

## AUGSTĀKĀS IZGLĪTĪBAS SNIEGTĀ PAKALPOJUMA GARANTIJA

### Higher Education Provided by the Service Warranty

**Juris Zīvarts**

Izglītības kvalitātes valsts dienests, Latvija

E – pasts: ikvd@ikvd.gov.lv

Rīgas Stradiņa universitāte, Latvija

E-pasts: rsu@rsu.lv

**Abstract.** *Several issues are absorbed in practise and research of law applying, concerning the protection of consumers in „traditional” business and services. But issues concerning a warranty of higher education services, evoke indistinctness and difficulties in real practice, as there is no regulations in legislation of the Latvian Republic. It complicates customer protection in education, therefore creating untransparent and problematic service.*

*Aim of the paper is to study warranty problems of higher education services and outline the possible solutions to these problems, also emphasizing the need to solve these problems.*

**Key words:** *Warranty of higher education service, a guarantee and security of education, Consumer rights in education.*

**Mērķis.** Analizēt izglītības pakalpojuma garantijas iespējas Latvijā, akcentējot tieši Augstākās izglītības pakalpojuma garantiju.

**Pētījuma metodoloģija.** Darbā tiks izmantotas zinātniskās literatūras un normatīvo aktu analīzes metodes.

**Ievads.** Mūsdienu sabiedrība, neapšaubāmi, ir cieši saistīta ar tirgus ekonomiku, kurā liela loma ir pieprasījumam un piedāvājumam. Tas arī atstāj ietekmi uz izglītības pakalpojumu, kurā arī viena puse ir pieprasītāji, kas mūsdienu ekonomiskajos tirgus apstākļos rada arī otru pusi – piedāvātājus. Un galvenie uzdevumi no vienas puses ir pieprasīt kvalitatīvu un standartiem atbilstošu izglītības pakalpojumu, no otras puses – šo vajadzību apmierināt un nodrošināt to atbilstoši iepriekš noteiktajiem mērķiem un uzdevumiem.

Mūsdienās ir mainījusies izpratne par to, ka izglītība nav tikai noteikts dzīves posms, bet gan izglītošanās visa mūža garumā. Līdz ar to aizvien vairāk izglītības pakalpojuma patērētāju (studenti, arī personas, kas sedz studiju izdevumu – studiju maksu un citus izdevumus, kas saistīti ar studiju procesa apguvi) pievērš lielāku uzmanību izglītības pakalpojuma kvalitātei, garantijai, jo mūsdienu sabiedrībā studentam, kurš beidzis studijas vai vēl studē, ir jāprot savas zināšanas pielietot darba tirgū, jābūt gatavam uz pārmaiņām savā jomā un jābūt gatavam pāriet pat uz citu specialitāti, lai sekmīgāk varētu pielāgoties dažādām krīzes situācijām. Līdz ar to jautājumam par kvalitāti un garantiju izglītībā ir būtiska loma no izglītības patērētāja puses.

Tas nozīmē, ka ir vērojamas pārmaiņas tieši no izglītības pakalpojuma saņēmēja – patērētāja puses. Arī viena no Eiropas vienotās telpas attīstības prioritātēm ir uz zināšanām balstītas sabiedrības izveide, arvien ciešāk sasaistot zinātni, izglītību un ražošanu. Uz zināšanām balstītas sabiedrības veidošanas

process aktualizē nepieciešamību ikvienam indivīdam attīstīt personīgo un profesionālo kapacitāti visa mūža garumā, jo iepriekš iegūtās zināšanas strauji mainās, noveco, tās nepārtraukti jāpapildina un jāpilnveido. (Martinsone, 2012)

Izglītības pakalpojuma sniedzējas – Latvijas augstākās izglītības iestādes aizvien lielāku uzmanību pievērš savas augstākās izglītības iestādes reitingiem, konkurencei augstskolu starpā, solot pēc iespējas pievilcīgākus piedāvājumus, tādejādi cīnoties par pašas augstskolas reitingu, kas neapšaubāmi arī ir priekšnoteikums lielākai studentu piesaistei, jo studenti vēlas saņemt pēc iespējas labāku un tirgus apstākļiem atbilstošāku, sabiedrības / profesionāļu atzītu pakalpojumu.

