Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық Қазақ-Түрік Университеті

ӘОЖ 34:366:(574)(043.3)

Қолжазба құқығы негізінде

БУРАШОВ ШОҚАН УӘЛИХАНҰЛЫ

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

«8D04208 - Құқық»

Философия докторы (PhD)
дәрежесін алу үшін дайындалған диссертация

Ғылыми кеңесші:
заң ғылымдарының кандидаты, доцент
Битемиров Қ.Т.
Шетелдік ғылыми кеңесші:
доктор, профессор Фетхи Гедикли
(Стамбул Университеті, Туркия)

Қазақстан Республикасы
Түркістан, 2026

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР..... 3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР..... 4
КІРІСПЕ..... 5
1 БІЛІМ БЕРУ ЖҮЙЕСІНДЕ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУДЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУДІҢ ТАРИХИ АЛҒЫШАРТТАРЫ МЕН ТЕОРИЯЛЫҚ, САЛЫСТЫРМАЛЫ-ҚҰҚЫҚТЫҚ НЕГІЗДЕРІ..... 16
1.1 Жаһандану жағдайында тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының даму эволюциясы..... 16
1.2 Тұтынушылар құқықтарын қорғаудың халықаралық-құқықтық стандарттары мен әлемдік тәжірибесін Қазақстан Республикасының құқықтық жүйесіне енгізу және бейімдеу..... 21
1.3 Білім беру жүйесіндегі тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының теориялық негіздемесі..... 34
2 БІЛІМ БЕРУ САЛАСЫНДАҒЫ ТҰТЫНУШЫЛЫҚ ҚАТЫНАСТАР СУБЪЕКТІЛЕРІНІҢ ЖҮЙЕСІ, ҚҰҚЫҚТЫҚ МӘРТЕБЕСІ ЖӘНЕ ОНЫ ІСКЕ АСЫРУДЫҢ НОРМАТИВТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ ТЕТІКТЕРІ..... 46
2.1 Білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастар субъектілерінің жүйесі мен құқықтық мәртебесі..... 46
2.2 Білім беру қатынастары субъектілерінің құқықтық мәртебесін нормативтік-құқықтық айқындау және оны іске асыру тетіктері..... 66
2.3 Цифрлық білім беру ортасындағы тұтынушылық қатынастар субъектілерінің құқықтық жағдайы мәселелері..... 86
3 БІЛІМ БЕРУ ҚЫЗМЕТТЕРІН ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТЕТІКТЕРІ, ҚҰҚЫҚ ҚОЛДАНУ ПРАКТИКАСЫ ЖӘНЕ ЗАҢНАМАНЫ ЖЕТІЛДІРУ МӘСЕЛЕЛЕРІ 105
3.1 Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделі және оны іске асыру тетіктері..... 105
3.2 Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдану мәселелері және заңнаманы жетілдіру бағыттары..... 123
ҚОРЫТЫНДЫ..... 138
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ 145
ҚОСЫМША А - Салыстырмалы кесте……... 158

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

2014 жылғы 16 мамырда қабылданған № 202-V «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының Заңы.

2018 жылғы 27 желтоқсанда қабылданған № 204-VI «Табиғи монополиялар туралы» Қазақстан Республикасының Заңы.

2011 жылғы 28 қаңтарда қабылданған № 401-IV «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының Заңы.

2016 жылғы 8 сәуірде қабылданған № 488-V «Төрелік туралы» Қазақстан Республикасының Заңы.

2016 жылғы 6 сәуірде қабылданған № 480-V «Құқықтық актілер туралы» Қазақстан Республикасының Заңы.

1996 жылғы 25 шілдедегі № 7 «Соттардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану тәжірибесі туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының нормативтік қаулысы.

2017 жылғы 24 қазандағы № 541 «Тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізуден түсетін ақша өз иелігінде қалатын мемлекеттік білім беру мекемелерінің ақылы қызмет түрлерін көрсетуі және түскен ақшаны жұмсауы қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің бұйрығы.

2022 жылғы 29 қарашадағы № 164 «Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің міндетін атқарушының бұйрығы.

2022 жылғы 20 шілдедегі № 2 «Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің бұйрығы.

2018 жылғы 30 қазандағы № 595 «Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы»Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің бұйрығы.

2023 жылғы 25 тамыздағы № 443 «Бакалавр» немесе «магистр» дәрежелері берілетін жоғары немесе жоғары оқу орнынан кейінгі білім алуға ақы төлеу үшін білім беру грантын беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің міндетін атқарушыныңбұйрығы.

1985 жылғы 16 сәуірдегі 39/248 қарарымен мақұлданған БҰҰ Бас Ассамблеясының Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылық қағидаттары (2015 жылғы редакцияда).

Білім берудің халықаралық стандартты жіктемесі (ISCED 2011), ЮНЕСКО Бас конференциясының 36-сессиясында қабылданған.

1950 жылғы 4 қарашадағы «Адам құқықтары мен негізгі бостандықтарды қорғау туралы» Еуропалық конвенция.

1966 жылғы 16 желтоқсандағы «Азаматтық және саяси құқықтар туралы» халықаралық пакт.

БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ӘРПК	Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі
ҚР АК	Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі
ҚР АПК	Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі
ҚР	Қазақстан Республикасы
ЖИ	Жасанды интеллект
БҰҰ	Біріккен Ұлттар Ұйымы
БҰҰСДК	Біріккен Ұлттар Ұйымының Сауда және даму конференциясы
БҰҰТҚҚН	Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушыларды қорғау жөніндегі нұсқаулықтары
ЮНЕСКО	Біріккен Ұлттар Ұйымының білім, ғылым және мәдениет мәселелері жөніндегі ұйымы
ЕО	Еуропалық Одақ
ЕАЭО	Еуразиялық экономикалық одақ
ЭЫДҰ	Экономикалық ынтымақтастық және даму ұйымы
АҚШ	Америка Құрама Штаттары
ҮЕҰ	Үкіметтік емес ұйымдар
ЖК	Жеке кәсіпкер
КЕАҚ	Коммерциялық емес акционерлік қоғам
МДМ	Мыңжылдық даму мақсаттары
ТДМ	Тұрақты даму мақсаттары

КІРІСПЕ

Зерттеудің жалпы сипаттамасы. Диссертация Қазақстан Республикасында ақылы білім беру қызметтерін көрсету кезінде туындайтын тұтынушылық қатынастарға арналған. Жұмыста бұл қатынастарды азаматтық-құқықтық және жария-құқықтық реттеудің арақатынасы қарастырылады. Білім алушының, тапсырыс берушінің, ақы төлеушінің, заңды өкілдің және білім беру ұйымының құқықтық жағдайына жеке назар аударылады. Сонымен бірге қызмет сапасының өлшемдері, шарттық қорғау құралдары, цифрлық білім беру ортасындағы кепілдіктер және сот практикасы зерттеледі. Біздіңше, білім алушыны кез келген жағдайда автоматты түрде тұтынушы деп тану дұрыс емес. Тұтынушылық заңнаманың қолданылуы қатынастың ақылы болуына, қызметтің кәсіпкерлік емес мақсатта алынуына, тұлғаның шарттағы рөліне және міндеттеменің мазмұнына қарай анықталуы керек. Лицензиялау, мемлекеттік стандарттар, мемлекеттік бақылау мен академиялық рәсімдер жария-құқықтық реттеуге жатады. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты, ақпарат беру, міндеттемені орындау, ақшаны қайтару, залалды және моральдық зиянды өтеу жеке-құқықтық құралдармен реттеледі. Бұл режимдер бір-бірін алмастырмайды. Нақты дауда қолданылатын режим талаптың мазмұны мен бұзылған құқыққа қарай белгіленеді.

Диссертацияда білім беру қатынастарының бәрін тұтынушылық қатынас деп қайта саралау мақсаты қойылмайды. Тұтынушылық заңнаманың қолданылу шегі бірнеше белгі арқылы айқындалады: қызмет ақылы болуы, оны жеке тұлғаның кәсіпкерлік емес мақсатта алуы және білім беру ұйымының шарт бойынша азаматтық-құқықтық міндет қабылдауы қажет. Мемлекеттік грантқа, лицензиялауға, мемлекеттік бақылауға немесе биліктік әкімшілік актіге байланысты даулардың жария-құқықтық сипаты сақталады.

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Қазақстанда білім беру қызметтерінің түрлері көбейді. Мемлекеттік және жекеменшік оқу орындарымен қатар қысқа мерзімді курстар, қосымша бағдарламалар, корпоративтік оқыту, онлайн-платформалар және аралас оқу нысандары кең қолданылып жүр. Әсіресе ақылы түрде көрсетілетін білім беру қызметтері көбейді. Мұндай қатынастарға білім алушыдан бөлек ата-ана, жұмыс беруші, ақы төлейтін үшінші тұлға және мемлекет қатысуы мүмкін. Қолданыстағы заңнама осы тұлғалардың мәртебесін және олардың құқықтарының арақатынасын барлық жағдайда анық ажыратпайды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы нормалардың білім беру саласына қай кезде қолданылатыны да бірізді шешілмеген.

«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы [1] қызметті жеке, отбасылық, тұрмыстық немесе кәсіпкерлікпен байланысты емес өзге мақсатта алатын жеке тұлғаны тұтынушы ретінде қорғайды. «Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңы [2] білім алушының құқықтары мен білім беру ұйымының міндеттерін белгілейді. Алайда осы заңдардың тоғысатын тұсында бірқатар мәселе ашық қалып отыр. Оларға ақылы қызметтің сапасы, шарт жасалғанға дейін берілетін ақпарат, оқу ақысын қайтару, әділетсіз шарт талаптары, цифрлық бағалауға шағымдану және

дәлелдеу міндетін бөлу жатады. Сол себепті мазмұны ұқсас даулар әртүрлі нормалармен шешіледі. Кейде білім алушының құқықтық мүмкіндігі заңнан гөрі білім беру ұйымы дайындаған шарт пен ішкі актілерге тәуелді болып қалады.

Ақылы білім беру қызметінің нәтижесі зат түрінде берілмейді. Ол тек білім беру ұйымының әрекетіне де байланысты емес. Білім алушының ынтасы, сабаққа қатысуы, тапсырмаларды орындауы және академиялық адалдығы жеке оқу нәтижесіне әсер етеді. Сондықтан төмен бағаны, диплом алмауды немесе жұмысқа орналаспауын өздігінен сапасыз қызмет деп тануға болмайды. Қызмет сапасы білім беру ұйымы бақылайтын міндеттердің орындалуына қарай бағалануы тиіс. Мұнда бағдарлама, оқу жүктемесі, педагогикалық құрам, инфрақұрылым, бағалау рәсімі және ақпарат беру міндеті ескеріледі.

Цифрлық ортада бұл мәселелер күрделене түсті. Қазақстан Республикасының Цифрлық кодексі [3], Жасанды интеллект туралы заң [4] цифрлық кеңістікте адамның құқықтары мен заңды мүдделерін сақтаудың жалпы негіздерін бекітеді. адалдықты сақтауға және ішкі тәртіптің заңды талаптарын орындауға тиіс. Осыған байланысты білім беру ұйымының қызметті тиісінше көрсетуі мен білім алушының жеке нәтижесін ажырату қажет. Егер ұйым шартта және заңда көзделген әрекеттерді орындаса, төмен баға, диплом алмау немесе жұмысқа орналаспау қызметтің сапасыздығын өздігінен білдірмейді.

Шарт жасалғанға дейін берілетін ақпараттың көлемі де жеткілікті емес. Тұтынушы бағдарламаның мазмұнын, оқу мерзімі мен тілін, лицензия және аккредиттеу мәртебесін, оқытушылар құрамын, толық бағаны, қосымша төлемдерді, бағаны өзгерту негіздерін, ақшаны қайтару тәртібін, бағалау мен апелляция рәсімін алдын ала білуі керек. Ақпарат түсінікті және салыстыруға қолайлы нысанда берілуге тиіс. Онсыз тұлға шарттың экономикалық және құқықтық тәуекелін дұрыс бағалай алмайды.

Білім беру саласындағы әділетсіз шарт талаптары арнайы қарауды қажет етеді. Білім беру ұйымының жауапкершілігін негізсіз шектеу, оқу ақысын біржақты өзгерту, бағдарламаның елеулі мазмұнын дәлелсіз ауыстыру немесе көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтармау шарт еркіндігімен ақталмайды. Сотқа жүгіну құқығын шектеу, дау туғанға дейін міндетті төрелік белгілеу және дәлелдеу міндетін толық тұтынушыға жүктеу де күмәнді талаптарға жатады. Қазақстан заңнамасында осындай талаптарды бағалайтын білім беру саласына тән нақты өлшемдер әлі толық қалыптаспаған.

Құқықты қорғау рәсімдері бірнеше органға бөлінген. Білім беру ұйымының ішкі комиссиясы, салалық уәкілетті орган, тұтынушылардың құқықтарын қорғау органы, қоғамдық бірлестік, медиатор және сот бір даудың әртүрлі бөлігін қарауы мүмкін. Бірақ олардың құзыреті мен рәсімдерінің байланысы анық емес. Бір органға берілген материал екіншісіне автоматты түрде өтпейді, ал тұлғадан бір құжат бірнеше рет талап етіледі. Мұндай жағдайда шағым бір мекемеден екіншісіне жіберіліп, құқықты қалпына келтіру созылады.

Сот практикасының біркелкі болмауы да зерттеуді қажет етеді. Оқу

ақысын қайтару, нақты шығынды ұстап қалу, шарттың жасалғанын дәлелдеу, моральдық зиян, оқудан шығару, академиялық адалдық және грант бойынша жұмыспен өтеу туралы даулар әртүрлі құқықтық негізге сүйенеді. Сондықтан оларды бір статистикалық топқа біріктіру дұрыс қорытынды бермейді. Диссертацияда істер жылына, дау нысанасына, талап түріне, қолданылған нормаға, шешімге және авторлық құқықтық бағаға қарай жүйеленді.

Цифрлық технологиялар дәстүрлі шарттық тәуекелдерге жаңа мәселелер қосты. Платформаның жұмыс істемеуі, тапсырманың жоғалуы, автоматтандырылған бағалаудағы қате, прокторинг кезіндегі қате сәйкестендіру,

Диссертацияның зерттеу деңгейі. Ресейлік ғалымдар Бланков А.С., В.В. Богдан, Е.С. Брылякова, И.Б. Булатова, М.А. Бычко, Н.В. Василенко, Т.И. Ватаман, Т.А. Владыкина, В.В. Данилов, Т.Ф. Гаджиев, М.О. Дьяконова, М.Г. Ибрагимов және Н.И. Иоголевич осы мәселенің әр қырын қарастырған. П.П. Кабытов, В.В. Кванина, И.В. Кирюшина, А.В. Кузьмина, Е.И. Лободенко, М.Н. Малеина, О.Я. Машков, О.А. Мягкова, С.А. Оборотова, В.И. Образцова, В.В. Спасская, В.М. Сырых, Д.Б. Тутаев, М.А. Топоркова, Е.Ю. Усольцев, Д.М. Шаповалов, Л.А. Шашкова, А.В. Шереметьев, О.А. Чепарина, А.В. Цыпленкова, Д.А. Ягофаров және басқа ғалымдардың еңбектері де жұмысқа арқау болды.

Ресейлік және өзге посткеңестік еңбектерде білім беру қатынастарының құқықтық табиғаты, ақылы білім беру қызметі, жоғары оқу орны мен білім алушы арасындағы шарт, әлсіз тарап және моральдық зиян мәселелері талданған [11; 12; 13; 25; 39; 40; 41; 42; 43; 44]. Бұл зерттеулер диссертацияның теориялық негізіне енгізілді.

Қазақстандық авторлар С.К. Идрышева, М.А. Жусупбекова, А.Т. Сұлтанова, Г.А. Ілиясова, А.Б. Жұмағұлова, С.П. Мороз, С.Ю. Романовская, Ф.С. Қарағұсов және басқа зерттеушілер тұтынушының мәртебесін, ақпарат алу құқығын, қоғамдық және соттық қорғауды, білім беру сапасын құқықтық қамтамасыз етуді қарастырған [17; 18; 19; 20; 21; 22; 45; 46; 47]. Автордың жарияланымдарында білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын түсіндіру және жоғары білім саласындағы азаматтық-құқықтық реттеу мәселелері бастапқы түрде баяндалды [23; 24; 25].

Қолда бар зерттеулердің басым бөлігі тұтынушылар құқықтарының жалпы мәселесіне, білім беру құқығының кешенді сипатына немесе жекелеген шарттық дауларға арналған. Бұл диссертацияда субъектілердің мәртебесін атқаратын қызметіне қарай бөлу, қызмет сапасын жеке оқу нәтижесінен ажырату, әділетсіз талаптардың салалық өлшемдерін белгілеу, цифрлық бағалау мен прокторингке шағымдану және дауларды құқықтық табиғатына қарай саралау бір жүйеде қарастырылады. Қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделі мен баптар деңгейіндегі ұсыныстар да осы жүйенің құрамына кіреді.

Ғылыми әдебиетте үш негізгі қайшылық байқалады. Білім беру қатынасын кейбір авторлар негізінен жария-құқықтық деп түсіндіреді, ал басқалары шарттық сипатын алға қояды. Қызмет сапасын бағалауда да бірізділік жоқ: бір

көзқарас ұйымның кәсіби әрекетіне сүйенсе, екіншісі білім алушының жеке нәтижесін басым көреді. Әлсіз тарап мәселесінде білім алушыны барлық жағдайда қорғалатын тұлға деп тану мен оның нақты жағдайын бағалау арасында айырмашылық бар. Диссертацияда бұл қайшылықтар аралас құқықтық қатынас, сәйкестік өлшемі және функционалдық әлсіздік арқылы талданады.

Ғылыми проблема Қазақстан заңнамасында ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғаудың ішкі жағынан келісілген арнайы режимі қалыптаспағанынан көрінеді. Жалпы тұтынушылық құқықтар ақылы білім беру қызметіне қолданылуы керек. Бірақ білім берудің жария маңызы, академиялық дербестік, білім алушының белсенді әрекеті және мемлекеттік бақылау бұл қатынасты кәдімгі тұрмыстық қызметпен теңестіруге жол бермейді. Сондықтан субъектілік құрамды, сапа өлшемдерін, шарттық қорғауды, цифрлық кепілдіктерді және шағым рәсімдерін бірге қамтитын салалық азаматтық-құқықтық тәсіл қажет.

Проблеманың екінші жағы жалпы тұтынушылық заңнама мен білім беру заңнамасының байланысына қатысты. Тұтынушылық заң ақпарат, сапа, қауіпсіздік және өтем құқықтарын бекітеді. Білім беру заңы бағдарламаны, академиялық рәсімдерді және білім алушының мәртебесін реттейді. Алайда шартқа дейінгі ақпараттың толық тізбесі, шарттың міндетті мазмұны, нақты шығынды есептеу, әділетсіз талаптың салдары, цифрлық апелляция және дәлелдеу міндетін бөлу осы актілерде бір жүйе ретінде берілмеген.

Зерттеу объектісі Қазақстан Республикасында ақылы білім беру қызметтерін ұсыну, алу және төлеу кезінде туындайтын қоғамдық қатынастар болып табылады. Бұл қатынастарға қызмет сапасын бағалау, шарт міндеттерін орындау, цифрлық технологияларды пайдалану және бұзылған құқықтарды қорғау да кіреді.

Зерттеу пәні. Зерттеу пәнін Қазақстан Республикасының азаматтық, тұтынушылық, білім беру, цифрлық және процестік заңнамасының нормалары құрайды. Сонымен бірге халықаралық актілер, шетелдік заңнама мен құқық қолдану тетіктері, қазақстандық соттардың құқықтық ұстанымдары, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарттары, білім беру ұйымдарының ішкі актілері және тақырыпқа қатысты ғылыми тұжырымдар зерттелді.

Зерттеудің мақсаты - Қазақстан Республикасының білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастарды және тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың қолданылуын кешенді талдау. Осы талдау негізінде жеке-құқықтық және жария-құқықтық құралдарды үйлестіретін құқықтық тұжырымдама әзірлеу, сондай-ақ заңнаманы жетілдіру жөнінде нақты ұсыныстар беру көзделеді.

Осы мақсатқа жету үшін мына зерттеу міндеттері қойылды:

- білім беру саласында тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының тарихи-құқықтық даму заңдылықтарын және жеке-құқықтық пен жария-құқықтық реттеудің шектерін айқындау;

- шетелдік құқықтық тетіктерді Қазақстан Республикасының құқық жүйесіне бейімдеу мүмкіндігі мен шектерін бағалау;

- білім беру қызметтеріне қатысты ұғымдарды, қызмет сапасының және ақпараттық ашықтықтың құқықтық өлшемдерін тұжырымдау;

- білім беру қатынастарына қатысушылардың атқаратын қызметіне негізделген арнайы құқықтық мәртебе моделін негіздеу;

- ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының құқықтық табиғаты мен мазмұнын анықтау, тұтынушыны жосықсыз практикадан және әділетсіз шарт талаптарынан қорғау тетіктерін ұсыну;

- цифрлық білім беру ортасындағы қатысушылардың құқықтық жағдайын және тұтынушының цифрлық құқықтарын негіздеу;

- білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделін әзірлеу;

- сот практикасын жүйелеу, құқық қолдануды жетілдіру өлшемдерін анықтау және қолданыстағы заңнамаға баптар деңгейінде ұсыныстар әзірлеу.

Зерттеу гипотезасы. Тұтынушылық заңнама білім беру саласына шексіз қолданылмауы керек. Оның қолданылуы ақылы қызметтің болуына, қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта алуға және тұлғаның шарттағы нақты қызметіне байланысты болуы тиіс. Қызмет сапасы білім беру ұйымы бақылайтын міндеттердің орындалуымен өлшенгені дұрыс. Әділетсіз шарт талаптарына арнайы өлшемдер, ал цифрлық бағалау мен прокторингке қатысты шағымдану кепілдіктері қажет. Қорғау тетіктері ішкі қарауды, тәуелсіз сотқа дейінгі рәсімді, мемлекеттік және қоғамдық бақылауды, сондай-ақ сот қорғауын өзара байланыстыруға тиіс. Осындай тәсіл академиялық дербестікті сақтай отырып, тұтынушының құқықтарын нақты қорғауға жағдай жасайды.

Гипотеза шетелдік үлгіні сол күйінде көшіруге негізделмейді. Біздіңше, әр тетіктің атқаратын қызметін Қазақстандағы қолданыстағы институттармен салыстыру керек. Шартқа дейінгі ақпарат пен әділетсіз талаптарды бақылау тікелей енгізілуі мүмкін. Қоғамдық уәкіл мен мамандандырылған сотқа дейінгі қарау ұлттық органдардың құзыретіне бейімделуді қажет етеді. Ал жеке сот шешімін жалпыға міндетті құқық көзі ретінде қабылдау немесе тұтынушыға дау туғанға дейін міндетті төрелік жүктеу Қазақстанның континенттік құқық жүйесіне сай келмейді.

Зерттеудің әдіснамалық негізі. Жұмыста жалпы ғылыми және арнайы заңи әдістер қолданылды. Олардың қатарына тарихи-құқықтық, формальды-заңдық, салыстырмалы-құқықтық, жүйелік-құрылымдық және функционалдық әдістер жатады. Құқықты түсіндіру, сот практикасын талдау, әлеуметтік-құқықтық болжау және құқықтық модельдеу де зерттеудің міндеттеріне қарай пайдаланылды.

Әдістер зерттеудің нақты бөлімдерімен байланыстырылды. Тұтынушыларды қорғау институтының қалыптасуы тарихи тұрғыдан қаралды. Қазақстан мен таңдалған шетелдік юрисдикциялардың құқықтық тетіктері салыстырылды. Негізгі ұғымдар мен жалпы және арнайы нормалардың арақатынасы талданды. Сот істері құқықтық табиғаты мен талап түріне қарай жүйеленді. Алынған қорытындылар заң жобалары мен рәсімдік үлгілер түрінде тұжырымдалды.

Тарихи-құқықтық әдіс 1.1-параграфта қолданылды. Рим жеке

құқығындағы сатып алушыны қорғау құралдарынан бастап БҰҰ қағидаттары мен Қазақстандағы арнайы заңнаманың қалыптасуына дейінгі даму жолы зерттелді. Бұл талдау әкімшілік бақылаудан бұзылған субъективтік құқықты қалпына келтіруге қарай бетбұрыс болғанын көрсетті. Білім беру саласында жеке-құқықтық және жария-құқықтық қорғау қатар дамыған.

Жүйелік-құрылымдық әдіс 2.1-параграфта қатысушылардың құрамын және олардың құқықтық байланысын анықтауға пайдаланылды. 3.1-параграфта осы әдіс қорғау тетіктерінің деңгейлерін құруға қолданылды. Тұлғалар білім алу, шарт жасасу, ақы төлеу және өкілдік ету қызметтері бойынша ажыратылды. Қорғаудың әр деңгейі бойынша жауапты субъект, құзырет, рәсім, нәтиже және келесі деңгеймен байланыс белгіленді.

Құрылымдық-функционалдық талдау білім беру қатынасына қатысушылардың нақты рөлін бағалауға мүмкіндік берді. Білім алушы әр жағдайда автоматты түрде тұтынушы деп танылмайды. Оның мәртебесі нақты ақылы қатынаста атқаратын қызметіне қарай анықталады. Шетелдік институттар да атауына емес, шешетін құқықтық мәселесіне қарай салыстырылды. Осыдан әлсіз тараптың ақпараттық, шарттық, академиялық және дәлелдемелік белгілері шығарылды.

Сот практикасын талдау әдісі 3.2-параграфта қолданылды. 2017-2024 жылдар аралығындағы азаматтық және әкімшілік істер жылына, сотына, іс нөміріне, дау санатына, талапқа, қолданылған нормаға, шешімге және авторлық бағаға қарай жүйеленді. Бұл іріктеме барлық білім беру дауларының ресми статистикасы ретінде емес, құқық қолдануда қайталанатын мәселелерді анықтайтын сапалық материал ретінде пайдаланылды.

Әлеуметтік-құқықтық болжау әдісі қолданыстағы реттеу сақталған жағдайда туындауы мүмкін құқықтық салдарды бағалауға қолданылды. 2.3-параграфта цифрлық платформа, автоматтандырылған бағалау, прокторинг, цифрлық профиль және биометриялық деректерге қатысты тәуекелдер қаралды. Олардың қатарына техникалық ақаудың салдарын тұтынушыға жүктеу, алгоритмдік шешімге шағымдана алмау, цифрлық дәлелдеменің жоғалуы, деректерді артық өңдеу және дәлелдемелік теңсіздіктің күшеюі жатады. 3.1-параграфта қорғау жүйесі өзгермесе, органдардың құзыреті қайталанып, өтініштерді қарау мерзімі ұзаруы мүмкін екені бағаланды. Осы талдау қорғау тетіктерін өзара байланыстыратын модельді құруға негіз болды.

3.2-параграфта сот практикасында қайталанатын мәселелердің сақталу ықтималдығы қаралды. Нақты шығынды дәлелдеу, әділетсіз шарт талабын қолданбау, цифрлық апелляция, электрондық дәлелдемелерді сақтау және дәлелдеу міндетін ақпаратты нақты бақылайтын тарапқа жүктеу жөніндегі ұсыныстар осы материалдан туындайды. Болжау сандық экстраполяция ретінде емес, қолданыстағы және ұсынылатын реттеудің ықтимал салдарын құқықтық тұрғыдан салыстыру ретінде пайдаланылды.

Ұсынылған нормалардың ықтимал нәтижесі құқық бұзушылықтың алдын алуымен және бұзылған құқықты қалпына келтірумен бағаланды. Құзырет қайшылығын азайту, шағымды қарау мерзімін қысқарту және академиялық дербестік пен тұтынушы құқықтарының тепе-теңдігін сақтау да назарға

алынды.

Құқықтық модельдеу әдісі 2.3-параграфта цифрлық білім беру қызметін тұтынушының құқықтық жағдайын сипаттау үшін қолданылды. 3.1-параграфта осы әдіс қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделін жасауға пайдаланылды. 3.2-параграфта және А қосымшасында ғылыми қорытындылар нақты нормалардың жобасына айналдырылды.

Зерттеудің нормативтік негізі. Зерттеудің нормативтік негізін Қазақстан Республикасының Конституциясы, Азаматтық кодексі, Азаматтық процестік кодексі, Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі және Цифрлық кодексі құрайды. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы», «Білім туралы», «Жасанды интеллект туралы», «Дербес деректер және оларды қорғау туралы», «Медиация туралы», «Төрелік туралы» заңдар, білім беру саласындағы министрлік бұйрықтары және Жоғарғы Соттың нормативтік қаулылары да пайдаланылды [1; 2; 3; 4; 5; 48; 49; 50; 51; 52; 53; 54; 55; 56; 57; 58; 59]. Халықаралық негізге БҰҰ-ның тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылық қағидаттары, адам құқықтары туралы халықаралық актілер, ЮНЕСКО құжаттары және салыстырылған мемлекеттердің ресми актілері енгізілді [10; 60; 61; 62].

Нормативтік материалды қолданғанда екі уақыттық кезең ажыратылды. Сот ісі даулы қатынас туған кездегі заң редакциясы бойынша бағаланды. Ал заңнамалық ұсыныстар жұмысты аяқтау кезінде қолданыста болған нормаларға сүйеніп әзірленді. Бұл кейін қабылданған норманы бұрынғы қатынасқа кері қолданбауға және қолданыстағы құқықты заңнамалық ұсыныстан бөлек қарауға мүмкіндік береді.

Зерттеудің эмпирикалық негізі. Эмпирикалық негіз шетелдік материалды таңдауда белгілі бір модельдің беделі емес, оның Қазақстандағы нақты мәселені шешу қабілеті басшылыққа алынды. Ұсынылған тәсіл шарт еркіндігі, адалдық, міндеттемені тиісінше орындау, залалды өтеу және сот қорғауы сияқты қазақстандық азаматтық құқық қағидаттарымен салыстырылды.

Зерттеудің ғылыми жаңалығы. Зерттеуде ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауға арналған азаматтық-құқықтық тұжырымдама ұсынылды. Ол қатысушылардың мәртебесін, қызмет сапасын, шарт талаптарын бақылауды, цифрлық кепілдіктерді, шағым рәсімдерін және заңнамалық ұсыныстарды бір жүйеде байланыстырады. Ғылыми жаңалық жалпы сипаттағы тұжырыммен емес, қорғауға ұсынылатын нақты нәтижелермен ашылады.

Диссертациялық зерттеудің ғылыми жаңалығы қорғауға ұсынылатын мына негізгі тұжырымдармен айқындалады:

1. **Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғауда жеке-құқықтық және жария-құқықтық реттеу қатар қолданылатыны негізделді.** Шарт жасасу, шартқа дейін ақпарат беру, ақы төлеу, міндеттемені орындау, көрсетілмеген қызмет үшін ақшаны қайтару, залал мен моральдық зиянды өтеу жеке-құқықтық салаға жатады. Лицензиялау, мемлекеттік стандарттар, аккредиттеу, биліктік сипаттағы академиялық актілер және

мемлекеттік бақылау жария-құқықтық режиммен реттеледі. Нақты дауда қолданылатын режим талаптың нысанасына, бұзылған міндетке және жауапкердің өкілеттігіне қарай анықталады. Жария талаптың бұзылуы шарттың тиісінше орындалмағанын дәлелдеуі мүмкін, бірақ мемлекеттік органның нұсқамасы тұтынушының ақшалай талабын өздігінен шешпейді. Осы арақатынасты «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның жаңа 42-9-бабында, ал азаматтық және әкімшілік дауларды ажырату өлшемдерін Жоғарғы Соттың № 7 нормативтік қаулысының жаңа 20-1-тармағында бекіту ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 5, 15-позициялары).

2. **Шетелдік құқықтық тетіктерді Қазақстанға бейімдеудің үш деңгейлі функционалдық матрицасы әзірленді.** Шартқа дейінгі міндетті ақпарат, әділетсіз шарт талаптарын бақылау, тұтынушы үшін тегін сотқа дейінгі қарау және сотқа тікелей жүгіну құқығын сақтау тікелей бейімделетін тетіктерге жатқызылды. Қоғамдық уәкіл, тәуелсіз мамандандырылған сотқа дейінгі қарау және біртекті бұзушылықтар бойынша екі кезеңді өкілдік талап қою ұлттық жағдайға өзгертіліп енгізілуі тиіс. Қоғамдық уәкіл мемлекеттік орган мен соттың өкілеттігін қайталамауы керек. Оның нақты іс бойынша бағасы тәуелсіз, ал қорытындысы ұсынымдық сипатта болады. Дау туғанға дейін міндетті төрелік жүктеу, жеке сот шешімін жалпыға міндетті құқық көзіне айналдыру және қолданыстағы органдарды қайталайтын жаңа квазисот жүйесін құру Қазақстан үшін қолайсыз деп бағаланды. Осы ұсыныстар Заңның 42-1 және 42-8-баптарын, Азаматтық процестік кодексті және қоғамдық уәкіл туралы Үкімет қаулысын қамтиды (Қосымша А, А.1-кестенің 3, 4, 9 және 13-позициялары).

3. **Білім беру саласына қатысты негізгі ұғымдар және ақылы білім беру қызметінің сапасын бағалау өлшемдері нақтыланды.** «Білім беру қызметі» білім беру ұйымының жалпы қызметін білдіреді. «Білім беру қызметтері» білім алушыға қатысты нақты әрекеттерді қамтиды. «Ақылы білім беру қызметтері» азаматтық-құқықтық міндеттеменің объектісі, ал оларды көрсету шарты тараптардың құқықтары мен міндеттерін даралайтын құқықтық негіз болып табылады. Қызмет сапасы шартқа дейінгі ақпаратқа, шартқа, мемлекеттік стандартқа, бағдарламаға, лицензиялық талапқа, жарияланған аккредиттеу мәртебесіне, оқытушыларға қойылатын талаптарға, оқу және цифрлық инфрақұрылымға, бағалау рәсіміне сәйкестігімен анықталады. Ұйым өз бақылауындағы міндетті орындамаса, қызмет сапасыз деп бағаланады. Төмен баға, диплом алмау немесе жұмысқа орналаспау өздігінен мұндай қорытындыға жеткізбейді. Осы өлшемдерді Заңның 1 және жаңа 42-9-баптарында, «Білім туралы» Заңның 63-бабында, мемлекеттік стандарттарда және үлгілік шартта бекіту ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 1, 5, 8, 11, 12 және 15-позициялары).

4. **Ақылы білім беру қызметін тұтынушының құқықтық мәртебесін оның нақты қызметіне қарай анықтайтын модель әзірленді.** Білім алушы қызметті тікелей алады, тапсырыс беруші шарт жасайды, ақы төлеуші тұлға қаржыландырады, ал заңды өкіл өкілдік етеді. Бір тұлға осы қызметтердің бірнешеуін қатар атқара алады. Бірақ әр құқық, міндет және талап қою

өкілеттігі нақты атқарылған қызметтен туындайды. Тұтынушы мәртебесі ақылы қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын немесе тікелей пайдаланатын жеке тұлғаға беріледі. Заңды тұлға, жұмыс беруші және мемлекет тапсырыс беруші не қаржыландырушы болуы мүмкін, бірақ тұтынушы болып танылмайды. Әлсіз тарап мәртебесі де автоматты емес. Ол ақпараттық, шарттық, академиялық және дәлелдемелік теңсіздікпен, сондай-ақ басқа ұйымға ауысу шығынымен бағаланады. Модельді Заңның 1 және жаңа 42-9-баптарында, «Білім туралы» Заңның 47 және 63-баптарында, үлгілік шартта және сот түсіндірмелерінде бекіту ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 1, 5, 7, 8, 12 және 15-позициялары).

5. **Білім беру саласындағы құқық бұзушылықтар шарттық, ақпараттық, стандарттық, бағалау-рәсімдік, цифрлық және жосықсыз практикаға байланысты алты топқа бөлінді.** Жосықсыз практика білім беру ұйымының шарт жасалғанға дейінгі немесе оны орындау кезіндегі мінез-құлқын сипаттайды. Әділетсіз шарт талабы шарт мәтініндегі елеулі теңгерімсіздікке қатысты. Қылмыстық құқық бұзушылық белгілері жоқ әрекетті «алаяқтық практика» деп атау дұрыс емес. Жеке келісілмеген, түсініксіз, адалдыққа қайшы және тұтынушының құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңсіздік туғызатын талап әділетсіз деп танылуға тиіс. Мұндай талап тұтынушыға қолданылмайды немесе ішінара жарамсыз деп танылады. Шарттың қалған бөлігі орындалуы мүмкін болса, күшінде қалады. Көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтармау, нақты шығынды дәлелдемей тұрақты пайыз ұстап қалу, бағаны негізсіз өзгерту, жауапкершілікті алып тастау және сотқа жүгінуді шектеу арнайы тізімге енгізілуі ұсынылды (Қосымша А, А.1-кестенің 2, 5, 8, 12 және 15-позициялары).

6. **Цифрлық білім беру қызметін тұтынушыны қорғау моделі және білім беру ұйымы мен платформа жеткізушісінің жауапкершілігін бөлу өлшемдері негізделді.** Автоматтандырылған белгі академиялық немесе тәртіптік санкцияның жалғыз негізі болмауы керек. Техникалық ақаудан жоғалған қолжетімділік, тапсырма мен оқу уақыты қалпына келтіріледі. Елеулі қолжетімсіздік болғанда төлем қайта есептелуге тиіс. Білім беру ұйымы өзі таңдаған платформа үшін тұтынушы алдындағы негізгі жауапкершілікті сақтайды (Қосымша А, А.1-кестенің 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14 және 15-позициялары).

7. **Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғаудың сегіз деңгейлі институционалдық-комбинацияланған моделі ұсынылды.** Ол шартқа дейінгі қорғауды, шарттық кепілдіктерді, білім беру ұйымының ішкі шағымын, тәуелсіз сотқа дейінгі қарауды, мемлекеттік бақылауды, қоғамдық қорғауды, сот қорғауын және цифрлық жедел қалпына келтіруді қамтиды. Бұл деңгейлер міндетті сатылар емес. Тұтынушы қорғау арнасын даудың нысаны мен сұралатын нәтижеге қарай таңдайды. Сотқа тікелей жүгіну құқығы сақталады. Әр деңгей бойынша оны қолдану негізі, жауапты субъект, құзырет, мерзім, нәтиже және қалыптасатын дәлелдемелер белгіленді. Егер бір өтініш бірнеше органның құзыретіне жатса, алғашқы орган оны толық тіркеп, материалдарды электрондық түрде беруге тиіс. Бұрын берілген құжат

тұтынушыдан қайта сұралмайды. Модель Заңның 42-1, 42-8 және жаңа 42-9-баптарына, № 595 бұйрыққа, қоғамдық уәкіл туралы Үкімет қаулысына және ведомствоаралық электрондық іс жүргізу қағидаларына өзгеріс енгізуді көздейді (Қосымша А, А.1-кестенің 3, 4, 5, 10, 13 және 14-позициялары).

8. **Сот практикасын дау санаттары бойынша жүйелеу негізінде ақылы білім беру қызметтері туралы істерді шешудің сараланған өлшемдері ұсынылды.** Сот даудың жеке-құқықтық немесе жария-құқықтық табиғатын, бұзылған құқық иесін, талапкердің нақты қызметін және тиісті жауапкерді алдымен анықтауы керек. Оқу ақысын қайтару кезінде білім беру ұйымы көрсетілген қызмет көлемін және осы тұтынушыға қатысты нақты шығынды құжатпен дәлелдейді. Алдын ала белгіленген пайыз, жоғалған пайда және жалпы әкімшілік шығыс нақты шығын болып өздігінен танылмайды. Қызмет сапасы білім алушының субъективтік қанағаттанбауымен емес, орындаушы бақылайтын міндеттердің орындалуымен бағаланады. Академиялық дербестік сотқа педагогикалық пікірді алмастыру құқығын бермейді. Бірақ сот рәсімнің алдын ала жариялануын, тұлғаның тыңдалуын, дәлелдің жеткіліктілігін, комиссияның бейтараптығын және шешімнің уәжін тексере алады. Моральдық зиянның мөлшері бұзушылықтың ауырлығы, ұзақтығы және білім алушыға әсері бойынша негізделуге тиіс (Қосымша А, А.1-кестенің 5, 7, 10 және 15-позициялары).

Зерттеу апробациясы. Қ.Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің Заң факультетінде әзірленіп, талқылаудан және рецензиялаудан өтті. Зерттеудің негізгі нәтижелері автордың жеті жариялanымында баяндалды. Оның бірі Scopus дерекқорында индекстелетін халықаралық журналда, үшеуі уәкілетті орган ұсынған ғылыми басылымдарда, үшеуі халықаралық конференциялар жинақтарында жарияланған.

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 озық тәжірибелер // Қарағанды университетінің Хабаршысы. - 2022. - № 1 (105). - 46-54 б.

2. Қазақстан Республикасындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтары: концептуализация мәселелері және заңнаманы жаңғырту мәселелері // Қазақстан Республикасы Заңнама және құқықтық ақпарат институтының хабаршысы. - 2022. - № 2 (69). - 104-115 б.

3. Жоғары кәсіптік білім беру саласындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын азаматтық-құқықтық реттеу // Қазақстан Республикасы Заңнама және құқықтық ақпарат институтының жаршысы. - № 3 (70). - 80-89 б.

Scopus дерекқорында индекстелетін халықаралық ғылыми басылымдағы жарияланым:

4. Consumer Rights in the Republic of Kazakhstan and Their Legal Regulation: Transformation in the Context of Global Experience // Public Integrity. - 2023. - Vol. 25, No. 6. - P. 614-632. DOI: 10.1080/10999922.2022.2101268.

Халықаралық ғылыми конференциялар материалдарындағы жарияланымдар:

5. Формирование института защиты прав потребителей в мире и в Казахстане // Global Science and Innovations 2021: Central Asia. - 2021. - № 1 (12).

6. Правовые вопросы регулирования законодательства по защите прав потребителей в области образовательных услуг Республики Казахстан // «Академик Зиманов - ұлттық мемлекеттіліктің қалыптасуы мен эволюциясының негізін қалаушы көрнекті ғалым» халықаралық ғылыми-теориялық конференциясының материалдары. - 26 ақпан 2021 жыл.

7. Защита интересов потребителей как система международных стандартов // «Развитие юридической науки независимого Казахстана» халықаралық ғылыми-практикалық конференциясының материалдары. - Алматы, 2022.

Диссертацияның құрылымы мен көлемі. Диссертация нормативтік сілтемелерден, белгілеулер мен қысқартулардан, кіріспеден, үш тараудағы сегіз параграфтан, қорытындыдан, пайдаланылған әдебиеттер тізімінен және қосымшадан тұрады. Бірінші тарауда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тарихи, теориялық және салыстырмалы-құқықтық негіздері қарастырылады. Екінші тарауда білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастардың субъектілері, олардың құқықтық мәртебесі және цифрлық ортадағы жағдайы зерттеледі. Үшінші тарауда қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделі, сот практикасы және заңнаманы жетілдіру бағыттары талданады. Қосымшада заңнамалық ұсыныстар жүйеленген. Диссертация көлемі осы санаттағы жұмыстарға қойылатын талаптарға сәйкес келеді.

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

1.1 Жаһандану жағдайында тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының даму эволюциясы

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау институтының генезисі шарттық қатынастардағы экономикалық және ақпараттық теңсіздікті теңгеруге, кәсіби тараптың тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін жауапкершілігін бекітуге бағытталған құқықтық тетіктердің қалыптасуымен байланысты [70; 71; 72]. Рим жеке құқығында сатып алушыны қорғау сатылатын зат туралы шынайы ақпарат беру, заттың кемшіліктері үшін сатушының жауапкершілігі және бұзылған мүддені өтем арқылы қалпына келтіру құралдары арқылы көрінді. Кейін бұл конструкциялар әртүрлі құқықтық жүйелерде тарихи рецепцияланып, экономикалық жағынан әлсіз әрі кәсіби тарапқа тәуелді тұлғаны қорғау идеясының цивилистикалық негізін қалыптастырды.

Қазіргі құқықтық әдебиетте консьюмеризмнің дербес әлеуметтік-құқықтық тұжырымдама ретінде орнығуы 1962 жылғы 15 наурызда АҚШ Президенті Джон Кеннедидің Конгреске жолдаған арнайы үндеуімен байланыстырылады [73]. Үндеуде тұтынушының қауіпсіздікке, шынайы ақпаратқа, таңдау жасауға және пікірінің естілуіне құқықтары жарияланып, кейін «Тұтынушылар құқықтары туралы билль» (Consumer Bill of Rights) атауымен танылды.

Алайда тұтынушылар мүддесін қорғаудың жекелеген көріністері бұдан бұрын да болған: 1775 жылы Массачусетс штатында бүлінген өнім сатушыларға қоғамдық айыптау шаралары қолданылғаны көрсетіледі [74]. Кейін Шерманның 1890 жылғы трастқа қарсы заңы мен 1914 жылғы Федералдық сауда комиссиясы туралы заң бәсекелестікті және адал нарықтық мінез-құлықты қорғаудың құқықтық негізін күшейтті. Осы тарихи желіде Кеннеди үндеуі тұтынушыны дербес құқық иеленуші ретінде танудың жаңа кезеңін ашқан саяси-құқықтық акт ретінде бағаланады; 1983 жылдан бастап 15 наурыз Дүниежүзілік тұтынушылардың құқықтарын қорғау күні ретінде аталып өтеді.

Кеннеди үндеуінен кейін қалыптасқан құқықтар жиынтығы ұлттық заңнамалар деңгейінен шығып, БҰҰ құжаттарында халықаралық стандарттар жүйесіне айналды. Осылайша, ғасырлар бойы жеке-құқықтық қорғау құралдары арқылы дамыған идея XX ғасырдың екінші жартысында мемлекеттік саясат, халықаралық ынтымақтастық және институционалдық қорғау өлшемдерімен толықты.

Бұл эволюция қауіпсіздікке, ақпарат алуға, бәсекелестік жағдайында таңдау жасауға, пікірінің естілуіне, тұтынушылық білім алуға және тиімді құқықтық қорғау мен өтемге қол жеткізуге бағытталған құқықтарды біртұтас

Германияның Азаматтық кодексін және өзге еуропалық актілерді салыстыру жалпы ереже бойынша тұтынушы мәртебесінің кәсіпкерлік мақсаттан тыс әрекет ететін жеке тұлғаға берілетінін көрсетеді; заңды тұлғалар

мен кәсіби мақсатта шарт жасайтын кәсіпкерлерге арнайы тұтынушылық қорғау, әдетте, қолданылмайды [76; 77].

Испания заңнамасы жалпы ережеден белгілі бір ерекшелік жасайды: тұтынушылар қатарына жеке тұлғалармен қатар заңды тұлға құрмаған ұйымдар және коммерциялық емес әрі кәсіпкерлік қызметке қатысы жоқ заңды тұлғалар енгізіледі [78]. Жапон заңнамасы, керісінше, тұтынушыны жеке тұлға ретінде айқындап, кәсіпкер ретінде немесе іскерлік мақсатта әрекет ететін тұлғаны бұл санаттан шығарады [79; 80]. Бұл салыстыру тұтынушы мәртебесінің шегін белгілеуде субъектінің атауынан гөрі мәміленің функционалдық мақсаты маңызды екенін көрсетеді.

Заңды тұлғаларды тұтынушы ұғымына енгізуді қолдайтын көзқарастар да бар. Мұндай ұсыныстар Бельгиядағы реформалық пікірталастарда көрініс тапты [81], ал Нидерландта қызметкерлер саны 49 адамнан аспайтын шағын кәсіпорындарға белгілі бір қорғау тетіктерін тарату мәселесі қарастырылған [82]. Алайда бұл тәсіл заңды тұлғаның қай жағдайда тұтынушыға теңестірілетінін анықтайтын объективті өлшемдер болмаған кезде құқықтық айқынсыздық туғызады. Нәтижесінде кәсіби тәуекелді өзі көтеруге тиіс субъектілердің «квази-тұтынушы» ретінде артықшылық алу қаупі пайда болады.

БҰҰ жүйесінде қалыптасқан сарапшылық жұмыс тұтынушыларды қорғау саласындағы заңнама мен саясатты дамытуға ықпал етті. ЮНКТАД жариялаған және 2017 жылы жаңартылған Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі нұсқаулық дамушы және өтпелі экономикасы бар мемлекеттерге ұлттық стратегияны әзірлеу, институттардың әлеуетін арттыру және қайта қаралған БҰҰ қағидаттарын іске асыру үшін арналған кешенді анықтамалық құрал болып табылады [10]. Нұсқаулықта тұтынушыларды қорғауды мемлекеттік органдар, стандарттау органдары, омбудсмендер, кәсіптік және салалық бірлестіктер, өзін-өзі реттейтін және бірлесіп реттейтін ұйымдар, сондай-ақ тұтынушылар қауымдастықтары жүзеге асыратыны көрсетілген [91].

Тарихи материал тұтынушыларды қорғаудың өзара байланысты бес деңгейін көрсетеді. Жеке деңгейде тұтынушы нарықта таңдау жасайтын және өз құқығын іске асыратын тұлға ретінде көрінеді. Кәсіпкерлік деңгейде кәсіби тарап қауіпсіздік, сапа, ақпарат беру және тәуекелдерді басқару міндеттерін атқарады. Қоғамдық ұйымдар кеңес береді, өкілдік етеді және қоғамдық бақылауға қатысады. Мемлекет құқықтық негізді белгілейді, бақылау жүргізеді және сот арқылы бұзылған құқықты қалпына келтіреді. Халықаралық ұйымдар ұлттық құқыққа бейімделетін ортақ стандарттарды әзірлейді. Осы деңгейлер кейін ұсынылатын институционалдық-комбинацияланған модельдің тарихи негізін құрайды.

Әлемдік тәжірибе тұтынушыларды қорғаудың бір ғана әмбебап үлгісі жоқ екенін, керісінше соттық, мемлекеттік, қоғамдық және жергілікті деңгейлерді біріктіретін көпқырлы жүйе қалыптасқанын көрсетеді [92]. Доктринада юрисдикциялық емес және юрисдикциялық модельдер [64, 109-б.], сондай-ақ жалпы соттық және арнайы әкімшілік модельдер [93, 17-б.] ажыратылады. Олардың институционалдық құрамына мемлекеттік органдар, стандарттау

ұйымдары, омбудсмендер, кәсіби және салалық қауымдастықтар, өзін-өзі реттейтін және бірлесіп реттейтін ұйымдар мен тұтынушылар қауымдастықтары кіреді [10]. Қазіргі кезеңде әкімшілік, соттық және аралас модельдер кең тараған; сонымен бірге дауларды сотқа жеткізбей, медиация, омбудсмен және өзге баламалы рәсімдер арқылы шешуге бағытталған үрдіс күшеюде [94].

Әкімшілік модель тұтынушыларды қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты қалыптастыру, міндетті талаптарды белгілеу, бақылау-қадағалау жүргізу және құқық бұзушылықты тоқтату жөніндегі мемлекеттік органдардың заң шығару әрі құқық қолдану қызметінен көрінеді. Оның артықшылығы - нарықтағы жүйелік бұзушылықтарға жедел ықпал етуі; шектеуі - нақты тұтынушының мүліктік талабын әрдайым тікелей қалпына келтіре алмауы.

Оның құралдарына шарт талаптарын қолданбау немесе жарамсыз деп тану, төленген соманы қайтару, залалды және заңда көзделген жағдайда моральдық зиянды өтеу жатады. Осы себепті соттық қорғау әкімшілік бақылауды қайталамайды, оның орнын толтыратын жеке-құқықтық қалпына келтіру функциясын атқарады.

ЭЫДҰ елдерінде әкімшілік бақылауды, соттық қорғауды және сотқа дейінгі реттеуді біріктіретін аралас модель кең тараған. Германия, Австрия және Жапония сияқты мемлекеттерде «ақылды әкімшілендіру» тұтынушының бұзылған құқықтарын қалпына келтіруге бағытталған тиімді сотқа дейінгі рәсімдермен кешенді түрде қолданылады [77; 79]. Аралас модельдің артықшылығы - жүйелік құқық бұзушылыққа мемлекеттік ықпал етуді жеке дауды жедел әрі қолжетімді шешу мүмкіндігімен ұштастыруы. Бұл типология шетелдік институттың атауын емес, атқаратын функциясын салыстыруға мүмкіндік береді және 1.2-параграфта Қазақстан үшін тікелей, модификацияланған және қолдануға жарамсыз тетіктерді ажыратудың негізін құрайды.

Тарихи-құқықтық әдісті қолдану нәтижесінде тұтынушыларды қорғау институтының эволюциясында үш негізгі кезең ажыратылды. Бірінші кезеңде құқықтық қорғау ақаулы тауар мен шартты бұзғаны үшін жауапкершілікке шоғырланды. Екінші кезеңде шартқа дейінгі ақпарат беру, стандартты шарттарды бақылау және әлсіз тараптың құқықтары қалыптасты. Үшінші кезеңде цифрлық нарық, деректерді пайдалану, автоматтандырылған шешімдер және трансшекаралық қызметтер қорғаудың жаңа объектілеріне айналды. Ақылы білім беру қызметтері осы үш кезеңнің мәселелерін бір мезгілде қамтиды: қызмет сапасы, шарт талаптарының әділеттілігі және цифрлық құқықтар.

Білім беру тарихи тұрғыдан мемлекеттің әлеуметтік функциясы және адамның негізгі құқығын іске асыру нысаны ретінде қалыптасты. Сондықтан білім беру қатынастарын тек нарықтық қызмет көрсету логикасымен түсіндіруге болмайды. Мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттар, лицензиялау, білім беру бағдарламасының міндетті элементтері, академиялық сапаны бақылау және білім алушылардың құқықтары жария-құқықтық негізді құрайды [2; 22; 61]. Сонымен бірге қызмет ақылы негізде көрсетіліп, білім беру

ұйымы ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты бойынша нақты міндеттеме қабылдаған кезде жеке-құқықтық қатынас туындайды. Осы екі құрамдас білім беру саласындағы тұтынушыларды қорғаудың екіқұрамды құқықтық табиғатын айқындайды.

Білім беру құқығы доктринасында білім беру қатынастарының табиғаты жөнінде бірнеше тәсіл бар. Бір тәсіл оларды басым түрде жария-құқықтық деп санайды; екінші тәсіл шарттық және қызмет көрсету сипатын алға шығарады; үшінші тәсіл кешенді реттеуді мойындайды [11; 12; 13]. Осы зерттеуде кешенді реттеу тәсілі қолдау табады, бірақ «кешенділік» жария және жеке құқық нормаларын талғамсыз араластыруды білдірмейді. Әрбір дауда құқықтық режим даудың нысанына, бұзылған құқықтың сипатына және жауапкер жүзеге асыратын функцияға қарай анықталуға тиіс.

Мысалы, оқу ақысын қайтару, шартта уәде етілген сабақтардың өткізілмеуі немесе қосымша төлемді жасыру азаматтық және тұтынушылық нормалармен бағаланады. Лицензияны тоқтату, мемлекеттік аттестаттау немесе уәкілетті органның әкімшілік актісіне дау айту жария-құқықтық тәртіпке жатады. Оқудан шығару туралы дау шарттық міндеттемені бұзумен де, білім беру ұйымының академиялық өкілеттікке негізделген ішкі рәсімімен де байланысты болуы мүмкін; сондықтан талаптың атауы емес, оның нақты мазмұны, бұзылған құқық және жауапкердің құқықтық функциясы шешуші мәнге ие.

Қазақстандағы тұтынушыларды қорғау институтының қалыптасуын шартты түрде төрт кезеңге бөлуге болады. Бірінші кезең - кеңестік жоспарлы экономика жағдайындағы сапаны әкімшілік бақылау. Екінші кезең - тәуелсіздіктің алғашқы жылдарында нарықтық қатынастар мен тұтынушының азаматтық-құқықтық мәртебесін қалыптастыру. Үшінші кезең - 2010 жылғы арнайы заң қабылданып, тұтынушының құқықтары, кәсіпкердің міндеттері және сот қорғауы жүйеленген кезең [1]. Төртінші кезең - сотқа дейінгі реттеу, бірыңғай ақпараттық жүйе және цифрлық құқықтық реттеу дамыған қазіргі кезең [5; 26; 27; 96].

Бұл эволюцияның негізгі бағыты әкімшілік ықпал етуден бұзылған субъективтік құқықты нақты қалпына келтіруге көшу болып табылады. Тексеру, нұсқама және лицензиялық шаралар заңдылықты қамтамасыз етеді, бірақ олар тұтынушыға төленген ақшаны автоматты түрде қайтармайды, әділетсіз шарт талабын өздігінен қолданылмайтын немесе жарамсыз деп танымайды және моральдық зиянды өтемейді. Сондықтан жария бақылау азаматтық-құқықтық қорғау тәсілдерін алмастырмай, оларды толықтыруға тиіс.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы білім беру саласына қолдану үшін үш жағдай бірге болуы керек. Қатынас ақылы білім беру қызметін немесе өзге экономикалық қарсы ұсынуды қамтуға тиіс. Қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын немесе тікелей пайдаланатын жеке тұлға ғана тұтынушы мәртебесіне ие болады. Дау білім беру ұйымының ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты бойынша міндетін орындауына қатысты болуы қажет. Осы жағдайлардың бірі болмаса, жалпы білім беру, әкімшілік немесе өзге салалық заңнама қолданылуы мүмкін.

Білім беру гранты бойынша оқитын тұлғаның жағдайы осы шектерді

көрсетеді. Грант білім алушы үшін оқу ақысының бюджет қаражаты есебінен өтелетінін білдіреді; білім беру ұйымы мемлекеттік тапсырыс шеңберінде қаржыландырылады. Мұндай қатынаста білім алушының білім алу құқығы мен ұйымның салалық міндеттері сақталғанымен, ол оқу ақысын өзі төлеген тұтынушы мәртебесін автоматты түрде иеленбейді. Сондықтан төленген соманы қайтару сияқты мүліктік талаптар оған тікелей қолданылмайды, ал мемлекеттік грант бойынша жұмыспен өтеу дауы, әдетте, жария қаржыландыру мен әкімшілік рәсімдер саласына жатады. Дегенмен білім алушы ақылы қосымша қызметті жеке мақсатта сатып алса, сол дербес қатынасқа тұтынушылық заңнама қолданылуы мүмкін.

Кәмелетке толмағанға ақылы білім беру қызметі көрсетілгенде қызметті тікелей алушы, шарт жасасушы және ақы төлеуші бір тұлға болмауы мүмкін. Бала - білім алушы әрі қызметті тікелей пайдаланушы; ата-ана немесе заңды өкіл - ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартын жасасатын тапсырыс беруші және көбіне ақы төлеуші. Тұтынушылық қорғау олардың екеуінің де заңды мүдделерін қамтиды, бірақ құқықтарының мазмұны әртүрлі: білім алушы қызметтің сапасы, қауіпсіздігі және әділ академиялық рәсімдер бойынша, ал шарт жасасушы ақпарат, төлем, шартты өзгерту, тоқтату және ақшаны қайтару бойынша талап қояды. Осы мәртебелерді бір ғана «тұтынушы» ұғымына біріктіру талап қою құқығын дұрыс айқындауға кедергі келтіреді.

Тұтынушыларды қорғаудың эволюциясы ақпараттық міндеттің алдын ала қорғау құралына айналғанын көрсетті. Қызмет көрсетілгеннен кейін өтем талап ету маңызды болғанымен, тұтынушының еркін таңдауын қамтамасыз ететін негізгі кепілдік - шарт жасалғанға дейін берілетін толық, шынайы, түсінікті және салыстыруға болатын ақпарат. Білім беру саласында мұндай ақпарат білім беру бағдарламасын, оқыту тілі мен мерзімін, толық құнын және төлем тәртібін, лицензия мен жарияланған аккредиттеу мәртебесін, оқытушылар құрамын, қосымша төлемдерді, бағалау және шағымдану рәсімдерін қамтуға тиіс [18]. Ақпараттық ашықтық мәліметті сайтта формалды орналастырумен шектелмей, оның тұтынушыға шарт жасалғанға дейін нақты жеткізілгенін және кейін дәлелденуін қамтамасыз етуді білдіреді.

Әлсіз тарап доктринасы эволюциялық тұрғыдан формальды мәртебеден функционалдық жағдайды бағалауға өтті. Кез келген жеке тұлға барлық жағдайда әлсіз емес; оның әлсіздігі нақты қатынастағы ақпараттың жетіспеуі, келіссөз жүргізу мүмкіндігінің болмауы, тәуелділік және негізгі дәлелдердің қарсы тарапта шоғырлануы арқылы көрінеді [43]. Ақылы білім беру қатынасында білім алушының функционалдық әлсіздігі төрт белгі арқылы айқындалады: 1) ақпараттық теңсіздік; 2) білім беру ұйымы алдын ала әзірлеген шарт талаптарына ықпал ету мүмкіндігінің шектеулілігі; 3) бағалау мен оқудан шығару рәсімдеріне байланысты академиялық тәуелділік; 4) негізгі дәлелдемелердің (бағалау материалдарының, платформалық журналдардың және ішкі комиссия құжаттарының) білім беру ұйымында шоғырлануы. Бұл белгілердің жиынтығы арнайы қорғау кепілдіктерін негіздейді,

Тұтынушылық қорғау кепілдендірілген баға, диплом немесе жұмысқа орналасу нәтижесін қамтамасыз етпейді; оның мақсаты - білім беру ұйымының

шартта, бағдарламада және міндетті талаптарда көзделген кәсіби әрекеттерді тиісінше орындауын қамтамасыз ету. Сондықтан қызмет сапасы білім алушының субъективтік нәтижесімен емес, білім беру ұйымының өз бақылауындағы міндеттерді шартқа, бағдарламаға және міндетті талаптарға сәйкестікте орындауымен бағалануға тиіс.

Цифрлық трансформация тұтынушыларды қорғаудың жаңа кезеңін білдіреді. Онлайн шарт жасасу, платформалық қызмет, автоматтандырылған бағалау, прокторинг және оқу деректерін талдау білім беру қатынасына технологиялық делдалдарды енгізеді. Осы зерттеу тұрғысынан цифрлық білім беру қызметі - білім беру ұйымы цифрлық платформа, бағдарламалық құрал немесе автоматтандырылған жүйе арқылы көрсететін және білім алушының оқу контентіне қол жеткізуіне, тапсырманы орындауына, бағалануына немесе оқу нәтижесінің тіркелуіне ықпал ететін ақылы білім беру қызметі не оның құрамдас бөлігі. Білім беру ұйымы платформаны сыртқы жеткізушіден алған жағдайда да білім алушы алдындағы негізгі орындаушы болып қала береді, өйткені платформаны таңдау, оның талаптарын белгілеу және оқу процесіне енгізу ұйымның бақылауында. Бұл кезең техникалық ақаудың салдарын қалпына келтіру, автоматтандырылған нәтижеге адам қатысатын қайта қарау

1.2 Тұтынушылар құқықтарын қорғаудың халықаралық-құқықтық стандарттары мен әлемдік тәжірибесін Қазақстан Республикасының құқықтық жүйесіне енгізу және бейімдеу

Қазақстан Республикасында тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың аралас моделі қалыптасқан.Әкімшілік бақылау, сотқа дейінгі реттеу, қоғамдық қорғау және соттық қорғау құралдары қатар қолданылады. Алайда аталған құралдардың бір құқықтық кеңістікте қатар болуы өздігінен олардың өзара байланысын және тұтынушы құқығының нақты қалпына келтірілуін қамтамасыз етпейді. Осы параграфта халықаралық-құқықтық стандарттар мен әлемдік тәжірибе институттың атауы бойынша емес, оның атқаратын функциясы, Қазақстанның континенттік құқық жүйесімен үйлесімділігі, білім беру саласының жария және жеке-құқықтық ерекшеліктері, сондай-ақ енгізуге қажетті нормативтік құқықтық актілер тұрғысынан бағаланады.

Қазақстан Республикасы тәуелсіздігін жариялағаннан кейін нарықтық қатынастарға көшу түбегейлі құқықтық реформаны қажет етті. Кәсіпкерлік қызметтің қарқынды дамуы тұтынушыны тек әкімшілік бақылаудың объектісі ретінде емес, субъективтік құқықтары бұзылған кезде оларды қалпына келтіруді талап етуге құқылы азаматтық айналым қатысушысы ретінде тануды алдыңғы орынға шығарды. Шетелдік және өңірлік тәжірибе XX ғасырдың екінші жартысынан бастап тұтынушыларды қорғаудың әкімшілік, соттық, қоғамдық және аралас модельдерін қалыптастырды. Қазақстанда бұл модельдердің жекелеген элементтері кезең-кезеңімен енгізілгенімен, олардың ұзақ уақыт бойы біртұтас рәсімге біріктірілмеуі тұтынушының құқықтық қорғалуын әлсіретті. Сондықтан халықаралық тәжірибені қабылдаудың міндеті жаңа органдарды механикалық көбейту емес, қолданыстағы тетіктерді

бұзылған құқықты жедел әрі толық қалпына келтіруге бағыттап қайта құру болып табылады.

Қазіргі Қазақстан қоғамында тұтынушылардың құқықтарын қорғау және құқықтық сауаттылықты арттыру өзекті мемлекеттік әрі әлеуметтік міндет болып қала береді. Құқық туралы жалпы ақпараттың болуы жеткіліксіз: тұлға қай органға, қандай мерзімде және қандай талаппен жүгінетінін, қандай дәлелдеме ұсынатынын және әр рәсімнің қандай құқықтық нәтиже беретінін түсінуге тиіс. Осы өлшем білім беру қызметтерін алушылар үшін ерекше маңызды, өйткені олардың шағымдары шарттық, академиялық, әкімшілік және цифрлық мәселелердің тоғысында туындайды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғауға қатысты нормативтік құқықтық базаны жетілдіру жөніндегі іс-қимыл шаралары актілерді жүйелеуді, тұтынушының ақпарат алуын, саналы таңдау жасауын және сапалы тауарлар мен көрсетілетін қызметтер алуын қамтамасыз етуді көздейді. 2030 жылға дейінгі құқықтық саясат бағыты халықаралық тәжірибеге сәйкестендіруді мақсат ретінде ғана емес, тұтынушылық шарттардың ашықтығын,

Алматы қаласында жүргізілген зерттеуде тұрғындардың шамамен 70%-ы өз құқықтарын толық білмейтіні көрсетілген. Қазақстан бойынша тұтынушылар өтініштерінің 56 000-нан асуы шағым беру белсенділігінің өскенін білдіреді, бірақ өтініш санының артуы құқықтың тиімді қалпына келтірілгенін автоматты түрде дәлелдемейді. Өтініштің құзыретті органға дұрыс бағытталуы, қарау мерзімінің сақталуы, тұтынушыға түсінікті уәжді жауап берілуі және қабылданған шешімнің орындалуы жеке бағалануға тиіс. Білім беру саласында бұл талаптар оқу ақысын қайтару, бағдарлама туралы ақпарат, бағалау нәтижесіне шағымдану және білім беру ұйымының ішкі актілеріне қолжетімділік мәселелерімен тікелей байланысты.

Сауалнамалар құқықтық ақпаратқа қолжетімділік деңгейі туралы әртүрлі нәтижелер көрсеткенімен, олардың ортақ қорытындысы тұтынушының құқық қорғау тетіктерін практикалық тұрғыдан пайдалану дағдысының жеткіліксіздігіне келіп тіреледі. Осыдан мемлекеттік және қоғамдық ақпараттандырудың мазмұнын жалпы түсіндіруден нақты әрекет алгоритміне көшіру қажеттігі туындайды: құқық бұзушылық түрі, шағым адресаты, мерзім, дәлелдеме, ықтимал шешім және одан кейінгі қорғау сатысы бірізді көрсетілуі керек.

олардың құзырет бойынша бағытталуы, нақты құқықтың қалпына келтірілуі және қайталанатын бұзушылықтардың жойылуы ескерілуі тиіс. Демек, халықаралық тәжірибеден алынатын негізгі сабақ - шағымдарды тіркеу жүйесін құрумен шектелмей, олардың нәтижелілігін өлшейтін сапалық көрсеткіштерді енгізу [97; 98].

Қазақстан Республикасының 2030 жылға дейінгі құқықтық саясат тұжырымдамасы тұтынушылық шарттарды, тұтынушылардың құқықтарын қорғауды және тауарлардың, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің сапасы үшін бизнестің жауапкершілігін дамыту бағытын бекітеді [99]. Осы стратегиялық бағдар білім беру саласында үш міндетке нақтылануға тиіс: шарт жасалғанға дейін толық әрі шынайы ақпарат беру; ақылы білім беру

қызметтерін көрсету шартындағы әділетсіз талаптарды бақылау; бұзылған құқықты сотқа дейінгі және сот тәртібімен нақты қалпына келтіру. Халықаралық модельдің Қазақстан үшін тиімділігі осы үш міндеттің қайсысын және қандай құқықтық құралмен шешетіні арқылы бағаланады.

Құқықтық сауаттылықтың төмендігі қоғамдық бірлестіктердің мүмкіндіктері туралы ақпараттың жеткіліксіздігімен де байланысты. Алайда білім беру саласында ақпараттандыру субъектілердің мәртебесін араластырмауға тиіс. Білім алушы - білім беру процесіне тікелей қатысушы; ақылы білім беру қызметін кәсіпкерлік емес мақсатта алатын жеке тұлға нақты жағдайда тұтынушы бола алады; шарт жасасушы тапсырыс беруші, оқу ақысын төлейтін тұлға және заңды өкіл дербес функцияларды атқарады. Қоғамдық ұйымдардың түсіндіру материалдары әр тұлғаның қандай құқықты өз атынан жүзеге асыратынын және қандай талап қоя алатынын бөлек көрсетуі қажет.

Тұтынушының құқықтарын қорғау шығындары да халықаралық тәжірибені бейімдеудің маңызды өлшемі болып табылады. Сараптамаға, заң көмегіне және сотқа жұмсалатын шығындар талаптың экономикалық мәнінен асып кеткен кезде формалды құқық іс жүзінде қолжетімсіз болады. Білім алушының функционалдық әлсіздігі ақпараттық теңсіздіктен, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының мазмұнына ықпал ету мүмкіндігінің шектеулілігінен, академиялық тәуелділіктен және дәлелдемелердің білім беру ұйымында шоғырлануынан көрінеді. Сондықтан бейімделетін модель тегін немесе төмен шығынды шағым беру, ұйымдағы құжаттарға қолжетімділік және кәсіби тараптың бақылауындағы фактілерді сол тараптың дәлелдеуі сияқты кепілдіктерді қамтуы тиіс.

Халықаралық тәжірибені ұлттық құқыққа енгізу кезінде үш ұғымды араластырмау керек. Имплементация мемлекеттің халықаралық қағидаттар мен міндеттерді ұлттық норма және рәсім арқылы орындауын білдіреді. Рецепция кезінде шетелдік құқықтық институттың конструкциясы ұлттық құқыққа қабылданады. Бейімдеу барысында тетіктің атауы емес, ол шешетін мәселе назарға алынып, шешім Қазақстанның қолданыстағы институттары арқылы құрылады. Осы зерттеуде механикалық рецепциядан гөрі функционалдық бейімдеуге басымдық беріледі.

Тәуелсіздіктің алғашқы жылдарында Қазақ Кеңестік Социалистік Республикасы кезеңінде қабылданған 1991 жылғы 5 маусымдағы № 640-XI «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң қолданылып, оған 1992 жылғы 26 маусымдағы № 1435-XII Заңмен нарықтық қатынастарға байланысты өзгерістер енгізілді. 2010 жылғы 4 мамырда қабылданған № 274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң тұтынушыларды қорғаудың құқықтық, экономикалық және әлеуметтік негіздерін жүйеледі. Заң бойынша тұтынушы - тауарға, жұмысқа немесе көрсетілетін қызметке тапсырыс беруге не оны сатып алуға ниет білдіретін, сондай-ақ оларды жеке, отбасылық, тұрмыстық немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға [1; 45]. Бұл анықтаманы білім беру саласында қолданғанда әрбір білім алушы автоматты түрде тұтынушы деп танылмайды: ақылы сипат, кәсіпкерлік

емес мақсат, шарттық міндеттеме және тұлғаның нақты функциясы қатар бағалануға тиіс.

Тұтынушы мәртебесін кәсіпкермен мәміле жасауға ниет білдірген тұлғаға тарату шартқа дейінгі жосықсыз практикадан қорғауға мүмкіндік береді, бірақ ниеттің болуын, оның мазмұнын және кәсіби тараппен нақты байланысты дәлелдеуде құқықтық айқындық мәселесін туғызады. Сондықтан еуропалық құқықтағы кәсіби емес мақсат өлшемін Қазақстан заңнамасына сөзбе-сөз көшіру емес, ұлттық анықтамадағы «ниет білдіру» белгісін объективті әрекеттермен байланыстыру орынды: жарнамаға жауап беру, өтінім беру, кеңес алу, шарт жобасын немесе төлем шарттарын сұрату. Мұндай тәсіл тұтынушыны шартқа дейін қорғау мен кәсіпкерлік қызметке негізсіз араласудың арасындағы теңгерімді сақтайды [100]. Білім беру саласында талапкер, білім алушы, тапсырыс беруші және ақы төлеуші мәртебелері осы өлшем негізінде бөлек айқындалуға тиіс.

Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау практикасы ұзақ уақыт бойы анық емес ақпаратты түзету, нұсқама беру немесе әкімшілік ықпал ету шараларын қолданумен шектелді. Мұндай шаралар нарықтағы бұзушылықты тоқтатуға қабілетті болғанымен, нақты тұтынушының төленген қаражатын автоматты түрде қайтармайды, әділетсіз шарт талабын қолданудан шығармайды және келтірілген залалды өтемейді. Білім беру саласында мемлекеттік бақылау лицензиялық немесе міндетті талаптардың сақталуын қамтамасыз етеді, ал оқу ақысын қайтару, шартты өзгерту, залалды немесе моральдық зиянды өтеу жеке-құқықтық қорғау тәсілдері арқылы шешілуге тиіс. Осы функциялардың ажыратылуы халықаралық тәжірибені дұрыс бейімдеудің бастапқы шарты болып табылады.

Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы талаптарды азаматтық істерді қарайтын соттар қарайды. Қоғамдық бірлестіктер кәсіби тараптың тұтынушылардың белгісіз тобына қатысты құқыққа қайшы әрекетін немесе біртекті шарт талабын тоқтатуға бағытталған өкілдік талап қоюға қатыса алады. Өкілдік талап ортақ жосықсыз практиканы немесе әділетсіз шарт талабын тоқтатуға бағытталады. Топтық талап біртекті фактілерден туындаған жеке ақшалай талаптарды біріктіреді. Білім беру саласында өкілдік талап үлгілік шарттағы қайтарылмайтын төлемді, жауапкершілікті толық алып тастауды немесе сотқа жүгіну құқығын шектеуді даулауға жарайды. Әр білім алушының залалы мен қайтарылатын сомасы кейін жеке анықталуы мүмкін. Азаматтық процестік заңнама, Жоғарғы Соттың нормативтік түсіндірмелері және сот практикасын жалпылау мұндай қорғаудың құзыреті мен рәсімін нақтылауда маңызды [50; 59; 101; 102].

