрипилев Е.А. - М.: Наука, 1984. - 456 с.

20 Пандекты: Обязательственное право. Перевод с немецкого. Т. 3 / Дернбург Г.; Под ред.: Соколовский П.; Пер.: Гойхбарг А.Г., Элькин Б.И. - М.: Университет. тип., 1904. - 490 с.

21 Kennedy J.F. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. URL: https: // www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest

22 Assael H. Consumer Behavior and Marketing Action. 5-th ed. South-West Publishing Co., 1995. - https://www.worldcat.org/title/consumer-behavior-and-marketing-action/oclc/30972312

23 Ilcodice del consumocommentato / a cura di Maria Castri, Alessandro Palmigiano. Edizione, 2010. P. 25-32.

24 Bürgerliches Gesetzbuch. Textausgabemitaus führlichem Sachverzeichnis und einer Einführung von Universitätsprofessor Dr. Helmut Köhler. 73., überarbeitete Auflage Stand: 24. Januar 2014. München, 2014. S.8.

25 Royal legislative decree 1/2007, of 16 November, approving the consolidated text of the General Consumer and User Protection Act and other complementary laws. Madrid, 2014. P. 15-16.26

26 Japan: Consumer Protection Laws and Regulations. 2021 - https://iclg.com/practice-areas/consumer-protection-laws-and-regulations/japan

27 The Consumer Contract Act of Japan, 2001. URL: http://www.consumer.go.jp/english/cca/index.html#1

28 Bourgoignie T. Propositions pour uneloigénéralesur la protection des consommateurs // Rapport de la Commission d'étude pour la réforme du droit de la consummation. MinistèredesAffaires économiques. Bruxelles, 1995. P.41.

29 Ватаман Т.И. Особенности правового регулирования защиты потребителей в ЕС и во Франции // Совр. право. – 2006. – № 11. – С. 92-96.

30 Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR). Outline edition. Von Bar, Clive, Shulte-Nolke and others, Eds. Sellier: European Law Publishers, 2009. 643 p.

31 Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on representative actions for the protection of the collective interests of consumers, and repealing Directive 2009/22/EC. URL: - https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52018PC0184

32 Модельные правила европейского частного права / Пер. с англ..; Науч. ред. Н.Ю. Рассказова. - М.: Статут, 2013. - 989 с.

33 Арабей Е.А. Правовые аспекты деятельности Европейского Союза в области защиты прав потребителей: диссертация ... кандидата юридических наук: Москва, 2014.-256 с.

34 France. Law No. 2014-344 of March 17, 2014, on Consumer Protection. URL: https://wipolex.wipo.int/ru/legislation/details/14490

35 Hilton M. (2007) Social Activism in an Age of Consumption: The Organized Consumer Movement, Social History 32(2): 121–143.

36 Prasad A.R. (2008) Historical Evolution of Consumer Protection and Law in India: A Bird's Eye View, Journal of Texas Consumer Law 11(3): 132–136.

37 Goyal, Pratibha, Mini Goyal and ShailjaGoyal (2013) Consumer Protection Law in Ancient India, Journal of Human Values 19(2): 147–157.

38 Munger F. (2014) Revolution Imagined: Cause Advocacy, Consumer Rights, and the Evolving Role of Advocacy in Thailand, Asian Journal of Comparative Law 9: 29–64.

39 Rustandi N. (2021) Consumer Protection Laws In Dispute Solution In BpskCianjur District, Proceedings International Conference on Education of Suryakancana. URL: https://jurnal.unsur.ac.id/cp/article/view/1372

40 Asri Handayani, I Gst. Ayu; Rai Setiabudhi, I Ketut. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Denpasar. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, [S.l.], mar. 2014. ISSN 2303-0569. URL: https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8257>.

41 Putra, I Gede Dhipa Bawantara (2014) Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasipada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram [Resolution of Consumer Disputes through Mediation in the Consumer Dispute Resolution Body, Mataram City], FakultasHukum, Universitas Mataram, Mataram.