Papildus fakts, ka Latvijas augstākās izglītības iestādēs studē 103,9 tūkstoši studentu pastiprina nepieciešamību pētīt tieši izglītības pakalpojumu, jo tā ir pietiekami liela sabiedrības daļa, kurai vēsturiski ir tendence palielināties ([http://www.csb.gov.lv/sites/default/files/publikacijas/zz\\_nr\\_23\\_izglitibas\\_iestades\\_2010\\_11\\_macibu\\_gada\\_sakuma.pdf](http://www.csb.gov.lv/sites/default/files/publikacijas/zz_nr_23_izglitibas_iestades_2010_11_macibu_gada_sakuma.pdf)). Nevar arī nepieminēt dzīves situācijas maiņu esošās krīzes ietekmē, kad liels daudzums cilvēku bija un ir spiesti pārkvalificēties un mainīt darba virzienu / nozari, tādejādi palielinot to cilvēku skaitu, kas izglītojas un iegūst nepieciešamās zināšanas.

Mūsdienās universitātēs notiek pāreja no agrākā attīstības posma autonomijas un zināmas atrautības no līdzdalības sociāli ekonomiskajos procesos uz mēģinājumiem veidot saturiski un organizatoriski inovatīvu mijiedarbību ar ārpus akadēmisko pasauli (Kunda, 2011). Tādejādi radot nepieciešamību šo pārejas posmu uzraudzīt un nepieļaut izglītības pakalpojuma – patērētāja iespējamo tiesību pārkāpšanu. Līdz ar to, mainoties noteiktiem standartiem, pastāv lielāka iespēja, kad zūd sniegtā izglītības pakalpojuma kvalitāte, radot vilšanos no izglītības patērētāju puses.

Lai varētu izpētīt pastāvošo problēmu, sākotnēji ir nepieciešams apskatīt, ko mēs saprotam ar terminu „garantija”. Mūsdienās šis termins tiek lietots dažādās dzīves situācijās, tādejādi ir sastopamas vairākas definīcijas. Garantija – solījums vai galvojums par preces vai pakalpojuma kvalitāti, darījuma vai ienākumu drošumu, samaksas vai nosacījumu izpildi utt. Tūrismā svarīgas ir ceļojuma drošības, pakalpojuma pilnīguma vai kvalitātes garantijas, kuras dod tūristus apkalpojošie uzņēmumi vai zaudējumu un bojājumu kompensācijas garantijas, ko dod apdrošināšanas sabiedrības (Tūrisma un viesmīlības terminu skaidrojošā vārdnīca, 2008). Garantija - Līgums, saskaņā, ar kuru norādītā persona (garantijas devējs) uzņemas izpildīt noteiktas parādnieka saistības pret kreditoru, ja parādnieks neizpilda savas saistības (Eiropas Savienības terminu vārdnīca, 2004). Solījums preces pircējam, ka prece ir kvalitatīva, bet, ja precei tiks konstatēti bojājumi vai nepilnības, tad tā tiks izlabota garantijas laikā vai arī to nomainīs pret jaunu (Ekonomikas skaidrojošā vārdnīca, 2000). Lielākoties garantijas sniegtajās definīcijās sastopami skaidrojumi tradicionālajos darījumos, tūrisms – ceļojumi, kredītiestāžu sniegtajos pakalpojumos un citos saimnieciskos darījumos.

Ja aplūkojam Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto garantijas termina skaidrojumu, tad tas tiek saprasts, kā ražotāja vai pārdevēja bezmaksas apsoliņums atmaksāt patērētājam par precī vai lietu samaksāto naudas summu, apmainīt precī vai lietu pret atbilstošu precī vai lietu, bez atlīdzības novērst preces vai lietas neatbilstību vai veikt citas darbības, ja prece vai lieta neatbilst garantijā vai reklāmā sniegtajam raksturojumam (Patērētāju tiesību aizsardzības likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=23309>). Arī šajā definīcijā sastopami termini „prece” vai „lieta”, kas nebūt neattiecas uz izglītības sniegtā pakalpojuma garantiju, jo nenosaka pakalpojumam kā tādām garantijas esamību un iespējamus variantus, kādā veidā varētu realizēt tieši pakalpojuma garantiju. Savukārt Latviešu valodas vārdnīcā garantija tiek skaidrota kā likumā vai līgumā noteikta saistība uzņemties atbildību, ja, kas netiek veikts, vai tiek veikts nepareizi (Latviešu valodas vārdnīca, 2006).

Līdz ar to autoraprāt nepieciešams būtu precizēt termina „garantija” saturu tieši Latvijas Republikas normatīvajos aktos, iekļaujot tajos arī sniegtā pakalpojuma garantiju darījumos, kas saistīti ar izglītības pakalpojumu, tādejādi uzlabojot esošo situāciju par labu izglītības pakalpojuma saņēmējiem.