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік бақылау жоспардан тыс тексеру және кәсіпкерлік субъектісіне бармай профилактикалық бақылау сияқты нысандар арқылы жүзеге асырылады. Бұл рәсімдер Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексіндегі бақылаудың заңдылығы, негізділігі және мөлшерлестігі талаптарымен үйлесуге тиіс [100]. Білім беру ұйымына қатысты қоғамдық шағымның болуы автоматты түрде тексеру жүргізуге негіз болмауы керек; уәкілетті орган тәуекелді, бұзушылықтың жүйелілігін және

міндетті талаптың сипатын бағалауға тиіс. Сонымен бірге мемлекеттік бақылау тұтынушының шарттық талабын қарауды алмастырмайды.

Жаңғыртылған тұтынушылық заңнама қоғамдық бақылаудың мүмкіндіктерін кеңейтті. Алайда қоғамдық бақылаудың құқықтық шегі нақты белгіленуге тиіс: қоғамдық ұйым білім беру ұйымының қызметін мемлекеттік инспекция сияқты тексермейді және санкция қолданбайды; ол ашық ақпаратты, үлгілік шарттарды, шағымдарды қарау тәртібін және қайталанатын практикаларды талдап, қорытындысын жариялайды әрі анықталған бұзушылықты уәкілетті органға немесе сотқа жеткізеді. Білім беру саласында бақылау нысанасына бағдарлама, оқу мерзімі, толық құн, қосымша төлемдер, лицензия мен аккредиттеу туралы мәлімет, бағалау және шағымдану тәртібі енгізілуі орынды.

Тұтынушылар өтініштерін қабылдау мен қарауды автоматтандыруға арналған бірыңғай ақпараттық жүйе шағымды цифрлық түрде беруге, оның мәртебесін бақылауға және құжат алмасуға мүмкіндік береді. Дегенмен цифрландырудың құқықтық нәтижесі бір өтінішті бірнеше жүйеге қайталап енгізу міндетін жоюмен, құзыретті органға автоматты бағыттаумен және барлық қарау сатысының цифрлық ізін сақтаумен өлшенуге тиіс. Білім беру ұйымының ішкі апелляциясы, тұтынушыларды қорғау жүйесі және мемлекеттік өтініштер сервисі өзара ықпалдастырылған жағдайда білім алушы бірдей құжаттарды қайта ұсынбай, шағымның қай сатыда тұрғанын көре алады.

Тұтынушылық заңнамада төлем тәсіліне қарай бағаны негізсіз саралауға және тұтынушыға қосымша тауарлар немесе көрсетілетін қызметтерді мәжбүрлеп таңуға тыйым салатын ережелердің бекітілуі білім беру саласына да бейімделуге тиіс. Білім беру ұйымы негізгі бағдарламаның нақты құнын шартқа дейін ашып, міндетті және ерікті қосымша төлемдерді ажыратуы керек. Электрондық платформа, кітапхана, емтихан, сертификат, практика немесе өзге ресурс үшін кейіннен жасырын төлем енгізу ақпараттық ашықтықты бұзатын жосықсыз практика ретінде бағалануы мүмкін.

қорғау шараларын бір жүйеде қарастыруға мүмкіндік берді. Білім беру саласына бейімделген рәсімде бірінші саты ретінде білім беру ұйымының ішкі шағымы, екінші саты ретінде тәуелсіз қоғамдық уәкілдің немесе медиатордың қарауы, одан кейін уәкілетті мемлекеттік органға не сотқа жүгіну көзделуі мүмкін. Бұл сатылар тұтынушының сотқа тікелей жүгіну құқығын шектейтін міндетті кедергіге айналмауға тиіс. Ішкі шағым рәсімі нақты мерзімді, шешімнің уәжділігін, дәлелдемелерге қолжетімділікті және нәтижені жазбаша не электрондық түрде беруді қамтуы керек.

Бірыңғай ақпараттық жүйенің медиация рәсімдерімен байланысы тұтынушыға дауды ерікті түрде келісім арқылы шешу мүмкіндігін береді. Медиация білім беру ұйымы мен тұтынушы арасындағы төлем, шартты тоқтату, қосымша сабақ немесе қолжетімділікті қалпына келтіру мәселелеріне жарамды. Алайда академиялық бағаның мазмұнын келісіммен ауыстыруға, кемсітушілік немесе міндетті стандартты бұзу фактісін жасыруға және тұтынушыны соттан бас тартуға мәжбүрлеуге жол берілмейді. Медиация нәтижесі ерікті, хабардар және тең келіссөзге негізделгенде ғана сотқа дейінгі

қорғаудың тиімді элементі бола алады.

Өзін-өзі реттейтін ұйымдардың мүшелері мен тұтынушылар арасындағы дауларды қарайтын орган құру тәжірибесі салалық мамандандырудың артықшылығын көрсетеді. Сонымен бірге оның шешіміне сенім болуы үшін мүдделер қақтығысын болдырмау, құрамның теңгерімділігі, қарау рәсімінің жариялығы және жылдық есептілік талап етіледі. Білім беру ұйымдарының өздері қаржыландыратын орган олардың шағымын қарайтын болса, институционалдық тәуелсіздік әлсірейді. Пандемия кезеңіндегі құқық қолдану қиындықтары заңдағы жаңа рәсімнің техникалық инфрақұрылым, қаржыландыру, кадр және орындалуды бақылау тетігімен қамтамасыз етілмесе, формалды норма күйінде қалатынын көрсетті.

Халықаралық тәжірибені пайдалану ұлттық заңнаманы жаңғыртумен қатар трансшекаралық тұтынушылық қатынастардың құқықтық негізін дамытуға ықпал етеді. Қазақстанның Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығына, Еуразиялық экономикалық одаққа, Шанхай ынтымақтастық ұйымына және Түркі мемлекеттері ұйымына қатысуы ақпарат алмасу, шекарааралық шағымды бағыттау және бір мемлекеттің аумағында көрсетілген цифрлық қызмет бойынша екінші мемлекеттегі тұтынушыны қорғау мәселелерін өзекті етеді. БҰҰ қағидаттары көпжақты стандарттарды өңірлік ынтымақтастықпен ұштастыруға және әртүрлі юрисдикциялардағы тұтынушылардың ортақ мүдделерін қорғау тетіктерін келісуге бағыт береді [10]. Білім беру қызметінің экспорты мен онлайн оқыту жағдайында бұл ынтымақтастық шарт қолданылатын құқықты, шағым адресатын және шешімді орындау тәртібін алдын ала айқындауға тиіс.

Еуропалық Одақ тәжірибесін қабылдаудың орындылығы оның жоғары қорғаныш деңгейімен ғана емес, ұлттық құқықтарды ортақ нәтижеге бағыттап үйлестіру қабілетімен түсіндіріледі. Ресей Федерациясының тұтынушыларды қорғау жөніндегі мемлекеттік баяндамасында ЕО-ның құқықтық тәсілдерімен жақындасу және Еуразиялық экономикалық одақ пен ТМД кеңістігінде реттеудің бірізділігін сақтау міндеті көрсетілген [103]. Қазақстан үшін мұндай жақындасу Кәсіпкерлік кодекстегі бақылаудың мөлшерлестігін және кәсіпкерлік еркіндікті сақтай отырып жүзеге асырылуға тиіс [100]. Салыстырмалы тәжірибе жаңа заң қабылдаудың өзі жеткіліксіз екенін, оның орындалуын қамтамасыз ететін институттар, рәсімдер және құқықтық мәдениет болмаған жағдайда қорғаныш нәтижесі төмен болатынын көрсетеді [104].

Еуразиялық экономикалық одақ шеңберіндегі интеграция ұлттық құқықтық жүйелердің толық біркелкі болуын емес, тұтынушылардың негізгі құқықтарын қорғауда келісілген тәсілдерді және трансшекаралық құқық қолдануда өзара іс-қимылды талап етеді [105]. Сондықтан Қазақстан ЕО моделін ЕАЭО құқығына жанама түрде көшірумен шектелмеуі керек. Ұлттық азаматтық және процестік құқықта шартқа дейінгі ақпарат, әділетсіз шарт талаптары, өкілдік қорғау және сотқа дейінгі реттеу үшін орындалатын нақты нормалар бекітілуі тиіс; өңірлік деңгейде ақпарат алмасу мен шешімдерді орындауға жәрдемдесу тетіктері дамытылуы қажет.

Еуропалық тұтынушыларды қорғау моделі Бірыңғай еуропалық акт пен

Маастрихт шартынан кейін Одақ саясатының дербес бағыты ретінде қалыптасып, тұтынушыны қорғаудың жоғары деңгейін ішкі нарықтың жұмыс істеуімен байланыстырды [106]. Қазақстан үшін оның құндылығы нақты директиваны көшіруде емес, үш жүйелік байланысты қабылдауда: ақпарат беру міндеті шарт еркіндігінің нақты шарты болуы; әділетсіз талапты бақылау әлсіз тарапты қорғауы; мемлекеттік және қоғамдық бақылау жеке тұтынушының өтем алу құқығымен толықтырылуы.

ЕО құқығын ұлттық деңгейде іске асырудың мәні құқықтық мәтінді сөзбе-сөз қайталау емес, көзделген қорғаныш нәтижесін ұлттық институттар арқылы қамтамасыз ету болып табылады. Германияда ұжымдық тұтынушылық талап қою құралдарының дамуы ортақ құқық бұзушылықты бір іс жүргізуде анықтап, кейін жеке талаптарды даралау мүмкіндігін көрсетеді [107]. Қазақстанда да осындай функция Азаматтық процестік кодекстегі өкілдік және топтық талап қою рәсімдерін нақтылаумен жүзеге асырылуы мүмкін; шетелдік процестік үлгінің атауын және барлық құрылымын қайталау міндетті емес.

Қазақстандағы тұтынушыларды қорғау заңнамасының қазіргі дамуы халықаралық стандарттарды ұлттық құқыққа енгізуге бағытталған. Бірақ тиімді бейімдеу «үздік тәжірибе» деген жалпы бағалаудан нақты құқықтық шешімге көшуді талап етеді: қандай құқық қорғалады, міндет кімге жүктеледі, рәсім қай органда өтеді, шешімнің күші қандай, оны орындамаудың салдары неде және қай нормативтік құқықтық акт өзгертіледі. Осы өлшемдерсіз шетелдік тәжірибеге сілтеме ғылыми сипаттамадан аспайды.

Халықаралық құқық пен ЕО құқығының нормаларын Қазақстан Республикасының құқықтық жүйесіне бейімдеу жөніндегі салыстырмалы материал А қосымшасының А.1 кестесінде жүйеленді. Негізгі мәтінде кесте деректері үш нәтижеге айналдырылды: тікелей бейімделетін тетіктер; ұлттық институттармен үйлестіріліп, өзгертілген түрде енгізілетін тетіктер; Қазақстанның конституциялық қағидаттарына, континенттік құқық жүйесіне, сотқа қолжетімділікке немесе академиялық автономияға қайшы болғандықтан енгізуге қолайсыз шешімдер. Бұл жіктеу салыстырмалы-құқықтық әдістің нақты ғылыми нәтижесін білдіреді.

Қазақстанда тұтынушылар құқықтарын қорғау жөніндегі жалпыұлттық қоғамдық үйлестіру мен тәуелсіз уәкіл функциялары толық қалыптаспаған. Бұл олқылықты міндетті түрде жаңа мемлекеттік орган құру арқылы шешу қажет емес. Неғұрлым ұтымды шешім - қолданыстағы тұтынушылар бірлестіктері, білім беру саласындағы уәкілетті органдар және тәуелсіз сарапшылар қатысатын қоғамдық уәкіл моделін енгізу. Ол ішкі шағым аяқталғаннан кейін істі тегін қарап, татуласуға жәрдемдеседі, ұсыным шығарады және қайталанатын жүйелік проблемалар туралы жария есеп береді. Мемлекеттік бақылау мен соттың міндетті өкілеттігі өзгеріссіз сақталады.

Тұтынушыларды қорғау жүйесінде азаматтық сектордың күш-жігерін біріктіру заңнаманың сақталуына қоғамдық мониторинг жүргізуге, үлгілік шарттардағы әділетсіз талаптарды ерте анықтауға және кәсіби тараптарды ерікті түрде адал практика стандарттарын қабылдауға ынталандыруға мүмкіндік береді. Дегенмен қоғамдық ұйымның беделдік ықпалы құқықтық

рәсімнің орнын баспайды: жарияланған қорытындының дұрыстығы, дербес деректердің қорғалуы, қарсы тараптың пікірін тыңдау және жалған ақпарат үшін жауапкершілік кепілдіктері сақталуға тиіс.

Тұтынушылық заңнаманы жаңғырту мемлекеттік органдардың қалдықтық қағидатпен әрекет етуін еңсеруге, қоғамдық ұйымдармен өзара іс-қимылды дамытуға, сотқа дейінгі реттеуді жалпы қорғау жүйесіне енгізуге және тұтынушыға түсінікті әрекет алгоритмін қалыптастыруға бағытталды. Арнайы заңнама ақпараттық, шарттық және дәлелдемелік теңсіздікті азайту үшін тұтынушыға қосымша кепілдіктер береді. Сонымен бірге әлсіз тарапты қорғау кәсіпкердің құқықтарын негізсіз шектеуге немесе әрбір қанағаттанбауды құқық бұзушылық деп тануға әкелмеуге тиіс. Құқықтар мен міндеттердің теңгерімі адалдық, мөлшерлестік, себепті байланыс және нақты бұзылған құқықты қалпына келтіру өлшемдері арқылы қамтамасыз етіледі [108]. Білім беру ұйымының академиялық автономиясы қорғалады, бірақ ол шартқа дейінгі жалған ақпаратты, жарияланған рәсімді сақтамауды немесе әділетсіз шарт талабын ақтамайды.

Салыстырмалы-құқықтық әдіс шетелдік тетіктерді «функция - ұлттық үйлесімділік - нормативтік енгізу - құқықтық нәтиже» байланысы бойынша бағалауға қолданылды. Тетік Қазақстандағы нақты құқықтық мәселені шешуге тиіс. Ол Конституцияның 12-бабының 2-тармағындағы сот арқылы қорғалу кепілдігімен, азаматтық құқықтағы тараптар теңдігімен және білім беру саласындағы академиялық автономиямен үйлесуі керек. Қандай заңға, кодекске немесе ведомстволық актіге өзгеріс енгізілетіні нақты көрсетілуге тиіс. Нәтиже шағым саны бойынша емес, бұзылған құқықтың қалпына келуі бойынша бағаланады. Осы өлшемдер шетелдік тәжірибені бірізді талдауға мүмкіндік береді [48].

Шетелдік тәжірибені бейімдеу кезінде құқықтық институттың атауын емес, оның шешетін проблемасын салыстыру қажет. Осы зерттеуде әр тетік мына өлшемдер бойынша бағаланды: қандай құқық бұзушылыққа жауап береді; оны кім жүзеге асырады; шешімі міндетті ме әлде ұсынымдық па; тұтынушы үшін рәсімнің құны қандай; дәлелдемеге қолжетімділік қалай қамтамасыз етіледі; сотпен және мемлекеттік бақылаумен арақатынасы қандай; қаржыландыру мен тәуелсіздік қалай сақталады; білім беру ұйымының академиялық автономиясына қандай шек қояды; Қазақстанда оны енгізу үшін қай нормативтік құқықтық акт өзгертілуі тиіс. Осы бағалау шетелдік модельді тікелей, модификацияланған немесе қолдануға қолайсыз топқа жатқызуға мүмкіндік береді.

Шетелдік тәжірибені қабылдауға қатысты үш негізгі тәсілді ажыратуға болады. Бірінші, рецепциялық тәсіл тиімді деп танылған институтты оның шетелдік ұйымдық нысанымен бірге көшіруге ұмтылады; екінші, консервативтік тәсіл қолданыстағы жалпы нормалар мен мемлекеттік органдар жеткілікті деп есептейді; үшінші, функционалдық тәсіл шетелдік тетіктің атауын емес, оның шешетін міндетін ұлттық құқықтың қағидаттары мен құзырет жүйесіне бейімдейді. Рецепциялық тәсіл құқықтық трансплантттың қабылдаушы жүйеде жұмыс істемеуі, өкілеттіктердің қайталануы және артық

әкімшілік шығын туғызу қаупін қамтиды, ал консервативтік тәсіл қазіргі бытыраңқылықты және тұтынушының құқықты қалпына келтіру жолындағы рәсімдік кедергілерін сақтап қалады. Автор функционалдық тәсілді негізді деп есептейді, өйткені ол шетелдік модельдің беделін емес, нақты құқықтық проблеманы шешу қабілетін, рәсімнің құнын, сотқа қолжетімділікке әсерін, институционалдық тәуелсіздігін және білім беру ұйымының академиялық автономиясымен үйлесімділігін тексеруге мүмкіндік береді.

ЕО-ның тұтынушылық құқықтық мұрасы шартқа дейінгі ақпаратты, әділетсіз шарт талаптарын бақылауды және тиімді құқықтық қорғауды өзара байланыстырады [7; 8; 9; 34; 35; 36]. Бұл тәсіл Қазақстанға тікелей бейімделуге жарамды. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты жасалғанға дейін білім беру бағдарламасы, оқу мерзімі мен нысаны, оқыту тілі, толық құн, төлем тәртібі, қосымша төлемдер, оқытушылар құрамы, лицензия, аккредиттеу, цифрлық талаптар, бағалау және шағымдану тәртібі туралы ақпарат түсінікті

Білім беру саласында біржақты тәртіппен бағдарламаның елеулі мазмұнын өзгерту, көрсетілмеген қызмет үшін аванс қайтармау, оқу ақысын объективті негізсіз көтеру, білім беру ұйымының жауапкершілігін толық алып тастау, сотқа жүгіну құқығын шектеу немесе дау туындағанға дейін міндетті төрелік белгілеу осындай бақылаудың нысанасына жатады. Бұл модельді «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңда жалпы өлшемдер мен құқықтық салдарлар арқылы, ал «Білім туралы» Заңда және ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының үлгілік талаптарында салалық мысалдар арқылы бекіту орынды. Әділетсіз талап қолданылмайды немесе ішінара жарамсыз деп танылады, ал шарттың қалған бөлігі мүмкін болғанынша сақталады.

Германияның азаматтық-құқықтық тәжірибесі көрсетілетін қызмет міндеттемесін шарт мазмұны, адалдық және кәсіби стандарт арқылы бағалауға мүмкіндік береді, ал Жапония тәжірибесі тұтынушы мәртебесін тұлғаның кәсіби емес мақсатымен шектеудің маңызын көрсетеді [77; 79]. Қазақстан үшін бейімделетін шешім - білім беру ұйымының орындауға міндетті рәсімдерін академиялық пікірдің мазмұнынан ажырату. Сот немесе тұтынушылық орган оқытушының ғылыми пікірін алмастырмауы тиіс, бірақ алдын ала жарияланған бағалау өлшемдерінің сақталуын, білім алушының тыңдалуын, дәлелдемеге қолжетімділігін, кемсітпеуді және шешімнің уәжділігін тексере алады. Бұл шек азаматтық және әкімшілік даулардың құзыретін ажыратуға да көмектеседі.

Франциядағы тұтынушылар қауымдастықтарының өкілдік талаптары көптеген тұлғаға ортақ жосықсыз практиканы немесе біртекті заңсыз шарт талабын тоқтатуға бағытталған [38]. Қазақстан үшін ең тиімді бейімдеу - қоғамдық бірлестікке барлық жеке ақшалай талаптарды бірден біріктіру міндетін жүктемей, алдымен үлгілік шарттағы заңсыз талапты қолдануды тоқтату, оны жарамсыз деп тану немесе ақпаратты түзету туралы өкілдік талап қою құқығын нақты бекіту. Ол үшін «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңда қоғамдық бірлестіктің материалдық-құқықтық өкілеттігі, ал Азаматтық процестік кодексте талап қоюдың соттылығы, қатысушыларды хабардар ету, шешімнің тұлғалар тобына әсері және кейінгі жеке ақшалай

талаптармен арақатынасы нақтылануы тиіс.

Түркияның № 6502 Заңы тұтынушылық дауларды сомасы мен сипатына қарай сотқа дейінгі комитеттер және соттар арасында бөледі [90]. Бұл модель тұтынушы үшін аумақтық және қаржылық қолжетімділік береді, бірақ Қазақстанда дәл сондай жаңа комитеттер желісін құру құзыреттердің қайталануына және қосымша әкімшілік шығынға әкелуі мүмкін. Сондықтан түрік моделінің функциясын өзгертілген түрде қабылдау тиімді: білім беру ұйымының ішкі шағымынан кейін істі қарайтын тәуелсіз қоғамдық уәкіл, цифрлық өтініш беру және белгіленген қысқа мерзімде ұсыным шығару. Бұл тәртіптің жалпы негіздері «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңда, білім беру ұйымының қатысу және уәжді жауап беру міндеті «Білім туралы» Заңда, ал рәсімдік егжей-тегжей уәкілетті министрдің қағидаларында бекітілуі мүмкін. Осы салыстыру мамандандырылған сотқа дейінгі қорғаудың сыртқы құрылымын емес, оның тәуелсіздік, тегіндік, жеделдік және сотпен үйлесімділік функцияларын Қазақстан жағдайында қалай қамтамасыз ету қажеттігін айқындайды.

Скандинавиялық және британдық омбудсмен модельдерінің құндылығы сотты алмастыруында емес, білім беру ұйымының ішкі шешімінен тәуелсіз, мамандандырылған және тұтынушы үшін тегін құқықтық бағалау ұсынуында [10]. Қазақстан үшін қоғамдық уәкілдің шешімін ұсынымдық сипатта қалдырып, білім беру ұйымына оны орындау немесе орындамау себебін белгіленген мерзімде уәжді түрде түсіндіру міндетін жүктейтін «орында немесе түсіндір» қағидаты тиімді. Уәкіл жеке дауда татуласуға жәрдемдеседі, үлгілік шарттар мен қайталанатын бұзушылықтарды талдайды, жыл сайын жүйелік ұсыным жариялайды және қажет болғанда материалды мемлекеттік органға немесе сотқа жолдайды. Ол лицензиялық санкция қолданбайды және академиялық бағаны өз шешімімен алмастырмайды.

Қоғамдық уәкілдің тәуелсіздігі тағайындау тәртібімен ғана емес, қаржыландыру, істі бөлу және мүдделер қақтығысын басқару кепілдіктерімен қамтамасыз етілуі тиіс. Әр білім беру ұйымының өзіне қатысты шағымды қарайтын тұлғаға тікелей ақы төлеуіне жол берілмеуі керек. Қаржыландыру мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс, салалық қор немесе аралас модель арқылы жүзеге асырылып, нақты істі қарау нәтижесіне тәуелді болмауға тиіс. Уәкілдің мәртебесі мен негізгі өкілеттігі «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңда, білім беру ұйымының құжат ұсыну және шешімге жауап беру міндеті «Білім туралы» Заңда, ал тағайындау, қаржыландыру, қарау мерзімі, есептілік және деректерді қорғау тәртібі Үкіметтің қаулысында немесе уәкілетті министрдің қағидаларында нақтылануы орынды. Сонымен бірге жеке шағымды тәуелсіз қарау қоғамдық бақылауды алмастырмайды: уәкіл нақты дауды шешуге және татуласуға жәрдемдессе, қоғамдық бірлестіктер қайталанатын бұзушылықтар мен үлгілік шарттарды жүйелік деңгейде бағалауға тиіс.

Қоғамдық уәкілдің институционалдық нысанына қатысты үш ықтимал шешім бар: оны мемлекеттік органның құрамында құру; әрбір білім беру ұйымының ішкі омбудсменімен шектелу; заңмен кепілдендірілген тәуелсіз қоғамдық уәкіл қалыптастыру. Бірінші нұсқа мемлекеттік бақылау органының

өкілеттігін қайталап, дауды бейтарап құқықтық бағалаудан әкімшілік ықпал ету саласына ығыстырады; екінші нұсқа ұйымдық және қаржылық тәуелділікке байланысты сыртқы сенімге толық ие болмауы мүмкін. Автор үшінші нұсқаны неғұрлым тиімді деп санайды, бірақ оның ұсынымдық табиғаты, ашық әрі нәтижеден тәуелсіз қаржыландырылуы, мүдделер қақтығысына тыйым салу, қажетті құжаттарға қолжетімділік, жария есептілік және сотқа жүгіну құқығын шектемеу кепілдіктері заңмен бекітілген жағдайда ғана.

Қазақстан үшін қоғамдық бақылаудың тиімді моделі білім беру ұйымына инспекциялық өкілеттікпен кіру емес, ашық деректерді, үлгілік шарттарды, шартқа дейінгі ақпаратты, шағым статистикасын және қайталанатын практикаларды жүйелі талдау болып табылады. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң қоғамдық бірлестіктің мониторинг, ұсыным, өкілдік және талап қою өкілеттігін айқындауға, ал Кәсіпкерлік кодекс қоғамдық мониторинг пен мемлекеттік бақылаудың шегін ажыратуға тиіс. Сотқа дейінгі реттеу білім беру ұйымының ішкі шағымын, қоғамдық уәкілді және ерікті медиацияны қамтиды, бірақ сотқа жүгінуді міндетті төрелікпен алмастырмайды. Ұжымдық қорғау ортақ құқықтық мәселені - мысалы, қайтарылмайтын төлем немесе жауапкершілікті алып тастайтын үлгілік талапты - бір іс бойынша шешуге, ал әр тұтынушының нақты залалын кейін даралауға мүмкіндік береді.

Ұжымдық қорғауға қатысты да толық ауқымды топтық талап пен тек декларативті қоғамдық талаптың арасында теңгерім қажет. Білім беру дауларында ортақ шарттық бұзушылық бірдей болғанымен, оқу кезеңі, алынған қызмет көлемі, академиялық салдар және залал мөлшері әр тұлғада өзгеше болуы мүмкін. Сондықтан автор ортақ заңсыз шарт талабын немесе жосықсыз практиканы бір өндірісте тоқтатып, әрбір тұтынушының нақты мүліктік талабын кейін даралайтын екі кезеңді өкілдік модельді ұсынады. Сол сияқты білім беру ұйымының ішкі шағым рәсімі қатені жедел түзетуге және дәлелдемені сақтауға арналған міндетті ұйымдық рәсім ретінде белгіленуі мүмкін, бірақ оның аяқталуы тұтынушының сотқа жүгінуінің абсолюттік шартына айналмауға тиіс.

Цифрлық шағым беру тетігі өтінішті тіркеу, құзыреті бойынша автоматты бағыттау, материалдарды бір рет ұсыну, істің мәртебесін бақылау және шешімнің орындалуын белгілеу функцияларын қамтуы тиіс. Білім беру саласында оған ішкі академиялық апелляция, техникалық ақау туралы өтініш және автоматтандырылған бағалау нәтижесін адам қатысуымен қайта қарау рәсімі қосылады. Бұл кепілдіктерді «Білім туралы» Заңда білім алушының құқықтары мен білім беру ұйымының міндеттері ретінде, ал «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңда цифрлық шағымның жалпы қағидаттары ретінде бекіту орынды. Платформа журналы, тапсырманы жіберу уақыты және қайта қарау нәтижесі белгіленген мерзімде сақталуға тиіс.

Автордың бағалауынша, цифрлық өтініш беру жаңа қорғау органын алмастырмайды; ол білім беру ұйымының ішкі шағымы, қоғамдық уәкіл, мемлекеттік орган, қоғамдық бірлестік және сот арасындағы ақпарат алмасуды қамтамасыз ететін инфрақұрылымдық тетік болуы керек. Егер жүйе өтінішті

тек тіркеп, оны бірнеше орган арасында қайта бағыттаумен шектелсе, цифрландыру рәсімдік кедергіні электрондық нысанға ғана көшіреді. Сондықтан оның тиімділігі өтініштер санымен емес, құзыретті субъектінің белгіленген мерзімде шешім қабылдауымен, цифрлық дәлелдемелердің сақталуымен, нәтижеге адам қатысатын қайта қараудың қамтамасыз етілуімен және бұзылған құқықтың нақты қалпына келуімен өлшенуге тиіс. Осы талданған тетіктердің Қазақстан құқығына енгізілу дәрежесі бірдей емес, сондықтан оларды нормативтік бейімдеу тәсілі бойынша үш топқа бөлу қажет.

Тікелей бейімдеуге жарамды тетіктер жаңа орган құруды талап етпейді. Оларға шартқа дейінгі ақпараттың салалық тізбесі; ақпарат берілгенін орындаушының дәлелдеуі; нақты шығынды құжатпен негіздеу; әділетсіз шарт талабын қолданбау; электрондық шағым журналы; техникалық ақау салдарын қалпына келтіру; автоматтандырылған бағалау нәтижесіне адам қатысатын қайта қарау жатады. Бұл нормалар «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» және «Білім туралы» заңдарға, сондай-ақ ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының үлгілік талаптары мен білім беру ұйымдарының шағым қарау қағидаларына енгізілуі мүмкін.

Модификациядан кейін бейімделетін тетіктерге омбудсмен, қоғамдық бақылау, мамандандырылған сотқа дейінгі қарау және ұжымдық қорғау жатады. Омбудсменнің мәртебесі «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң мен «Білім туралы» Заңда, рәсімі ведомстволық қағидада бекітіледі; қоғамдық бақылаудың өкілеттігі тұтынушылық заңнамада, ал мемлекеттік бақылаумен шегі Кәсіпкерлік кодексте ажыратылады; ерікті медиация «Медиация туралы» Заңмен үйлестіріледі; өкілдік және топтық талап қоюдың рәсімі Азаматтық процестік кодексте нақтыланады. Бұл тетіктер үшін қаржыландыру, тәуелсіздік, құжаттарға қолжетімділік, қарау мерзімі және сотпен арақатынас ұлттық жағдайға арнайы бейімделуге тиіс.

Қазақстанға тікелей енгізуге қолайсыз шешімдерге әрбір білім беру дауын міндетті төрелікке беру; жаңа қымбат квазисот органдарының көпсатылы желісін құру; қоғамдық уәкілге әкімшілік санкция қолдану өкілеттігін беру; шетелдік жеке рейтингті мемлекеттік лицензиялау немесе аккредиттеудің орнына тану; барлық академиялық шешімді тұтынушылық органның мазмұны бойынша қайта қарауы; жеке сот шешімін жалпыға міндетті құқық көзі ретінде қабылдау жатады. Бұл модельдер сотқа қолжетімділікке, құзыреттердің айқындығына, мемлекеттік стандарттарға, академиялық автономияға және Қазақстанның континенттік құқық жүйесіне қайшы келуі мүмкін.

Салыстырмалы-құқықтық талдау шетелдік тетікті оның атауына немесе қолданылатын елдің беделіне қарап бағалау жеткіліксіз екенін көрсетті. Маңыздысы - тетіктің қандай мәселені шешетіні, ұлттық құқықпен қаншалықты үйлесетіні, оны іске асыруға қандай ресурс қажет екені және бұзылған құқықты қалпына келтіре алатыны. Қазақстанға тікелей бейімдеуге болатын шешімдерге шартқа дейінгі ақпараттың салалық тізбесі, әділетсіз талапты қолданбау, цифрлық дәлелдемелерді сақтау және автоматтандырылған нәтижені адам қатысуымен қайта қарау жатады. Қоғамдық уәкіл, мамандандырылған сотқа дейінгі қарау, қоғамдық бақылау және екі кезеңді өкілдік қорғау ұлттық

институттармен үйлестірілгеннен кейін енгізілуі мүмкін. Ал міндетті төрелік, қымбат квазисот жүйесін механикалық құру, жеке сот шешімін жалпыға міндетті құқық көзіне айналдыру және академиялық бағалауды мазмұны бойынша толық қайта қарау Қазақстанның құқықтық жүйесіне сай келмейді.

Авторлық бағалау бойынша Қазақстан үшін бір ғана шетелдік модельді басым деп тану дұрыс емес. Ең тиімді шешім - шартқа дейінгі ашықтықты, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының міндетті кепілдіктерін, білім беру ұйымының ішкі шағым рәсімін, тәуелсіз қоғамдық уәкілді, ерікті медиацияны, нысаналы қоғамдық бақылауды, мемлекеттік қадағалауды, екі кезеңді өкілдік қорғауды, сот арқылы міндетті қалпына келтіруді және оларды байланыстыратын цифрлық инфрақұрылымды бірізді біріктіретін институционалдық-комбинацияланған модель. Бұл модель жаңа мемлекеттік органдар санын механикалық көбейтпейді: әр деңгейдің субъектісі, құзыреті, мерзімі және нәтижесі ажыратылып, бір тетік екіншісінің функциясын қайталамайды. Қоғамдық уәкіл жеке дауды тәуелсіз бағалайды, қоғамдық бірлестік жүйелік бұзушылықты анықтайды және өкілдік қорғауды жүзеге асырады, мемлекеттік орган міндетті талаптардың сақталуын бақылайды, ал сот мүліктік және жеке мүліктік емес құқықтарды түпкілікті әрі міндетті түрде қалпына келтіреді.

Ұсынылған тәсіл ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың екіқұрамды табиғатын да нақтылайды. Шарт жасасу, ақпарат беру, ақы төлеу, көрсетілмеген қызмет үшін қаражатты қайтару, залалды және моральдық зиянды өтеу жеке-құқықтық құралдармен қамтамасыз етіледі; лицензиялау, мемлекеттік стандарттар, аккредиттеу, академиялық рәсімдердің заңдылығы және мемлекеттік бақылау жария-құқықтық құралдармен жүзеге асырылады. Бұл режимдер бірін-бірі алмастырмайды: жария міндеттің бұзылуы азаматтық міндеттеменің тиісінше орындалмағанын дәлелдеуге ықпал етуі мүмкін, бірақ әрбір академиялық немесе әкімшілік дау тұтынушылық дау болып табылмайды. Осы шек білім алушының құқықтарын қорғауды білім беру ұйымының академиялық автономиясын негізсіз тарылтпай жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Осылайша, шетелдік құқықтық тетіктерді функциялары бойынша салыстырып, Қазақстан үшін тікелей бейімделетін, өзгертіліп бейімделетін және қолдануға жарамсыз шешімдерді ажырату міндеті орындалды. Алынған нәтиже зерттеудің мақсатына сәйкес жеке-құқықтық және жария-құқықтық құралдарды үйлестіретін азаматтық-құқықтық тұжырымдаманың институционалдық әрі заңнамалық бөлігін негіздейді. Нормативтік тұрғыдан бұл тәсіл «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 1 және 8-1-баптарын толықтыру және 42-9-бапты енгізу, «Білім туралы» Заңның 47 және 63-баптарында шартқа дейінгі ақпаратты, ішкі шағымды, қоғамдық уәкілге құжат беруді, цифрлық апелляцияны және техникалық ақаудың салдарын қалпына келтіруді бекіту, сондай-ақ Азаматтық процестік кодексте өкілдік және ұжымдық талап қою тәртібін нақтылау арқылы іске асырылуға тиіс. Осы қорытындылар зерттеу тұжырымдардың салыстырмалы-құқықтық дәлелдік негізін қалыптастырады.

1.3 Білім беру жүйесіндегі тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының теориялық негіздемесі

Білім беру жүйесіндегі тұтынушылар құқықтарын қорғау институтының теориялық негіздемесі жекелеген құқық нормаларын сипаттаумен шектелмеуге тиіс. Негізгі ғылыми мәселе Қазақстан Республикасы Конституциясының 33-бабында бекітілген білім алу кепілдіктерін, білім берудің әлеуметтік маңызын,

алдымен білім беру қатынастарының құқықтық табиғаты жөніндегі негізгі тәсілдер салыстырылады, одан кейін олардың түсіндірушілік мүмкіндігі мен шектеулері бағаланады, соңында авторлық ұғымдар жүйесі, шарттың құқықтық сипаттамасы және сапа мен ақпараттық ашықтықтың тексерілетін өлшемдері тұжырымдалады. Мұндай логика теориялық пікірталасты декларативті пайымнан нақты құқықтық саралау алгоритміне айналдыруға мүмкіндік береді.

Қазіргі Қазақстанның білім беру кеңістігі мемлекеттік және жеке білім беру ұйымдарын, негізгі және қосымша бағдарламаларды, тілдік және кәсіби курстарды, қайта даярлау мен біліктілікті арттыруды, онлайн және аралас оқыту нысандарын қамтиды. Нарықтық ұсыныстың әртараптануы білім алушы, ата-ана, жұмыс беруші, қызметке ақы төлеуші үшінші тұлға және цифрлық платформа қатысатын көпсубъектілі қатынастарды қалыптастырды. Сондықтан әлеуметтік тұрғыдан білім алушы деп аталатын әрбір тұлғаны автоматты түрде азаматтық-құқықтық мағынадағы тұтынушы деп тану да, білім беру ұйымының барлық әрекетін біртұтас қызмет көрсету міндеттемесі ретінде қарау да ғылыми тұрғыдан негізсіз.

Кеңестік кезеңдегі негізінен мемлекеттік ұйымдастыру моделінен меншік нысандары мен білім беру форматтары әртүрлі қазіргі жүйеге көшу ақылы қызметтің шарттық негіздерін кеңейтті. Бұл өзгеріс білім беруді тек

іске асыру нысаны және белгілі жағдайларда ақылы шарттық міндеттеменің объектісі болып табылады.

Қазақстан аумағында іске асырылатын халықаралық, бірлескен немесе шетелдік білім беру бағдарламалары да осы екі деңгейлі құқықтық негізге бағынады. Шетелдік академиялық стандарттар бағдарламаның мазмұны мен оқыту әдісін байыта алады, алайда олар Қазақстандағы лицензиялық талаптарды, тұтынушыға ақпарат беру міндетін, дербес деректерді қорғауды және сот арқылы қорғалу кепілдіктерін алмастырмайды. Демек, бағдарламаның халықаралық мәртебесі білім беру ұйымын ұлттық императивтік талаптардан босататын дербес құқықтық режим туғызбайды.

Қазақстан Республикасының «Білім туралы» Заңы білім беруді тұлғаны оқытуға, дамытуға және тәрбиелеуге бағытталған мақсатты әрі педагогикалық негізделген өзара іс-қимыл ретінде реттейді [2]. Бұл анықтама білім беру процесінің белсенді екіжақты сипатын көрсетеді: білім беру ұйымы кәсіби және ұйымдастырушылық әрекеттерді орындайды, ал білім алушы бағдарламаны меңгеруге қатысады. Сондықтан ұйымның міндеттемесін тиісінше орындау сапасы мен білім алушының жеке оқу нәтижесі құқықтық бағалауда ажыратылуға тиіс.

Білім беру қатынастарының салалық табиғаты жөніндегі доктринада үш

негізгі бағыт байқалады. Бірінші бағыт білім берудің жария маңызын басым көріп, негізгі қатынастарды жария-құқықтық салаға жатқызады; В.М. Сырых азаматтық-құқықтық реттеуді, негізінен, тұтынушы бастамасымен көрсетілетін қосымша қызметтермен байланыстырады [11]. Осыған жақын ұстанымда Г.И. Петров білім беру қатынастарын әкімшілік-құқықтық сипатта бағалайды [110]. Екінші бағыт мұндай қатынастардың барлығын әкімшілік құқыққа жатқызуға қарсы шығып, олардың құқықтық мазмұнын өзге нормалар арқылы түсіндіреді [111, 33-б.], ал ақылы білім беру қатынасын қызмет көрсету шартымен рәсімделетін азаматтық-құқықтық қатынас ретінде таниды [12, 273-б.]. Үшінші бағыт білім беру нормаларының азаматтық, әкімшілік, қаржы, еңбек және өзге құқық салаларымен функционалдық байланысын негізге алып, білім беру құқығының кешенді сипатын алға тартады [112].

Жария-құқықтық тәсілдің күшті жағы Қазақстан Республикасы Конституциясының 33-бабында бекітілген білім алу құқығын, лицензиялауды, мемлекеттік стандарттарды, аккредиттеуді және академиялық рәсімдердің міндеттілігін дұрыс көрсетуінде [48]. Бірақ бұл тәсілді абсолюттендіру оқу ақысын қайтару, көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайта есептеу, шартқа дейінгі жалған ақпарат, залал мен моральдық зиянды өтеу сияқты мүліктік талаптарды әкімшілік бақылау құралдарымен түсіндіруге мүмкіндік бермейді. Мемлекеттік органның нұсқамасы заңдылықты қалпына келтіруі мүмкін, алайда ол жеке тұлғаның шарттық талабын өздігінен қанағаттандырмайды.

Таза азаматтық-құқықтық тәсіл, керісінше, ақы төлеу мен қызмет көрсету міндеттемесін, шарт еркіндігін және бұзылған құқықты қалпына келтіру тәсілдерін дәл айқындайды. Алайда білім беруді кәдімгі тұрмыстық қызметпен толық теңестіру де жеткіліксіз: білім алушының белсенді қатысуы, академиялық адалдық, бағалаудың кәсіби сипаты, мемлекеттік стандарт және диплом берудің жария маңызы білім беру ұйымының міндеттемесін нәтижеге сөзсіз кепілдік беретін қарапайым коммерциялық қызмет ретінде қарауға жол бермейді.

Кешенді құқықтық реттеу туралы көзқарас осы екі шектен шығуды жұмсартқанымен, «кешенділік» ұғымының өзі нақты дауда қай құқықтық режим қолданылатынын анықтамайды. Автордың ұстанымы бойынша білім беру қатынастары құқық салаларының механикалық қосындысы емес, өзара байланысты, бірақ функционалдық жағынан ажыратылатын жеке-құқықтық және жария-құқықтық блоктардан тұрады. Шарт жасасу, ақы төлеу, ақпарат беру, міндеттемені орындау, ақшаны қайтару және зиянды өтеу жеке-құқықтық блокқа; лицензиялау, мемлекеттік стандарт, аккредиттеу, академиялық рәсімдердің міндетті шегі және мемлекеттік бақылау жария-құқықтық блокқа жатады. Қолданылатын режим қатынастың жалпы атауына емес, даудың нысанасына, талаптың мазмұнына және бұзылған құқықтың сипатына қарай анықталуға тиіс.

Осы теориялық негізде «білім беру қызметтері» санатының ерекшелігін де дәл анықтау қажет. Қызмет білім алушының тұлғасымен тығыз байланысты, көрсету және тұтыну процестері көбіне бір мезгілде жүреді, ал қорытынды білім мен құзыреттілік материалдық зат нысанында болмайды. Дегенмен

материалдық нәтиженің болмауын айырбас құнының жоқтығымен теңестіру қате: ақылы білім беру қызметінің экономикалық құны бар, ол үшін ақы төленеді және орындаушы нақты ұйымдастырушылық, педагогикалық, әдістемелік, ақпараттық әрі техникалық әрекеттерді жүзеге асырады. Қызметтің материалдық емес сипаты жауапкершілікті жоққа шығармайды, тек міндеттеменің нысанасы мен сапасын бағалау тәсілін өзгертеді.

Білім беру қызметінің нәтижесіне білім беру ұйымының әрекетімен қатар білім алушының ынтасы, сабаққа қатысуы, академиялық адалдығы және жеке қабілеті әсер етеді. Сондықтан ұйымның толық бақылауындағы әрекеттер мен білім алушының жеке оқу нәтижесін бөлек бағалау керек. Сабақтарды өткізу, білікті оқытушыларды тарту, оқу материалы мен платформаға қолжетімділік беру және жарияланған бағалау рәсімін сақтау тексерілетін міндеттерге жатады. Педагогикалық әдістерді кәсіби қолдану мен оқуға қажетті жағдай жасау да ұйымның міндеті. Бірақ бұл міндет жоғары бағаға, дипломға немесе жұмысқа орналасуға сөзсіз кепілдік бермейді.

Білім беру саласындағы құқықтық қатынастарды олардың функциясына қарай тікелей білім беру қатынастарына және білім беру процесін қамтамасыз ететін қатынастарға бөлу теориялық тұрғыдан пайдалы. Алайда бұл жіктеу екі дербес әрі бір-бірінен оқшау саланы емес, бір бағдарламаны іске асыруға

Білім алушы өз кезегінде оқу процесіне адал қатысуға, тапсырмаларды орындауға және заңды ішкі талаптарды сақтауға міндетті.

Шарт тоқтатылғаннан кейін де кейбір міндеттер сақталады: нақты көрсетілген қызмет көлемін есептеу, пайдаланылмаған төлемді қайтару, оқу нәтижелері мен құжаттарды беру, дербес деректерді сақтау немесе жою тәртібін орындау және ықтимал талап қою үшін дәлелдемелерді жоғалтпау. Осылайша, білім беру қатынасының уақыттық құрылымы тұтынушылық қорғаудың алдын ала, ағымдағы және қалпына келтіруші сатыларын негіздейді.

Білім беру саласындағы құқықтық ықпал ету әдістерінің көптігі де қатынастың екіқұрамды табиғатынан туындайды. Императивтік әдіс лицензия, стандарт, қауіпсіздік, кемсітпеу және академиялық рәсімдердің ең төмен талаптарын белгілейді; диспозитивтік әдіс бағдарлама, қосымша кепілдік, төлем кестесі және өзге жеке талаптарды келісуге мүмкіндік береді; ұсынымдық және ынталандыру тетіктері сапаны арттыруға қызмет етеді. Алайда әдістердің үйлесуі құқықтық белгісіздікке айналмауға тиіс: императивтік талап тұтынушының жағдайын нашарлататын шартпен өзгертілмейді, ал академиялық автономия алдын ала жарияланған рәсімді сақтамауды ақтамайды.

Мемлекеттік бақылау білім беру сапасының міндетті ең төмен деңгейін қамтамасыз етеді, бірақ ол білім беру ұйымының академиялық еркіндігімен және тұтынушының жеке құқықтарымен теңгерілуі қажет. Нарықтық ортадағы кәсіпкерлік қызмет мемлекеттік талаптардан тыс әрекет ете алмайды [113, 120-б.], ал тұтынушы дұрыс таңдау жасау үшін қажетті және шынайы ақпарат алуға тиіс [18, 131-б.]. Автордың бағалауынша, мемлекет әрбір шарттың үшінші тарабы болмайды; ол жалпы міндетті шектерді белгілейтін және олардың сақталуын бақылайтын жария субъект. Нақты шарттағы төлемді қайтару немесе

залалды өтеу туралы талап білім беру ұйымы мен тиісті талап қоюшы арасындағы жеке-құқықтық қатынас шеңберінде шешіледі.

Білім беру қатынастары адам құқықтарының жалпы қағидаларынан бастап нақты ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартына дейінгі нормалармен реттеледі. Бұл қатынастың барлық элементін «ерікті ынтымақтастық» деп сипаттау дәл емес: шартқа кіру ерікті болғанымен, мемлекеттік стандарттар, академиялық адалдық, қауіпсіздік және бағалау рәсімдерінің бір бөлігі императивтік сипатта болады. Сол сияқты білім алушының белсенді қатысу міндеті орындаушының кәсіби және шарттық міндеттерін азайтпайды; тараптардың әрқайсысы тек өзінің бақылауындағы әрекеттер үшін жауап беруге тиіс.

Ақылы білім беру қатынасының азаматтық-құқықтық негізі ақы немесе өзге экономикалық қарсы ұсынудың болуымен байланысты. Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 384-бабы бойынша бір тарап міндетін орындағаны үшін төлем немесе өзге қарсы ұсыну алуға тиіс шарт ақылы шарт болып саналады [49]. Алайда ақы төлеу білім беру қатынасының барлық құрамын азаматтық құқыққа автоматты түрде көшірмейді; ол нақты қызмет көрсету міндеттемесін және оған қатысты мүліктік талаптарды даралайтын негізгі заңдық факт болып табылады.

Доктринада ақылы жоғары білім беру шартының жария шарт белгілеріне ие екендігі оның стандартты ұсыныс арқылы жасалуымен, білім алушылар санының көптігімен, негізгі бағаның біркелкілігімен және коммерциялық немесе коммерциялық емес ұйымның орындаушы бола алуымен негізделеді [17, 51-б.]. Бұл тұжырым шарттың әлеуметтік маңызын және орындаушының таңдаудағы еркіндігін шектеу қажеттігін көрсетеді, бірақ оны барлық жағдайда жария шарт деп тануға жеткіліксіз.

Автордың пікірінше, шарттың үлгілік болуы, қосылу тәртібімен жасалуы және бағаның жалпы белгіленуі жария шарт пен қосылу шартының белгілерін шатастыруға әкелмеуге тиіс. Жария шарт үшін орындаушы заңда көзделген талаптарды орындаған кез келген тұлғаға қызмет көрсетуге міндетті болуы қажет; ал конкурс, шығармашылық емтихан, шектеулі орын немесе арнайы академиялық алғышарт болған жағдайда мұндай міндет абсолютті емес. Сондықтан жария шарт мәртебесі білім беру саласына түгел емес, нақты қызмет пен қабылдау режиміне қарай белгіленеді.

Білім беру қызметтерін тұтынушының құқықтық мәртебесін теориялық негіздеу де жалпы «білім алушы» атауынан басталмауы керек. «Білім алушы» білім беру заңнамасындағы оқу процесіне қатысушыны білдіреді, ал «тұтынушы» ақылы қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын немесе тікелей пайдаланатын жеке тұлғаның функционалдық мәртебесін сипаттайды. Осы екі мәртебе жиі бір тұлғада тоғысқанымен, олардың пайда болу негіздері мен құқықтық салдары бірдей емес.

Қазақстан Республикасының «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңы тұтынушыны тауарды, жұмысты немесе көрсетілетін қызметті жеке, отбасылық, тұрмыстық не кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге мақсатта тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниеттенетін, тапсырыс беретін,

сатып алатын және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға ретінде айқындайды [1]. Осы анықтамадан білім беру саласы үшін үш өлшем туындайды: субъект жеке тұлға болуы, қызмет кәсіпкерлік емес мақсатта алынуы және оның тапсырыс беру, сатып алу немесе пайдалану функцияларының кемінде бірі нақты көрінуі тиіс.

Еуропалық тәсілде де тұтынушы кәсіптік, коммерциялық немесе кәсіпкерлік қызметінен тыс мақсатпен әрекет ететін жеке тұлға ретінде түсіндіріледі [114]. Бұл салыстыру Қазақстан үшін тұтынушы мәртебесін білім деңгейіне немесе «студент» деген әлеуметтік атауға емес, мәміленің мақсаты мен тұлғаның нақты функциясына байланыстырудың дұрыстығын көрсетеді. Заңды тұлға, жұмыс беруші немесе мемлекет білім беру қызметіне тапсырыс беруші және ақы төлеуші болуы мүмкін, бірақ кәсіпкерлік емес мақсатпен әрекет ететін жеке тұлға туралы өлшемге сәйкес келмесе, тұтынушы мәртебесін иеленбейді.

Қазақстандық анықтамада шарт жасасуға «ниеттенген» тұлғаның да қамтылуы шартқа дейінгі ақпарат пен жосықсыз жарнамадан қорғаудың аясын кеңейтеді

Мысалы, табиғи монополиялар туралы заңнама реттеліп көрсетілетін қызметтерді пайдаланатын немесе пайдалануға ниеттенетін жеке және заңды тұлғаларды қамтиды [115]. Бұл анықтама табиғи монополия саласының мақсаттарына қызмет етеді; білім беру саласында заңды тұлғаны тұтынушы деп тану жалпы тұтынушылық заңның субъектілік шегін бұзып, тапсырыс беруші, ақы төлеуші және қызметті тікелей алушы мәртебелерін араластырар еді.

Осылайша, ұғымдарды тұжырымдау абстрактілі терминологиялық жаттығу емес, қолданылатын құқықтық режимді анықтайтын саралау алгоритмі болып табылады. Алдымен қызметтің ақылы сипаты мен кәсіпкерлік емес мақсаты, содан кейін тұлғаның шарттағы функциясы, одан әрі бұзылған міндеттің жеке-құқықтық немесе жария-құқықтық табиғаты анықталуға тиіс. Тек осыдан кейін тұтынушылық қорғау тәсілдері мен талап қоюға уәкілетті тұлға белгіленеді.

Тұтынушылардың шағымдарын қараудың жаңартылған көпсатылы жүйесі ішкі шағымды, сотқа дейінгі реттеуді, мемлекеттік ықпал етуді және сот қорғауын байланыстыруға бағытталған. Оның теориялық артықшылығы қорғаудың бір ғана органға тәуелді болмауында, ал әлсіз жағы сатылардың құзыреті, мерзімі және шешімдерінің құқықтық салдары түсініксіз болғанда тұтынушының бір субъектіден екіншісіне жіберілу қаупінде. Сондықтан көпсатылылық рәсімдердің санымен емес, әр сатының дербес функциясы және келесі сатыға өтудің анық тәртібімен негізделуге тиіс.

Автор ұсынатын институционалдық-комбинацияланған модельдің теориялық алғышарты да осында. Шартқа дейінгі ашықтық құқық бұзушылықтың алдын алады; шарттық кепілдіктер міндеттеменің мазмұнын бекітеді; ішкі шағым қатені жедел түзетуге мүмкіндік береді; тәуелсіз сотқа дейінгі қарау тараптар теңсіздігін жұмсартады; мемлекеттік бақылау міндетті стандарттарды қамтамасыз етеді; қоғамдық өкілдік жүйелік бұзушылықтарды анықтайды; сот мүліктік және жеке мүліктік емес құқықтарды міндетті түрде

қалпына келтіреді. Бұл деңгейлер бір-бірін алмастырмайды, өйткені олардың субъектісі, нысанасы және құқықтық нәтижесі әртүрлі.

Тұтынушылық режимнің субъектілік және институционалдық шегін айқындағаннан кейін, оны қолдануға негіз болатын ұғымдарды, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының табиғатын және сапа өлшемдерін бірізді нақтылау қажет.

Қолданыстағы ғылыми және құқық қолдану мәтіндерінде «білім беру қызметі», «білім беру қызметтері», «ақылы білім беру қызметтері» және «ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты» ұғымдарының өзара алмастырылуы міндеттеменің объектісін, тұтынушылық заңнаманың қолданылу шегін және жауапкершілік негізін бұлыңғыр етеді. Автор бұл ұғымдарды көлемі, функциясы және құқықтық салдары бойынша ажыратуды ұсынады.

Білім беру қызметі - білім беру ұйымының бағдарламаларды әзірлеу мен іске асыруға, оқу және тәрбие процесін ұйымдастыруға, ғылыми-әдістемелік қамтамасыз етуге, басқаруға, инфрақұрылым мен академиялық ортаны қалыптастыруға бағытталған жалпы қызметі. Бұл ең кең санат; оның лицензиялау, ішкі басқару немесе ғылыми қызмет сияқты әрбір элементі нақты тұтынушы алдындағы азаматтық-құқықтық міндеттеменің объектісі бола бермейді.

Білім беру қызметтері - белгілі бір білім беру бағдарламасын немесе оның бөлігін іске асыру үшін нақты тұлғаға бағытталған ұйымдастырушылық, педагогикалық, әдістемелік, ақпараттық және техникалық әрекеттердің жиынтығы. Бұл санат сабақ өткізу, оқу материалдары мен ресурстарға қолжетімділік беру, консультация, практика ұйымдастыру, бағалау және апелляция рәсімдерін қамтиды. Білім беру қызметтері ақылы да, ақысыз да негізде көрсетілуі мүмкін.

Ақылы білім беру қызметтері - ақы төлеу немесе өзге экономикалық қарсы ұсыну шартымен көрсетілетін білім беру қызметтері. Ақылылық білім беру ұйымының міндетті түрде коммерциялық ұйым болуын білдірмейді: мемлекеттік немесе коммерциялық емес ұйым да заңда рұқсат етілген ақылы қызмет көрсете алады. Сонымен бірге ақы төлеу тұтынушылық режимді автоматты түрде туғызбайды; қызметті алушы жеке тұлғаның кәсіпкерлік емес мақсаты және оның нақты шарттық функциясы қосымша анықталуға тиіс.

Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты - орындаушының келісілген білім беру бағдарламасын және онымен байланысты ұйымдастырушылық, педагогикалық, ақпараттық әрі техникалық әрекеттерді тиісінше орындау, ал тапсырыс берушінің белгіленген ақы төлеу міндетін бекітетін азаматтық-құқықтық шарт. Ол міндеттеменің пайда болу негізі, тараптардың құқықтары мен міндеттерінің мазмұны және олардың келісілген талаптарын тіркейтін құқықтық нысан болып табылады [49]. Сондықтан диссертацияда «келісім», «білім беру туралы келісім» немесе өзге ауыспалы атаулардың орнына осы бірізді термин қолданылуға тиіс.

Аталған шарт тараптардың елеулі талаптар бойынша келісімге келуімен жасалатындықтан консенсуалды; қызмет үшін ақы көзделетіндіктен ақылы; екі

тарапта да өзара байланысты міндеттер туындайтындықтан екіжақты міндеттейтін және синаллагматикалық сипатқа ие. Көп жағдайда шарт мәтінін білім беру ұйымы алдын ала әзірлейді және талапкер оның мазмұнына елеулі ықпал ете алмайды, сондықтан ол қосылу шартының белгілерін иеленеді [17; 67]. Бұл сипаттамалар шарттың азаматтық-құқықтық табиғатын көрсетеді,

ең төмен мазмұнын белгілейді және тараптардың білім алушының жағдайын нашарлатпайтын қосымша кепілдіктер көздеуіне кедергі келтірмейді.

Қазақстандық цивилистикада міндеттемені тиісінше орындау, шарт еркіндігін императивтік нормалармен шектеу және азаматтық құқықтарды қалпына келтіру қағидалары М.К. Сүлейменов пен Ю.Г. Басиннің еңбектерінде жүйелі негізделген, ал ақылы қызмет көрсету шартының қалыптасу ерекшеліктері Ж.Т. Қарашева мен А.Б. Омарованың зерттеуінде талданған [26; 27; 28; 29]. Осы доктриналық негіз ақылы білім беру шартын білім алушының субъективтік жетістігіне кепілдік беретін мәміле емес, орындаушының кәсіби әрекеттерін заңға, шартқа және адалдық қағидатына сай жүзеге асыруға бағытталған міндеттеме ретінде саралауға мүмкіндік береді.

Шарттың нысанасы білім алушыға жоғары бағаны, дипломды немесе жұмысқа орналасуды сөзсіз қамтамасыз ету емес. Нысана - білім беру ұйымының жарияланған бағдарлама мен шартқа сәйкес оқу процесін ұйымдастыруы, тиісті оқытушылар мен ресурстарды ұсынуы, бағалау мен апелляция рәсімдерін сақтауы және білім алушының жоспарланған оқу нәтижелеріне қол жеткізуіне қажетті жағдай жасауы. Білім алушының жеке күші мен мінез-құлқына тәуелді нәтиже орындаушының толық бақылауында болмағандықтан, ол шарттың кепілдендірілген тауары ретінде қаралмайды.

Осыдан «нәтижеге қол жеткізу міндеті» мен «тиісті кәсіби әрекет жасау міндетінің» арақатынасы туындайды. Білім беру ұйымы сабақ саны, оқытушының біліктілігі, бағдарлама мазмұны, практика, платформаға қолжетімділік, құжаттарды беру және бағалау рәсімі сияқты өз бақылауындағы көрсеткіштер бойынша нақты нәтижені қамтамасыз етуге міндетті. Ал білім алушының құзыреттілікті меңгеруі бөлігінде ұйым педагогикалық құқыптылықты, әдістемелік негізділікті және әділ рәсімді қамтамасыз етеді. Бұл ажырату орындаушы жауапкершілігін жоққа шығармайды, керісінше оның нақты шегін тексеруге мүмкіндік береді.

Білім беру қызметінің сапасын бірнеше сәйкестік өлшемі арқылы бағалау ұсынылады. Нормативтік сәйкестік лицензияны, мемлекеттік жалпыға міндеттішешімді қайта қарау арқылы тексеріледі. Ақпараттық сәйкестік шартқа дейін және оны орындау кезінде берілген мәліметтің толықтығы, шынайылығы және кейін дәлелденуімен анықталады.

Сапаны бағалаудың құқықтық өлшемі объективті және тексерілетін болуы тиіс. «Беделді университет», «жоғары сапа» немесе «үздік оқытушы» сияқты жалпы бағалау пікірлері нақты міндеттемені әрдайым туғызбайды. Бірақ сабақ саны, белгілі оқытушының қатысуы, аккредиттеу мәртебесі, диплом түрі, тағылымдама орны, оқыту тілі немесе жұмысқа орналастыру кепілдігі туралы нақты мәлімдеме тұтынушының шешіміне ықпал етсе, ол шартқа дейінгі ақпараттың және шарттық күтудің заңдық маңызы бар бөлігіне айналады.

Сондықтан жарнамалық мәлімдемені құқықтық бағалау оның нысанына емес, нақтылығына, тексерілу мүмкіндігіне және шарт жасасуға әсеріне байланысты жүргізілуге тиіс.

Сапалы ақылы білім беру қызметі - білім беру ұйымының өз бақылауындағы міндеттерді шартқа дейінгі ақпаратқа, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартына, мемлекеттік жалпыға міндетті стандартқа, білім беру бағдарламасы мен оқу жоспарына, лицензиялық талаптарға, жарияланған аккредиттеу мәртебесіне, оқытушылардың біліктілігіне, материалдық және цифрлық инфрақұрылымға, бағалау мен апелляция рәсімдеріне жиынтық түрде сәйкес орындауы. Бұл анықтама сапаны тек білім алушының субъективтік қанағаттануымен немесе қорытынды бағасымен өлшеуден бас тартады.

Сапасыз ақылы білім беру қызметі - орындаушының жауапкершілік саласына жататын және тұтынушының шарт жасасу мақсатына елеулі ықпал ететін нормативтік, шарттық, кәсіби-ұйымдастырушылық, рәсімдік, цифрлық немесе ақпараттық сәйкессіздік. Оның белгілеріне бағдарламада көзделген сабақтардың өткізілмеуі, мазмұнның объективті негізсіз елеулі өзгертілуі, жарияланған оқытушылар мен ресурстардың болмауы, практика мен бағалау рәсімінің бұзылуы, лицензиялық талаптың сақталмауы, төленген цифрлық ресурсқа қолжетімділіктің берілмеуі, жүйелі техникалық ақау, жалған немесе толық емес ақпарат және бағаның заңсыз өзгертілуі жатады. Төмен баға немесе күткен жеке нәтижеге жетпеу бұл белгілерсіз өздігінен сапасыздықты дәлелдемейді.

Ақпараттық ашықтық сапаның қосалқы емес, дербес құқықтық элементі және тұтынушының еркін әрі саналы таңдау жасауының алғышарты болып табылады [18]. Ашықтық ақпаратты сайтқа формалды орналастырумен шектелмейді; мәлімет шарт жасалғанға дейін, түсінікті тілде, қолжетімді және салыстыруға болатын нысанда, кейін оның мазмұны мен берілген уақытын дәлелдеуге мүмкіндік беретін тәсілмен ұсынылуы тиіс. Маңызды талапты ұсақ қаріппен беру, басқа құжатқа жасырын сілтеме жасау немесе шарт жасалғаннан және апелляция рәсімдерін, цифрлық платформа мен техникалық талаптарды, дербес деректерді өңдеудің негізгі шарттарын және шартты тоқтату салдарын қамтуға тиіс. Ақпараттың көлемі тұтынушының экономикалық және құқықтық тәуекелін алдын ала бағалауына жеткілікті болуы қажет.

Ақпараттық міндеттің орындалуын дәлелдеу білім беру ұйымына жүктелуге тиіс, өйткені ақпараттың нұсқасы, жарияланған уақыты, сайттың архиві және оны тұтынушыға беру тәсілі орындаушының бақылауында болады. Ұйым шарт жасалған кездегі ақпараттың тұрақты көшірмесін, электрондық хабарлама журналын немесе өзге тексерілетін дәлелдемені сақтауға міндетті. Мұндай тәсіл тұтынушыны дәлелдеу міндетінен толық босатпайды, бірақ дәлелдемелік асимметрияны әділ бөледі: тұтынушы қай мәліметке сүйенгенін көрсетеді, ал орындаушы сол мәліметтің шынайы және уақтылы берілгенін дәлелдейді.

Сәйкестік матрицасы кез келген ұсақ кемшілікті бүкіл қызметтің сапасыздығымен теңестіруге жол бермейді. Құқықтық қорытынды бұзушылықтың маңыздылығына, ұзақтығына, қайталануына, жойылу

мүмкіндігіне, тұтынушыға алдын ала хабарланғанына және шарттың негізгі мақсатына әсеріне қарай жасалады. Лицензияның болуы барлық шарттық міндеттің орындалғанын дәлелдемейтіні сияқты, бір реттік әрі дереу жойылған техникалық ақау да барлық қызметті автоматты түрде сапасыз етпейді. Негізгі өлшем - сәйкессіздіктің орындаушы бақылауындағы міндетке және тұтынушының қорғалатын мүддесіне ықпалы.

Жауапкершілік шегін айқындау кезінде білім беру ұйымының қызметкерлері, өзі таңдаған цифрлық платформа, оқу материалдары және ішкі рәсімдері үшін жауап беретіні ескерілуге тиіс. Платформаны сыртқы жеткізушіден сатып алу білім алушы алдындағы негізгі орындаушыны жауапкершіліктен босатпайды, өйткені технологияны таңдау және оны оқу процесіне енгізу ұйымның ұйымдастырушылық бақылауында болады. Форс-мажор, үшінші тұлғаның дербес әрекеті немесе білім алушының кінәсі жауапкершілікті шектеуі мүмкін, бірақ ұйым тәуекелді алдын ала бағалау, балама қолжетімділік ұсыну және салдарды азайту бойынша ақылға қонымды шаралар қабылдағанын дәлелдеуге тиіс.

Сапаға қатысты азаматтық-құқықтық қорғау тәсілі бұзушылықтың сипаты мен салдарына барабар болуы керек. Тұтынушы кемшілікті жоюды, өткізілмеген сабақтың орнын толтыруды, баламалы ресурс немесе қайта бағалау ұсынуды, бағаны тиісінше азайтуды, төлемді қайта есептеуді, шарттан бас тартуды, пайдаланылмаған соманы қайтаруды, залалды және заңда көзделген жағдайда моральдық зиянды өтеуді талап ете алады. Бірнеше қорғау тәсілін қатар қолдануға олардың мақсаты қайталанбаған және шамадан тыс өтемге әкелмеген жағдайда жол беріледі.

Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты оның нысанасы, бағдарламасы, мерзімі және ақысы туралы келісімге қол жеткізілген сәттен бастап жасалған деп есептелетін консенсуалды, өзара міндеттеуші және синаллагматикалық шарт болып табылады [12; 13; 49]. Оның ақылы қызмет көрсету шартына жатқызылуы шарттың құрамында оқу материалын беру, цифрлық контентке қолжетімділік немесе құжат рәсімдеу сияқты қосымша элементтердің болуын жоққа шығармайды. Алайда негізгі міндеттеме білім беру ұйымының белгілі әрекеттер кешенін кәсіби және тиісінше орындауы болғандықтан, аралас элементтер шарттың негізгі қызмет көрсету табиғатын өзгертпейді.

Диплом немесе өзге білім туралы құжат шарттың сөзсіз кепілдендірілген тауары емес. Ол білім алушы бағдарламаны меңгеріп, академиялық адалдық пен қорытынды аттестаттау талаптарын орындаған кезде туындайтын құқықтық нәтиже. Осы шек академиялық автономияны қорғайды, бірақ білім беру ұйымын жарияланған бағалау өлшемдерін, тыңдалу құқығын, дәлелдемеге қолжетімділікті және апелляция рәсімін сақтаудан босатпайды. Сот немесе өзге қорғау органы оқытушының кәсіби бағасын алмастырмауға тиіс, алайда бағалау рәсімінің заңдылығын тексере алады.

Көп жағдайда шарт білім беру ұйымы алдын ала әзірлеген стандартты нысан бойынша жасалып, талапкер оның мазмұнын нақты талқылай алмайды; бұл оны қосылу шартына жақындатады [39; 67]. Бірақ стандартты нысанның өзі

әділетсіздікті білдірмейді, өйткені біркелкі оқу процесін ұйымдастыру үшін типтендіру объективті қажет болуы мүмкін. Әділетсіздік жеке келісілмеген талаптың ашық болмауы, адалдық қағидатына қайшы келуі және тараптардың құқықтары мен міндеттері арасында тұтынушыға зиян келтіретін елеулі теңгерімсіздік туғызуы арқылы анықталуға тиіс. Жауапкершілікті толық алып тастау, көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтармау, бағаны негізсіз біржақты өзгерту, дәлелдеу ауыртпалығын түгел тұтынушыға жүктеу және сотқа жүгінуді шектеу осындай бақылаудың нысаны бола алады.

Білім беру ұйымының лицензиялық талапты, мемлекеттік стандартты немесе міндетті академиялық рәсімді бұзуы екі түрлі құқықтық салдар туғызуы мүмкін. Жария-құқықтық салада ол бақылау, нұсқама, лицензиялық немесе өзге мемлекеттік ықпал ету шарасына негіз болады; жеке-құқықтық салада сол бұзушылық шартты тиісінше орындамаудың, сапасыз қызметтің немесе залалдың дәлелі ретінде бағалануы мүмкін. Бұл салдарлар бірін-бірі жоққа шығармайды, бірақ мемлекеттік органның шешімі азаматтық талапты автоматты түрде шешпейді, ал шарттық дау мемлекеттік бақылаудың орнына жүрмейді.

Шарттың жария сипаты да нақты жағдайға қарай анықталады. Егер білім беру ұйымы заңда және қабылдау қағидаларында белгіленген талаптарды орындаған кез келген тұлғаға бірдей негізгі шарттармен қызмет ұсынуға міндетті болса, жария шарттың тең қолжетімділік және кемсітпеу белгілері көрінеді. Ал конкурс, грант, шығармашылық емтихан, академиялық пререквизит немесе орын санының шектеулігі болғанда ұйым әрбір өтініш берушімен сөзсіз шарт жасасуға міндетті емес. Сондықтан жария шарт туралы

техникалық талаптар, қолжетімділік кепілдігі, техникалық ақау кезіндегі әрекет, автоматтандырылған бағалауды қайта қарау және дербес деректерді өңдеудің негізгі шарттары да шарт мазмұнына енгізілуі қажет.

Баға туралы талап тұтынушыға бір оқу жылының сомасын ғана емес, бүкіл бағдарлама бойынша болжамды қаржылық жүктемені және ықтимал қосымша шығындарды түсінуге мүмкіндік беруі тиіс. Бағаны өзгерту инфляциялық индекс, заң талаптарының өзгеруі немесе нақты дәлелденетін шығын сияқты объективті негізбен байланыстырылып, оның формуласы мен хабарлау мерзімі алдын ала белгіленуі қажет. Білім беру ұйымына бағаны «кез келген уақытта өз қалауы бойынша» өзгерту құқығын беру шарттық тепе-теңдікті бұзады және тұтынушының экономикалық тәуекелін негізсіз арттырады.

Осы талдау шарт мазмұнын екі қабатта құруды негіздейді. Бірінші, өзгермейтін міндетті қабатқа шартқа дейінгі ақпарат, сапаның ең төмен өлшемдері, баға мен қайтару тәртібі, жауапкершілік, шағым, цифрлық қолжетімділік және деректерді қорғау кепілдіктері кіреді. Екінші, бағдарламаға бейімделетін жеке қабат оқу бағытын, кестені, таңдаулы пәндерді, практика орнын, арнайы ресурстарды және тараптар заң шегінде келісетін өзге ерекшеліктерді қамтиды. Мұндай құрылым шарт еркіндігі мен әлсіз тарапты қорғаудың теңгерімін қамтамасыз етеді.

Демек, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты жария міндетті талаптармен шектелген азаматтық-құқықтық, ақылы, консенсуалды, екіжақты

міндеттейтін және көп жағдайда қосылу шарты болып табылады. Оның нысанасы білім алушының жеке нәтижесін сөзсіз кепілдеу емес, білім беру ұйымының бағдарламада, шартта және міндетті нормаларда көзделген кәсіби әрекеттерді тиісінше орындауы. Осы саралау шарттың табиғатын, сапаны бағалау өлшемін және жауапкершілік шегін бір логикалық жүйеге біріктіреді.

Цифрлық трансформация бұл теориялық конструкцияны өзгертпейді, бірақ оның объектісін кеңейтеді. Автор цифрлық білім беру қызметін білім беру бағдарламасының елеулі бөлігі цифрлық платформа арқылы ұсынылатын, өзара іс-қимыл, оқу материалына қолжетімділік, тапсырма беру, бағалау немесе апелляция техникалық жүйенің жұмыс істеуіне тәуелді болатын білім беру қызметі деп түсінеді. Цифрлық контент - файл, бейне, тест немесе өзге ақпараттық өнім; платформа - оны жеткізу мен өзара әрекеттесуді қамтамасыз ететін техникалық орта; ал цифрлық білім беру қызметі осы элементтерді педагогикалық және шарттық міндеттемеге біріктіреді.

Осыған сәйкес платформаның ұзақ қолжетімсіздігі, тапсырманың жоғалуы, автоматтандырылған бағалау қатесі, прокторингтегі қате сәйкестендіру немесе цифрлық профильдегі дұрыс емес мәлімет тек техникалық мәселе емес, қызметтің сапасына, рәсімдік әділдікке және дербес деректер қауіпсіздігіне қатысты құқықтық факт болып табылады. Білім алушы автоматтандырылған құралдың қолданылуы туралы алдын ала хабар алуға, нәтижеге әсер еткен негізгі өлшемдерді түсінуге, оған дау айтуға, адам қатысатын тәуелсіз қайта қарауды талап етуге және техникалық ақаудың салдарын қалпына келтіруге құқылы болуы тиіс. Бұл кепілдіктердің теориялық негізі қызметтің цифрлық нысанында емес, орындаушының бақылауындағы тәуекелді әділ бөлу қағидатында жатыр.

Тұтынушының әлсіз тарап ретіндегі мәртебесі де формалды емес, функционалдық сипатта бағалануға тиіс. Әлсіздік ақпараттың білім беру ұйымында шоғырлануынан, шарт талаптарына ықпал ету мүмкіндігінің шектеулігінен, бағалау мен оқудан шығару рәсімдеріне академиялық тәуелділіктен және дәлелдемелердің орындаушы бақылауында болуынан туындайды. Бұл мәртебе білім алушыны өз міндеттерінен босатпайды және оның кез келген талабын негізді етпейді; ол тек ақпарат беру, дәлелдемені сақтау, әділетсіз талапты бақылау және тиімді шағымдану бойынша қосымша кепілдіктерді ақтайды.

