

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ОҚУ-АҒАРТУ
МИНИСТРЛІГІ
«ӨРКЕН» БАЛАЛАРДЫҢ ӘЛ-АУҚАТЫН АРТТЫРУ ҰЛТТЫҚ
ҒЫЛЫМИ-ПРАКТИКАЛЫҚ ИНСТИТУТЫ КОММЕРЦИЯЛЫҚ
ЕМЕС АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ БАЛАЛАРДЫҢ
ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ЖӨНІНДЕГІ Өңірлік уәкілетті
ОРГАНДАРЫНЫҢ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІ МЕН МОБИЛЬДІК ТОП
МҮШЕЛЕРІНЕ АРНАЛҒАН Өмірлік қиын жағдайдағы
АДАМДАРҒА (ОТБАСЫЛАРҒА) ЕРТЕ АНЫҚТАУ ЖӘНЕ
ҚОЛДАУ КӨРСЕТУДІ Ұйымдастыру жөніндегі
Әдістемелік ұсынымдар**

АЛМАТЫ – 2026

Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігі «ӨРКЕН» балалардың әл-ауқатын арттыру ұлттық ғылыми-практикалық институты» КЕАҚ Ғылыми-әдістемелік кеңесінің шешімімен (2026 жылғы 4 маусым № 6 хаттама) ұсынылған

Қазақстан Республикасы балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі өңірлік уәкілетті органдардың қызметкерлеріне, отбасыны қолдау орталықтарының мамандарына және мобильді топ мүшелеріне арналған өмірлік қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) ерте анықтау және оларға қолдау көрсетуді ұйымдастыру жөніндегі әдістемелік ұсынымдар – «Өркен» БӨАҰҒПИ» КЕАҚ, Алматы, 2026. – 88 б.

Әдістемелік ұсынымдарда қызметтің нормативтік-құқықтық негіздері, өмірлік қиын жағдайды ерте анықтау критерийлері, қажеттіліктерді бағалау, ведомствоаралық өзара іс-қимыл жасау және өмірлік қиын жағдайға тап болған адамдарға (отбасыларға) кешенді қолдау көрсетуді ұйымдастыру алгоритмдері ұсынылған.

МАЗМҰНЫ

Глоссарий.....	4
I.Кіріспе.....	6
II. Қиын жағдайдағы балаларды (отбасыларды) ерте анықтау жүйесі..	11
III. Қиын жағдайдағы отбасылармен жұмыс істеудің практикалық ерекшеліктері	26
IV. Мобильді топтардың жұмысын ұйымдастыру.....	42
V. Қиын жағдайдағы отбасын анықтау алгоритмі	53
VI. Отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау.....	60
VII. Қиын жағдайдағы адамдарға (отбасыларға) қолдау көрсетуді ұйымдастыру.....	66
VIII. Істі жүргізу.....	68
IX. Ведомствоаралық шаралар	72
Қосымшалар.....	75
Пайдаланылған әдебиеттер	86

Глоссарий

Термин	Әдістемелік ұсынымдарға арналған жұмыс анықтамасы
Өмірде кездесетін қиын жағдай	Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексінде көзделген негіздер бойынша адамның тіршілік әрекетін бұзатын және оны өз бетінше еңсере алмайтын жағдай
Қиын жағдайдағы отбасы	Тіршілік әрекетін бұзатын жағдайларға байланысты әлеуметтік, психологиялық, құқықтық, медициналық, білім беру сонымен қатар өзге де бағыттар да қолдауды қажет ететін отбасы
Отбасын қолдау орталығы (бұдан әрі – орталық)	Қазақстан Республикасының «Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы» кодексіне сәйкес жергілікті атқарушы органдардың шешімімен халықты әлеуметтік қорғау және жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі жергілікті атқарушы органдар жанынан құрылатын отбасын қолдау орталықтары
Мобильді топ	Білім беру, денсаулық сақтау, ішкі істер органдарының өз құзыреті шегінде қатысуымен, халықты әлеуметтік қорғау және жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі жергілікті атқарушы органның үйлестіруімен қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) ерте анықтау және оларға қолдау көрсетуді ұйымдастыру мақсатында құрылған ведомствоаралық топ.
Қиын жағдайдан шығару бойынша жеке жұмыс жоспары (бұдан әрі – жеке жоспар)	Адамның (отбасының) жеке қажеттіліктеріне сәйкес қалыптастырылатын және оны (отбасын) қиын жағдайдан шығаруға, жағдайдың күрделенуіне жол бермеуге бағытталған әлеуметтік қолдау шараларының жиынтығы. Бұл шаралар мемлекеттік органдар мен (немесе) ұйымдардың құзыреті шегінде әлеуметтік қызметтер көрсетуді де қамтиды