Latvijas izglītību regulējošajos normatīvajos aktos termins „garantija” nav sastopams visai bieži. Tā tieši augstāko izglītību regulējošajos normatīvajos aktos, t.i., Augstskolu likumā 5.pantā, noteikts, ka Augstskolas garantē akadēmiskā personāla un studējošo akadēmisko brīvību, nosakot to savā satversmē, savukārt Augstskolu likuma 6.pantā noteikts, ka Augstskolu administrācijai ir pienākums garantēt un respektēt šajā pantā paredzētās studējošo un akadēmiskā personāla tiesības, ja tās nav pretrunā ar šā panta pirmās daļas nosacījumiem. Taču Augstskolu likuma 8.pantā noteikts, ka augstskola spēj nodrošināt saistības pret tās studiju programmās studējošajiem vismaz 500 000 latu apmērā, un to apliecina bankas vai apdrošināšanas sabiedrības izsniegta garantija. Augstskolu likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=37967>).

Papildus augstākās izglītības garantijas nosacījumi ir paredzēti Ministru kabineta 2006.gada 30.augusta noteikumos Nr.650 „Augstākās izglītības programmu licencēšanas kārtība” 4.8.punktā, nosakot, ka augstākās izglītības iestādei licencējot studiju programmas un iesniedzot licencēšanas komisijai nepieciešamos dokumentus, ir jāiesniedz dokuments, kas apliecina, ka augstskola studējošajiem nodrošinās iespējas turpināt izglītības iegūvi citā augstākās izglītības studiju programmā vai citā augstskolā (līgums ar citu akreditētu augstskolu), ja licencējamās augstākās izglītības programmas īstenošana tiks pārtraukta, vai dokumentus, kas apliecina, ka augstskola studējošajiem garantē zaudējumu kompensāciju, ja augstākās izglītības programma augstskolas rīcības (darbības vai bezdarbības) dēļ netiek akreditēta vai licence tiek anulēta un studējošais nevēlas turpināt studijas citā augstākās izglītības programmā.

Lielākoties izglītību regulējošajos normatīvajos aktos tiek uzsvērts, ka garantija galvenokārt ir pieejama situācijās, kad attiecīgās augstākās izglītības iestādes studiju programmas īstenošanā ir radušās grūtības vai citas problēmas, tās realizācija ir apdraudēta, kas var ietekmēt studējošo tālāku studiju turpināšanu.

Taču neviens izglītību regulējošais normatīvais akts, nedz cita veida saistošs dokuments nenosaka to, kā tiek nodrošināts atbilstošais iepriekš paredzētais rezultāts, tiktu nodrošināta pakalpojuma garantija, un drošums, ka pakalpojums tiks saņemts tieši tāds, kā, uzsākot studijas, tika apsolīts. Līdz ar to tas iespaido arī sniegtā izglītības pakalpojuma kvalitāti (īpašība vai to kopums, kas raksturo priekšmeta, parādības, procesa atbilstību noteiktām iepriekš paredzētām (izvirzītām) prasībām. Pedagoģiskajā procesā būtiska nozīme ir secīgi saistīto procesu un to rezultātu (mācību process, zināšanas, izglītība, darbs) kvalitātei) (Pedagoģijas terminu skaidrojošā vārdnīca, 2000), jo ja izglītības patērētājs nav apmierināts ar sniegto pakalpojumu, tad arī zūd paša pakalpojuma kvalitāte savstarpēju nesaskaņu dēļ.

Sabiedrībā patērētāja tiesības aizsargā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, taču arī no Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 16.pantā noteiktā izriet (Patērētāju tiesību aizsardzības likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=23309>), ka garantija ir ražotāja vai pārdevēja bezmaksas apsolījums atmaksāt patērētājam par precī vai lietu samaksāto naudas summu, apmainīt precī vai lietu pret atbilstošu precī vai lietu, bez atlīdzības novērst preces vai lietas neatbilstību, vai veikt citas darbības, ja prece vai lieta neatbilst garantijā vai reklāmā sniegtajiem raksturojumiem. Ņemot vērā iepriekš minēto, arī Patērētāja tiesību aizsardzības centrs, iestājoties par patērētāju tiesībām izglītībā, nevar atsaukties uz Patērētāja tiesību aizsardzības likumā noteikto.