Осы контексте «жосықсыз практика» мен «әділетсіз шарт талабы» ажыратылуға тиіс. Жосықсыз практика - білім беру ұйымының шартқа дейін немесе шартты орындау кезінде адалдыққа қайшы, тұтынушының шешімін бұрмалайтын әрекеті немесе әрекетсіздігі; оған жалған аккредиттеу туралы мәлімет, жасырын қосымша төлем, нәтиже жөніндегі негізсіз кепілдік немесе шағым беруге кедергі жасау жатуы мүмкін. Әділетсіз шарт талабы - жеке келісілмеген шарт мазмұнының тұтынушының құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңгерімсіздік туғызуы. Қылмыстық-құқықтық құрам дәлелденбеген жағдайда мұндай мінез-құлықты «алаяқтық» деп атау ғылыми және заңдық тұрғыдан дұрыс емес.

Жүргізілген доктриналық талдау білім беру қатынасын толық жария-

құқықтық, толық азаматтық-құқықтық немесе нақты саралау өлшемінсіз жай ғана «кешенді» деп танудың әрқайсысы жеткіліксіз екенін көрсетті. Авторлық екіқұрамды модельдің артықшылығы - ол құқық салаларын араластырмай, олардың әрқайсысының функциясын және қолданылу шегін анықтайды. Жария міндеттің бұзылуы азаматтық міндеттемені тиісінше орындамаудың дәлелі болуы мүмкін, бірақ әрбір лицензиялық, гранттық немесе академиялық дау тұтынушылық дау болып табылмайды.

Формальды-заңдық және құқықты түсіндіру әдістерін қолдану нәтижесінде зерттеудің үшінші міндеті орындалды: «білім беру қызметі» білім беру ұйымының жалпы қызметін білдіретін кең санат; «білім беру қызметтері» нақты бағдарлама бойынша тұлғаға бағытталған әрекеттер кешені; «ақылы білім беру қызметтері» экономикалық қарсы ұсынумен көрсетілетін қызметтер; «ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты» осы қызметтерді даралайтын және тараптардың азаматтық-құқықтық міндеттерін бекітетін құқықтық нысан ретінде ажыратылды. Бұл жүйе тұтынушылық заңнаманың қолданылу шегін терминологиялық емес, функционалдық өлшемдер арқылы анықтайды.

Автор ұсынған сәйкестік матрицасы сапаны нормативтік, шарттық, кәсіби-ұйымдастырушылық, рәсімдік-цифрлық және ақпараттық өлшемдер бойынша бағалауға мүмкіндік береді. Сапалы қызмет - осы өлшемдерге жиынтық сәйкестік, ал сапасыз қызмет - орындаушы бақылауындағы және тұтынушының шарттық мақсатына елеулі ықпал ететін сәйкессіздік. Мұндай тәсіл білім беру ұйымының міндетін білім алушының жеке күш-жігерінен ажыратып, төмен бағаны, диплом алмауды немесе жұмысқа орналаспауды өздігінен сапасыз қызмет деп тануға жол бермейді.

Параграфта негізделген тұжырымдар қорғауға ұсынылатын ережелердің бірнешеуіне теориялық тірек қалыптастырады: жеке-құқықтық және жария-құқықтық қорғаудың екіқұрамды табиғаты; тұтынушы мәртебесінің нақты функцияға тәуелділігі; сапалы және сапасыз қызметтің тексерілетін өлшемдері; әділетсіз шарт талабы мен жосықсыз практиканы ажырату; цифрлық білім беру қызметіндегі тәуекелді орындаушы бақылауына қарай бөлу. Осы нәтижелер кейінгі параграфтарда субъектілердің арнайы мәртебесін, шарттық бақылауды, цифрлық кепілдіктерді және институционалдық-комбинацияланған қорғау моделін егжей-тегжейлі негіздеуге бастапқы ұғымдық және доктриналық негіз болады.

Осылайша, зерттеудің жалпы мақсатына сәйкес ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғаудың азаматтық-құқықтық тұжырымдамасы білім берудің жария маңызын сақтай отырып, шарттық құқықтарды нақты қалпына келтіруге бағытталады. Оның теориялық өзегін төрт қағида құрайды: құқықтық режимді даудың нысанасы бойынша таңдау; субъект мәртебесін функциясы бойынша анықтау; сапаны орындаушы бақылауындағы сәйкестік арқылы бағалау; алдын алу, шарттық, сотқа дейінгі, мемлекеттік, қоғамдық, сот және цифрлық қорғауды үйлестіру. Осы қағидалар кейінгі ғылыми нәтижелер мен заңнамалық ұсыныстардың бірізділігін қамтамасыз етеді.

2 БІЛІМ БЕРУ САЛАСЫНДАҒЫ ТҰТЫНУШЫЛЫҚ ҚАТЫНАСТАР СУБЪЕКТІЛЕРІНІҢ ЖҮЙЕСІ, ҚҰҚЫҚТЫҚ МӘРТЕБЕСІ ЖӘНЕ ОНЫ ІСКЕ АСЫРУДЫҢ НОРМАТИВТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ ТЕТІКТЕРІ

2.1 Білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастар субъектілерінің жүйесі мен құқықтық мәртебесі

Алдыңғы параграфтарда ақылы білім беру қызметінің құқықтық табиғаты, сапаны бағалау өлшемдері және жеке-құқықтық пен жария-құқықтық реттеудің арақатынасы негізделді. Осы параграф сол нәтижелерді қайталамай, тиісті құқықтарды кім иеленетінін, міндеттерді кім атқаратынын және талаптың кімге қойылатынын анықтауға бағытталады. Сондықтан талдаудың негізгі өлшемі тұлғаның әлеуметтік атауы емес, оның нақты міндеттемедегі құқықтық функциясы болып табылады.

Білім беру жүйесіндегі тұтынушылық қатынастар білім алу құқығын іске асыруға байланысты қоғамдық қатынастардың дербес, бірақ барлық білім беру қатынастарын қамтымайтын бөлігі болып табылады. Олардың ерекшелігі білім берудің әлеуметтік маңызы, ақылы қызметтің шарттық табиғаты және қатысушылардың әртүрлі құқықтық функцияларының бір қатынас шеңберінде тоғысуынан көрінеді. Сондықтан субъектілер жүйесін тек «білім алушы - білім беру ұйымы» деген екіжақты байланыспен шектеу де, білім беру процесіне қатысатын барлық тұлғаны тұтынушы деп тану да құқықтық тұрғыдан жеткіліксіз. Қазіргі доктринада білім беру құқықтық қатынасын тұтас әрі серпінді жүйе ретінде қарастыруға арналған ғылыми әзірлемелер қалыптасқан [23, 13-б.], алайда тұтынушылық режим қолданылатын субъектілердің шегін нақты міндеттемедегі функциясына қарай айқындау қажеттілігі сақталады.

Доктринадағы бірінші, тар тәсіл білім беру қатынасын негізінен педагог пен білім алушы арасындағы байланыс ретінде түсіндіреді. Оның артықшылығы оқу процесінің жеке сипатын көрсетуінде болғанымен, ол шарт жасасушы ата-ананың, қызметке ақы төлеуші үшінші тұлғаның, білім беру ұйымының, цифрлық платформа жеткізушісінің және қорғау органдарының құқықтық орнын толық ашпайды. Екінші, шектен тыс кең тәсіл білім алушыны, ата-ананы, тапсырыс берушіні және ақы төлеушіні біртұтас «тұтынушы» санатына біріктіреді. Мұндай тәсіл талап қою құқығын, ақшаны қайтаруды, академиялық шешімге шағымдануды және дербес деректерге қол жеткізуді кім жүзеге асыратынын бұлыңғыр етеді. Біздіңше, осы екі шектің орнына субъектіні әлеуметтік атауы бойынша емес, нақты құқықтық функциясы бойынша саралау қажет.

Субъектілер жүйесін нормативтік тұрғыдан бағалау кезінде өзара байланысты үш құқықтық қабат ескеріледі. Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 1 және 2-баптары қатысушылардың теңдігіне, шарт еркіндігіне, бұзылған құқықты қалпына келтіруге және сот арқылы қорғауға негізделген азаматтық-құқықтық режимнің негізгі шегін белгілейді. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 2-бабы тұтынушылық заңнаманың Азаматтық кодекспен және салалық актілермен байланысын бекітеді. «Білім туралы» Заңның 47 және 63-баптары білім алушының салалық мәртебесін және

білім беру ұйымының ақылы қызмет көрсету мүмкіндігін айқындайды [1; 2; 49]. Бұл нормалар бір-бірін алмастырмайды. Олар нақты дауда субъектінің функциясына және қойылған талаптың мазмұнына қарай қатар қолданылады.

Қолданыстағы реттеудің әлсіз тұсы осы нормалардың субъектілік байланысын толық ашпауынан көрінеді. «Білім туралы» Заңның 47-бабы білім алушының құқықтары мен міндеттерін бекітеді, 63-бабы ақылы қызмет көрсетуге жол береді. Алайда заң шартты кім жасайтынын, кім ақы төлейтінін және көрсетілмеген қызмет үшін соманы кім талап ететінін бөлек көрсетпейді. Тұтынушылық заңнама да тапсырыс беруші мен қызметке ақы төлеуші тұлғаның мәртебесін дербес санат ретінде ашпайды. Біздіңше, осы олқылықты Азаматтық кодекстегі міндеттеме, өкілдік және үшінші тұлғаның пайдасына жасалған шарт конструкцияларымен жүйелі түсіндіру арқылы жою қажет.

Құқықтық қатынастың мазмұнын субъектілердің субъективтік құқықтары мен заңды міндеттері құрайды, ал құқықтық қатынас объективтік құқықтағы абстрактілі үлгіні нақты тұлғалардың мінез-құлқына айналдыратын тетік ретінде көрінеді. Осы себепті субъектілер жүйесін сипаттау олардың атауын тізбелеумен аяқталмайды. Әрбір тұлғаның құқық субъектілігі, қатынасқа кіруінің заңдық фактісі, құқықтары, міндеттері, жауапкершілігі және қорғау тәсілдері өзара байланыста қарастырылуға тиіс.

Зерттелетін қатынастың жалпы белгілеріне кемінде екі заңдық мүдденің болуы, субъективтік құқық пен міндеттің корреспонденциясы, қатынастың пайда болуы мен өзгеруінің құқықтық нормаларға және заңдық фактілерге тәуелділігі, сондай-ақ құқық бұзылған жағдайда мемлекеттік мәжбүрлеу мен азаматтық-құқықтық қорғау құралдарын қолдану мүмкіндігі жатады. Білім беру саласында бұл белгілер көпсубъектілі сипат алады. Қызметті тікелей алушы, шарт жасасушы, қаржыландырушы және қызметті орындаушы бір қатынаста әртүрлі тұлғалар болуы мүмкін.

Осыған сәйкес субъектілер жүйесін екі өзара байланысты шеңберде қарастырған дұрыс. Бірінші шеңберді ақылы білім беру қызметтерін көрсету міндеттемесінің тікелей қатысушылары - білім алушы, тұтынушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға, заңды өкіл және білім беру ұйымы құрайды. Екінші шеңберге міндеттемені қамтамасыз ететін немесе бұзылған құқықты қорғайтын субъектілер - құрылтайшы, мемлекеттік орган, аккредиттеу субъектісі, қоғамдық бірлестік, медиатор, сот және цифрлық платформа жеткізушісі жатады. Екінші шеңбердің тұлғалары негізгі шарттың тарабы болмауы мүмкін, бірақ олардың құзыреті бірінші шеңбердегі құқықтардың іске асырылуына ықпал етеді.

тұтынушы алдындағы негізгі орындаушыны алмастырмайды. Бұл бөлу жауапкерді дұрыс анықтауға және ұйымның ішкі құрылымдық бөлінісіне сілтеме жасап жауапкершіліктен жалтаруына жол бермеуге мүмкіндік береді.

Субъектілік мәртебе қатынастың кезеңіне қарай да өзгеруі мүмкін. Шартқа дейінгі кезеңде талапкер әлеуетті тұтынушы ретінде ақпарат алуға және жосықсыз коммерциялық практикадан қорғалуға құқылы. Шарт жасалғаннан кейін тапсырыс беруші мен орындаушының міндеттері туындайды. Оқу басталғанда білім алушының академиялық құқықтары іске қосылады. Шарт

тоқтатылғанда төлемді есептеу, құжаттарды беру және деректерді сақтау міндеттері сақталуы мүмкін. Демек бір тұлғаның мәртебесін тек шартқа қол қойған сәтпен шектеу қатынастың барлық кезеңдерін қамтымайды.

Білім беру қатынасына ынтымақтастық пен өзара тәуелділік тән болғанымен, педагог пен білім алушының, білім алушы мен білім беру ұйымының жағдайын формалды теңдікпен ғана сипаттау дұрыс емес. Педагог оқу тапсырмаларын орындауды және заңды тәртіп талаптарын сақтауды талап етеді, білім алушы оқу процесіне белсенді қатысуға міндетті. Сонымен бірге бағалау, ішкі рәсімдер, оқу материалдары мен дәлелдемелердің басым бөлігі білім беру ұйымының бақылауында болады. Сондықтан ынтымақтастық қағидаты академиялық өкілеттікті бақылаусыз билікке айналдырмауға, ал тұтынушылық қорғауды білім алушының оқу міндеттерінен босататын артықшылық ретінде түсіндірмеуге тиіс.

Мемлекетті білім беру шартының әрбір жағдайындағы «үшінші тарап» деп тану да дәл емес. Мемлекет нақты міндеттемеде шарт тарабы, грант бойынша қаржыландырушы немесе құрылтайшы ретінде қатыса алады, бірақ көп жағдайда ол білім алу құқығының кепілі, лицензиялау мен мемлекеттік стандарттарды қамтамасыз ететін реттеуші және бақылаушы ретінде әрекет етеді. Демек мемлекеттік органның жария-құқықтық өкілеттігі білім беру ұйымының тұтынушы алдындағы азаматтық-құқықтық міндеттемесін алмастырмайды. Керісінше, лицензиялық немесе стандарттық талаптың бұзылуы шартты тиісінше орындамаудың дәлелі болуы мүмкін.

Субъектілік мәртебенің пайда болуы бір ғана құқықтық фактіден туындамайды. Ақылы білім беру қатынасында шартқа дейінгі ұсыныс пен ақпарат беру, өтініш жасау, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартын жасасу, ақы төлеу, білім алушыны қабылдау туралы акт, оқу процесіне нақты кірісу, келесі курсқа көшіру және қызметті тоқтату сияқты фактілердің заңдық жиынтығы қалыптасады. Осы фактілердің әрқайсысы барлық тұлғаға бірдей құқық бермейді. Мысалы, ақы төлеу мүліктік талапқа негіз болуы мүмкін, ал бағалау нәтижесіне шағымдану қызметті тікелей алушының жеке қатысуын талап етеді.

Заңдық фактілердің жиынтығы мәртебелердің бір мезгілде емес, кезең-кезеңімен туындайтынын да көрсетеді. Мысалы, талапкер шарт жасасқанға дейін тұтынушыға арналған ақпараттық кепілдіктерді пайдалана алады, бірақ оқу процесіне қабылданбайынша білім алушының бағалау мен академиялық апелляция құқықтары туындамайды. Керісінше, шарт тоқтатылғаннан кейін оқу процесіне қатысу құқығы тоқтағанымен, төленген соманы қайтару, құжаттарды алу, дербес деректерді түзету және залалды өтеу талаптары сақталуы ықтимал.

мінез-құлыққа айналдыратын буын ретінде де сипатталады [120, 3-б.]. Сондықтан білім беру қатынасының субъектісін «білім беру саласына қатысатын кез келген тұлға» деп емес, нақты қатынаста құқықтары, міндеттері және жауапкершілік көлемі айқындалған тұлға деп түсіну неғұрлым дәл.

Білім беру құқықтық қатынастарының субъектілеріне қызметті тікелей жүзеге асыратын тұлғалармен қатар, оны ұйымдастыруды, қаржыландыруды, бақылауды немесе қорғауды қамтамасыз ететін тұлғалар да жатады [121, 4-б.].

Бірақ бұл кең субъектілік жүйе олардың барлығын бірдей шарт тарабы немесе тұтынушы етпейді. Қатысушылардың жүйелік байланысы мен нақты міндеттемедегі құқықтық мәртебесі бір-бірінен ажыратылуға тиіс.

Азаматтық-құқықтық қатынастарға қатысушылардың заңдық теңдігі, ерік дербестігі және жауапкершілігі тән [49]. Алайда заңдық теңдік тараптардың нақты экономикалық, ақпараттық немесе дәлелдемелік мүмкіндігі бірдей дегенді білдірмейді. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартында білім беру ұйымы кәсіби орындаушы, ал жеке тұлға көп жағдайда стандартты шартқа қосылатын және қызмет сапасын алдын ала толық тексере алмайтын тарап ретінде әрекет етеді. Осы теңсіздікті арнайы кепілдіктер арқылы түзету азаматтық-құқықтық теңдік қағидатына қайшы емес, оның нақты жүзеге асу шарты болып табылады.

Осы зерттеуде құқықтық мәртебе субъектінің құқық қабілеттілігі мен әрекет қабілеттілігін ғана емес, оның нақты қатынастағы функциясын, субъективтік құқықтары мен міндеттерін, жауапкершілік негіздерін, дәлелдеу мүмкіндігін және қорғау кепілдіктерін біріктіретін жүйелік санат ретінде түсіндіріледі. Мұндай анықтама әлеуметтік мәртебе мен құқықтық мәртебені араластырмайды. Бір тұлға әлеуметтік тұрғыдан ата-ана болғанымен, нақты шартта тапсырыс беруші, ақы төлеуші, заңды өкіл немесе осы функциялардың бірнешеуін қатар атқаруы мүмкін.

Білім беру қатынасының объектісін тек материалдық емес «рухани игілік» ретінде түсіндіру жеткіліксіз. Ақылы міндеттемеде объект білім мен дағдының

бағалауға пайдалы салыстырмалы материал береді. Мысалы, Калифорния университетіндегі алқалы басқару, студенттік өкілдік және академиялық сенат тетіктері университеттің автономиясы мен есептілігін ұштастырады [125]. Дегенмен бұл құрылымды Қазақстанға механикалық енгізу дұрыс емес. Өңірлік басқару, қаржыландыру, құрылтайшының өкілеттігі және ұлттық білім беру заңнамасы өзгеше. Қазақстан үшін бейімделетін элемент - білім алушылардың мүддесін басқару шешімдерінде есту және оқу ақысы мен бағдарламалық өзгерістерді ашық талқылау. Ал шетелдік органның атауы мен конституциялық мәртебесін көшіру қажетті емес.

Түрік доктринасында білім беру саласының басым бөлігі мемлекеттің егемендік өкілеттігіне байланысты жария құқыққа жатқызылғанымен, жекеменшік мектеп пен білім алушы немесе оның ата-анасы арасындағы шарттық қатынас жеке құқық саласына жататыны мойындалады [126]. Бұл тәсіл білім берудің екіқұрамды табиғатын дәлелдейді, бірақ барлық білім алушыны автоматты түрде тұтынушы деп тануға негіз бермейді. Қазақстан үшін шешуші өлшем ұйымның меншік нысаны емес, нақты қызметтің ақылы болуы, оны жеке тұлғаның кәсіпкерлік емес мақсатта алуы және даудың орындаушының шарттық міндетіне қатысты болуы болып табылады.

Ұлыбританияда жоғары білім алушының шарттық және тұтынушылық құқықтары, ақпараттың ашықтығы және тәуелсіз шағым қарау тетігі күшейтілген [39]. Бұл тәжірибенің құндылығы білім алушыны тек академиялық тәртіп объектісі емес, нақты құқық иеленуші ретінде тануында. Сонымен бірге оны абсолюттендіру дұрыс емес. Тұтынушылық орган оқытушының ғылыми-

педагогикалық пікірін алмастырмайды, ал шарттық құқық академиялық талаптарды жоймайды. Бұл мемлекеттің осы саладағы тәжірибесінен Қазақстанға бейімделетін элементтер - жарияланған бағдарламаға сәйкестік, төлемнің ашықтығы, рәсімдік әділдік және тәуелсіз қайта қарау. Сонымен қатар, бейімделмейтін элемент ретінде әрбір академиялық келіспеушілікті кәдімгі тұтынушылық дауға айналдыру.

Сондықтан Қазақстан үшін білім алушының ақпараттық және рәсімдік құқықтарын күшейту қабылдануға тиіс, ал шетелдік құзырет бөлінісі мен соттық модель механикалық көшірілмеуі керек [125].

Түркия тәжірибесі тұтынушылық дауды мамандандырылған сотқа дейінгі органда қараудың қолжетімділігін көрсетеді. Алайда жаңа комитеттер желісін құру Қазақстандағы білім беру және тұтынушыларды қорғау органдарының құзыретін қайталауы мүмкін. Біздіңше, Түркия үлгісінен дауды мамандандыру, қарау мерзімін қысқарту және ақысыз рәсім элементтері қабылдануға тиіс. Әр дауға жаңа квазисот органын енгізу қолдау таппайды [126]. Субъектілік мәртебе тұрғысынан бұл тәжірибе жеке білім беру ұйымын орындаушы, ал жеке тұлғаны нақты ақылы шарт шеңберінде тұтынушы ретінде танудың маңызын растайды.

Ұлыбританияның тәуелсіз шағым қарау үлгісі білім беру ұйымының ішкі рәсімі аяқталғаннан кейін мамандандырылған сыртқы бағалау ұсынуымен құнды. Бірақ мұндай органның шешімі академиялық бағаны қайта қоюға емес, рәсімнің әділдігін, жарияланған ереженің сақталуын және тұтынушыға келтірілген нақты салдарды бағалауға бағытталады [39]. Қазақстан үшін осы функционалдық шек маңызды. Тәуелсіз қарау білім беру ұйымының кәсіби пікірін алмастырмай, білім алушының тыңдалу және уәжді жауап алу құқығын қамтамасыз етуге тиіс.

Салыстырылған модельдерден шығатын ортақ қорытынды - субъектінің атауын шетелдік заңнан көшіруден гөрі, оның атқаратын функциясын және құқық бұзылғанда қандай нәтиже талап ете алатынын анықтау маңызды. «Студент» деген академиялық атау шарттық талап қою өкілеттігін өздігінен ашпайды, ал «тапсырыс беруші» деген шарттық мәртебе тұлғаның тұтынушы екендігін автоматты түрде білдірмейді. Осы себепті қазақстандық модель құқықтық функция, қызметтің ақылы сипаты және кәсіпкерлік емес мақсат өлшемдерінің жиынтығына негізделеді.

Ақылы білім беру қатынасын екі тең құқылы тараптан - ақы төлейтін жеке тұлға мен жоғары оқу орнынан - тұратын қарапайым модель ретінде сипаттау әдебиетте кездеседі [22]. Бұл модель кәмелетке толған білім алушы шартты өзі жасап, ақысын өзі төлейтін жағдайда орынды. Алайда кәмелетке толмаған білім алушы, үшінші тұлғаның төлемі, жұмыс берушінің тапсырысы немесе мемлекеттік грант болған кезде екіжақты схема субъектілік құрамды толық ашпайды. Сондықтан ол жалпы ереже емес, көпсубъектілі қатынастың бір ғана типтік нұсқасы ретінде қарастырылуға тиіс.

Диссертацияда пайдаланылған 2022 жылғы статистикалық мәліметтер бойынша Қазақстанда 116 жоғары білім беру ұйымында шамамен 620 мың білім алушы оқыған [127].

мәртебесін жоққа шығармайды. Ол ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартын жасасқанда шартқа дейінгі ақпарат беру, қызметті тиісінше орындау, төлемді есепке алу және бұзылған құқықты қалпына келтіру міндеттерін атқарады. Демек мемлекеттік мәртебе тұтынушылық міндеттемеден иммунитет бермейді, ал жекеменшік мәртебе жария білім беру талаптарынан босатпайды.

Білім беру ұйымдарының түрлері мен басқару үлгілерінің әркелкілігі де тұтынушы жағындағы субъектілерді дәл анықтаудың қажеттілігін күшейтеді. Мемлекеттік университетте, жекеменшік мектепте, қысқа мерзімді оқу орталығында немесе онлайн бағдарламада шарттық модель әртүрлі болуы мүмкін, бірақ құқықтық саралау үшін бірдей сұрақтар қойылады. Қызметті кім алады, шартты кім жасайды, кім төлейді, ақпарат пен академиялық шешім кімге қатысты және бұзылған құқықты кім қалпына келтіруді талап етеді. Осы сұрақтарға жауап бермей орындаушының міндеттерін де дұрыс айқындау мүмкін емес.

Осы жалпы жүйелік және салыстырмалы талдаудан кейін ақылы білім беру қызметін тұтынушы, білім алушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және заңды өкіл мәртебелерінің арақатынасын олардың нақты құқықтық функциялары бойынша ашу қажет. Бұл мазмұндық бағыттың мақсаты аталған атауларды бір-біріне балама ретінде қолдану емес, әрқайсысынан қандай құқық, міндет және талап қою өкілеттігі туындайтынын анықтау болып табылады.

Ақылы білім беру қатынасында «білім алушы» мен «тұтынушы» ұғымдарының көлемі сәйкес келмейді. Білім алушы - білім беру бағдарламасын меңгеретін және білім беру заңнамасында белгіленген академиялық құқықтар мен міндеттерді иеленетін тұлға. Тұтынушы - ақылы қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беруге ниеттенетін, тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) тікелей пайдаланатын жеке тұлға [1; 2]. Сондықтан әрбір білім алушы тұтынушы емес және әрбір тұтынушы міндетті түрде қызметті тікелей алушы болмауы мүмкін.

Қазақстандық анықтамада қызметті тапсырыс беруге немесе сатып алуға немесе төлем жасауға бағытталған нақты әрекеті ескерілуге тиіс. Бұл жағдайларда абстрактілі қызығушылық жеткіліксіз.

Біздіңше, ақылы білім беру қызметін тұтынушы - білім беру ұйымынан ақылы білім беру қызметін жеке, отбасылық немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) тікелей пайдаланатын жеке тұлға. Бұл мәртебе тұлғаның білім беру жүйесіндегі жалпы әлеуметтік жағдайынан емес, нақты ақылы қызметке қатысуынан туындайды және шартқа дейінгі ақпарат алу, әділетті талаптар, тиісінше орындау және бұзылған құқықты қалпына келтіру кепілдіктерін қамтиды.

Тұтынушы мәртебесінің мазмұны «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның [1]7-бабындағы құқықтар арқылы ашылады. Оларға еркін шарт жасасу, толық ақпарат алу, тиісті сапа, залалды өтеу және бұзылған құқықтарды қорғау жатады. Заңның 8-1-бабы шартқа тұтынушының құқықтарын шектейтін талаптарды енгізуге тыйым салады. 21-бап моральдық зиянды өтету құқығын арнайы бекітеді. 42-4-бап құқықтары бұзылған тұтынушының орындаушыға жүгіну тәртібін айқындайды. Алайда бұл

нормалар көпсубъектілі білім беру қатынасында талапты кім мәлімдейтінін алдын ала шешпейді. Сондықтан талаптың иесі шарттағы атаумен емес, бұзылған құқықтың кімге тиесілігімен анықталуға тиіс.

Білім алушы қызметтің тікелей алушысы және оқу процесінің белсенді қатысушысы болып табылады. Оның мәртебесі білім беру бағдарламасына қатысу, оқу ресурстарына қол жеткізу, объективті әрі жарияланған өлшемдер бойынша бағалану, академиялық пікірін білдіру, қауіпсіз ортада оқу, ішкі апелляцияға қатысу және білім туралы құжат алу құқықтарын қамтиды. Сонымен қатар ол сабаққа қатысуға, тапсырмаларды орындауға, академиялық адалдық пен ішкі тәртіптің заңды талаптарын сақтауға міндетті.

Тапсырыс беруші - ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартын өз атынан жасайтын және орындаушыдан шарттық міндеттемені орындауды талап етуге құқылы тұлға. Тапсырыс беруші білім алушының өзі, ата-анасы, басқа жеке тұлға, жұмыс беруші немесе мемлекет болуы мүмкін. Бірақ тапсырыс беруші мәртебесі тұтынушы мәртебесімен тек ол жеке тұлға болып, қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс берген жағдайда ғана ұштасады.

Қызметке ақы төлеуші тұлға білім беру қызметінің құнын толық немесе ішінара қаржыландырады. Төлем фактісі оған төленген соманың қозғалысы, есеп айырысу және шартта көзделген қайтару мәселелері бойынша мүдде беруі мүмкін, алайда ол автоматты түрде академиялық бағалауға шағымдану, білім алушының дербес деректерін алу немесе білім беру бағдарламасының барлық құқықтарын іске асыру өкілеттігін туғызбайды. Мұндай өкілеттіктер шарттан, өкілдіктен немесе үшінші тұлғаның пайдасына жасалған шарттан туындауға тиіс.

Заңды өкіл кәмелетке толмаған немесе заңда көзделген өзге тұлғаның құқықтарын оның атынан жүзеге асырады. Өкілдік мәртебесінің өзі заңды өкілді дербес тұтынушы етпейді. Егер ол шарт жасасып, қызметті отбасы мүшесі үшін сатып алса, тапсырыс беруші және тұтынушы мәртебесін қатар иеленуі мүмкін. Ал тек өкілдік функциясын атқарса, ол білім алушының құқықтарын іске асырады, бірақ дербес мүліктік талаптарының көлемі өкілдік негізімен шектеледі.

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 270-бабы тараптар мен үшінші жақты міндеттемеге қатысушылар ретінде ажыратады. Білім алушы қызметті тікелей алып, шартты ата-ана, жұмыс беруші немесе өзге тұлға жасайтын жағдайда Кодекстің 391-бабындағы үшінші жақтың пайдасына жасалатын шарт конструкциясы қолданылуы мүмкін [49]. Мұндай шарт білім алушыға орындаушыдан өз пайдасына тиісті орындауды талап ету құқығын береді. Бірақ құқықтың көлемі шарттың мазмұнынан анық көрінуі керек. Ақы төлеу фактісі өздігінен академиялық шешімге дау айтуға немесе кәмелетке толған білім алушының дербес деректерін алуға құқық бермейді.

Шартта білім алушы, тапсырыс беруші және ақы төлеуші ажыратылмаса, Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 392-бабы бойынша оның сөзбе-сөз мазмұны, басқа талаптармен байланысы және тараптардың нақты ортақ еркі ескеріледі [49]. Мұндай түсіндіру дау туындағаннан кейін жүргізіледі. Біздіңше, даудың алдын алу үшін үлгілік шартта әрбір функция бөлек

көрсетіліп, оған тиесілі талап ету өкілеттігі бекітілуге тиіс.

Бір тұлға бірнеше функцияны қатар атқара алады. Кәмелетке толған білім алушы шартты өзі жасап, оқу ақысын өзі төлеп, қызметті тікелей пайдаланса, ол білім алушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және тұтынушы мәртебелерін біріктіреді. Мұндай жағдайда шартты өзгерту, тоқтату, төлемді қайтару, кемшілікті жою және моральдық зиянды өтеу туралы талаптарды бір субъект жүзеге асырады.

Мысал ретінде, төменде субъектінің мәртебесін, тиісті жауапкерді және дәлелдеу міндетіне қатысты сот тәжіребесінде болған істері қолданылсақ болады.

Сот практикасы шарттағы атау нақты ерік білдіруді алмастырмайтынын көрсетеді. Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының № 7540-21-00-2/2231 ісінде педагогикалық профиль бағдарламасына қатысты шартқа талапкердің орнына басқа тұлға қол қойғаны анықталды. Жауапкер бұл мән-жайды мойындағаннан кейін сот шартты жарамсыз деп таныды [63]. Бұл шешім білім алушының тізімде болуы немесе төлемнің есептелуі шарт жасасушының еркін білдірмейтінін көрсетеді. Біздіңше, білім беру ұйымы шарт жасасушының жеке басын, өкілдің өкілеттігін және білім алушының қызметті қабылдауын бөлек тіркеуге тиіс.

Субъектілік функциялардың бір тұлғада тоғысуы Алматы қаласы Алмалы ауданының № 2 аудандық соты қараған № 7520-22-00-2/9738 істе айқын көрінді. Талапкер шартты өзі жасасқан, оқу ақысын өзі төлеген және қызметті өзі пайдаланған. Ол төртінші курс басталмай тұрып шартты тоқтатқан. Білім беру ұйымы көрсетілмеген кезеңге қатысты нақты шығындарын дәлелдемеген. Сот талапкердің пайдасына 420 100 теңге және сот шығындарын өндірді [63]. Бұл құқықтық ұстаным Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 272-бабындағы тиісті орындау талабымен және 349-баптағы міндеттемені бұзу түсінігімен үйлеседі [49].

Демек, кәмелетке толмаған білім алушы қатысатын модельде кемінде үш функция ажыратылады. Бала - қызметті тікелей алушы және өзінің жеке білім беру құқықтарының иесі. Ата-ана немесе өзге заңды өкіл - оның құқықтарын білдіретін тұлға әрі көп жағдайда шарт жасасушы. Ата-ана немесе үшінші тұлға - қызметке ақы төлеуші. Бала қызметті тікелей пайдаланатын жеке тұлға ретінде тұтынушылық қорғаудың адресаты бола алады, бірақ оның процестік құқықтарын заңды өкіл жүзеге асырады. Ата-ананың мүліктік талабы мен баланың академиялық немесе жеке мүліктік емес талабы бір-бірінен ажыратылуға тиіс.

Кәмелетке толмағанның құқық субъектілігін бағалағанда оның жасына байланысты әрекет қабілеттілігі мен қызметті тікелей пайдалану фактісін ажырату қажет. Бала шартты дербес жасаса алмауы мүмкін, бірақ білім беру қызметінің тікелей алушысы ретінде қауіпсіздік, қадір-қасиет, кемсітпеу, сапалы ұйымдастыру және дербес деректердің қорғалу құқықтарын иеленеді. Заңды өкіл осы құқықтарды баланың мүддесіне сай жүзеге асыруға тиіс және өз мүліктік мүддесін баланың академиялық мүддесінен жоғары қоя алмайды.

Ата-ананың оқу ақысын төлеуі оған кәмелетке толған білім алушының

барлық академиялық ақпаратына автоматты түрде қол жеткізу құқығын бермейді. Төлем туралы ақпарат, бағалар, денсаулыққа қатысты мәліметтер, прокторинг жазбалары және тәртіптік материалдар әртүрлі құқықтық режимге жатады. Кәмелетке толған білім алушының келісімі немесе заңда белгіленген өзге негіз болмаған жағдайда білім беру ұйымы оның дербес деректерін ақы төлеушіге толық ашпауға тиіс.

Үшінші жеке тұлға оқу ақысын төлегенде оның мәртебесі төлемнің құқықтық негізіне тәуелді. Егер ол шарттың тарабы ретінде қызметті отбасы мүшесі үшін кәсіпкерлік емес мақсатта сатып алса, тапсырыс беруші және тұтынушы ретінде мүліктік талаптар қоя алады. Егер ол тек басқа тұлғаның ақшалай міндеттемесін орындаса, төлемнің өзі оған білім беру қызметін басқару немесе академиялық шешімге дау айту құқығын бермейді. Оның талаптары төлем тапсырмасынан, ішкі келісімнен немесе негізсіз баю туралы ережелерден туындауы мүмкін.

Жұмыс беруші немесе өзге заңды тұлға қызметкерді оқыту үшін шарт жасап, оқу ақысын төлесе, ол тапсырыс беруші және қаржыландырушы болғанымен, тұтынушы болып танылмайды. Заңды тұлғаға тұтынушыларға арналған арнайы процестік және өтемдік артықшылықтар қолданылмайды. Қызметкер білім алушы ретінде білім беру заңнамасындағы құқықтарды иеленеді, ал оның тұтынушы мәртебесі нақты шартта жеке құқық иеленуші болуы, қызметті қандай мақсатта алуы және қызметті өзі тапсырыс беруі немесе тікелей пайдалануы бойынша жеке бағаланады.

Мемлекеттік білім беру гранты жағдайында мемлекет немесе уәкілетті оператор қаржыландырушы, білім беру ұйымы мемлекеттік тапсырысты орындаушы, ал білім алушы білім алу құқығын іске асыратын тұлға болады. Мұнда білім алушы оқу ақысын өзі төлемегендіктен, төленген соманы қайтару туралы классикалық тұтынушылық талап оған автоматты түрде тиесілі емес. Сонымен бірге сапалы білім алу, қауіпсіз орта, ақпарат, объективті бағалау және рәсімдік әділдік құқықтары білім беру заңнамасы мен қолданылатын шарттық ережелер арқылы сақталады.

Мәртебенің қаржыландыру негізіне қарай өзгеруі № 7520-20-00-2/11131 істе де көрінеді. Білім алушы мемлекеттік грантқа ауыстырылғаннан кейін университет одан 860 000 теңге оқу ақысын қабылдауды жалғастырған. Сот грант беру туралы бұйрықтан кейін білім алушының оқу ақысын төлеу міндеті тоқтағанын ескеріп, артық төленген соманы қайтару талабын негізді деп таныды [63]. Бұл іс төлем фактісін шарттың бастапқы мәтінімен ғана емес, қатынастың кейін өзгерген құқықтық негізімен салыстыру қажет екенін көрсетеді.

Аралас қаржыландыруда құқықтық режим қызметтің бөліктері бойынша сараланады. Мысалы, негізгі бағдарлама мемлекеттік грантпен қаржыландырылып, білім алушы қосымша курсқа, жатақханадағы сервистік қызметке немесе цифрлық ресурсқа жеке ақы төлесе, тұтынушылық заңнама дәл сол ақылы бөлікке қолданылуы мүмкін. Бұл тәсіл бүкіл білім беру қатынасын бір ғана жария немесе тұтынушылық режимге жатқызудан бас тартады.

Қайырымдылық қоры, кәсіптік қауымдастық немесе өзге демеуші оқу ақысын төлеген жағдайда да қаржыландыру мен тұтынушы мәртебесі ажыратылады. Демеуші заңды тұлға тұтынушы болмайды, бірақ шартта өзіне есептілік немесе мақсатты пайдалану туралы талаптар белгілеуі мүмкін. Білім алушының жеке және академиялық құқықтары осы қаржыландыру қатынасынан тәуелсіз сақталады. Егер демеуші жеке тұлға болып, қызметті отбасы мүшесі үшін сатып алса, оның мәртебесі тапсырыс беруші мен тұтынушы ретінде бағалануы мүмкін.

Білім беру агенті немесе кеңесші арқылы шарт жасалғанда делдалдың мәртебесі де жеке айқындалуға тиіс. Егер агент тек ақпарат беріп, білім беру ұйымының атынан әрекет етсе, негізгі орындаушы білім беру ұйымы болып қалады. Агенттің жалған мәліметі үшін жауапкершілік өкілдік пен шарттық байланысқа қарай бөлінеді. Егер платформа бірнеше ұйымның курстарын өз атынан сатып, төлемді өзі қабылдап, қызмет пакетінің мазмұнын айқындаса, ол тек техникалық делдал емес, дербес орындаушы немесе бірлескен орындаушы мәртебесіне ие болуы мүмкін

бөлігі үшін экономикалық қарсы ұсынудың бар-жоғы анықталады. Одан кейін құқықты қорғауды талап етіп отырған тұлғаның жеке тұлға екені және қызметті кәсіпкерлікпен байланысты емес мақсатта алғаны бағаланады. Тұлғаның қызметті тапсырыс бергені, сатып алғаны немесе тікелей пайдаланғаны да ескеріледі. Соңында даудың білім беру ұйымының шарттық қызмет көрсету міндетіне қатысы тексеріледі. Осы мән-жайлар бірге болғанда тұтынушылық режим қолданылады.

Мәртебелер қатынас барысында өзгеруі мүмкін. Бастапқыда ата-ана шарт жасап, оқу ақысын төлеп, кейін кәмелетке толған білім алушы төлемді өзі жалғастырса, шартқа қосымша келісім арқылы тапсырыс беруші мен ақы төлеуші өзгеруі ықтимал. Осындай өзгеріс тиісті түрде рәсімделмесе, ақшаны қайтару, хабарлама алу және шартты тоқтату өкілеттігі туралы дау туындайды. Сондықтан білім беру ұйымы субъектілік құрамдағы өзгерісті тіркеп, барлық мүдделі тұлғаға оның құқықтық салдарын түсіндіруге тиіс.

Тұтынушы мәртебесі білім беру ұйымының мемлекеттік немесе жекеменшік болуына тәуелді емес. Мемлекеттік білім беру ұйымы ақылы қызмет көрсеткен кезде кәсіби орындаушы ретінде тұтынушылық және шарттық міндеттерді атқарады. Жекеменшік ұйым да лицензиялық, стандарттық және өзге жария талаптарға бағынады. Сондықтан меншік нысаны субъектілік мәртебенің қосымша сипаттамасы болғанымен, қолданылатын қорғау режимінің шешуші өлшемі бола алмайды.

Білім алушының немесе өзге тұтынушының әлсіз тарап ретіндегі мәртебесі абсолютті емес, функционалдық сипатта болады. Ол ақпараттық теңсіздік, шарт талаптарына ықпал ету мүмкіндігінің шектеулілігі, ұзақ мерзімді академиялық тәуелділік және дәлелдемелердің білім беру ұйымының бақылауында шоғырлануы арқылы көрінеді [43]. Осы белгілердің біреуі ғана емес, олардың нақты қатынастағы жиынтығы қосымша қорғаудың көлемін негіздейді.

Ақпараттық асимметрия шарт жасалғанға дейін ерекше байқалады. Талапкер бағдарламаның ішкі мазмұнын, оқытушылардың нақты жүктемесін,

практика базасының қолжетімділігін, платформаның тұрақтылығын және бағалау алгоритмін толық тексере алмайды. Сондықтан орындаушының ақпарат беру міндеті тұтынушының жалпы сақтық міндетінен жоғары кәсіби стандартпен бағаланады. Тұтынушыға ашық берілмеген елеулі мәлімет кейін оның зиянына түсіндірілмеуге тиіс.

Шарттық асимметрия білім беру ұйымының үлгілік шартты алдын ала дайындауынан және талапкердің оны өзгерту мүмкіндігінің шектеулі болуынан туындайды. Стандарттау өздігінен заңға қайшы емес және көпшілік оқу процесін ұйымдастыру үшін қажет болуы мүмкін. Бірақ нақты келіссөз мүмкіндігі болмаған жағдайда білім беру ұйымы түсініксіз, біржақты немесе жауапкершілікті негізсіз шектейтін талапты шарт еркіндігімен ақтай алмайды.

Академиялық тәуелділік білім алушының бағасы, практикаға жіберілуі, ұсынымы, келесі курсқа көшуі немесе оқудан шығарылуы білім беру ұйымының шешімдеріне тәуелді болуынан көрінеді. Шағым бергені үшін қолайсыз академиялық салдар туындайды деген қорқыныш құқықты іске асыруды тежей алады. Сол себепті шағым бергені үшін қудалауға тыйым салу, мүдделер қақтығысы жоқ комиссия және уәжді шешім әлсіз тарапты қорғаудың рәсімдік элементтері болып табылады.

Дәлелдемелік асимметрия сабаққа қатысу журналдары, бағалау парақтары, прокторинг жазбалары, платформа журналдары, комиссия хаттамалары және ішкі хат алмасу білім беру ұйымында сақталуынан туындайды. Тұтынушы өз бақылауында жоқ дәлелдемені ұсынуға міндеттелсе, қорғау формалды сипат алады. Сондықтан ұйым сақтауға міндетті ақпараттың берілмеуі оның пайдасына түсіндірілмеуге, ал дәлелдемені жою немесе сақтамау тиісті процестік салдарға әкелуге тиіс.

Функционалдық әлсіздіктің тағы бір белгісі - білім беру ұйымын ауыстырудың жоғары шығыны. Оқу кезеңінің жоғалуы, кредиттерді қайта есептеу, практика базасының өзгеруі, жатақхана мен көшу шығындары тұтынушыны сапасыз қызметке қарамастан шартты жалғастыруға мәжбүрлеуі мүмкін. Ұзақ мерзімді міндеттемеде бұл тәуелділік кәдімгі бір реттік қызметке қарағанда күштірек. Сондықтан шартты біржақты өзгерту мен оқу ақысын негізсіз көтеруге қатаң бақылау қажет.

Шағым беру мүмкіндігінің формалды болуы да әлсіздікті жоймайды. Егер шағымды бастапқы шешімді қабылдаған тұлға немесе оған тікелей бағынышты комиссия қараса, білім алушы объективті қайта қарауға қол жеткізбейді. Тиімді рәсім шағымның құпиялылығын, қудалаудан қорғауды, материалдармен танысуды, өкіл қатыстыруды және шешімнің уәжді болуын қамтуға тиіс. Бұл кепілдіктер білім алушының академиялық міндеттерін жоққа шығармай, ұйымның шешім қабылдау билігін рәсімдік шектерге қояды.

Сонымен бірге әлсіздік презумпциясы тұлғаның кез келген талабын негізді етпейді. Кәсіби тапсырыс беруші, ірі жұмыс беруші, заңгерлік сүйемелдеуі бар тұлға немесе шартты нақты талқылаған тарап ақпарат пен келіссөзге көбірек қол жеткізуі мүмкін. Функционалдық тәсіл қорғауды нақты асимметрияға байланыстырады және тұтынушылық артықшылықтарды адал емес пайдалануға жол бермейді.

Білім алушының құқықтары тұтынушылық және білім беру мазмұнына бөлінеді. Тұтынушылық құқықтарға шартқа дейінгі толық ақпарат, әділетті шарт талаптары, тиісінше көрсетілген қызмет, баға мен қосымша төлемдердің ашықтығы, кемшілікті жою, төлемді қайта есептеу, ақшаны қайтару және залалды өтеу жатады. Білім беру құқықтарына оқу ресурстарына қолжетімділік, объективті бағалау, академиялық пікір білдіру, қауіпсіз әрі кемсітусіз орта, ішкі апелляция және білім туралы құжат алу жатады [2]. Бір құқық бұзушылық осы екі топтың бірнеше элементіне қатар әсер етуі мүмкін.

Талап қою өкілеттігі құқықтың қай функциядан туындағанына қарай айқындалады. Тапсырыс беруші шарттың орындалуын, бағаны қайта есептеуді және төлемді қайтаруды талап етеді. Қызметке ақы төлеуші төлемнің негізі мен қайтарылуына байланысты мүліктік талап қояды. Білім алушы бағалау, қауіпсіздік, қадір-қасиет және дербес деректерге қатысты жеке құқықтарды қорғайды. Заңды өкіл кәмелетке толмағанның құқықтарын оның атынан жүзеге асырады. Бір дауда бірнеше талапкердің болуы мүмкін, бірақ олардың талаптарының құқықтық негізі жеке көрсетілуге тиіс.

Бір дауда бірнеше субъектінің талаптары біріктірілгенде сот немесе сотқа дейінгі орган әр талаптың дербес негізін анықтауға тиіс. Мысалы, ата-ана көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтаруды, ал білім алушы әділетсіз бағалау рәсімінің салдарын жоюды талап етуі мүмкін. Бірінші талап мүліктік және шарттық, екіншісі рәсімдік немесе жеке мүліктік емес сипатта болады. Оларды бір ғана «тұтынушының шағымы» деп біріктіру дәлелдеу ауыртпалығын және қолданылатын қорғау тәсілін қате анықтауға әкеледі.

Субъектілер мәртебесін ажырату ақпаратқа қол жеткізу шегін де анықтайды. Тапсырыс беруші мен ақы төлеуші шарттың бағасы, төлем кестесі, қайтару және көрсетілген қызмет көлемі туралы ақпарат алуға құқылы. Ал білім алушының бағасы, денсаулығы, биометриялық деректері немесе тәртіптік материалдары жеке сипатта болғандықтан, оларды үшінші тұлғаға беру үшін заңды негіз қажет. Ақша төлеу дербес деректердің құпиялылығын жоймайды.

Жекелеген педагог әдетте ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының тарабы емес. Ол білім беру ұйымымен еңбек немесе азаматтық-құқықтық қатынаста болады. Сондықтан сабақтың ұйымдастырылуы, бағдарламаға сәйкестік немесе бағалау рәсімінің жүйелік кемшілігі бойынша негізгі талап білім беру ұйымына қойылады. Педагогтың жеке құқық бұзушылығы болған жағдайда оның тәртіптік, еңбек-құқықтық немесе деликтік жауапкершілігі бөлек туындауы мүмкін, бірақ бұл ұйымның шарттық жауапкершілігін автоматты түрде жоймайды.

Цифрлық платформа жеткізушісі де көп жағдайда білім алушымен жасалған негізгі шарттың тарабы болмайды. Дегенмен ол дербес деректерді өңдеуші, техникалық қызмет көрсетуші немесе қосалқы орындаушы ретінде құқықтық міндеттер иеленуі мүмкін. Білім беру ұйымы платформаны таңдап, оны оқу процесіне енгізген жағдайда техникалық ақау, тапсырманың жоғалуы немесе бағалау деректерінің сақталмауы үшін білім алушы алдындағы негізгі жауапкершілікті сыртқы жеткізушіге аудара алмайды [22; 124]. Ұйымның жеткізушіге кері талабы тұтынушының негізгі орындаушыға жүгіну құқығын

шектемеуге тиіс.

Осылайша, ұсынылған мәртебелік модель бір тұлғада бірнеше функцияның тоғысуына жол береді, бірақ әр құқық пен міндеттің қай функциядан туындайтынын жеке көрсетеді. Модельдің негізгі нәтижесі - әлеуметтік атауға емес, құқықтық функцияға сүйену арқылы тұтынушылық заңнаманың қолданылу шегін, талап қою өкілеттігін, ақпаратқа қол жеткізуді және дәлелдеу ауыртпалығын дәл айқындау. Бұл модель кәмелетке толған білім алушы, кәмелетке толмаған білім алушы, үшінші тұлғаның төлемі, жұмыс берушінің тапсырысы, мемлекеттік грант және аралас қаржыландыру жағдайларын бір жүйеде түсіндіреді.

Ұсынылған модельдің құқықтық салдары бірнеше бағытта көрінеді. Ол тұтынушылық заңнаманың қолданылу шегін нақтылауға көмектеседі және шарттық әрі академиялық талаптарды тиісті құқық иесіне бекітеді. Ақпарат пен дербес деректерге қол жеткізу заңды мүддемен шектеледі. Жауапкер мен дәлелдеу міндеті де тұлғалардың нақты қызметіне қарай бөлінеді. Сондықтан мәртебелерді ажырату тек терминологиялық мәселе емес, құқық қолдануға қажет тәсіл болып табылады.

Шетелдік үлгілерді осы модельмен салыстыру олардың бір бөлігінде «студент - тұтынушы» теңдігі басым, ал басқа бөлігінде білім алушы жария-құқықтық мәртебенің иесі ретінде қарастырылатынын көрсетті. Біздіңше, екі тәсілдің де пайдалы элементтері қабылдануы мүмкін, бірақ олардың ешқайсысы толық көшірілмеуге тиіс. Ақылы шарт пен ақпарат мәселесінде тұтынушылық кепілдіктер қолданылады. Қабылдау, мемлекеттік аттестаттау және биліктік академиялық рәсімдерде жария-құқықтық кепілдіктер басым болады. Нақты субъектінің мәртебесі оның функциясы мен даудың нысаны бойынша белгіленеді.

Аталған мәртебелердің арақатынасы айқындалғаннан кейін субъектілік жүйенің екінші өзегіне - білім беру ұйымының орындаушы ретіндегі құқықтық мәртебесіне, құқықтарына, міндеттеріне және жауапкершілігіне - көшу қажет. Білім беру ұйымын тек академиялық билік иесі немесе мемлекеттік бақылаудың объектісі ретінде қарастыру оның ақылы қызмет бойынша кәсіби орындаушы ретіндегі азаматтық-құқықтық мәртебесін толық ашпайды.

Білім беру ұйымы - заңды тұлға мәртебесі, арнайы құқық қабілеттілігі және тиісті рұқсат беру талаптары шегінде білім беру қызметін жүзеге асыратын, ал ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартында бағдарламаны ұйымдастыруға және келісілген қызметтерді тиісінше көрсетуге міндеттенетін орындаушы. Оның мәртебесі меншік нысанына тәуелді емес. Мемлекеттік және жекеменшік ұйым ақылы қызмет көрсету кезінде бірдей азаматтық-құқықтық міндеттеменің тарабы болады, бірақ екеуі де білім беру саласының жария міндетті талаптарын сақтайды [2; 49].

Білім беру ұйымының орындаушы мәртебесі оның заңды тұлға ретіндегі дербестігімен айқындалады. Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 33-бабы ұйымның өз атынан құқықтар мен міндеттер иеленуін және сотта жауапкер болуын бекітеді. Кодекстің 35-бабы заңды тұлғаның лицензияланатын қызмет түрімен айналысу құқығы лицензия алынған кезден

туындайтынын белгілейді. 44-бап заңды тұлғаның өз міндеттемелері бойынша өз мүлкімен жауап беретінін бекітеді [49]. Сондықтан кафедра, факультет немесе оқу орталығы дербес заңды тұлға болмаса, негізгі жауапкер білім беру ұйымы болып қалады.

Факультет, кафедра, филиал немесе оқу орталығы білім беру ұйымының құрылымдық бөлімшесі болса, оның ішкі атауы тұтынушы алдындағы дербес жауапкер мәртебесін автоматты түрде туғызбайды. Шартта орындаушы ретінде көрсетілген заңды тұлға бағдарламаны қай бөлімше жүзеге асырғанына қарамастан негізгі міндеттемеге жауап береді. Шетелдік университеттің Қазақстандағы филиалы да ұлттық заңнамада белгіленген заңды нысан мен рұқсат беру режимі шегінде әрекет етеді. Шетелдік бренд тұтынушыны ұлттық құқықтық кепілдіктерден айыра алмайды.

Орындаушының арнайы құқық субъектілігі жалпы заңды тұлға мәртебесінен, білім беру қызметін жүзеге асыру құқығынан, жарғылық мақсаттардан, шарт жасасу қабілетінен және құқық бұзушылық үшін жауап беру қабілетінен құралады. Лицензия немесе өзге міндетті рұқсат білім беру қызметін жүзеге асырудың жария-құқықтық алғышарты болса, ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты нақты тұтынушы алдындағы азаматтық міндеттеменің негізі болып табылады. Біріншісінің болуы екіншісінің тиісінше орындалғанын автоматты түрде дәлелдемейді.

Білім беру ұйымының құқықтарына мемлекеттік стандарттар мен жарияланған бағдарлама шегінде оқу мазмұнын нақтылау, оқыту әдістерін таңдау, ішкі құрылымды ұйымдастыру, педагогтер мен цифрлық құралдарды тарту, білім алушыдан академиялық адалдық пен заңды ішкі тәртіпті сақтауды талап ету, оқу жетістіктерін бағалау және көрсетілген қызмет үшін шартта белгіленген төлемді алу жатады. Бұл құқықтар ұйымның кәсіби дербестігін

Ұйым шартта жариялаған бағдарламаны, бағалау өлшемін, апелляция рәсімін, кемсітпеу және деректерді қорғау талаптарын сақтауға міндетті. Сот немесе өзге қорғау органы ғылыми пікірдің мазмұнын алмастырмайды, бірақ рәсімнің заңдылығын, шешімнің уәжділігін және шарттық міндеттің орындалуын тексере алады.

Бағдарламаға немесе оқыту форматына өзгеріс енгізу академиялық автономияның шегінде болуы мүмкін, бірақ өзгеріс тұтынушының шарт жасасудағы негізгі мақсатын бұзса, оның шарттық салдары туындайды. Ұйым елеулі өзгерістің объективті негізін, оқу нәтижелеріне ықпалын және баламаларын алдын ала түсіндіруге тиіс. Оқыту тілін, негізгі мамандануын, практика мүмкіндігін немесе офлайн форматты біржақты өзгерту тұтынушыға шартты айыппұлсыз тоқтату, төлемді қайта есептеу немесе барабар балама талап ету құқығын беруі мүмкін.

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 272-бабы міндеттемені шарт пен заң талаптарына сәйкес тиісінше орындауды талап етеді. 273-бап заңда немесе шартта көзделмеген біржақты бас тартуға және шарт талаптарын біржақты өзгертуге жол бермейді [49]. Академиялық автономия осы міндеттемелік шектерді жоймайды. Білім беру ұйымы бағдарлама мазмұнын кәсіби негізде дамыта алады. Бірақ ол оқыту тілін, негізгі форматты, қызмет

көлемін немесе бағалау рәсімін тұтынушының жағдайын нашарлататындай етіп негізсіз өзгерте алмайды.

Орындаушының бірінші негізгі міндеті - шарт жасалғанға дейін тұтынушыға саналы таңдау жасауға жеткілікті толық, шынайы және түсінікті ақпарат беру. Ақпарат білім беру ұйымының атауы мен мекенжайын, лицензиялық деректерін, аккредиттеу мәртебесін, бағдарламаның мазмұны мен деңгейін, оқу мерзімі мен нысанын, оқыту тілін, оқытушылар құрамын, толық құнын, төлем тәртібін, қосымша төлемдерді, бағалау мен шағымдану рәсімін, цифрлық платформалар мен дербес деректерді өңдеу шарттарын қамтуға тиіс. Ақпаратты сайтта формалды орналастыру ғана жеткіліксіз. Оның шарт жасалған кездегі нұсқасы кейін дәлелденетіндей сақталуы қажет.

Ақпараттық міндет жарнама мен қабылдау науқанына да таралады. «Халықаралық диплом», «жұмысқа кепілдік», «шетелдік профессорлар құрамы» немесе «толық онлайн оқу» сияқты нақты тексерілетін мәлімдемелер талапкердің шешіміне ықпал етсе, олар шартқа дейінгі ақпараттың бөлігі ретінде құқықтық маңызға ие болады. Білім беру ұйымы бағалау сипатындағы жалпы ұран мен нақты уәдені ажыратуға, жаңылыстыратын мәліметті түзетуге және бұрын таратылған ақпараттың нұсқасын сақтауға тиіс. Жосықсыз жарнама ұйымның шарттық әрі тұтынушылық жауапкершілігіне негіз болуы мүмкін.

Қысқа мерзімді курс бойынша да орындаушының мәртебесі шартта уәде етілген қызмет көлемімен айқындалады. № 7520-23-00-2/21072 сот ісінде тіл курсы алты деңгейге дейін оқытуды ұсынғанымен, іс жүзінде төрт деңгейді ғана өткізген. Сот міндеттеменің толық орындалмағанын ескеріп, талапкердің пайдасына 20 000 теңге моральдық зиянды және өзге де сомаларды өндірді. Өндірілген жалпы сома 64 449 теңгені құрады [63]. Бұл іс білім беру ұйымының атауына қарамастан, ақылы оқыту қызметін кәсіби түрде ұсынған тұлғаның орындаушы ретінде жауап беретінін көрсетеді.

Екінші міндет - ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартында тараптардың мәртебесін және міндеттеменің мазмұнын нақты бекіту. Шартта білім алушы, тапсырыс беруші және ақы төлеуші бір тұлға ма, әлде әртүрлі тұлғалар ма деген мәселе анық көрсетілуге тиіс. Сондай-ақ кім ақпарат алатыны, кім төлемді қайтаруды талап ететіні және бағалау мен апелляцияға кім қатысатыны белгіленуі керек. Шартты тоқтатудың негіздері мен нақты шығынды есептеу тәртібі де бекітілуге тиіс. Стандартты нысан бұл сұрақтарды үнсіз қалдырса, белгісіздік оны дайындаған кәсіби тараптың пайдасына түсіндірілмеуі керек.

Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты көбіне Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 389-бабындағы қосылу шартының белгілеріне ие. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 8-1-бабы орындаушыға тұтынушының құқықтарын шектейтін талаптарды шартқа енгізуге тыйым салады [1; 49]. Сондықтан шартқа қол қою фактісі рөлдердің түсінікті көрсетілгенін немесе барлық ішкі актінің мазмұны тұтынушыға алдын ала ашылғанын автоматты түрде дәлелдемейді. Біздіңше, орындаушы әрбір субъектінің мәртебесі мен оған тиесілі талап ету құқығын жеке түсіндіруге міндетті.

Шарттағы баға туралы талап бүкіл бағдарлама бойынша болжамды қаржылық жүктемені түсінуге мүмкіндік беруге тиіс. Оқу ақысын өзгерту объективті және алдын ала белгілі өлшемге байланыстырылып, өзгеріс мерзімі мен тұтынушының балама құқықтары көрсетілуі қажет. «Білім беру ұйымының қалауы бойынша» бағаны кез келген уақытта өзгерту немесе көрсетілмеген қызмет үшін алдын ала төлемді толық қайтармау құқығын бекіту тараптар мүдделерінің елеулі теңгерімсіздігін туғызады. Нақты шығынды ұстап қалу оның құжатпен дәлелденуін талап етеді.

Үшінші міндет - білім беру қызметін шарт талаптарына, мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарға, білім беру бағдарламасына, лицензиялық немесе жұмысқа орналасуға сөзсіз кепілдік бермейді.

Орындаудың мазмұны нәтиже міндеттемесі мен тиісті кәсіби әрекет міндеттемесінің арақатынасы арқылы нақтыланады. Сабақ саны, педагогтің біліктілігі, бағдарлама көлемі, платформаға қолжетімділік және бағалау рәсімі бойынша ұйым тексерілетін нәтижені қамтамасыз етуге міндетті. Ал білім алушының құзыреттілікті нақты меңгеруі оның жеке күш-жігеріне де тәуелді болғандықтан, ұйым кәсіби ұқыптылық пен әдістемелік талаптарға сай әрекет етуге міндетті. Осы айырмашылық қызмет сапасын субъективтік көңіл толмаумен теңестіруге жол бермейді.

Төртінші міндет - қауіпсіз, қолжетімді және кемсітусіз білім беру ортасын қамтамасыз ету. Бұл міндет материалдық қауіпсіздікпен ғана шектелмей, қадір-қасиетті құрметтеуді, ерекше білім беру қажеттіліктері бар тұлғалар үшін ақылға қонымды қолжетімділікті, жынысына, денсаулық жағдайына немесе өзге белгісіне байланысты кемсітпеуді және шағым бергені үшін қолайсыз шара қолданбауды қамтиды. Әртүрлілік ұғымы мұнда абстрактілі ұран емес, орындаушының әдістер мен инфрақұрылымды нақты қажеттілікке бейімдеу міндетінің құқықтық негізі ретінде көрінеді.

Бесінші міндет - бағалау мен академиялық тәртіп рәсімдерінің алдын ала жарияланған, бейтарап және тексерілетін тәртіпте жүргізілуін қамтамасыз ету. Білім беру ұйымы бағалау өлшемдерін оқу басталғанға дейін хабарлауға, мүдделер қақтығысын болдырмауға, білім алушыны өз ұстанымын білдіруге мүмкіндік беруге және апелляция бойынша уәжді шешім қабылдауға тиіс. Академиялық автономия бағалау мазмұнын кәсіби тұрғыдан айқындауға мүмкіндік береді, бірақ рәсімдік әділетсіздікке, дәлелдемені жасыруға немесе бірдей жағдайдағы тұлғаларға әртүрлі өлшем қолдануға рұқсат бермейді.

Құқық қолдану практикасы академиялық автономияның рәсімдік шекарасын нақты көрсетеді. № 7514-17-00-2/3012 ісінде сот ішкі этика кодексі білім алушыға алдын ала берілмегенін, тәртіптік комиссия рәсімінің бұзылғанын және оқудан шығаруға жеткілікті дәлелдеме болмағанын анықтады.

тапсырмасын жоғалтса немесе бағасына әсер етсе, ұйым баламалы тапсыру, жұмысты қалпына келтіру немесе өзге барабар шара ұсынуы керек.

Цифрлық қызметтің үздіксіздігі абсолютті техникалық мінсіздікті білдірмейді, бірақ ұйым жоспарланған үзілістер туралы алдын ала хабарлауға, резервтік арналарды және ақаудан кейін қалпына келтіру тәртібін көздеуге тиіс.

Ақаудың ұзақтығы мен салдары елеулі болса, тек техникалық кешірім жеткіліксіз. Білім алушыға тапсырманы қайта тапсыру, мерзімді ұзарту, баламалы қолжетімділік немесе төлемді қайта есептеу ұсынылуы қажет. Техникалық тәуекелді толық тұтынушыға жүктейтін шарт талабы әділетсіз теңгерімсіздік туғызады.

Жетінші міндет - құқықтық маңызы бар дәлелдемелерді сақтау және қажет болғанда ұсыну. Оған шарт пен шартқа дейінгі ақпараттың нұсқасы, төлем құжаттары, сабақ және қатысу журналдары, бағалау парақтары, апелляция материалдары, платформаға кіру деректері, прокторинг жазбалары және техникалық ақау туралы журналдар жатады. Дәлелдемелердің сақтау мерзімі, оларға қол жеткізу және дербес деректерді қорғау талаптары ішкі актімен ғана емес, тұтынушының тиімді қорғау құқығымен үйлесімді белгіленуге тиіс.

Дәлелдемелерді сақтау міндеті оларды шектеусіз тарату құқығын білдірмейді. Білім беру ұйымы шағымды қарауға қажетті материалды білім алушыға немесе оның заңды өкіліне ұсынғанда өзге тұлғалардың дербес деректерін, емтихан тапсырмаларының құпиялығын және зияткерлік меншікті қорғауға тиіс. Қолжетімділік пен құпиялылық арасындағы теңгерім материалды толық жасыру арқылы емес, деректерді бүркемелеу, үзінді беру немесе бақыланатын танысу тәсілдері арқылы қамтамасыз етіледі.

Сегізінші міндет - шағымды бейтарап, уақтылы және нәтижелі қарау. Ішкі шағым рәсімі сотқа жүгінуге кедергі жасайтын формалды сүзгі емес, кемшілікті ерте кезеңде жоюға арналған құрал болуы тиіс. Білім беру ұйымы шағымды тіркеуге, құзыретті әрі мүддесі жоқ құраммен қарауға, дәлелдерді ашуға, уәжді жауап беруге және шешім орындалмаса тұлғаға келесі қорғау деңгейі туралы ақпарат ұсынуға міндетті.

Шағымды қараудың нәтижесі құқықты нақты қалпына келтіруге бағытталуға тиіс. Ұйым бұзушылықты мойындаса, тек түсіндірме хатпен шектелмей, кемшілікті жою, бағаны қайта қарау рәсімін жаңарту, жоғалған жұмысты қалпына келтіру, төлемді қайта есептеу немесе өзге барабар шара қабылдауы қажет. Ішкі шешімнің орындалуын бақылау және қайталанатын мәселені жүйелік деңгейде түзету де орындаушының адал мінез-құлқының бөлігі болып табылады.

Білім беру ұйымының жауапкершілігі шарттық, деликтік және жария-құқықтық сипатта болуы мүмкін. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты орындалмаса немесе тиісінше орындалмаса, азаматтық-құқықтық жауапкершілік туындайды. Тұлғаның мүлкіне, денсаулығына немесе жеке мүліктік емес игіліктеріне зиян келсе, деликтік нормалар қолданылады. Лицензиялық, стандарттық немесе бақылау талаптарының бұзылуы жария-құқықтық ықпал ету шараларына негіз болады. Бұл жауапкершілік түрлері бірін-бірі алмастырмайды және бір бұзушылық бойынша қатар қолданылуы мүмкін.

Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 349-бабы міндеттемені орындамауды және тиісінше орындамауды міндеттеменің бұзылуы ретінде таниды. Кодекстің 359-бабы жауапкершіліктің кінә қағидатын бекітеді. Кәсіпкерлік қызметпен байланысты міндеттемеде борышқор еңсерілмейтін күш

салдарынан тиісті орындаудың мүмкін болмағанын дәлелдеуге тиіс. 362 және 363-баптар қызметкерлер мен орындауға тартылған үшінші тұлғалардың әрекеті үшін борышқордың жауапкершілігін сақтайды [49]. Осы нормалар педагогтің, шақырылған маманның немесе цифрлық платформа жеткізушісінің әрекетін білім беру ұйымының шарттық жауапкершілігінен бөлуге жол бермейді.

Азаматтық-құқықтық жауапкершіліктің негізін анықтағанда міндеттің болуы, оның бұзылуы, теріс салдар және себепті байланыс бағаланады. Кінә мәселесі кәсіби орындаушының қамқорлығы мен сақтық стандарты арқылы нақтыланады. Білім беру ұйымы ақауды алдын ала болжау, алдын алу және салдарын азайту үшін ақылға қонымды шаралар қабылдағанын көрсетуге тиіс. Қызметтің материалдық емес табиғаты жауапкершілікті жоққа шығармайды, бірақ залал мен бұзушылық арасындағы байланысты дәлелдеуді талап етеді.

Шарттық бұзушылықтың сипатына қарай тұтынушы кемшілікті жоюды, өткізілмеген сабақтың орнын толтыруды, баламалы ресурс беруді, қызмет бағасын тиісінше азайтуды, төлемді қайта есептеуді, шарттан бас тартуды, көрсетілмеген қызмет үшін соманы қайтаруды, нақты залалды және заңда көзделген жағдайда моральдық зиянды өтеуді талап ете алады. Қорғау тәсілі бұзушылықтың елеулілігіне, ұзақтығына, қайталануына, оны жою мүмкіндігіне және тұтынушының шарт жасасудағы мақсатына барабар болуға тиіс.

Бір құқық бұзушылық бойынша бірнеше қорғау тәсілі олардың мақсаты қайталанбаған жағдайда қатар қолданылуы мүмкін. Мысалы, өткізілмеген сабақтың орнын толтыру қызметті нақты орындауға, бағаны азайту

бағдарламаны аяқтау нұсқаларын ұсынуға және көрсетілмеген қызмет үшін төлемді есептеуге тиіс. Құрылтайшы немесе мемлекеттік орган жария шараларды ұйымдастырғанымен, нақты шарт бойынша ақшалай міндеттеменің субъектісі заң мен шартқа сәйкес бөлек анықталады.

Білім беру ұйымы өз қызметкерлерінің, шақырылған педагогтердің және өзі таңдаған цифрлық платформа жеткізушілерінің әрекеті үшін тұтынушы алдындағы негізгі шарттық жауапкершілікті сақтайды. Қосалқы орындаушыны тарту тәуекелі кәсіби тарапқа жүктеледі. Білім алушы әр мердігермен жеке шарт жасамаған жағдайда, оны техникалық немесе педагогикалық ақаудың нақты ішкі кінәлісін іздеуге мәжбүрлеу дұрыс емес. Ұйым кейін кінәлі тұлғаға кері талап қоюы мүмкін, бірақ бұл тұтынушының тікелей талабын шектемеуге тиіс.

Бірнеше білім беру ұйымы қатысқан кезде жауапкершілік олардың атауына емес, әрқайсысы орындамаған нақты міндетке қарай бөлінеді. № 7514-20-00-2/382 ісінде екі медициналық университеттің ауыстыру рәсімін үйлестірмеуі резиденттің заңсыз оқудан шығарылуына және оқуын жалғастыра алмауына әкелді. Сот оқудан шығару туралы бұйрықты заңсыз деп таныды. Әр жауапкерден талапкердің пайдасына 250 000 теңге моральдық зиян өндірілді [63]. Бұл құқықтық ұстаным әр ұйымның дербес әрекеті мен туындаған салдар арасындағы себепті байланысты жеке бағалау қажеттігін дәлелдейді.

Құрылтайшының, басқарушы компанияның немесе холдингтің болуы да білім беру ұйымының дербес заңды тұлға ретіндегі жауапкершілігін автоматты

түрде өзгертпейді. Құрылтайшы шарттың тарабы, кепілгер немесе ортақ орындаушы ретінде нақты міндет қабылдаса ғана тұтынушы оған тікелей талап қоя алады. Ұйымның қаржылық немесе басқарушылық тәуелділігі өздігінен құрылтайшыны жауапкер етпейді, бірақ активтерді әдейі шығару, жалған бөліну немесе тұтынушыны жаңылыстыратын ортақ бренд жағдайында жауапкершілікті бөлуге арнайы құқықтық баға қажет.

Жауапкершілікті анықтағанда себепті байланыс пен білім алушының өз мінез-құлқы да бағаланады. Сабаққа қатыспау, тапсырманы орындамау, академиялық адалдықты бұзу немесе техникалық талаптарды елемеу нәтижеге ықпал етсе, бұл өтем көлеміне немесе талаптың негізділігіне әсер етуі мүмкін. Алайда білім алушының бір міндетті бұзуы білім беру ұйымының өзге дербес міндеттерін орындамауын автоматты түрде ақтамайды. Әр бұзушылықтың салдары жеке бағалануға тиіс.

Еңсерілмейтін күш немесе үшінші тұлғаның күтпеген әрекеті жауапкершілікті шектеуі мүмкін, бірақ білім беру ұйымы мұндай жағдайдың нақты міндетті орындауға әсерін және салдарды азайту шараларын дәлелдеуге тиіс. Пандемия, байланыс желісінің үзілуі немесе мемлекеттік шектеу ұйымды ақпарат беру, балама формат ұсыну, төлемді қайта есептеу және сақталған қызмет бөлігін айқындау міндеттерінен толық босатпайды. Форс-мажор шарттың барлық тәуекелін тұтынушыға аударудың әмбебап негізі бола алмайды.

Дәлелдеу ауыртпалығын бөлу де тараптардың функционалдық мүмкіндігіне сай болуы қажет. Тұтынушы құқық бұзылғанын және өзіне туындаған салдарды көрсетуге тиіс, ал білім беру ұйымы өз бақылауындағы ақпаратты - қандай бағдарлама жарияланғанын, сабақтың өткізілгенін, бағалау өлшемінің сақталғанын, техникалық жүйенің жұмысын және ақпараттың берілгенін - дәлелдеуге міндетті. Мұндай бөлініс тұтынушыны дәлелдеуден толық босатпайды, бірақ объективті түрде қолжетімсіз құжатты одан талап етпейді.

Қазақстан Республикасы Азаматтық процестік кодексінің 72-бабы әр тарап өз талабы мен қарсылығына негіз болған мән-жайларды дәлелдеуге тиіс деген жалпы ережені бекітеді [50]. Бұл қағида білім беру дауында формалды түрде тең қолданылады. Алайда бағалау парағы, комиссия хаттамасы, платформа журналы және ішкі хабарлама білім беру ұйымының бақылауында болады. Біздіңше, сот дәлелдемені кім қалыптастырғанын және кім сақтауға міндетті екенін ескеруге тиіс. Ұйым өзінің бақылауындағы материалды негізсіз ұсынбаса, бұл жағдай оның пайдасына түсіндірілмеуі керек.

Орындаушының құқықтары мен тұтынушының кепілдіктері өзара

іске асырылуын бақылау және бұзылған жағдайда тиісті қорғау арнасын қамтамасыз ету.

Осы талдау білім беру ұйымының мәртебесін үш деңгейде көрсетуге мүмкіндік береді. Институционалдық деңгейде ол лицензияланған және мемлекеттік стандарттарға бағынатын білім беру субъектісі болып табылады. Шарттық деңгейде ол ақылы қызметті тиісінше көрсетуге міндетті кәсіби орындаушы ретінде әрекет етеді. Қорғаушылық деңгейде ол шағымды қарауға,

бұзушылықты жоюға және келтірілген салдарды өтеуге міндетті жауапты тұлға болады. Үш деңгейдің бірлігі ұйымның академиялық автономиясы мен тұтынушы алдындағы жауапкершілігін қарама-қарсы қоймай, өзара шектейді.