42 Ozcan, Burcu, Kemal Oktem, and CaglarOzel (2012) Consumer Rights Perception in Turkey: Legal and Administrative System Perspective, Turkish Yearbook of Human Rights, Vol. 34, 1–20.

43 БҰҰ ТМҚБҚ тұтынушылардың мүдделерін қорғау бойынша Басшылық қағидаттары URL: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d1_ru.pdf.

44 Данилов В.В. Защита прав потребителя в системе конституционных прав человека в России: диссертация ... кандидата юридических наук: Москва, 2010.- 207 с.

45 Гражданское право: учебник в двух томах / Отв. ред. Суханов Е. А. — М., 2015. — Т.2.- С. 109.

46 Алексеев С. С. Право – предназначение: докл. при вручении. Демидовской премии 2010 г ... – Екатеринбург, 2011. – С. 264-272.

47 Актуальные вопросы защиты прав потребителей в государствах – участниках СНГ (информационно-аналитический обзор). М., 2012. URL: http: //31.rospotrebnadzor.ru/documents/ 10156/210045/ (дата обращения: 29.01.2014).

48 Государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации. 2012. URL: http: //31.rospotrebnadzor.ru/documents/ 10156/210045/

49 О результатах защиты прав потребителей по резонансным делам за 12 месяцев 2025 года [Электрондықресурс].- Қол жетімді режимі: https://www.gov.kz/memleket/entities/mtikzpp/press/news/details/1146587?lang=ru[қаралым күні 21.02.2026]

50 Количество жалоб потребителей в Казахстане превысило 56 тыс. за год. [Электрондықресурс].- Қол жетімді режимі: https://kaztag.kz/en/news/kolichestvo-zhalob-potrebiteley-v-kazakhstane-prevysilo-56-tys-za-god [қаралым күні 19.02.2026]

51 Қазақстан Республикасының құқықтық саясатын 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 15 қазандағы № 674 Жарлығы.// [Электрондықресурс].- Қол жетімді режимі:https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2200000264 [қаралым күні 20.02.2026]

52 «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IVЗаңы. (01.07.2021 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен). URL: https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z100000274_/z100274.htm

53 Карагусов Ф.С., Бондарев А.Б. О развитии правового понятия «потребитель» и месте норм о защите прав потребителей в системе законодательства Республики Казахстан в контексте его совершенствования // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33781791&pos=5;-106#pos=5;-106

54 «Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік Кодексі» Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 29 қазандағы №375-V кодексі //URL:https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38259854

55 Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году: Государственный доклад. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2021. - 380 с.

56 Taitorina B.A. et al. (2016). Development of the Eurasian Economic Union as the Integration Stageinthe Eurasian (post-Soviet) Area, Journal of Advanced Research in Law and Economics, (Volume VII, Fall), 6(20): 1503 – 1511, doi: 10.14505/jarle.v7.6(20).32. URL:http://www.asers.eu/journals/jarle/jarle-issues

57 Договор о Европейском Союзе (Маастрихт, 7 февраля 1992 г.). URL: http://base.garant.ru/2566557/#ixzz5rgXgkiET

58 Schwalm J., Schellmann J. Cos. Must Prepare For Collective Consumer Suits In Germany (August 1, 2018, 1:38 PM EDT). URL: https://www.law360.com/articles/1068884/cos-must-prepare-for-collective-consumer-suits-in-germany

59 Қазақстан Республикасының 2030 жылға дейінгі әлеуметтік даму тұжырымдамасын және 2016 жылға дейінгі кезеңге арналған әлеуметтік жаңғырту жоспарын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 24 сәуірдегі №396 қаулысы. [Электрондықресурс].- Қол жетімді режимі:https://zakon.uchet.kz/rus/docs/P140000039

60 ЮНЕСКО-ның 2011 жылғы Бас конференциясының 36-шы сессиясында қабылданған ЮНЕСКО-ның халықаралық стандартты білім беру классификациясы [Электрондықресурс].- Қол жетімді режимі:http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/isced-2011-ru.pdf

61 Адам құқықтары мен негізгі бостандықтарды қорғау туралы Еуропалық Конвенция 1950 ж. [Электрондықресурс].- Қол жетімді режимі:http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1007545

62 Білім туралы Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 Заңы.» [Электрондық ресурс]. - Қол жетімді режимі: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z070000319_

63 Сырых В.М. Образовательные услуги и образовательные правоотношения: дискуссионные взгляды и действительное содержание //Журнал российского права. – 2010. -№4. – С.69-79.