Savukārt bieži vien augstākās izglītības iestādes, veidojot reklāmas kampaņas un studentu piesaistes akcijas, sola augstu kvalitāti, tādējādi cenšoties panākt lielāku studentu piesaisti. Taču praksē bieži vien notiek potenciālo patērētāju maldināšana, un šajos gadījumos būtu nepieciešams pievērst uzmanību, vai netiek pārkāpts Negodīgas komercprakses aizlieguma likums, kura mērķis ir nodrošināt patērētāju tiesību un ekonomisko interešu aizsardzību, aizliedzot komercprakses īstenotājiem izmantot negodīgu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem. Šā likuma 9.pantā noteikts, ka „Komercpraksi uzskata par maldinošu, ja, ņemot vērā visus apstākļus, patērētājs tās ietekmē pieņem vai var pieņemt tādu lēmumu par līguma slēgšanu, kādu viņš citādi nebūtu pieņēmis.” (Negodīgas komercprakses aizlieguma likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=167759>)

Līdz ar to šāda veida darbībām ir nepieciešams jau sākotnēji pievērst uzmanību, līdz nav noteiktā regulējuma izglītības pakalpojuma garantijai kā tādai. Ņemot vērā iepriekš minēto, nepieciešams uzsvērt, ka šādu darbības tiesiskumu atbilstoši Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 14.panta pirmajā daļā noteiktajam „Šā likuma ievērošanu atbilstoši savai kompetencei uzrauga Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, zāļu jomā - Veselības inspekcija, veterināro zāļu jomā - Pārtikas un veterinārais dienests (turpmāk - Uzraudzības iestāde).” (Negodīgas komercprakses aizlieguma likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=167759>) uzrauga attiecīgās institūcijas t.sk. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, kas tad ir tiesīgs veikt pārbaudi, kas daļēji var būt saistīta ar izglītības pakalpojuma saņēmēja tiesību aizsardzību.

Kā jau iepriekš tika norādīts, Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 16.pantā nav atrunāta sniegtā pakalpojuma garantija izglītībā. Turklāt Latvijas izglītības praksē ir konstatējami gadījumi, kad iegūtā izglītība noveco, kļūst normatīvajiem aktiem neatbilstoša, vēl pirms tā ir iegūta. Situāciju vēl vairāk dramatizē fakts, ka nenosakot konkrētu regulējumu garantijas sniegšanai izglītībā, Latvijas augstākās izglītības iestādes to sāk / var sākt izmantot negodīgajai konkurencei, piesaistot studentus izmantojot dažādus saukļus par augstas kvalitātes kritērijiem un garantiju utt.

Ja ir radušās situācijas, kad izglītības patērētājs ir sapratis (radušās aizdomas), ka viņam netiek nodrošināts iepriekš solītais rezultāts, vai kā citādi ir maldināts, tad šobrīd ir iespējams:

- Lūgt izvērtēt radušos problēmsituāciju pašas augstākās izglītības iestādes dibinātājam;
- Vērsties ar iesniegumu Patērētāja tiesību aizsardzības centrā;
- Iesniegt iesniegumu Izglītības kvalitātes valsts dienestam (par jautājumiem, kas skar administratīvi tiesiskās attiecības izglītībā. Taču praksē šai uzraudzības iestādei ir jārisina arī jautājumi, kas ir saistīti ar civiltiesiskajām attiecībām un darba attiecībām izglītībā);
- Iesniegt prasības pieteikumu tiesā, kas varētu būt galējais solis, taču tas varētu būt ilgstošs un nesamērīgs situācijās, kad vajadzīga tūlītēja iejaukšanās.

Izvērtējot Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto regulējumu, secināms, ka tajos ir noteikta garantija tradicionālajos gadījumos, bet ne tādā specifiskā jomā kā izglītība. Līdz ar to šobrīd faktiski nav nosakāma Latvijas augstāko izglītības iestāžu (un arī citu izglītības iestāžu) sniegtā pakalpojuma garantija, tādejādi radot nekontrolējamu un nepārskatāmu izglītības pakalpojuma kvalitāti kopumā.

**Nobeigums.** Izvērtējot visu iepriekš minēto, autoraprāt, iespējamie problēmu risinājumi varētu būt sekojoši:

1. Uzraudzības iestādes noteikšana, nosakot konkrētas valsts uzraugošās institūcijas, kas veiktu nepieciešamo izglītības pakalpojuma garantijas un kvalitātes uzraudzību.
2. Normatīvajā regulējumā, iekļaut konkrētu tiesisko regulējumu, kas noteiktu katras puses tiesības un pienākumus attiecībā uz izglītības pakalpojuma garantiju un kvalitāti.
3. Patērētāju iniciatīva, aizstāvot savas tiesības, izmantojot visus Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktās tiesības.
4. Patērētāja izglītošana, nepieciešams pievērst lielāku uzmanību izglītības pakalpojuma patērētāju informēšanai par viņu tiesībām, risinot dažādas problēmsituācijas, kas saistītas ar izglītības pakalpojumu.
5. Valsts atbildība, ja valsts ir akreditējusi noteiktu augstākās izglītības iestādes studiju programmu uz noteiktu termiņu, tad arī ir daļēji uzņēmusies atbildību par tās sniegto kvalitāti un izglītības pakalpojuma patērētāja interešu un tiesību ievērošanu tajā. Līdz ar to veicot studiju programmu akreditāciju, papildus uzmanība būtu jāpievērš tieši izglītības patērētāju tiesību ievērošanai augstskolās.