Жүйелік-құрылымдық әдісті қолдану нәтижесінде субъектілер негізгі шарттық және қамтамасыз етуші-институционалдық шеңберлерге бөлінді. Функционалдық әдіс білім алушы, тұтынушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және заңды өкіл мәртебелерін ажыратуға мүмкіндік берді. Формальды-заңдық талдау білім беру ұйымының жеке-құқықтық орындаушы және жария талаптардың адресаты ретіндегі қос мәртебесін көрсетті. Осы әдістердің жиынтығы субъектілерді атауы бойынша емес, құқықтары, міндеттері, жауапкершілігі және даудың нысаны бойынша саралайтын ұсынылған модельге әкелді.

Сот практикасын талдау әдісі шарт жасасушыны, қызметті тікелей алушыны, ақы төлеушіні және орындаушыны нақты дауда ажыратуға қолданылды. Нәтижесінде функционалдық модельдің талап қою субъектісін, тиісті жауапкерді және дәлелдеу міндетін анықтауға жарамды екені тексерілді [63].

Параграфтың екі мазмұндық бағыты өзара ажырамайды. Тұтынушы жағындағы мәртебелерді функция бойынша саралау білім беру ұйымының кімге және қандай міндет атқаратынын анықтайды, ал орындаушының құқықтық мәртебесін нақтылау әр субъектінің қандай талап қоя алатынын көрсетеді. Субъектілік модель осы екі бағытты бір міндеттемелік құрылымда біріктіріп, тұтынушылық заңнаманың қолданылу шегін де, білім беру саласының жария кепілдіктерін де сақтайды.

Параграфта жасалған талдау бірнеше ғылыми қорытындыға алып келді.

Білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастар субъектілерінің жүйесі екі шеңберден тұрады. Ақылы білім беру міндеттемесінің тікелей қатысушылары негізгі шеңберді құрайды. Осы міндеттемені қаржыландыратын, бақылайтын немесе бұзылған құқықты қорғауға қатысатын тұлғалар қамтамасыз етуші субъектілерге жатады. Мұндай бөлу білім беру қатынасын толық азаматтық немесе толық жария-құқықтық қатынас деп бағалаудан сақтайды.

Ақылы білім беру қызметін тұтынушының арнайы құқықтық мәртебесі тұлғаның нақты атқаратын қызметіне қарай анықталды. Білім алушы қызметті тікелей алады, тапсырыс беруші шарт жасайды, ақы төлеуші оны қаржыландырады, ал заңды өкіл өкілдік етеді. Бір тұлға осы қызметтердің бірнешеуін қатар атқара алады. Тұтынушы мәртебесі жеке тұлғаның ақылы қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беруіне, сатып алуына немесе тікелей пайдалануына байланысты туындайды.

Білім алушының әлсіз тарап ретіндегі жағдайы автоматты түрде туындамайды. Ол ақпараттық, шарттық, академиялық және дәлелдемелік теңсіздіктің нақты жиынтығымен анықталады. Бұл өлшем тұтынушыны қорғауды оның оқу міндеттерін жоятын артықшылыққа айналдырмайды. Кәсіби тапсырыс беруші мен заңды тұлғаға тұтынушылық кепілдіктер де негізсіз таратылмайды.

Білім беру ұйымының орындаушы ретіндегі мәртебесі арнайы құқық қабілеттілікті, академиялық дербестікті, шарттық құқықтар мен міндеттерді және жауапкершілікті біріктіреді. Ұйым бағдарламаны және оқыту әдістерін міндетті талаптар шегінде дербес айқындайды. Сонымен бірге ол шартқа дейін ақпарат беруге, сапа мен қауіпсіздікті сақтауға, бағалау мен шағым рәсімін жүргізуге, цифрлық қолжетімділікті қамтамасыз етуге және дәлелдемелерді сақтауға міндетті. Академиялық автономия осы міндеттерді орындамауға негіз болмайды.

Білім беру ұйымының жауапкершілігі шарттық, деликтік және жария-құқықтық негіздер бойынша туындауы мүмкін. Қызметкерді немесе сыртқы платформаны тарту ұйымның білім алушы алдындағы негізгі шарттық жауапкершілігін өзгертпейді. Мемлекеттік бақылау бұзылған азаматтық құқықты автоматты түрде қалпына келтірмейді. Азаматтық өтем де жария бақылаудың орнын баспайды.

Цифрлық орта субъектілік модельге қосымша кепілдіктер енгізеді. Білім беру ұйымы сыртқы платформаны өзі таңдаса, тұтынушы алдында негізгі орындаушы болып қала береді. Білім алушы техникалық ақаудың салдарын қалпына келтіруді, автоматтандырылған нәтижеге дау айтуды, адам қатысатын қайта қарауды және дербес деректерінің қорғалуын талап ете алады.

Ұсынылған модель заңнамада қандай мәртебелер нақтылануға тиіс екенін көрсетті. «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» және «Білім туралы» заңдарда тұтынушының, білім алушының, тапсырыс берушінің, ақы төлеушінің, заңды өкілдің және білім беру ұйымының құқықтары мен міндеттері ажыратылуы қажет. Ақпарат алу және талап қою өкілеттігі де осы қызметтерге қарай белгіленеді. Кейінгі параграфтардағы баптық ұсыныстар осы субъектілік негізге сүйенеді.

Нормативтік нормалар мен сот практикасын салыстыру функционалдық модельдің құқық қолдануға жарамды екенін көрсетті. Азаматтық кодекстің 270, 391 және 392-баптары көпсубъектілі міндеттемені құруға мүмкіндік береді. Кодекстің 272, 273 және 349-баптары орындаушының міндетін бағалауға, ал 362 және 363-баптары қызметкерлер мен қосалқы орындаушылар үшін жауапкершілікті белгілеуге қолданылады. Азаматтық процестік кодекстің 72-бабы дәлелдеу міндетінің бастапқы ережесін бекітеді [49; 50]. Сот практикасы шарт жасасушыны, қызметті нақты алушыны, ақы төлеушіні, орындаушыны және рәсімдік міндетті жеке анықтау қажет екенін растады [63].

2.2 Білім беру қатынастары субъектілерінің құқықтық мәртебесін нормативтік-құқықтық айқындау және оны іске асыру тетіктері

Алдыңғы параграфта білім алушының, тұтынушының, тапсырыс берушінің, қызметке ақы төлеуші тұлғаның, заңды өкілдің және білім беру ұйымының құқықтық мәртебесі олардың нақты функциялары бойынша ажыратылды. Осы параграфта сол субъектілік модель қайта сипатталмайды. Негізгі назар анықталған мәртебелердің заңда, заңға тәуелді актілерде және ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартында қалай бекітілетініне, сондай-ақ құқықтар мен міндеттердің нақты іске асырылу тетіктеріне аударылады.

Мұндай жалғастық зерттеудің бесінші міндетіне сәйкес келеді. Бұл міндет ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының азаматтық-құқықтық сипаттамасын, міндетті талаптарын, жосықсыз практикалар мен әділетсіз шарт талаптарын анықтау өлшемдерін және олардың құқықтық салдарын әзірлеуді көздейді. Сондықтан формальды-заңдық талдау тек нормаларды тізбелеумен шектелмейді. Әр норма субъектінің мәртебесіне қандай құқық, міндет, дәлелдеу мүмкіндігі және қорғау тәсілін беретіндігі тұрғысынан бағаланады.

Қазақстан Республикасында білім беру саласын дамытуға арналған бағдарламалық құжаттар сапаны, қолжетімділікті, ашықтықты және басқарудың нәтижелілігін стратегиялық бағыттар ретінде белгілейді [128]. Алайда бағдарламалық мақсаттың өзі жеке тұлғаға тікелей талап қою құқығын бермейді. Ол заң шығарушы мен уәкілетті орган үшін реттеу бағытын айқындайды, ал тұтынушының нақты субъективтік құқығы заңнан, шарттан және заңда көзделген өзге заңдық фактілерден туындауға тиіс.

Бағдарламалық міндеттерді құқықтық мәртебеге айналдыру үшін адресат, міндеттің мазмұны, орындалу мерзімі, дәлелдеу тәсілі және бұзушылық салдары көрсетілуі қажет. Білім беруді дамыту тұжырымдамасының сапа мен есептілікке қатысты ережелері осы талаптар арқылы ғана білім алушы мен білім беру ұйымының өзара қатынасында іске асады [128]. Біздіңше, стратегиялық құжаттар мен жеке-құқықтық міндеттеменің арасына нақты заңнамалық және шарттық байланыс орнатылмаған жағдайда реттеу декларативті сипатта қалады.

Цифрлық кодекс білім беру қатынастарының нормативтік ортасына қосымша талаптар енгізеді [3]. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң кәсіби орындаушы мен кәсіпкерлік емес мақсатта әрекет ететін жеке тұлға арасындағы теңсіздікті түзететін арнайы кепілдіктер береді. Білім туралы заң білім алушының академиялық құқықтарын, білім беру ұйымының құзыретін, лицензиялау мен ақылы қызмет көрсету негіздерін айқындайды. Осы актілердің арақатынасы жалпы және арнайы нормалардың бәсекесі емес, бір құқықтық қатынастың әртүрлі қырларын реттейтін жүйе ретінде түсіндірілуге тиіс [49].

Қорғау тетіктерінің қатарында сотқа дейінгі келісу, медиация және заңда жол берілген жағдайда төрелік те кездеседі. Алайда тұтынушының сотқа қолжетімділігін шектейтін алдын ала төрелік ескертуі стандартты шартқа механикалық енгізілмеуге тиіс. Төрелік туралы заңның ерікті келісімге негізделген табиғаты нақты дау туындағаннан кейінгі саналы таңдаумен үйлеседі [53]. Біздіңше, білім беру ұйымы алдын ала дайындаған шарттағы міндетті төрелік талабы жеке келісілгені дәлелденбесе, әлсіз тараптың қорғау мүмкіндігін төмендететін талап ретінде бағалануға тиіс.

Білім беруге жұмсалатын мемлекеттік және жеке шығыстардың өсуі ақылы, гранттық және аралас қаржыландыру үлгілерін құқықтық тұрғыдан дәл ажыратуды талап етеді [127]. Қаржыландыру көлемінің ұлғаюы тұтынушы мәртебесін автоматты түрде кеңейтпейді. Ол шартта қызметтің қай бөлігіне кім ақы төлейтінін, қандай сома қайтарылатынын және мемлекеттік қаржы мен жеке төлемнің құқықтық режимі қалай бөлінетінін айқын көрсету қажеттігін күшейтеді.

Білім беру ұйымының ақылы қызметті заңды түрде ұсынуы оның жалпы заңды тұлғалық мәртебесіне ғана емес, тиісті рұқсат беру режиміне де байланысты. Рұқсаттар және хабарламалар туралы заң білім беру қызметінің лицензияланатын түрлерін жүзеге асырудың жалпы құқықтық негізін белгілейді [129]. Лицензияның болуы ұйымды нақты шарт бойынша жауапкершіліктен босатпайды. Керісінше, лицензиялық талаптар шартты тиісінше орындаудың ең төмен жария-құқықтық шегін қалыптастырады.

Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласындағы ретінде бағаланады [132, 121-б.]. Біздіңше, оның құқықтық нәтижесі нақты болуы тиіс. Келісімде төлемді қайтару сомасы, қосымша сабақ беру мерзімі, бағалауды қайта қарау рәсімі немесе құжатты беру міндеті айқын көрсетілмесе, татуласу бұзылған құқықты қалпына келтірмейді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы медиация практикасы даудың сотқа дейін шешілу мүмкіндігін растайды [133]. Бірақ медиатордың қызметі орындаушының заңда белгіленген талапқа жауап беру міндетін алмастырмайды. Алдымен білім беру ұйымы шағымды тіркеп, дәлелді жауап беруге, қажет болса кемшілікті жоюға тиіс. Медиация осы бастапқы міндет орындалмағанын заңдастырудың құралы болмауы керек.

Төрелік туралы заң тараптарға азаматтық-құқықтық дауды төрелікке беруге мүмкіндік береді [53]. Дегенмен білім беру қатынасының жария элементтері төреліктің шегін анықтайды.

Лицензияның қолданылуы, мемлекеттік органның актісі, мемлекеттік аттестаттау немесе биліктік сипаттағы шешім төреліктің қарауына механикалық берілмейді. Төрелік шарттық ақша талабына қатысты қолданылуы мүмкін, бірақ білім алушының сотқа жүгіну құқығын алдын ала шектемеуге тиіс.

Осы себепті дау туындағанға дейін үлгілік шартқа енгізілген төрелік ескертуі мен дау туындағаннан кейін жасалған ерікті төрелік келісімі ажыратылуы қажет [53]. Бірінші жағдайда тұтынушы шарт мазмұнына ықпал етпеуі мүмкін. Екінші жағдайда ол даудың нысанын, шығындарын және балама рәсімдерді бағалай алады. Біздіңше, білім беру саласындағы тұтынушылық шартта тек екінші модель құқықтық теңгерімге көбірек сәйкес келеді.

Доктринада білім беру қызметтерін тұтынушы ұғымының кең қолданылуы шарттағы құқық иесін дұрыс анықтауға кедергі келтіретіні атап өтіледі [134, 23-б.]. Бұл ескерту 2.1-параграфта қалыптастырылған функционалдық модельді нормативтік деңгейде жалғастыруды талап етеді. Шартта әлеуметтік атаулар емес, білім алушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және заңды өкілдің нақты өкілеттіктері көрсетілуге тиіс.

Білім беру қатынастарын құқықтық реттеудің күрделілігі олардың педагогикалық мазмұны мен ұйымдық қамтамасыз етілуінің өзара байланысынан туындайды [135, 14-б.]. Бірақ осы күрделілік негізгі құқықтар мен міндеттерді ішкі актілерге толық беруге негіз болмайды. Тұтынушының ақшаны қайтару, ақпарат алу, шағым беру және сотқа жүгіну құқықтары заң деңгейінде бекітілуге тиіс. Ішкі актілер тек оларды жүзеге асыру рәсімін нақтылай алады.

Қазақстандағы тұтынушыларды қорғаудың жалпы проблемалары нормалардың бытыраңқылығы, құқықтық ақпараттың жеткіліксіздігі және қорғау тетіктерінің формалды қолданылуымен байланыстырылады [136, 85-б.]. Білім беру саласында бұл кемшіліктер академиялық тәуелділікпен күшейеді. Сондықтан нормативтік модель тек құқық жариялап қоймай, оны іске асыратын мерзімді, жауапты тұлғаны, дәлелдемелерге қолжетімділікті және бұзушылық салдарын белгілеуге тиіс.

Білім беру нәтижесі мен еңбек нарығы талаптарының сәйкес келмеуі қызмет сапасын тек диплом беру фактісімен өлшеуге болмайтынын көрсетеді [137, 284-б.]. Дегенмен білім беру ұйымы түлектің міндетті түрде жұмысқа орналасуына кепілдік бермейді. Құқықтық бағалау ұйымның бағдарлама, практика, оқытушылар, ресурстар және жарияланған оқу нәтижелері бойынша өз бақылауындағы міндеттерді орындауына бағытталуға тиіс.

Қазақстандық азаматтық-құқықтық доктрина шарт еркіндігін императивтік шектеулермен, адалдықпен және бұзылған құқықты қалпына келтіру қағидатымен өзара байланыста қарастырады. Ақылы қызмет көрсету шартының қалыптасуы мен міндеттемелік табиғаты туралы еңбектер білім беру шартын азаматтық айналымның дербес құралы ретінде бағалауға негіз береді [26; 27; 28; 29]. Осы көзқарас білім беру ұйымының академиялық дербестігін мойындайды, бірақ оны шарттық міндеттемеден иммунитет ретінде түсіндірмейді.

ұйымдастыру, бағалау жүргізу, апелляцияны қарау және білім беру ресурсына қолжетімділік беру сияқты әрекеттер осы нысананың тексерілетін құрамдастары болады.

Ақылы білім беру қызметтері білім беру қызметтерінің ақы немесе өзге экономикалық қарсы ұсыну арқылы көрсетілетін бөлігін білдіреді. Ақылылық білім беру ұйымының коммерциялық мәртебесін емес, міндеттеменің экономикалық сипатын көрсетеді. Мемлекеттік немесе коммерциялық емес ұйым да заңда көзделген ақылы қызметті ұсына алады. Бірақ нақты жеке тұлға қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта сатып алған немесе пайдаланған жағдайда азаматтық және тұтынушылық қорғау қатар іске қосылады [1; 2; 54].

Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты осы үш деңгейдің арасын байланыстыратын заңдық факт болып табылады. Азаматтық кодекстің 7-бабы азаматтық құқықтар мен міндеттердің шарттан туындауын мойындайды, 378-бабы шартты азаматтық құқықтар мен міндеттерді белгілеу, өзгерту немесе тоқтату туралы келісім ретінде анықтайды, 379-бабы шарттан туындайтын міндеттемеге жалпы міндеттемелік нормалардың қолданылуын бекітеді [49]. Сондықтан шарт тек төлем құжаты немесе қабылдау рәсімінің қосымшасы емес, субъектілер мәртебесін нақты міндеттемеге айналдыратын негізгі құқықтық құрал болып табылады.

Ұғымдардың осы арақатынасы мәртебелердің пайда болу кезеңін де нақтылайды. Лицензия мен білім беру ұйымының жарғылық мақсаты орындаушының жалпы құқық қабілеттілігін қалыптастырады. Шартқа дейінгі ақпарат әлеуетті тұтынушының таңдау құқығын іске қосады. Шарт тапсырыс беруші мен орындаушының міндеттемесін туғызады. Қабылдау туралы акт

және оқу процесіне нақты кірісу білім алушының академиялық құқықтары мен міндеттерін іске асырады.

Біздіңше, қолданыстағы реттеудің негізгі кемшілігі осы ұғымдардың құқықтық салдары бір актіде өзара байланыстырылмауынан көрінеді. Білім туралы заң білім алушы мен білім беру ұйымының салалық мәртебесін бекітеді, Азаматтық кодекс шарттың жалпы режимін белгілейді, ал тұтынушыларды қорғау туралы заң ақпарат, сапа және өтем кепілдіктерін береді. Бірақ шартқа дейінгі кезеңнен бастап шарт тоқтатылғаннан кейінгі есеп айырысуға дейінгі тұтас тізбек арнайы нормада көрсетілмеген.

Нормативтік құқықтық актілер иерархиясының жалпы қағидасы төмен тұрған актінің жоғары тұрған актіге қайшы келмеуін талап етеді. Осы қағидаға сәйкес субъектінің негізгі құқықтары, міндеттері, жауапкершілік негіздері және сотқа қолжетімділігі заң деңгейінде бекітілуге тиіс. Министрлік бұйрығы бағалау рәсімін, құжаттардың нысанын және техникалық талаптарды нақтылай алады, бірақ заңда жоқ жаңа мүліктік ауыртпалықты немесе құқықты шектеуді енгізбеуі керек.

Азаматтық кодекстің 383-бабы шарттың оны жасасу сәтінде қолданылған императивтік нормаларға сәйкес болуын талап етеді [49]. Осы ереже ішкі актілерге де шек қояды. Білім беру ұйымы шартқа жалпы сілтеме енгізу арқылы өзіне заңда көзделмеген шексіз өкілеттік бере алмайды. Ішкі ереже шарттың орындалуын нақтыласа да, тұтынушының заңмен қорғалатын жағдайын нашарлатпауға тиіс.

Білім туралы заңның 43 және 43-1-баптары білім беру ұйымдарының оқу процесін ұйымдастырудағы және жоғары білім беру бағдарламаларын іске асырудағы дербестігін бекітеді [2]. Бұл дербестік бағдарламаны, оқыту әдісін және ішкі құрылымды таңдауға мүмкіндік береді. Алайда ол шарт пәнін, төлем тәртібін немесе тұтынушының шағым құқығын біржақты өзгертуге өкілеттік бермейді. Академиялық өкілеттік пен шарттық өкілеттік әртүрлі құқықтық шекке бағынады.

Білім туралы заңның 47-бабы білім алушының сапалы білім алуға, оқу ресурстарын пайдалануға және өзге салалық құқықтарды жүзеге асыруға құқығын белгілейді [2]. Бірақ бұл бап тапсырыс беруші мен ақы төлеушінің мүліктік құқықтарын толық қамтымайды. Сондықтан ата-ананың төлемді қайтару талабы немесе үшінші тұлғаның есеп айырысуға қатысты мүддесі Азаматтық кодекс пен шарт арқылы айқындалуға тиіс.

шарттың орындалу кезеңін бастай алады, бірақ тараптардың келісімін алмастырмайды.

Шарт ақылы болып табылады. Азаматтық кодекстің 384-бабы бойынша тарап өз міндетін орындағаны үшін ақы немесе өзге қарсы ұсыну алады [49]. Білім беру қатынасында қарсы ұсыну оқу ақысы, арнайы курс үшін төлем немесе заңда жол берілген өзге экономикалық нысанда көрінуі мүмкін. Қызметтің әлеуметтік маңызы оның ақылы міндеттеме ретіндегі сипатын жоймайды.

Шарт екіжақты міндеттейтін және синаллагматикалық сипатқа ие. Білім беру ұйымының қызметті тиісінше көрсету міндетіне тапсырыс берушінің ақы

төлеу міндеті сәйкес келеді. Білім алушы мен тапсырыс беруші әртүрлі тұлға болған жағдайда синаллагматикалық байланыс тек орындаушы мен ақы төлеуші арасында шектелмейді. Шарт білім алушының бағдарламаны меңгеруге қатысуы, академиялық адалдықты сақтау және заңды ішкі талаптарды орындау міндеттерін де нақтылауға тиіс.

Ақылы қызмет көрсету туралы Азаматтық кодекстің арнайы нормалары оқыту қызметіне тікелей қолданылады. Кодекстің 683-бабы бойынша орындаушы тапсырыс берушінің тапсырмасымен белгілі әрекеттер жасауға немесе қызметті жүзеге асыруға, ал тапсырыс беруші ақы төлеуге міндеттенеді. 684-бап жеке орындау қағидасын, 685-бап ақы төлеуді, 686-бап шарттан біржақты бас тартудың салдарын, 687-бап мердігерлік туралы жекелеген нормаларды қосымша қолдану мүмкіндігін белгілейді [49].

Білім беру ұйымының қызметті жеке орындауы оның әр сабақты тек штаттағы педагог арқылы өткізуін білдірмейді. Ұйым шақырылған оқытушыны, практика базасын немесе цифрлық платформаны тарта алады. Алайда мұндай тұлғаларды таңдау және олардың жұмысын оқу процесіне біріктіру ұйымның бақылауында болғандықтан, негізгі шарттық жауапкершілік тұтынушы алдында білім беру ұйымында сақталады. Ішкі регресс қатынасы тұтынушының орындаушыға қоятын талабын шектемеуге тиіс.

Ұзақ мерзімділік ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының маңызды ерекшелігі болып табылады. Міндеттеме бірнеше семестрге немесе оқу жылына созылады, ал бағдарлама, баға, академиялық саясат және технологиялық құралдар осы кезеңде өзгеруі мүмкін. Сондықтан шарт тек бастапқы жағдайды белгілемей, елеулі өзгерістерді енгізудің негізін, хабарлау мерзімін және тұтынушының балама құқықтарын да көрсетуге тиіс.

Көп жағдайда шарт Азаматтық кодекстің 389-бабындағы қосылу шартының белгілеріне ие [49]. Білім беру ұйымы үлгілік мәтінді алдын ала дайындайды, ал талапкер оны толық қабылдайды немесе қызметтен бас тартады. Дегенмен стандартты нысанның қолданылуы шартты өздігінен әділетсіз етпейді. Құқықтық бақылау талаптың алдын ала әзірленгеніне ғана емес, оның ашықтығына, жеке келісу мүмкіндігіне және тараптардың құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңгерімсіздік туғызуына бағытталуға тиіс.

Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартын барлық жағдайда жария шарт деп тану да дұрыс емес. Азаматтық кодекстің 387-бабындағы жария шарт туралы нормалар кәсіби ұйымның тауарды немесе қызметті өз қызметінің сипатына қарай әрбір жүгінген тұлғаға ұсыну міндетімен байланысты [49]. Білім беру саласында конкурс, қабылдау талаптары, шектеулі орын, шығармашылық емтихан немесе арнайы біліктілік шарты болуы мүмкін. Сондықтан жария шарт белгілері нақты бағдарлама мен қабылдау режиміне қарай бағаланады.

Егер білім беру ұйымы қысқа мерзімді курсты кез келген талапкерге бірдей жарияланған талаптармен ұсынса, шарттың жария сипаты күшейеді. Ал жоғары білім бағдарламасына қабылдау заңда белгіленген конкурс пен академиялық талаптарға тәуелді болғанда ұйым әрбір жүгінген тұлғамен сөзсіз

шарт жасасуға міндетті емес. Осы айырмашылық бағаның теңдігі мен кемсітпеу талаптарын сақтай отырып, қабылдау рәсімінің заңды ерекшелігін қорғауға мүмкіндік береді.

Азаматтық кодекстің 391-бабындағы үшінші тұлғаның пайдасына жасалған пайдаланылмаған соманы қайтаруды талап етуі мүмкін. Білім алушы оқу ресурсына қолжетімділікті, объективті бағалауды және жеке деректерінің қорғалуын талап етеді. Құқықтардың мұндай бөлінуі шарт мәтінінде көрсетілмесе, дауда талап қою өкілеттігін айқындау күрделенеді.

Азаматтық кодекстің 381-бабына сәйкес ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты аралас сипатта болуы мүмкін [49]. Бір құжатта негізгі білім беру бағдарламасымен бірге жатақхана, тамақтану, тасымалдау, цифрлық ресурс, сертификаттау немесе консультациялық қызмет көзделуі ықтимал. Әр бөліктің нысанасы, бағасы және тоқтатылу салдары бөлек анықталуға тиіс. Негізгі бағдарламаға қатысты құқықтық режим қосымша сервистерге автоматты түрде толық таралмайды.

Шарттың елеулі талаптарын оның міндетті салалық мазмұнынан ажырату қажет. Азаматтық кодекстің 393-бабы шарттың нысанасы және заңда елеулі деп танылған өзге талаптар бойынша келісімді талап етеді [49]. Білім беру шартында нысана бағдарлама атауы, деңгейі, оқу нысаны, мерзімі және орындаушының нақты әрекеттері арқылы дараландуға тиіс. Баға мен төлем тәртібі ақылы міндеттеменің экономикалық мазмұнын айқындайды.

Салалық міндетті талаптардың бір бөлігі келісім болмаса шарттың жасалмағанын емес, заңға сәйкессіздігін немесе орындаушының ақпараттық міндетті бұзғанын туғызуы мүмкін. Мысалы, шағым беру тәртібінің көрсетілмеуі шарт нысанасының болмағанын білдірмейді. Бірақ ол

сотқа қолжетімділік жатады. Екінші қабат нақты бағдарламаға бейімделетін талаптарды қамтиды. Оған оқу жоспары, кесте, таңдаулы пән, практика және арнайы ресурс жатады.

Шартта орындаушының толық атауы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі, мекенжайы, лицензиясының деректері және шарт бойынша әрекет ететін құрылымдық бөлімше көрсетілуі тиіс. Филиал немесе оқу орталығы дербес заңды тұлға болмаса, негізгі білім беру ұйымының атауы жасырылмауы керек. Орындаушыны дәл көрсету тұтынушының талапты тиісті тұлғаға қоюына және сот актісін орындауға мүмкіндік береді.

Тұтынушы жағындағы субъектілер де дәл көрсетілуге тиіс. Шарт білім алушыны, тапсырыс берушіні, қызметке ақы төлеуші тұлғаны және заңды өкілді бір атаумен біріктірмеуі керек. Әр тұлғаның байланыс дерегі, ақпарат алуға құқығы, төлемге қатысты өкілеттігі және шартты тоқтату мүмкіндігі жеке белгіленуі қажет. Бұл талап 2.1-параграфта негізделген функционалдық модельді шарттық нормаға айналдырады.

Кәмелетке толмаған білім алушы қатысқанда шарт баланың қызметті тікелей алушы ретіндегі құқықтарын және заңды өкілдің шарттық өкілеттігін бөлек көрсетуі тиіс. Заңды өкілдің келісімі баланың қадір-қасиет, қауіпсіздік, кемсітпеу және дербес деректерді қорғау құқықтарын төмендете алмайды. Балаға қатысты елеулі академиялық шешім оның жасына және түсіну

қабілетіне сай пікірін ескеруді талап етеді.

Шарттың нысанасы жалпы «білім беру қызметін көрсету» деген тіркеспен шектелмеуі керек. Бағдарламаның атауы, біліктілік деңгейі, оқу нысаны, оқыту тілі, ұзақтығы, академиялық кредит көлемі, практика түрі және қорытынды аттестаттау көрсетілуі қажет. Қосымша курс немесе сертификат бөлек сатылса, оның негізгі бағдарламаға міндетті не ерікті екені ашық жазылуы тиіс.

Оқу жоспары мен академиялық саясат шарттың ажырамас бөлігі ретінде

бағалауға айналдырмайды, бірақ шешім қабылдау рәсімінің тексерілуін қамтамасыз етеді.

Оқу ақысын және өзге төлемдерді белгілеу кезінде Азаматтық кодекстің 385-бабындағы баға туралы жалпы ереже ескеріледі [49]. Шарт тұтынушыға бір оқу кезеңінің ғана емес, мүмкіндігінше бүкіл бағдарлама бойынша болжамды қаржылық жүктемені түсінуге мүмкіндік беруі керек. Міндетті әкімшілік алым, платформа төлемі, емтихан, практика немесе сертификат құны негізгі бағадан бөлек болса, олар шарт жасалғанға дейін ашылуға тиіс.

Бағаны өзгерту білім беру ұйымының шексіз біржақты өкілеттігіне айналмауы қажет. Объективті негіз, есептеу формуласы, өзгерістің қолданылатын кезеңі және алдын ала хабарлау мерзімі шартта көрсетілуі тиіс. Баға елеулі ұлғайса, тұтынушыға айыппұлсыз бас тарту, пайдаланылмаған кезең үшін төлемді қайтару немесе баламалы бағдарламаға ауысу құқығы берілуі орынды.

Инфляцияға жалпы сілтеме бағаның кез келген көлемде өсуін ақтамайды. Индексация нақты көрсеткішпен және шекті мөлшермен байланыстырылуы тиіс. Білім беру ұйымы өз шығысының өскенін дәлелдемей, бұрын жасалған шарттың экономикалық тәуекелін толық тұтынушыға аудара алмайды. Кәсіби орындаушының қалыпты кәсіпкерлік тәуекелі бағаны біржақты өзгертуге дербес негіз емес.

Төлемнің алдын ала жасалуы тұтынушының қаражатты қайтару құқығын жоймайды. Азаматтық кодекстің 686-бабы тапсырыс берушіге орындаушының нақты шығындарын өтеген жағдайда ақылы қызмет көрсету шартынан бас тартуға мүмкіндік береді [49]. Осы норма білім беру ұйымының көрсетілмеген болашақ қызмет үшін төлемді толық ұстап қалуын шектейді. Нақты шығын әрбір жағдайда құжатпен және нақты тұтынушымен байланыста дәлелденуге тиіс.

Нақты шығын ұғымына ұйымның барлық тұрақты шығынын автоматты түрде енгізуге болмайды. Ғимаратты ұстау, жалпы әкімшілік аппарат, ұзақ мерзімді жалдау немесе барлық топқа арналған оқытушы жалақысы нақты білім алушының шарттан бас тартуына тікелей байланысты болмаса, толық көлемде ұсталып қалмауы керек. Дараланған материал, қайтарылмайтын сыртқы төлем немесе нақты орын резервтеу шығыны ғана себепті байланыс болғанда ескеріледі.

Шарт тоқтатылғанда есеп айырысу формуласы түсінікті болуы тиіс. Көрсетілген қызметтің үлесі, оқу кезеңінің басталу және аяқталу күні, нақты шығын, алдын ала төленген сома және қайтарылатын қалдық жеке көрсетілуі қажет. «Төлем еш жағдайда қайтарылмайды» деген талап нақты орындалған

қызметті және құжатталған шығынды есептемейді, сондықтан ол тараптар мүддесінің теңгерімін бұзады.

Азаматтық кодекстің 403-бабы шартты өзгерту мен бұзудың салдарын, 404-бабы шарттан біржақты бас тартудың жалпы негіздерін белгілейді [49]. Бұл

Орындаушы шартта, заңда және міндетті стандартта көзделген әрекеттерді белгіленген мерзімде орындауға тиіс. Ішкі бөлімшенің қателігі немесе қызметкердің әрекеті заңды тұлғаның жауапкершілігін автоматты түрде жоймайды.

Кәсіби орындаушының кінәсін бағалау қарапайым тұлғаның сақтығымен шектелмеуі керек. Білім беру ұйымы лицензияланған қызметті тұрақты жүзеге асырады, бағдарлама мен инфрақұрылымды өзі таңдайды, дәлелдемелерді өзі сақтайды. Сондықтан ол бұзушылықты алдын ала болжау, алдын алу және салдарын азайту үшін кәсіби тұрғыдан ақылға қонымды шаралар қабылдағанын көрсетуге тиіс.

Еңсерілмейтін күш туралы сілтеме де нақты міндетпен байланыстырылуы қажет. Төтенше жағдай немесе байланыс желісінің кең ауқымды үзілуі сабақтың белгіленген уақытта өтуіне кедергі келтіруі мүмкін. Бірақ ол білім беру ұйымын хабарлау, баламалы формат ұсыну, мерзімді ұзарту және пайдаланылмаған қызмет бөлігін қайта есептеу міндеттерінен толық босатпайды. Форс-мажор барлық тәуекелді тұтынушыға жүктейтін әмбебап негіз емес.

Шарттық жауапкершілік пен білім алушының жеке мінез-құлқы да ажыратылуға тиіс. Сабаққа қатыспау, тапсырманы орындамау немесе академиялық адалдықты бұзу оқу нәтижесіне әсер етеді. Бұл мән-жайлар тұтынушының талабын бағалауда ескеріледі. Дегенмен білім алушының бір міндетті бұзуы ұйымның ақпарат беру, қауіпсіздікті қамтамасыз ету немесе заңды рәсімді сақтау жөніндегі дербес міндетін орындамауын ақтамайды.

Қорғау тәсілі бұзушылықтың сипатына сай таңдалуы керек. Кемшілік жойылатын болса, қосымша сабақ, қайта бағалау, баламалы ресурс немесе құжатты беру тиімді болуы мүмкін. Қызметтің құнына әсер еткен сәйкессіздік бағаны азайтуға немесе төлемді қайта есептеуге негіз болады. Елеулі әрі жойылмайтын бұзушылық шарттан бас тартуға, ақшаны қайтаруға және залалды өтеуге әкелуі ықтимал.

Бір бұзушылық бойынша бірнеше қорғау тәсілі олардың мақсаты қайталанбаған жағдайда қатар қолданылуы мүмкін. Қосымша сабақ міндеттемені нақты орындауға, бағаны азайту экономикалық теңгерімді қалпына келтіруге, залалды өтеу қосымша мүліктік салдарды жабуға бағытталады. Моральдық зиян Азаматтық кодекстің 951-бабында және тұтынушылық заңнамада көзделген негіздер болғанда жеке бағаланады [1; 49; 59].

Тұтынушының талабына жауап беру тәртібі шартта анық көрсетілуі қажет. Орындаушы шағымды қабылдайтын арнаны, тіркеу тәсілін, жауапты бөлімшені, қарау мерзімін және шешімге шағымдану жолын жариялауға тиіс. Ішкі рәсім сотқа жүгінудің міндетті әрі шамадан тыс ұзақ кедергісіне айналмауы керек. Оның мақсаты бұзушылықты ерте анықтап, нақты қалпына

келтіру шарасын қолдану болып табылады.

Шарттың құқықтық табиғаты мен мазмұны анықталғаннан кейін білім беру қызметінің сапасын субъектілер құқықтарының іске асырылу кепілдігі ретінде бағалау қажет. Алдыңғы тарауда сапалы және сапасыз қызметтің жалпы ұғымдары қалыптастырылды. Осы параграфта сол өлшемдердің заңдағы, шарттағы және құқық қолданудағы нақты қызметі ашылады.

Білім беру қызметінің сапасы бір ғана көрсеткішпен өлшенбейді. Құқықтық бағалау кемінде алты өзара байланысты сәйкестік қабатын қамтуы тиіс. Олар құқықтық, шарттық, кәсіби-ұйымдастырушылық, бағалау-рәсімдік, ақпараттық және цифрлық сәйкестік болып табылады. Қабаттардың әрқайсысы субъектінің дербес құқығына және орындаушының нақты міндетіне сәйкес келеді.

Құқықтық сәйкестік лицензияның, мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттың, міндетті қағидалардың және білім беру бағдарламасына қойылатын нормативтік талаптардың сақталуын білдіреді [2; 55; 56; 57]. Бұл қабат білім беру қызметінің заңды түрде көрсетілуінің ең төмен шегін қалыптастырады. Лицензиясыз немесе рұқсат етілмеген бағдарлама бойынша қызмет көрсету тұтынушының шарттық талабымен қатар мемлекеттік бақылау шараларын да туғызуы мүмкін.

Лицензияның болуы қызметтің барлық элементі сапалы орындалғанын білдірмейді. Лицензия ұйымның белгілі қызметті жүзеге асыруға жалпы құқығын растайды. Ол нақты топта сабақтың толық өткізілгенін, жарияланған педагогтің қатысқанын немесе практика базасының берілгенін дәлелдемейді. Сондықтан лицензиялық сәйкестік сапаның қажетті, бірақ жеткіліксіз өлшемі болып табылады.

Шарттық сәйкестік орындаушының тұтынушыға нақты уәде еткен бағдарламаны, мерзімді, нысанды, тілді, сабақ көлемін, ресурсты және бағаны сақтауын білдіреді. Мемлекеттік стандарт тек ең төмен деңгейді белгілеген жағдайда шарт қосымша кепілдік бере алады. Білім беру ұйымы жарнамада немесе шартта жоғары міндет қабылдаса, кейін заңдағы минимумды орындаумен шектеле алмайды.

Кәсіби-ұйымдастырушылық сәйкестік оқу процесін тиісті педагогтермен, ресурстармен, практика базасымен және қолдау қызметімен қамтамасыз етуді қамтиды. Бұл өлшем педагогикалық әдістің ғылыми дұрыстығын соттың қайта бағалауына жол бермейді. Құқықтық бақылау ұйымның өзі жариялаған және міндетіне алған ресурсты ұсынғанын, кадрлық талаптарды сақтағанын және оқу процесін жүйелі ұйымдастырғанын тексереді.

Бағалау-рәсімдік сәйкестік білім алушының біліміне қойылатын академиялық талапты төмендетпейді. Ол өлшемдердің алдын ала белгілі болуын, бірдей жағдайдағы тұлғаларға бірдей қолданылуын, шешімнің дәлелге негізделуін және апелляцияның бейтарап қаралуын талап етеді. Бағаның мазмұны кәсіби пікір саласында қалуы мүмкін, бірақ бағалау рәсімі құқықтық тексеруден тыс болмауы керек.

Ақпараттық сәйкестік шарт жасалғанға дейін және оны орындау кезінде берілген мәліметтердің толық, шынайы, түсінікті және салыстырмалы болуын

білдіреді. Ақпараттың көлемі тұтынушының шешіміне әсер ететін тәуекелге сай болуы қажет.

жеткіліксіз. Тұтынушы бағдарламаның мазмұнын, оқу нысанын, мерзімін, тілін, лицензияны, аккредиттеу мәртебесін, педагогтерге қойылатын талаптарды, толық құнды, қосымша төлемдерді, бағалау тәртібін және шағым жолын шарт жасалғанға дейін білуі қажет.

Ақпараттық ашықтықты жариялылықпен ғана теңестіру дұрыс емес. Веб-сайтта көп көлемдегі мәліметтің болуы тұтынушының маңызды ақпаратты нақты алғанын білдірмейді. Ақпарат құрылымдалған, қолжетімді және шешім қабылдау сәтіне дейін берілуі тиіс. Біздіңше, білім беру ұйымы негізгі мәліметтерді бірыңғай шартқа дейінгі ақпарат парағында жинақтап, оның алынғанын дәлелдей алуы қажет.

Шартқа дейінгі ақпарат парағы жарнаманы немесе толық шарт мәтінін алмастырмайды. Ол шешімге ықпал ететін негізгі деректі қысқа әрі салыстырмалы нысанда ұсынады. Тұтынушы қосымша құжатпен танысуға құқылы, бірақ негізгі баға, қайтару тәртібі, бағдарламаның мәртебесі немесе міндетті техникалық талап басқа құжаттың терең қабатына жасырылмауы керек.

Ақпарат беру міндеті шарт жасалған сәтте аяқталмайды. Бағдарлама, баға, практика, оқыту форматы немесе аккредиттеу мәртебесі өзгерсе, орындаушы тұтынушыға өзгерістің негізін, салдарын және қолжетімді баламаны алдын ала түсіндіруге тиіс. Маңызды өзгеріс туралы кеш хабарлау тұтынушыны таңдау мүмкіндігінен айырып, шарттық адалдықты бұзады.

Шарт тоқтатылғаннан кейін де кейбір ақпараттық міндеттер сақталады. Білім беру ұйымы көрсетілген қызмет көлемін, есептелген нақты шығынды, қайтарылатын соманы, құжаттарды алу тәртібін және деректерді сақтау мерзімін түсіндіруге тиіс. Тұтынушы есеп айырысудың қалай жасалғанын тексере алмайтын жағдайда ақшаны қайтару құқығы формалды сипат алады.

Ақпараттың дәлелдемелік нұсқасын сақтау ақпараттық ашықтықтың ажырамас бөлігі болып табылады. Білім беру ұйымы сайттағы хабарландырудың, шарт жобасының, баға тізбесінің және академиялық саясаттың шарт жасалған кездегі редакциясын архивтеуге тиіс. Кейін өзгертілген мәтін бастапқы ақпараттың орнына ұсынылмауы керек. Дәлелдемені сақтау кәсіби тараптың ұйымдастырушылық міндетіне жатады.

Ақпарат мемлекеттік және шарт жасалған тілде түсінікті берілуі қажет. Арнайы академиялық немесе техникалық термин тұтынушының салдарын түсінуіне кедергі келтірсе, оған қысқа түсіндірме берілуі тиіс. Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғалар үшін ақпарат қолжетімді форматта ұсынылуы керек. Формалды бірдейлік нақты қолжетімділікті алмастырмайды.

Жарнамадағы нақты мәлімдеме ақпараттық міндеттің бөлігіне айналуы мүмкін. «Халықаралық аккредиттеу», «алты деңгейлі курс», «белгілі шетелдік оқытушы», «толық офлайн практика» немесе «ресми сертификат» деген тексерілетін уәделер тұтынушының таңдауына әсер етсе, орындаушы оларды негіздеуге тиіс. Бағалау сипатындағы жалпы ұран мен нақты кепілдікті ажырату қажет.

№ 7520-23-00-2/21072 ісінде тіл курсының жарияланған көлемі, көрсетілген нақты деңгейлер және берілген сертификаттың сипаты бойынша дау туындады [63]. Бұл істің осы параграф үшін маңызы сапаны субъективтік көңіл толмаумен емес, шартта және жарнамада көрсетілген тексерілетін сипаттамалармен салыстыру қажеттігін көрсетуінде. Сот орындаушының міндеттемені толық орындамауын және моральдық зиян туралы талапты жеке бағалады.

Аталған іс ақпарат пен шарт нысанасының өзара байланысын да көрсетеді. ресурсқа балама ресурс, елеулі бағдарлама сәйкессіздігіне шарттан бас тарту қолданылуы мүмкін.

Қорғау тәсілін механикалық қолдану білім беру процесінің ерекшелігін елемеуге әкеледі. Мысалы, өткен семестрдің сабағын оқу аяқталғаннан кейін жай ғана қайталау тұтынушының жоғалған уақытын толық қалпына келтірмеуі мүмкін. Мұндай жағдайда қосымша сабақпен қатар төлемді қайта есептеу немесе нақты залалды өтеу қажет болуы ықтимал. Әр тәсілдің нақты қалпына келтіру қабілеті бағалануға тиіс.

Сапаны мемлекеттік бақылау мен жеке-құқықтық қорғау өзара толықтырады. Уәкілетті орган лицензиялық немесе стандарттық бұзушылықты анықтап, нұсқама бере алады. Бірақ нұсқама нақты тұтынушының ақшасын автоматты түрде қайтармайды. Сот немесе шарттық реттеу төлем мен залалды қалпына келтіре алады, бірақ мемлекеттік бақылаудың орнына лицензиялық талапты қамтамасыз етпейді. Осы арақатынас зерттеудің екіқұрамды құқықтық табиғат туралы тұжырымын сапа саласында нақтылайды.

Сапа мен ақпараттық ашықтықтың құқықтық мазмұны тұтынушының әлсіз тарап ретіндегі мәртебесін нақты тетіктерге айналдырады. 2.1-параграфта әлсіздік ақпараттық, шарттық, академиялық және дәлелдемелік асимметрия арқылы негізделді. Осы жерде әлсіздіктің құқықтық салдары айқындалады. Ол тұтынушыны барлық міндеттен босатпайды, бірақ кәсіби тарапқа қосымша ашу, адал әрекет ету және дәлелдемені сақтау міндеттерін жүктейді.

Ақпараттық асимметрия орындаушының шарт жасалғанға дейін шешімге маңызды мәліметті белсенді түрде ашуын талап етеді. Тұтынушы өзі білуге объективті мүмкіндігі болмаған лицензиялық, бағдарламалық немесе техникалық тәуекелді сұрамағаны үшін құқықтан айырылмауға тиіс. Кәсіби орындаушы маңызды мәліметті тұтынушының арнайы сұрауын күтпей беруге міндетті.

Шарттық асимметрия стандартты талаптарды бақылауды күшейтеді. Тұтынушы мәтінді әзірлемеген және оның мазмұнына нақты ықпал етпеген кезде түсініксіз талап кәсіби тараптың пайдасына түсіндірілмеуі керек. Білім беру ұйымы талаптың жеке келісілгенін алға тартса, келіссөздің болғанын және тұтынушының мәтінге нақты өзгеріс енгізу мүмкіндігін дәлелдеуге тиіс.

Академиялық асимметрия шағым берген тұлғаны қолайсыз салдардан қорғауды талап етеді. Тұтынушының төлем, сапа немесе бағалау рәсімі туралы шағымы оның бағасына, практикаға жіберілуіне, ұсынымына немесе оқудан шығарылуына әсер етпеуі тиіс. Шағымды бастапқы шешім қабылдаған тұлғадан тәуелсіз құрам қарауы қажет.

Дәлелдемелік асимметрия орындаушы бақылауындағы материалды сақтау және ұсыну міндетімен өтеледі. Сабақ журналы, бағалау парағы, комиссия хаттамасы, төлем есебі, сайттың архивтік нұсқасы және электрондық жүйе журналы тұтынушыда болмауы мүмкін. Мұндай құжатты сақтамау немесе негізсіз ұсынбау орындаушының пайдасына түсіндірілмеуге тиіс.

Азаматтық кодекстің 8-бабы азаматтық құқықтарды адал, ақылға қонымды және әділ жүзеге асыруға бағытталған жалпы шек қалыптастырады [49]. Бұл қағида білім беру ұйымына шарттағы формалды өкілеттікті тұтынушының заңды мүддесін негізсіз әлсірету үшін пайдалануға жол бермейді. Сонымен бірге тұтынушы да өз құқығын адал жүзеге асырып, қызметтің пайдаланылған бөлігін жасырып немесе жалған ақау мәлімдеп негізсіз пайда алуға ұмтылмауы керек.

Жосықсыз практика мен әділетсіз шарт талабы өзара байланысты болғанымен, бір ұғым емес. Жосықсыз практика орындаушының шарт жасалғанға дейін, оны орындау кезінде немесе тоқтатқаннан кейінгі әрекетін не әрекетсіздігін сипаттайды. Әділетсіз шарт талабы құқықтар мен міндеттердің теңгерімін шарт мәтінінің өзінде бұзады. Бір практика шартта жазылмауы мүмкін, ал әділетсіз талап іс жүзінде әлі қолданылмаса да құқықтық бақылауға жатуы ықтимал.

Жосықсыз практика тұтынушының экономикалық немесе құқықтық шешіміне әсер ететін жаңылыстыратын ақпарат, маңызды мәліметті жасыру, қысым көрсету, жалған шектеулі ұсыныс немесе шағым бергені үшін қолайсыз салдар қолдану арқылы көрінуі мүмкін. Оның негізгі өлшемі тұтынушының еркін әрі ақпараттандырылған шешіміне теріс әсер ету болып табылады. Жай ұйымдастырушылық қате әрдайым жосықсыз практикаға жатпайды. Мінез-құлықтың жүйелілігі, кәсіби стандарттан ауытқуы және тұтынушыға ықпалы ескеріледі.

Жосықсыз практиканы қылмыстық құқықтағы алаяқтықпен теңестіруге болмайды. Алаяқтық туралы қорытынды қылмыстық заңда белгіленген құрамның және кінәнің тиісті нысанының болуын талап етеді. Білім беру ұйымының толық емес ақпарат беруі немесе шартты әділетсіз қолдануы азаматтық және тұтынушылық құқық бұзушылық болуы мүмкін, бірақ ол автоматты түрде қылмыстық әрекет ретінде сипатталмайды. Осы терминологиялық шек құқықтық бағалаудың дәлдігін сақтайды.

Жаңылыстыратын әрекет нақты жалған мәлімет берумен көрінеді. Мысалы, ұйымның жоқ аккредиттеуді көрсетуі, берілмейтін дипломды уәде етуі немесе бағдарламада болмаған шетелдік тағылымдаманы жарнамалауы тұтынушының таңдауына тікелей әсер етеді. Мұндай мәлімет шартқа енгізілмесе де, оған сүйеніп жасалған шешімнің құқықтық салдары бағалануға тиіс.

Жаңылыстыратын әрекетсіздік маңызды мәліметті жасыру арқылы көрінеді. Бағдарламаның лицензиясы аяқталуға жақын екенін, міндетті практиканың басқа қалада өтетінін, қосымша елеулі төлем бар екенін немесе оқыту форматының өзгеретінін біле тұра ашпау тұтынушының саналы таңдауын бұзады. Ақпараттың формалды түрде басқа құжатта болуы оны

міндетті түрде жеткілікті ашылған етеді деп айтуға болмайды.

Агрессивті практика тұтынушының еркін таңдауына негізсіз қысым жасаумен байланысты. Шартқа дереу қол қоймаса орын жоғалады деген жалған мәлімдеме, ақшаны қайтаруды талап еткен білім алушыны оқудан шығару қаупімен қорқыту немесе шағымнан бас тартуды академиялық жеңілдікпен байланыстыру ерік бостандығын бұзады. Мұндай әрекет шарттың жарамдылығына және орындаушының жауапкершілігіне әсер етуі мүмкін.

Әділетсіз шарт талабын анықтау үшін бірнеше өлшемді жиынтықта қолдану қажет. Бірінші өлшем талаптың жеке келісілмеуі болып табылады. Екінші өлшем оның түсініксіз немесе жасырын болуы. Үшінші өлшем тараптардың құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңгерімсіздік туғызуы. Төртінші өлшем адалдық пен пропорционалдыққа қайшы келуі. Бесінші өлшем шарттың жалпы мазмұны мен жасалу жағдайы.

Жеке келісілмеу шартқа жай ғана қол қойылғанымен жоққа шығарылмайды. Қол қою тұтынушының мәтінді алғанын көрсетуі мүмкін, бірақ әр талапты талқылағанын дәлелдемейді. Білім беру ұйымы белгілі талап жеке келісілгенін мәлімдесе, тұтынушыға балама ұсынылғанын, мәтін өзгертілгенін немесе оның нақты ұсынысы қабылданғанын көрсетуге тиіс.

Ашықтық тек грамматикалық түсініктілікпен шектелмейді. Талаптың экономикалық және құқықтық салдары орташа тұтынушыға алдын ала түсінікті болуы қажет. «Нақты шығын ұсталады» деген жалпы сөз шығынның құрамы мен дәлелдеу тәсілін ашпаса, оның салдары бұлыңғыр қалады. Бағаны өзгерту формуласы, қайтару есебі және шартты тоқтату салдары нақты көрсетілуі тиіс.

Елеулі теңгерімсіздік білім беру ұйымына шексіз өкілеттік беріліп, тұтынушыға оған сәйкес балама құқық берілмегенде туындайды. Ұйым бағдарламаны, бағаны немесе оқу форматын өз қалауынша өзгерте алса, ал тұтынушы шартты тоқтатқанда барлық төлемнен айырылса, құқықтар мен міндеттердің тепе-теңдігі бұзылады. Теңгерімсіздік шарттың бір талабымен немесе бірнеше талаптың жиынтығымен қалыптасуы мүмкін.

Адалдық өлшемі орындаушының өзінің кәсіби және ақпараттық басымдығын қалай пайдаланғанын бағалайды. Кәсіби тарап тұтынушының салдарды толық түсінбейтінін біле тұра өзіне артықшылық беретін талап енгізсе, формалды келісім оны әділ етпейді. Пропорционалдық өлшем қолданылатын шектеудің заңды мақсатқа сай әрі қажетті болуын талап етеді.

Шарттың тұтас мазмұны да ескерілуге тиіс. Бағаны индексациялау талабы тұтынушыға алдын ала хабарлау, шекті мөлшер және айыппұлсыз бас тарту құқығымен теңгерілуі мүмкін. Сол сияқты орын резервтеу үшін ұсталым нақты шығынмен шектелсе және есеп берілсе, ол әділетсіз болмауы мүмкін. Жекелеген сөзді контекстен бөліп бағалау дұрыс нәтиже бермейді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 8-1-бабы шартқа енгізуге болмайтын немесе тұтынушының құқықтарын бұзатын талаптарды бақылаудың арнайы негізін береді [1]. Азаматтық кодекстің 389-бабы қосылу шартына қосылған тараптың жағдайын қорғайды, ал 157, 157-1, 158 және 161-баптар мәміленің жарамсыздығы мен оның бөлігінің сақталу салдарын айқындайды [49]. Осы нормаларды білім беру шартына жүйелі қолдану

салалық әділетсіздік өлшемдерін қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Оқу ақысын кез келген уақытта біржақты өзгертуге мүмкіндік беретін талап әділетсіз деп болжануы тиіс. Мұндай талап объективті негізді, шекті мөлшерді және тұтынушының таңдау құқығын қамтымайды. Білім беру ұйымы өзгерістің заңнамадағы немесе бағдарламалық шығындардағы нақты себепке байланысты екенін және тұтынушыға барабар балама берілгенін дәлелдегенде ғана презумпцияны теріске шығара алады.

Алдын ала төленген соманы қандай жағдай болса да қайтармайтын талап та әділетсіз деп болжануы керек. Ол көрсетілген қызметтің көлемін және нақты шығынды елемейді. Білім беру ұйымы пайдаланылмаған кезең үшін төлемді ұстап қалғысы келсе, әр шығынның нақты болғанын, осы шарттың тоқтатылуымен байланысты екенін және оның мөлшері пропорционалды екенін көрсетуге тиіс.

Бағдарламаны, оқыту тілін немесе негізгі форматты біржақты өзгертуге мүмкіндік беретін талап объективті академиялық немесе нормативтік негізбен шектелуі керек. Өзгеріс оқу нәтижесін сақтауға, алдын ала хабарлауға және елеулі жағдайда шарттан бас тарту құқығына байланысты болуы тиіс. Орындаушының ішкі қолайлылығы тұтынушының негізгі шарттық мақсатын толық өзгертуге жеткілікті негіз емес.

Орындаушының жауапкершілігін толық алып тастайтын талап жарамсыз немесе қолданылмайтын болуға тиіс. Білім беру ұйымы сыртқы платформаның, шақырылған педагогтің немесе практика базасының әрекетіне сілтеме жасап негізгі міндеттен босай алмайды. Қосалқы орындаушыны таңдау тәуекелі кәсіби тарапқа жүктеледі, ал оның ішкі регресс құқығы тұтынушы талабынан бөлек жүзеге асырылады.

Білім беру ұйымының ішкі комиссиясының шешімін түпкілікті деп жариялайтын талап сотқа және сыртқы қорғауға қолжетімділікті шектейді. Ішкі апелляция жедел түзету құралы болуы керек, бірақ ол Қазақстан Республикасы Конституциясының 12-бабының 2-тармағында және процестік заңнамада кепілдендірілген сот арқылы қорғалуды алмастырмайды [48]. Тұтынушы ішкі рәсімді пайдаланғаны үшін талап қою мерзімінен немесе өзге қорғау құқығынан айырылмауға тиіс.

Дау туындағанға дейін міндетті төрелікті көздейтін стандартты талап та күшейтілген бақылауға жатады. Тұтынушы төреліктің құнын, орнын және құқықтық салдарын шарт жасалған сәтте нақты бағаламауы мүмкін. Дау туғаннан кейін тараптардың ерікті және жеке келісімі төрелікті қолдануға мүмкіндік береді, бірақ алдын ала ескерту сотқа жүгінуді шектейтін құралға айналмауға тиіс [53].

Барлық дәлелдемені тұтынушыға жүктейтін талап дәлелдемелік асимметрияны күшейтеді. Білім алушы бұзушылықтың бастапқы белгілерін және өзіне келген салдарды көрсетуі қажет. Білім беру ұйымы өз бақылауындағы сабақ журналы, бағалау хаттамасы, ақпарат беру фактісі, төлем есебі және техникалық журналды ұсынуға тиіс. Шарт жалпы процестік қағиданы кәсіби тараптың пайдасына біржақты өзгерте алмайды.

Қосымша қызметті алдын ала келісімсіз автоматты қосу да тұтынушының

таңдау құқығын бұзады. Платформа, сақтандыру, сертификат, оқу материалы немесе әкімшілік сервис негізгі бағдарлама үшін міндетті болса, оның бағасы толық құнға енгізіліп ашылуы тиіс. Ерікті қызмет үшін тұтынушының белсенді келісімі қажет. Үндемеу немесе алдын ала белгіленген белгі келісімнің жеткілікті нысаны болмауы керек.

Дербес деректерді өңдеуге арналған шексіз жалпы келісім беру талабы шарттық теңгерімсіздік туғызуы мүмкін. Өңдеудің мақсаты, деректер санаты, сақтау мерзімі және үшінші тұлғалар нақты көрсетілуі қажет. Негізгі білім беру қызметін алу үшін объективті қажет емес өңдеуге келісуден бас тарту тұтынушыны бағдарламадан айыруға әкелмеуі тиіс. Бұл мәселенің цифрлық мазмұны келесі параграфта кеңейтіледі.

Әділетсіз талаптың құқықтық салдары шартты толық жоюмен әрдайым байланысты болмауы керек. Егер шарт сол талапсыз орындала алса, Азаматтық кодекстің ішінара жарамсыздық туралы тәсіліне сәйкес қалған бөлігі сақталуға тиіс [49]. Тұтынушыға міндетті емес талап қолданылмайды, негізсіз ұсталған сома қайтарылады, ал қосымша залал болса ол жалпы тәртіппен өтеледі.

Шарттың тиісті бөлігін жарамсыз деп тану мен талапты қолданбау арасында функционалдық айырмашылық бар. Жарамсыздық туралы сот шешімі құқықтық анықтық береді және қайтару салдарын айқындайды. Талапты қолданбау жедел қорғау үшін тиімді болуы мүмкін, әсіресе ұйым оны тұтынушыға қарсы пайдалануға әрекет еткенде. Заң осы екі салдардың арақатынасын салалық деңгейде нақтылауы қажет.

№ 7520-23-00-2/13149 ісі әділетсіз талаптарды сотта қорғаудың процестік қиындығын көрсетеді [63]. Талапкер оқу ақысының бір бөлігін қайтаруға қатысты шарт талаптарын даулаған, бірақ сот талап қою мерзімін және мәлімделген талаптың нақты негізін бағалаған. Бұл іс шарттың мазмұнына сын айтудың өзі жеткіліксіз екенін көрсетеді. Тұтынушы талаптың қай нормаға қайшы екенін, қандай салдар сұрайтынын және мерзімнің басталу сәтін дәл айқындауы тиіс.

Аталған істен туындайтын нормативтік қорытынды әділетсіз талапты бақылауды тек жеке талапкердің заң техникасын білуіне тәуелді етпеу қажеттігінде. Білім беру ұйымының үлгілік шартындағы бірдей талап көптеген тұлғаға қолданылуы мүмкін. Сондықтан қоғамдық бірлестіктің мұндай талапты тоқтатуды сұрауы, уәкілетті органның үлгілік шартты мониторингтеуі және соттың императивтік норманы өз құзыреті шегінде ескеруі жүйелік қорғауды күшейтеді.

Талап қою мерзімі құқықтық тұрақтылық үшін қажет. Дегенмен тұтынушы шарттағы талаптың нақты салдарын тек ақшаны қайтарудан бас тартылғанда немесе талап қолданылғанда білуі мүмкін. Мерзімнің басталу сәті шартқа қол қойған күнмен автоматты түрде теңестірілмеуі керек. Сот тұлғаның құқық бұзылғанын қашан білгенін немесе білуге тиіс болғанын нақты мән-жайлар арқылы бағалауға тиіс.

Тұтынушының әлсіз тарап ретіндегі қорғалуы құқықты теріс пайдалануға жол бермейді. Қызметтің елеулі бөлігін пайдаланған тұлға ешқандай негізсіз толық соманы қайтаруды талап ете алмайды. Академиялық адалдықты бұзу

фактісін жасырып, дауды тек тұтынушылық құқықпен түсіндіру де дұрыс емес. Әр тараптың адал мінез-құлқы мен бұзушылыққа қосқан үлесі жеке бағаланады.

Білім беру ұйымының заңды мүддесі де қорғалуға тиіс. Ол көрсетілген қызмет үшін ақы алуға, нақты шығынын өтеуге, оқу тәртібін сақтауды талап етуге және академиялық адалдықты қорғауға құқылы. Әділетсіз талаптарды бақылау орындаушыны барлық тәуекелден айыруға емес, кәсіби басымдықты негізсіз пайдалануға жол бермеуге бағытталады.

Осы теңгерімді қамтамасыз ету үшін азаматтық-құқықтық қорғау тетіктері бірізді қолданылуы қажет. Бірінші деңгейде тұтынушы орындаушыға нақты талап қояды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 42-4-бабы орындаушыға шағым беру және белгіленген мерзімде дәлелді жауап алу мүмкіндігін бекітеді [1]. Білім беру ұйымы бұл талапты жалпы кеңсе өтініші ретінде емес, құқықты қалпына келтіруге бағытталған арнайы шағым ретінде қарауға тиіс.

Шағымда бұзылған құқық, даулы қызмет бөлігі, негізгі мән-жай және сұралатын қорғау тәсілі көрсетіледі. Тұтынушы барлық ішкі құжатты алдын ала ұсынуға міндетті емес. Ұйым шағымды тіркеп, өз бақылауындағы материалды жинауға, орындаушы бөлімшеден түсініктеме алуға және уәжді шешім қабылдауға тиіс. Жауап тек нормаларды көшірумен шектелмей, нақты дәлелдер мен қалпына келтіру шарасын қамтуы қажет.

Он күнтізбелік күндік жауап мерзімі тұтынушылық даудың жедел сипатына сәйкес келеді [1]. Дегенмен күрделі академиялық сараптама қажет болса, ұйым тұтынушыға аралық хабарлама беріп, қосымша мерзімнің нақты негізін көрсетуі тиіс. Мерзімді ішкі бөлімшелер арасында құжат жіберумен негізсіз ұзарту құқықты тиімді қорғауға қайшы келеді.

Ішкі академиялық апелляция мен тұтынушылық шағым бір-бірін алмастырмайды. Бағаны қайта қарау академиялық комиссияның құзыретіне жатуы мүмкін, ал көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтару шарттық бөлімшенің шешімін талап етеді. Бір өтініш екі мәселені қамтыса, білім беру ұйымы оны бөліп жібермей, құзыретті бөлімшелердің үйлескен қарауын қамтамасыз етуі қажет.

Ішкі қарау нәтижесіз болғанда медиация тараптарға ерікті келісімге келуге мүмкіндік береді [52; 130; 131; 132; 133]. Ақшалай талап, қосымша сабақ, құжат беру немесе бағдарламаға ауыстыру медиация арқылы реттелуі мүмкін. Бірақ келісім тұтынушының сотқа жүгіну құқығынан алдын ала бас тартуын немесе жария міндетті бұзуды жасыруды қамтымауы керек.

Төрелік тек азаматтық-құқықтық даудың төрелікке жататын бөлігі бойынша және тараптардың шынайы ерікті келісімі болғанда қолданылуы тиіс [53]. Мемлекеттік органның актісін, лицензиялық шешімді немесе міндетті аттестаттау нәтижесін төрелік қайта қарай алмайды. Білім беру ұйымының үлгілік шартына енгізілген алдын ала төрелік ескертуі тұтынушының сотқа қолжетімділігін шектемеуі керек.

Мемлекеттік бақылау лицензиялық, стандарттық және жүйелік ақпараттық бұзушылықтарды тоқтатуға бағытталады. Тұтынушылардың құқықтарын

қорғау органы жалпы тұтынушылық кепілдіктердің сақталуын, ал білім беру саласындағы уәкілетті орган білім беру талаптарының орындалуын бағалайды. Құзыреттердің бөлінуі тұлғаны бір органнан екіншісіне нәтижесіз жіберуге емес, өтініштің тиісті бөлігін өзара жолдауға негізделуі тиіс.

Сот қорғауы мүліктік және жеке мүліктік емес құқықтарды міндетті түрде қалпына келтірудің негізгі кепілдігі болып қалады. Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану жөніндегі нормативтік қаулысы жалпы тұтынушылық талаптарды түсіндіру үшін маңызды [59]. Білім беру дауы бойынша сот шарттық талапты, арнайы білім беру нормасын және даудың нақты нысанын өзара байланыста қолдануға тиіс.

Азаматтық процестік кодекстің 72-бабындағы әр тараптың өз талаптары мен қарсылықтарының негізін дәлелдеу қағидасы білім беру дауына да қолданылады [50]. Бірақ дәлелдеу нысаны тараптардың ақпаратқа нақты қолжетімділігін ескере отырып анықталуы керек. Тұтынушы бұзушылықтың бастапқы белгілерін көрсетеді, ал ұйым өз бақылауындағы рәсімнің, ақпараттың және орындалудың сақталғанын дәлелдейді.

Дәлелдемені сұрату мүмкіндігі оны сақтамаудың салдарын жоймайды. Білім беру ұйымы заңда немесе ішкі актіде сақтауға міндетті журналды, хаттаманы не шарттың редакциясын жоғалтса, ол тұтынушыдан дәл сол құжатты ұсынуды талап ете алмайды. Сот дәлелдеменің сақталмау себебін, оның кімнің бақылауында болғанын және даудың шешілуіне әсерін бағалауға тиіс.

Жүргізілген талдау жалпы нормаларды білім беру саласына қолданудың өздігінен жеткіліксіз екенін көрсетеді. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңда ақылы білім беру қызметтеріне арналған арнайы норма қажет. Ол жаңа дербес құқық саласын құрмайды. Керісінше, азаматтық және тұтынушылық кепілдіктерді білім беру қатынасының ерекшелігіне бейімдеп, қолданыстағы актілер арасындағы байланысты нақтылайды.

Біздіңше, аталған заңның 1-бабында ақылы білім беру қызметін тұтынушы ұғымын нақтылау орынды. Норма қызметті жеке, отбасылық немесе кәсіпкерлік емес өзге мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын және тікелей пайдаланатын жеке тұлғаны қамтуы тиіс. Түсіндірме нормасында білім алушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және заңды өкіл мәртебелерінің нақты функцияға қарай ажыратылатыны көрсетілуі қажет.

Заңның 8-1-бабын білім беру саласына тән әділетсіз талаптардың тізіміне шығарылатын презумпцияларымен толықтыру ұсынылады [1]. Оларға оқу ақысын негізсіз біржақты өзгерту, көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтармау, бағдарламаны елеулі түрде біржақты ауыстыру, орындаушы жауапкершілігін толық алып тастау, сотқа жүгінуді шектеу және дәлелдеу ауыртпалығын толық тұтынушыға жүктеу жатады. Орындаушы талаптың объективті қажеттілігі мен пропорционалдылығын дәлелдей алады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңға білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау ерекшеліктерін бекітетін 42-9-бап енгізу ұсынылады. Баптың қолданылу шарты ақылы қызметтің болуы, тұтынушының

жеке тұлға болуы, кәсіпкерлік емес мақсат және даудың орындаушының шарттық міндетіне қатыстылығы арқылы анықталуы тиіс. Бұл шек мемлекеттік грант пен биліктік әкімшілік шешімді автоматты түрде тұтынушылық дауға айналдырмайды.

Ұсынылатын 42-9-бап білім беру ұйымының шартқа дейінгі ақпарат беру міндетін бекітуі қажет. Ақпарат бағдарлама, оқу нысаны, тіл, мерзім, лицензия, аккредиттеу, толық баға, қосымша төлем, қайтару тәртібі, бағалау, апелляция және цифрлық құралдар туралы мәліметті қамтуға тиіс. Орындаушы

Үлгіде өзгермейтін міндетті кепілдіктер және бағдарламаға қарай толтырылатын айнымалы талаптар бөлінуі қажет. Білім алушы, тапсырыс беруші және ақы төлеуші әртүрлі болғанда тиісті жолдар мен құқықтар жеке көрсетілуі тиіс.

Үлгілік шарттың әр редакциясы құқықтық сараптамадан және тұтынушылық әсерді бағалаудан өтуі орынды. Сараптама тек мәтіннің заңға формалды сәйкестігін емес, түсініктілігін, біржақты өкілеттіктерді, нақты шығын формуласы мен шағымға қолжетімділікті бағалауы қажет. Қоғамдық бірлестіктер мен білім алушылар өкілдерінің кері байланысы қайталанатын әділетсіз талаптарды ерте анықтауға көмектеседі.

Ұсынылған модель заң, заңға тәуелді акт және шарт арасындағы функцияларды нақты бөледі. Заң өзгермейтін құқықтар мен шектеулерді белгілейді. Министрлік бұйрығы рәсім мен құжатты нақтылайды. Шарт нақты бағдарламаны, субъектілерді, бағаны және жеке міндеттерді дараландырады. Ішкі акт оқу процесінің технологиясын реттейді, бірақ жоғары тұрған кепілдікті шектей алмайды.

Формальды-заңдық әдісті қолданудың нақты нәтижесі осы нормативтік құрылымнан көрінеді. Азаматтық кодекстің шарт, міндеттеме, қосылу шарты, ақылы қызмет, жарамсыздық және жауапкершілік нормалары тұтынушылық және білім беру заңнамасымен салыстырылды. Нәтижесінде әр актінің реттеу нысаны, қайшылық туатын шек және арнайы норма қажет болатын мәселе анықталды.

Құқықтық модельдеу әдісі анықталған олқылықтарды жалпы ұсыныс ретінде қалдырмай, адресаты, міндеті, орындалу шарты, мерзімі және бұзушылық салдары бар нормаға айналдыруға мүмкіндік берді. Ұсынылатын 42-9-бап, Білім туралы заңның 47 және 63-баптарына толықтырулар, сондай-ақ үлгілік шарттың міндетті қабаты осы әдістің нақты нәтижесі болып табылады.

Параграфта қалыптастырылған шарттық модель қорғауға ұсынылатын тұжырымдарды дәлелдеудің келесі сатысын құрайды. Екіқұрамды құқықтық табиғат жария стандарт пен жеке шарттың өзара байланысы арқылы нақтыланды. Сапа өлшемдері орындаушы бақылауындағы міндеттерге айналды. Құқық бұзушылықтардың жіктемесі жосықсыз практика мен әділетсіз шарт талабын ажырату арқылы толықтырылды. Баптық ұсыныстар ғылыми нәтижені құқықтық іске асыру тетігіне айналдырды.

Осы зерттеу бойынша бірнеше қорытынды жасалды.

Білім беру қатынастарына қатысушылардың құқықтық мәртебесі бір ғана нормативтік актімен реттелмейді. Азаматтық кодекс міндеттемелік негізді

белгілейді. Тұтынушылық заңнама әлсіз тарапқа берілетін кепілдіктерді, білім беру заңнамасы академиялық мәртебе мен жария талаптарды, ал заңға тәуелді актілер рәсімдерді айқындайды. Осы актілер бірге қолданылғанда жеке-құқықтық және жария-құқықтық режимдердің арақатынасы көрінеді.

Білім беру қызметі, білім беру қызметтері, ақылы білім беру қызметтері және ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты әртүрлі құқықтық мағына береді. Білім беру қызметі ұйымның жалпы институционалдық қызметін білдіреді. Білім беру қызметтері нақты әрекеттерді, ақылы қызметтер экономикалық қарсы ұсынуды, ал шарт тараптардың құқықтары мен міндеттерінің пайда болуын айқындайды. Осы ұғымдарды ажырату оларды құқық қолдануда бірінің орнына бірін пайдалануға жол бермейді.

Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты азаматтық-құқықтық, консенсуалды, ақылы және екіжақты міндеттейтін шарт болып табылады. Көп жағдайда ол қосылу шарты нысанында жасалады. Лицензиялау, стандарт және қабылдау рәсімі шарттың жария элементтерін көрсетеді, бірақ оны әкімшілік актіге айналдырмайды. Шарттың жария сипаты әр бағдарламадағы қабылдау тәртібіне қарай жеке бағаланады.

Шарттың міндетті мазмұны жалпы құқықтық кепілдіктерден және нақты бағдарламаға бейімделетін талаптардан құралады. Тараптардың мәртебесі, толық баға, шартқа дейінгі ақпарат, сапа, төлемді қайтару, шағым, жауапкершілік және сотқа қолжетімділік барлық шартта көрсетілуі керек. Оқу жоспары, кесте, практика және арнайы ресурстар нақты бағдарламаға қарай белгіленеді.

Білім беру қызметінің сапасы құқықтық, шарттық, кәсіби-ұйымдастырушылық, бағалау-рәсімдік, ақпараттық және цифрлық сәйкестік арқылы бағаланады. Білім алушының жеке нәтижесі білім беру ұйымы бақылайтын міндеттерден бөлек қаралуы керек. Төмен баға немесе жұмысқа орналаспаудың өзі сапасыздықты дәлелдемейді. Ал ұйым міндетті әрекетті орындамаса, білім алушының жоғары бағасы құқық бұзушылықты жоймайды.

Ақпараттық ашықтық қызмет сапасының қосымша белгісі ғана емес. Ол анықталады.

Әділетсіз талап анықталған кезде шартты толық жою міндетті емес. Даулы талап тұтынушыға қолданылмайды немесе оның тиісті бөлігі жарамсыз деп танылады. Негізсіз алынған сома қайтарылып, қажет болғанда залал өтеледі. Шарт осы талапсыз орындала алса, қалған бөлігі сақталады.