64 Петров Г.И. Административная правосубъектность граждан СССР // Правоведение. - 1975. - № 1. - С. 24–31.

65 Правовое положение граждан в советском государственном управлении / Новоселов В.И. - Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 1976. - 217 с.

66 Кванина В.В. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере высшего профессионального образования: Монография. — Москва: Изд-во «Готика», 2005. - 432 с.

67 Ягофаров Д.А. Образовательное нормотворчество и образовательные правоотношения в механизме правового регулирования отношений в сфере образования (теоретико-правовой аспект) // Журнал "Право и образование", N4, 2006. - С.13-21.

68 Сырых В.М. Введение в теорию образовательного права. - М.: Готика, 2002. - 340 с.

69 Нурмагамбетов А.А. Государственное регулирование предпринимательской деятельности в Республике Казахстан // Вестник Евразийского национального университета имени Л.Н.Гумилева. – 2018.- №4(125). – С.119-126.

70 Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі (Жалпы бөлім), Қазақстан Республикасының Жоғарғы Кеңесі 1994 жылғы 27 желтоқсанда қабылдаған (01.09.2024 ж. жағдай бойынша өзгерістер мен толықтырулармен).//https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1006061&pos=2301;-25#pos=2301;-25

71 Жусупбекова М.А. Права потребителей на получение необходимой и достоверной информации // Вестник Института законодательства и правовой информации РК. - 2019. - №1(55). –С.128-134.

72 Идрышева С.К. Публичный договор в гражданском праве Республики Казахстан: проблемы теории и практики: автореф. дисс. … доктора юридических наук. – М., 2012. – 60 с.

73 Безбородов А.Ю. — «Еуропалық Одақ заңнамасында және Еуропалық сот тәжірибесінде «тұтынушы» ұғымын түсіндірудегі проблемалық мәселелер // Халықаралық құқық және халықаралық ұйымдар» / internationallaw and internationalorganizations. – 2023. – № 3. – С. 42 - 54.

74 Табиғи монополиялар туралы 2018 жылғы 27 желтоқсандағы № 204-VI ҚРЗ Қазақстан Республикасының Заңы[Электрондықресурс].- Қол жетімді режимі:https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38681059

75 Burashov, S., Taitorina, B., Baisalova, G., Beissenbayeva, M., & Azretbergenova, I. (2022). Consumer Rights in the Republic of Kazakhstan and Their Legal Regulation: Transformation in the Context of Global Experience. Public Integrity, 25(6), 614–632. https://doi.org/10.1080/10999922.2022.2101268

76 Спасская В.В. Правовое регулирование образовательных отношений: теоретико-правовое исследование: автореф. дисс.д.ю.н. - М., 2007. - 57 с.

77 Сұлтанова А.Т., Ілиясова Г.А. «Тұтынушы» ұғымы және тұтынушының Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша құқықтық жағдайы // Қарағанды университетінің хабаршысы. «Құқық» сериясы». - 2018. - № 4(92). – С.65-73.

78 Сұлтанова А.Т. Қазақстанда тұтынушылар құқығын қорғаудың өзекті мәселелері // «Қарағанды университетінің хабаршысы. «Құқық» сериясы». - 2019. - № 2(94). – С.159-167.

79 Бутакова Н.А. Правоотношение в структуре правовой действительности: автореф. дисс.к.ю.н. – М., 2006. - 24 с.