Термин	Әдістемелік ұсынымдарға арналған жұмыс анықтамасы
Кейс-менеджер	Істі жүргізудің барлық кезеңдеріне жауапты, мобильді топ мүшелерінің және жеке жоспарды іске асыруды қамтамасыз ететін мемлекеттік органдар мен (немесе) ұйымдардың іс-әрекеттерін үйлестіретін қызметкер
Отбасының цифрлық картасы (бұдан әрі – ОЦК)	«Электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық платформасында іске асырылған, отбасыларды (адамдарды) олардың әлеуметтік әл-ауқаты деңгейі бойынша тізімдеуге және сегменттеуге мүмкіндік беретін аналитикалық шешім
Бақылау мониторингі	Қайта дағдарыстың алдын алу және жағдай нашарлаған кезде көмекті уақытылы қайта бастау мақсатында сүйемелдеу аяқталғаннан кейін отбасының жағдайын бақылау
Кейс-менеджмент	Жағдайды бағалауды, жоспарлауды және көмек үйлестіруді қамтитын істі жүргізу технологиясы
Әлеуметтік сүйемелдеу	Қажеттіліктерді бағалау, қызметтерді үйлестіру және қиыншылықты еңсеруге әрі әл-ауқатты қалпына келтіруге бағытталған адамды (отбасын) қолдау жөніндегі кешенді шаралар
FSM Social	File Service Management Social – мемлекеттік қолдау шараларын көрсету шеңберінде мемлекеттік органдар мен ұйымдардың автоматтандырылған өзара іс-қимылына арналған цифрлық платформа (қосымша).

КІРІСПЕ

Қиын жағдайдағы адамдармен (отбасылармен) жұмыс балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органдар мен мобильді топтардың қызметінің басым бағыттарының бірі болып табылады. Бұл отбасының «қиын жағдайы» баланың құқықтарының сақталуына, оның қауіпсіздігіне, физикалық және психикалық денсаулығына, тәрбиелену жағдайларына, білім алу деңгейіне және әлеуметтік бейімделуіне тікелей әсер ететіндігімен байланысты.

Осы әдістемелік құралдар балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі өңірлік уәкілетті органдар қызметкерлері мен мобильді топ мүшелеріне арналған практикалық құрал ретінде әзірленді. Олардың мақсаты – қиын жағдайдың белгілерін анықтау, қауіптерді бастапқы бағалау, ден қою шараларын қабылдау және жағдай тұрақтанғанға дейін отбасын сүйемелдеу кезінде бірыңғай іс-қимыл тәртібін қамтамасыз ету. Құжат бала құқықтары бұзылуының алдын алуға, отбасылық жағдайдың нашарлауына жол бермеуге, жағдайды ушықтырмауға мүмкіндік бар кезеңде ұйымдастыруға бағытталған ведомствоаралық шаралар ұйымдастыруға бағытталған.

Осы жұмыстың маңыздылығы Қазақстанда шамамен 7 миллион баланың тағдырына төнетін қауіптерге эпизодтық емес, жүйелі түрде ден қоюды талап ететіндігімен айқындалады [1]. Бұл ретте отбасының «қиын жағдайдағы отбасы» санатына жатқызылуының жекелеген жағдайлары нақты бір отбасының жеке мәселесі ретінде емес, балаларды қорғаудың бірыңғай жүйесінің құрамдас бөлігі ретінде қарастырылуға тиіс. Себебі дер кезінде көрсетілген қолдау шарасы

неғұрлым күрделі әлеуметтік және құқықтық салдардың алдын алуға мүмкіндік береді.

«Қазақстан балалары» 2026–2030 жылдарға арналған тұжырымдамасы мемлекеттік органдардың қызметін балалардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау тетіктерін нығайтуға, тәуекелдердің алдын алуға және олардың жан-жақты дамуына қолайлы жағдайлар жасауға бағытталған. Осыған байланысты тәуекел тобындағы балалар мен отбасыларды ерте анықтау - қосымша міндет емес, мемлекеттік саясаттың маңызды бағыты.

Уәкілетті органдар мен мобильді топтардың қызметкерлері проактивті қағидат негізінде әрекет етуге тиіс: тек ресми түрде келіп түскен өтініштерге ғана жауап беріп қоймай, қолайсыздықтың жанама белгілеріне назар аударып, жағдайды тексеру және қажетті шараларды дер кезінде бастауға міндетті.

Осы әдістемелік ұсынымдарда Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексіне және мемлекеттік органдардың құзыреті шегінде өмірде қиын жағдайда жүрген адамдарды (отбасыларды) жан-жақты қолдау стандартына (бұдан әрі – Стандарт) сәйкес отбасын ерте анықтаудың, қажеттіліктерін бағалаудың, жеке жоспар құрудың және кешенді қолдау көрсетуді ұйымдастырудың негізі ретінде қарастырылады.

Әдістемелік ұсынымдардың практикалық маңызы олардың құқықтық нормаларды нақты іс-қимыл алгоритміне айналдыруында. «Қандай орган мәселені анықтайды, ол қалай тіркеледі, қызметтерді тарту туралы шешімді кім қабылдайды, шығу, бағалау жүргізу және көмек көрсету қандай мерзімдерде ұйымдастырылады» деген мәселелерді нақтылайды.

Әдістемелік ұсынымдар тек анықтамалық материал ретінде ғана емес, сондай-ақ жергілікті жерлерде мамандардың үйлестірілген ведомствоаралық жұмысының міндетті ұйымдастырушылық негізі ретінде қолданылуға тиіс.

Қиын жағдайдағы отбасылармен жұмыс жүргізудің нормативтік-құқықтық негіздері

Қазақстанның мемлекеттік саясаты балаларды қорғау тетіктерінің сапасы мен қолжетімділігін арттыруға, сондай-ақ сүйемелдеудің заманауи құралдарын дамытуға бағытталған.