Заңнамалық іске асыру үшін «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңның 1 және 8-1-баптарын толықтырып, жаңа 42-9-бап енгізу ұсынылады. «Білім туралы» Заңның 47 және 63-баптарында ақпарат, шарт, төлемді қайтару және шағым кепілдіктері бекітілуге тиіс. Заңға тәуелді актілер мен үлгілік шарт осы құқықтарды орындау рәсімін нақтылайды.

Демек параграфтың мақсаты субъектілер мәртебесін қайта сипаттау емес, 2.1-параграфта негізделген функционалдық модельді орындалатын нормативтік және шарттық тетіктерге айналдыру арқылы іске асты. Ұсынылған құрылым зерттеудің жалпы мақсатына сәйкес жеке-құқықтық және жария-құқықтық құралдарды бір жүйеде үйлестіреді, академиялық автономияны сақтайды және

тұтынушының бұзылған құқығын нақты қалпына келтіруге бағытталады.

2.3 Цифрлық білім беру ортасындағы тұтынушылық қатынастар субъектілерінің құқықтық жағдайы мәселелері

Алдыңғы параграфтарда білім беру саласындағы тұтынушылық қатынастар субъектілерінің функционалдық құрамы және олардың құқықтық мәртебесін іске асыратын шарттық тетіктер айқындалды. Осы параграфта сол нәтижелер қайталанбайды.

енгізген кезде мақсатты, тәуекелді, деректерді және адам бақылауын алдын ала бағалауға тиіс деген қағидадан көрінеді.

Еуропалық комиссияның білім беру саласында жасанды интеллект пен деректерді пайдалану жөніндегі этикалық нұсқаулығы педагог пен білім алушының ақпараттандырылуын, жүйенің шектерін түсінуді және нәтижені сын тұрғысынан бағалауды талап етеді [147]. Біздіңше, бұл тәсілдің Қазақстан үшін пайдалы бөлігі этикалық ұсынымды шарттық және рәсімдік міндетке айналдыруда жатыр. Жүйе оқу нәтижесіне ықпал етсе, оның қолданылуы туралы ақпарат беру ерікті жақсы практика емес, орындаушының құқықтық міндеті болуы керек.

Нақты функциясына қарай анықталуы тиіс. Тек серверлік қуат пен интерфейс ұсынатын жеткізуші техникалық мердігер ретінде әрекет етеді. Төлемді өзі қабылдап, курсты іріктеп, шарт талаптарын бекітетін платформа тұтынушымен тікелей міндеттемеге кіруі мүмкін. Бағалау алгоритмін әзірлеп, оның нәтижесін білім беру ұйымы өзгерте алмайтын жағдайда жеткізушінің ықпалы артады. Дегенмен білім алушыға кім және қандай көлемде жауап беретіні шарт жасалғанға дейін ашық көрсетілуі қажет.

Цифрлық кодекстің 36-бабы цифрлық орта субъектілерінің шеңберін, ал 39-бабы цифрлық объектіні пайдаланушының құқықтарын белгілейді [3]. Пайдаланушы цифрлық объектінің сипаттамалары мен тәуекелдері туралы дұрыс ақпарат алуға, заңсыз қолжетімділік шектеуінен және құқықты теріс пайдаланудан қорғалуға тиіс. Білім беру платформасында бұл құқықтар техникалық талап, функционалдық шектеу, жоспарлы үзіліс, деректерді пайдалану және шағым беру тәсілі туралы алдын ала ақпаратпен нақтыланады.

Цифрлық сәйкестендіру мен верификация шарт жасасу, емтихан тапсыру және академиялық әрекетті нақты тұлғамен байланыстыру үшін қолданылады. Цифрлық кодекстің 40-бабы цифрлық сәйкестендірудің құқықтық шектерін, 47-бабы код, пароль, бір реттік идентификатор және өзге құралдар арқылы цифрлық верификацияны, 48-бабы биометриялық аутентификацияны реттейді. Қарапайым логин немесе пароль құжат мазмұнының өзгермегенін өздігінен дәлелдемейді.

Жазбаның құқықтық күші оның цифрлық нысанына байланысты төмендетілмеуі керек. Бірақ оның авторын, уақытын, мазмұнын және өзгеріс тарихын тексеруге мүмкіндік болуы шарт.

Азаматтық кодекстің 7, 378 және 380-баптары цифрлық нысанда да шарттан азаматтық құқықтар мен міндеттердің туындауына және тараптардың

шарт еркіндігіне негіз береді [49]. Кодекстің 383-бабы шарттың императивтік нормаларға сәйкестігін талап етеді. Сондықтан электрондық интерфейстегі белгі қою тұтынушының заңмен берілген құқықтардан бас тартуын заңдастырмайды. Цифрлық шарттың стандартты нысаны 389-баптағы қосылу шартына тән бақылауға да бағынады.

Цифрлық білім беру шарты бір ғана құқықтық конструкциямен шектелмеуі мүмкін. Азаматтық кодекстің 381-бабына сәйкес негізгі білім беру қызметі, цифрлық контентке қолжетімділік, лицензиялық пайдалану, техникалық қолдау және сертификаттау элементтері бір аралас шартта біріктірілуі ықтимал [49]. Мұндай құрылым әр элементтің бағасын, сапа өлшемін және тоқтатылу салдарын жасыруға негіз болмауы керек. Тұтынушы қандай бөліктің негізгі, қандай бөліктің қосымша екенін түсінуі тиіс.

Электрондық шарт жасалғанда орындаушы тұтынушыға шарт мәтінін жүктеп алу, сақтау және өзгеріссіз қайта ашу мүмкіндігін беруге міндетті. Жүйе ұсынылған шарттың нақты редакциясын, қабылдау уақытын және сәйкестендіру тәсілін тіркеуі қажет. Кейін өзгертілген мәтінді бұрын

техникалық талаптары, тәуекелдері және жауапты тұлғалары туралы ақпарат беруді қамтуы тиіс. Жалпы ақпараттық міндетті цифрлық ортаға бейімдемей қолдану жеткіліксіз.

Білім туралы заңның 1-бабындағы қашықтан оқыту ұғымы педагог пен білім алушының цифрлық және телекоммуникациялық құралдар арқылы өзара іс-қимылын қамтиды [2]. Бірақ қашықтан оқыту ұғымы автоматтандырылған бағалау, прокторинг, цифрлық профиль және платформалық жауапкершілік мәселелерін толық ашпайды. Сондықтан цифрлық білім беру қызметі қашықтан оқытудан кең құқықтық санат ретінде қолданылуы қажет.

Білім туралы заңның 47-бабы білім алушының құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігін, 63-бабы ақылы қызмет көрсету негіздерін бекітеді [2]. Қолданыстағы құрылым цифрлық жүйе қолданылғаны туралы алдын ала хабар алу, алгоритмдік нәтижеге дау айту, адам қатысатын қайта қарау және техникалық ақаудың салдарын қалпына келтіру құқықтарын тікелей көрсетпейді. Осы олқылық цифрлық құқықтарды ішкі актіге ғана қалдырмай, заң деңгейінде бекітуді талап етеді.

Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарты оқу нәтижелеріне, кредит көлеміне және бағдарламаның ұйымдастырылуына ең төмен талаптар белгілейді [56]. № 595 бұйрықтың 34 және 35-тармақтары сапаны ішкі қамтамасыз ету жүйесін, бағалауды, ақпаратты басқаруды және жұртшылықты хабардар етуді қамтиды [57].

хабарланған жоспарлы техникалық жұмыс жатады. Екінші топқа қысқа әрі кездейсоқ үзіліс кіреді. Үшінші топқа қайталанатын немесе ұзақ жүйелік қолжетімсіздік жатады. Төртінші топқа емтихан, тапсырма тапсыру немесе шарт жасасу сияқты құқықтық маңызы жоғары сәттегі ақау жатады. Бірдей ұзақтықтағы үзілістің салдары оның оқу процесіндегі орнына қарай әртүрлі болуы мүмкін.

Жоспарлы техникалық жұмыс шартта немесе алдын ала жарияланған

кестеде көрсетіліп, білім алушыға ақылға қонымды мерзімде хабарлануы тиіс. Ол тапсырма тапсырудың соңғы мерзіміне немесе емтиханға сәйкес келсе, балама уақыт немесе арна ұсынылуы қажет. Жоспарланған жұмыс туралы хабарлау ұйымды қызметтің елеулі бөлігін көрсетпеу салдарынан автоматты түрде босатпайды. Хабарлау тек тәуекелді басқару міндетінің бір элементі болады.

Қысқа кездейсоқ үзіліс өздігінен шарттың елеулі бұзылуы болып саналмауы мүмкін. Бағалау ақаудың ұзақтығына, қайталануына, білім алушының құқықтарына әсеріне және ұйымның әрекетіне негізделеді. Егер жүйе тез қалпына келтіріліп, тапсырма мерзімі ұзартылса және білім алушы нақты салдар шекпесе, ақшалай өтем талап етуге негіз болмауы ықтимал. Бірақ ақауды тіркеу және оған жауап беру міндеті бәрібір сақталады.

Қайталанатын немесе ұзақ қолжетімсіздік қызмет сапасының дербес кемшілігіне айналады. Мұнда ұйымның платформаны таңдауы, қуатты жоспарлауы, резервтік көшірмесі, техникалық қолдау жылдамдығы және балама арна ұсынуы бағаланады. Білім алушы бірнеше рет сабаққа, материалға немесе тапсырмаға кіре алмаса, ұйым тек жеткізушінің ақауына сілтеме жасай алмайды. Цифрлық тәуекелді кәсіби түрде басқару негізгі орындаушының міндетіне жатады.

Емтихан немесе тапсырма тапсыру сәтіндегі ақау құқықтық салдары бойынша ерекше. Мұндай жағдайда бірнеше минуттық үзіліс те бағаға, грантқа, келесі курсқа көшуге немесе оқудан шығаруға әсер етуі мүмкін. Сондықтан елеулілік тек уақытпен өлшенбейді. Ақаудың академиялық шешімге ықпалы, қайта тапсыру мүмкіндігі және бастапқы жұмысты қалпына келтіру мүмкіндігі қатар бағаланады.

Техникалық ақау білім беру қызметінің кемшілігі деп танылуы үшін бірнеше мән-жай бірге бағаланады. Ақау білім беру ұйымы немесе ол таңдаған жеткізуші бақылайтын цифрлық жүйеде туындауы керек. Ол шартта уәде етілген қызметке елеулі кедергі келтіруге тиіс, ал ұйым ақылға қонымды мерзімде балама қолжетімділік немесе барабар қалпына келтіру ұсынбауы қажет. Осы өлшемдер ұсақ бір реттік ақауды жүйелік сапасыздықтан ажыратуға көмектеседі.

Азаматтық кодекстің 272-бабы міндеттемені шарт пен заң талаптарына сәйкес тиісінше орындауды талап етеді [49]. Кодекстің 349-бабы міндеттемені орындамауды немесе тиісінше орындамауды бұзушылық деп таниды. 350-бап бұзушылықтан туындаған залалды өтеуге негіз береді. Цифрлық білім беру қызметінде осы нормалар платформаның атауына емес, шарт бойынша уәде етілген қолжетімділік пен нәтиженің нақты қамтамасыз етілуіне қолданылады.

Азаматтық кодекстің 359-бабындағы жауапкершілік негіздері техникалық ақауды еңсерілмейтін күшпен автоматты түрде теңестіруге жол бермейді [49]. Қарапайым сервер ақауы, жеткізушінің жоспарланбаған жаңартуы, қуаттың жеткіліксіздігі немесе резервтік көшірменің болмауы кәсіби тәуекел шеңберінде қалуы мүмкін. Ұйым оқиғаның төтенше және тойтарылмайтын сипатын, нақты міндетке әсерін және салдарды азайту шараларын дәлелдеуі тиіс.

Байланыс операторындағы кең ауқымды үзіліс немесе мемлекеттік шектеу кей жағдайда ұйымның кінәсін жоққа шығаруы мүмкін. Дегенмен бұл ақпарат беру, мерзімді ұзарту, балама тапсырма ұсыну және төлемді қайта есептеу міндеттерін толық жоймайды. Еңсерілмейтін күш орындаушыны мүмкін емес әрекеттен босатуы ықтимал, бірақ тұтынушының көрсетілмеген қызмет үшін ақы төлеуін сөзсіз сақтайтын негіз бола алмайды.

Азаматтық кодекстің 362 және 363-баптары борышкердің өз қызметкерлері мен орындауды тапсырған үшінші тұлғалардың әрекеттері үшін жауапкершілігін айқындайды. Білім беру ұйымы сыртқы платформаны немесе бұлттық қызметті таңдағанда тұтынушы алдындағы негізгі міндетін сол жеткізушіге ауыстырмайды. Ұйымның жеткізушіге қоятын кері талабы білім алушының негізгі орындаушыға жүгіну құқығын шектемеуі тиіс.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 35-бабы көрсетілген қызметтің кемшілігі анықталған кезде тұтынушыға құқықтық қорғау тәсілдерін береді [1]. Цифрлық білім беру қызметінде кемшілікті жою платформаға қолжетімділікті қалпына келтіру, жоғалған материалды қайта беру, сабақ жазбасын ұсыну немесе тапсырманы қайта тапсыру арқылы іске асуы мүмкін. Қызметтің елеулі бөлігі көрсетілмесе, бағаны азайту немесе шарттан бас тарту мәселесі туындайды.

Қалпына келтіру шарасы бұзушылықтың табиғатына сай болуы тиіс. Сабаққа кіру болмаған кезде жазба немесе қайта өткізу ұсынылады. Тапсырма жүктелмей қалса, мерзім ұзартылады немесе балама арна беріледі. Жұмыс жоғалса, бастапқы файл қалпына келтіріледі не қайта тапсыру мүмкіндігі жасалады. Бағаға әсер еткен ақау болғанда академиялық шешім қайта қаралады. Қызметтің өтелмеген бөлігі үшін төлем пропорционалды қайта есептеледі.

Төлемді қайта есептеу механикалық күн санына ғана негізделмеуі керек. Қолжетімсіз функцияның оқу бағдарламасындағы маңызы, ақаудың ұзақтығы, қайталануы, баламаның берілуі және тұтынушының шарт жасасудағы мақсаты ескеріледі. Емтихан платформасының бір күндік ақауы факультативтік форумның бірнеше күндік үзілісінен елеулі болуы мүмкін. Сондықтан шартта жалпы формуламен қатар нақты мән-жайды бағалау мүмкіндігі сақталуы тиіс.

Орындалған жұмыс нәтижесінің жоғалуы техникалық және дәлелдемелік мәселені қатар туғызады. Платформа тапсырманың жіберілген уақытын, файлдың бақылау сомасын, нұсқасын, пайдаланушы әрекетін және жүйелік қатені тіркеуі керек. Білім алушының экранындағы белгі жалғыз дәлел болмауы мүмкін. Сол сияқты ұйымның ішкі жүйесіндегі жазбаның болмауы жұмыс мүлде жіберілмеді деген абсолютті қорытындыға әкелмеуі тиіс.

Білім алушы бастапқы дәлел ретінде файлдың метадерегін, экран бейнесін, электрондық хабарламаны, құрылғы журналын немесе техникалық қолдау өтінішін ұсына алады. Осыдан кейін платформаның серверлік логтары, оқиға тарихы және резервтік көшірмесі ұйымның бақылауында болғандықтан, оларды ұсыну міндеті орындаушыға ауысуы орынды. Бұл бөлініс тұтынушыны дәлелдеуден босатпайды, бірақ объективті түрде қолжетімсіз деректі одан талап етпейді.

Азаматтық процестік кодекстің 63-бабы электрондық және цифрлық

нысандағы мәліметтерді дәлелдеме ретінде пайдалануға мүмкіндік береді [50]. Кодекстің 65-бабы электрондық және өзге материалдық жеткізгіштердегі материалдардың жарамдылығын, 68-бабы дәлелдемелерді қатыстылығы, жарамдылығы, анықтығы және жеткіліктілігі бойынша бағалауды талап етеді. Демек платформа логы алдын ала басым күшке ие емес. Оның қалыптасу тәсілі, толықтығы және өзгертілмегені тексерілуі керек.

Азаматтық процестік кодекстің 72-бабы әр тарапқа өз талаптары мен қарсылықтарының негізін дәлелдеу міндетін жүктейді [50].

Дегенмен оның құқықтық мәні цифрлық ортаға да таралады. Білім беру ұйымы тұлғаның ерік білдіруін сенімді сәйкестендірмей, аккаунттағы белгіге немесе формалды тіркеуге ғана сүйене алмайды.

Цифрлық шартта сәйкестендіру тәуекелге сай құрастырылуы қажет. Қарапайым ақпаратты қарау үшін логин жеткілікті болуы мүмкін. Ақылы шарт жасасу, емтихан нәтижесін бекіту, шарттан бас тарту немесе дербес деректерге қол жеткізу кезінде қосымша верификация талап етілуі ықтимал. Бірақ шамадан тыс биометриялық сәйкестендіру де пропорционалдыққа сай болмауы мүмкін. Қауіпсіздік пен жеке өмір арасындағы теңгерім әр әрекет бойынша жеке анықталады.

Цифрлық дәлелдемелерді сақтау мерзімі құқыққа дау айту мүмкіндігімен үйлестірілуі тиіс. Тапсырма логы, автоматтандырылған бағалау параметрі, прокторинг жазбасы және апелляция материалдары шағым беру және ықтимал сот дауын бастау үшін жеткілікті мерзім сақталуы керек. Даудың туындауы туралы хабар алынғанда жоспарлы жою тоқтатылуы тиіс. Сонымен бірге мерзімсіз сақтау дербес деректерді қорғау қағидатына қайшы.

Киберқауіпсіздік оқиғасы қызметтің қолжетімсіздігіне, деректің жоғалуына немесе бөтен тұлғаның аккаунтты пайдалануына әкелуі мүмкін. Мұндай оқиға анықталған кезде ұйым оның уақытын, ауқымын, әсер еткен деректерді және қабылданған шараларды тіркеуге міндетті. Тұтынушыға нақты тәуекел және құқықты қалпына келтіру тәсілі туралы уақтылы ақпарат берілуі қажет. Жалпы кешірім немесе себепсіз техникалық хабарлама жеткіліксіз.

Қызметтің үздіксіздігі абсолютті техникалық мінсіздікті білдірмейді. Кез келген күрделі жүйеде ақау болуы мүмкін. Құқықтық бағалау ұйымның алдын ала жоспарлауына, резервтік шешіміне, әрекет ету жылдамдығына және тұтынушыға келтірілген салдарды қалпына келтіруіне бағытталады. Біздіңше, кәсіби орындаушыдан нөлдік ақау емес, тәуекелге сай сенімділік пен есептілік талап етілуі тиіс.

Техникалық талаптар тұтынушыға шамадан тыс шығын жүктемеуі керек. Қызмет тек қымбат құрылғыда немесе сирек бағдарламалық қамтылымда жұмыс істесе, бұл шарт жасалғанға дейін ашылуы тиіс. Талап кейін өзгерсе, ұйым балама ұсынуға немесе тұтынушының қосымша шығынын есепке алуға міндетті. Техникалық өзгерістің бүкіл тәуекелін білім алушыға жүктеу шарттық теңгерімге сай емес.

Білім алушы өз құрылғысын пайдаланған жағдайда да жауапкершілік толық соған ауыспайды. Оның құрылғысы жарияланған талаптарға сәйкес болса, платформаның үйлесімсіздігі немесе жаңартудан кейінгі істен шығуы

орындаушының тәуекелінде қалуы мүмкін. Керісінше, білім алушы қауіпсіздік жаңартуын әдейі орнатпаса немесе техникалық талапты елемесе, бұл себепті байланыс пен өтем көлемін бағалауға ықпал етеді.

Техникалық ақаулар бойынша ұсынылған модель үш нәтижеге әкеледі. Ақаудың елеулілігі құқыққа нақты әсерімен өлшенеді. Дәлелдемелік тәуекел ақпаратты бақылайтын тарапқа қарай бөлінеді. Қалпына келтіру шарасы қызметті нақты жалғастыруға басымдық береді, ал бұл мүмкін болмағанда төлемді азайту мен залалды өтеу қолданылады. Осы тәсіл цифрлық қызмет сапасын субъективтік наразылықтан ажыратады.

Техникалық тәуекелдерден кейін автоматтандырылған бағалау мен жасанды интеллект элементтерін қолданудың құқықтық салдарын қарастыру қажет. Мұнда негізгі мәселе алгоритмді қолдануға рұқсат беру не тыйым салу емес.

ұйым жүйені сатып алу, енгізу, пайдалану және нәтижесін қолдану кезеңдерінің әрқайсысында нақты бақылау шараларын көрсетуге тиіс.

Заңның 6-бабы жасанды интеллект жүйесін қолдануда әділдік пен теңдікті, кемсітушілікке жол бермеуді талап етеді [4]. Бірдей алгоритмді барлық білім алушыға қолдану формалды теңдікті көрсетуі мүмкін. Бірақ оқу тілі, денсаулық жағдайы, мүгедектік, техникалық құрылғы немесе интернет сапасы нәтиженің жүйелі айырмашылығына әкелсе, нақты теңдік бұзылады. Сондықтан ықпал тек алгоритмнің кодымен емес, оның нақты қолданылу жағдайымен бағаланады.

Жасанды интеллект туралы заңның 7-бабы ашықтық пен түсіндірілу мүмкіндігін бекітеді [4]. Автоматтандырылған өңдеудің нәтижесі тұлғаның құқықтары мен заңды мүдделеріне әсер етсе, ол рәсім мен салдар туралы ақпарат алуға, қарсы уәж айтуға және қорғану тәсілін пайдалануға тиіс. Білім беру саласында бұл құқық бағаның, академиялық санкцияның немесе цифрлық профильге негізделген шешімнің қалай қалыптасқанын мағыналы деңгейде түсінуге мүмкіндік береді.

Заңның 8 және 15-баптары жасанды интеллект жүйесінің меншік иесіне, иеленушісіне және пайдаланушысына олардың рөліне сай жауапкершілік пен бақылау міндеттерін жүктейді [4]. Білім беру ұйымы жүйені тек пайдаланушы болғанымен, оның нәтижесін академиялық шешімге енгізсе, жауапкершіліктен толық босамайды. Ол тәуекелді басқаруға, құжаттаманы сақтауға, пайдаланушыға қолдау көрсетуге және жүйенің істен шығуына ден қоюға міндетті.

пайдаланылатыны, нәтижені кім бекітетіні және адам тексеруі қай кезде жүргізілетіні алдын ала түсіндірілуі қажет.

Автоматтандырылған бағалау туралы алдын ала ақпарат жүйенің атауын ғана емес, оның оқу нәтижесіне ықпалын ашуы керек. Тұтынушы бағаланатын көрсеткіштерді, қате ықтималдығын, техникалық шектеулерді, адам тексеруінің шарттарын және апелляция мерзімін білуге тиіс. Бұл ақпарат оқу басталғаннан кейін берілсе, білім алушы тапсырманы орындау стратегиясын және цифрлық тәуекелін алдын ала бағалай алмайды.

Мағыналы түсіндірме бастапқы кодты толық ашуды білдірмейді. Білім алушыға өз нәтижесіне әсер еткен негізгі өлшемдер, пайдаланылған деректер,

анықталған сәйкессіздік және қатені түзету жолы түсінікті тілде берілуі тиіс. Мысалы, мәтіндік жұмыс төмен бағаланса, жүйенің тілдік ұқсастықты, құрылымды немесе мазмұнды қалай есепке алғаны ашылады. Жалпы жауап немесе техникалық терминдерге толы хабарлама түсіндіру құқығын іске асырмайды.

Коммерциялық құпия мен зияткерлік меншік алгоритм туралы барлық ақпаратты жариялауға міндеттемейді. Дегенмен осы негіздер тұлғаның өзіне қатысты шешімді мүлде түсінбеуіне әкелмеуі керек. Біздіңше, құқықтық теңгерім алгоритмнің кодын емес, шешімге әсер еткен функционалдық өлшемді, дерек көзін және қате түзету рәсімін ашу арқылы қамтамасыз етіледі.

Адам қатысатын қайта қарау автоматтандырылған нәтижені формалды растау емес. Қайта қарайтын тұлға бастапқы материалға, жүйе журналдарына және бағалау өлшемдеріне қол жеткізуі қажет. Ол білім алушының уәжін тыңдап, автоматтандырылған нәтижені өзгертуге өкілетті болуы тиіс. Сол алгоритмді қайта іске қосу немесе жүйенің бастапқы қорытындысын өзгеріссіз көшіру адам қатысатын қайта қарау болып саналмайды.

Қайта қараушының тәуелсіздігі де маңызды. Егер ол автоматтандырылған жүйені енгізген бөлімге тікелей тәуелді болса немесе бастапқы шешімді өзі бекітсе, қайта қарау сенімді болмайды. Комиссия құрамында пәндік маман, рәсімге жауапты тұлға және қажет болғанда цифрлық жүйе маманы болуы орынды. Бірақ техникалық сарапшы академиялық шешімді жалғыз қабылдамауы тиіс.

Апелляция бергені үшін қолайсыз салдар қолдануға жол берілмеуі керек. Білім алушы автоматтандырылған бағаны даулағаны үшін бастапқы бағадан төмен нәтиже алу қаупіне ұшырамауы тиіс, егер қайта қарау барысында дербес жаңа бұзушылық анықталмаса. Шағым беру құқығы шынайы болуы үшін мерзім, байланыс арнасы, материалға қолжетімділік және уәжді жауап алдын ала белгіленуі қажет.

Автоматтандырылған шешімге қатысты дәлелдемелер жүйенің қолданылған нұсқасын, бағалау параметрін, енгізілген деректерді, өзгеріс журналын және адам қабылдаған түпкілікті шешімді қамтуы тиіс. Бағдарлама жаңартылғаннан кейін бұрынғы шешімді қазіргі нұсқамен қайта есептеу бастапқы нәтиженің дұрыстығын дәлелдемейді. Сондықтан әр бағалаудың техникалық контексті сақталуы қажет.

Академиялық автономия алгоритмді бақылаусыз қолдануға құқық бермейді. Білім беру ұйымы бағалау әдісін кәсіби түрде таңдай алады. Бірақ ол алдын ала жарияланған өлшемді, тең қолдануды, дәлелдемеге қолжетімділікті және апелляцияны қамтамасыз етуге міндетті. Сот немесе өзге орган пәндік жауаптың дұрыстығын өзі бағаламауы мүмкін, алайда цифрлық рәсімнің заңдылығын және шарттық кепілдіктің орындалуын тексере алады.

Жасанды интеллект педагогтің шешіміне көмекші құрал ретінде қолданылғанда да оның ықпалы ашық болуы керек. Егер оқытушы алгоритм ұсынымын дербес тексеріп, одан ауытқуға нақты мүмкіндігі болса, түпкілікті шешім үшін адам жауап береді. Егер жүйе нәтижесі өзгертілмей қабылданса немесе одан ауытқу іс жүзінде мүмкін болмаса, шешім автоматтандырылған

сипатқа жақындайды және күшейтілген кепілдіктер қажет.

Генеративті жасанды интеллект арқылы дайындалған жұмысты анықтайтын құралдар да қателесуі мүмкін. Мұндай құралдың ықтимал белгісі академиялық адалдықты бұзудың жалғыз дәлелі болмауға тиіс. Білім алушы жұмыстың нұсқаларын, дереккөздерін, жазу тарихын және түсініктемесін ұсынуға құқылы. Түпкілікті шешім дәлелдемелер жиынтығына және алдын ала жарияланған академиялық саясатқа негізделуі керек.

Білім алушының жасанды интеллект құралын пайдалануына қатысты талаптар оқу басталғанға дейін айқын болуы тиіс. Қай әрекет рұқсат етілетіні, қай кезде сілтеме жасау керектігі, қандай тапсырмада пайдалану тыйым салынатыны және бұзушылықтың салдары көрсетілуі қажет. Жалпы әрі бұлыңғыр тыйым кейін кез келген цифрлық көмекшіні тәртіптік жауапкершілікке негіз етуге мүмкіндік береді. Бұл құқықтық анықтыққа сәйкес келмейді.

Алгоритмдік қатенің болуы автоматты түрде залалды өтеуге әкелмейді. Міндеттің бұзылуы, теріс салдар және себепті байланыс дәлелденуге тиіс. Егер қате баға уақтылы түзетіліп, білім алушы академиялық немесе мүліктік салдар шекпесе, негізгі қорғау тәсілі қайта бағалау болуы мүмкін. Қате оқудан шығаруға, гранттан айырылуға немесе қосымша шығынға әкелсе, залал мен моральдық зиян мәселесі жеке бағаланады.

№ 7514-17-00-2/3012 ісінде сот білім алушыны ішкі актімен тиісінше таныстырудың дәлелденбеуін, комиссия хаттамасының кемшілігін және құқық бұзушылықты растайтын жеткілікті дәлелдің болмауын ескеріп, оқудан шығару туралы бұйрықты заңсыз деп таныған [63]. Бұл іс автоматтандырылған бағалауға қатысты емес. Бірақ оның құқықтық ұстанымы цифрлық шешімге де қолданылады. Тұлғаға алдын ала ашылмаған өлшем және рәсімдік ақауы бар қорытынды елеулі санкцияға негіз болмауы тиіс.

№ 7520-19-00-2/1147 ісінде сот академиялық адалдықты бұзу жөніндегі шешімді қолдаған. Іс материалдарында алдын ала жарияланған ережелер, комиссия хаттамасы, білім алушылардың түсініктемелері, WhatsApp хат алмасуы және Kaspi Gold шотының үзінділері өзара байланыста бағаланған [63].

салдарын, екінші іс тиісті құжаттандыру мен дәлелдер жиынтығының маңызын көрсетеді.

Жасанды интеллект жүйесіне аудит жүргізу тек техникалық дәлдікті өлшеумен шектелмеуі тиіс. Аудит қолданылған деректердің заңдылығын, әр топқа ықпалын, қате нәтижені түзету рәсімін, адамның араласу мүмкіндігін және құжаттаманың толықтығын қамтуы қажет. Білім беру ұйымының ішкі сапа жүйесі мұндай аудит нәтижесін академиялық кеңес пен деректерді қорғауға жауапты тұлғаның қарауына беруге тиіс.

Халықаралық тәсілдерді Қазақстанға бейімдеуде үш шешім тобы көрінеді. Түсіндіру, адам қатысатын қайта қарау, тәуекелді бағалау және деректерді барынша аз жинау тікелей бейімделуі мүмкін. Тәуелсіз алгоритмдік аудит қолданыстағы сапаны ішкі қамтамасыз ету және мемлекеттік бақылау жүйесіне біріктіріліп енгізілуі тиіс. Ал бастапқы кодты міндетті толық ашу немесе

жасанды интеллектіні білім беруде толық тыйым салу технологиялық әрі құқықтық тұрғыдан шамадан тыс шара болар еді.

Біздіңше, цифрлық құқықтарды қамтамасыз етудің өлшемі жүйенің күрделілігі емес, тұлғаға ықпалы болуы керек. Қарапайым тест кілті қате нәтиже берсе де елеулі салдар туғызуы мүмкін. Күрделі ұсыным жүйесі шешім қабылдаушы адамға тек қосымша ақпарат берсе, тәуекелі төмен болуы ықтимал. Сондықтан құқықтық режим технология атауына емес, автономия деңгейіне, салдарға және адам бақылауына қарай құрылады.

Автоматтандырылған бағалаудан прокторингке көшу табиғи, өйткені екі технология да оқу нәтижесіне ықпал етеді. Бірақ прокторингтің ерекшелігі ол білім алушының мінез-құлқын, үй-жайын, құрылғысын және кей жағдайда биометриялық белгілерін бақылайды. Сондықтан мұнда бағалау әділдігімен қатар жеке өмірге қол сұқпау және деректерді қорғау талаптары күшейеді.

Прокторингтің заңды мақсаты академиялық адалдықты және емтихан нәтижесінің сенімділігін қамтамасыз ету болып табылады. Бұл мақсат өздігінен кез келген бақылау тәсілін ақтамайды. Ұйым бақылаудың қажеттілігін, нақты тәуекелге сәйкестігін және аз араласатын баламаның жеткіліксіздігін негіздеуі тиіс. Құқықтық бағалау мақсат, құрал және тұлғаға әсер арасындағы пропорционалдыққа құрылады.

Қажеттілік өлшемі прокторингсіз сол мақсатқа қол жеткізу мүмкіндігін тексереді. Төмен тәуекелді қалыптастырушы тапсырма үшін үздіксіз бейне және биометриялық талдау шамадан тыс болуы мүмкін. Жоғары маңызы бар қорытынды емтиханда қатаң бақылау негізді болуы ықтимал. Дегенмен аудиториялық балама, ауызша тексеру немесе кейінгі сұхбат сияқты аз араласатын тәсілдер де бағалануға тиіс.

Пропорционалдық бақылаудың көлемін және ұзақтығын шектейді. Камера, микрофон, экран, пернетақта әрекеті, бөлме бейнесі, бет-әлпет, көз қозғалысы және мінез-құлық талдауы бірдей мақсат үшін қатар жиналмауы керек. Әр дерек санаты емтихан тәуекелімен және нақты анықтау міндетімен негізделуі тиіс. Артық дерек жинау қауіпсіздікті емес, жеке өмірге тәуекелді арттырады.

Прокторинг қолданылғанға дейін білім алушыға жиналатын деректер, бақылау ұзақтығы, автоматтандырылған белгі түрлері, шешімді кім қабылдайтыны, жазбаға кім кіретіні, сақтау мерзімі және шағым беру тәртібі хабарлануы қажет. Бұл ақпарат емтихан басталар алдында ұзақ мәтінді формалды қабылдатумен шектелмеуі тиіс. Түсінікті қысқа хабарлама мен толық саясатқа тұрақты қолжетімділік қатар берілуі орынды.

Цифрлық кодекстің 48-бабы биометриялық аутентификацияны реттеп, биометриялық деректердің дербес деректер екенін бекітеді [3]. Міндетті биометриялық сәйкестендіру заңда көзделген немесе тәуекелмен объективті негізделген жағдайда ғана қолданылуы тиіс. Қарапайым аккаунтқа кіру үшін тұлғаның бет бейнесін үздіксіз өңдеу пропорционалды болмауы мүмкін. Баламалы сәйкестендіру мүмкіндігі қарастырылуы қажет.

Дербес деректер және оларды қорғау туралы заңның 7-бабы деректерді жинау мен өңдеуді нақты, алдын ала белгіленген және заңды мақсатпен байланыстырады [5]. Деректер адамның құқықтарын шектеу немесе оған зиян

келтіру үшін өңделмеуі тиіс. Прокторингте бұл талап емтихан адалдығын қамтамасыз ету мақсатынан тыс маркетинг, мінез-құлық зерттеуі немесе үшінші тұлғаның өнімін жетілдіру үшін деректі пайдалануды шектейді.

Білім алушының келісімі деректерді өңдеудің әмбебап негізі бола алмайды. Ол емтиханға жіберілу үшін ұсынылған шартты қабылдауға мәжбүр болуы мүмкін. Сондықтан міндетті оқу рәсіміне қажет өңдеу заңды негізбен және қажеттілікпен түсіндірілгені жөн. Маркетинг, қосымша зерттеу немесе үшінші тұлғаға бөлек беру үшін нақты, еркін және қайтарып алынатын келісім қажет.

Прокторинг жүйесінің күмәнді белгісі академиялық бұзушылықтың түпкілікті дәлелі болмауы тиіс. Жарықтың өзгеруі, камера сапасы, байланыс үзілуі, денсаулық жағдайы немесе бөлмедегі өзге адамның қозғалысы қате белгі туғызуы мүмкін. Жүйе оқиғаны тіркейді, ал құқықтық қорытындыны адам дәлелдердің жиынтығын бағалап қабылдайды.

Адам қабылдайтын шешім де автоматты белгіні өзгеріссіз қайталаумен шектелмеуі керек. Комиссия жазбаны, жүйе параметрін, білім алушының түсініктемесін және техникалық жағдайды қарауға міндетті. Білім алушыға өзіне қатысты үзіндімен танысу және қарсылық беру мүмкіндігі беріледі. Өзге тұлғалардың деректері қажет болғанда бүркемеленеді.

Алгоритмдік кемсітушілік прокторингте тұлғаның сыртқы келбеті, тері түсі, діни киімі, мүгедектігі, сөйлеу ерекшелігі немесе техникалық құрылғысының сапасы бойынша көрінуі мүмкін. Бірдей шекті мән барлық тұлғаға формалды түрде қолданылғанымен, қате белгі жиілігі әр топта өзгеше болуы ықтимал. Ұйым жүйені енгізер алдында және пайдалану барысында осы ықпалды тексеруге тиіс.

Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғаға қосымша уақыт, ассистивтік технология, ым тілі, субтитр, қозғалыс ерекшелігі немесе үзіліс қажет болуы мүмкін. Прокторинг жүйесі мұндай заңды ерекшелікті күмәнді мінез-құлық деп белгілемеуге тиіс. Білім алушы медициналық немесе өзге құпия ақпаратты шамадан тыс ашпай, бейімдеу сұрай алуы қажет.

Прокторинг жазбасына қолжетімділік абсолютті де, толық жабық та болмауы керек. Білім алушы өзіне қатысты шешімді түсіну үшін қажетті үзіндімен және оқиға белгілерімен танысады. Емтихан тапсырмаларының құпиялығы мен басқа тұлғалардың деректері қорғалады. Бұл теңгерім бақыланатын қарау, бүркемелеу немесе уақытша қорғалған қолжетімділік арқылы іске асырылады.

Жазбаны сақтау мерзімі апелляция және ықтимал дау мерзімімен байланыстырылуы тиіс. Қысқа мерзімді техникалық жазбаны оқу тарихының бүкіл кезеңіне сақтау негізсіз. Керісінше, апелляция мерзімі бітпей тұрып жазбаны жою білім алушының қорғау құқығын әлсіретеді. Әр дерек санаты үшін нақты мерзім және жою актісі белгіленуі қажет.

Үй жағдайындағы прокторинг жеке өмірге ерекше араласуды туғызады. Бөлмені толық шолуды, отбасы мүшелерін түсіруді немесе қажетсіз заттарды көрсетуді талап ету тек нақты қажеттілікпен негізделуі тиіс. Ұйым камера бұрышын шектеу, фонды бұлыңғырлау, аудиториялық балама немесе жергілікті орталықта емтихан тапсыру мүмкіндігін қарастыруы орынды.

Жасанды интеллект туралы заңның 17-бабындағы эмоцияны тану мен кемсітушілік биометриялық жіктеуге қатысты шектеулер білім беру саласында қатаң қолданылуы тиіс [4]. Білім алушының қобалжуын, көзқарасын немесе бет қимылын алдау белгісі деп автоматты түсіндіру ғылыми және құқықтық негізсіз салдарға әкелуі мүмкін. Мұндай қорытынды тәртіптік жаза немесе бағаны жою үшін дербес негіз болмауы керек.

Прокторинг рәсімінің ең төмен құқықтық кепілдігі алдын ала ақпараттандыруды, қажеттілік пен пропорционалдықты бағалауды, балама сәйкестендіруді, автоматты белгіні адам тексеруін, жазбамен танысуды, уәжді шешімді және апелляцияны қамтиды. Осы элементтердің бірі болмаған кезде

тәсілдермен шешімді жою немесе қайта қарау болады. Жазба жоғалса не жүйе қатесі тексеруді мүмкін етпесе, білім алушыға балама емтихан ұсынылуы қажет. Құқық бұзушылық қосымша шығын, оқу мерзімінің ұзаруы немесе өзге елеулі салдар туғызса, залалды өтеу мәселесі қаралады. Төлемнің елеулі цифрлық сервиске қатысты бөлігі де қайта есептелуі мүмкін.

Прокторинг деректерін талдау білім алушының цифрлық профилін қалыптастыруға ұласуы мүмкін. Цифрлық профиль бір емтихан жазбасынан кең ұғым. Ол бағалар, қатысу, тапсырма орындау, тәртіптік мәліметтер, платформа әрекеті, оқыту аналитикасы, биометриялық сәйкестендіру және алгоритмдік болжамдарды біріктіруі мүмкін. Сондықтан профильдің мақсаты мен құқықтық салдары дерек санаттары бойынша ажыратылуы тиіс.

Цифрлық профиль деп білім алушыны сәйкестендіретін және оның оқу процесіне қатысуын, нәтижелерін, мінез-құлқын немесе ықтимал болашақ шешімдерін сипаттау үшін әртүрлі цифрлық жүйелерден жиналған деректер мен есептік қорытындылардың құрылымдалған жиынтығын түсінеміз. Бұл анықтама ресми академиялық жазбаны, қызметтік аналитиканы және болжамдық қорытындыны бір ұғымға механикалық біріктірмейді. Әр қабаттың құқықтық режимі бөлек бағаланады.

Профильдің бірінші қабатына заңда немесе білім беру бағдарламасында сақталуға тиіс ресми академиялық деректер жатады. Оған қабылдау, кредит, баға, аттестаттау және білім туралы құжат жөніндегі мәлімет кіреді. Екінші қабат қызметті ұйымдастыруға арналған жедел деректерден құралады. Оған жүйеге кіру, тапсырма тапсыру және техникалық қолдау тарихы жатады. Үшінші қабат алгоритм жасаған болжам мен тәуекел бағасын қамтиды. Осы қабат ең жоғары сақтықты талап етеді.

Дербес деректер және оларды қорғау туралы заңның 5-бабы заңдылықты, құпиялылықты, теңдікті және қауіпсіздікті негізгі қағидат ретінде бекітеді [5]. Цифрлық профильдің әр дерегі нақты құқықтық мақсатпен байланыстырылуы тиіс. «Білім сапасын жақсарту» деген тым кең мақсат кез келген деректі шектеусіз жинауға жеткілікті негіз болмайды. Мақсат өлшенетін және алдын ала айқын болуы қажет.

Деректерді барынша аз жинау қағидаты профильді техникалық мүмкіндіктің шегіне дейін толтырудан бас тартуды білдіреді. Баға қою үшін қажет емес әлеуметтік желі белсенділігі, құрылғыдағы өзге файлдар, отбасы мүшелерінің бейнесі немесе психологиялық болжам жиналмауы керек. Қажет

деректің өзі мақсатқа сай көлемде және мерзімде өңделеді.

Заңның 12-бабы жиналатын деректердің қажетті және жеткілікті болуын, сақтау мерзімінің мақсатпен шектелуін және деректер базасының Қазақстан аумағында сақталуына қатысты талаптарды белгілейді [5]. Білім беру ұйымы әр санат үшін сақтау мерзімін жеке көрсетуі тиіс. Ресми академиялық нәтиже ұзақ сақталуы мүмкін, ал уақытша техникалық лог немесе прокторинг жазбасы мақсат аяқталғаннан кейін жойылуы қажет.

Деректердің дәлдігі цифрлық профильдің заңдылығы үшін шешуші. Дербес деректер туралы заңның 13-бабы субъектінің өтініші бойынша деректі өзгерту мен толықтыру мүмкіндігін, 24-бабы жиналу фактісі, мақсаты, тәсілі, құрамы және сақтау мерзімі туралы ақпарат алу құқықтарын бекітеді [5]. Қате деректі түзету тек профильдегі жолды өзгерту емес. Оған негізделген автоматтандырылған шешім де қайта қаралуы тиіс.

Білім алушы өзінің цифрлық профиліне толық техникалық қолжетімділік алуға міндетті емес. Дегенмен ол өзіне қатысты қандай дерек бар екенін, оның қайдан алынғанын, кімге берілгенін және қандай шешімге пайдаланылғанын білуге құқылы. Қауіпсіздік немесе басқа тұлғаның құпиялығы себептерімен кей ақпарат шектелсе, бас тарту уәжді және пропорционалды болуы тиіс.

Профильдегі дерекке дау айту рәсімі қарапайым және қолжетімді болуы керек. Білім алушы қате бағаны, қатысу белгісін, тәртіптік мәліметті немесе алгоритмдік болжамды түзетуді сұрай алады. Ұйым өтінішті тіркеп, дерек көзін тексеріп, қабылданған шешімді түсіндіруге тиіс. Даулы кезеңде мәліметтің мәртебесі белгіленіп, ол түпкілікті шындық ретінде жаңа шешімге қолданылмауы орынды.

Алгоритм жасаған болжам ресми фактпен теңестірілмеуі керек. Оқу үлгермеушілігі тәуекелі, бағдарламадан шығу ықтималдығы немесе академиялық адалдыққа күмән тек статистикалық қорытынды болуы мүмкін. Мұндай болжам білім алушыны гранттан, пәннен, практикадан немесе қолдау бағдарламасынан автоматты түрде шеттетудің жалғыз негізі болмауға тиіс.

Цифрлық профильге негізделген шешім адамға көмектесу үшін қолданылса, оның мақсаты қолдау шарасын ұсыну болуы мүмкін. Бірақ сол дерек жазалау немесе шектеу үшін пайдаланылса, бастапқы мақсат өзгереді. Біздіңше, қолдау мақсатымен жиналған деректі кейін тәртіптік санкцияға қолдану жаңа құқықтық негізді, алдын ала ақпаратты және пропорционалдықты талап етеді.

Кәмелетке толған білім алушының цифрлық профилі оқу ақысын төлейтін ата-анаға немесе өзге тұлғаға автоматты түрде ашылмайды. Төлеуші шарттың бағасы, төлем және көрсетілген қызмет көлемі туралы ақпарат алады. Баға, денсаулық, биометриялық дерек, прокторинг жазбасы және тәртіптік материал дербес режимде қалады. Оларды беру үшін білім алушының келісімі немесе заңда көзделген өзге негіз қажет.

Кәмелетке толмаған білім алушы жағдайында заңды өкіл оның құқықтарын жүзеге асырады. Дегенмен баланың жасына, түсіну қабілетіне және мүддесіне сай ақпараттандырылуы сақталуы тиіс. Заңды өкілдің келісімі шамадан тыс бақылауды немесе баланың қадір-қасиетін төмендететін

профильдеуді автоматты түрде заңдастырмайды. Баланың ең жақсы мүддесі негізгі өлшем болып қалады.

Деректерді сақтау матрицасы құқықтық анықтықты арттырады. Шарт пен төлем жазбалары азаматтық талаптарды қорғау мерзіміне сай сақталады. Баға және кредит туралы ресми мәлімет білім беру құжаттарына қойылатын талапқа сай сақталады. Техникалық лог апелляция және ықтимал дау үшін жеткілікті мерзімде қалады. Прокторинг бейнесі одан қысқа мерзімде жойылуы мүмкін. Маркетингтік дерек келісім қайтарылғанда өңдеуден шығарылуы тиіс.

Дербес деректер туралы заңның 20 және 21-баптары деректерді қорғау мақсатын, құпиялылықты, тұтастықты және заңсыз өңдеуді болдырмауды бекітеді [5]. Қауіпсіздік шарасы тек пароль орнатумен шектелмейді. Қолжетімділікті рөл бойынша бөлу, әрекетті журналдау, резервтік көшірме, шифрлау, осалдықты басқару және қызметкерді оқыту бір жүйеде қолданылуы қажет.

Заңның 22-бабы меншік иесі мен операторға заңсыз қолжетімділікті болдырмау, бұзушылықты анықтау және салдарды азайту шараларын қабылдау міндетін жүктейді [5]. Білім беру ұйымы платформамен шарт жасасқанда осы міндеттердің нақты орындаушысын белгілеуі керек. Тұтынушыға ішкі техникалық бөлініс түсініксіз болса да, құқық бұзылған кезде жауапты байланыс тұлғасы белгілі болуы тиіс.

Заңның 25-бабы меншік иесі мен оператордың келісімді дәлелдеу, субъектінің өтінішіне жауап беру, мақсатқа жеткеннен кейін деректі жою және қауіпсіздікке жауапты тұлға белгілеу міндеттерін қамтиды [5]. Білім беру ұйымының «деректі платформа сақтайды» деген жауабы оның осы міндеттерін жоймайды. Ұйым жеткізушінің әрекетін бақылауға және субъект өтінішін оған бағыттап қана қоймай, нәтижесін қамтамасыз етуге тиіс.

Цифрлық кодекстің 77-бабы азаматтың цифрлық кеңістігінің құпиялылығын, тұтастығын, пайдаланушы бақылауын және деректермен әрекеттерді тіркеуді көздейді [3]. Бұл қағида білім алушының жеке кабинетіне, академиялық жазбасына және цифрлық профиліне тікелей мән береді. Қай қызметкердің қандай деректі қашан көргені немесе өзгерткені журналда сақталуы қажет.

Деректі жою құқығы білім беру саласында абсолютті емес. Заң немесе білім беру міндеті ресми академиялық жазбаны сақтауды талап етуі мүмкін. Бірақ уақытша аналитика, қажетсіз биометриялық үлгі, ескірген техникалық лог немесе мақсаты аяқталған маркетингтік профиль жойылуға немесе иесіздендірілуге тиіс. Әр бас тарту нақты заңдық негізбен түсіндірілуі керек.

Зерттеу немесе білім сапасын талдау үшін деректерді қайталама пайдалану жеке қарастырылуы тиіс. Тұлғаны тікелей тануға қажеттілік болмаса, дерек иесіздендіріледі. Нәтиже шағын топты немесе ерекше белгіні қайта анықтауға мүмкіндік берсе, формалды иесіздендіру жеткіліксіз. Зерттеу мақсаты бастапқы оқу қызметінен бөлек болған жағдайда құқықтық негіз және ақпараттандыру қажет.

Платформа деректі өз өнімін жетілдіру немесе жарнама үшін пайдаланғысы келсе, бұл білім беру ұйымының негізгі мақсатына тең емес.

Мұндай өңдеу шарттың жасырын шартына айналмауы керек. Тұтынушы қосымша пайдаланудан бас тартқанда негізгі білім беру қызметінен айырылмауға тиіс, егер қосымша өңдеу қызметті объективті түрде көрсету үшін қажет болмаса.

Шетелдік серверге немесе субмердігерге дерек беру кезінде білім беру ұйымы деректер ағынын, алушыны, мақсатты және қорғау шараларын анықтауға тиіс. Тұтынушыға «серіктестерге беріледі» деген жалпы ереже жеткіліксіз. Құқықтық негіз, дерек санаты және жауапкершілік шартта және құпиялылық саясатында нақты көрсетілуі қажет.

Деректерді өңдеу субъектілерін функция бойынша ажырату 2.1-параграфтағы модельді цифрлық ортаға қолданады. Білім беру ұйымы өңдеу мақсаты мен негізгі құралын айқындаса, ол деректердің меншік иесі немесе операторы ретінде міндет атқарады. Платформа ұйымның тапсырмасы бойынша техникалық өңдеу жүргізуі мүмкін. Егер платформа деректі өз мақсатына пайдаланса, оның дербес жауапкершілігі туындайды. Бұл бөлініс тұтынушыға ашық болуы тиіс.

Кибероқиға орын алған кезде техникалық қауіпсіздік пен азаматтық-құқықтық жауапкершілік қатар қаралады. Деректің таралуы, өзгеруі немесе жоғалуы шартта уәде етілген қауіпсіз цифрлық ортаның бұзылуы болуы мүмкін. Тұтынушы нақты залалды, жеке мүліктік емес құқықтың бұзылуын және себепті байланысты дәлелдеген жағдайда тиісті өтем мәселесі туындайды.

Кибероқиға туралы хабарлау тым ерте жалпылама қорқыныш туғызбауы, тым кеш құқықты қорғауға кедергі келтірмеуі керек. Хабарламада оқиғаның сипаты, ықтимал әсер, тұлға қабылдайтын шара, ұйымның байланыс арнасы және қалпына келтіру әрекеті көрсетілуі тиіс. Құқыққа елеулі тәуекел болса, тұтынушының парольді ауыстыру, құжатты қайта шығару немесе профильді уақытша бұғаттау мүмкіндігі қамтамасыз етіледі.

Цифрлық дәлелдемені ұсыну мен дербес деректерді қорғау арасында теңгерім қажет. Ұйым дауды шешуге керек материалды толық жасыра алмайды. Сонымен бірге басқа білім алушылардың дерегін немесе емтихан тапсырмасының құпия мазмұнын шектеусіз тарата алмайды. Бүркемелеу, үзінді беру, тәуелсіз сарапшыға көрсету және бақыланатын қолжетімділік осы теңгерімді қамтамасыз етеді.

Дербес деректер мен цифрлық профильдің құқықтық режимі анықталғаннан кейін білім беру ұйымы мен платформа жеткізушісінің жауапкершілігін нақтылау қажет. Алдыңғы параграфта білім беру ұйымының негізгі орындаушы ретіндегі мәртебесі негізделді. Осы жерде сол мәртебе платформаның функциясы, деректерді бақылау және цифрлық ақаудың себебі бойынша нақтыланады.

Платформа жеткізушісінің бірінші моделі техникалық мердігер болып табылады. Ол білім беру ұйымының тапсырмасы бойынша инфрақұрылым, сақтау немесе байланыс қызметін ұсынады. Тұтынушымен тікелей шарт жасамайды, оқу мазмұнын және бағаны айқындамайды. Мұндай жағдайда білім алушы алдындағы негізгі шарттық жауапкершілік білім беру ұйымында сақталады, ал ұйым жеткізушіге кері талап қоя алады.

Екінші модельде платформа төлем қабылдайды, тұтынушымен пайдаланушы келісімін жасайды, курстарды іріктейді және қызмет көрсету талаптарын айқындайды. Оның әрекеті тұтынушының таңдауына және шарттың орындалуына тікелей ықпал етеді. Біздіңше, мұндай платформа жай техникалық делдал ретінде ғана сипатталмауы керек. Оның дербес ақпараттық, шарттық және цифрлық міндеттері туындайды.

Үшінші модельде білім беру ұйымы мен платформа қызметті ажырамас түрде бірге орындайды. Ұйым оқу мазмұны мен академиялық шешімге, платформа қолжетімділік пен алгоритмге жауап береді. Тұтынушы олардың ішкі міндет бөлінісін біле алмауы мүмкін. Мұндай жағдайда жауапкершіліктің ортақ немесе үлестік сипаты заңдық негізге, шартқа және әр тұлғаның бұзушылыққа қосқан үлесіне қарай анықталуы тиіс.

Ортақ жауапкершілікті барлық жағдайда автоматты түрде енгізу де дұрыс емес. Платформа тек бейтарап техникалық құрал ұсынса, оны білім беру ұйымының педагогикалық шешімі үшін жауапты ету негізсіз. Керісінше, алгоритмдік қате жеткізушінің құжатталмаған өзгерісінен туындаса, оның жауапкершілігі болуы мүмкін. Функционалдық тәсіл әр субъектінің бақылауын, пайдасын және тәуекелді азайту мүмкіндігін бағалайды.

№ 7514-20-00-2/382 ісінде екі медициналық университеттің білім алушыны ауыстыру рәсіміндегі үйлеспеген әрекеттері оның оқудан шығарылуына және оқуын жалғастыра алмауына әкелген. Сот әр жауапкерден 250 000 теңгеден

Алгоритм немесе платформа елеулі түрде жаңартылғанда білім беру ұйымы өзгерістің оқу нәтижесіне, қолжетімділікке және деректерге әсерін бағалауы тиіс. Тұтынушыға интерфейс немесе техникалық талап қана емес, құқыққа әсер ететін өзгеріс туралы хабарланады. Бағалау өлшемі өзгерсе, ол өткен жұмысқа кері қолданылмауға тиіс. Елеулі өзгеріс шарт мақсатын бұзса, балама немесе шарттан шығу құқығы берілуі қажет.

Тұтынушыға арналған шарт пен интерфейс жауапты субъектіні түсінікті көрсетуге тиіс. Техникалық мәселе бойынша қай арнаға, бағалау бойынша қай комиссияға, деректер бойынша қай жауапты тұлғаға жүгіну керектігі бөлініп көрсетіледі. Бір өтінішті бірнеше ұйым арасында қайта-қайта жіберу құқықты қалпына келтіруді қиындатады. Бастапқы қабылдаушы өтінішті құзыреті бойынша өзі бағыттап, тұтынушыға қозғалысы туралы ақпарат беруі орынды.

Білім беру ұйымының жеткізушіге кері талабы тұтынушының өтем алуын күттірмеуі керек. Ұйым өз міндеттемесі бойынша бұзушылықты қалпына келтіргеннен кейін ішкі шартқа сәйкес шығынын өндіріп ала алады. Бұл модель кәсіби тараптарға тәуекелді өзара бөлуге мүмкіндік береді және әлсіз тарапты бірнеше мердігермен дауластырудан қорғайды.

Цифрлық қолжетімділік жауапкершіліктің бөлек бағыты болып табылады. Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлға платформаға физикалық түрде кіргенімен, интерфейсті пайдалана алмауы мүмкін. Сондықтан қолжетімділік тек жүйенің жұмыс істеуімен өлшенбейді. Ақпаратты қабылдау, тапсырманы орындау, емтихан тапсыру және шағым беру мүмкіндігі нақты тұлға үшін қамтамасыз етілуі тиіс.

Білім туралы заңның инклюзивті білім беру және білім алушылар

құқықтары жөніндегі ережелері цифрлық ортада да қолданылады [2]. Жасанды интеллект туралы заңның 6-бабындағы кемсітпеу қағидаты және Цифрлық кодекстегі адам құқықтарын сақтау талабы осы кепілдікті күшейтеді [3; 4]. Платформаның техникалық шешімі белгілі топты жүйелі түрде шектесе, бұл жай қолайсыздық емес, қызмет сапасы мен тең қолжетімділік мәселесі болады.

Қолжетімді платформаның нақты элементтеріне экран оқу құралдарымен үйлесім, пернетақтамен басқару, субтитр, мәтіндік балама, түсінікті навигация, жеткілікті уақыт және тапсырманы балама форматта беру жатады. Бұл шаралар бағалау стандартын төмендетпейді. Олар білім алушыға сол стандартты тең жағдайда орындауға мүмкіндік береді.

Төмен жылдамдықтағы интернетке арналған балама да қолжетімділіктің бір бөлігі болуы мүмкін. Бейненің жеңіл нұсқасы, жүктеп алуға болатын материал, кейін синхрондау, телефон арқылы байланыс немесе офлайн тапсыру кей жағдайда барабар шешім болады. Ұйым барлық инфрақұрылымдық теңсіздікті жоя алмайды. Бірақ өзі таңдаған қызмет форматының болжамды кедергілерін азайтуға міндетті.

Биометриялық сәйкестендіруді пайдалана алмайтын тұлға үшін құжат, бір реттік код, тірі оператор немесе аудиториялық тексеру сияқты балама қарастырылуы тиіс. Балама шамадан тыс қымбат немесе қолжетімсіз уақытта ұсынылса, ол формалды сипатта қалады. Қауіпсіздік мақсаты тұлғаны қызметтен толық шеттетуге әкелмеуі керек.

Цифрлық теңсіздік құрылғы мен интернет құнын да қамтиды. Егер шартта толық онлайн оқу ұсынылса, тұтынушыға қажетті ең төмен техникалық талап алдын ала беріледі. Ұйым кейін қымбат құрылғы немесе ақылы бағдарламаны міндетті етсе, бұл қосымша төлем мен шартты өзгерту мәселесін туғызады. Тұтынушыға балама ресурс немесе шарттан айыппұлсыз шығу мүмкіндігі берілуі орынды.

Қолжетімсіздік қызмет сапасына әсер еткенде бастапқы қорғау тәсілі кедергіні жою және балама ұсыну болады. Бұл мүмкін болмаса, бағаны азайту, төлемді қайта есептеу немесе шартты тоқтату қолданылуы мүмкін. Кемсітушілік немесе жеке құқықтың бұзылуы орын алса, азаматтық және жария-құқықтық қорғау қатар іске қосылады.

№ 595 бұйрықтағы сапаны ішкі қамтамасыз ету жүйесі цифрлық платформаның қолжетімділігін, алгоритмдік бағалауды және деректер қауіпсіздігін қамтитындай нақтылануы тиіс [57]. Сапа жөніндегі комиссия тек педагогикалық көрсеткішті емес, техникалық ақау статистикасын, апелляция нәтижесін, әр топқа ықпалды және қолжетімділік шағымдарын жүйелі талдауы қажет. Бұл бақылау жеке даудан жүйелік алдын алуға көшуге мүмкіндік береді.

Цифрлық шағым рәсімі автоматты жауаппен аяқталмауы керек. Жүйе өтінішті тіркеп, санатқа бөліп, мерзімді бақылауға көмектесе алады. Бірақ құқықтық және академиялық бағаны құзыретті адам береді. Алгоритм өтінішті қате бағыттаса, тұтынушы оны түзетуге және адам операторына жүгінуге құқылы.

Цифрлық білім беру қызметінің құқықтық моделін заң деңгейінде бекіту бірнеше нақты өзгерісті талап етеді. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау

туралы заңның 1-бабына цифрлық білім беру қызметі ұғымын енгізу орынды. Білім туралы заңның 1-бабында бұл ұғым қашықтан оқытудан ажыратылып, цифрлық платформа, автоматтандырылған бағалау, прокторинг және цифрлық профильдің құқықтық маңызы көрсетілуі тиіс.

Білім туралы заңның 47-бабын білім алушының цифрлық құқықтарымен толықтыру қажет деп санаймыз. Білім алушы автоматтандырылған бағалау немесе прокторинг қолданылатыны туралы алдын ала ақпарат алуға және нәтижеге әсер еткен негізгі өлшемдерді түсінуге құқылы болуы тиіс. Ол машиналық шешімге дау айтуға, адам қатысатын қайта қарауды талап етуге, цифрлық профиліндегі қате деректі түзетуге және техникалық ақаудың академиялық салдарын қалпына келтіруге де құқылы болуы қажет.

Білім туралы заңның 63-бабында ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының цифрлық міндетті талаптары бекітілуі керек. Шартта платформаның рөлі, техникалық талап, қолжетімділік, ақауды тіркеу, резервтік арна, цифрлық дәлелдемелерді сақтау, автоматтандырылған бағалау, прокторинг, деректерді өңдеу, адам қатысатын апелляция және ерекше қажеттілігі бар тұлғаға балама көрсетілуі қажет.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 8-1-бабына цифрлық білім беру саласындағы әділетсіз талаптардың теріске шығарылатын презумпцияларын қосу орынды. Оларға техникалық ақау үшін толық жауапсыздық, пайдаланылмаған цифрлық қызмет үшін төлемді қайтармау, автоматтандырылған нәтижені түпкілікті деп тану, деректерді белгісіз мақсат пен мерзімде өңдеу, адам қатысатын қайта қараудан бас тарту және барлық дәлелдемені тұтынушыға жүктеу жатады.

Ұсынылып отырған 42-9-баптың мазмұнында цифрлық білім беру қызметін тұтынушының арнайы құқықтары жеке бекітілуі тиіс. Норма хабардар болу, мағыналы түсіндірме, машиналық шешімге қарсылық, адам қатысатын қайта қарау, ақаудан жоғалған қолжетімділік пен жұмысты қалпына келтіру, елеулі қолжетімсіздік үшін төлемді қайта есептеу және дербес деректер туралы толық ақпарат алу құқықтарын қамтуы керек.

Заңға тәуелді деңгейде № 595 бұйрық пен мемлекеттік стандарттарға алгоритмдік бағалауды енгізу тәртібі, тәуекелді бағалау, прокторингтің пропорционалдық өлшемі, логтарды сақтау мерзімі, апелляция құрамы, цифрлық қолжетімділік және киберқиғаға ден қою талаптары енгізілуі орынды [56; 57]. Бұл актілер заңда бекітілген құқықтарды техникалық рәсімге айналдырады. Олар жаңа құқықты шектеу немесе қосымша мүліктік ауыртпалық енгізу үшін пайдаланылмауы тиіс.

Құқықтық модельдеу нәтижесі норманың адресатын да нақтылайды. Білім беру ұйымы негізгі орындаушы және академиялық шешімге жауапты тұлға болады. Платформа жеткізушісі техникалық және деректерді өңдеу міндеттерін өз функциясына қарай атқарады. Жасанды интеллект жүйесінің меншік иесі мен иеленушісі қауіпсіздік пен құжаттамаға жауап береді. Білім алушы ақпарат алу, дау айту және қалпына келтіру құқықтарын іске асырады. Мемлекеттік орган міндетті талаптардың сақталуын бақылайды.

Формальды-заңдық әдіс Цифрлық кодекс, «Жасанды интеллект туралы»

Заң, «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Заң, Азаматтық кодекс, «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заң және «Білім туралы» Заң арасындағы байланысты ашуға қолданылды. Функционалдық әдіс платформаның мәртебесін оның атауына емес, нақты атқаратын әрекетіне қарай саралауға көмектесті. Құқықтық модельдеу осы нормаларды цифрлық білім беру қызметін тұтынушының біртұтас құқықтық моделіне біріктірді.

Жоғарыдағы талдау бірнеше қорытындыға алып келді.

Цифрлық білім беру қызметі ақылы білім беру міндеттемесінің жай электрондық нысаны емес. Оның құқықтық ерекшелігі цифрлық жүйе қызметке қолжетімділікті, өзара іс-қимылды, бағалауды, бақылауды, дәлелдемелерді немесе дербес деректерді басқарудың елеулі тәсіліне айналғанда пайда болады.

қолжетімділігіне сай бөлінуі тиіс. Білім алушы ақау мен оның салдарын бастапқы дерекпен көрсетеді. Білім беру ұйымы өз бақылауындағы серверлік логты, тапсырма тарихын, жүйе нұсқасын, бағалау параметрін және қалпына келтіру әрекетін ұсынады. Дәлелдемені негізсіз сақтамау немесе бермеу кәсіби тараптың пайдасына түсіндірілмеуге тиіс.

Автоматтандырылған бағалау мен жасанды интеллектіні қолданудың заңдылығы алдын ала хабарлау, түсіндірілу мүмкіндігі, кемсітпеу, тәуекелді басқару және адам бақылауының жиынтығымен анықталады. Мағыналы түсіндірме бастапқы кодты толық ашу емес, нақты нәтижеге әсер еткен өлшем мен деректі түсіндіруді білдіреді. Адам қатысатын қайта қарау автоматтандырылған шешімді өзгертуге өкілетті тәуелсіз мазмұндық тексеру болуы тиіс.

Прокторинг академиялық адалдықты қамтамасыз етудің заңды құралы болғанымен, оның көлемі қажеттілік және пропорционалдық өлшемдерімен шектеледі. Автоматтандырылған белгі тәртіптік немесе академиялық санкцияның жалғыз негізі болмауы тиіс. Білім алушы жазбамен танысуға, түсініктеме беруге және адам комиссиясының уәжді шешімін алуға құқылы. Биометриялық және мінез-құлық деректерін шамадан тыс жинау академиялық мақсатпен ақталмайды.

Білім алушының цифрлық профилі ресми академиялық деректі, қызметтік аналитиканы және алгоритмдік болжамды қамтитын көпқабатты құрылым болып табылады. Әр қабат үшін мақсат, құқықтық негіз, дәлдік, сақтау мерзімі, қолжетімділік және жою тәртібі жеке белгіленуі қажет. Қате дерек түзетілгенде оған негізделген шешім де қайта қаралуға тиіс. Болжамдық қорытынды құқықты шектейтін шешімнің жалғыз негізі бола алмайды.

Білім беру ұйымы өзі таңдаған цифрлық платформаны пайдаланған жағдайда тұтынушы алдындағы негізгі орындаушы болып қалады. Платформа жеткізушісінің дербес жауапкершілігі оның төлем қабылдау, шарт талаптарын белгілеу, деректерді өз мақсатына өңдеу немесе алгоритмді бақылау функциясына қарай туындайды. Ішкі міндет бөлу тұтынушының кімге жүгінетінін бұлыңғыр етпеуі және құқықты қалпына келтіруді жеткізушілер арасындағы даудың аяқталуына тәуелді етпеуі тиіс.

Цифрлық қолжетімділік білім беру қызметі сапасының дербес элементі болып табылады. Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғаға ассистивтік

технология, балама формат, қосымша уақыт, биометриялық емес сәйкестендіру және қолжетімді шағым арнасы ұсынылуы қажет. Бұл шаралар оқу стандартын төмендетпейді. Олар бірдей нәтижеге тең жағдайда қол жеткізу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Қолданыстағы заңнама цифрлық ортадағы жалпы қағидаттарды бекіткенімен, білім беру саласындағы арнайы құқықтарды толық жүйелемейді. Сол себепті Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 1, 8-1 және

Дербес, оның ішінде биометриялық деректерінің қорғалуын талап ету де осы модельдің міндетті элементі болып табылады.

Демек цифрлық орта білім беру қатынасының негізгі субъектілерін алмастырмайды, бірақ олардың құқықтары мен міндеттерінің мазмұнын өзгертеді. Ұсынылған модель жеке-құқықтық шарттық қорғауды цифрлық қауіпсіздікпен, деректерді қорғаумен және академиялық рәсімнің жария кепілдіктерімен үйлестіреді. Осы нәтиже диссертацияның жалпы мақсатына сәйкес ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың субъектілік, шарттық және цифрлық элементтерін бір азаматтық-құқықтық тұжырымдамада біріктіреді.

3 БІЛІМ БЕРУ ҚЫЗМЕТТЕРІН ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ТЕТІКТЕРІ, ҚҰҚЫҚ ҚОЛДАНУ ПРАКТИКАСЫ ЖӘНЕ ЗАҢНАМАНЫ ЖЕТІЛДІРУ МӘСЕЛЕЛЕРІ

3.1 Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделі және оны іске асыру тетіктері

Алдыңғы тарауларда ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың тарихи, салыстырмалы, теориялық, субъектілік, шарттық және цифрлық негіздері айқындалды. Сол нәтижелерді қайта баяндау осы параграфтың міндетіне кірмейді. Мұнда бұрын негізделген құқықтық мәртебелер, сапа өлшемдері, әділетсіз шарт талаптарының белгілері және цифрлық кепілдіктер нақты қорғау субъектілері, рәсімдер, мерзімдер, нәтижелер мен олардың өзара байланысы арқылы іске асырылатын институционалдық модельге біріктіріледі.

Зерттеу логикасы құқықты жариялаудан оны нақты қалпына келтіруге көшуді талап етеді. Тұтынушыға ақпарат алу, сапалы қызмет талап ету немесе шағымдану құқығын беру жеткіліксіз. Құқық бұзылған кезде кімге жүгіну керектігі, әр субъектінің қандай құзыреті бар екені, өтініш қанша мерзімде қаралатыны, қандай дәлелдемелер пайдаланылатыны және қабылданған шешімнің қалай орындалатыны алдын ала айқын болуы қажет. Осы элементтердің біреуі болмаған жағдайда құқықтық кепілдік декларативті сипатта қалады.

Білім беру саласындағы қорғаудың институционалдық проблемасы органдардың аздығынан емес, олардың функцияларының бытыраңқылығынан туындайды. Білім беру ұйымының ішкі комиссиясы, білім беру саласындағы уәкілетті орган, тұтынушылардың құқықтарын қорғау органы, медиатор, қоғамдық бірлестік және сот бір фактіге әртүрлі құқықтық баға бере алады. Алайда өтінішті құзыреті бойынша бөлу, дәлелдемелерді келесі органға беру және қабылданған шаралардың орындалуын бақылау бірізді рәсімге айналмаған. Нәтижесінде тұтынушы бірдей құжаттарды бірнеше рет ұсынады, ал әр орган даудың тек өз бөлігіне жауап берумен шектеледі.

Құқықтарды қорғаудың соттық және соттан тыс нысандарын ажыратын доктриналық тәсіл негізгі жіктеу ретінде маңызын сақтайды [150]. Дегенмен ақылы білім беру қатынастары үшін екі мүшелі жіктеу жеткіліксіз. Шартқа дейінгі ақпараттандыру, ұйымның ішкі апелляциясы, тәуелсіз татуластыру, мемлекеттік бақылау, қоғамдық өкілдік, сот қорғауы және цифрлық жедел қалпына келтіру әртүрлі мақсатты орындайды. Оларды тек соттық және соттан тыс деп бөлу әр рәсімнің нақты функциясын, мерзімін және құқықтық нәтижесін ашпайды.

Сот арқылы қорғау бұзылған субъективтік құқықты міндетті түрде қалпына келтіретін орталық юрисдикциялық тетік болып табылады [151, 16-б.]. Сонымен бірге білім беру дауының уақыттық ерекшелігі соттың жалғыз қорғау арнасы болуына кедергі келтіреді. Емтиханға кіру, тапсырманы қалпына

келтіру, академиялық кезеңде ауысу немесе оқудан шығару туралы шешімнің орындалуын тоқтату бірнеше күн ішінде шешілмесе, кейінгі оң сот актісі құқықтың бастапқы құндылығын толық қайтара алмауы мүмкін. Сондықтан сот қорғауының міндетті күші жедел ішкі және тәуелсіз рәсімдермен толықтырылуы тиіс.

Жоғары оқу орны мен білім алушының өзара іс-қимылы туралы зерттеулер олардың байланысын шарттық қатынаспен ғана шектемей, академиялық басқару мен ішкі рәсімдерді де ескеруге мүмкіндік береді [152]. Бұл тұжырымның институционалдық маңызы бар. Білім беру ұйымы даудың ең жақын деңгейінде бастапқы материалдарға қол жеткізеді және қатені тез түзете алады. Бірақ сол ұйым өзінің бұрынғы шешімін қайта қараған кезде мүдделер қақтығысы туындайды. Демек ішкі рәсім жедел болуы тиіс, алайда ол бастапқы шешім қабылдаған тұлғадан ұйымдастырушылық жағынан бөлінуі қажет.

Жоғары оқу орнының азаматтық құқық субъектісі ретіндегі мәртебесі оның факультеттері, кафедралары, комиссиялары мен цифрлық қызметтерінің әрекеттерін бір заңды тұлғаның жауапкершілік аясына біріктіреді [153]. Сондықтан тұтынушыны ұйымның ішкі құрылымдық бөлімшелері арасында жіберу дұрыс емес. Ішкі комиссия дәлелдерді жинай алады және ұсыныс береді, бірақ шарт бойынша негізгі жауапты тұлға білім беру ұйымы болып қала береді. Қорғау моделінде ішкі бөлімшенің құзыреті заңды тұлғаның сыртқы жауапкершілігін алмастырмайды.

Ақылы білім беру қатынастарын азаматтық-құқықтық реттеу туралы еңбектер қызметтің әлеуметтік маңызы мен ақылы шарттың жеке-құқықтық табиғатын қатар ескерудің қажеттігін көрсетеді [154]. Осы арақатынас институционалдық модельдің өзегін құрайды. Ақшаны қайтару, залалды өтеу және шарт талабын қолданбау жеке-құқықтық құралдармен шешіледі. Лицензия, мемлекеттік стандарт және міндетті академиялық рәсім жария бақылаудың нысанасы болады. Бір бұзушылық екі режимге қатар әсер еткен кезде органдардың өзара іс-қимылы талап етіледі.

Мемлекеттік білім беру ұйымының бюджеттік немесе өзге жария мәртебесі оның ақылы қызмет бойынша азаматтық міндеттемесін жоққа шығармайды. Бюджеттік білім беру ұйымының заңды тұлға ретіндегі құрылымын зерттеген еңбектер ішкі басқару мен сыртқы мүліктік жауапкершілікті ажыратудың қажеттігін көрсетеді [155]. Біздіңше, мемлекеттік ұйымға қатысты шағым тек жоғары тұрған органға жолданатын әкімшілік өтінішке айналмауы тиіс. Егер дау ақылы шарттың орындалуына қатысты болса, тұтынушы азаматтық-құқықтық қорғау тәсілдерін де пайдаланады.