80 Актуальные проблемы теории государства и права: учеб.пособие/ответ.ред. Р.В.Шагиева. – М.: Норма: ИНФРА-М, 2011. -576 с.

81 Проблемы общей теории права и государства / Под.общ.ред. В.С.Нерсесянца: Учеб.для вузов. М.: Издательство НОРМА, НОРМА-Инфра-М, 2002. – 832 с.

82 Рассолов М.М. Актуальные проблемы теории государства и права: учеб.пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция». – 2-е изд., перераб.и доп. –М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2010. – 477 с.

83 Девитаев А.Р. Правовые отношения в сфере экономики: автореф. дисс.к.ю.н. – Казань, 2006. - 26 с.

84 Шереметьев А.В. Субъекты образовательных правоотношений: теоретико-правовое исследование: автореф. дисс.к.ю.н. – М., 2015. - 25 с.

85 Спасская В.В. О правовой регламентации приема граждан в образовательные учреждения // Закон и право, - 2006. - № 10. - С. 10-12.

86 Мырзатаев Н. Жоғары білім беру саласын цифрландыру: халықаралық құқық нормаларын қолдана отырып, заңнаманы қалыптастыру мен жетілдірудің кейбір мәселелері: https://www. doi. org/10.32523/2791-0954-2024-12-4-64-74 //Евразийский журнал международного права. – 2024. – Т. 12. – №. 4. – С. 64-74.

87 Алтынбасов Б.Ө., Баянбаева А.Р. Заманауи жоғары оқу орындарын қалыптастыруда жер мәселесінің рөлі мен маңыздылығы: саяси және құқықтық аспектілері. // Вестник института законодательства и правовой информации Республики Казахстан – 2021. – №. 4. – С. 40-53.

88 Bingöl B. Türkiye için bir eğitim hukuku teorisinin gerekliliği //Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi. – 2012. – Т. 2. – №. 2. – С. 25-38.

89 Плаксина Н. В. Современные тенденции развития системы высшего образования Великобритании в условиях глобализации (начало XXI в.) //Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. – 2020. – №. 3 (55). – С. 82-88.

90 Жумагулова А.Б. Правовое и институциональное обеспечение качества высшего образования: монография / А.Б. Жумагулова. – Алматы, 2019. – 296 с.

91 Кабжалялова М. Казахстан увеличивает относительные расходы на образование // https://dknews.kz/ru/finansy/324629-kazahstan-uvelichivaet-otnositelnye-rashody-na

92 Тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізуден түсетін ақша өз иелігінде қалатын мемлекеттік білім беру мекемелерінің оларды өткізу бойынша ақылы қызмет түрлерін көрсетуі және олардың тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізуден түскен ақшаны жұмсауы қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2017 жылғы 24 қазандағы № 541 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 17 мамырда № 16899 болып тіркелді. // https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1700016899

93 Қазақстан Республикасында білім беруді дамытудың 2022 – 2026 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2023 жылғы 28 наурыздағы № 249 қаулысымен.//ttps://zakon.uchet.kz/kaz/docs/P2200000941

94 Қазақстан Республикасының цифрлық кодексі

Қазақстан Республикасының Кодексі 2026 жылғы 9 қаңтардағы № 255-VIII ҚРЗ//https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2600000255

95 «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 16 мамырдағы № 202-V ҚРЗ. Заңы // https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1400000202

96 «Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру, мемлекеттік қызметін көрсету қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің м.а. 2022 жылғы 29 қарашадағы № 164 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 30 қарашада № 30832 болып тіркелді.// https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32469331

97 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2022 жылғы 20 шілдедегі № 2 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 27 шілдеде № 28916 болып тіркелді.https://adilet.zan.kz/rus/docs/V22000289164

98 Методические рекомендации «Служба медиации: государственная политика в сфере охраны прав детей в части развития школьной медиации и разрешения конфликтов» (Национальная академия образования имени И. Алтынсарина, 2022 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33868643

99 Медиация туралы Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы № 401-IV Заңы// https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000401

100 Қазақстан Республикасындағы медиация рәсімдері туралы. «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы № 401-IV ҚР Заңына түсініктеме. // https://adilet.zan.kz/rus/docs/T1100000401

101 Оборотова С.А. Медиация как современная технология управления конфликтами в образовательной среде // Ценности и смыслы. – 2015. - №1. – С.116-126.