Қиын жағдайдағы адамдарды (отбасыларды) анықтау және оларға көмек көрсету жөніндегі жұмысты ұйымдастыру балалардың құқықтарын, әйелдердің құқықтары мен заңды мүдделерін, отбасы мүдделерін қорғауды, құқық бұзушылықтардың профилактикасын және ведомствоаралық іс-қимылды реттейтін қолданыстағы заңнамаға негізделеді.

Негізгі нормативтік-құқықтық актілер:

№	Нормативтік құқықтық акт	Сілтеме
1	Қазақстан Республикасының Конституциясы 2026 жылы 15 наурызда қабылданды.	https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2600000000 
2	Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 20 сәуірдегі № 224-VII ҚРЗ Әлеуметтік Кодексі.	https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2300000224 
3	Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 26 желтоқсандағы № 518-IV	https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1100000518

	«Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы» кодексі.	
4	Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы № 345 «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» Заңы.	https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z020000345 
5	Қазақстан Республикасының 2024 жылғы 15 сәуірдегі № 72-VIII «Әйелдердің құқықтарын мен балалардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету мәселелері бойынша Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Заңы.	https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2400000072 
6	Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2024 жылғы 14 маусымдағы № 192 «Өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) мемлекеттік органдардың құзыреті шегінде жан-жақты қолдаумен қамту жөніндегі жұмысты үйлестіру қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы.	https://adilet.zan.kz/rus/docs/G24G0000192 
7	«Мемлекеттік органдардың құзыреті шегінде интеграцияланған модель арқылы қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) жан-жақты қолдаумен қамту стандартын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2024 жылғы 31 қазандағы № 870, Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2024 жылғы 1 қарашадағы № 89, Қазақстан Республикасы	https://prg.kz/document?doc_id=36777382 

	Өнеркәсіп және құрылыс министрінің 2024 жылғы 30 қазандағы № 376, Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрі міндетін атқарушының 2024 жылғы 28 қазандағы № 671/НҚ, Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрі міндетін атқарушының 2024 жылғы 24 қазандағы № 496-НҚ, Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2024 жылғы 24 қазандағы № 316 және Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2024 жылғы 24 қазандағы № 408 бірлескен бұйрығы	
8	«Құқық бұзушылық профилактикасы туралы» Қазақстан Республикасының 2025 жылғы 30 желтоқсандағы № 245-VIII ҚР Заңы.	https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2500000245 
9	«Білім беру ұйымдарында ерекше назар аударуды қажет ететін кәмелетке толмағандарды педагогикалық сүйемелдеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2026 жылғы 29 сәуірдегі № 104-НҚ бұйрығы.	https://prg.kz/document?doc_id=36900156&pos=5;201 
10	Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрі міндетін атқарушының 2026 жылғы 25 мамырдағы № 136-НҚ, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2026 жылғы 28 мамырдағы № 212, Қазақстан Республикасы Денсаулық	https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2600038874 

	сақтау министрінің 2026 жылғы 29 мамырдағы № 62, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2026 жылғы 29 мамырдағы № 386 және Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Мәдениет және ақпарат министрінің 2026 жылғы 1 маусымдағы № 261-НҚ «Зорлық-зомбылыққа, қатыгездікке ұшыраған кәмелетке толмағандарды анықтау және оларға көмек көрсету қағидаларын бекіту туралы» бірлескен бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2026 жылғы 2 маусымда № 38874 тіркелді.	
--	---	--

II. Қиын жағдайдағы балаларды (отбасыларды) ерте анықтау жүйесі

Ерте анықтаудың мақсаты: қиын жағдайға тап болған отбасыларды уақытылы анықтау және балалардың өміріне, денсаулығына және әл-ауқатына қауіп төндіретін жағымсыз салдардың алдын алу.

Ерте анықтаудың міндеттері бала құқықтарының бұзылуын уақытылы анықтау, ведомствоаралық ақпарат алмасуды ұйымдастыру, қауіп деңгейін бағалау және ден қою шаралары туралы шешімдер қабылдау.

Қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) анықтау кезінде Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған, оларға қатысты қорғау, сүйемелдеу және көмек көрсету шаралары көзделген балалардың санаттарын ескеру қажет.

Балалардың жекелеген санаттарын есепке алуды уәкілетті мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде жүзеге асырады.

Қорғау мен сүйемелдеуді қажет ететін балалардың әртүрлі санаттарының ауқымы туралы жалпы түсінік қалыптастыру мақсатында төмендегі кестеде Қазақстан Республикасы бойынша 2024 жылғы жекелеген ресми статистикалық көрсеткіштер ұсынылған. Көрсетілген деректер мемлекеттік органдардың ведомстволық статистикалық есептілігі шеңберінде қалыптастырылған.