Білім беру қызметі ерекше құқықтық режимде көрсетілетін жағдайлар институционалдық модельдің шектерін нақтылауға мүмкіндік береді. Бас бостандығынан айыру орындарындағы білім беру қызметтерін зерттеу қолжетімділік пен ұйымдық тәртіптің жария талаптарға тәуелді болатынын көрсетеді [156]. Мұндай қатынаста кез келген мәселені тұтынушылық дау деп тану дұрыс емес. Дегенмен жеке тұлға өз қаражатына қосымша ақылы қызмет сатып алса, сол бөлік бойынша шарттық және тұтынушылық кепілдіктер туындауы мүмкін.

Әскери және арнаулы білім беру ұйымдарындағы ақылы қызметтер де жалпы модельді механикалық қолдануға болмайтынын дәлелдейді [157]. Қызметтік тәртіп, арнайы қабылдау және мемлекеттік міндеттер жария-құқықтық режиммен реттеледі. Ал ұйым жеке мақсатта алынатын ақылы қосымша қызметті ұсынған кезде оның орындаушы ретіндегі міндеттері сақталады. Сондықтан модель ұйымның атауына емес, даудың нысанына, қызметтің ақылы сипатына және тұлғаның нақты функциясына сүйенеді.

Ақылы білім беру қызметтерін көрсету кезіндегі жауапкершілік мәселелерін зерттеу шарттағы міндеттерді нақтылаумен қатар, бұзылған құқықты қалпына келтіретін рәсімнің болуын талап етеді [158]. Орындаушының міндетін шартта толық жазу маңызды, бірақ тұтынушы кемшілікті жоюды талап ете алмайтын немесе жауап ала алмайтын жағдайда шарттық норма өздігінен тиімді болмайды. Институционалдық модель міндеттің мазмұнын оны орындататын субъект және рәсіммен байланыстырады.

Тұтынушыны әлсіз тарап ретінде қорғау оның кез келген талабын сөзсіз негізді деп тануды білдірмейді. Құқықтарды теріс пайдалану жөніндегі зерттеулер субъективтік құқықтың мақсаты мен оны іске асыру тәсілінің арақатынасын бағалауды ұсынады [159]. Білім беру саласында бұл өлшем көрсетілген қызметті толық пайдаланып, кейін дәлелсіз толық қайтаруды талап ету, жалған техникалық ақау мәлімдеу немесе академиялық адалдық бұзушылығын шарттық талап ретінде бүркемелеу жағдайларында маңызды болуы мүмкін.

Құқықты теріс пайдалану азаматтық құқықты жүзеге асыру шегінен шығатын айрықша мінез-құлық ретінде бағаланады [160, 36-б.]. Дегенмен ұйым тұтынушының әрбір белсенді шағымын теріс пайдалану деп сипаттай алмайды. Қайталама өтініш, өткір сын немесе жоғары өтем талап ету өздігінен жосықсыздықты дәлелдемейді. Теріс пайдалану туралы қорытынды нақты мақсатқа, жалған дерекке, қарама-қайшы мінез-құлыққа және қарсы тарапқа әдейі зиян келтіру белгілеріне негізделуі тиіс.

Сотқа дейінгі тетікті міндетті сүзгіге айналдыру сот қорғауына қолжетімділікті шектеу қаупін туғызады. Қазақстандағы тұтынушылардың сот арқылы қорғалу проблемаларын талдаған зерттеуде міндетті рәсімдер мен шартқа алдын ала енгізілген төрелік ескертпелерге сын айтылған [161]. Бұл сын білім беру саласы үшін орынды. Ұзақ ішкі рәсім немесе ұйым таңдаған төрелік тұтынушының сотқа жүгінуін кешіктірмеуі керек. Тәуелсіз сотқа дейінгі қарау ерікті, қолжетімді және нақты пайда беретін жағдайда ғана тиімді болады.

Төрелік туралы заңның 8-бабындағы қосылу шарттарына қатысты шектеулер білім беру ұйымы алдын ала дайындаған үлгілік шартта тұтынушыны мемлекеттік соттан айыруға болмайтынын көрсетеді [53]. Біздіңше, тұтынушылық білім беру дауын төрелікке беру тек дау туындағаннан кейін тараптардың еркін және хабардар келісімі болғанда мүмкін болуы тиіс. Мұндай келісімнің болмауы ішкі комиссияның немесе қоғамдық уәкілдің қорытындысын міндетті төрелік шешімге айналдыруға жол бермейді.

Білім беру дауының кейбір түрінде құқықты түпкілікті шешімге дейін

сақтау ерекше маңызға ие. Әкімшілік сот ісін жүргізудегі алдын ала қорғау шаралары туралы зерттеу қайтымсыз салдардың алдын алуға бағытталған уақытша тетіктің дербес құндылығын көрсетеді [162, 17-б.]. Бұл тәсіл мемлекеттік органның немесе әкімшілік өкілеттік жүзеге асыратын субъектінің актісіне дау айтылғанда қолданылады. Жеке білім беру ұйымымен шарттық дауда осындай мақсат азаматтық процестегі талап қоюды қамтамасыз ету шаралары арқылы іске асырылуы мүмкін.

Осы доктриналық талдау таза әкімшілік, таза соттық және тек ішкі өзін-өзі реттеуге негізделген модельдердің әрқайсысы білім беру тұтынушысының барлық қажеттілігін өтей алмайтынын көрсетеді. Әкімшілік модель жүйелік заңдылықты қамтамасыз етеді, бірақ жеке ақшалай талапты әрдайым шешпейді. Соттық модель міндетті нәтиже береді, алайда жедел академиялық дауға кеш араласуы мүмкін. Ішкі модель бастапқы дәлелге жақын, бірақ тәуелсіздігі шектеулі. Қоғамдық модель қолжетімді, бірақ шешімінің міндетті күші жоқ.

Біздіңше, осы кемшіліктерді бір жаңа орган құру арқылы жою мүмкін емес. Құзыреті тым кең бірыңғай орган білім беру сапасын, шарттық дауды, дербес деректерді, лицензияны және академиялық шешімді бір мезгілде қараса, мамандану жоғалады әрі сот пен мемлекеттік органдардың өкілеттігі қайталанады. Сондықтан ұсынылатын шешім органдарды механикалық біріктіру емес, олардың функцияларын ортақ алгоритм арқылы байланыстыру болып табылады.

Институционалдық-комбинацияланған модель деп ақылы білім беру қызметін тұтынушының құқығын алдын ала қорғау, жедел қалпына келтіру, тәуелсіз бағалау, мемлекеттік бақылау, қоғамдық өкілдік және міндетті сот қорғауы арқылы қамтамасыз ететін өзара байланысқан субъектілер мен рәсімдер жүйесін түсінеміз. Институционалдық белгі әр деңгейде жауапты субъектінің, құзыреттің, мерзімнің және құқықтық нәтиженің болуын білдіреді. Комбинацияланған белгі жеке-құқықтық, жария-құқықтық, қоғамдық және цифрлық құралдардың даудың сипатына қарай үйлесуін көрсетеді.

Ұсынылатын модель қатаң сатылық жүйе емес. Тұтынушы барлық сегіз деңгейден кезекпен өтуге міндетті болмайды. Қорғау бағыты құқық бұзушылықтың нысанына, шұғылдығына, жүйелік сипатына, талаптың мүліктік немесе рәсімдік мазмұнына және дәлелдеменің қай субъектінің бақылауында екеніне қарай таңдалады. Осы себепті модельді баспалдақ емес, құқықты қорғау континуумы және өтінішті функционалдық бағыттау жүйесі ретінде қарастырған дұрыс.

Модельдің нормативтік негізін Қазақстан Республикасы Конституциясының 12-бабының 2-тармағындағы сот арқылы қорғалу кепілдігі, Азаматтық кодекстің 8 және 9-баптарындағы құқықтарды адал жүзеге асыру мен қорғау тәсілдері, Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 42-1-42-8-баптарындағы институционалдық жүйе, Білім туралы заңның 47 және 63-баптарындағы білім алушы құқықтары мен ақылы қызметтер, Азаматтық процестік кодекс, Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекс, Медиация туралы және Төрелік туралы заңдар құрайды [1; 2; 48; 49; 50; 51; 52; 53].

Азаматтық кодекстің 9-бабы сот және өзге де заңды тәсілдер арқылы

құқықты тануға, бұзылған жағдайды қалпына келтіруге, құқық бұзатын әрекетті тоқтатуға, міндетті заттай орындатуға, залалды, тұрақсыздық айыбын және

Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 9-бабы жария-құқықтық дауда құқықтарды қорғау кепілдігін бекітеді, ал 139-бабы талап қоюды қамтамасыз ету арқылы даулы әкімшілік актінің қайтымсыз салдарын шектеуге мүмкіндік береді [51]. Білім беру саласында бұл тетік мемлекеттік органның лицензиялық шешімі, грантқа қатысты әкімшілік акт немесе өзге жария өкілеттік дауланғанда қолданылуы мүмкін. Жеке ұйымның шарттық әрекетін әкімшілік талапқа айналдыруға болмайды.

Медиация туралы заң еріктілікке, тараптардың теңдігіне, медиатордың тәуелсіздігіне және құпиялылыққа негізделген татуластыру рәсімін ұсынады [52; 131]. Ол оқу ақысын қайтару, шартты өзгерту, қосымша қызмет беру немесе залалды өтеу сияқты диспозитивтік дауларға қолайлы. Лицензияның заңдылығы, міндетті стандарттан бас тарту немесе академиялық адалдық фактісін жалған тану тараптардың жай келісімімен заңдастырылмайды. Сондықтан медиацияның қолданылу шегі даудың құқықтық табиғатымен анықталады.

Салыстырмалы-құқықтық талдауда анықталған омбудсмен, тәуелсіз шағым қарау, қоғамдық бақылау және ұжымдық қорғау элементтері Қазақстанға тек функционалдық бейімдеу арқылы енгізілуі мүмкін [10; 38; 39; 90]. Жаңа квазисоттар желісін құру немесе шетелдік органның мәртебесін сөзбе-сөз көшіру ұсынылмайды. Қазақстан үшін қолданыстағы білім беру, тұтынушыларды қорғау, қоғамдық және сот институттарының құзыретін нақтылап, олардың арасындағы өтініш пен дәлелдеме қозғалысын ұйымдастыру тиімдірек.

Институционалдық-комбинацияланған модель заңдылық, қолжетімділік, мамандану, жеделдік, тәуелсіздік, пропорционалдық, сотқа еркін қолжетімділік, дәлелдемелердің сабақтастығы, шағым бергені үшін құдаламау және дербес деректерді қорғау қағидаттарына сүйенеді. Осы қағидаттардың жиынтығы бір деңгейдің артықшылығын екінші деңгейдің кемшілігімен теңгеруге мүмкіндік береді. Жеделдік дәлелсіз шешімге, ал мамандану тұйық ведомстволық бақылауға айналмауы тиіс.

Ұсынылған институционалдық-комбинацияланған жүйе заңдылық, мамандану тұйық ведомстволық бақылауға айналмауы тиіс.

Ұсынылған қорғау жүйесі сегіз өзара байланысты бағыттан тұрады (деңгейден). Бірінші бағыт шарт жасалғанға дейінгі кезеңді қамтиды. Бұл кезде білім беру ұйымы әлеуетті тұтынушыға толық ақпарат, шарт жобасы, лицензия және оқу ақысы туралы мәлімет береді.

Келесі бағыт - шарт жасалғаннан кейін іске қосылады. Онда орындаушының, тапсырыс берушінің және білім алушының міндеттері, қызмет сапасы, төлем, ақшаны қайтару және цифрлық кепілдіктер айқындалады. Ал үшінші бағыт білім беру ұйымының ішкі шағымын қарауға арналған. Мүдделер қақтығысы жоқ құрам дәлелдерді бағалап, уәжді шешім қабылдайды және құқықты жедел қалпына келтіруге бағытталған шара белгілейді. Келесі бағыт тәуелсіз сотқа дейінгі қарауды қамтиды. Оны медиатор, қоғамдық бірлестік,

өзін-өзі реттейтін ұйым немесе қоғамдық уәкіл жүзеге асырады.

Келесі бағыт мемлекеттік қорғауға арналған. Білім беру, тұтынушыларды қорғау және цифрлық қауіпсіздік саласындағы органдар өз құзыреті шегінде нұсқама береді, бақылау жүргізеді және көптеген тұлғаға әсер ететін бұзушылықты тоқтатады.

Алтыншы бағыт қоғамдық қорғауды қамтиды. Тұтынушылар бірлестіктері мен білім алушылардың өзін-өзі басқару органдары кеңес береді, өкілдік етеді, тұрақты бақылау жүргізеді және көптеген тұлғаға ортақ мәселе бойынша талап қояды. Осы бағыттан кейін сот арқылы қорғауды білдіретін бағыт жалғасады. Азаматтық немесе әкімшілік сот даудың құқықтық табиғатына қарай міндетті шешім қабылдап, бұзылған құқықты қалпына келтіреді.

Соңғы бағыт цифрлық ортадағы жедел қорғауға арналған. Техникалық қызмет пен деректер қауіпсіздігіне жауапты бөлім оқиғаны тіркейді, жүйелік жазбаларды сақтайды, қолжетімділікті қалпына келтіреді және жиналған дәлелдерді өзге қорғау бағыттарына береді.

Бұл модель даудың сипатына қарай таңдалатын қорғау тетіктерінің жүйесін білдіреді. Оның деңгейлері міндетті түрде бірінен кейін бірі өтетін қатаң сатылар емес.

Модель деңгейлердің реттілігі құқық бұзушылықтың пайда болу кезеңін түсіндіреді, бірақ тұтынушының қозғалысын міндетті түрде шектемейді. Шартқа дейінгі жаңылыстыру бірден мемлекеттік немесе қоғамдық бақылауға негіз болуы мүмкін. Техникалық ақау цифрлық жедел арна арқылы дереу қаралады. Ақшалай талап ішкі рәсіммен шешілмесе, тұтынушы медиацияға немесе сотқа жүгіне алады. Жүйелік әділетсіз шарт талабын қоғамдық бірлестік жеке шағымдардың нәтижесін күтпей даулауы мүмкін.

Шартқа дейінгі қорғау модельдің бірінші деңгейі ретінде бұзушылықтың алдын алуға бағытталады. Бұл деңгейде білім беру ұйымы әлеуетті тұтынушыға бағдарламаның құқықтық мәртебесін, толық құнын, оқыту нысанын, лицензия

Бұл деңгейде мемлекеттік органның қызметі әр жеке жарнаманы алдын ала мақұлдау емес. Оның міндеті лицензия мен міндетті мәліметтердің ашық реестрін қамтамасыз ету, жаңылыстыратын жүйелік практиканы анықтау және білім беру ұйымдарының ақпараттық міндетін біркелкі түсіндіру болады. Қоғамдық бірлестіктер стандартты ақпарат парақтарын салыстырып, түсініксіз немесе жасырын талаптарды жария мониторинг арқылы көрсете алады.

Шартқа дейінгі қорғаудың нәтижесі міндетті түрде шарт жасасу емес, ақпараттандырылған таңдау мүмкіндігі болады. Тұтынушы ұсыныстың шынайы мазмұнын білгеннен кейін одан бас тартса, қорғау мақсаты орындалды деп есептеледі. Жаңылыстыратын мәлімет шарт жасасуға ықпал еткен жағдайда оның архивтік нұсқасы кейін шарттық талап, мемлекеттік бақылау немесе соттағы дәлел ретінде сақталуы тиіс.

Шарттық қорғау екінші деңгейде тараптардың міндеттерін және құқық бұзушылыққа бастапқы жауапты тұлғаны нақтылайды. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартында білім алушы, тапсырыс беруші, ақы төлеуші тұлға және заңды өкілдің функциялары ажыратылып, шағым қабылдайтын бөлімше, байланыс арнасы, жауап мерзімі және шешімнің түрлері көрсетілуі

қажет. Шарт бұл рәсімді тұтынушының заңда көзделген құқықтарын шектеу үшін пайдалана алмайды.

Азаматтық кодекстің 8-бабындағы адалдық талабы білім беру ұйымына шарттағы түсініксіздікті өзі жасаған кәсіби тарап ретінде тұтынушының зиянына пайдаланбау міндетін жүктейді [49]. Білім беру ұйымының үлгілік шарты ішкі актіге жалпы сілтеме жасап, кейін сол актіні біржақты өзгерту арқылы жауапкершіліктен жалтармауы керек. Шарттық деңгей ақпарат, сапа, төлем, қайтару және цифрлық міндеттердің дәлелдемелік негізін қалыптастырады.

Шарттық қорғаудың институционалдық нәтижесі орындаушыға құқық бұзушылықты ерікті түрде түзету мүмкіндігін беру болады. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 42-4-бабындағы наразылықты қарау міндеті осы деңгейдің жалпы негізі болып табылады [1]. Білім беру саласында жауап мерзімі даудың шұғылдығына қарай сараланууы тиіс. Он күндік жалпы мерзім емтиханға кіру немесе платформаға қолжетімділік дауы үшін құқықты кеш қалпына келтіруі мүмкін.

Біздіңше, білім беру ұйымы шағымдарды кемінде үш санатқа бөлуі қажет. Бірінші санатқа емтиханға кіру, тапсырманы қабылдау, цифрлық ақау және оқудан шығару туралы шешімнің орындалуы сияқты шұғыл мәселелер жатады. Екінші санат академиялық бағалау мен ішкі тәртіп рәсімдерін қамтиды. Үшінші санат оқу ақысын қайтару, залал, шартты түсіндіру және ұзақ тексеруді қажет ететін өзге мүліктік талаптардан тұрады.

Шұғыл өтініш бойынша бастапқы әрекет бір жұмыс күнінен кешіктірілмеуі тиіс. Бұл мерзімде түпкілікті шешім қабылдау міндетті емес. Ұйым қолжетімділікті уақытша қалпына келтіреді, даулы материалды сақтайды немесе қайтымсыз салдарды тоқтатады. Академиялық және мүліктік шағымдар бойынша толық уәжді шешім қысқа әрі алдын ала белгілі мерзімде беріледі. Мерзімді ұзарту тек күрделі сараптама қажет болғанда және себептері жазбаша хабарланған жағдайда мүмкін болады.

Ішкі шағым мен апелляция модельдің үшінші деңгейін құрайды. Оның мақсаты ұйымға қатені ерте түзету мүмкіндігін беру ғана емес, тұтынушының уәжін бейтарап тыңдайтын рәсім қалыптастыру болады. Ішкі комиссияның құрамына бастапқы шешімді қабылдаған немесе оған тікелей бағынышты тұлға шешуші дауыс құқығымен қатыспауы тиіс. Мүдделер қақтығысы туралы мәлімет отырыс басталғанға дейін ашылады.

№ 595 бұйрықта көзделген академиялық сапа жөніндегі кеңес ішкі апелляцияның институционалдық базасы ретінде пайдаланылуы мүмкін [57]. Алайда кеңестің жалпы сапаны қамтамасыз ету қызметі мен жеке дауды қарау өкілеттігі бөлек рәсімделуі керек. Жеке іс бойынша шағын тәуелсіз құрам құрылады. Оның құрамына құқықтық мәселелер жөніндегі маман, тиісті академиялық сала өкілі, білім алушылар өкілі және қажет болғанда цифрлық жүйе маманы кіреді.

Білім алушылар өкілінің қатысуы комиссияны автоматты түрде тәуелсіз етпейді. Егер өкіл әкімшілікке тәуелді немесе іс материалдарына қол жеткізе алмаса, оның қатысуы формалды болады. Сондықтан өкілді таңдау тәртібі,

құпиялылық міндеті, дауыс беру құқығы және қысымнан қорғау шаралары ішкі қағидада көрсетілуі қажет. Кәмелетке толмаған білім алушыға заңды өкілдің қатысуы қамтамасыз етіледі.

Ішкі рәсім тұтынушыға шағымның мәнін, оған қарсы дәлелдерді және қолданылған норманы түсінуге мүмкіндік беруі тиіс. Комиссия білім алушыны материалмен таныстырады, түсініктеме беруге уақыт береді, өкіл қатыстыруға және дәлел ұсынуға мүмкіндік жасайды. Өзге тұлғалардың дербес деректері мен емтихан материалдарының құпиялығы деректі бүркемелеу немесе бақыланатын танысу арқылы қорғалады. Материалды толық жасыру бейтарап қарауды жоққа шығарады.

Комиссия шешімі қорытындыны ғана емес, анықталған фактілерді, қолданылған нормаларды, әр негізгі дәлелдің бағасын және қабылданған қорғау тәсілін көрсетуі керек. Қысқа формулалық жауап білім алушыға шешімнің негізін түсінуге және келесі қорғау арнасын таңдауға мүмкіндік бермейді. Уәжді шешім ұйымның ішкі есептілігін арттырады және кейінгі сот немесе мемлекеттік бақылауда дәлелдемелік маңызға ие болады.

Ішкі апелляция шағым берген тұлғаға академиялық қысым жасау құралына айналмауы тиіс. Шағым бергені үшін бағаны төмендетуге, практикаға жібермеуге, ұсыным беруден бас тартуға немесе өзге қолайсыз шара қолдануға жол берілмейді. Қолайсыз шешім шағымнан кейін қабылданса, ұйым оның дербес заңды негізін және бірдей жағдайдағы тұлғаларға қолданылғанын дәлелдеуі орынды.

Ішкі шешімнің ықтимал нәтижелері тек шағымды қанағаттандыру немесе бас тартумен шектелмейді. Комиссия техникалық қолжетімділікті қалпына келтіру, қайта тапсыру мүмкіндігін беру, бағалауды басқа құраммен қайта қарау, шарттық төлемді қайта есептеу, жетіспейтін сабақ немесе ресурс ұсыну, қате жазбаны түзету, тәртіптік шешімді жою немесе ұйым басшысына жүйелік шара ұсыну туралы шешім қабылдай алады.

Ішкі рәсімнің міндеттілігі сотқа қолжетімділікпен үйлесуі керек. Ұйым тұтынушыны шағым бермегені үшін соттан айыра алмайды. Сонымен бірге сот істің мән-жайын бағалағанда тұтынушының жедел әрі қолжетімді ішкі тетікті себепсіз пайдаланбауын тараптардың адал мінез-құлқы тұрғысынан ескеруі мүмкін. Бұл ішкі рәсімді юрисдикциялық кедергі емес, дауды ерте шешудің нақты мүмкіндігі ретінде сақтайды.

Тәуелсіз сотқа дейінгі қарау төртінші деңгейде ішкі рәсімнің бейтараптық тапшылығын өтейді. Бұл деңгей медиатор, тұтынушылардың қоғамдық бірлестігі, өзін-өзі реттейтін ұйым және ұсынылатын білім беру қызметтері жөніндегі қоғамдық уәкіл арқылы іске асуы мүмкін [30; 52; 131; 132; 133; 134]. Барлық субъект бірдей функция атқармайды. Медиатор татуластырады, қоғамдық бірлестік кеңес пен өкілдік береді, уәкіл мамандандырылған құқықтық бағалау мен жүйелік ұсыным ұсынады.

Медиация тараптардың ерікті келісімімен шешілетін талаптарға тиімді. Мысалы, оқу ақысын кезең-кезеңімен қайтару, қосымша сабақ беру, басқа бағдарламаға ауыстыру, құжат беру немесе моральдық зиян мөлшерін келісу медиациялық келісімнің нысанасы бола алады. Міндетті лицензиялық талапты

елемеу, жалған құжатты заңды деп тану немесе жария өкілеттікті тараптардың келісімімен өзгерту медиацияға жатпайды.

Тұтынушылардың қоғамдық бірлестігі жеке тұлғаға құқықтық кеңес береді, наразылық әзірлейді, келіссөзге қатысады және сотта өкілдік етеді. Оның артықшылығы ұйымнан тәуелсіздігі мен ұқсас шағымдарды жинақтай алуында. Кемшілігі қаржыландырудың тұрақсыздығы, өңірлік қамтудың әркелкілігі және күрделі академиялық мәселеге салалық сарапшы тартудың қиындығы болуы мүмкін. Модель бұл әлсіздікті қоғамдық уәкіл мен мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс арқылы азайтады.

Білім беру қызметтері жөніндегі қоғамдық уәкілді жаңа мемлекеттік орган немесе міндетті квазисот ретінде құру орынсыз. Мұндай шешім құзырет қайшылығын, қосымша шығынды және мемлекеттік органнан тәуелсіздік туралы күмәнді күшейтер еді. Біздіңше, уәкіл тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органмен институционалдық байланысы бар, бірақ нақты істер бойынша шешім қабылдауда тәуелсіз қоғамдық институт ретінде құрылуы тиіс.

Уәкілді тағайындау ашық конкурс арқылы жүзеге асырылуы керек. Кандидаттарды тұтынушылар бірлестіктері, білім алушылар ұйымдары, білім беру ұйымдары, ғылыми қауымдастық және адвокаттар мен заң консультанттарының кәсіби ұйымдары ұсына алады. Іріктеу комиссиясында бір мүдделі топ басым болмауы тиіс. Уәкілдің өкілеттік мерзімі тұрақтылықты қамтамасыз ететіндей белгіленіп, қайта тағайындау саны шектеледі.

Уәкілдің қаржылық тәуелсіздігі оның беделінің негізгі шарты болады. Әр білім беру ұйымының өзіне қатысты шағымды қарайтын уәкілге тікелей ақы төлеуі мүдделер қақтығысын туғызады. Қаржыландыру мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс, ашық бюджеттік бағдарлама немесе бірнеше көзден қалыптасатын дербес қор арқылы жүргізілуі мүмкін. Қаражатты бөлу нақты істің нәтижесіне тәуелді болмауы тиіс.

Уәкілдің құзыретіне нақты шағым бойынша тараптарды тыңдау, қажетті құжатты сұрату, құқықтық және рәсімдік баға беру, татуласу нұсқасын ұсыну, үлгілік шарттарды талдау, қайталанатын проблемалар туралы жыл сайынғы баяндама жариялау және уәкілетті органдарға нормативтік ұсыныс енгізу жатады. Уәкіл білім алушыға баға қоймайды, оқудан шығару туралы бұйрықты тікелей жоймайды және мәжбүрлі өтем тағайындамайды.

Уәкіл қорытындысының ұсынымдық сипаты оны мағынасыз етпеуі керек. Білім беру ұйымы ұсынымды алғаннан кейін оны орындауға немесе дәлелді жазбаша бас тарту беруге міндетті. Бас тарту ашық статистикада иесіздендірілген түрде көрсетіліп, жүйелік тәуекелді бағалауда ескеріледі. Кейін сотта ұйымның еш дәлелсіз бас тартуы тараптың адал әрекетін бағалау кезінде назарға алынуы мүмкін.

Уәкілдің тәуелсіздігі оның шексіз құзыретін білдірмейді. Ол ғылыми-педагогикалық пікірдің мазмұнын алмастырмайды. Уәкіл жарияланған бағалау өлшемінің сақталуын, тұлғаның тыңдалуын, дәлелдердің ашылуын, кемсітпеуді, шарттық міндеттің орындалуын және шешімнің уәжділігін тексереді. Осы шек академиялық автономияны құқықтық жауапсыздыққа

айналдырмайды және сыртқы органның оқытушы рөлін иеленуіне жол бермейді.

Тәуелсіз сотқа дейінгі қарау тұтынушы үшін тегін немесе номиналды шығынмен қолжетімді болуы қажет. Ақылы өкілдің міндетті қатысуы, күрделі нысан және ұзақ сараптама ұсақ талапты экономикалық мағынасыз етеді. Электрондық өтініш, қашықтан тыңдау және құжаттарды бір рет ұсыну қағидаты өңірлік теңсіздікті азайтады. Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғаға қолжетімді формат пен сүйемелдеу беріледі.

Мемлекеттік қорғау бесінші деңгейде бірнеше органның құзыретін функция бойынша бөлуге негізделеді. Білім беру саласындағы уәкілетті орган лицензия, мемлекеттік стандарт, білім беру бағдарламасының міндетті элементтері, қабылдау, ауыстыру және академиялық рәсім мәселелерін қарайды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау органы ақпарат беру, орындаушының наразылыққа жауабы, жосықсыз практика, үлгілік шарт және жалпы тұтынушылық кепілдіктер бойынша әрекет етеді [1; 2; 100].

Дербес деректер немесе цифрлық қауіпсіздік оқиғасы туындаса, тиісті цифрлық және деректерді қорғау құзыреті бар орган да қатысуы мүмкін [3; 4; 5]. Бұл жағдай тұтынушыны үш органға бөлек өтініш беруге мәжбүрлемеуі тиіс. Бір өтініш қабылданғаннан кейін оның бөліктері құзыреті бойынша электрондық түрде жіберіліп, тұтынушыға жауапты жетекші орган мен әр бөлік бойынша қарау мерзімі хабарланады.

Бір терезе қағидаты барлық өкілеттікті бір органға беру дегенді білдірмейді. Оның мәні тұтынушының өтінішін жоғалтпай, құзыретті органдар арасында қозғалысын қамтамасыз етуде. Әр орган өзінің құқықтық нәтижесін қабылдайды. Білім беру органы лицензиялық нұсқама береді, тұтынушыларды қорғау органы жосықсыз практиканы тоқтатуды талап етеді, деректер жөніндегі орган өңдеудің заңдылығын бағалайды, ал жеке ақшалай талап келісіммен немесе сот арқылы шешіледі.

Мемлекеттік органның нұсқамасы тұтынушыға төленген соманы автоматты түрде қайтармайды. Сол сияқты азаматтық соттың ақшаны өндіріп алуы лицензиялық талаптың сақталуын өздігінен қамтамасыз етпейді. Осы айырмашылық модельдің жеке-құқықтық және жария-құқықтық құрамдастарын нақтылайды. Бір бұзушылық бойынша бірнеше нәтиже туындауы мүмкін, бірақ олар бірін-бірі қайталамауы және бір зиянды екі рет өтеуге әкелмеуі тиіс.

Мемлекеттік бақылау тәуекелге бағдарланған сипатта болғаны орынды. Бір реттік ұсақ қате мен көптеген тұтынушыға әсер ететін жүйелік жосықсыз практика бірдей шараны талап етпейді. Қайталанатын шағым, орындамаған уәкіл ұсынымы, үлгілік шарттағы бірдей заңсыз талап және дәлелдерді жүйелі сақтамау жоғары тәуекел белгісі ретінде қарастырылуы мүмкін. Мұндай бағалау жазалау үшін емес, тексеру мен профилактикалық шараны дұрыс бағыттау үшін пайдаланылады.

Әкімшілік органның немесе лауазымды тұлғаның шешімі дауланғанда Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің кепілдіктері қолданылады [51]. Мысалы, грантқа қатысты әкімшілік акт, мемлекеттік органның лицензиялық шешімі немесе өтінішті қараудан заңсыз бас тарту әкімшілік талаптың

нысанасы болуы мүмкін. Жеке білім беру ұйымының шартты орындамауы немесе оқу ақысын қайтармауы азаматтық талап болып қалады. Дауды дұрыс сараламау тұтынушыны тиісті емес сотқа немесе органға жіберуі ықтимал.

Мемлекеттік деңгейде өтініштің нысанасын саралау үшін бірыңғай құқықтық жіктеу қажет. Ақпараттық, шарттық, сапалық, бағалау-рәсімдік, тәртіптік, цифрлық, деректерді қорғау және жүйелік жосықсыз практика санаттары бөлек белгіленеді. Бір өтініш бірнеше санатқа жатса, әр бөлікке жауапты субъект көрсетіледі. Бұл тәсіл тұтынушының шағымын бір ғана қысқа белгімен қате жіктеуден сақтайды.

Қоғамдық қорғау алтыншы деңгейде мемлекеттік бақылауды қайталамайды. Тұтынушылардың қоғамдық бірлестіктері кеңес беру, өкілдік, құқықтық ағарту, үлгілік шарттарды мониторингтеу және біртекті бұзушылықтарды жинақтау функциясын атқарады [1; 45; 46]. Білім алушылардың өзін-өзі басқару органдары оқу ортасындағы проблеманы ерте анықтай алады. Бірақ олар жеке тұлғаның құпия материалын оның келісімінсіз жариялауы керек.

Қоғамдық мониторингтің нысанасы ұйымның ғылыми беделін бағалау емес, тұтынушыға қатысты тексерілетін практикалар болуы тиіс. Оқу ақысының ашықтығы, шарт жобасының қолжетімділігі, шағым беру тәртібі, жауап мерзімі, қайтару формуласы, цифрлық қолжетімділік және жарияланған ақпараттың сақталуы объективті өлшемдермен тексеріледі. Педагогикалық әдістің ғылыми дұрыстығын қоғамдық бірлестік өз бағалауымен алмастырмайды.

Қоғамдық ұйымдардың қатысуы тұтынушының құқықтық сауаттылығын арттыруға да бағытталады. Құқықты білмеу ұйымның заңсыз әрекетін ақтамайды, бірақ күрделі рәсім тұтынушының қорғану мүмкіндігін азайтады. Қарапайым шағым үлгілері, мерзімдер картасы, орган таңдау алгоритмі және тегін бастапқы кеңес әлсіз тараптың дәлелдемелік мүмкіндігін күшейтеді.

Ұжымдық қорғау бірдей үлгілік шарт немесе бірдей жаңылыстыратын ақпарат көптеген тұлғаға қолданылғанда тиімді. Қазақстанның азаматтық процесінде бірнеше талап қоюшының бірлесіп талап қоюына және заңда көзделген жағдайда өзге тұлғалардың немесе белгісіз тұлғалар тобының мүддесін қорғауға мүмкіндік бар [50]. Дегенмен білім беру дауының жеке академиялық салдары ұжымдық талаптың шегін сақтауды қажет етеді.

Біздіңше, ұжымдық қорғауды екі кезеңмен құру орынды. Бірінші кезеңде қоғамдық бірлестік жалпы құқықтық мәселені, мысалы қайтарылмайтын аванс талабын, жауапкершілікті толық алып тастауды немесе жаңылыстыратын ортақ жарнаманы даулауы керек. Сот немесе уәкілетті орган практиканың заңсыздығын анықтайды және оны тоқтатуды міндеттейді. Екінші кезеңде әр тұтынушының нақты төлемі, пайдаланған қызметі және жеке зияны бөлек есептеледі.

Бұл тәсіл шетелдік топтық талап моделін механикалық көшірмейді. Ол ортақ құқықтық мәселені бір рет шешуге мүмкіндік береді, бірақ барлық білім алушының жеке жағдайын бірдей деп болжамайды [38; 102]. Бір тұлға бағдарламаны толық пайдаланған, екіншісі оқуды бастамаған, үшіншісі басқа

ұйымға ауысқан болуы мүмкін. Ақшалай нәтиже осы айырмашылықтарға қарай дараланады.

Қоғамдық бірлестіктің талап қоюы жеке тұтынушының сотқа жүгіну құқығын тоқтатпауға тиіс. Жеке тұлға жедел қорғауды қажет етсе, ортақ істің аяқталуын күтпейді. Бір мәселе бойынша қарама-қайшы шешімдерге жол бермеу үшін соттар істерді біріктіру, тоқтата тұру немесе бұрын қабылданған сот актісінің дәлелдемелік мәнін бағалау тетіктерін қолдана алады. Қазақстанның континенттік құқық жүйесінде жеке сот актісі жалпыға міндетті құқық көзі болып табылмайды.

Сот қорғауы жетінші деңгейде модельдің міндетті және түпкілікті қалпына келтіру бөлігін құрайды. Сот шартты түсіндіреді, әділетсіз талапты қолданбайды немесе жарамсыз деп таниды, көрсетілмеген қызмет үшін ақшаны қайтарады, залалды, тұрақсыздық айыбын және заңда көзделген жағдайда моральдық зиянды өндіреді, заңсыз шешімді жояды немесе нақты әрекет жасау міндетін жүктейді [49; 50; 59].

Сотқа дейінгі рәсім соттың орнын алмастырмайды. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 42-8-бабы тұтынушыға дауды сотқа дейінгі субъектінің қарауына беруді ұсынуға құқық береді [1]. Бұл мүмкіндік ерікті сипатта түсіндірілуі тиіс. Білім беру ұйымы ішкі ережемен немесе үлгілік шартпен қоғамдық уәкілге, медиаторға не төрелікке міндетті алдын ала жүгінуді сотқа талап қоюдың шарты ретінде белгілей алмайды.

Соттылық даудың құқықтық табиғатына қарай анықталады. Оқу ақысын қайтару, шарт талабын жарамсыз деп тану, қызмет кемшілігін жою және залалды өтеу азаматтық сот ісін жүргізуге жатады. Мемлекеттік органның әкімшілік актісіне, әрекетіне немесе әрекетсіздігіне дау айту әкімшілік сотта қаралады. Бір факті екі талап туғызса, әр талаптың жауапкері, нысанасы және қорғау тәсілі бөлек көрсетіледі.

Білім беру ұйымының оқудан шығару немесе бағалау туралы ішкі шешімі әр жағдайда бірдей құқықтық сипатқа ие болмайды. Жеке ұйымның шарттық және ішкі рәсіміне қатысты дау азаматтық-құқықтық талаппен байланысуы мүмкін. Мемлекеттік органның биліктік әкімшілік актісі әкімшілік талаптың нысанасы болады. Сот ғылыми пікірді қайта қоймайды, бірақ рәсімнің заңдылығын, дәлелдің жеткіліктілігін және шарттық міндеттің сақталуын тексереді.

Қайтымсыз салдар қаупі болған кезде уақытша қорғау шешуші мәнге ие. Емтиханға қатысу мүмкіндігін жоғалту, білім алушының жеке ісін бермеу, оқудан шығару туралы актінің дереу орындалуы немесе цифрлық дәлелдің жойылуы кейінгі шешімді мағынасыз етуі мүмкін. Азаматтық процесте талап қоюды қамтамасыз ету, әкімшілік процесте ӘРПК-нің 139-бабындағы шаралар даулы жағдайды түпкілікті шешімге дейін сақтауға бағытталуы тиіс [50; 51; 162].

Дәлелдеу міндетін бөлу сот деңгейінде де функционалдық болуы қажет. Азаматтық процестік кодекстің 72-бабы әр тарапқа өзі сілтеме жасайтын мән-жайларды дәлелдеуді жүктейді [50]. Бұл норма дәлелдің кімнің бақылауында екенін елемейді дегенді білдірмейді. Тұтынушы бұзушылық пен салдарды

бастапқы дерекпен көрсетеді. Білім беру ұйымы жарияланған бағдарламаны, сабақ журналын, бағалау өлшемін, комиссия хаттамасын және цифрлық логтарды ұсынады.

Ұйым өзінің заң бойынша немесе ішкі қағида бойынша сақтауға міндетті дәлелін бермесе, осы белгісіздік оның пайдасына түсіндірілмеуі орынды. Мұндай тәсіл тұтынушыны дәлелдеуден босатпайды. Ол объективті түрде ұйымның бақылауындағы құжатты тұтынушыдан талап етпеуге бағытталған. Құжатты әдейі жою немесе сақтау мерзімін даудан бұрын аяқтау процестік салдарға әкелуі тиіс.

Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы нормативтік қаулысы жалпы тұтынушылық дауларда заң нормаларын біркелкі қолдануға бағдар береді [59]. Білім беру саласының ерекшелігі соттың құқықтық саралауында жеке көрсетілуі қажет. Сот қызмет сапасын тек білім алушының субъективтік көңіл толмауымен теңестірмейді, бірақ ұйым бақылауындағы шарттық, ақпараттық және рәсімдік міндеттердің орындалуын тексереді.

Цифрлық ортадағы жедел қорғау сегізінші деңгей ретінде модельдің көлденең инфрақұрылымы болады. Ол тек техникалық қолдау қызметінен тұрмайды. Оның құрамына оқиғаны тіркеу, өтінішке бірегей нөмір беру, жүйелік логты сақтау, қолжетімділікті қалпына келтіру, автоматтандырылған нәтижеге электрондық апелляция, деректер қауіпсіздігі оқиғасы туралы хабарлау және өтінішті құзыреті бойынша бағыттау кіреді [3; 4; 5].

Цифрлық деңгейдің жеделдігі құқықтық бағалауды алгоритмге толық беруге негіз болмайды. Жүйе өтінішті санаттайды, мерзімді бақылайды және құжат алмасуды қамтамасыз етеді. Құқықтық қорытындыны құзыретті адам қабылдайды. Алгоритм өтінішті қате бағыттаса, тұтынушы санатты түзетуге және адам операторымен байланысуға құқылы. Автоматты бас тарту уәжді шешімді алмастырмайды.

Бірыңғай цифрлық жүйе тұтынушыдан бір құжатты бірнеше органға қайта ұсынуды талап етпеуі тиіс. Шарт, наразылық, ұйымның жауабы, ішкі комиссия шешімі, уәкіл қорытындысы және мемлекеттік органның актісі бір электрондық іс материалында сақталады. Әр субъект өз құзыретіне қажетті бөлікке ғана қол жеткізеді. Қолжетімділік журналданады және дербес деректерді қорғау талаптарына бағынады.

Цифрлық жедел деңгей барлық дауды түпкілікті шешпейді. Оның бірінші міндеті құқықтың қайтымсыз бұзылуына жол бермеу және дәлелді сақтау болады. Платформаға кіру қалпына келтірілгеннен кейін оқу ақысының қайта есептелуі бөлек шарттық шешімді қажет етуі мүмкін. Прокторинг жазбасы сақталғаннан кейін академиялық комиссия оның мазмұнын бағалайды. Деректер оқиғасы тіркелгеннен кейін уәкілетті орган мен сот жауапкершілікті анықтайды.

Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлға үшін барлық деңгейге тең қолжетімділік қамтамасыз етілуі керек. Шағым нысаны экран оқу құралымен үйлесімді болады, бейнежазбаға мәтіндік балама беріледі, қашықтан қатысу мүмкіндігі жасалады, қажет болғанда заңды өкіл немесе сүйемелдеуші тұлға

қатысады. Қолжетімділік тек цифрлық платформаның қасиеті емес, бүкіл қорғау рәсімінің сапа өлшемі болады.

Модельдің жұмыс істеуі өтініштің бірыңғай досьесін және бірыңғай құқықтық жіктемесін талап етеді. Бірыңғай досье бір органның барлық істі шешуін білдірмейді. Ол әр деңгейде жасалған құжаттардың жоғалмауын, шешімдер арасындағы байланысты және тұтынушының өтініш тарихын көруін қамтамасыз етеді. Құзырет бөлінеді, ал дәлелдемелік тізбек сақталады.

Өтініштің алғашқы жіктемесінде тұтынушының өзі күрделі құқықтық саралау жасауға міндетті емес. Ол фактілерді және қалаған нәтижені көрсетеді. Жүйе мен жауапты маман даудың ақпараттық, шарттық, академиялық, мемлекеттік, цифрлық немесе деректерді қорғау сипатын анықтайды. Қате таңдалған орган өтінішті қайтарудың орнына оны құзыретті субъектіге жіберіп, бұл туралы тұтынушыға хабарлайды.

Бір өтініш бірнеше бағытта қатар қаралуы мүмкін. Мысалы, жалған аккредиттеу туралы мәлімет тұтынушының шарттан бас тарту және ақшаны қайтару талабын, мемлекеттік органның лицензиялық тексеруін және қоғамдық бірлестіктің жүйелік мониторингін туғызады. Әр бағыт бір фактіге сүйенеді, бірақ құқықтық нәтижесі бөлек болады. Органдардың ақпарат алмасуы қайшы қорытындыны азайтады.

Сот практикасы модельдің қажеттілігін нақты материалмен тексеруге мүмкіндік береді. № 7514-17-00-2/3012 ісінде тәртіптік комиссия хаттамасының тиісінше рәсімделмеуі, білім алушының ішкі актімен таныстырылмауы және жеткілікті дәлелдің болмауы оқудан шығару туралы шешімнің заңсыздығын бағалауда маңызды болған [63]. Ұсынылатын модель мұндай дауды алдымен тәуелсіз ішкі құрамда дәлелдерді ашып қарауға, ал нәтиже бермесе сотқа толық досьемен жеткізуге мүмкіндік берер еді.

№ 7520-19-00-2/1147 ісінде білім алушылардың академиялық адалдық ережелерімен таныстырылғаны, комиссия жұмысының құжатталғаны және бірнеше дәлелдің ұсынылғаны соттың ұйым әрекетін заңды деп бағалауына әсер еткен [63]. Бұл мысал модельдің тұтынушыны ғана емес, адал әрекет еткен білім беру ұйымын да қорғайтынын көрсетеді. Рәсімнің айқындығы негізсіз талапты ажыратуға және ұйымның шешімін дәлелдеуге мүмкіндік береді.

№ 7520-22-00-2/9738 ісінде көрсетілмеген оқу кезеңі үшін төлемді қайтару және орындаушының нақты шығындарын дәлелдеу мәселесі көтерілген [63]. Мұндай дау шарттық деңгейде қызмет көлемі мен қайтару формуласын айқын көрсету арқылы алдын ала азайтылуы мүмкін. Ішкі немесе медиативтік рәсім ұйымнан нақты шығын құжатын сұратады. Келісім болмаған жағдайда сот дәлелдерді толық досье негізінде бағалайды.

№ 7514-20-00-2/382 ісінде екі білім беру ұйымының ауыстыру рәсіміндегі Шарт бұл құқықтарды қысқарта алмайды.

№ 595 бұйрықта ішкі шағым мен апелляцияның үлгілік қағидасы көзделуі орынды [57]. Қағида комиссияның құрамы, мүдделер қақтығысы, материалдарды ашу, тыңдау, шешімнің мазмұны, мерзім, уақытша шара, қудалауға тыйым салу және шешімнің орындалуын бақылау тәртібін белгілейді. Әр ұйым осы ең төмен кепілдіктерді сақтай отырып, өзінің құрылымына

бейімделген ішкі акт қабылдайды.

Қоғамдық уәкілдің мәртебесі Үкімет қаулысымен немесе уәкілетті органның арнайы қағидасымен нақтылануы мүмкін. Акт тағайындау тәртібін, тәуелсіздік кепілдігін, қаржыландыру көзін, құжат сұрату өкілеттігін, құпиялылықты, ұсынымның нысанын, ұйымның жауап беру мерзімін және жылдық есепті жариялау тәртібін қамтиды. Уәкілге әкімшілік жаза немесе міндетті соттық өтем тағайындау өкілеттігі берілмеуі тиіс.

Азаматтық процестік кодекстің 49 және 55-баптарының білім беру саласында қолданылуын нақтылау қоғамдық бірлестіктердің жүйелік әділетсіз шарт талабын немесе жосықсыз практиканы тоқтату туралы талап қоюына құқықтық айқындық береді [50]. Жеке ақшалай талаптың мөлшері әр тұтынушы бойынша дараланатыны көрсетілуі орынды. Бұл ұжымдық қорғауды процеске қатыспаған тұлғалардың дербес мүддесін елемейтін жаппай өтемге айналдырмайды.

Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекске арнайы білім беру тарауын енгізу міндетті емес. Қолданыстағы дау айту, әрекет жасауға мәжбүрлеу және талап қоюды қамтамасыз ету тетіктері мемлекеттік органның шешіміне қатысты дауларға жеткілікті болуы мүмкін [51]. Негізгі мәселе сот пен өтініш берушінің дауды жеке білім беру ұйымының шарттық әрекетінен ажырата білуінде. Бұл үшін сот практикасын түсіндіру және уәкілетті органдардың бағыттау алгоритмі қажет.

Мемлекеттік органдар арасындағы ведомствоаралық регламент білім беру, тұтынушылық және цифрлық шағымдарды бөлу өлшемдерін бекітуі тиіс. Регламент өтінішті қайтармай басқа органға жіберуді, ортақ электрондық досьені, жауапты жетекші органды, ақпарат алмасу мерзімін және қайталанатын жүйелік бұзушылық туралы бірлескен шараны көздейді. Регламент жеке органның заңда белгіленген құзыретін кеңейте алмайды.

Модельді енгізудің бірінші кезеңінде нормативтік карта, шағым санаттары, ішкі комиссияның үлгілік қағидасы және бірыңғай электрондық досье форматы әзірленеді. Бұл кезеңде жаңа уәкіл құрылмай тұрып қолданыстағы білім беру ұйымдары мен мемлекеттік органдар арасындағы құзырет қайшылығы анықталады. Пилоттық ұйымдарда өтініштің өту уақыты мен құжат жоғалу жағдайлары өлшенеді.

Келесі кезеңде қоғамдық уәкіл пилоттық режимде іске қосылып, бірнеше өңірдегі мемлекеттік және жекеменшік білім беру ұйымдарының шағымдарын қашықтан қарайды. Пилоттың мақсаты ұсынымның орындалу үлесін, тараптардың сенімін, қаржыландырудың тәуелсіздігін және сотпен арақатынасты тексеру болады. Пилот нәтижесі ашық есеппен бағаланады. Тиімсіз рәсім бүкіл елге автоматты түрде таратылмайды.

Соңғы үшінші кезеңде модельдің нормативтік, қаржылық және цифрлық нәтижелері тәуелсіз бағаланып, қажет болса құзырет пен мерзім түзетіледі. Бағалау тек шағым санына сүйенбеуі тиіс. Негізді шағымның шешілу үлесі, құқықты қалпына келтіру уақыты, қайталанатын бұзушылық, ұсынымның орындалуы, сотқа дейінгі келісімнің тұрақтылығы, сот актісінің орындалуы және тұтынушының рәсімге сенімі негізгі көрсеткіш болады.

Шағым санының азаюын жалғыз оң көрсеткіш деп тану қате. Ұйым шағым қабылдауды қиындатса немесе білім алушылар қысымнан қорықса, статистика формалды түрде жақсаруы мүмкін. Сондықтан ашықтық өтініш санына қоса оның негізділігі, қарау мерзімі, қабылданған қорғау тәсілі және қайталану себептері бойынша бағаланады. Үлкен ұйымның дерегі білім алушылар санына қатысты түсіндіріледі.

Модельдің қаржылық тиімділігі де ескерілуі керек. Әр өңірде жаңа квазисот құру жоғары әкімшілік шығын туғызады. Ұлттық қоғамдық уәкілдің қашықтан жұмыс істейтін шағын аппараты, өңірлік қоғамдық бірлестіктермен әріптестік және бірыңғай цифрлық досье шығынды азайта алады. Күрделі академиялық немесе цифрлық іске сыртқы сарапшы нақты қажеттілік бойынша тартылады.

Институционалдық шамадан тыс жүктеме модельдің негізгі тәуекелдерінің бірі болады. Тұтынушы бір мәселе бойынша бірнеше органға қатар жүгініп, қайшы жауап алуы мүмкін. Бұл тәуекел өтінішті жетекші орган арқылы үйлестіру, ортақ жіктеу және әр субъектінің нәтижесін электрондық досьеде көрсету арқылы азайтылады. Органдар өз құзыретінен тыс мәселе бойынша түпкілікті қорытынды бермейді.

Тағы бір тәуекел ішкі комиссия мен қоғамдық уәкілдің формалдануы болады. Комиссия ұйым басшысының шешімін жай растаса, ал уәкіл ұйымнан тікелей қаржыландырылса, тәуелсіздікке сенім жоғалады. Ашық тағайындау, мүдделер қақтығысын жариялау, шешімнің уәжділігі, жылдық есеп және қаржыландырудың нәтижеден тәуелсіздігі осы тәуекелді шектейді.

Сонымен қатар сотқа дейінгі рәсімнің міндетті бюрократиялық кедергіге айналуымен байланысты тәуекел де бар. Рәсім тұтынушыны соттан алыстату немесе талап қою мерзімін өткізу құралы болмауы тиіс. Ішкі және тәуелсіз қарау мерзімі қысқа болады, сотқа жүгіну құқығы сақталады, ал рәсімге қатысу талап қою мерзіміне әсер етсе, заңда оны есептеу тәртібі анық көрсетіледі.

Келесі тәуекел құпия ақпараттың шамадан тыс таралуынан туындайды. Қоғамдық бірлестік пен уәкілге бағалар, денсаулық, тәртіптік материалдар және прокторинг жазбалары берілуі мүмкін. Әр субъект құпиялылық міндетін қабылдайды, тек істі шешуге қажетті көлемдегі дерекке қол жеткізеді және жария есепте мәліметті иесіздендіреді. Жүйелік ашықтық жеке өмірді жариялауға айналмауы тиіс.

Цифрлық бағыттаудың қате немесе кемсітушілік нәтижесіне байланысты тәуекел бар. Автоматты жіктеу өтінішті мәні бойынша қабылдаудан бас тартуға негіз болмайды. Адам операторы санатты түзетеді, ал тұтынушыға қате бағыттауға шағымдану мүмкіндігі беріледі. Жүйе шағымның мазмұнын коммерциялық немесе бағалау мақсатында қосымша пайдаланбайды.

Тұтынушылық кепілдіктерді жосықсыз пайдаланумен байланысты тәуекел бар. Құқықты теріс пайдалану туралы қорытынды нақты дәлелге сүйенеді [159; 160]. Ұйым негізсіз қайтару талабын, жалған файл немесе әдейі жасалған техникалық ақауды көрсете алады. Бірақ шағымның көптігі, жоғары өтем сұрау немесе ұйымды сынға алу автоматты түрде теріс пайдалану болып саналмайды. Теңгерім адалдық қағидаты арқылы сақталады.

Тағы бір тәуекел академиялық автономияның шектен тыс тарылуына қатысты. Қорғау органы ғылыми пікірдің дұрыстығын немесе пән мазмұнын өз бағалауымен алмастырмайды. Ол алдын ала жарияланған рәсімді, тең өлшемді, тұлғаның тыңдалуын, дәлелдің жеткіліктілігін және шешімнің уәжділігін тексереді. Оқу нәтижесін қайта бағалау тиісті академиялық маман қатысқан жағдайда ғана мүмкін болады.

Модельдің артықшылығы тұтынушыны қорғау мен білім беру ұйымының заңды мүддесін қарама-қарсы қоймауында. Айқын шарт, тәуелсіз ішкі рәсім және дәлелдердің сақталуы негізді шағымды тез шешеді. Сол элементтер ұйымды дәлелсіз талаптан да қорғайды. № 7520-19-00-2/1147 ісіндегі рәсімнің толық құжатталуы осы теңгерімнің практикалық маңызын көрсетеді [63].

Модельдің тағы бір артықшылығы құқық бұзушылықты жеке және жүйелік деңгейде ажыратуында. Бір қызметкердің бір реттік қатесі ішкі түзетумен шешілуі мүмкін. Бірдей шарт талабын жүздеген тұлғаға қолдану қоғамдық және мемлекеттік шараны талап етеді. Лицензиялық немесе деректер қауіпсіздігі тәуекелі жеке өтеммен шектелмейді. Мұндай саралау ресурс пен ықпал ету шарасын құқық бұзушылықтың ауқымына сәйкестендіреді.

Институционалдық модельде әр деңгейдің нәтижесі келесі деңгейге түсінікті түрде берілуі қажет. Ішкі комиссия фактілер мен дәлелдерді жүйелейді. Уәкіл құқықтық және татуластыру бағасын береді. Мемлекеттік орган міндетті талаптың бұзылуын анықтайды. Сот осы материалдарды дербес бағалайды және міндетті шешім қабылдайды. Бір органның қорытындысы екіншісін автоматты түрде байламайды, бірақ дәлелдемені қайта жинау қажеттігін азайтады.

Қорғау нәтижесінің орындалуы жеке бақылау нысаны болуы тиіс. Ұйым ақшаны қайтаруға, бағаны қайта қарауға, бұйрықты жоюға, жазбаны түзетуге немесе платформаға қолжетімділікті қалпына келтіруге міндеттелсе, жауапты бөлімше мен мерзім көрсетіледі. Орындалмаған ішкі шешім немесе уәкіл ұсынымы келесі деңгейге автоматты түрде жіберілуі мүмкін. Сот актісін орындау атқарушылық іс жүргізу тәртібімен қамтамасыз етіледі.

Құқықтық модельдеу әдісі бұрын анықталған субъектілерді, сапа өлшемдерін, шарттық кепілдіктерді және цифрлық құқықтарды бір институционалдық құрылымға біріктіруге мүмкіндік берді. Жүйелік-құрылымдық әдіс әр деңгейдің субъектісін, құзыретін, рәсімін, нәтижесін және байланысын айқындады. Функционалдық әдіс органның атауына емес, оның нақты шешетін проблемасына сүйенді. Формальды-заңдық талдау ұсынылған модельді қолданыстағы кодекстер мен заңдардың шегінде тексерді.

Салыстырмалы-құқықтық әдістің осы параграфтағы нәтижесі шетелдік омбудсменді немесе квазисотты қайта сипаттау емес. Бұрынғы талдаудан мамандану, тәуелсіздік, тегін қарау, жүйелік ұсыным және қоғамдық өкілдік функциялары алынды. Қазақстанға бейімделмейтін элементтер ретінде міндетті алдын ала төрелік, жеке сот актісінің жалпыға міндетті күші және әр дауға жаңа қымбат орган құру қабылданбады.

Институционалдық-комбинацияланған модель қорғауға ұсынылатын бесінші тұжырымды нақты мазмұнмен толтырады. Оның жаңалығы қорғау

субъектілерін жай тізбектеуде емес. Әр деңгейдің іске қосылу негізі, құзыреті, мерзімі, нәтижесі, дәлелдемелік өнімі және келесі арнамен байланысы белгіленді. Цифрлық жедел деңгей барлық рәсімге көлденең дәлелдемелік инфрақұрылым ретінде енгізілді.

Ұсынылған қорғау моделін талдау бірнеше қорытынды жасауға негіз болды.

Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделі жеке-құқықтық, жария-құқықтық, қоғамдық және цифрлық құралдарды даудың нысанына қарай үйлестіретін жүйе ретінде негізделді. Ол бір ғана органға әмбебап өкілеттік беруден бас тартады. Модель құқықты алдын ала қорғау, жедел қалпына келтіру, тәуелсіз бағалау және міндетті орындау функцияларын өзара байланыстырады.

Модель сегіз функционалдық деңгейден тұрады. Оларға шартқа дейінгі, шарттық, ішкі шағым, тәуелсіз сотқа дейінгі, мемлекеттік, қоғамдық, сот және цифрлық жедел қорғау жатады. Бұл деңгейлер қатаң сатылықты білдірмейді. Тұтынушы барлық рәсімнен өтуге міндетті емес. Қорғау бағыты құқық бұзушылықтың сипаты, шұғылдығы және талаптың құқықтық табиғаты бойынша таңдалады.

Білім беру ұйымының ішкі шағым рәсімі қорғаудың міндетті ұйымдастырушылық элементі болуы тиіс, бірақ сотқа жүгінудің міндетті шартына айналмауы керек. Ішкі комиссия бастапқы шешім қабылдаған тұлғадан тәуелсіз құраммен жұмыс істейді, материалдарды ашады, тарапты тыңдайды, уәжді шешім қабылдайды және шағым бергені үшін қудалауға жол бермейді. № 595 бұйрықтағы академиялық сапа кеңесі осы рәсімнің базасы бола алады.

Қазақстан үшін тиімді омбудсмендік шешім жаңа мемлекеттік орган емес, тұтынушыларды қорғау жүйесімен байланысқан тәуелсіз қоғамдық уәкіл болып табылады. Уәкіл нақты шағымды тыңдайды, құжат сұратады, татуласу мен құқықтық ұсыным береді, үлгілік шарттарды талдайды және жүйелік есеп жариялайды. Ол баға қоймайды, әкімшілік санкция қолданбайды және міндетті өтем тағайындамайды. Осы құзырет шегі сот пен мемлекеттік органды қайталауға жол бермейді.

Тәуелсіз сотқа дейінгі қарау ерікті және тұтынушы үшін қолжетімді болуы тиіс. Медиация диспозитивтік мүліктік және шарттық талаптарды келісіммен шешуге жарамды. Ал міндетті стандарт, лицензия немесе жария өкілеттік тараптардың келісімімен өзгертілмейді. Төрелік тек дау туындағаннан кейінгі еркін келісімге негізделуі керек. Үлгілік шарттағы алдын ала төрелік ескертпе сот арқылы қорғалу құқығын шектемеуге тиіс.

Мемлекеттік қорғау білім беру, тұтынушылық және цифрлық құзыреттерді бір органға біріктіруге емес, бір терезе арқылы үйлестіруге негізделеді. Білім беру органы лицензия мен стандартты, тұтынушыларды қорғау органы ақпарат пен шарттық практиканы, деректер саласындағы орган өңдеу қауіпсіздігін қарайды. Әр орган өз нәтижесін қабылдайды, ал ортақ электрондық досье дәлелдемелердің сабақтастығын қамтамасыз етеді.

Қоғамдық қорғау жеке кеңес пен өкілдіктен жүйелік мониторингке дейін кеңейтілуі тиіс. Бірдей үлгілік шарт немесе жосықсыз практика көптеген тұлғаға әсер еткенде қоғамдық бірлестік алдымен ортақ құқықтық мәселені тоқтату туралы талап қояды. Әр тұтынушының жеке төлемі мен зияны кейін дараланады. Бұл модель ұжымдық қорғаудың тиімділігін білім беру дауының жеке академиялық ерекшелігімен үйлестіреді.

Сот қорғауы модельдің түпкілікті міндетті деңгейі болып қалады. Азаматтық сот шарттық және мүліктік талаптарды, әкімшілік сот мемлекеттік органның жария актісін қарайды. Ішкі немесе тәуелсіз рәсім сотқа қолжетімділікті бөгемейді. Қайтымсыз академиялық салдар қаупі болғанда азаматтық және әкімшілік процестегі уақытша қорғау шаралары құқықты түпкілікті шешімге дейін сақтауға бағытталады.

Цифрлық жедел қорғау жеке соңғы саты емес, барлық деңгейдің көлденең инфрақұрылымы ретінде негізделді. Ол оқиғаны тіркейді, логтарды сақтайды, қолжетімділікті қалпына келтіреді, өтінішті бағыттайды және электрондық апелляцияны қамтамасыз етеді. Құқықтық шешімді адам қабылдайды. Бірыңғай досье құзыретті біріктірмей, дәлелдеменің жоғалуын азайтады.

Модельдің тиімділігі шағым санының азаюымен емес, құқықтың нақты қалпына келуімен өлшенеді. Негізді шағымның шешілу үлесі, орташа мерзім, қайталанатын бұзушылық, ұсынымның орындалуы, сотқа дейінгі келісімнің тұрақтылығы, сот актісінің орындалуы, цифрлық ақауды қалпына келтіру уақыты және рәсімге сенім негізгі көрсеткіштер болады. Ашық статистика ұйымның көлемі мен шағымның негізділігін ескеруге тиіс.

Модельді іске асыру Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 42-1, 42-4, 42-8 және ұсынылатын 42-9-баптарын, Білім туралы заңның 47 және 63-баптарын, Азаматтық процестік кодекстің қоғамдық және бірлескен талапқа қатысты нормаларын, № 595 бұйрықты және ведомствоаралық бағыттау қағидасын өзара үйлестіруді талап етеді. Нақты баптық редакциялар келесі параграфта сот практикасының нәтижелерімен бірге ұсынылады.

Модель зерттеудің жалпы мақсатына сәйкес ақылы білім беру қызметтерін тұтынушының арнайы мәртебесін, шарттық және цифрлық кепілдіктерді, мемлекеттік және қоғамдық бақылауды, сотқа дейінгі және сот қорғауын бір азаматтық-құқықтық тұжырымдамада біріктіреді. Бұл нәтиже қорғауға ұсынылатын екіқұрамды құқықтық табиғат, функционалдық мәртебе, құқық бұзушылықтарды жіктеу, цифрлық қорғау және институционалдық-комбинацияланған модель туралы тұжырымдарды өзара байланыстырады.

3.2 Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдану мәселелері және заңнаманы жетілдіру бағыттары

Алдыңғы параграфта ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың өзара байланысқан тетіктері негізделді. Сол жүйеде сот қорғауы бұзылған құқықты міндетті түрде қалпына келтіретін соңғы құқықтық құрал болып табылады. Осы себепті сот практикасын талдау жекелеген

шешімдерді баяндаумен шектелмеуге тиіс. Оның міндеті соттардың дауды қалай саралайтынын, қандай норманы таңдайтынын, дәлелдемелерді қалай бағалайтынын және нақты қорғау тәсілін қалай негіздейтінін анықтау болып табылады.

Бұл параграфта бұрын қарастырылған субъектілік мәртебе, ақылы білім беру қызметінің сапасы, шарт талаптарының әділеттілігі, цифрлық кепілдіктер және қорғау тетіктері қайталанбайды. Олар сот дауын шешуге қолданылатын дайын өлшемдер ретінде пайдаланылады. Талдаудың негізгі сұрағы білім алушының немесе өзге тұтынушының құқығы бұзылған кезде сот осы өлшемдерді бірізді қолдана ма және сот актісі құқықты шын мәнінде қалпына келтіре ме деген мәселеге бағытталады.

Зерттеудің эмпирикалық негізін 2017-2024 жылдар аралығында диссертация материалдарында көрсетілген азаматтық және әкімшілік істер құрайды. Бұл істер Қазақстандағы барлық білім беру дауларын толық қамтымайды. Ресми есепте білім беру қызметтерін тұтынушылардың даулары дербес санат ретінде бөлінбеген. Сондықтан қаралған материалдар сандық қорытынды жасау үшін емес, құқық қолдануда қайталанатын мәселелерді анықтау үшін пайдаланылды [50; 63].

Әрбір сот актісі үш тұрғыдан бағаланды. Алдымен соттың заңдық маңызы бар фактілерді қаншалықты толық анықтағаны тексерілді. Одан кейін материалдық және процестік нормалардың дұрыс таңдалуы бағаланды. Соңында қолданылған қорғау тәсілінің бұзушылыққа сәйкестігі және оның уәжделуі қаралды. Мұндай тәсіл сот қорытындысын жай қолдау немесе теріске шығарудан гөрі заңдағы олқылықты және оны жою жолын көрсетуге мүмкіндік береді.

Қазақстанның құқық жүйесінде жеке сот шешімі жалпыға міндетті құқық көзі болып табылмайды. Сол себепті төменде қаралатын істер сот практикасының мысалдары және соттардың құқықтық ұстанымдары ретінде талданады. Олардың маңызы ұқсас дауда міндетті шешім белгілеуінде емес, заң нормасының қолданылуындағы қайталанатын тәсілді, дәлелдеу мәселесін және құқықтық реттеудің жеткіліксіз тұсын ашуында.

Сот практикасының алғашқы күрделі мәселесі білім беру ұйымы алдын ала әзірлеген үлгілік шарт талаптарын бағалауға байланысты. Әділетсіз талап туралы доктрина шарт еркіндігін жоққа шығармайды. Ол жеке келісілмеген, түсініксіз және тараптардың құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңгерімсіздік туғызатын талапты күшті тараптың пайдасына қолдануға жол бермейді [163, 6-б.]. Білім беру дауларында сот тек шартқа қол қойылғанын анықтаумен шектелсе, осы қорғау мақсаты іске аспай қалады.

Білім беру қызметін кәсіпкерлік қызмет ретінде бағалау да адамның әлеуметтік құқықтарын елемеуге әкелмеуге тиіс. Кәсіби орындаушының экономикалық мүддесі мен білім алушының білім алу, қадір-қасиетін сақтау және әділ рәсімге қол жеткізу құқықтары өзара теңгерілуі қажет [164]. Біздіңше, сот осы теңгерімді шарттағы формалды өкілеттікке емес, құқық бұзушылықтың нақты салдарына сүйеніп айқындауы тиіс.

Білім беру ортасындағы құқықтарды нормативтік тұрғыдан іске асыру

алдын ала белгілі талаптарды, ашық рәсімді және шағымды тиімді қарауды қажет етеді [165, 51-б.]. Бұл ереже сот бақылауының шегін де айқындайды. Сот оқу әдістемесінің ғылыми дұрыстығын өзі шешпейді, бірақ білім беру ұйымының жариялаған ережені сақтағанын, білім алушыны тыңдағанын және шешімін дәлелдермен негіздегенін тексереді.

2020 жылғы заңнамалық өзгерістер тұтынушының наразылығын қарауды, мемлекеттік және қоғамдық қорғауды, сотқа дейінгі реттеуді және бірыңғай ақпараттық жүйені өзара байланыстыруға бағытталды [166]. Дегенмен бұл жалпы тетіктер білім беру дауының қысқа академиялық мерзімін, ішкі құжаттардың білім беру ұйымында сақталуын және шарттық талап пен академиялық шешімнің қатар дауласуын толық ескермейді. Сот практикасы осы салалық олқылықтың нақты салдарын көрсетеді.

Академиялық адалдықты бұзу білім алушының міндеттерін бағалауда маңызды болғанымен, ол кез келген тәртіптік шешімді ақтамайды. Зерттеулер Тәртіптік шара тек жазалау құралы емес, алдын ала түсінікті және біркелкі қолданылатын рәсімнің нәтижесі болуы қажет.

Заңнаманы жетілдіру кезінде қазақ және орыс тілдеріндегі мәтіндердің бірдей мағына беруі міндетті. Құқықтық актілер туралы заңның 24-бабы осы талапты бекітеді [169]. Төменде талданатын мемлекеттік грант бойынша еңбек өтеу ісі мәтіндердің сәйкессіздігі азаматтың жағдайына тікелей әсер ететінін көрсетті. Демек сот практикасын жақсарту тек соттарға түсіндірме берумен емес, заң мәтінінің өзіндегі қайшылықты жоюмен де байланысты.

Соттардың заңнаманы қолдануындағы негізгі бастапқы мәселе даудың құқықтық табиғатын дұрыс анықтау болып табылады. Ақылы білім беру қатынасы бір мезгілде шарттық міндеттемені, білім беру ұйымының жария міндеттерін және академиялық рәсімді қамтуы мүмкін. Бірақ осы элементтердің болуы барлық талапты бір құқықтық тәртіппен қарауға негіз бермейді. Сот талаптың нысанын, жауапкердің мәртебесін және даулы міндеттің қай құқықтық негізден туындағанын жеке айқындауы тиіс.

Оқу ақысын қайтару, шартты өзгерту немесе бұзу, көрсетілмеген қызмет үшін қаражат өндіру, нақты залалды және моральдық зиянды өтеу туралы талаптар азаматтық-құқықтық сипатта болады. Бұл дауларда Азаматтық кодекстің шарт, міндеттемені тиісінше орындау, ақылы қызмет көрсету және азаматтық құқықтарды қорғау туралы нормалары, сондай-ақ Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң қолданылады [1; 49; 59].

Мемлекеттік білім беру грантын бөлу, еңбекпен өтеуден босату жөніндегі комиссияның шешімі, уәкілетті органның әрекеті немесе әрекетсіздігі дауланса, қатынас басым түрде жария-құқықтық сипат алады. Мұндай істерде Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің құқықтар басымдығы, сенім құқығын қорғау, әкімшілік актіні уәждеу және талап қоюды қамтамасыз ету жөніндегі нормалары қолданылуы тиіс [51]. Білім алушының әлеуметтік атауы бұл дауды автоматты түрде тұтынушылық дауға айналдырмайды.

Аралас дауда талаптарды жасанды түрде бір ғана санатқа енгізу қате. Мысалы, оқудан шығару туралы бұйрық шарттың тоқтатылуына және оқу ақысын қайтаруға қатар әсер етуі мүмкін. Бірінші талап рәсімдік немесе жария

сипатта, екінші талап мүліктік және шарттық сипатта болуы ықтимал. Сот талаптарды олардың дербес құқықтық негіздері бойынша бөліп бағалауға немесе процесс заңнамасы мүмкіндік берген жағдайда өзара байланысты талаптарды бір іс шеңберінде толық шешуге тиіс.

Дауды саралаудың бірізді тәртібі мына сұрақтарды қамтиды. Қызмет ақылы ма, талап қоюшы жеке тұлға ма, ол қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта алды ма, даулы құқық шарттан немесе әкімшілік актіден туындады ма, жауапкер кәсіби орындаушы ма әлде жария өкілеттік иесі ме, талап етілетін нәтиже ақша өндіру ме, актіні жою ма әлде рәсімді қайта өткізу ме. Осы сұрақтарға жауап берілмей тұрып қолданылатын құқық саласын таңдау негізсіз болады.

Субъектілік мәртебені дұрыс анықтау да соттың міндеті. Кәмелетке толған білім алушы өзі шарт жасап, өзі төлесе, шарттық және академиялық талаптарды бір тұлға қояды. Кәмелетке толмаған жағдайда ата-ана төлем мен шарт мәселесін, ал бала қызметтің тікелей алушысы ретінде сапа, қауіпсіздік және бағалау мәселесін қорғайды. Жұмыс беруші немесе мемлекет ақы төлеген жағдайда олардың тапсырыс беруші мәртебесі тұтынушы мәртебесімен теңестірілмейді.

Тиісті жауапкерді анықтау кезінде білім беру ұйымының ішкі бөлімшесі, шақырылған оқытушы немесе сыртқы цифрлық оқу жүйесі негізгі орындаушыны алмастырмайтыны ескерілуі тиіс. Шартты заңды тұлға жасаған жағдайда талап әдетте сол ұйымға қойылады. Бірнеше ұйымның әрекеті бір зиянға әкелсе, сот әрқайсысының міндетін, әрекетін және себепті үлесін анықтауға міндетті.

Сот дауға қолданылатын норманың уақыт жағынан күшін де тексеруге тиіс. Кейін қабылданған ереже бұрын туындаған қатынасқа кері қолданылмауы керек. Сонымен бірге сот шешімі қабылданған кезде күшіндегі процестік нормалар сақталады. Материалдық құқықтың тиісті редакциясын көрсетпеу сот актісінің уәжін әлсіретеді және апелляциялық тексеруді қиындатады.

Дәлелдеу міндеті формалды теңдікпен ғана бөлінбеуі қажет. Азаматтық процестік кодекстің 72-бабы әр тарапқа өзі сілтеме жасайтын мән-жайларды дәлелдеуді жүктейді [50]. Алайда бағдарлама, сабақ журналы, бағалау парағы, комиссия хаттамасы, хабарлама және цифрлық жүйедегі жазбалар білім беру ұйымының бақылауында болады. Тұтынушы өз қолында жоқ дәлелді ұсынуға міндеттелсе, сот қорғауы іс жүзінде қолжетімсіз болады.

Қайтымсыз академиялық салдар қаупі болғанда уақытша қорғау мәселесі ерте шешілуі тиіс. Оқудан шығару туралы бұйрық орындалып, семестр аяқталғаннан кейін қабылданған оң шешім жоғалған оқу уақытын толық қайтара алмауы мүмкін. Азаматтық процесте талап қоюды қамтамасыз ету, ал әкімшілік процесте Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 139-бабындағы шаралар даулы жағдайды түпкілікті шешімге дейін сақтауға бағытталуы қажет [50; 51; 162].