102 Медиация в сфере защиты прав потребителей // https://potrebitel.kz/?page_id=2861

103 Төрелік туралы Қазақстан Республикасының Заңы 2016 жылғы 8 сәуірдегі № 488-V ҚРЗ.» // https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1600000488

104 Бердакшевич А.К. Потребитель образовательных услуг на российском рынке //Экономика образования. – 2010. - №1. – С.22-26.

105 Ибрагимов М.Г. Правовое регулирование отношений в сфере образования: автореф. дисс.к.ю.н. – Казань, 2012. - 25 с.

106 Ешанкулов А.И. Некоторые проблемы защиты прав потребителей в Республике Казахстан// Вестник института законодательства и правовой информации Республики Казахстан. -2012. – №1 (25). – С.85-87.

107 Уразова Б.А., Ким А.А., Курманова Г.К., Суханбердина Б.Б. Образовательное несоответствие и рынок труда в Республике Казахстан // Научный журнал «Вестник университета «Туран». – 2022. – №1 (93). – С.284-289.

108 Челышев М.Ю. Система межотраслевых связей гражданского права: цивилистическое исследование: дисс.д.ю.н. - Казань, 2009. – 41 с.

109 Сырых В.М. Введение в теорию образовательного права. - Москва: Изд-во «Готика», 2002. - 340 с.

110 Бурашов Ш.У., Азретберегенова И.Ж., Бейсенбаева М.Т. Жоғары кәсіптік білім беру саласындағы білімберу қызметтерін тұтынушылардың құқықтарына азаматтық-құқықтық реттеу // Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институтының Жаршысы. - №3 (70). – Б. 80-89.

111 Кванина В. В. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере высшего профессионального образования // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Право. – 2007. – №. 4 (76). – С. 110-115.

112 Некоторые вопросы развития гражданского законодательства в свете реализации правовой политики Республики Казахстан. Научное издание / Под общей ред. Р.К. Сарпекова. – Астана: ГУ «Институт законодательства Республики Казахстан», 2019. – 207 с.

113 Мотехина М.В. Признаки возмездной образовательной услуги в высшем учебном заведении // Современное право. - 2013. - № 3. С. 72—75.

114 Shaimukhanova Zh.T., Dussipov Ye.Sh., Michel R.N. Concept and essence of the educational service as a legal category // Вестник Карагандинского университета. Серия Право. – 2020. -№3 (99). – С.31-38.

115 Энциклопедия профессионального образования. В 3-х т. Т.2.- М., АПО. 1998. — 1784 с.

116 Бурашов Ш.У., Тайторина Б.А., Бекежанов Д.Н. Права потребителей образовательных услуг в Республике Казахстан: проблемы концептуализации и вопросы модернизации законодательства. Научно-правовой журнал «Вестник Института законодательства и правовой информации Республики Казахстан», - №2 (69). https://doi.org/10.52026/2788-5291_2022_69_2_104

117 Асочаков Д.В. Гражданско-правовое регулирование оказания образовательных услуг // Актуальные исследования. - 2021. - №26 (53). - С. 53-56.

118 Кванина В.В. Понятие и виды правовых режимов предпринимательской деятельности // Вестник Томского государственного университета. – 2017. – №. 424. – С. 234-240.

119 Малеина М.Н. Правовая природа и основания правоотношений «вуз-студент» // Правоведение. 2002. - № 3. - С. 261-262.

120 Бланков А.С., Топоркова М.А. О некоторых проблемах нормативно-правового регулирования организации и функционирования сферы высшего образования // Административное право и процесс. – 2020 – №2. – С.68-71.