1-кесте. Қазақстан Республикасының ресми статистикасы бойынша қорғауды және сүйемелдеуді қажет ететін балалардың жекелеген санаттары (2024 жыл)

Балалар санаты	Саны
Жетім және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар	20 798
оның ішінде қорғаншылықтағы және қамқоршылықтағы балалар	15 259
патронаттық тәрбиедегі балалар	1 562
асырап алған отбасындағы балалар	199
отбасылық үлгідегі балалар үйлеріндегі балалар	90
нәрестелер үйлеріндегі балалар	222
әлеуметтік қорғау ұйымдарындағы балалар	493
білім беру ұйымдарындағы балалар	2 973
балаларды қолдау орталықтарындағы балалар	1 890
Интернаттық ұйымдардағы жетім балалар және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар	3 688
Жаңадан анықталған ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар	3 273
Кәмелетке толмағандарды бейімдеу орталықтарындағы балалар	3 032
оның ішінде ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар	723
оның ішінде қадағалаусыз қалған балалар	2 139
Қатыгез қарым-қатынас салдарынан қиын жағдайға тап болған балалар	116
Девиантты мінез-құлықты және ерекше режимде ұсталатын балаларға арналған арнайы білім беру ұйымдарында білім алатын балалар	318
Қылмыстық қол сұғушылықтан зардап шеккен кәмелетке толмағандар	4 243
Мүгедек балалар	114 727
Мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақы алатын мүгедектігі бар балалар	115 625
Ерекше білім алу қажеттілігі бар балалар	235 148

Дереккөз: Қазақстан Республикасы Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігі Ұлттық статистика бюросының «Қазақстан балалары» статистикалық жинағы (2024).

Өңірлік деңгейде есепке алуды ұйымдастыру тәжірибесін көрсету мақсатында төменде Алматы қаласы Балалардың құқықтарын қорғау басқармасының 2026 жылғы **1 шілдедегі** деректері бойынша жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды есепке алу үлгісі келтірілген.

Ұсынылған үлгі қорғауды және сүйемелдеуді қажет ететін балаларды анықтау кезінде есепке алу, мониторинг жүргізу және ведомствоаралық шараларды жүзеге асыру тәсілін көрсетеді.

Алматы қаласындағы жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды есепке алуды ұйымдастырудың үлгісі (Алматы қаласының БҚҚБ-ның 2026 жылғы 1 шілдедегі деректері бойынша).

Балалар санаты	Саны	Ақпарат көзі	Жаңарту кезеңділігі
Жетім балалар және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар (барлығы)	1 282	Қорғаншылық және қамқоршылық органдары, өңірлік деректер банкі, білім беру ұйымдары	Апта сайын
Қорғаншылыққа және қамқоршылыққа алынған балалар	846 бала (675 қорғаншы)	Қорғаншылық және қамқоршылық органдары	Апта сайын
Патронаттық тәрбиеде жүрген балалар	75 бала (67 патронаттық отбасы)	Қорғаншылық және қамқоршылық органдары	Апта сайын
Жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға арналған ұйымдарда тәрбиеленіп жатқан балалар	361	Білім беру, денсаулық сақтау және әлеуметтік қорғау ұйымдары	Апта сайын
Білім беру ұйымдарында	303	Алматы қаласының Білім басқармасы	Апта сайын
Денсаулық сақтау ұйымдарында	26	Денсаулық сақтау басқармасы	Апта сайын

Әлеуметтік қамсыздандыру ұйымдарында	32	Халықты әлеуметтік қорғау органдары	Апта сайын
Білім беру ұйымдарында тәрбиеленіп жатқан жетім балалар	63	Білім беру ұйымдары	Апта сайын
Білім беру ұйымдарында тәрбиеленіп жатқан ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалар	240	Білім беру ұйымдары	Апта сайын

Қазіргі уақытта облыстың білім беру жүйесінде осы санаттағы балаларға арналған 5 ұйым жұмыс істейді:

- арнайы әлеуметтік қызметтерге мұқтаж балаларды қолдау жөнінде **2 орталық** бар. («№1 Балаларды қолдау орталығы», «№2 Балаларды қолдау орталығы»);
- **1** «Жанұя» мамандандырылған кешені» КММ;
- **1** «Жастар үйі» әлеуметтік мекемелер түлектерін бейімдеу және қолдау орталығы» КММ;
- **1** Алматы қаласындағы SOS Балалар ауылы.

Ескерту. Осындай тәсілді уәкілетті мемлекеттік органдар өз құзыреті шегінде және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жасалатын мәліметтер негізінде балалардың басқа да санаттарын есепке алуды ұйымдастыру кезінде қолдану ұсынылады. Деректерді пайдалану тәуекел факторларын уақытылы анықтауға, ведомствоаралық өзара іс-қимылды ұйымдастыруға және балалар мен отбасыларға қажетті көмек көрсету жөнінде уақытылы шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді.

Уақытылы диагностиканың маңыздылығы тәуекел факторларын ерте кезеңде анықтау баланың құқықтарының бұзылуының алдын алуға және дағдарыстық жағдай туындағанға дейін тиісті ден қою шараларын қабылдауға мүмкіндік береді.