Оқу ақысын қайтаруға байланысты № 7520-22-00-2/9738 іс сот практикасының өзекті бағытын көрсетеді. Талапкер төртінші курс басталғанға дейін басқа оқу орнына ауысып, алдын ала төленген 598 580 теңгені қайтаруды

сұраған. Білім беру ұйымы соманың бір бөлігін қайтаруға келіскенімен, шартта көзделген он пайызды ұстап қалуға сүйенген [63].

Азаматтық кодекстің 686-бабы тапсырыс берушіге орындаушының нақты шығындарын өтеген жағдайда ақылы қызмет көрсету шартынан бас тартуға мүмкіндік береді [49]. Осы норманың мәні көрсетілмеген болашақ қызмет үшін төлемді орындаушының пайдасына автоматты түрде қалдыру емес. Ұсталатын шығын нақты жасалған, құжатпен расталған және осы тұтынушымен тікелей байланысты болуы тиіс.

Бұл іс бойынша соттың көрсетілмеген қызмет үшін қаражатты қайтару қажеттігін мойындауы негізді. Дегенмен шарттағы тұрақты пайызды ұстап қалу талабының әділеттілігі толық бағаланбаған. Біздіңше, қызмет басталмаған кезде алдын ала белгіленген пайызды нақты шығын деп қабылдау Азаматтық кодекстің 686-бабының мазмұнын әлсіретеді. Сот орындаушыдан шығынның түрін, сомасын, төленген уақытын және талапкердің оқуына байланысын көрсетуді талап етуге тиіс еді.

Соттың тағы бір әлсіз тұсы талап қоюшы шарт талабын әділетсіз деп тану туралы дербес талап қоймаған кезде сол талаптың қолданылуын арнайы бағаламауынан көрінеді. Диспозитивтік қағида соттың талап шегінен шығуына жол бермейді. Бірақ сот тұтынушыға міндетті емес шарт талабын ақша өндірудің құқықтық негізі ретінде қолданбас бұрын оның заңға сәйкестігін тексеруге тиіс. Бұл талапкердің заңдық атауды дұрыс таңдамауына тәуелді болмауы керек.

Оқу ақысын қайтарудың құқықтық формуласы заңда тікелей бекітілуі орынды. Қайтарылатын сома төленген қаражаттан нақты көрсетілген қызметтің бағасы және орындаушы дәлелдеген дараландырылған нақты шығындар шегерілуі арқылы анықталуы тиіс. Ұйымның жалпы әкімшілік шығыны, болашақтағы болжамды табысы немесе құжатсыз белгіленген пайыз нақты шығын болып танылмауға тиіс.

Ұқсас мәселе № 7520-23-00-2/13149 ісінде де көрінді. Талапкер шарттың ақша қайтаруға кедергі келтіретін талаптарын заңсыз деп тануды және төленген соманы өндіріп алуды сұраған. Сот талап қою мерзімінің өтуіне байланысты талапты қанағаттандырмаған және даулы талаптардың мазмұнын мәні бойынша толық бағаламаған [63].

Азаматтық кодекстің 178 және 180-баптарындағы талап қою мерзімі азаматтық айналымның айқындығын қамтамасыз етеді [49]. Дегенмен тұтынушы шарт талабын оның нақты салдары туғанға дейін әділетсіз деп қабылдамауы мүмкін. Сондықтан мерзімнің басталу сәтін тек шартқа қол қойылған күнмен байланыстыру әрдайым дұрыс емес. Сот тұтынушының қаражатты қайтарудан бас тарту туралы нақты хабарды қашан алғанын және құқық бұзушылықты қашан білуге тиіс болғанын анықтауы қажет.

Осы іс заңдағы тағы бір олқылықты көрсетеді. Әділетсіз талаптың қолданылуына соттың бастамасымен құқықтық баға беру тәртібі нақты жазылмаған. Біздіңше, тұтынушылық дауда сот істің мән-жайынан жеке келісілмеген және елеулі теңгерімсіздік туғызатын талапты байқаса, тараптарға осы мәселе бойынша түсініктеме беруге мүмкіндік беріп, содан кейін оның

қолданылу мүмкіндігін бағалауға міндетті болуы тиіс. Бұл тәсіл талап шегінен шықпайды, өйткені сот өндірілетін соманың заңдық негізін тексереді.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның [1] 8-1-бабына білім беру саласына тән теріске шығарылатын презумпциялар енгізу осы мәселені шешеді. Көрсетілмеген қызмет үшін аванстық қайтармау, нақты шығынды дәлелдемей тұрақты пайыз ұстап қалу, оқу ақысын кез келген уақытта біржақты өзгерту, бағдарламаның елеулі мазмұнын себепсіз ауыстыру және ішкі орган шешімін түпкілікті деп тану әділетсіз талаптың белгілері ретінде көрсетілуі қажет.

Қызмет сапасы мен шартқа дейінгі ақпаратты бағалаудың маңызы № 7520-23-00-2/21072 ісінде байқалады. бағаны азайту немесе төлемді қайтару мөлшері сол салыстырудан шығарылуы тиіс.

Осы іс бойынша 500 000 теңге мөлшерінде сұралған моральдық зиянның 20 000 теңгесі өндірілген. Өтемнің өзі тұтынушылық құқық бұзушылықтың жеке мүліктік емес салдары болуы мүмкін екенін мойындайды. Алайда сот шешімі мөлшерге әсер еткен жағдайларды толық көрсетуі қажет еді. Қызметтің ұзақтығы, тұтынушының уақыт жоғалтуы, орындаушының шағымға әрекеті және жалған немесе толық емес ақпараттың шешімге ықпалы жеке бағалануы тиіс [49; 59].

Шарттың жасалғанын дәлелдеу мәселесі № 7514-21-00-2/1071 және № 7540-21-00-2/2231 істерінде анық көрінеді. Алғашқы іс бойынша педагогикалық бейіндегі қосымша бағдарлама үшін 264 580 теңге қарыз жазбаша іс жүргізу тәртібімен өндірілген. Кейін талапкер шартқа өзі қол қоймағанын көрсетіп, оны жарамсыз деп тану туралы дербес талап қойған [63].

Екінші істе жауапкер даулы шартқа басқа тұлға қол қойғанын мойындаған және сот шартты жарамсыз деп таныған. Азаматтық процестік кодекстің 171-бабының 2-тармағы жауапкердің талапты мойындауының процестік салдарын белгілейді, ал 223-226 және 229-баптары шешім қабылдау тәртібін айқындайды [50]. Дегенмен шарттың жарамсыздығы бұрын өндірілген соманы автоматты түрде қайтармаған және талапкер бірнеше бөлек іс жүргізуге мәжбүр болған.

Бұл жағдай құқықты бөлшектеп қорғаудың кемшілігін көрсетеді. Сот шартты жарамсыз деп танығанда Азаматтық кодекстің 157, 157-1, 158 және 161-баптарындағы салдарды талқылап, тараптардың алғанын қайтару мәселесін мүмкіндігінше сол іс шеңберінде шешуге тиіс [49]. Егер талаптың нысаны немесе дәлелдер бұған мүмкіндік бермесе, сот талапкерге қандай дербес қорғау тәсілі сақталатынын анық түсіндіруі қажет.

Біздіңше, бірінші қарыз өндіру ісінде кәсіби орындаушы ұсынған шарттың кіммен жасалғанын тексеру жеткіліксіз болған. Жазбаша іс жүргізудің жеделдігі талапкердің ерік білдіруін және шарттың түпнұсқалығын тексеруді алмастырмайды. Білім беру ұйымы шартты дайындаушы және сақтаушы ретінде қол қоюшыны сәйкестендіру тәуекелінің басым бөлігін көтеруге тиіс.

Сонымен бірге қолтаңба туралы сарапшы қорытындысы жалғыз шешуші дәлел болмауы керек. № 2а/466 апелляциялық қаулысы сарапшы қорытындысының өзге дәлелдемелерден алдын ала басымдығы жоқ екенін көрсетті. Сот өтінішті, төлемді, қабылдау бұйрығын, оқу процесіне нақты

қатысуды, хат-хабарды және тараптардың кейінгі әрекеттерін жиынтықта бағалауға тиіс [50; 63].

Азаматтық процестік кодекстің 68, 70, 72 және 77-баптары дәлелдемелердің қатыстылығын, жол берілуін, шынайылығын және жиынтық бағасын талап етеді [50]. Тұлға қызметті ұзақ уақыт пайдаланып, төлем жасап және нәтижені қабылдаса, формалды қолтаңба кемшілігі міндеттеменің мүлде болмағанын автоматты түрде білдірмейді. Бірақ білім беру ұйымы тұлғаның еркін білдіруінсіз жасалған құжатқа ғана сүйеніп ақша талап ете алмайды.

Цифрлық шарттар бойынша болашақ дауларда осы өлшемдер одан да маңызды болады. Білім беру ұйымы кімнің жеке кабинет арқылы шартқа қосылғанын, құжаттың қай нұсқасы ұсынылғанын, келісімнің қай уақытта берілгенін және шарт көшірмесінің тұтынушыға жеткізілгенін сақтауға тиіс. Қаралған істердің ішінде осындай цифрлық даудың толық үлгісі кездеспеді. алуға тиіс. Шағым берілген кезде қайтымсыз салдар қаупі болса, шешімнің орындалуын уақытша тоқтату мүмкіндігі қарастырылуы керек.

Бірнеше білім беру ұйымының әрекеті қатар зиян келтірген жағдай № 7514-20-00-2/382 ісінде көрінді. Екі медициналық университет арасындағы ауыстыру рәсімінің үйлеспеуі резиденттің оқудан шығарылуына және оқуын жалғастыра алмауына әкелген. Сот оқудан шығару туралы бұйрықты заңсыз деп танып, әр жауапкерден 250 000 теңгеден моральдық зиян өндірген [63].

Бұл шешім кінәсіз білім алушыға екі ұйым арасындағы ұйымдастырушылық тәуекелді жүктеуге болмайтынын дұрыс көрсетеді. Дегенмен бірнеше жауапкердің жауапкершілігін анықтағанда сот әр ұйымның нақты міндетін, әрекетсіздігін, зиянға ықпалын және өтемнің неге бөлек немесе ортақ өндірілетінін ашық уәждеуі тиіс. Мұндай уәж кейін бір жауапкердің екіншісіне кері талап қоюы үшін де маңызды.

Мемлекеттік білім беру грантына байланысты ақша дауларын саралауда № 7520-20-00-2/11131 ісі маңызды. Талапкер оқу барысында мемлекеттік грантқа ауыстырылғанымен, білім беру ұйымы одан кейін де оқу ақысын алғанын көрсетіп, артық төлемді, стипендияны және жол шығысын өндіріп алуды сұраған. Сот грант беру туралы бұйрықтан кейін ақылы міндеттің өзгергенін ескеріп, төлемді қайтару туралы талапты негізді деп таныған [57; 58; 63].

Бұл дауда мемлекеттік қаржыландыру мен жеке төлем бір қатынаста тоғысқан. Гранттың өзі жария-құқықтық негізде берілгенімен, грант күшіне енгеннен кейін білім алушыдан негізсіз алынған ақша азаматтық-құқықтық қайтару талабын туғызады. Сондықтан бүкіл дауды тек әкімшілік немесе тек тұтынушылық деп тану дұрыс емес. Сот әр төлемнің құқықтық негізін жеке анықтауға тиіс.

Мемлекеттік тапсырыс бойынша оқыған түлектің еңбекпен өтеу міндетіне қатысты № 7514-19-00-2/6277, № 7520-19-00-2/586, № 7514-22-00-2/6749, № 7517-20-00-2/5650, № 5594-23-00-4/64 және № 7199-24-00-4а/93 істері қаралған 3) тармақшасының қазақ және орыс тілдеріндегі мәтіндерінің мағыналық сәйкессіздігі анықталған. Сот алқасы осы белгісіздікті талапкердің зиянына түсіндіруге болмайтынын, құқықтар басымдығы мен сенім құқығын қорғау қағидаларын қолдану қажет екенін көрсеткен [51; 63; 169].

Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің 12-бабы құқықтар басымдығын, 13-бабы әкімшілік орган қызметіне деген сенімді қорғауды бекітеді [51]. Егер заң мәтінінің сәйкессіздігі азаматтың қолайлы құқықтық салдарға үміттенуіне негіз берсе, мемлекеттік органның қателігі сол азаматқа ауыртпалық түсірмеуі керек. Апелляциялық соттың осы қағидаларды қолдануы негізді.

Бұл іс бірінші сатыдағы соттардың материалдық норманың тек бір тілдегі мәтініне сүйену қаупін көрсетеді. Сот даулы норма екі тілде ресми жарияланған жағдайда олардың мағынасын салыстыруға және қайшылықты анықтаса құқықтық актілер туралы заңның талаптарын ескеруге тиіс. Мұндай тексеру соттың заң шығарушыны алмастыруы емес, қолданыстағы норманың заңды мағынасын айқындауы болып табылады.

Сонымен бірге мәтіндердің сәйкессіздігін соттар әр іс бойынша түзетіп отыру тұрақты шешім емес. Ғылым және жоғары білім саласындағы уәкілетті орган заңның 47-бабындағы қайшылықты ресми заңнамалық өзгеріс арқылы жоюы қажет. Сот актісінің көшірмесі құқықтық ақпарат және заң жобалау органдарына жіберіліп, бірдей мәселе қайталанбауы тиіс.

Мемлекеттік грант істерін тұтынушылық статистикаға қосу зерттеу нәтижесін бұрмалайды. Бұл істер білім беру қатынасының жария-құқықтық бөлігін түсіндіреді, бірақ олардан оқу ақысын төлеген тұтынушыға арналған барлық жеңілдікті шығару дұрыс емес. Біздіңше, сот актісінде даудың қай бөлігі жария, қай бөлігі мүліктік екені нақты көрсетілуі керек.

Моральдық зиянды өтеу сот практикасының дербес мәселесі болып табылады. Азаматтық кодекстің 951-бабы моральдық зиянның жалпы ұғымы мен негіздерін белгілейді, Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 7-бабы тұтынушының оны өтеуді талап ету құқығын бекітеді, ал Жоғарғы Соттың № 7 нормативтік қаулысының 19-тармағы мүліктік және жеке мүліктік емес салдардың арақатынасын түсіндіреді [1; 49; 59].

№ 7514-22-00-2/7776 ісінде шартқа өзі қол қоймаған тұлға бұрын өндірілген қаражат пен ұзақ сот талқылауы салдарынан моральдық зиян келтірілгенін айтқан. Сот талапты қанағаттандырмай, талапкерден жауапкер өкілінің қызметі үшін 200 000 теңге өндірген. Апелляциялық қарау № 2А-864/23 ісімен байланысты [63].

Соттың моральдық зиянды автоматты түрде тағайындамауы дұрыс. Алдымен жауапкердің құқыққа қайшы әрекеті, бұзылған құқық, теріс салдар және себепті байланыс анықталуы тиіс. Бірақ бұл істе талапкердің қолы қойылмаған шарт негізінде ақша өндірілгені, кейін шарттың жарамсыз деп танылғаны және құқықты қалпына келтіру үшін бірнеше іс жүргізілгені жеке бағалауды талап етті. Сот осы оқиғалардың әрқайсысының талапкер жағдайына әсерін шешімде толық ашуы керек еді.

Өкіл шығысы ретінде 200 000 теңге өндірілгенде оның іс күрделілігіне, орындалған жұмыс көлеміне және талап сомасына сәйкестігі де арнайы уәжделуге тиіс. Құжаттың нақты төленуі шығынды толық көлемде өндіріп алуға жалғыз негіз болмауы керек. Шамадан тыс шығын әлсіз тарапты негізді талаптан бас тартуға итермелеуі мүмкін және Қазақстан Республикасы Конституциясының 12-бабының 2-тармағындағы сот арқылы қорғалу құқығына

жанама кедергі жасайды [48; 50; 161].

Салыстырылған істер моральдық зиян мөлшерінің біркелкі уәжделмейтінін көрсетеді. Тіл курсы туралы істе 20 000 теңге, екі университеттің үйлеспеген әрекетінен оқу жылын жоғалтқан резидент ісінде әр жауапкерден 250 000 теңге өндірілген. Айырмашылықтың болуы өздігінен қате емес. Бірақ сот бұзушылықтың ұзақтығын, оның академиялық және кәсіби салдарын, орындаушының мінез-құлқын және құқықты қалпына келтіру үшін жұмсалған уақытты жеке көрсетуі тиіс [63].

Моральдық зиянды дәлелдеуде медициналық құжатты міндетті жалғыз дәлел ретінде қарастыру дұрыс емес. Дәрігер қорытындысы азаптың ауырлығын растауы мүмкін. Сонымен бірге заңсыз оқудан шығару, бір оқу жылын жоғалту, жалған қарыз өндіру, қадір-қасиетке әсер ететін тәртіптік айып және ұзақ уақыт құқық іздеу фактілерінің өзі өзге дәлелдермен бірге бағалануға тиіс.

Өтем мөлшерін айқындаудың салалық өлшемдері қажет. Оларға құқық бұзушылықтың сипаты, ұзақтығы, қайталануы, білім алушының оқу траекториясына әсері, диплом немесе грант алу мүмкіндігіне ықпалы, жарияланған айыптың абыройға әсері, орындаушының шағымға жауабы, бұзушылықты ерікті жоюы және талапкердің өз мінез-құлқы жатады. Сот осы өлшемдердің қайсысы нақты істе болғанын көрсетуге тиіс.

Сот шығындары да құқыққа қолжетімділіктің бөлігі ретінде бағалануы қажет. Талапкердің көрінеу негізсіз әрекеті, дәлелді жасыруы немесе процесті созуы ескеруге жатады. Бірақ шағын тұтынушылық талап бойынша кәсіби ұйымның жоғары өкіл шығысын толық өндіру негізді дауды қаржылық тәуекелмен тұншықтырмауы керек. Шығын туралы бөлім дербес және нақты уәжделуі тиіс.

Жоғарғы Соттың № 7 нормативтік қаулысын білім беру қызметіне тән моральдық зиян өлшемдерімен толықтыру орынды. Түсіндірмеде медициналық құжаттың міндетті жалғыз дәлел еместігі, оқу уақытын жоғалтудың және заңсыз тәртіптік шешімнің маңызы, сондай-ақ өкіл шығысының талап сомасына және іс күрделілігіне мөлшерлестігі көрсетілуі қажет [59].

Сот практикасының барлық санатында дәлелдемелердің кімнің бақылауында екені шешуші мәнге ие. Азаматтық процестік кодекстің 72-бабы жалпы дәлелдеу міндетін бекітеді. Бұл норма сотқа білім беру ұйымынан оның бақылауындағы құжаттарды талап етуге, олар ұсынылмаған кезде себептерін бағалауға және дәлелдің болмауын ұйымның пайдасына автоматты түрде түсіндірмеуге кедергі жасамайды [50].

Тұтынушы шарттың немесе төлемнің болуын, өзі байқаған бұзушылықты және талап етілетін қорғау тәсілін бастапқы деректермен негіздеуі тиіс. Білім беру ұйымы шартқа дейінгі ақпараттың нақты нұсқасын, өткізілген сабақтарды, бағалау өлшемін, комиссия рәсімін, нақты шығынды, хабарламаны және цифрлық оқу жүйесінің жұмысын дәлелдейді. Бұл бөлініс талапкерді дәлелдеуден босатпайды, тек объективті қолжетімділікке сай міндет жүктейді.

Білім беру ұйымы заң бойынша сақтауға міндетті дәлелді жойса немесе дәлелді себепсіз ұсынбаса, сот тиісті процестік салдарды қолдануға тиіс.

Мұндай салдар қарсы тараптың уәжін автоматты түрде шын деп тану емес. Сот дәлелдің қандай тұлғада болғанын, оны сақтау міндетін, жоғалу себебін және өзге материалдармен байланысын бағалайды.

Оқудан шығару істерінде хабарлама, ішкі ереже, таныстыру дерегі, комиссия құрамы, хаттама және уәжді бұйрық негізгі дәлел болады. Ақша қайтару істерінде шарт, төлем, қызмет көлемі және нақты шығын құжаттары маңызды. Қызмет сапасы туралы дауда жарияланған бағдарлама, сабақ кестесі, оқу материалдары және сертификат мәртебесі салыстырылады. Осындай санаттық тәсіл сот талқылауын жүйелейді.

Қаралған іріктемеде автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау немесе цифрлық жұмыстың жоғалуы туралы толық сот дауы болған жоқ. Бұл осы салада құқық бұзушылық жоқ дегенді білдірмейді. Керісінше, цифрлық дәлелді сақтау және адам қатысатын қайта қарау туралы арнайы нормалар болмағандықтан, мұндай дау сотқа жетпей қалуы немесе басқа санатпен қаралуы мүмкін.

Болашақ цифрлық дауда сот жүйеге кіру жазбасын, тапсырманы жіберу уақытын, бастапқы файлды, автоматтандырылған бағалау өлшемін, қашықтан бақылау жазбасын, техникалық ақау туралы хабарды және шағым нәтижесін талап етуі тиіс. Білім беру ұйымы өзі таңдаған сыртқы жүйеге сілтеме жасап дәлел ұсынудан немесе жауапкершіліктен бас тарта алмайды [3; 4; 5; 49; 50].

Уақытша қорғау цифрлық дауда да маңызды. Емтиханға қайта кіру, жұмысты қайта тапсыру, даулы бағаның салдарын уақытша тоқтату немесе жазбаны жоймай сақтау туралы шара түпкілікті шешімге дейін құқықты сақтай алады. Мұндай шара істің мәнін алдын ала шешпейді және екі тараптың мүддесін мөлшерлестікпен ескеруі тиіс.

Сот шешімінің орындалуы қорғаудың соңғы өлшемі болып табылады. Ақшаны қайтару туралы шешімде мерзім мен есептеу тәсілі, бұйрықты жою туралы шешімде білім алушының мәртебесін қалпына келтіру әрекеті, диплом беру туралы шешімде құжатты беру мерзімі, қайта қарау туралы шешімде құзыретті орган мен рәсім көрсетілуі қажет. Жалпы сөзбен берілген қарар бөлігі жаңа дауға әкелуі мүмкін.

Сот актілерінің жариялануы құқықтық болжамдылыққа әсер етеді. Дербес деректер жасырылғанымен, іс нөмірі, жыл, дау санаты, талап түрі, қолданылған негізгі бап, шешім нәтижесі және басты уәж бойынша іздеу мүмкіндігі сақталуы тиіс. Қазіргі іздеу мүмкіндігінің шектеулілігі сот практикасын салыстыруды және қайталанатын қатені анықтауды қиындатады [63].

Білім беру дауларын сот статистикасында бөлек белгілеу қажет. Мұндай белгілеу барлық істі тұтынушылық деп тануды білдірмейді. Статистикалық нысанда ақылы қызмет, оқудан шығару, академиялық рәсім, мемлекеттік грант, цифрлық қызмет және дербес деректер сияқты санаттар жеке көрсетілсе, заңнамалық өзгерістің нәтижесін бағалау мүмкін болады.

Қаралған сот практикасы қолданыстағы заңнамада өзара байланысты жеті олқылық бар екенін көрсетті. Тұтынушы мен білім алушы мәртебесінің шегі толық ашылмаған, шартқа дейінгі ақпараттың салалық тізбесі жоқ, оқу ақысын қайтару формуласы анықталмаған, әділетсіз талаптарды соттың бағалау тәртібі

нақтыланбаған, академиялық шағымның ең төмен кепілдіктері жеткіліксіз, дәлелдеу міндеті ақпаратты бақылауға сай бөлінбеген, моральдық зиян мен сот шығындарының салалық өлшемдері қалыптаспаған.

Заңнаманы жетілдіру жаңа дербес кодекс қабылдауға емес, жалпы тұтынушылық және білім беру заңнамасының байланысын нақтылауға негізделуі тиіс. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заң жалпы құқықтар мен қорғау тәсілдерін, Білім туралы заң білім беру қатынасының салалық ерекшелігін, Азаматтық кодекс шарт пен жауапкершіліктің жалпы негізін, процестік кодекстер сот қорғауының тәртібін сақтайды.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 1-бабында ақылы білім беру қызметін тұтынушының ұғымын нақтылау орынды. Ол білім беру ұйымынан ақылы қызметті жеке, отбасылық немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын немесе тікелей пайдаланатын жеке тұлға ретінде анықталуы тиіс. Білім алушы, тапсырыс беруші және ақы төлеуші әртүрлі тұлға болғанда олардың құқықтары нақты атқаратын қызметіне қарай бөлінеді.

Осы заңның 8-1-бабын білім беру саласына тән әділетсіз талаптармен толықтыру қажет. Жаңа тармақшаларда көрсетілмеген қызмет үшін аванстық қайтармау, нақты шығынды дәлелдемей тұрақты пайыз ұстап қалу, оқу ақысын немесе бағдарламаның елеулі талабын объективті негізсіз біржақты өзгерту, білім беру ұйымының жауапкершілігін толық алып тастау, ішкі шешімді түпкілікті деп тану, сотқа жүгінуді шектеу және барлық дәлелдеу міндетін тұтынушыға жүктеу талаптары көрсетілуі тиіс [1; 163].

Сот практикасы мен алдыңғы параграфтарда негізделген ұсыныстарды біріктіру үшін Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңды [1] мынадай мазмұндағы 42-9-баппен толықтыру ұсынылады:

«42-9-бап. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау ерекшеліктері.

1. Осы бап кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес мақсатта ақылы білім беру қызметін тапсырыс беретін, сатып алатын немесе тікелей пайдаланатын жеке тұлға қатысатын қатынастарға қолданылады. Білім алушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және заңды өкіл әртүрлі болған жағдайда олардың құқықтары шарттағы және оқу процесіндегі нақты міндетіне қарай айқындалады.

2. Білім беру ұйымы шарт жасалғанға дейін тұтынушыға өзінің атауы мен рұқсат құжаттары, білім беру бағдарламасының мазмұны, оқу нысаны, тілі мен мерзімі, оқытушыларға қойылатын талаптар, толық баға, қосымша төлемдер,

беретін, оның заңда көзделген жауапкершілігін алып тастайтын, тұтынушының сотқа жүгінуін шектейтін, ішкі шешімді түпкілікті деп белгілейтін немесе дәлелдеу міндетін толық тұтынушыға жүктейтін жеке келісілмеген талап тұтынушы үшін міндетті болмайды.

6. Білім беру ұйымы тұтынушының шағымын тіркейді және оның нөмірін дереу хабарлайды. Оқу процесіне қатысу мүмкіндігін жоғалту қаупі бар шағым үш жұмыс күні ішінде, өзге шағым он жұмыс күні ішінде қаралады. Шешімде анықталған фактілер, қолданылған нормалар, дәлелдерге берілген баға,

құқықты қалпына келтіру шарасы және одан әрі шағымдану тәртібі көрсетіледі.

7. Тұтынушы құқық бұзушылық пен оның салдарын қолындағы бастапқы деректермен көрсетеді. Білім беру ұйымы шартқа дейінгі ақпараттың берілгенін, қызметтің нақты көлемін, ұсталған шығындардың негізі мен мөлшерін, бағалау немесе тәртіптік рәсімнің сақталғанын, сондай-ақ өзінің бақылауындағы цифрлық оқу жүйесінің жұмысын дәлелдейді.

8. Сот істің мән-жайынан жеке келісілмеген және тұтынушының құқықтарын елеулі шектейтін талапты анықтаса, тараптарға осы мәселе бойынша түсініктеме беру мүмкіндігін қамтамасыз етеді және талаптың даулы қатынасқа қолданылу мүмкіндігін бағалайды. Талапкердің заңдық атауды дәл көрсетпеуі соттың өндірілетін соманың немесе жауапкер қарсылығының заңдық негізін тексеруіне кедергі болмайды.

9. Автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау немесе өзге цифрлық жүйе қолданылған жағдайда тұтынушы оның қолданылатыны туралы алдын ала хабар алуға, нәтижеге әсер еткен негізгі өлшемдердің түсіндірмесін алуға, адам қатысатын қайта қарауды талап етуге, техникалық ақаудың салдарын қалпына келтіруге және өзінің дербес деректерінің қорғалуын талап етуге құқылы.».

Білім туралы заңның [2] 47-бабын білім алушының рәсімдік құқықтарымен толықтыру қажет. Білім алушы өзіне қатысты бағалау, тәртіптік немесе оқудан шығару мәселесі қаралған кезде дәлелдермен танысуға, өз түсініктемесін беруге, өкілдің көмегін пайдалануға, мүддесі жоқ құрамда тыңдалуға, уәжді шешім алуға және шағым бергені үшін қолайсыз салдардан қорғалуға құқылы болуы тиіс.

47-баптағы жаңа ереже мынадай мазмұнда берілуі орынды: «Білім алушының оқу нәтижесіне немесе білім беру ұйымындағы мәртебесіне елеулі әсер ететін шешім алдын ала жарияланған негізге, тексерілген дәлелдерге және әділ рәсімге сүйеніп қабылданады. Білім алушы шешім қабылданғанға дейін тыңдалуға, іс материалдарымен танысуға және шешімге ішкі әрі сот тәртібімен шағымдануға құқылы.».

Білім туралы заңның [2] 63-бабында ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының міндетті мазмұны бекітілуі қажет. Қазіргі бап ақылы қызмет көрсету мүмкіндігін және шарттық нысанды танығанымен, шартқа дейінгі ақпарат, субъектілер мәртебесі, қайтару формуласы, нақты шығын, шағым рәсімі және цифрлық дәлелдерді сақтау мәселелерін толық ашпайды.

63-бапты мынадай ережемен толықтыру ұсынылады. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты жасалғанға дейін білім беру ұйымы тұтынушыға заңда белгіленген ақпаратты береді және оның берілгенін дәлелдеуге мүмкіндік беретін нысанда сақтайды. Шартта тараптардың мәртебесі, қызметтің нысанасы, толық бағасы, міндетті және қосымша төлемдер, қызмет сапасының тексерілетін өлшемдері, шартты тоқтату, төлемді қайтару, шағымды қарау және цифрлық оқу жүйесін пайдалану талаптары көрсетіледі.

№ 595 бұйрықта [57] академиялық және тәртіптік шешімнің ең төмен рәсімдік кепілдіктерін егжей-тегжейлі белгілеу қажет. Оған ережені алдын ала жариялау, білім алушыны нақты айыппен таныстыру, дәлелдерге

қолжетімділік, түсініктеме беру мерзімі, мүдделер қақтығысы жоқ комиссия, отырыстың толық хаттамасы, мүшелердің қолы, уәжді бұйрық және ішкі шағым тәртібі енгізілуі тиіс.

Осы бұйрықта қайтымсыз салдар қаупі болғанда уақытша шара қолдану да көзделуі орынды. Ішкі шағым қаралғанға дейін оқудан шығару туралы бұйрықты орындауды, емтихан нәтижесінің түпкілікті салдарын немесе цифрлық жазбаны жоюды уақытша тоқтату мүмкіндігі болуы қажет. Мұндай шара білім алушының талабын алдын ала дұрыс деп танымайды, ол даулы жағдайды сақтайды.

Мемлекеттік және жекеменшік білім беру ұйымдары үшін ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының міндетті үлгілік талаптары бекітілуі керек. Үлгі шарт тараптарға бағдарламаның жеке ерекшеліктерін келісуге мүмкіндік береді, бірақ ақпарат, баға, қайтару, шағым, дәлелдерді сақтау және сотқа жүгіну жөніндегі ең төмен кепілдіктерді қысқартуға жол бермейді.

Жоғарғы Соттың Соттардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану тәжірибесі туралы № 7 нормативтік қаулысына [59] білім беру қызметіне арналған түсіндірмелер енгізу қажет. Түсіндірмелер жаңа құқық құрмайды. Олар Азаматтық кодекс, тұтынушылық және білім беру заңнамасының өзара қолданылуын біркелкі түсіндіруге бағытталады.

Нормативтік қаулыда соттың алдымен қызметтің ақылы сипатын және талапкердің нақты қызметін анықтайтыны көрсетілуі тиіс. Ақша қайтару кезінде нақты шығынды орындаушы дәлелдейді. Сот жеке келісілмеген талаптың заңға сәйкестігін тараптармен талқылайды. Академиялық автономия ғылыми пікірді қорғайды, бірақ рәсімдік заңдылықты сот бақылауынан шығармайды. Моральдық зиян медициналық құжатпен ғана дәлелденбейді. Мемлекеттік грант жөніндегі әкімшілік акт пен ақылы шарттық талап бір-бірінен ажыратылады.

Азаматтық процестік кодекске білім беру саласына арналған жеке тарау енгізу қажет емес. Дәлелдеу міндетінің жалпы нормалары жеткілікті. Бірақ арнайы заң мен Жоғарғы Сот түсіндірмесінде ақпаратты бақылайтын тараптың дәлел ұсыну міндеті айқындалуы тиіс. Бұл процестік теңдікті бұзбайды және сотқа әр істің нақты жағдайын бағалау мүмкіндігін қалдырады [50].

Әкімшілік рәсімдік-процестік кодекстің [51] қағидаларын білім беру гранты мен комиссия шешімдеріне біркелкі қолдану қажет. Әкімшілік орган шешімінде фактілерді, құқықтық негізді, өтініш берушінің уәждерін және бас тарту себептерін көрсетуге тиіс. Құқыққа ауыртпалық келтіретін шешім формалды сілтемемен шектелмеуі керек.

Сот статистикасы мен сот актілерін іздеу жүйесін жетілдіру де заңнамалық жұмыстың бөлігі болуы тиіс. Азаматтық және әкімшілік істердің есеп нысандарында білім беру дауының санаты, талап түрі және нәтиже белгіленсе, сот практикасын жүйелі жалпылауға мүмкіндік туады. Сот актісінің ашық нұсқасында дербес деректер қорғалған күйде негізгі құқықтық деректер

өлшенбеуі тиіс. Негізді шағымның шешілу үлесі, құқықты қалпына келтіру мерзімі, қайталанатын әділетсіз талаптардың азаюы, нақты шығынның дәлелденуі, сот шешімінің орындалуы және ұқсас даулардағы уәждердің

біркелкілігі негізгі көрсеткіштер болуы қажет.

Сот практикасын зерттеу нәтижесінде мына қорытындылар жасалды.

Сот практикасы білім беру дауын дұрыс шешудің бастапқы шарты оның жеке-құқықтық немесе жария-құқықтық табиғатын анықтау екенін көрсетті. Ақша қайтару, шартты орындау және залалды өтеу азаматтық тәртіппен, ал мемлекеттік грант жөніндегі комиссия шешімі мен өзге жария акт әкімшілік тәртіппен қаралады. Аралас дауда әр талаптың құқықтық негізі жеке көрсетілуі тиіс.

Оқу ақысын қайтару туралы істерде нақты шығын ұғымының біркелкі қолданылмауы анықталды. Қызмет басталмаған немесе толық көрсетілмеген жағдайда алдын ала белгіленген пайызды ұстап қалу жеткіліксіз. Орындаушы шығынның нақты жасалғанын, мөлшерін және осы тұтынушымен байланысын дәлелдеуге тиіс.

Соттар әділетсіз шарт талабын талапкер оны дәл заңдық атаумен көрсеткен жағдайда ғана бағалауға бейім. Бұл тәсіл тұтынушының әлсіз жағдайын күшейтеді. Сот даулы соманың негізі болып отырған жеке келісілмеген талаптың заңға сәйкестігін тараптармен талқылап, оны қолдану мүмкіндігін өз шешімінде уәждеуге тиіс.

Шарттың жасалғанын және тұлғаның еркін білдіруін дәлелдеу жөніндегі істер кәсіби орындаушының құжат рәсімдеу міндетін күшейтуді талап етеді. Қолтаңба сараптамасы өзге дәлелдерден басым емес. Сот төлемді, өтінішті, оқу процесіне қатысуды, хат-хабарды және тараптардың кейінгі әрекеттерін жиынтықта бағалауы керек.

Академиялық автономия сот бақылауынан толық иммунитет бермейтіні дәлелденді. Сот ғылыми пікірді немесе бағаны өз бағасымен алмастырмайды, бірақ ереженің алдын ала жарияланғанын, бұзушылықтың дәлелденгенін, білім алушының тыңдалғанын, комиссияның құзыретін және шешімнің уәжін тексереді. № 7514-17-00-2/3012 және № 7520-19-00-2/1147 істерінің айырмашылығы осы өлшеммен түсіндіріледі.

Бірнеше білім беру ұйымының үйлеспеген әрекеті білім алушыға зиян келтірсе, сот әр жауапкердің міндеті мен себепті үлесін анықтауға тиіс. Ұйымдар арасындағы құжат алмасу мен ауыстыру тәуекелі білім алушыға жүктелмейді. Өтемнің бөлек немесе ортақ өндірілетін себебі шешімде нақты көрсетілуі қажет.

Моральдық зиянды және сот шығындарын уәждеу өлшемдері жеткіліксіз біркелкі екені анықталды. Өтем мөлшері құқық бұзушылықтың ұзақтығы, оқу траекториясына әсері, абыройға ықпалы және орындаушының мінез-құлқы арқылы негізделуі керек. Медициналық құжат жалғыз міндетті дәлел болмауға тиіс, ал өкіл шығысы істің күрделілігі мен талап мөлшеріне сай бағалануы қажет.

Дәлелдеу міндетінің жалпы ережесі ақпараттың нақты кімнің бақылауында екенін ескеріп қолданылуы тиіс. Тұтынушы бұзушылық пен салдарды бастапқы деректермен көрсетеді. Білім беру ұйымы ақпараттың берілгенін, қызмет көлемін, нақты шығынды, бағалау мен тәртіптік рәсімді және цифрлық жүйедегі жазбаларды дәлелдейді.

Мемлекеттік грант және еңбекпен өтеу істері тұтынушылық даулардан ажыратылды. № 7199-24-00-4а/93 ісі заң мәтіндерінің мағыналық сәйкессіздігі азаматтың құқықтарына әсер ететінін көрсетті. Мұндай қайшылық құқықтар басымдығы мен сенім құқығын қорғау қағидалары арқылы талапкердің зиянына түсіндірілмеуге тиіс және кейін заңнамалық жолмен жойылуы қажет.

Сот практикасының нәтижелері Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңның 1 және 8-1-баптарын толықтыруды және жаңа 42-9-бап енгізуді, Білім туралы заңның 47 және 63-баптарын нақтылауды, № 595 бұйрыққа әділ рәсім кепілдіктерін қосуды және Жоғарғы Соттың № 7 нормативтік қаулысын салалық түсіндірмелермен толықтыруды негіздейді.

Ұсынылған баптық модель шартқа дейінгі ақпаратты, шарттың міндетті мазмұнын, оқу ақысын қайтару формуласын, әділетсіз талаптың салдарын, шағымды қарау мерзімін, дәлелдеу міндетін және цифрлық нәтижеге дау айту құқығын бір жүйеге біріктіреді. Бұл модель бұрын негізделген субъектілік, шарттық, цифрлық және институционалдық шешімдерді сот практикасының нәтижелерімен бекітеді.

Параграф зерттеудің жалпы мақсатына сәйкес жеке-құқықтық және жария-құқықтық қорғаудың арақатынасын сот қолданатын нақты өлшемдер арқылы ашты. Сот практикасын жүйелеу қорғауға ұсынылатын бірінші, үшінші, төртінші, бесінші және жетінші тұжырымдарды өзара байланыстырып, заңнаманы жетілдіру жөніндегі нақты нормалардың қажеттігін дәлелдеді.

Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын сот арқылы қорғау үшін жаңа талап түрлерін көбейту міндетті емес. Негізгі мәселе - дауды дұрыс саралау, дәлелдеу міндетін ақпаратты кім бақылайтынына қарай бөлу, академиялық автономияның шегін сақтау және сот шешімін құқықты нақты қалпына келтіруге бағыттау. Ұсынылған өзгерістер осы міндеттерді азаматтық құқықтың қолданыстағы жүйесі шеңберінде шешуге арналған.

ҚОРЫТЫНДЫ

Диссертациялық зерттеуде Қазақстан Республикасындағы ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғаудың азаматтық-құқықтық

әділетсіз талаптар мен цифрлық ортадағы шағымдану құқығы да осы өлшемдермен байланыстырылды.

Қазақстандағы құқықтық реттеу де біртіндеп өзгерді. Кеңестік кезеңде сапаны әкімшілік бақылау басым болды. Тәуелсіздіктің алғашқы жылдарында тұтынушының азаматтық-құқықтық мәртебесі қалыптасты. 2010 жылғы арнайы заң тұтынушының құқықтарын, орындаушының міндеттерін және сот арқылы қорғауды жүйеледі. Қазіргі реттеу сотқа дейінгі рәсімдерді, қоғамдық бақылауды және электрондық өтініш беруді дамытуға бағытталған. Алайда осы тетіктердің байланысы әлі де толық емес.

Тарихи және теориялық талдау білім беру саласындағы қорғаудың екі құрамдас құқықтық табиғатын көрсетті. Шарт жасасу, ақпарат беру, ақы төлеу, міндеттемені орындау, ақшаны қайтару, залал мен моральдық зиянды өтеу жеке-құқықтық режимге жатады. Лицензиялау, мемлекеттік стандарттар, аккредиттеу, академиялық рәсімдер және мемлекеттік бақылау жария-құқықтық құралдармен іске асырылады. Бұл екі режим бір-бірінің орнына жүрмейді. Жария талаптың бұзылуы шарттың тиісінше орындалмағанын дәлелдеуі мүмкін. Бірақ кез келген жария-құқықтық дау тұтынушылық дау болып саналмайды.

Тұтынушылық заңнама білім беру саласына үш негізгі шарт болғанда қолданылады. Қатынаста ақылы қызмет немесе өзге экономикалық қарсы ұсыну болуы тиіс. Қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта алатын жеке тұлға қатысуы қажет. Дау білім беру ұйымының шарттық міндетіне қатысты болуы керек. Осы белгілердің бірі болмаса, білім беру, әкімшілік, еңбек немесе басқа салалық заңнама қолданылуы мүмкін. Мемлекеттік грант, мемлекеттік органның шешімі және жұмыспен өтеу туралы даулар бұл шектің маңызын анық көрсетеді.

Шетелдік тәжірибе елдер бойынша жай сипатталған жоқ. Әр тетіктің қандай мәселені шешетіні, міндетті күші, құны, тәуелсіздігі, дәлелдемеге қолжетімділігі және сотпен байланысы бағаланды. Қазақстанда оны қай акт арқылы енгізуге болатыны да ескерілді. Осы талдау шетелдік шешімдерді үш топқа бөлуге негіз болды: тікелей қолдануға болатын, ұлттық жағдайға бейімделетін және Қазақстанның құқық жүйесіне сәйкес келмейтін тетіктер.

Шарт жасалғанға дейін берілетін ақпараттың салалық тізбесі, әділетсіз талапты қолданбау, нақты шығынды құжатпен растау, электрондық шағымды тіркеу және техникалық ақаудың салдарын қалпына келтіру тікелей бейімдеуге болатын шешімдер деп бағаланды. Автоматтандырылған нәтижені адам қатысуымен қайта қарау да осы топқа енгізілді. Бұл тетіктер үшін жаңа орган құру міндетті емес. Қолданыстағы заңдар мен ведомстволық актілерді нақтылау жеткілікті.

Қоғамдық уәкіл, тәуелсіз сотқа дейінгі қарау, нысаналы қоғамдық бақылау және біртекті бұзушылықтар бойынша өкілдік қорғау ұлттық жағдайға

бейімделуі керек. Қоғамдық уәкіл сотты немесе мемлекеттік органды алмастырмайды. Ол ішкі шағымнан кейін іске тәуелсіз баға беріп, тараптардың татуласуына көмектеседі. Қайталанатын мәселелер бойынша ұсыным ұсына алады. Ал әр білім беру дауын міндетті төрелікке беру, жаңа қымбат квазисоттар құру немесе жеке сот шешімін жалпыға міндетті құқық көзі деп тану Қазақстан үшін қолайсыз.

Зерттеуде білім беру қатынастарының құқықтық табиғаты нақтыланды. Оны толығымен жария-құқықтық қатынас деп түсіндіру ақылы шарт пен мүліктік талаптарды ашпайды. Толығымен азаматтық-құқықтық қатынас деп тану білім алу құқығының маңызын, мемлекеттік стандарттарды және академиялық рәсімдерді елемеуге әкеледі [48]. Сол себепті нақты дауда қолданылатын режим талаптың нысанасына, бұзылған құқыққа және жауапкердің атқаратын қызметіне қарай белгіленетін екі құрамдас тәсіл ұсынылды.

«Білім беру қызметі», «білім беру қызметтері», «ақылы білім беру қызметтері» және «ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты» ұғымдарының арасы ажыратылды. Білім беру қызметі ұйымның жалпы институционалдық жұмысын білдіреді. Білім беру қызметтері нақты бағдарлама бойынша орындалатын педагогикалық, әдістемелік, ұйымдастырушылық, ақпараттық және техникалық әрекеттерден тұрады. Ақылы білім беру қызметтері ақы немесе өзге экономикалық қарсы ұсыну үшін көрсетіледі. Шарт осы қатынаста тараптардың құқықтары мен міндеттерін туындататын азаматтық-құқықтық негіз болып табылады.

Ақылы білім беру қызметінің сапасы тек білім алушының бағасымен өлшенбейді. Ол шартқа дейінгі ақпаратқа, шарт талаптарына, мемлекеттік стандартқа, білім беру бағдарламасына, оқу жоспарына және лицензиялық талаптарға сәйкестік арқылы бағаланады. Жарияланған аккредиттеу мәртебесі, оқытушылардың біліктілігі, материалдық және цифрлық инфрақұрылым, бағалау мен шағымдану рәсімі де ескеріледі.

бағасы және қосымша төлемдері туралы хабарлауы тиіс. Ақшаны қайтару, бағалау, шағымдану және цифрлық жүйелер туралы мәлімет те алдын ала беріледі. Ақпарат толық, дұрыс және түсінікті болуы керек. Оның нақты нұсқасын сақтау және берілгенін дәлелдеу кәсіби орындаушының міндетіне жатады.

Қатысушылардың құқықтық мәртебесі атқаратын қызметіне қарай бөлінді. Білім алушы қызметті тікелей алады және академиялық құқықтар мен міндеттерге ие. Тапсырыс беруші шарт жасайды. Ақы төлеуші тұлға қызметті қаржыландырады. Заңды өкіл кәмелетке толмағанның немесе заңда көрсетілген басқа тұлғаның мүддесін білдіреді. Бір адам осы қызметтердің бірнешеуін қатар атқара алады. Бірақ әрбір талаптың қай мәртебеден туындайтыны бөлек анықталуы керек.

Кәмелетке толған білім алушы шартты өзі жасап, ақысын өзі төлесе, бірнеше мәртебені бір мезгілде иеленеді. Кәмелетке толмаған бала қызметті тікелей алушы болып қалады, ал ата-ана немесе заңды өкіл шарт жасайды және көбіне ақы төлейді. Жұмыс беруші мен басқа заңды тұлға тапсырыс беруші

немесе қаржыландырушы болуы мүмкін, бірақ тұтынушы деп танылмайды. Мемлекет грант қатынасында қаржыландырушы және реттеуші ретінде әрекет етеді. Мұндай ажырату кімнің талап қоюға, ақпарат алуға және ақшаны қайтаруды сұрауға құқылы екенін анықтау үшін қажет.

Білім алушының әлсіз тарап ретіндегі жағдайы абсолютті емес. Ол нақты қатынастағы теңсіздікпен дәлелденеді. Ақпараттың кәсіби тарапта шоғырлануы, үлгілік шартқа ықпал ете алмау, академиялық тәуелділік, дәлелдемелердің ұйым қолында болуы және басқа оқу орнына ауысудың шығыны осы теңсіздікті көрсетеді. Бұл қорғау білім алушыны сабаққа қатысу, тапсырманы орындау, академиялық адалдық пен заңды ішкі тәртіпті сақтау міндеттерінен босатпайды.

Білім беру ұйымының мәртебесі бірнеше қырдан тұрады. Ол лицензияланған және міндетті стандарттарға бағынатын білім беру субъектісі. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты бойынша кәсіби орындаушы. Құқық бұзылған жағдайда шағымды қарап, салдарды жоюға міндетті жауапты тұлға.

Үлгілік шарт тұтынушының жағдайын нашарлататын тәсілмен осы міндетті кепілдіктерді алып тастай алмайды.

Тұтынушылық режимді дұрыс қолдану үшін ақылы қызметтің нысанасын, оны алудың мақсатын және әр тұлғаның нақты қызметін бірге бағалау қажет. Қызмет сапасы ұйым бақылайтын міндеттермен өлшенеді. Әділетсіз шарт талаптарына салалық өлшемдер қолданылуға тиіс. Цифрлық ортада нәтижеге дау айту және техникалық ақаудан туған салдарды қалпына келтіру құқығы бекітілуі керек. Біздіңше, осы талаптар академиялық дербестікті шектемейді. Олар ақылы міндеттеменің адал орындалуын талап етеді.

Құқық бұзушылықтар алты топқа бөлінді: шарттық, ақпараттық, стандарттық, бағалау-рәсімдік, цифрлық және жосықсыз практикаға байланысты бұзушылықтар. Жосықсыз практика орындаушының шартқа дейінгі немесе шартты орындау кезіндегі әрекетіне қатысты. Әділетсіз шарт талабы шарт мәтініндегі теңгерімсіздікті білдіреді. Қылмыстық құқық бұзушылық белгілері жоқ жағдайда «алаяқтық практика» атауын қолдану орынсыз.

Жеке келісілмеген, түсініксіз және адалдық қағидатына қайшы талап әділетсіз деп танылуы мүмкін. Ол тұтынушының құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңсіздік туғызуы тиіс. Мұндай талаптарға білім беру ұйымының жауапкершілігін толық алып тастау, бағаны шексіз өзгерту, көрсетілмеген қызмет үшін аванстық қайтармау және сотқа жүгінуді шектеу жатады.

Білім беру ұйымы ақауды тіркеуге, жүйелік жазбаларды сақтауға, қолжетімділікті немесе жоғалған жұмысты қалпына келтіруге міндетті. Қажет болса баламалы тапсыру мүмкіндігін береді. Қызмет елеулі уақыт қолжетімсіз болса, төлем қайта есептеледі. Тұтынушы ақау мен оның салдарын бастапқы деректермен көрсетеді, ал ұйым өз бақылауындағы техникалық мәліметті ұсынады.

Автоматтандырылған бағалау қолданылғанда білім алушы бұл туралы

алдын ала хабар алуы керек. Ол нәтижеге әсер еткен негізгі өлшемдерді түсінуге, шешімге дау айтуға және адам қатысатын қайта қарауды талап етуге құқылы. Прокторинг жүйесінің автоматты белгісі тәртіптік немесе академиялық шараның жалғыз негізі болмауға тиіс. Білім алушы материалмен танысып, түсініктеме беруге және уәжді шешім алуға тиіс. Биометриялық және өзге дербес деректер қажетті көлемде, нақты мақсатпен және қауіпсіз өңделуі керек.

Білім беру ұйымы өзі таңдаған платформаны пайдаланса, тұтынушы алдындағы негізгі орындаушы болып қала береді. Платформа жеткізушісімен жасалған ішкі шарт білім алушының кімге талап қоятынын бұлыңғыр етпеуі тиіс. Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғаға баламалы формат, қосымша уақыт, биометриялық емес сәйкестендіру және қолжетімді шағым арнасы ұсынылуы қажет. Цифрлық қолжетімділік қызмет сапасының жеке элементі ретінде бағаланды.

Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделі ұсынылды. Ол шартқа дейінгі ашықтықтан басталып, шарттық кепілдіктерді, ішкі шағымды, тәуелсіз сотқа дейінгі қарауды, мемлекеттік және қоғамдық бақылауды, сот қорғауын қамтиды. Цифрлық жедел қалпына келтіру осы тетіктердің бәрімен байланысады. Бұл бағыттар тұтынушы кезекпен өтуге міндетті сатылар емес. Қорғау жолы даудың сипатына және қажет нәтижеге қарай таңдалады.

Ішкі шағым рәсімі қатені ерте түзетуге және дәлелдемені сақтауға арналған. Қоғамдық уәкіл ішкі шешімге тәуелсіз баға беріп, татуласуға жәрдемдеседі. Мемлекеттік органдар лицензиялық, стандарттық және жүйелік бұзушылықтарды қарайды. Қоғамдық бірлестіктер кеңес береді, өкілдік етеді және қайталанатын жосықсыз талаптарға назар аударады. Сот мүліктік және жеке мүліктік емес құқықтарды міндетті шешіммен қалпына келтіреді.

Бір үлгілік шарт немесе ортақ жосықсыз практика көп адамға әсер етсе, екі кезеңді өкілдік қорғау қолданылуы мүмкін. Алдымен бәріне ортақ заңсыз талап немесе практика бағаланады. Кейін әр тұтынушының төлемі, алған қызметі және зияны жеке анықталады. Электрондық өтініш жүйесі шағымды тіркеп, құзыретті органға жіберуге және дәлелдемені сақтауға қызмет етеді. Істің қозғалысы да осы жүйеде көрінуі керек. Құқықтық шешімді адам қабылдайды.

Сот практикасы жыл, дау нысанасы, талап түрі, қолданылған норма, шешім, соттың құқықтық ұстанымы және авторлық баға бойынша жүйеленді. Зерттелген істер барлық білім беру дауларының сандық көрінісі ретінде алынған жоқ. Олар құқық қолдануда қайталанатын мәселелерді анықтайтын сапалық материал болды. Бұл тәсіл жеке сот шешімін жалпыға міндетті құқық көзі деп танымайды және Қазақстанның континенттік құқық жүйесіне сәйкес келеді.

Оқу ақысын қайтару туралы істер нақты көрсетілген қызмет пен нақты шығынды ажырату қажеттігін көрсетті. Қызмет басталмаса немесе толық көрсетілмесе, білім беру ұйымы алдын ала белгіленген пайызды ұстап қалумен шектеле алмайды. Ол әр шығынның іс жүзінде жасалғанын, мөлшерін және осы тұтынушымен байланысын дәлелдеуге тиіс.

Әділетсіз шарт талаптарына қатысты сот практикасы біркелкі емес. Кейбір

істерде сот даулы талапты талапкер дәл заңдық атаумен көрсеткенде ғана бағалауға бейім. Біздіңше, сот даулы соманың негізі болып отырған жеке келісілмеген талаптың заңға сәйкестігін тараптармен талқылауы керек. Шешімде ол талаптың неге қолданылғаны немесе қолданылмағаны түсіндірілгені жөн. Бұл талап қою шегінен шығу емес, қолданылатын құқықты дұрыс анықтау болып табылады.

Шарттың жасалғанын анықтауда қолтаңба немесе бір құжат жалғыз шешуші дәлел болмауға тиіс. Сот өтінішті, төлемді, оқу процесіне қатысуды, хат-хабарды және тараптардың кейінгі әрекетін бірге бағалауы қажет. Сонымен бірге кәсіби орындаушы тұлғаның келісімін, шарттың нақты нұсқасын және ішкі актілермен танысқанын сенімді түрде тіркеуге міндетті.

Оқудан шығару және академиялық адалдық туралы істер академиялық дербестік сот бақылауынан толық босатпайтынын көрсетті. Сот ғылыми пікірді немесе бағаны өзінің пікірімен алмастырмайды. Бірақ ереженің алдын ала жарияланғанын, білім алушының онымен танысқанын және бұзушылықтың дәлелденгенін тексереді. Комиссияның құзыреті мен бейтараптығы, білім алушының тыңдалуы және шешімнің уәжі де сот бақылауында болады.

Бірнеше білім беру ұйымының үйлеспеген әрекеті білім алушының ауысуына, оқуын жалғастыруына немесе құжатын алуына кедергі келтіруі мүмкін. Мұндай тәуекел білім алушыға жүктелмеуі тиіс. Сот әр жауапкердің қандай міндетті бұзғанын және оның салдарға әсерін анықтауы керек. Өтемнің бөлек немесе ортақ өндірілетін негізі шешімде көрсетіледі. Мемлекеттік грант, жұмыспен өтеу және уәкілетті комиссия шешімдері туралы даулар жария-құқықтық сипатта қалып, азаматтық тұтынушылық талаптардан ажыратылады.

Моральдық зиян мен сот шығындарын анықтау практикасы да біркелкі емес. Өтем мөлшері құқық бұзушылықтың ұзақтығына, оқу траекториясына әсеріне, қадір-қасиетке ықпалына және орындаушының мінез-құлқына қарай негізделуі керек. Медициналық құжат жалғыз міндетті дәлел болып саналмауға тиіс. Өкілдің шығысы істің күрделілігіне, атқарылған жұмысқа және талап мөлшеріне сай бағаланады. Қазақ және орыс тілдеріндегі ресми мәтіндер арасында айырмашылық болса, ол азаматтың жағдайын нашарлататын түрде түсіндірілмеуі керек.

Сот практикасы заңнаманы нақтылаудың бірнеше бағытын көрсетті.

ақпарат алу, шешімге дау айту, адам қатысатын қайта қарау, цифрлық қолжетімділік және дербес деректерді қорғау құқықтарымен толықтыру ұсынылды. 63-бапта ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының міндетті талаптары, бағаны өзгерту негіздері, көрсетілмеген қызмет үшін ақшаны қайтару, ішкі шағым және цифрлық қызмет сапасы белгіленуі керек. Ұсынылған баптардың толық редакциялары А қосымшасында берілді.

№ 595 бұйрықта білім алушыны ішкі актілермен таныстыру, тәртіптік және академиялық іс материалдарын ашу, мүдделер қақтығысы жоқ комиссия құру және білім алушыны тыңдау тәртібі нақтылануы тиіс. Шешім уәжді болуы керек. Ішкі шағым мерзімі, даулы шешімді уақытша тоқтату және цифрлық дәлелдемелерді сақтау да осы актіде көрсетілгені жөн. Жоғарғы Соттың № 7 нормативтік қаулысына білім беру дауларын саралау, нақты шығын, әділетсіз

талап, моральдық зиян, академиялық дербестік және дәлелдеу міндеті жөніндегі түсіндірмелер енгізу ұсынылды.

Сот істерін есепке алу мен жариялау тәртібі де жетілдіруді қажет етеді. Азаматтық және әкімшілік істерде білім беру дауының санатын бөлек белгілеу қайталанатын мәселелерді көруге көмектеседі. Сот актілерінің дербес деректерден тазартылған толық мәтіні іздеуге қолайлы нысанда жариялануы тиіс. Бұл шешімге жалпыға міндетті күш бермейді. Бірақ соттардың құқықтық уәждерін салыстыруға жағдай жасайды.

Зерттеу барысында қорғауға ұсынылатын сегіз ғылыми нәтиже дәлелденді. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушыларды қорғаудың екі құрамдас құқықтық табиғаты айқындалды. Шетелдік тетіктерді бейімдеудің функционалдық матрицасы жасалды. Негізгі ұғымдар мен қызмет сапасының өлшемдері нақтыланды. Қатысушылардың мәртебесін қызметіне қарай ажырататын модель әзірленді. Құқық бұзушылықтардың алты тобы және әділетсіз шарт талабының өлшемдері негізделді. Цифрлық білім беру қызметін тұтынушының құқықтары тұжырымдалды. Институционалдық-комбинацияланған қорғау моделі ұсынылды. Сот практикасына сүйенген баптық өзгерістер әзірленді.

Қолданылған әдістер нақты ғылыми нәтижелермен байланыстырылды. Тарихи-құқықтық әдіс қорғау институтының даму кезеңдерін ашты. Салыстырмалы-құқықтық әдіс шетелдік тетіктерді бейімдеу дәрежесі бойынша бөлді. Формальды-заңдық талдау мен құқықты түсіндіру ұғымдарды, шарттың табиғатын және сапа өлшемдерін нақтылады. Жүйелік-құрылымдық және құқықтық модельдеу әдістері субъектілік, цифрлық және институционалдық модельдерді құруға пайдаланылды. Сот практикасын талдау құқық қолдануда қайталанатын мәселелерді анықтады.

Зерттеудің теориялық маңызы білім беру қызметінің құқықтық табиғатын нақтылауынан көрінеді. Ол білім алушыға міндетті түрде жоғары баға, диплом немесе жұмыс беруге кепілдік ететін өнім емес. Білім беру ұйымы шартта, бағдарламада және міндетті талаптарда көзделген кәсіби әрекеттерді тиісінше орындауға міндетті. Әлсіз тараптың нақты жағдайға тәуелді сипаты, аралас қатынаста құқықтық режимді таңдау, қызмет сапасы мен жеке нәтижені ажырату және цифрлық құқықтар туралы қорытындылар азаматтық құқықтағы қызмет көрсету міндеттемесін толықтырады.

Зерттеудің практикалық маңызы ұсыныстарды заң шығару жұмысында, үлгілік шарттарда және білім беру ұйымдарының ішкі актілерінде қолдану мүмкіндігімен байланысты. Олар мемлекеттік және қоғамдық органдардың шағымдарды қарауына, соттардың дауларды саралауына және цифрлық оқу жүйелерін сатып алу мен қолдануға да арналған. Жаңа құқық саласын немесе көп жаңа орган құру ұсынылмайды. Негізгі міндет қолданыстағы азаматтық, тұтынушылық, білім беру, цифрлық және процестік нормалардың байланысын нақтылау болып табылады.

Зерттеудің эмпирикалық шегі ескерілді. Талданған сот істері барлық білім беру дауының сандық көрінісін бермейді. Жалпы тұтынушылық статистика білім беру дауларының арнайы статистикасы ретінде пайдаланылған жоқ. Сот

материалдары құқық қолдануда қайталанатын мәселелерді сапалық тұрғыдан анықтау үшін алынды. Сонымен бірге диссертация соттың немесе өзге органның ғылыми және педагогикалық пікірді мазмұны бойынша алмастыруын ұсынбайды. Құқықтық бақылау рәсімнің алдын ала жариялануына, тұлғаның тыңдалуына, дәлелдемеге қолжетімділікке, кемсітпеуге және шешімнің уәжіне бағытталуы тиіс.

Қорытындылай келгенде, ұсынылған тұжырымдама білім алушыны барлық жағдайда абсолютті әлсіз тұлға деп қарастырмайды. Ол нақты ақылы қатынаста ақпараттық.

ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1 Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы: Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z100000274_ (қаралған күні: 04.08.2026).

2 Білім туралы: Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-III Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z070000319_ (қаралған күні: 04.08.2026).

3 Қазақстан Республикасының Цифрлық кодексі: Қазақстан Республикасының 2026 жылғы 9 қаңтардағы № 255-VIII Кодексі [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2600000255 (қаралған күні: 04.08.2026).

4 Жасанды интеллект туралы: Қазақстан Республикасының 2025 жылғы 17 қарашадағы № 230-VIII Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z2500000230 (қаралған күні: 04.08.2026).

5 Дербес деректер және оларды қорғау туралы: Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1300000094 (қаралған күні: 04.08.2026).

6 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.

7 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. - No. 3 [Electronic resource]. - URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1030301 (accessed: 04.08.2026).

8 Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR). Outline Edition / ed. by C. von Bar, E. Clive, H. Schulte-Nölke et al. - Munich: Sellier European Law Publishers, 2009. - 643 p.

9 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.

10 Біріккен Ұлттар Ұйымының тұтынушылардың мүдделерін қорғау жөніндегі басшылық қағидаттары [Электрондық ресурс]. - Нью-Йорк; Женева: БҰҰ, 2016. - URL: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplp2017d1_ru.pdf (қаралған күні: 04.08.2026).

11 Сырых В.М. Образовательные услуги и образовательные правоотношения: дискуссионные взгляды и действительное содержание // Журнал российского права. - 2010. - № 4. - С. 69-79.

12 Кванина В.В. Гражданско-правовое регулирование отношений в сфере

высшего профессионального образования: Монография. - Москва: Изд-во «Готика», 2005. - 432 с.

13 Сырых В.М. Введение в теорию образовательного права. - М.: Готика, 2002. - 340 с.

14 Спасская В.В. Правовое регулирование образовательных отношений: теоретико-правовое исследование: дис. ... д-ра юрид. наук. - Москва, 2007. - 375 с.

15 Ибрагимов М.Г. Правовое регулирование отношений в сфере образования: дис. ... канд. юрид. наук. - Казань, 2012. - 220 с.

16 Малеина М.Н. Правовая природа и основания правоотношений «вуз - білімгер» // Правоведение. - 2002. - № 3. - С. 261-262.

17 Идрышева С.К. Публичный договор в гражданском праве Республики Казахстан: проблемы теории и практики: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. - М., 2012. - 60 с.

18 Жусупбекова М.А. Права потребителей на получение необходимой и достоверной информации // Вестник Института законодательства и правовой информации РК. - 2019. - № 1(55). - С. 128-134.

19 Сұлтанова А.Т., Ілиясова Г.А. «Тұтынушы» ұғымы және тұтынушының Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша құқықтық жағдайы // Қарағанды университетінің хабаршысы. Құқық сериясы. - 2018. - № 4 (92). - 65-73 б.

20 Сұлтанова А.Т. Қазақстанда тұтынушылар құқығын қорғаудың өзекті мәселелері // Қарағанды университетінің хабаршысы. Құқық сериясы. - 2019. - № 2 (94). - 159-167 б.

21 Ильясова Г.А. Қазақстанда тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың соттық тәжірибесі // Қарағанды университетінің хабаршысы. ҚҰҚЫҚ сериясы. - 2014. - № 4. - 76-82 б.

22 Жумагулова А.Б. Правовое и институциональное обеспечение качества высшего образования: монография / А.Б. Жумагулова. - Алматы, 2019. - 296 с.

23 Burashov S., Taitorina B., Baisalova G., Beissenbayeva M., Azretbergenova I. Consumer Rights in the Republic of Kazakhstan and Their Legal Regulation: Transformation in the Context of Global Experience // Public Integrity. - 2023. - Vol. 25, No. 6. - P. 614-632. - DOI: 10.1080/10999922.2022.2101268.

24 Бурашов Ш.У., Тайторина Б.А., Бекежанов Д.Н. Права потребителей образовательных услуг в Республике Казахстан: проблемы концептуализации и вопросы модернизации законодательства // Вестник Института законодательства и правовой информации Республики Казахстан. - 2022. - № 2 (69). - С. 104-115. - DOI: 10.52026/2788-5291_2022_69_2_104.

25 Бурашов Ш.У., Азретберегенова И.Ж., Бейсенбаева М.Т. Жоғары кәсіптік білім беру саласындағы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарына азаматтық-құқықтық реттеу // Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институтының Жаршысы. - 2022. - № 3 (70). - 80-89 б. - DOI: 10.52026/2788-5291_2022_70_3_80.

26 Гражданское право. Том I. Учебник для вузов (академический курс) /

отв. ред. М.К. Сулейменов, Ю.Г. Басин. - Алматы: Изд-во КазГЮА, 2000. - 704 с.

27 Басин Ю.Г. Избранные труды по гражданскому праву / предисл. М.К. Сулейменова, Е.У. Ихсанова; сост. М.К. Сулейменов. - Алматы: АЮ-ВШП «Әділет»; НИИ частного права КазГЮУ, 2003. - 734 с.

28 Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть): комментарий: в 2 кн. / отв. ред. М.К. Сулейменов, Ю.Г. Басин. - Алматы: Жеті жарғы, 1998.

29 Қарашева Ж.Т. Ақылы қызмет көрсету шартын құқықтық қамтамасыз ету: Философия докторы (PhD) дәрежесін алу үшін дайындалған диссертация-Алматы, 2024. - 120 б. - URL: https://farabi.university/science/dissertation-advice/10. (қараған күні: 02.06.2026ж.)

30 Нурахметова Г.Г., Муксинова А.Т., Худайбердина Г.А. Понятие и виды альтернативных процедур урегулирования гражданско-правовых споров // Вестник КазНУ. Серия юридическая. - 2018. - № 4 (88). - С. 79-90.

31 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.). - 2015. - № 3 (4). - С. 339-340.

32 Schoenmaekers W. The Notion “Consumer” in European Private Law. - Gent, 2014. - P. 34.

33 Арабей Е.А. Понятие «потребитель» в праве Европейского союза // Актуальные проблемы российского права. - 2013. - № 12 (37). - С. 1634-1640.

34 Hill J. Cross-Border Consumer Contracts. - Oxford: Oxford University Press, 2008. - P. 137.

35 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 [Electronic resource]. - URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52018PC0184 (accessed: 04.08.2026).

36 Модельные правила европейского частного права / пер. с англ.; науч. ред. Н.Ю. Рассказова. - М.: Статут, 2013. - 989 с.

37 Арабей Е.А. Правовые аспекты деятельности Европейского Союза в области защиты прав потребителей: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2014. - 256 с.

38 France. Law No. 2014-344 of 17 March 2014 on Consumer Protection [Electronic resource]. - URL: https://wipolex.wipo.int/ru/legislation/details/14490 (accessed: 04.08.2026).

39 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.

40 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.

41 Василенко Н.В. Потребительский выбор и его особенности в сфере образования // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. - 2016. - № 3-1. - С. 141-143.

42 Кузьмина А.В. Формирование доктрины защиты слабой стороны в договорном праве // Вестник Пермского университета. Юридические науки. - 2019. - № 4. - С. 698-727.

43 Образцова В.И. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2021. - 229 с.

44 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.

45 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 [Электронный ресурс]. - URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33781791&pos=5;-106#pos=5;-106 (дата обращения: 04.08.2026).

46 Романовская С.Ю., Мороз С.П. Защита прав потребителей. - Алматы: Кітап, 2019. - 528 с.

47 Sultanova A., Ilyassova G. The Consumer Protection Approach in Kazakhstan: Obstacles and Prospects for Introduction of European Legislative Practices // European Journal of Comparative Law and Governance. - 2023. - Vol. 10, No. 1. - P. 117-146. - DOI: 10.1163/22134514-bja10046.

48 Қазақстан Республикасының Конституциясы: 2026 жылғы 15 наурызда республикалық референдумда қабылданған, 2026 жылғы 1 шілдеден бастап қолданысқа енгізілген [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2600000000 (қаралған күні: 06.08.2026).

49 Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі (Жалпы бөлім): 1994 жылғы 27 желтоқсанда қабылданған [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K940001000_ (қаралған күні: 04.08.2026).

50 Қазақстан Республикасының Азаматтық процестік кодексі: Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 31 қазандағы № 377-V Кодексі [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000377 (қаралған күні: 04.08.2026).

51 Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі: Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 29 маусымдағы № 350-VI Кодексі [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2000000350 (қаралған күні: 04.08.2026).

52 Медиация туралы: Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы № 401-IV Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1100000401 (қаралған күні: 04.08.2026).

53 Төрелік туралы: Қазақстан Республикасының 2016 жылғы 8 сәуірдегі № 488-V Заңы [Электрондық ресурс]. - URL:

https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1600000488 (қаралған күні: 04.08.2026).

54 Тауарларды (жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді) өткізуден түсетін ақша өз иелігінде қалатын мемлекеттік білім беру мекемелерінің ақылы қызмет түрлерін көрсетуі және түскен ақшаны жұмсауы қағидаларын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2017 жылғы 24 қазандағы № 541 бұйрығы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1700016899 (қаралған күні: 04.08.2026).

55 Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласында білім беру қызметімен айналысуға лицензия беру қағидаларын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің міндетін атқарушының 2022 жылғы 29 қарашадағы № 164 бұйрығы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2200030832 (қаралған күні: 04.08.2026).

56 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 [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2200028916 (қаралған күні: 04.08.2026).

57 Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595 бұйрығы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1800017657 (қаралған күні: 04.08.2026).

58 Жоғары немесе жоғары оқу орнынан кейінгі білім алу процесінде босаған білім беру гранттарын беру қағидалары [Электрондық ресурс] // «Бакалавр» немесе «магистр» дәрежелері берілетін жоғары немесе жоғары оқу орнынан кейінгі білім алуға ақы төлеу үшін білім беру грантын беру қағидаларын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің міндетін атқарушының 2023 жылғы 25 тамыздағы № 443 бұйрығы. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2300033345 (қаралған күні: 04.08.2026).

59 Соттардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану тәжірибесі туралы: Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 1996 жылғы 25 шілдедегі № 7 нормативтік қаулысы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P96000007S_ (қаралған күні: 04.08.2026).

60 International Standard Classification of Education: ISCED 2011. - Montreal: UNESCO Institute for Statistics, 2012 [Electronic resource]. - URL: http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-isced-2011-en.pdf (accessed: 04.08.2026).

61 Адам құқықтары мен негізгі бостандықтарды қорғау туралы Еуропалық конвенция. Рим, 1950 жылғы 4 қараша [Электрондық ресурс]. - URL: https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/convention_kaz (қаралған күні: 04.08.2026).

62 Азаматтық және саяси құқықтар туралы халықаралық пакт. Нью-Йорк, 1966 жылғы 16 желтоқсан [Электрондық ресурс]. - URL: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/pactpol.shtml (қаралған

күні: 04.08.2026).

63 Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының «Сот кабинеті» ақпараттық сервисі [Электрондық ресурс]. - URL: https://office.sud.kz/ (қаралған күні: 04.08.2026).

64 Гражданское право: учебник: в 2 т. Т. 2 / отв. ред. Е.А. Суханов. - М., 2015. - С. 109.

65 Кванина В.В. Понятие и виды правовых режимов предпринимательской деятельности // Вестник Томского государственного университета. - 2017. - № 424. - С. 234-240.

66 Цыпленкова А.В. Договор присоединения как особая категория гражданского права: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2002. - 202 с.

67 Тутаев Д.Б. Несправедливые условия договоров с участием потребителей в английском и российском гражданском праве: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2019. - 188 с.

68 Винокуров С.Н. Требование добросовестности в договорном праве Англии и США: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2022. - 223 с.

69 Сорокина Е.А. Категория добросовестности в западной традиции права: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2009. - 180 с.

70 Закон Божий / Сост. протоиерей Серафим Слободской. - М.: Издательство Ковчег, 2012. - 912 с.

71 Дигесты Юстиниана: избранные фрагменты / пер. и примеч. И.С. Перетерского; отв. ред. Е.А. Скрипилев. - М.: Наука, 1984. - 456 с.

72 Пандекты. Обязательственное право. Т. 3 / Г. Дернбург; пер. с нем. А.Г. Гойхбарга, Б.И. Элькина; под ред. П. Соколовского. - М.: Университетская типография, 1904. - 490 с.

73 Kennedy J.F. Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest [Electronic resource]. - URL: https://www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest (accessed: 04.08.2026).

74 Assael H. Consumer Behavior and Marketing Action. - 5th ed. - Cincinnati: South-Western Publishing Co., 1995 [Electronic resource]. - URL: https://www.worldcat.org/title/consumer-behavior-and-marketing-action/oclc/30972312 (accessed: 04.08.2026).

75 Kitching J. et al. Burden or Benefit? Regulation as a Dynamic Influence on Small Business Performance // International Small Business Journal. - 2015. - Vol. 33, No. 2. - P. 130-147.

76 Il codice del consumo commentato / a cura di M. Castri, A. Palmigiano. - [S.l.], 2010. - P. 25-32.

77 Bürgerliches Gesetzbuch: Textausgabe mit ausführlichem Sachverzeichnis und einer Einführung / H. Köhler. - 73., überarb. Aufl. - München, 2014. - S. 8.

78 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.