121 Василенко Н.В. Потребительский выбор и его особенности в сфере образования // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 3-1. – С. 141-143

122 Кузьмина А.В. Формирование доктрины защиты слабой стороны в договорном праве // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2019. - №4. – С.698-727.

123 Образцова В.И. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей: дисс.к.ю.н. – Москва, 2021. - 229 с.

124 Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография / П.Д. Багрянская, М.О. Дьяконова, П.П. Кабытов и др.; отв. ред. С.А. Синицын, М.Л. Шелютто; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. – М.:ООО «юридическая фирма контракт», 2021. — 268 с.

125 Бурашов Ш.У., Азретбергенова И.Ж., Бейсенбаева М.Т. Жоғары кәсіптік білім беру саласындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарына азаматтық-құқықтық реттеу. «Qazaqstan Respyblikasy Zannama jäne Quqyqtyq Aqparat Institytynyn Jarshysy» Gylymi-Quqyqtyq Jurnaly («Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институтының Жаршысы» ғылыми-құқықтық журналы), – №3 (70). https://doi.org/10.52026/2788-5291_2022_70_3_80

126 Романовская С.Ю. Защита прав потребителей / С.Ю. Романовская, С.П. Мороз. - Алматы: Кітап, 2019. — 528 с.

127 Ильясова Г.А. Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың соттық тәжірибесі // Қарағанды университетінің хабаршысы. ҚҰҚЫҚ сериясы. - 2014. - №4. - 76-82 б.

128 Гильфанова Д.А. Гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров: дисс.к.ю.н. – Казань, 2013. - 239 с.

129 Михайлова Е.А.Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов в Российской Федерации: судебные и несудебные»: автореф.дисс.д.ю.н. – Москва, 2013. – 46 с.

130 Хакимулин А.Р. Особенности механизма судебной защиты субъективных гражданских прав и охраняемых законом интересов в исковом процессе: автореф.дисс.к.ю.н. – Санкт-Петербург, 2004. – 24 с.

131 Спасская В.В.Правовое регулирование образовательных отношений: теоретико-правовое исследование: дисс.д.ю.н. – Москва, 2007. - 375 с.

132 Ибрагимов М.Г. Правовое регулирование отношений в сфере образования: дисс.к.ю.н. – Казань, 2012. - 220 с.

133 Машков О.Я. Правовые основы взаимодействия вуза и обучающегося: дисс.к.ю.н. – Хабаровск, 2006. - 194 с.

134 Владыкина Т.А. Высшее учебное заведение как субъект гражданского права: дисс.к.ю.н. – Екатеринбург, 2003. - 180 с.

135 Булатова И.Б. Проблемы гражданско-правового регулирования платного образования в высших учебных заведениях Российской Федераци: дисс.к.ю.н. - Москва, 2005. - 165 с.

136 Чепарина О.А. Организационная структура бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования как юридического лица: гражданско-правовой аспект: дисс.к.ю.н. – Казань, 2008. - 221 с.

137 Брылякова Е.С. Гражданско-правовое регулирование образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования, оказываемых осужденным к лишению свободы: дисс.к.ю.н. – Волгоград, 2011. - 218 с.

138 Шаповалов Д.М. Особенности правового регулирования возмездного оказания образовательных услуг военными образовательными учреждениями высшего профессионального образования Федеральной пограничной службы Российской Федерации: дисс.к.ю.н. – Екатеринбург, 2003. - 180 с.

139 Мирошникова В.А. Особенности ответственности сторон при оказании платных образовательных услуг в системе высшего образования России // Образование и право. – 2020. - №10. – С.252-257.

140 Гараев И.Г. Теоретические и практические аспекты злоупотребления правами потребителя // Актуальные проблемы правового регулирования и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей : материалы Всерос. научно-практ. конф. (21 апр. 2017 г.) / ФГБОУВО «Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России)». – Казань: ЮрЭксПрактик, 2017. – 136 с.

141 Поротикова О.А. Проблема злоупотребления субъективным гражданским правом. М.: Волтерс Клувер. - 2007. - 256 с.