Кесте 1. Қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) ерте анықтау арналары

Субъект (ақпарат көзі)	Ерте анықтау (негіздері)	тетіктері	Ақпаратты беру арнасы	БҚКҚ-ға қандай ақпарат түседі / БҚКҚ
---------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------	--------------------------------------

қызметін не бастамалайды			
Білім беру ұйымдары: – орта білім беру ұйымдары (жалпы білім беретін мектептер, гимназиялар, лицейлер, мамандандырылған мектептер, мектеп-интернаттар, балабақшалар, жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға арналған білім беру ұйымдары, балалар лагерьлері); – техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдары (колледждер);	Әлеуметтік педагогтердің, сынып жетекшілерінің, тәрбие жұмысы жөніндегі директордың орынбасарларының, оқу жұмысы жөніндегі директордың орынбасарларының және басқа да қызметкерлердің білім алушыларда қиын жағдай белгілерін анықтауы: сабақтан себепсіз жиі қалу; мінез-құлқының немесе оқу үлгерімінің теріс бағытта өзгеруі (үлгерімнің төмендеуі, мектеп Жарғысы мен ішкі тәртіп қағидаларын өрескел және бірнеше рет бұзуы); ата-аналар жиналыстарына заңды өкілдерінің қатыспауы; ұқыпсыз сыртқы келбет; жәбірлеуге (буллингке) ұшырауы; қаңғыбастық, қайыршылық, психоактивті заттарды (ПАЗ) тұтыну фактілерінің анықталуы; тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларын тексеру актісін (бұдан әрі – ТҮТЖ) жүргізу барысында анықталған бұзушылықтар (кәмелетке толмаған баланы қараусыз	Ведомстволарға сұраныс жіберу, ресми жауап алу және электрондық құжат айналымы арқылы ақпарат алмасу.	Ерекше назар аударуды қажет ететін, педагогикалық сүйемелдеуде жүрген, дәлелді себептерсіз сабақтарды жүйелі түрде жіберіп алатын, зорлық-зомбылық туралы хабарлаған немесе ведомствоаралық сүйемелдеуді қажет ететін кәмелетке толмағандар туралы ақпарат ұсынылады. БҚҚҚ осы санаттағы балалар және оларға қатысты қабылданған сүйемелдеу шаралары туралы

– қосымша білім беру ұйымдары.	қалдыру, тамақтың, жеке гигиена құралдарының, киімнің болмауы, антисанитариялық жағдай, апатты тұрғын үй).		ақпаратты сұратады.
Ішкі істер органдары (ювеналды полиция, жергілікті полиция қызметінің учаскелік инспекторлары, тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қарсы күрес бөлімінің инспекторлары)	Қиын жағдайдағы отбасылардан шыққан балаларды анықтау мынадай жағдайларда жүзеге асырылады: профилактикалық есепте тұрған қолайсыз отбасыларды және ай сайынғы отбасыларды аралау барысында; кәмелетке толмағандардың қатысуымен болған жанжалдық жағдайларға қатысушылар арасында; тұрмыстық зорлық-зомбылық, қараусыз қалу және кәмелетке толмағандар арасындағы құқық бұзушылықтар бойынша шақыртулар кезінде; профилактикалық рейдтер жүргізу, сондай-ақ қараусыз қалған және құрылысы аяқталмаған ғимараттарды тексеру барысында.	Ведомстволарға сұраныс жіберу, ресми жауап алу және электрондық құжат айналымы арқылы ақпарат алмасу.	Профилактикалық есепте тұрған отбасылар, анықталған қолайсыздық, зорлық-зомбылық, қараусыз қалу және құқық бұзушылық фактілері туралы мәліметтерді ұсынады. БҚКК профилактикалық жұмыстың нәтижелері және қабылданған шаралар туралы ақпаратты сұратады.
Денсаулық сақтау ұйымдары (емханалар, психикалық	Қиын жағдайдағы отбасылардан шыққан балаларды анықтау келесі жолдар арқылы жүзеге асырылады: – медициналық тексеріп-қараулар;	Ведомстволарға сұраныс жіберу, ресми жауап алу және электрондық	Зорлық-зомбылыққа, қатыгез қарым-қатынасқа ұшыраған

денсаулық орталықтары, стационарлар – балаға қатысты зорлық-зомбылық немесе қолайсыз жағдайлар анықталған жағдайларда).	– үй жағдайындағы патронаж; – профилактикалық тексеріп-қараулар; – кәмелетке толмағандарға қатысты зорлық-зомбылықтың, қатыгездікпен қараудың, психоактивті заттарды тұтынудың, тиісінше күтім жасамаудың белгілерін анықтау; – отбасы мүшелерінің ерекше қажеттіліктерінің болуын анықтау.	құжат айналымы арқылы ақпарат алмасу.	немесе әлеуметтік қауіпті жағдайда жүрген кәмелетке толмағандар туралы мәліметтерді ұсынады.
Халықты әлеуметтік қорғау органдары және Отбасын қолдау орталықтары.	Қиын жағдайдағы отбасылардан шыққан балаларды анықтау мынадай іс-шаралар шеңберінде жүзеге асырылады: қиын жағдайға тап болған және асырауында кәмелетке толмаған баласы бар адамның (отбасының) жүтінуі кезінде жағдайға бастапқы бағалау жүргізу; аумақтарды профилактикалық аралау, қараусыз қалған және құрылысы аяқталмаған ғимараттарды тексеру.	Ведомстволарға сұраныс жіберу, ресми жауап алу және электрондық құжат айналымы арқылы ақпарат алмасу.	Сүйемелдеуде тұрған кәмелетке толмағандар туралы ақпаратты, оларды сүйемелдеу нәтижелерін және ведомствоаралық іс-қимылды одан әрі жүзеге асыру бойынша ұсынымдарды ұсынады.