79 Japan: Consumer Protection Laws and Regulations. - 2021 [Electronic resource]. - URL: https://iclg.com/practice-areas/consumer-protection-laws-and-

regulations/japan (accessed: 04.08.2026).

80 The Consumer Contract Act of Japan. - 2001 [Electronic resource]. - URL: http://www.consumer.go.jp/english/cca/index.html#1 (accessed: 04.08.2026).

81 Bourgoignie T. Propositions pour une loi générale sur la protection des consommateurs // Rapport de la Commission d'étude pour la réforme du droit de la consommation. - Bruxelles: Ministère des Affaires économiques, 1995. - P. 41.

82 Ватаман Т.И. Особенности правового регулирования защиты потребителей в ЕС и во Франции // Современное право. - 2006. - № 11. - С. 92-96.

83 Hilton M. Social Activism in an Age of Consumption: The Organized Consumer Movement // Social History. - 2007. - Vol. 32, No. 2. - P. 121-143.

84 Prasad A.R. Historical Evolution of Consumer Protection and Law in India: A Bird's Eye View // Journal of Texas Consumer Law. - 2008. - Vol. 11, No. 3. - P. 132-136.

85 Goyal P., Goyal M., Goyal S. Consumer Protection Law in Ancient India // Journal of Human Values. - 2013. - Vol. 19, No. 2. - P. 147-157.

86 Munger F. Revolution Imagined: Cause Advocacy, Consumer Rights, and the Evolving Role of Advocacy in Thailand // Asian Journal of Comparative Law. - 2014. - Vol. 9. - P. 29-64.

87 Rustandi N. Consumer Protection Laws in Dispute Solution in BPSK Cianjur District // Proceedings of the International Conference on Education of Suryakancana. - 2021 [Electronic resource]. - URL: https://jurnal.unsur.ac.id/cp/article/view/1372 (accessed: 04.08.2026).

88 Handayani I.G.A., Setiabudhi I.K.R. Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Melalui Mediasi Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar // Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum. - 2014. - ISSN 2303-0569 [Electronic resource]. - URL: https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8257 (accessed: 04.08.2026).

89 Putra I.G.D.B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram. - Mataram: Fakultas Hukum, Universitas Mataram, 2014.

90 Ozcan B., Oktem K., Ozel C. Consumer Rights Perception in Turkey: Legal and Administrative System Perspective // Turkish Yearbook of Human Rights. - 2012. - Vol. 34. - P. 1-20.

91 United Nations Conference on Trade and Development. Implementation Report on the United Nations Guidelines for Consumer Protection (1985-2013): Note by the UNCTAD Secretariat (TD/B/C.I/CLP/23). - Geneva: United Nations, 2013 [Electronic resource]. - URL: https://digitallibrary.un.org/record/750434/files/TD_B_C-I_CLP_23-EN.pdf (accessed: 04.08.2026).

92 Данилов В.В. Защита прав потребителя в системе конституционных прав человека в России: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2010. - 207 с.

93 Алексеев С.С. Право - предназначение: докл. при вручении. Демидовской премии 2010 г... - Екатеринбург, 2011. - С. 264-272.

94 Актуальные вопросы защиты прав потребителей в государствах - участниках СНГ: информационно-аналитический обзор. - М., 2012 [Электронный ресурс]. - URL: http://31.rospotrebnadzor.ru/documents/10156/210045/ (дата обращения: 04.08.2026).

95 Государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации. - 2012 [Электронный ресурс]. - URL: http://31.rospotrebnadzor.ru/documents/10156/210045/ (дата обращения: 04.08.2026).

96 Величко М.Б. Форма и порядок судебной защиты по делам об оспаривании решений, действий (бездействия) субъектов публичной власти, влекущих имущественные последствия: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2023. - 285 с.

97 О результатах защиты прав потребителей по резонансным делам за 12 месяцев 2025 года [Электронный ресурс]. - URL: https://www.gov.kz/memleket/entities/mti-kzpp/press/news/details/1146587?lang=ru (дата обращения: 04.08.2026).

98 Количество жалоб потребителей в Казахстане превысило 56 тыс. за год [Электронный ресурс]. - URL: https://kaztag.kz/en/news/kolichestvo-zhalob-potrebiteley-v-kazakhstane-prevysilo-56-tys-za-god (дата обращения: 04.08.2026).

99 Қазақстан Республикасының құқықтық саясатының 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Президентінің 2021 жылғы 15 қазандағы № 674 Жарлығы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U2100000674 (қаралған күні: 04.08.2026).

100 Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік кодексі: Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 29 қазандағы № 375-V Кодексі [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1500000375 (қаралған күні: 04.08.2026).

101 Обобщение судебной практики о защите прав потребителей // Бюллетень Верховного Суда Республики Казахстан. - 2018. - № 6. - С. 44-77.

102 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 [Электронный ресурс]. - URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39581709#pos=6;-108 (дата обращения: 04.08.2026).

103 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.

104 Shabani F. Consumer Protection: The Republic of North Macedonia Needs a New Law // JUSTICIA - International Journal of Legal Sciences. - 2020. - No. 13-14. - P. 84-91.

105 Taitorina B.A. et al. Development of the Eurasian Economic Union as the Integration Stage in the Eurasian (Post-Soviet) Area // Journal of Advanced Research

in Law and Economics. - 2016. - Vol. VII, No. 6 (20). - P. 1503-1511. - DOI: 10.14505/jarle.v7.6(20).32.

106 Договор о Европейском Союзе (Маастрихт, 7 февраля 1992 г.) [Электронный ресурс]. - URL: http://base.garant.ru/2566557/#ixzz5rgXgkiET (дата обращения: 04.08.2026).

107 Schwalm J., Schellmann J. Companies Must Prepare for Collective Consumer Suits in Germany. - 1 August 2018 [Electronic resource]. - URL: https://www.law360.com/articles/1068884/cos-must-prepare-for-collective-consumer-suits-in-germany (accessed: 04.08.2026).

108 Богдан В.В. Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей в современной России: проблемы теории и практики: дис. ... д-ра юрид. наук. - Курск, 2015. - 389 с.

109 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 [Электрондық ресурс]. - URL: https://zakon.uchet.kz/rus/docs/P1400000396 (қаралған күні: 04.08.2026).

110 Петров Г.И. Административная правосубъектность граждан СССР // Правоведение. - 1975. - № 1. - С. 24-31.

111 Новоселов В.И. Правовое положение граждан в советском государственном управлении. - Саратов: Изд-во Саратовского университета, 1976. - 217 с.

112 Ягофаров Д.А. Образовательное нормотворчество и образовательные правоотношения в механизме правового регулирования отношений в сфере образования (теоретико-правовой аспект) // Право и образование. - 2006. - № 4. - С. 13-21.

113 Нурмагамбетов А.А. Государственное регулирование предпринимательской деятельности в Республике Казахстан // Вестник Евразийского национального университета имени Л.Н. Гумилева. - 2018. - № 4(125). - С. 119-126.

114 Безбородов А.Ю. Проблемные вопросы толкования понятия «потребитель» в законодательстве Европейского союза и практике Европейского суда // Международное право и международные организации. - 2023. - № 3. - С. 42-54. - DOI: 10.7256/2454-0633.2023.3.39698.

115 Табиғи монополиялар туралы: Қазақстан Республикасының 2018 жылғы 27 желтоқсандағы № 204-VI Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1800000204 (қаралған күні: 04.08.2026).

116 Спасская В.В. Правовое регулирование образовательных отношений: теоретико-правовое исследование: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. - М., 2007. - 57 с.

117 Бутакова Н.А. Правоотношение в структуре правовой действительности: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - М., 2006. - 24 с.

118 Актуальные проблемы теории государства и права: учеб. пособие / отв. ред. Р.В. Шагиева. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2011. - 576 с.

119 Проблемы общей теории права и государства: учебник для вузов / под

общ. ред. В.С. Нерсесянца. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2002. - 832 с.

120 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.

121 Девитаев А.Р. Правовые отношения в сфере экономики: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - Казань, 2006. - 26 с.

122 Шереметьев А.В. Субъекты образовательных правоотношений: теоретико-правовое исследование: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - М., 2015. - 25 с.

123 Спасская В.В. О правовой регламентации приема граждан в образовательные учреждения // Закон и право. - 2006. - № 10. - С. 10-12.

124 Мырзатаев Н. Жоғары білім беру саласын цифрландыру: халықаралық құқық нормаларын қолдана отырып, заңнаманы қалыптастыру мен жетілдірудің кейбір мәселелері // Eurasian Journal of International Law. - 2024. - Vol. 12, No. 4. - 64-74 б. - DOI: 10.32523/2791-0954-2024-12-4-64-74.

125 Алтынбасов Б.Ө., Баянбаева А.Р. Заманауи жоғары оқу орындарын қалыптастыруда жер мәселелерінің рөлі мен маңызы: саяси-құқықтық аспектілер // Қазақстан Республикасы Заңнама және құқықтық ақпарат институтының Жаршысы. - 2021. - № 4 (67). - 40-53 б.

126 Bingöl B. Türkiye için bir eğitim hukuku teorisinin gerekliliği // Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi. - 2012. - Vol. 2, No. 2. - P. 25-38.

127 Кабжалялова М. Казахстан увеличивает относительные расходы на образование [Электронный ресурс]. - URL: https://dknews.kz/ru/finansy/324629-kazahstan-uvelichivaet-otnositelnye-rashody-na (дата обращения: 04.08.2026).

128 Қазақстан Республикасында білім беруді дамытудың 2022-2026 жылдарға арналған тұжырымдамасын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2022 жылғы 24 қарашадағы № 941 қаулысы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2200000941 (қаралған күні: 04.08.2026).

129 Рұқсаттар және хабарламалар туралы: Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 16 мамырдағы № 202-V Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1400000202 (қаралған күні: 04.08.2026).

130 Служба медиации: государственная политика в сфере охраны прав детей в части развития школьной медиации и разрешения конфликтов: методические рекомендации. - Астана: Национальная академия образования имени И. Алтынсарина, 2022 [Электронный ресурс]. - URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33868643 (дата обращения: 04.08.2026).

131 Қазақстан Республикасындағы медиация рәсімдері туралы: «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтардағы № 401-IV Заңына түсініктеме [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/rus/docs/T1100000401 (қаралған күні: 04.08.2026).

132 Оборотова С.А. Медиация как современная технология управления конфликтами в образовательной среде // Ценности и смыслы. - 2015. - № 1. - С. 116-126.

133 Медиация в сфере защиты прав потребителей [Электронный ресурс]. - URL: https://potrebitel.kz/?page_id=2861 (дата обращения: 04.08.2026).

134 Бердакшевич А.К. Потребитель образовательных услуг на российском рынке // Экономика образования. - 2010. - № 1. - С. 22-26.

135 Ибрагимов М.Г. Правовое регулирование отношений в сфере образования: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - Казань, 2012. - 25 с.

136 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.

137 Уразова Б.А., Ким А.А., Курманова Г.К., Суханбердина Б.Б. Образовательное несоответствие и рынок труда в Республике Казахстан // Вестник университета «Туран». - 2022. - № 1 (93). - С. 284-289.

138 Гильфанова Д.А. Гражданско-правовая охрана прав потребителей технически сложных товаров: дис. ... канд. юрид. наук. - Казань, 2013. - 239 с.

139 Челышев М.Ю. Система межотраслевых связей гражданского права: цивилистическое исследование: дис. ... д-ра юрид. наук. - Казань, 2009. - 41 с.

140 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.

141 Некоторые вопросы развития гражданского законодательства в свете реализации правовой политики Республики Казахстан: научное издание / под общ. ред. Р.К. Сарпекова. - Астана: ГУ «Институт законодательства Республики Казахстан», 2019. - 207 с.

142 Мотехина М.В. Признаки возмездной образовательной услуги в высшем учебном заведении // Современное право. - 2013. - № 3. - С. 72-75.

143 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.

144 Энциклопедия профессионального образования. В 3-х т. Т. 2. - М.: АПО, 1998. - 1784 с.

145 Асочаков Д.В. Гражданско-правовое регулирование оказания образовательных услуг // Актуальные исследования. - 2021. - № 26(53). - С. 53-56.

146 Miao F., Holmes W. Guidance for Generative AI in Education and Research. - Paris: UNESCO, 2023. - 44 p. [Electronic resource]. - URL: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000386693 (accessed: 04.08.2026).

147 European Commission. Ethical Guidelines on the Use of Artificial Intelligence (AI) and Data in Teaching and Learning for Educators. - Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2022 [Electronic resource]. - URL: https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/actions/plan/ethical-guidelines-for-educators-on-using-artificial-intelligence (accessed: 04.08.2026).

148 Holmes W., Persson J., Chounta I.-A., Wasson B., Dimitrova V. Artificial Intelligence and Education: A Critical View through the Lens of Human Rights, Democracy and the Rule of Law. - Strasbourg: Council of Europe Publishing, 2022. - 114 p. - ISBN 978-92-871-9237-0.

149 Article 29 Data Protection Working Party. Guidelines on Automated Individual Decision-Making and Profiling for the Purposes of Regulation 2016/679 (WP251rev.01). - Brussels, 2018 [Electronic resource]. - URL: https://www.edpb.europa.eu/documents/guideline/automated-decision-making-and-profiling_en (accessed: 04.08.2026).

150 Михайлова Е.А. Процессуальные формы защиты субъективных гражданских прав, свобод и законных интересов в Российской Федерации: судебные и несудебные: автореф. дис. ... д-ра юрид. наук. - Москва, 2013. - 46 с.

151 Хакимулин А.Р. Особенности механизма судебной защиты субъективных гражданских прав и охраняемых законом интересов в исковом процессе: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. - Санкт-Петербург, 2004. - 24 с.

152 Машков О.Я. Правовые основы взаимодействия вуза и обучающегося: дис. ... канд. юрид. наук. - Хабаровск, 2006. - 194 с.

153 Владыкина Т.А. Высшее учебное заведение как субъект гражданского права: дис. ... канд. юрид. наук. - Екатеринбург, 2003. - 180 с.

154 Булатова И.Б. Проблемы гражданско-правового регулирования платного образования в высших учебных заведениях Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2005. - 165 с.

155 Чепарина О.А. Организационная структура бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования как юридического лица: гражданско-правовой аспект: дис. ... канд. юрид. наук. - Казань, 2008. - 221 с.

156 Брылякова Е.С. Гражданско-правовое регулирование образовательных услуг в сфере высшего профессионального образования, оказываемых осужденным к лишению свободы: дис. ... канд. юрид. наук. - Волгоград, 2011. - 218 с.

157 Шаповалов Д.М. Особенности правового регулирования возмездного оказания образовательных услуг военными образовательными учреждениями высшего профессионального образования Федеральной пограничной службы Российской Федерации: дис. ... канд. юрид. наук. - Екатеринбург, 2003. - 180 с.

158 Мирошникова В.А. Особенности ответственности сторон при оказании платных образовательных услуг в системе высшего образования России // Образование и право. - 2020. - № 10. - С. 252-257.

159 Гараев И.Г. Теоретические и практические аспекты злоупотребления правами потребителя // Актуальные проблемы правового регулирования и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей: материалы Всероссийской научно-практической конференции (Казань, 21 апреля 2017 г.) / редкол.: Г.П. Кулешова, И.Г. Гараев. - Казань: ЮрЭксПрактик, 2017. - 136 с.

160 Поротикова О.А. Проблема злоупотребления субъективным гражданским правом. - М.: Волтерс Клувер, 2007. - 256 с.

161 Нестерова Е. Проблема обеспечения судебной защиты прав потребителей по законодательству Республики Казахстан [Электронный ресурс]. - URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32335219&pos=6;-106#pos=6;-106 (дата обращения: 04.08.2026).

162 Старилов М.Ю. Меры предварительной защиты в административном

судопроизводстве в судах общей юрисдикции: дис. ... д-ра юрид. наук. - Воронеж, 2020. - 349 с.

163 Мягкова О.А. Несправедливые условия договора в российском гражданском праве: дис. ... канд. юрид. наук. - Москва, 2020. - 223 с.

164 Заңгерлік қорытынды. Қазақстан Республикасы заңнамасының кәсіпкерлік қызмет көрінісінде адам құқықтарының әлеуметтік-экономикалық қағидаларға сәйкес келуі сұрақтары бойынша. - Алматы, 2013. - 76 с.

165 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.

166 Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы: Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 25 маусымдағы № 346-VI Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z2000000346 (қаралған күні: 04.08.2026).

167 Иоголевич Н.И., Лободенко Е.И. Академическая недобросовестность студентов технического вуза: масштабы проблемы и пути решения // Педагогика. Вопросы теории и практики. - 2020. - Т. 5. - Вып. 1. - С. 99-106.

168 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: 10.33029/2220-8453-2024-15-4-115-129.

169 Құқықтық актілер туралы: Қазақстан Республикасының 2016 жылғы 6 сәуірдегі № 480-V Заңы [Электрондық ресурс]. - URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1600000480 (қаралған күні: 04.08.2026).

ҚОСЫМША А

Салыстырмалы кесте

(Қазақстан Республикасының заңнамасына өзгерістер мен толықтырулар енгізу жөніндегі ұсыныстар)

Ескерту: Нормативтік құқықтық актілердің қолданыстағы мәтіндері 2026 жылғы 5 тамыздағы жағдай бойынша салыстырылды. Кестеде қолданыстағы нормалардың мазмұны ықшам түрде берілді.жаңа баптар немесе тармақтар «Ұсынылатын мәтінде» көрсетілген.

Кесте А.1 - Білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнаманы жетілдіру жөніндегі ұсыныстар

	Құрылымдық элемент (НҚА, бап)	Қолданыстағы заңнама мәтіні	Ұсынылатын мәтін	Өзгеріс енгізу негіздемесі
	2	3	4	5
	«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV Заңы. 1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын негізгі ұғымдар.	1-бапта «тұтынушы» ұғымы тауарды, жұмысты немесе көрсетілетін қызметті жеке, отбасылық, тұрмыстық және кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге мақсатта тапсырыс беруге немесе сатып алуға ниеттенген, тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) пайдаланатын жеке тұлға ретінде жалпы түрде айқындалған. Ақылы білім беру қызметін тұтынушының арнайы мәртебесі және білім беру қызметтеріндегі ақпараттық ашықтық ұғымы жеке бекітілмеген.	1-бап мынадай мазмұндағы жаңа тармақшалармен толықтырылсын. «ақылы білім беру қызметін тұтынушы - білім беру ұйымынан ақылы білім беру қызметін жеке, отбасылық немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге мақсатта тапсырыс беретін, сатып алатын және (немесе) тікелей пайдаланатын жеке тұлға». «білім беру қызметтеріндегі ақпараттық ашықтық - білім беру ұйымының тұтынушыға шарт жасалғанға дейін және шартты орындау кезеңінде өзінің құқықтық мәртебесі, лицензиясы, аккредиттеу мәртебесі, білім беру бағдарламасы, оқу мерзімі мен нысаны, оқыту тілі, оқытушыларға қойылатын талаптар, толық баға, міндетті және қосымша төлемдер, бағалау, шағымдану, төлемді қайтару, цифрлық оқу жүйелері және дербес	Ұсыныс білім алушыны, тұтынушыны, тапсырыс берушіні, қызметке ақы төлеуші тұлғаны және заңды өкілді бір ұғымға біріктірмеуге мүмкіндік береді. Тұтынушы мәртебесі тұлғаның нақты ақылы қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беруі, сатып алуы немесе пайдалануы арқылы анықталады. Ақпараттық ашықтықтың дербес анықтамасы шарт еркіндігінің шынайы іске асуына және ақпараттың берілгенін кейін дәлелдеуге жағдай жасайды. Ұсыныс диссертацияның

			деректерді өңдеу туралы толық, дұрыс, түсінікті және салыстыруға болатын ақпарат беру, сондай-ақ берілген ақпараттың нақты редакциясын кейін дәлелдеуге мүмкіндік беретін нысанда сақтау міндеті». Жаңа тармақшалардың реттік нөмірлері заң жобасын ресми әзірлеу кезінде 1-баптың қолданыстағы құрылымына сәйкес нақтылансын.	1.3, 2.1 және 2.2-параграфтарында негізделген. Қорғауға ұсынылатын екінші, үшінші және жетінші тұжырымдардан туындайды.
	«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. 8-1-бап. Шарт жасасу кезінде тұтынушылардың құқықтарын бұзатын талаптар.	8-1-бап сатушыға, орындаушыға немесе дайындаушыға тұтынушының құқықтарын бұзатын және оларға қысым жасайтын талаптарды шартқа енгізуге тыйым салады. Қолданыстағы бапта жауапкершілікті негізсіз шектеу, тұтынушының құқықтарын болғызбау, қосымша міндеттер таңу, мөлшерлес емес төлем белгілеу және шартты біржақты өзгерту сияқты жалпы талаптар көрсетілген. Ақылы және цифрлық білім беру қызметтеріне тән әділетсіз талаптардың арнайы тізбесі жоқ.	8-1-баптың 2-тармағы мынадай мазмұндағы жаңа тармақшалармен толықтырылсын. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты бойынша тұтынушының құқықтарын бұзатын және (немесе) оларға қысым жасайтын талаптарға мыналар да жатады. 1) көрсетілмеген білім беру қызметі үшін алдын ала төленген соманы қайтармау немесе білім беру ұйымының осы тұтынушыға байланысты нақты шығындарын құжатпен дәлелдемей, төлемнің алдын ала белгіленген тұрақты пайызын ұстап қалу. 2) оқу ақысын, білім беру бағдарламасының елеулі мазмұнын, оқыту тілін, оқу нысанын, практикадан өту мүмкіндігін немесе оқу мерзімін объективті негізсіз, алдын ала хабарламай және тұтынушыға балама таңдау немесе шарттан шығынсыз бас тарту құқығын бермей біржақты өзгерту. 3) білім беру ұйымын оның қызметкерлерінің, шақырылған педагогтердің немесе өзі таңдаған цифрлық оқу жүйесін жеткізушінің әрекеті мен	Ақылы білім беру шарты көбіне білім беру ұйымы алдын ала дайындаған қосылу шарты болып табылады. Тұтынушы оның мазмұнына нақты ықпал ете алмайды. Сондықтан жалпы тыйымдарды білім беру саласына тән тексерілетін талаптармен толықтыру қажет. Ұсынылған тізбе № 7520-22-00-2/9738 және № 7520-23-00-2/13149 істеріндегі төлемді қайтару мен шарт талаптарын даулаудың қиындықтарын, сондай-ақ цифрлық ортадағы жаңа тәуекелдерді ескереді. Ұсыныс 2.2, 2.3 және 3.2-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын төртінші, алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			әрекетсіздігі үшін жауапкершіліктен толық босату. 4) білім беру ұйымының ішкі шешімін түпкілікті деп тану, сотқа немесе мемлекеттік органға жүгіну құқығын шектеу, сондай-ақ дау туындағанға дейін тұтынушыға міндетті төрелік немесе өзге ақылы рәсім жүктеу. 5) шартқа дейінгі ақпараттың берілгенін, қызметтің нақты көлемін, ұсталған шығындарды, бағалау немесе тәртіптік рәсімнің сақталғанын және цифрлық оқу жүйесінің жұмысын дәлелдеу міндетін толық тұтынушыға жүктеу. 6) міндетті және қосымша төлемдерді, цифрлық ресурсты, сертификатты, сақтандыруды немесе өзге қосымша қызметті тұтынушының алдын ала білдірілген белсенді келісімінсіз қосу. 7) автоматтандырылған бағалау немесе қашықтан бақылау нәтижесін адам қатысатын қайта қарау мүмкіндігінсіз түпкілікті деп белгілеу. 8) дербес, оның ішінде биометриялық деректерді өңдеу мақсатын, көлемін, сақтау мерзімін және алушыларын айқындамай өңдеуге келісімді негізгі білім беру қызметін алудың міндетті шарты ету, мұндай өңдеу қызметті көрсету үшін объективті түрде қажет болатын жағдайларды қоспағанда. 9) цифрлық оқу жүйесінің кез келген техникалық ақауының тәуекелін толық тұтынушыға жүктеу және жоғалған қолжетімділікті, тапсырманы немесе оқу уақытын қалпына келтіру міндетін алып тастау.	

			10) тұтынушының шағым беруіне байланысты оған қолайсыз академиялық, шарттық немесе ұйымдастырушылық салдар қолдану.	
	«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. 42-1-бап. Тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғаудың институционалдық жүйесі.	42-1-бап тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың институционалдық жүйесіне уәкілетті органды, тұтынушылардың құқықтарын қорғау функцияларын жүзеге асыратын мемлекеттік органдарды, сотты, сотқа дейінгі реттеу субъектілерін және тұтынушылардың заңды мүдделерін білдіретін өкілдерді енгізеді. Ақылы білім беру қызметтеріне қатысты тәуелсіз қоғамдық уәкілдің мәртебесі, бір өтініш қағидаты және бірнеше орган арасында ортақ электрондық іс жүргізу тәртібі арнайы бекітілмеген.	42-1-бап мынадай мазмұндағы жаңа тармақтармен толықтырылсын. «Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық уәкіл тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектісі болып табылады. Қоғамдық уәкіл нақты шағым бойынша тараптарды тыңдайды, қажетті құжаттарды сұратады, құқықтық және рәсімдік баға береді, татуласу нұсқасын ұсынады, үлгілік шарттарды талдайды және қайталанатын құқық бұзушылықтар туралы ұсынымдар береді. Қоғамдық уәкіл академиялық бағаны өз бетінше өзгертпейді, білім беру ұйымының актісін тікелей жоймайды, әкімшілік ықпал ету шарасын қолданбайды және міндетті өтем тағайындамайды». «Білім беру қызметіне қатысты бір жолданым бірнеше мемлекеттік органның немесе сотқа дейінгі реттеу субъектісінің құзыретіне жататын жағдайда, жолданымды алғаш қабылдаған субъект оны бөліктері бойынша құзыретті органдарға электрондық түрде жібереді. Тұтынушыға жетекші субъект, жолданымның әр бөлігі бойынша жауапты орган және қарау мерзімі хабарланады. Тұтынушыдан бұрын ұсынылған құжаттарды қайта ұсыну талап етілмейді». «Жолданым бойынша	Диссертацияда қорғаудың институционалдық-комбинацияланған моделі бір органға әмбебап өкілеттік бермей, ішкі, тәуелсіз сотқа дейінгі, мемлекеттік, қоғамдық және сот қорғауын өзара байланыстыруға негізделген. Қоғамдық уәкіл жаңа мемлекеттік органның немесе соттың жұмысын қайталамайды. Бір өтініш қағидаты тұтынушының білім беру, тұтынушылық және деректерді қорғау органдарына бірдей құжаттарды қайта-қайта ұсынуын болдырмайды. Ұсыныс 1.2 және 3.1-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бірінші, бесінші және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			қалыптастырылған ортақ электрондық іс материалдарына қол жеткізу құзырет пен істі қарау үшін қажетті көлем бойынша шектеледі. Дербес деректердің құпиялылығы, дәлелдемелердің тұтастығы және әрбір әрекетті тіркеу қамтамасыз етіледі». Қоғамдық уәкілдің қызметін ұйымдастыру тәртібін Қазақстан Республикасының Үкіметі айқындайды.	
	«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. 42-8-бап. Тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу.	42-8-бап тұтынушылық дауды сотқа дейінгі реттеу субъектілерінің қарауын көздейді. Ақылы білім беру қызметтеріне қатысты ішкі шағымның, қоғамдық уәкілдің, медиацияның және төреліктің еріктілік шегі, сондай-ақ олардың сотқа жүгінуге әсері арнайы көрсетілмеген.	42-8-бап мынадай мазмұндағы жаңа тармақтармен толықтырылсын. «Ақылы білім беру қызметіне қатысты ішкі шағым рәсіміне, қоғамдық уәкілге, медиаторға немесе өзге сотқа дейінгі реттеу субъектісіне жүгіну, Қазақстан Республикасының заңында тікелей өзгеше көзделмесе, тұтынушының сотқа жүгінуінің міндетті шарты болып табылмайды». «Білім беру ұйымының үлгілік шартына дау туындағанға дейін енгізілген төрелік ескерту тұтынушының сот арқылы қорғалу құқығын шектемейді. Төрелік келісім нақты дау туындағаннан кейін тараптардың ерікті және саналы келісімімен ғана жасалады». «Қоғамдық уәкілдің немесе өзге сотқа дейінгі реттеу субъектісінің қорытындысы ұсынымдық сипатта болады. Білім беру ұйымы қорытындыны алған күннен бастап он жұмыс күні ішінде оны орындау немесе орындаудан бас тарту себептері көрсетілген жазбаша жауап беруге міндетті». «Сотқа дейінгі рәсімге қатысу тұтынушыға шағым бергені үшін қолайсыз академиялық, шарттық немесе	Ішкі немесе сотқа дейінгі рәсім құқықты ерте қалпына келтіруге арналған құрал болуы керек. Ол сотқа қолжетімділікті бөгейтін қосымша кедергіге айналмауға тиіс. Ұсыныс міндетті алдын ала төрелікті және жаңа қымбат сотқа ұқсас орган құруды қабылдамайтын диссертациялық ұстанымға сәйкес келеді. Сонымен бірге тәуелсіз және тегін қараудың практикалық құндылығын сақтайды. Ұсыныс 1.2, 2.2 және 3.1-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бесінші және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			ұйымдастырушылық салдар қолдануға негіз болмайды». «Тұтынушы үшін қоғамдық уәкілдің шағымды қарауы тегін жүзеге асырылады».	
	«Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. 42-9-бап жаңа. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау ерекшеліктері.	Қолданыстағы Заңда 42-9-бап жоқ. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауды субъектілік мәртебе, шартқа дейінгі ақпарат, шарттың міндетті мазмұны, қызмет сапасы, төлемді қайтару, шағым, дәлелдеу және цифрлық құқықтар бойынша бір жүйеде реттейтін арнайы норма көзделмеген.	42-9-бап. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау ерекшеліктері 1. Осы бап кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес мақсатта ақылы білім беру қызметін тапсырыс беретін, сатып алатын немесе тікелей пайдаланатын жеке тұлға қатысатын қатынастарға қолданылады. Білім алушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және заңды өкіл әртүрлі болған жағдайда олардың құқықтары шарттағы және оқу процесіндегі нақты функциясына қарай айқындалады. 2. Білім беру ұйымы шарт жасалғанға дейін тұтынушыға өзінің атауы мен рұқсат құжаттары, аккредиттеу мәртебесі, білім беру бағдарламасының мазмұны, оқу нысаны, тілі мен мерзімі, оқытушыларға қойылатын талаптар, толық баға, қосымша төлемдер, бағаны өзгерту негіздері, бағалау мен шағымдану тәртібі, ақшаны қайтару қағидалары, қолданылатын цифрлық оқу жүйелері және дербес деректерді өңдеу туралы толық, дұрыс және түсінікті ақпарат береді. Білім беру ұйымы осы ақпараттың тұтынушыға берілген нақты редакциясын сақтайды. 3. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартында білім алушының, тапсырыс берушінің және қызметке ақы төлеуші тұлғаның мәртебесі, бағдарламаның	Жаңа бап диссертацияның негізгі ғылыми нәтижелерін бір арнайы норманың құрылымында іске асырады. Ол жалпы азаматтық және тұтынушылық ережелерді білім беру саласының жария маңызы, академиялық автономиясы және көпсубъектілі қатынасы ескерілген салалық кепілдіктермен байланыстырады. Баптың мазмұны № 7520-22-00-2/9738, № 7520-23-00-2/21072, № 7514-17-00-2/3012, № 7520-19-00-2/1147 және № 7514-20-00-2/382 істеріндегі қайталанатын мәселелерді ескереді. Ұсыныс барлық параграфтардың қорытындыларын жинақтайды және қорғауға ұсынылатын жеті тұжырымның әрқайсысын нормативтік деңгейде іске асырады.

			атауы мен деңгейі, оқу көлемі, мерзімі, нысаны, тілі, толық бағасы, төлем кестесі, міндетті және қосымша төлемдер, бағалау тәртібі, ішкі шағым рәсімі, шартты тоқтату негіздері, төлемді қайтару формуласы, нақты шығынды есептеу және цифрлық қызметтің негізгі талаптары көрсетіледі. 4. Ақылы білім беру қызметінің сапасы шартқа дейінгі ақпаратқа, шарт талаптарына, мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарға, білім беру бағдарламасына, лицензиялық талаптарға, жарияланған аккредиттеу мәртебесіне, оқытушыларға қойылатын талаптарға, оқу және цифрлық инфрақұрылымға, бағалау рәсіміне және білім беру ұйымының бақылауындағы оқу нәтижелеріне сәйкестік арқылы бағаланады. Білім алушының күткен бағасына, дипломына немесе жұмысқа орналасуына қол жеткізбеуі білім беру ұйымы өз міндеттерін тиісінше орындаған жағдайда өздігінен қызметтің сапасыздығын білдірмейді. 5. Қызметтің кемшілігі анықталған кезде тұтынушы кемшілікті өтеусіз жоюды, өткізілмеген сабақтың немесе қолжетімсіз болған қызметтің орнын толтыруды, баламалы қызмет көрсетуді, бағаны тиісінше азайтуды, төлемді қайта есептеуді, елеулі кемшілік болған кезде шарттан бас тартуды, төленген соманы қайтаруды, залалды және заңда көзделген жағдайда моральдық зиянды өтеуді талап етуге құқылы. 6. Тұтынушы шарттан бас тартқан кезде білім беру ұйымы төленген сомадан шарт тоқтатылған күнге дейін нақты көрсетілген	

			қызметтің бағасын және осы тұтынушыға байланысты құжатпен дәлелденген нақты шығындарды ғана шегереді. Алдын ала белгіленген тұрақты пайыз, жоғалған пайда және ұйымның жалпы әкімшілік шығыны нақты шығын ретінде автоматты түрде ұсталып қалмайды. 7. Көрсетілмеген қызмет үшін аванстықайтармайтын, білім беру ұйымына бағаны немесе бағдарламаның елеулі талабын шексіз өзгертуге мүмкіндік беретін, оның заңда көзделген жауапкершілігін алып тастайтын, тұтынушының сотқа жүгінуін шектейтін, ішкі шешімді түпкілікті деп белгілейтін немесе дәлелдеу міндетін толық тұтынушыға жүктейтін жеке келісілмеген талап тұтынушы үшін міндетті болмайды. Мұндай талапсыз шартты орындау мүмкін болса, шарттың қалған бөлігі күшінде қалады. 8. Білім беру ұйымы тұтынушының шағымын тіркейді және оның нөмірін дереу хабарлайды. Оқу процесіне қатысу мүмкіндігін жоғалту немесе өзге қайтымсыз салдар қаупі бар шағым үш жұмыс күні ішінде, өзге шағым он жұмыс күні ішінде қаралады. Шешімде анықталған фактілер, қолданылған нормалар, дәлелдерге берілген баға, құқықты қалпына келтіру шарасы және одан әрі шағымдану тәртібі көрсетіледі. Шағым бергені үшін тұтынушыға қолайсыз салдар қолдануға тыйым салынады. 9. Тұтынушы құқық бұзушылық пен оның салдарын қолындағы бастапқы деректермен көрсетеді. Білім беру ұйымы шартқа дейінгі ақпараттың берілгенін,	

			қызметтің нақты көлемін, ұсталған шығындардың негізі мен мөлшерін, бағалау немесе тәртіптік рәсімнің сақталғанын, сондай-ақ өзінің бақылауындағы цифрлық оқу жүйесінің жұмысын дәлелдейді. 10. Сот істің мән-жайынан жеке келісілмеген және тұтынушының құқықтарын елеулі шектейтін талапты анықтаса, тараптарға осы мәселе бойынша түсініктеме беру мүмкіндігін қамтамасыз етеді және талаптың даулы қатынасқа қолданылу мүмкіндігін бағалайды. Талапкердің заңдық атауды дәл көрсетпеуі соттың өндірілетін соманың немесе жауапкер қарсылығының заңдық негізін тексеруіне кедергі болмайды. 11. Автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау немесе өзге цифрлық жүйе қолданылған жағдайда тұтынушы оның қолданылатыны туралы алдын ала хабар алуға, нәтижеге әсер еткен негізгі өлшемдердің түсіндірмесін алуға, адам қатысатын қайта қарауды талап етуге, техникалық ақаудан жоғалған қолжетімділікті, жұмысты және оқу уақытын қалпына келтіруге, елеулі қолжетімсіздік үшін төлемді қайта есептеуге, сондай-ақ өзінің дербес, оның ішінде биометриялық деректерінің өңделу мақсаты, көлемі, сақтау мерзімі және алушылары туралы ақпарат алуға құқылы. Ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғаға қолжетімді нысан және барабар балама ұсынылады. 12. Тұтынушы білім беру ұйымының ішкі шағымын қарау нәтижесімен келіспеген жағдайда қоғамдық уәкілге жүгінуге	

			құқылы. Қоғамдық уәкілдің ұсынымын алған білім беру ұйымы оны орындауға немесе он жұмыс күні ішінде дәлелді бас тарту беруге міндетті. Бірдей үлгілік шарт немесе бірдей жосықсыз практика көптеген тұтынушыға қолданылған жағдайда қоғамдық бірлестік ортақ құқықтық бұзушылықты тоқтату туралы өкілдік талап қоюға құқылы. Әр тұтынушының ақшалай талабы мен жеке зияны бөлек айқындалады. 13. Лицензиялық, стандарттық, аккредиттеу немесе міндетті академиялық талаптың бұзылуы ақылы білім беру қызметін тиісінше орындамаудың дәлелі болуы мүмкін. Мемлекеттік органның нұсқамасы тұтынушының ақшалай талабын автоматты түрде шешпейді, ал азаматтық-құқықтық өтем мемлекеттік бақылауды алмастырмайды. Мемлекеттік органның немесе өзге жария билік субъектісінің актісіне дау Қазақстан Республикасының әкімшілік рәсімдік-процестік заңнамасына сәйкес, шарттық және мүліктік талап азаматтық сот ісін жүргізу тәртібімен қаралады.	
	«Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319-III Заңы. 1-бап. Осы Заңда пайдаланылатын	1-бапта білім беру саласының негізгі ұғымдары бекітілген. Цифрлық білім беру қызметі, автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау және білім алушының цифрлық профилі өзара ажыратылған арнайы	1-бап мынадай мазмұндағы жаңа тармақшалармен толықтырылсын. «цифрлық білім беру қызметі - білім беру бағдарламасын іске асыру кезінде цифрлық оқу жүйесі қызметке қолжетімділікті, білім алушы мен білім беру ұйымының өзара іс-қимылын, бағалауды, бақылауды, оқу нәтижелерін тіркеуді немесе дербес деректерді өңдеуді қамтамасыз ететін білім беру қызметі».	Ұғымдарды ажырату қашықтан оқытуды цифрлық қызметтің барлық түрімен теңестіруге жол бермейді. Әр ұғым бойынша құқықтар, дәлелдемелер, деректерді қорғау және жауапкершілік бөлек айқындалады. Ұсыныс 2.3-параграфта негізделген. Қорғауға

	негізгі ұғымдар.	құқықтық ұғымдар ретінде жүйелі түрде анықталмаған.	«автоматтандырылған бағалау - білім алушының тапсырмасы, жауабы немесе оқу әрекеті туралы деректерді ақпараттық жүйе арқылы өңдеу негізінде бағалау нәтижесін толық немесе ішінара қалыптастыру». «қашықтан бақылау - бағалау немесе емтихан кезінде білім алушының жеке басын және белгіленген талаптарды сақтауын цифрлық құралдармен қашықтан тексеру». «білім алушының цифрлық профилі - білім алушының оқу жетістіктері, қатысуы, бағалауы, мінез-құлық көрсеткіштері, қолдау қажеттілігі және цифрлық оқу жүйелерін пайдалануы туралы өзара байланыстырылған деректер жиынтығы». Жаңа тармақшалардың реттік нөмірлері заң жобасын ресми әзірлеу кезінде 1-баптың қолданыстағы құрылымына сәйкес нақтылансын.	ұсынылатын алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.
	«Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. 47-бап. Білім алушылар мен тәрбиеленушілердің құқықтары, міндеттері мен жауапкершілігі.	47-бап білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жалпы құқықтарын, міндеттерін және жауапкершілігін айқындайды. Бағалау, тәртіптік іс немесе оқудан шығару кезінде материалдармен танысу, тыңдалу, мүдделер қақтығысы жоқ құрамда қаралу, уәжді шешім алу және шағым бергені үшін қудалаудан қорғалу құқықтары біртұтас рәсімдік кепілдік ретінде толық	47-бап мынадай мазмұндағы жаңа тармақпен толықтырылсын. «Білім алушы өз оқу нәтижесіне, білім беру ұйымындағы мәртебесіне немесе құқықтарына елеулі әсер ететін бағалау, тәртіптік, академиялық немесе оқудан шығару туралы шешім қабылданған кезде. 1) шешімнің алдын ала жарияланған құқықтық және ішкі негіздері туралы ақпарат алуға. 2) өзіне тағылған нақты талаппен немесе бұзушылықпен және оны растайтын дәлелдермен танысуға. 3) жазбаша және ауызша түсініктеме беруге, өкілдің немесе заңды өкілдің көмегін пайдалануға.	Ұсыныс академиялық автономия мен рәсімдік заңдылықты ажыратады. Сот немесе сыртқы орган ғылыми пікірдің мазмұнын алмастырмайды, бірақ ереженің алдын ала жариялануын, дәлелдердің жеткіліктілігін, тыңдалуды және шешімнің уәжділігін тексере алады. № 7514-17-00-2/3012 және № 7520-19-00-2/1147 істерінің нәтижелеріндегі айырмашылық рәсім мен дәлелдемелердің сапасына

		бекітілмеген. Автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау, цифрлық профиль, адам қатысатын қайта қарау және цифрлық қолжетімділік жөніндегі құқықтар арнайы көрсетілмеген.	4) бастапқы шешімді қабылдаған тұлғадан тәуелсіз және мүдделер қақтығысы жоқ құрамда тыңдалуға. 5) анықталған фактілер, дәлелдерге берілген баға, қолданылған нормалар, қабылданған шара және шағымдану тәртібі көрсетілген уәжді шешім алуға. 6) ішкі және сот тәртібімен шағымдануға, сондай-ақ шағым бергені үшін қолайсыз академиялық немесе өзге салдардан қорғалуға құқылы». 47-бап мынадай мазмұндағы цифрлық құқықтар туралы жаңа тармақпен толықтырылсын. «Цифрлық білім беру қызметін пайдалану кезінде білім алушы. 1) автоматтандырылған бағалау немесе қашықтан бақылау қолданылатыны туралы алдын ала ақпарат алуға. 2) нәтижеге әсер еткен негізгі өлшемдер мен деректердің түсіндірмесін алуға. 3) автоматтандырылған нәтижеге дау айтуға және оны өзгертуге өкілетті адам қатысатын қайта қарауды талап етуге. 4) цифрлық профиліндегі қате деректі түзетуге және оған негізделген шешімді қайта қарауды талап етуге. 5) техникалық ақаудан жоғалған қолжетімділікті, жұмысты және оқу уақытын қалпына келтіруге. 6) дербес, оның ішінде биометриялық деректерді өңдеудің мақсаты, көлемі, мерзімі және алушылары туралы ақпарат алуға. 7) ерекше білім беру қажеттілігі болған жағдайда қолжетімді интерфейсті, баламалы	байланысты болды. Ұсыныс 2.1, 2.3 және 3.2-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бірінші, екінші, алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			форматты, қосымша уақытты немесе биометриялық емес сәйкестендіру тәсілін талап етуге құқылы». Осы құқықтарды іске асыру білім алушының оқу бағдарламасын меңгеру, академиялық адалдықты және заңды ішкі тәртіпті сақтау міндеттерін жоймайды.	
	«Білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңы. 63-бап. Білім беру ұйымдарының ақылы негізде тауарлар, жұмыстар және көрсетілетін қызметтер ұсынуы.	63-бап білім беру ұйымдарының ақылы тауарлар, жұмыстар және көрсетілетін қызметтер ұсыну мүмкіндігін және ақылы білім беру ұйымы мен білім алушының, оның ата-анасының немесе өзге заңды өкілінің қатынастары шартпен реттелетінін бекітеді. Шартқа дейінгі ақпараттың толық тізбесі, субъектілердің нақты мәртебесі, шарттың міндетті мазмұны, бағаны өзгерту, пайдаланылмаған төлемді қайтару, нақты шығын, қызмет сапасы, шағым және цифрлық қызмет кепілдіктері толық реттелмеген.	63-бап мынадай мазмұндағы жаңа тармақтармен толықтырылсын. «7. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты жасалғанға дейін білім беру ұйымы тұтынушыға өзінің құқықтық мәртебесі, лицензиясы, аккредиттеу мәртебесі, білім беру бағдарламасы, оқу мерзімі, нысаны мен тілі, оқытушыларға қойылатын талаптар, толық баға, міндетті және қосымша төлемдер, бағаны өзгерту негіздері, бағалау, ішкі шағым, шартты тоқтату, төлемді қайтару, цифрлық оқу жүйелері және дербес деректерді өңдеу туралы толық, дұрыс және түсінікті ақпарат береді. Білім беру ұйымы ақпараттың тұтынушыға берілген нақты редакциясын сақтайды». «8. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартында білім алушының, тапсырыс берушінің, қызметке ақы төлеуші тұлғаның және заңды өкілдің мәртебесі, бағдарламаның атауы мен деңгейі, оқу көлемі, мерзімі, нысаны мен тілі, толық бағасы, төлем кестесі, міндетті және қосымша төлемдер, бағалау тәртібі, қолданылатын ішкі актілердің атауы мен редакциясы, шағым рәсімі, шартты өзгерту және тоқтату негіздері, төлемді қайтару	63-баптағы жалпы шарттық ереже ақылы білім беру қатынасының барлық кезеңін қамтымайды. Ұсынылған толықтырулар шартқа дейінгі кезеңді, шарттың орындалуын, төлемді қайтаруды, шағымды және цифрлық қызметті бірізді реттейді. Норма мемлекеттік және жекеменшік білім беру ұйымдарына ақылы қызмет бөлігінде бірдей ең төмен кепілдіктерді қолдануға мүмкіндік береді. Ұсыныс 1.3, 2.1, 2.2, 2.3 және 3.2-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бірінші, екінші, үшінші, алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			формуласы, нақты шығынды есептеу, жауапкершілік және цифрлық қызметтің негізгі талаптары көрсетіледі». «9. Оқу ақысын немесе шарттың өзге елеулі талабын өзгерту тек заңда немесе шартта алдын ала көрсетілген объективті негіз бойынша жүзеге асырылады. Білім беру ұйымы өзгеріс туралы тұтынушыға кемінде күнтізбелік отыз күн бұрын хабарлайды. Өзгеріс шарт жасасудағы негізгі мақсатқа елеулі әсер етсе, тұтынушы барабар баламаны немесе шарттан айыппұлсыз бас тартуды талап етуге құқылы». «10. Шарт тоқтатылған кезде білім беру ұйымы нақты көрсетілген қызметтің бағасы мен осы тұтынушыға байланысты құжатпен дәлелденген нақты шығындарды ғана ұстап қалады. Қалған сома тұтынушыға он жұмыс күні ішінде қайтарылады. Ұсталған шығындардың құрамы, мөлшері және осы тұтынушымен себепті байланысы жазбаша немесе электрондық нысанда беріледі». «11. Ақылы білім беру қызметінің сапасы шартқа дейінгі ақпаратқа, шартқа, мемлекеттік жалпыға міндетті стандартқа, білім беру бағдарламасына, лицензиялық талаптарға, жарияланған аккредиттеу мәртебесіне, оқытушыларға қойылатын талаптарға, оқу және цифрлық инфрақұрылымға, бағалау рәсіміне сәйкестік арқылы айқындалады. Білім алушының жеке нәтижесі білім беру ұйымының бақылауындағы міндеттерді орындау сапасынан бөлек бағаланады». «12. Білім беру ұйымы шағымды	

			тіркеуге, өз бақылауындағы құжаттарды жинауға, тұтынушыға материалдармен танысу мүмкіндігін беруге, мүдделер қақтығысы жоқ құрамда қарауға, уәжді шешім қабылдауға және анықталған бұзушылықты нақты қалпына келтіру шарасымен жоюға міндетті». «13. Цифрлық білім беру қызметі көрсетілген жағдайда шартта цифрлық оқу жүйесінің рөлі, техникалық талаптар, қолжетімділік, жоспарлы үзілістер, ақауды тіркеу, резервтік арна, цифрлық дәлелдемелерді сақтау, автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау, адам қатысатын қайта қарау, дербес деректерді өңдеу және ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғаға берілетін балама көрсетіледі». «14. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шартының міндетті үлгілік талаптарын, шартқа дейінгі ақпарат беру және шағымдарды қарау қағидаларын білім беру саласындағы уәкілетті орган бекітеді».	
	Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 31 қазандағы № 377-V Азаматтық процестік кодексі. 55-1-бап жаңа. Біртекті тұтынушылық құқық бұзушылықтар	Азаматтық процестік кодекс заңда көзделген жағдайларда басқа тұлғалардың және белгісіз тұлғалар тобының құқықтарын, бостандықтары мен заңды мүдделерін қорғау үшін сотқа жүгіну мүмкіндігін көздейді. Бірдей үлгілік шарт немесе бірдей жосықсыз практика көптеген білім беру қызметін тұтынушыға	55-1-бап. Біртекті тұтынушылық құқық бұзушылықтар бойынша өкілдік талап қою 1. Заңда көзделген тұтынушылардың қоғамдық бірлестігі немесе өзге уәкілетті тұлға бір орындаушының бірдей үлгілік шарты, бірдей ақпараттық мәлімдемесі немесе бірдей жосықсыз практикасы көптеген тұтынушыға қолданылған жағдайда осы талапты немесе практиканы заңсыз деп тану, оны қолдануды тоқтату және оның салдарын жою туралы талап қоюға құқылы. 2. Өкілдік талап қоюдың бірінші	Диссертация шетелдік топтық талап үлгісін механикалық көшіруді ұсынбайды. Білім беру дауларындағы академиялық және мүліктік салдар әр тұлға үшін әртүрлі болуы мүмкін. Сондықтан алдымен ортақ заңсыз талап немесе практика шешіліп, кейін жеке ақша мен зиян дараланатын екі кезеңді модель ұсынылады. Ұсыныс 1.2 және 3.1-

	бойынша өкілдік талап қою.	қолданылған жағдайда ортақ құқықтық мәселені және әр тұлғаның жеке ақшалай салдарын екі кезеңде қарау тәртібі арнайы айқындалмаған.	кезеңінде сот барлық тұлғаға ортақ құқықтық мәселені, оның ішінде шарт талабының заңға сәйкестігін, ақпараттың жаңылыстыратын сипатын немесе практиканың заңсыздығын қарайды. 3. Әр тұтынушының төленген сомасы, пайдаланған қызмет көлемі, нақты шығыны, залалы және моральдық зияны ортақ құқықтық мәселе шешілгеннен кейін жеке талапта немесе сот белгілеген оңайлатылған тәртіппен дараланады. 4. Өкілдік талап қою жеке тұтынушының дербес талап қоюына кедергі болмайды. Қайтымсыз салдар қаупі бар тұлға ортақ істің аяқталуын күтпей уақытша немесе түпкілікті қорғауды талап етуге құқылы. 5. Сот өкілдік талап қоюдың қабылданғаны және оның нысанасы туралы ақпаратты соттың интернет-ресурсында жариялайды. Жарияланымда тұлғаның дербес деректері көрсетілмейді. 6. Осы бап бойынша қабылданған сот актісі ортақ құқықтық мәселе шегінде кейінгі істерде бағаланады. Ол әр тұтынушының жеке ақшалай талабы мен зиянының мөлшерін автоматты түрде айқындамайды.	параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бесінші және жетінші тұжырымдардан туындайды.
0	Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595	Үлгілік қағидалардың 34 және 35-тармақтары сапаны ішкі қамтамасыз ету жүйесін, білім беру бағдарламаларын, бағалауды, білім алушыларды қолдауды және	Үлгілік қағидалар мынадай мазмұндағы жаңа тармақтармен толықтырылсын. «Білім беру ұйымы білім алушылардың бағалау, академиялық адалдық, тәртіптік шара, оқудан шығару, ауыстыру, цифрлық оқу жүйесінің ақауы және дербес деректер мәселелері бойынша ішкі шағымдарын	Сот практикасы ұйымдардың ішкі рәсімдері әркелкі екенін көрсетті. № 7514-17-00-2/3012 ісінде ережемен таныстыру, комиссия хаттамасы және дәлелдер жеткіліксіз болған.

	бұйрығымен бекітілген Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидалары. 34 және 35-тармақтардан кейінгі жаңа рәсімдік ережелер.	академиялық адалдық қағидаттарын ұйымдастырудың жалпы негіздерін бекітеді. Бағалау, тәртіптік іс, оқудан шығару және цифрлық даулар бойынша шағымды қараудың бірыңғай ең төмен рәсімі, уақытша қорғау шарасы және дәлелдемелерді сақтау тәртібі толық көрсетілмеген.	қараудың бірыңғай тәртібін бекітеді». Ішкі шағым тәртібі мыналарды қамтуға тиіс. 1) шағымды қағаз және электрондық нысанда кедергісіз қабылдау, тіркеу нөмірін дереу беру. 2) қайтымсыз салдар қаупі бар шағымды үш жұмыс күні ішінде, өзге шағымды он жұмыс күні ішінде қарау. 3) бастапқы шешімді қабылдаған тұлғаның және оған тікелей бағынышты тұлғаның шағымды шешетін комиссияға қатыспауы. 4) білім алушыға нақты талапты, айыпты немесе даулы бағалауды және оны растайтын материалдарды хабарлау. 5) білім алушыға материалдармен танысу, көшірме немесе бүркемеленген үзінді алу, түсініктеме беру және өкілдің көмегін пайдалану мүмкіндігін қамтамасыз ету. 6) комиссия отырысын толық хаттамалау, комиссия мүшелерінің қатысуын және дауыс беру нәтижесін көрсету, хаттамаға төраға, хатшы және қатысқан мүшелердің қол қоюы. 7) анықталған фактілер, дәлелдерге берілген баға, қолданылған норма, шешім, құқықты қалпына келтіру шарасы және одан әрі шағымдану тәртібі көрсетілген уәжді акт қабылдау. 8) шағым бергені үшін білім алушыға қолайсыз академиялық, тәртіптік немесе өзге салдар қолдануға тыйым салу. 9) оқудан шығару, емтихан нәтижесін түпкілікті бекіту, цифрлық жазбаны жою	№ 7520-19-00-2/1147 ісінде рәсім мен дәлелдемелердің толық тіркелуі ұйымның шешімін қорғауға мүмкіндік берген. Ұсыныс академиялық автономияны шектемейді. Ол шешімнің мазмұнын емес, оны қабылдау рәсімінің әділдігін қамтамасыз етеді. Ұсыныс 2.1, 2.3, 3.1 және 3.2-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бірінші, үшінші, бесінші, алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			немесе өзге қайтымсыз салдар қаупі болған кезде шағым қаралғанға дейін даулы шешімнің орындалуын уақытша тоқтату мүмкіндігін көздеу. 10) шарттың, шартқа дейінгі ақпараттың, бағалау парақтарының, комиссия хаттамаларының, цифрлық оқу жүйесіне кіру жазбаларының, тапсырманы жіберу уақытының, автоматтандырылған бағалау параметрлерінің және қашықтан бақылау жазбаларының шағым және ықтимал сот дауы үшін жеткілікті мерзімде сақталуын қамтамасыз ету. 11) автоматтандырылған бағалау немесе қашықтан бақылау нәтижесі бойынша шешімді адам қатысатын комиссияның дербес және уәжді түрде қайта қарауын қамтамасыз ету. Автоматтандырылған белгі тәртіптік немесе академиялық санкцияның жалғыз негізі болмауға тиіс. 12) ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғаға қолжетімді шағым нысанын, баламалы материалды, қосымша уақытты және қажет болған жағдайда биометриялық емес сәйкестендіру тәсілін ұсыну».	
1	Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2022 жылғы 20 шілдедегі № 2 бұйрығымен бекітілген Жоғары және	Мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттар білім мазмұнына, оқу жүктемесіне, даярлау деңгейіне және оқу нәтижелеріне қойылатын міндетті талаптарды айқындайды. Цифрлық оқу жүйесінің қолжетімділігі, ақаудан кейін қалпына келтіру,	Мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттар «Цифрлық білім беру ортасының сапасына қойылатын талаптар» деген жаңа бөліммен толықтырылсын. Бөлімде мынадай талаптар бекітілсін. 1) цифрлық оқу жүйесінің оқу бағдарламасында көзделген кезеңде тұрақты қолжетімділігін қамтамасыз ету, жоспарлы үзіліс туралы алдын ала хабарлау және резервтік қолжетімділік тәсілін ұсыну.	Цифрлық қолжетімділік пен рәсімдік сенімділік білім беру қызметі сапасының дербес элементіне айналды. Жалпы цифрлық және деректерді қорғау нормалары білім беру процесіндегі нақты қалпына келтіру шараларын толық айқындамайды. Ұсыныс 2.3-параграфта

	жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттары. Цифрлық білім беру ортасының сапасына қойылатын жаңа талаптар.	автоматтандырылған бағалау мен қашықтан бақылаудың рәсімдік кепілдіктері, цифрлық дәлелдемелер және ерекше қажеттілігі бар тұлға үшін қолжетімділік біртұтас бөлімде толық бекітілмеген.	2) техникалық ақауды тіркеу, оның оқу нәтижесіне әсерін бағалау, жоғалған жұмысты немесе оқу уақытын қалпына келтіру және қажет болған жағдайда баламалы тапсыру мүмкіндігін беру. 3) автоматтандырылған бағалау қолданылғанда бағалау өлшемдерін алдын ала жариялау, нәтиженің негізгі себептерін түсіндіру және адам қатысатын қайта қарау рәсімін қамтамасыз ету. 4) қашықтан бақылау кезінде қажеттілік, пропорционалдық және деректерді барынша аз жинау қағидаттарын сақтау. Автоматтандырылған белгіге ғана сүйеніп түпкілікті санкция қолданбау. 5) білім алушының цифрлық профиліндегі деректердің дәлдігін, түзетілуін, сақтау мерзімін, қолжетімділік құқығын және әр өзгерісті тіркеуді қамтамасыз ету. 6) цифрлық оқу жүйесіне кіру жазбаларын, тапсырманы жіберу уақытын, бағалау нұсқасын және шағым нәтижесін ықтимал дауды қарауға жеткілікті мерзімде сақтау. 7) ерекше білім беру қажеттілігі бар тұлғалар үшін қолжетімді интерфейс, баламалы формат, қосымша уақыт және баламалы сәйкестендіру тәсілдерін қамтамасыз ету. 8) киберқиғаға ден қою, білім алушыны ықтимал тәуекел туралы хабардар ету және құқыққа келтірілген салдарды азайту шараларын белгілеу.	негізделген. Қорғауға ұсынылатын үшінші, алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.
	Қазақстан	«Білім туралы» Заңның	Жаңа бұйрықпен жоғары және жоғары	Үлгілік шарт құқықтарды

2	Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің жаңа бұйрығы. «Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары үшін ақылы білім беру қызметтерін көрсету үлгілік шартының нысанын бекіту туралы».	63-бабы ақылы білім беру қатынастарының шартпен реттелетінін бекітеді. Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары үшін субъектілер мәртебесін, шартқа дейінгі ақпаратты, толық бағаны, нақты шығынды, шағымды, цифрлық қызметті және дәлелдемелерді сақтауды қамтитын бірыңғай міндетті үлгілік талаптар жүйесі жеткілікті нақтыланбаған.	оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары үшін ақылы білім беру қызметтерін көрсету үлгілік шарты бекітілсін. Үлгілік шартта өзгермейтін міндетті кепілдіктер және нақты білім беру бағдарламасы бойынша толтырылатын жеке талаптар бөлек көрсетілсін. Үлгілік шарт кемінде мына бөлімдерді қамтуға тиіс. 1. Тараптар және қатысушылар. Білім алушының, тапсырыс берушінің, қызметке ақы төлеуші тұлғаның және заңды өкілдің мәртебесі, олардың ақпарат алу және талап қою өкілеттігі. 2. Шарттың нысанасы. Білім беру бағдарламасының атауы, деңгейі, көлемі, оқу нысаны, тілі, мерзімі, практика және берілетін құжат. 3. Шартқа дейінгі ақпараттың қосымшасы. Лицензия, аккредиттеу, оқытушыларға қойылатын талаптар, оқу және цифрлық ресурстар. 4. Баға және төлем. Толық баға, төлем кестесі, міндетті және қосымша төлемдер, бағаны өзгерту негізі және хабарлау мерзімі. 5. Қызмет сапасы. Шартқа, бағдарламаға, стандартқа, лицензиялық талапқа, жарияланған ресурсқа, бағалау рәсіміне және цифрлық қолжетімділікке сәйкестік. 6. Шартты өзгерту және тоқтату. Тұтынушының балама таңдауы, нақты көрсетілген қызметті және құжатпен дәлелденген нақты шығынды есептеу, қалған соманы қайтару мерзімі. 7. Бағалау және академиялық рәсім.	біріздендіреді, бірақ білім беру бағдарламасының жеке ерекшеліктерін ескеруге мүмкіндік береді. Ол заңда бекітілетін ең төмен кепілдіктерді нақты шартқа енгізудің практикалық құралы болады. Ұсыныс 2.1, 2.2, 2.3 және 3.2-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын екінші, үшінші, төртінші, алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			Алдын ала өлшем, материалдармен танысу, тыңдалу, мүдделер қақтығысы жоқ қайта қарау және уәжді шешім. 8. Шағымды қарау. Тіркеу, үш және он жұмыс күндік мерзімдер, уақытша қорғау шарасы, одан әрі шағымдану жолы және қудалауға тыйым салу. 9. Цифрлық білім беру қызметі. Цифрлық оқу жүйесінің рөлі, техникалық талап, қолжетімділік, ақауды тіркеу, резервтік арна, автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау, адам қатысатын қайта қарау, деректерді өңдеу және ерекше қажеттілігі бар тұлғаға балама. 10. Дәлелдемелер мен деректер. Шарт пен ақпарат нұсқасын, төлемді, қатысуды, бағалауды, шағымды және цифрлық жазбаларды сақтау мерзімі мен қолжетімділік тәртібі. 11. Жауапкершілік және құқықтарды қорғау. Кемшілікті жою, бағаны азайту, төлемді қайтару, залалды және моральдық зиянды өтеу, сотқа жүгіну. Үлгілік шартта білім беру ұйымының жауапкершілігін толық алып тастауға, ішкі шешімді түпкілікті деп тануға, көрсетілмеген қызмет үшін төлемді қайтармауға және сотқа жүгінуді шектеуге жол берілмесін.	
3	Қазақстан Республикасы Үкіметінің жаңа қаулысы. «Ақылы білім беру	Қазақстан Республикасының заңнамасында тұтынушылық дауларды сотқа дейінгі реттеу субъектілері және тұтынушылардың заңды	Қоғамдық уәкіл туралы ережеде мыналар бекітілсін. 1) қоғамдық уәкілді тұтынушылар бірлестіктері, білім алушылар ұйымдары, білім беру ұйымдары, ғылыми қауымдастық және заңгерлер ұйымдары өкілдері	Қоғамдық уәкіл білім беру ұйымының ішкі комиссиясы мен сот арасындағы тәуелсіз, тегін және мамандanған қарауды қамтамасыз етеді. Ол

	қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі қоғамдық уәкіл туралы ережені бекіту туралы».	мүдделерін білдіретін өкілдер көзделген. Ақылы білім беру қызметтеріне маманданған, нақты істер бойынша тәуелсіз, бірақ міндетті мемлекеттік немесе сот өкілеттігін иеленбейтін қоғамдық уәкілдің тағайындалуы, қаржыландырылуы, құзыреті және есептілігі арнайы реттелмеген.	қатысатын ашық конкурс арқылы тағайындау. 2) уәкілдің өкілеттік мерзімін, қайта тағайындау шегін, қызметін мерзімінен бұрын тоқтату негіздерін және мүдделер қақтығысын жариялау міндетін белгілеу. 3) қаржыландыруды нақты істің нәтижесіне және шағым берілген білім беру ұйымының тікелей төлеміне тәуелді етпеу. Қаржыландыру мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс, ашық бюджеттік бағдарлама немесе бірнеше көзден қалыптасатын дербес қор арқылы жүзеге асырылуы мүмкін. 4) уәкілге тараптарды тыңдау, қажетті құжаттарды сұрату, құқықтық және рәсімдік баға беру, татуласу нұсқасын ұсыну, үлгілік шарттарды талдау, қайталанатын мәселелер туралы жыл сайынғы баяндама жариялау және уәкілетті органдарға нормативтік ұсыныс енгізу өкілеттігін беру. 5) уәкілге академиялық бағаны өз бетінше қоюға немесе өзгертуге, білім беру ұйымының бұйрығын тікелей жоюға, әкімшілік жаза қолдануға және міндетті өтем тағайындауға тыйым салу. 6) уәкілдің қорытындысын алған білім беру ұйымының оны орындау немесе он жұмыс күні ішінде дәлелді бас тарту беру міндетін белгілеу. 7) шағымды тұтынушы үшін тегін, қолжетімді қағаз және электрондық нысанда қарау, қашықтан тыңдау және ерекше қажеттілігі бар тұлғаға сүйемелдеу мүмкіндігін қамтамасыз ету. 8) дербес деректердің құпиялылығын сақтау, істі шешуге қажетті көлемдегі	мемлекеттік орган мен соттың өкілеттігін қайталамайды және академиялық шешімнің ғылыми мазмұнын алмастырмайды. Ұсыныс 1.2 және 3.1-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бесінші және жетінші тұжырымдардан туындайды.

			ақпаратқа ғана қол жеткізу және жария есепте мәліметті иесіздендіру. 9) жыл сайын шағымдардың санаты, қарау мерзімі, ұсынымдардың орындалуы және қайталанатын бұзушылықтар туралы ашық есеп жариялау.	
4	Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің, Қазақстан Республикасы Сауда және интеграция министрінің және цифрлық даму мен дербес деректерді қорғау саласындағы уәкілетті органның бірлескен жаңа бұйрығы. «Білім беру қызметтерін тұтынушылардың жолданымдарын ведомствоаралық бағыттау және ортақ электрондық іс материалдарын жүргізу қағидаларын	Тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың бірыңғай ақпараттық жүйесі тұтынушылардың жолданымдарын қабылдау мен қарауды қамтамасыз етеді. Мемлекеттік органдар өтініштерді құзыреті бойынша қарайды. Білім беру, тұтынушылық, цифрлық және дербес деректер мәселелері бір шағымда қатар қойылған кезде жетекші субъектіні айқындау, жолданымды бөліктерге бөлу, ортақ дәлелдемелерді сақтау және тұтынушыдан құжатты қайта сұратпау тәртібі арнайы жүйеленбеген.	Ведомствоаралық қағидаларда мыналар белгіленсін. 1) жолданымдарды ақпараттық, шарттық, сапалық, бағалау-рәсімдік, тәртіптік, цифрлық, дербес деректер және жүйелік жосықсыз практика санаттары бойынша жіктеу. 2) жолданымды алғаш қабылдаған органның немесе субъектінің оны толық тіркеуі және тұтынушыға бірыңғай нөмір беруі. 3) бірнеше орган құзыретіне жататын жолданым бойынша жетекші субъектіні, әр бөлікке жауапты органды және қарау мерзімін айқындау. 4) құжаттарды, түсініктемелерді және цифрлық дәлелдемелерді тұтынушының қайта ұсынуын талап етпей, құзыретті органдар арасында электрондық түрде беру. 5) әр органның өз құзыреті бойынша дербес құқықтық шешім қабылдауы. Бір органның қорытындысы екінші органды автоматты түрде байламайды, бірақ дәлелдемелерді қайта жинауды азайтады. 6) шарттың, төлем құжатының, шағым материалдарының, бағалау парағының, комиссия хаттамасының, цифрлық жүйе жазбасының және деректерді өңдеу туралы мәліметтің тұтастығын сақтау.	Бір өтініш қағидаты барлық өкілеттікті бір органға бермейді. Ол дәлелдемелердің жоғалуын, тұтынушының бір органнан екіншісіне жіберілуін және бірдей құжатты қайта ұсынуын азайтады. Ұсыныс 2.3 және 3.1-параграфтарда негізделген. Қорғауға ұсынылатын бірінші, бесінші, алтыншы және жетінші тұжырымдардан туындайды.

	бекіту туралы».		7) дербес деректерге қол жеткізуді құзырет пен қажеттілік шегінде бөлу, әр қолжетімділік пен өзгерісті тіркеу. 8) тұтынушыға жолданымның мәртебесін, жауапты органды, мерзімді және қабылданған шешімді бір электрондық терезе арқылы көрсету. 9) ақша қайтару, лицензиялық нұсқама, деректерді өңдеуді тоқтату және академиялық шешімді қайта қарау сияқты әртүрлі нәтижелердің бір-бірін алмастырмайтынын көрсету. 10) жолданымды автоматты түрде қате жіктеу оны қабылдаудан бас тартуға негіз болмайтынын және жіктеуді жауапты маманның тексеретінін белгілеу.	
5	Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 1996 жылғы 25 шілдедегі № 7 «Соттардың тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы қолдану тәжірибесі туралы» нормативтік қаулысы. 20-1-тармақ жаңа.	Нормативтік қаулы тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманы соттардың қолдануы жөніндегі жалпы түсіндірмелерді қамтиды. Ақылы білім беру қызметі бойынша даудың құқықтық табиғатын, субъектілердің мәртебесін, нақты шығынды, қызмет сапасын, әділетсіз шарт талабын, академиялық автономияны, цифрлық дәлелдемелерді, моральдық зиянды және азаматтық пен әкімшілік сот ісін жүргізудің арақатынасын жүйелі түсіндіретін арнайы тармақ	Нормативтік қаулы мынадай мазмұндағы 20-1-тармақпен толықтырылсын. «20-1. Ақылы білім беру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы дауларды қарау кезінде соттар мыналарды ескеруге тиіс. 1) тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнаманың қолданылуы қызметтің ақылы сипаты, талапкердің жеке тұлға болуы, қызметті кәсіпкерлік емес мақсатта тапсырыс беруі, сатып алуы немесе тікелей пайдалануы және даудың білім беру ұйымының шарттық міндетіне қатысы арқылы анықталады. 2) білім алушы, тұтынушы, тапсырыс беруші, қызметке ақы төлеуші тұлға және заңды өкіл бір тұлға болуы да, әртүрлі тұлғалар болуы да мүмкін. Талап қою	Сот практикасы оқу ақысын қайтару, шарттың жасалуын дәлелдеу, нақты шығын, оқудан шығару, академиялық адалдық, моральдық зиян, мемлекеттік грант және цифрлық дәлелдемелер бойынша әркелкі тәсілдерді көрсетті. Ұсынылған түсіндірме жаңа құқық жасамайды. Ол Азаматтық кодекстің, Азаматтық процестік кодекстің, тұтынушылық және білім беру заңнамасының өзара қолданылуын біркелкі түсіндіреді. Ұсыныс 3.2-параграфта

		жоқ.	құқығы бұзылған құқықтың нақты иесіне және тұлғаның атқаратын функциясына қарай айқындалады. 3) тұтынушы шарттан бас тартқан кезде орындаушы нақты көрсетілген қызметтің бағасы мен осы тұтынушыға байланысты құжатпен дәлелденген нақты шығындарды ғана ұстай алады. Алдын ала белгіленген тұрақты пайыз, жоғалған пайда және жалпы әкімшілік шығын нақты шығын ретінде өздігінен танылмайды. 4) білім беру қызметінің сапасы шартта және шартқа дейінгі ақпаратта уәде етілген тексерілетін міндеттердің, мемлекеттік стандарттың, білім беру бағдарламасының, лицензиялық талаптың, жарияланған ресурстың және бағалау рәсімінің орындалуымен бағаланады. Білім алушының төмен бағасы, диплом алмауы немесе жұмысқа орналаспауы өздігінен қызметтің сапасыздығын білдірмейді. 5) сот жеке келісілмеген шарт талабының тұтынушының құқықтары мен міндеттері арасында елеулі теңгерімсіздік туғызатынын анықтаса, тараптарға осы мәселе бойынша түсініктеме беру мүмкіндігін қамтамасыз етіп, талаптың қолданылу мүмкіндігін бағалайды. Әділетсіз талапсыз шартты орындау мүмкін болса, шарттың қалған бөлігі сақталады. 6) академиялық автономия соттың ғылыми немесе педагогикалық пікірді өз бағасымен алмастыруына жол бермейді. Сонымен бірге сот ереженің алдын ала жариялануын, білім алушының онымен таныстырылуын, дәлелдердің	негізделген және қорғауға ұсынылатын бірінші, екінші, үшінші, төртінші, алтыншы және жетінші тұжырымдарды сот практикасына енгізеді.

			жеткіліктілігін, тұлғаның тыңдалуын, комиссияның құзыреті мен бейтараптығын, хаттаманы және шешімнің уәжділігін тексеруге құқылы. 7) моральдық зиянның мөлшерін анықтағанда бұзушылықтың ауырлығы мен ұзақтығы, заңсыз оқудан шығару немесе оқу уақытын жоғалту, білім алушының мәртебесіне әсер, құқықты қалпына келтіру үшін жұмсалған күш және тараптардың мінез-құлқы бағаланады. Медициналық құжат моральдық зиянның жалғыз міндетті дәлелі болып табылмайды. Өкілге ақы төлеу шығысы істің күрделілігіне, орындалған жұмысқа және талаптың көлеміне мөлшерлес болуы керек. 8) тұтынушы құқық бұзушылық пен оның салдарын қолындағы бастапқы деректермен көрсетеді. Білім беру ұйымы өзінің бақылауындағы шартқа дейінгі ақпаратты, сабақ пен қызмет көлемін, нақты шығынды, бағалау немесе тәртіптік рәсімді, цифрлық оқу жүйесінің жазбаларын және автоматтандырылған шешімнің негізгі өлшемдерін ұсынады. Дәлелдемені негізсіз сақтамау немесе ұсынбау білім беру ұйымының пайдасына түсіндірілмеуге тиіс. 9) мемлекеттік органның, комиссияның немесе өзге жария билік субъектісінің актісіне дау әкімшілік сот ісін жүргізу тәртібімен қаралады. Ақылы білім беру қызметтерін көрсету шарты, төлемді қайтару, залал және моральдық зиян туралы талап азаматтық сот ісін жүргізу тәртібімен қаралады. Бір дауда жеке-құқықтық және жария-құқықтық мәселелер қатар болған	

			жағдайда әр талаптың нысанасы мен тиісті жауапкері бөлек айқындалады. 10) автоматтандырылған бағалау, қашықтан бақылау немесе техникалық ақау туралы дауда сот цифрлық жазбалардың тұтастығын, жүйе нұсқасын, тапсырманы жіберу уақытын, адам қатысатын қайта қараудың жүргізілгенін және дербес деректерді өңдеудің заңды негізін бағалайды».	