6. Kompensācijas iespējas, nosakot tieši studiju līgumā, kā obligāti iekļaujamo nosacījumu par kompensāciju, ja izglītības pakalpojums netiek nodrošināts tieši no augstāko izglītības iestāžu puses.

Atrisinot šīs problēmas, autoraprāt, varētu panākt labus rezultātus aizsargājot izglītības patērētāju tiesības. Eiropas kvalitātes vadības fonda atziņa, ka „Labi rezultāti nozīmē: apmierināti klienti, apmierināti darbinieki un apmierināta sabiedrība”. (Āriņa, 2009)

### **Secinājumi Conclusions**

Kopumā vērtējot, ir jānorāda, ka pašreizējos apstākļos, ir apgrūtināta patērētāju tiesību aizsardzība izglītībā, norobežojoties no pakalpojuma garantijas sniegšanas, kas arī veicina tieši patērētāja tiesību pārkāpumus.

Galvenās problēmas ir sekojošas: izglītības patērētāju informētības trūkums par savām tiesībām, precīzs normatīvais regulējums, kas noregulētu savstarpējās tiesiskās attiecības starp izglītības pakalpojuma patērētājiem un pakalpojuma sniedzējiem, tas ir, augstākām izglītības iestādēm, kā arī pašiem izglītības pakalpojuma patērētājiem (zemā aktivitāte aizsargājot savas tiesības).

### **Summary**

Overall, protection of education consumer rights is difficult in current situation. Leaving aside the provision of service guarantees directly promotes violations of consumer's rights.

The main problems are following, lack of education consumer awareness of their rights and clear normative regulation. That would regulate legal relationship between, consumers of education and education service providers, that is, the higher education institutions, as well as consumers of education services low activity in protecting their rights.

### **Literatūra Bibliography**

1. Āriņa, A. (2009). *Pakalpojuma kvalitātes nodrošināšana sociālajā sistēmā*. Psiholoģijas, biznesa un sabiedrības sociālās sfēras aktuālās problēmas: teorija un prakse. Rīga: „JUMI”.
2. Kunda, I. (2011). „Augstskolas reģionos: Zināšanu un prakses mijiedarbe.” Augstskolu lomas 21. Gadsimta sākumā: no autonomijas līdz sabiedriskajai iesaistei (2011) Rīga: „Zinātne”.
3. Augstskolu likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=37967> (17.02.2012.)
4. *Eiropas Savienības terminu vārdnīca*. (2004). Rīga: UNDP.
5. *Ekonomikas skaidrojošā vārdnīca*. (2000). Rīga: Zinātne.
6. *Latviešu valodas vārdnīca*. (2006). Rīga: Avots.
7. Martinsone, K. (2012). *Pieaugušo izglītība*. Rīga: „Izdevniecība Raka”.
8. Negodīgas komercprakses aizlieguma likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=167759>(17.02.2012.)
9. Patērētāju tiesību aizsardzības likums. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=23309> (12.02.2012.)
10. *Pedagoģijas terminu skaidrojošā vārdnīca*. (2000). Rīga: „Zvaigzne ABC”.
11. *Tūrisma un viesmīlības terminu skaidrojošā vārdnīca*. (2008). Rīga: LR Ekonomikas ministrija.
12. Izglītības iestādes Latvijā 2010./2011.mācību gada sākumā [Latvian educational institutions at the beginning of

2010/2011]http://www.csb.gov.lv/sites/default/files/publikacijas/zz\_nr\_23\_izglitibas\_iestades\_2010\_11\_macibu\_gada\_sakuma.pdf (1.02.2012.)

<p><b>Juris Zivarts</b> Public Service of Education Quality Zigfrīda Annas Meierovica Bulvāris 14, Rīga LV – 1050, Latvia E – mail: ikvd@ikvd.gov.lv, Phone: +371 67222504 Rīga Stradins' University Dzirčiema iela 16, Rīga, LV-1007, Latvia E-mail: rsu@rsu.lv, Phone: +371 67409105</p>
--