Тиісті қалалар мен аудандардың кәмелетке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссиялары.	Қиын жағдайдағы отбасылардан шыққан балаларды анықтау мынадай іс-шаралар шеңберінде жүзеге асырылады: кәмелетке толмағандарға және отбасыларға қатысты материалдарды қарау және комиссия отырыстарын өткізу барысында.	Комиссия шешімдерінен үзінділер және комиссия отырыстарының хаттамалары.	БҚҚБ материалдарды КТІҚҚК-нің қарауына жолдайды және қабылданған шешімдерді, ұсынымдарды, сондай-ақ қабылданған шешімдердің орындалуы туралы ақпаратты алады.
Пробация қызметі	Пробация қызметінің есебінде тұрған қиын жағдайдағы отбасылардан шыққан балаларды анықтау.	Ведомстволарға сұраныс жіберу, ресми жауап алу және электрондық құжат айналымы арқылы ақпарат алмасу.	Сүйемелдеуді қажет ететін кәмелетке толмағандар мен отбасылар туралы ақпаратты ұсынады. БҚҚБ профилактикалық жұмыс және сүйемелдеу шаралары туралы ақпаратты сұратады.
Мобильді топтар	Қиын жағдайдағы адамдарды (отбасыларды) және осындай	Зерттеп-қарау актілері,	Зерттеп-қарау нәтижелерін,

	отбасылардан шыққан балаларды анықтау мынадай жолдар арқылы жүзеге асырылады: келіп түскен өтініштер бойынша жергілікті жерге шығу; тұрмыс жағдайына зерттеп-қарау жүргізу; отбасы мүшелерінен, көршілерден, отбасы туралы ақпараты бар мемлекеттік органдар қызметкерлерінен сауалнама алу; жағдайға бастапқы бағалау жүргізу.	сауалнама нәтижелері, FSM Social қосымшасы.	отбасының әл-ауқат деңгейіне берілген бағалауды және отбасы туралы ақпаратты ұсынады.
«111» байланыс орталығы, eOtinish платформасы, азаматтар, заңды өкілдер, үкіметтік емес ұйымдар, бұқаралық ақпарат құралдары.	Қиын жағдайдағы отбасылардан шыққан балаларды анықтау мынадай жолдар арқылы жүзеге асырылады: бала құқықтарының бұзылуы туралы хабарламалар мен өтініштердің келіп түсуі; әлеуметтік желілердегі жаңалық жарияланымдары; қолдауды қажет ететін адамдардың (отбасылардың) өздігінен жүгінуі.	Телефон арқылы өтініш, электрондық өтініш, жазбаша өтініш.	БҚҚБ өтініштерді қабылдайды, онда баяндалған мән-жайлар бойынша тексеру жүргізуді ұйымдастырады ведомствоаралық сұрау салулар жолдайды, қажет болған жағдайда жергілікті жерге шығуды жүзеге асырады.
Балалардың құқықтарын	Қиын жағдайдағы отбасылардан шыққан балаларды анықтау	Ведомстволарға сұраныс	БҚҚБ бала құқықтарының

қорғау басқармасы (БҚҚБ).	мынадай іс-шаралар шеңберінде жүзеге асырылады: бұрын қолдауды қажет еткен немесе «қиын жағдайда жүрген адам (отбасы)» санатына жатқызылған отбасылардағы балалардың құқықтарының сақталуына өз мониторингін жүргізу; мемлекеттік органдардан қиын жағдайда жүрген адамдар (отбасылар) туралы ақпаратты сұрату: пробация қызметінің, ювеналды полицияның, тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қарсы күрес бөлімшесінің есебінде тұрған, арнаулы әлеуметтік қызметтерді және әлеуметтік қызметтерді/консультацияларды көрсететін ұйымдарда есепте тұрған (атаулы әлеуметтік көмек, мемлекеттік жәрдемақы алушы, халықтың әлеуметтік осал топтарына (бұдан әрі – ХЭОТ) жататын отбасылар, сондай-ақ балалары педагогикалық қолдауды қажет ететін және ерекше назар аударуды талап ететін білім алушылар санатына жататын) адамдар (отбасылар) туралы; мобильді топтардың, комиссиялардың және сот отырыстарының жұмысына қатысу; өтініштерді қарау; қорғаншылықтағы, қамқоршылықтағы, патронаттағы және кәсіби қабылдаушы отбасылардағы балаларға тұрақты түрде бару.	жіберу,мониторингтік іс-шаралар ресми жауап алу және электрондық құжат айналымы арқылы ақпарат алмасу.	бұзылу фактілерін өз бетінше анықтайды, мемлекеттік органдар мен ұйымдардан қажетті мәліметтерді сұратады, ведомствоаралық сүйемелдеуді үйлестіреді және баланың құқықтарын қорғау жөніндегі шаралардың іске асырылуын бақылауды жүзеге асырады.
---	--	---	---

Қажет болған жағдайда БҚҚБ ерте анықтау шеңберінде қосымша мәліметтер алады, тұрмыс жағдайын зерттеуге бастамашылық етеді немесе Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес мәселені КТІҚҚК-нің қарауына шығарады.

Қиын жағдайда жүрген адамдарды (отбасыларды) ерте анықтауды ұйымдастыру

Қиын жағдайда жүрген балаларды және адамдарды (отбасыларды) уақытылы анықтау үшін БҚҚБ баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылу қаупін айқындау үшін анықтау субъектілерінен келетін мәліметтерді қабылдауды, талдауды және бағалауды ұйымдастырады.