142 Нестерова Е. Проблема обеспечения судебной защиты прав потребителей по законодательству РК // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32335219&pos=6;-106#pos=6;-106

143 «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 25 маусымдағы № 346-VI Заңы // ҚР Парламентінің Жаршысы 2020 ж., маусым, № 11 (2805), 59-құжат

144 Величко М.Б. Форма и порядок судебной защиты по делам об оспаривании решений, действий (бездействия) субъектов публичной власти, влекущих имущественные последствия: дисс.к.ю.н. – Москва, 2023. – 285 с.

145 Старилов М.Ю. Меры предварительной защиты в административном судопроизводстве в судах общей юрисдикции: дисс.д.ю.н. — Воронеж, 2020. — 349 с.

146 Сот кабинеті // https://office.sud.kz/

147 Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі Қазақстан Республикасының Кодексі 2015 жылғы 31 қазандағы № 377-V ҚРЗ. // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34329053#sub_id=0

148 Мягкова О.А. Несправедливые условия договора в российском гражданском праве: дисс.к.ю.н. – Москва, 2020. - 223 с.

149 Цыпленкова А.В. Договор присоединения как особая категория гражданского права: дисс.к.ю.н. – Москва, 2002. - 202 с.

150 Тутаев Д.Б. Несправедливые условия договоров с участием потребителей по английскому правуа в российском гражданском праве: дисс.к.ю.н. – Москва, 2019. -188 с.

151 Винокуров С.Н. Требование добросовестности в договорном праве Англии и США: дисс.к.ю.н. – Москва, 2022. -223 с.

152 Сорокина Е.А. Категория добросовестности в западной традиции права: дисс.к.ю.н. – Москва, 2009. - 180 с.

153 Кодекс Республики Казахстан. Гражданский кодекс Республики Казахстан Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть), принят Верховным Советом Республики Казахстан 27 декабря 1994 года (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.09.2024 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1006061&pos=2301;-25#pos=2301;-25

154 Заңгерлік қорытынды. Қазақстан Республикасы заңнамасының кәсіпкерлік қызмет көрінісінде адам құқықтарының әлеуметтік-экономикалық қағидаларға сәйкес келуі сұрақтары бойынша - Алматы, 2013.- 76 с.

155 Шакирова А.Б., Лавничак А., Весельская Н.Р. Білім беру ортасында адам құқықтарын жүзеге асыруды нормативтік-құқықтық реттеу // Қарағанды университетінің хабаршысы. Құқық сериясы. - 2022. - №4 (108). – 49-53 б.

156 Иоголевич Н.И., Лободенко Е.И. Академическая недобросовестность студентов технического вуза: масштабы проблемы и

пути решения // Педагогика. Вопросы теории и практики. - 2020. Том 5. Выпуск 1. - С. 99-106.

157 Кемелова Г.С., Лосева И.В., Савельев А.Ф., Алматова С.Ж. Восприятие академической честности при подготовке к практическим занятиям // Медицинское образование и профессиональное развитие. 2024. Т. 15, № 4. С. 115-129. DOI: https://doi.org/10.33029/2220-8453-2024-15-4-115-129

158 Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық пакт. 1966 жылғы 16 желтоқсандағы Бас Ассамблеяның 2200a (XXI) қарарымен қабылданды // https:// www .un. org/ru/ documents/ decl_ conv/ conventions /pactpol.shtml

159 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2018 жылғы 31 қазанда № 17657 болып тіркелді. //https:// online. zakon.kz/ Document/ ?doc_id= 38721570 &show_ di=1

160 Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 5 қазандағы № 545 бұйрығы Жоғары білім алу процесінде босатылған бос білім беру гранттарын тағайындау туралы.// https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2300033345

161 «Құқықтық актілер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 2016 жылғы 6 сәуірдегі № 480-V ҚРЗ. //https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1600000480

162 «Қазақстан Республикасының әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі» Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 29 маусымдағы № 350-VI ҚРЗ Кодексі. //https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2000000350