Ерте анықтау шеңберінде БҚҚБ:

– келіп түскен мәліметтерге талдау жүргізеді, бұрын анықталған отбасыларға және оларды сүйемелдеу нәтижелеріне мониторинг жүргізеді, сондай-ақ бір отбасы бойынша қайта келіп түскен хабарламаларды қарайды;
– отбасындағы қолайсыздық, зорлық-зомбылық, қатыгездікпен қарау, қадағалаусыз қалу, сабаққа қатыспау, кәмелетке толмағандардың девиантты мінез-құлқы және баланың құқықтарының бұзылу қаупін көрсететін өзге де мән-жайлар туралы ақпаратқа ведомствоаралық бағалау жүргізеді;
– негіз болған жағдайда қосымша мәліметтер сұратады, тұрмыс жағдайына зерттеп-қарау жүргізуді бастамашылық етеді, мобильді топтың жергілікті жерге шығуын ұйымдастырады немесе Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мәселені КТІҚҚК-нің қарауына шығарады;
– баланың құқықтарының бұзылу фактілеріне мемлекеттік органдар мен ұйымдардың уақтылы ден қоюын бақылауды жүзеге асырады.

Қауіп факторларына мониторинг жүргізу

БҚҚБ тұрақты негізде бұрын баланың құқықтарының ықтимал бұзылуы туралы мәліметтер келіп түскен балалар мен отбасыларға, сондай-ақ мемлекеттік органдар мен ұйымдардың сүйемелдеуіндегі отбасыларға мониторинг жүргізеді.

Мониторинг жүргізу барысында бір отбасы бойынша қайта келіп түскен хабарламаларға, баланың сабаққа себепсіз бармауына,

отбасындағы тұрмыстық зорлық-зомбылық фактілеріне, ата-аналардың (өзге де заңды өкілдердің) өз міндеттерін толық орындамауына, заңды өкілдердің ұзақ уақыт болмауына, психоактивті заттарды теріс пайдалануына, қатыгездік фактілеріне, кәмелетке толмағанды құқыққа қарсы әрекетке тартуға, сондай-ақ бала құқықтарының бұзылу қаупін білдіретін өзге де мән-жайларға ерекше назар аударылады.

«Қиын жағдайдың» индикаторлары мен белгілері

«Қиын жағдайдың» индикаторлары маманға отбасының қиын жағдайда екенін оның жағдайы одан ары қиындамай тұрып, уақтылы анықтауға мүмкіндік береді.

Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексіне сәйкес, қиын жағдайда жүрген отбасыларға арнаулы әлеуметтік қызметтерді қажет ететін отбасылар жатады, яғни 133-бапта көзделген, адамның тыныс-тіршілігін объективті түрде бұзатын және оны өз бетінше еңсере алмайтын мән-жайлардың салдарынан қиын жағдайда жүрген деп танылған адам (отбасы) (Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексі, 2023 жыл).

Қазақстан Республикасы Әлеуметтік кодексінің 133-бабына сәйкес:

Адам (отбасы) мынадай негіздер бойынша арнаулы әлеуметтік қызметтерге мұқтаж деп танылады:

- жетімдік;
- ата-анасының қамқорлығынсыз қалу;
- кәмелетке толмаған, оның ішінде девиантты мінез-құлықты балалардың қадағалаусыз қалуы,
- кәмелетке толмағандардың арнайы, әсіресе ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдарында болуы;

- туғаннан бастап үш жасқа дейінгі балалардың ерте психофизикалық даму мүмкіндіктерінің шектелуі;
- мүгедектік, дене немесе ақыл-ой мүмкіндіктеріне байланысты тұрақты бұзылыстардың болуы;
- әлеуметтік мәні бар аурулардың және айналасындағылар үшін қауіп төндіретін аурулардың салдарынан тыныс-тіршілігінің шектелуі;
- егде жасқа байланысты өзіне-өзі қызмет көрсету қабілетінің болмауы;
- әлеуметтік дезадаптацияға және әлеуметтік депривацияға әкеп соққан қатыгездікпен қарау;
- баспанасыздық (тұрақты тұрғылықты жері жоқ адамдар);
- бас бостандығынан айыру орындарынан босатылу;
- пробация қызметінің есебінде тұру.

БҚҚБ қызметі шеңберінде Әлеуметтік кодекске сәйкес төменде көрсетілген ықтимал белгілер отбасының қиын жағдайда екенін көрсетуі мүмкін.

Кесте 2. Отбасындағы «қиын жағдайдың» бар екенін көрсететін белгілер мен факторлар

Белгісі	Нені көрсетуі мүмкін	Бала үшін салдары
Тұрақсыз табыс, қарыздардың болуы, негізгі қажеттіліктерді қамтамасыз етуге қаражаттың жетіспеуі, табыстың кедейлік шегінен немесе ең төменгі күнкөріс	Экономикалық қолайсыздық	Дұрыс тамақтанбау, киімнің, мектеп құралдарының және дәрі-дәрмектердің жетіспеу қаупі

деңгейінен төмен болуы		
Антисанитариялық жағдай, тұрғын үй жағдайының нашарлығы	Тұрмыстық қауіпсіздіктің бұзылуы	Аурулардың, жарақаттардың және мазасыздықтың туындау қаупінің артуы
Сабақтан жүйелі түрде қалу, сабаққа қатысуды бақылаудың болмауы	Ата-аналық функцияның әлсіреуі	Оқу үлгерімінің төмендеуі, әлеуметтік бейімделмеу
Отбасындағы жанжалдар, агрессия, зорлық-зомбылық	Отбасылық дағдарыс және қауіпсіз емес орта	Қорқыныш, мазасыздық, мінез-құлық бұзылыстары, психологиялық жарақаттану
Балаға қатысты эмоциялық салқындықтың, немқұрайлылықтың белгілері	Ата-аналардың психологиялық қолайсыздығы	Өзін-өзі бағалаудың төмендеуі, қажетсіздік сезімі

Себептері мен қауіп факторлары

Заңды өкілдердің немесе кәмелетке толмағанның алкогольді не психоактивті заттарды теріс пайдалануы	Жоғары қауіп факторы	Тұрақсыз күтім, баланың қараусыз қалуы, зорлық-зомбылық қаупі
Отбасының туыстарымен, мектеппен, медициналық және әлеуметтік қызметтермен байланысының болмауы	Әлеуметтік оқшаулану	Көмекке қолжетімділіктің төмендеуі және жасырын қиын жағдайдың күшеюі
Жетімдік, ата-анасының	Ата-анасының болмауы, жетім балаларға арналған	Отбасылық тәрбиенің болмауы, әлеуметтік жетімдіктің туындау қаупі

қамқорлығынсыз қалу	ұйымда тұруы, заңды өкілінің болмауы	
Арнаулы білім беру ұйымдарында болуы	Арнаулы білім беру ұйымдарында немесе ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдарында оқуы немесе тәрбиеленуі	Мінез-құлық пен әлеуметтік бейімделудің тұрақты проблемаларының, оқыту мен тәрбиелеудегі қиындықтардың болуы

Отбасындағы қиын жағдай, әдетте, бір ғана себептің емес, бірнеше қолайсыз жағдайдың жиынтығының әсерінен қалыптасады. Соның нәтижесінде уақытша қиындық тұрақты отбасылық қолайсыздыққа, кейіннен бала үшін қауіп төндіретін жағдайға ұласуы мүмкін.

Кесте 3. Қиын жағдайдың негізгі себептері және олардың балаға әсері

Факторлар тобы	Мазмұны	Балаға әсері
Әлеуметтік 	Кедейлік (табыстың кедейлік шегінен немесе ең төменгі күнкөріс деңгейінен төмен болуы), жұмыссыздық, көші-қон, тұрғын үй жағдайының тұрақсыздығы, әлеуметтік оқшаулану	Негізгі игіліктерге қолжетімділіктің төмендеуі, өмір сүру жағдайының нашарлауы, ресурстарға қолжетімділіктің шектелуі
Экономикалық 	Табыстың жоғалуы, қарыздың болуы, балаға жұмсалатын шығындарды өтеу мүмкіндігінің болмауы, жинақтың жоқтығы	Отбасындағы ұзаққа созылған күйзеліс, тамақтың, киімнің, дәрі-дәрмектің және мектеп құралдарының жетіспеуі
Психологиялық 	Депрессия, мазасыздық, эмоционалдық күйіп кету, психологиялық жарақат, ата-аналардың күйзеліске төзімділігінің төмендігі	Салқындық, тәрбиедегі бірізділіктің болмауы, жанжалдар, отбасындағы психологиялық шиеленіс
Отбасылық 	Ажырасу, зорлық-зомбылық, жанжалдар, тәуелділік, ата-аналық бақылаудың әлсіздігі	Қорқыныш, қауіпсіздік сезімінің бұзылуы, мінез-құлықтағы өзгерістер, баланың қараусыз қалу қаупі

Ішкі 	Отбасындағы қарым-қатынастарға, тәрбие беру стиліне, ата-аналардың бала тәрбиесіне қатысу деңгейіне байланысты	Баланың дамуына, эмоциялық жағдайына және мінез-құлқына тікелей әсер етеді
Сыртқы 	Қоршаған орта жағдайларына, қызметтердің қолжетімділігіне, қолдау деңгейіне және әлеуметтік ортаға байланысты	Отбасылық дағдарысты күшейтуі немесе әлсіретуі мүмкін, көмек алу мүмкіндігіне әсер етеді

Кестеде қауіп факторларының оқшау түрде кездеспейтіні көрсетілген. Әлеуметтік және экономикалық қиындықтар көбіне психологиялық және отбасылық проблемалардың күшеюіне негіз болатын қолайсыз жағдайларды қалыптастырады.

III. Қиын жағдайдағы отбасылармен жұмыс істеудің практикалық ерекшеліктері

БҚҚБ қызметінде қиын жағдайда жүрген балалар мен отбасыларды уақытылы анықтау, сондай-ақ баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылу қаупі туындаған жағдайларда ведомствоаралық ден қоюды ұйымдастыру ерекше маңызға ие.

БҚҚБ үшін қиын жағдайды бағалаудың негізгі өлшемі – баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылу қаупінің болуы. Отбасылық қиындықтардың сипатына қарамастан, басымдық баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге, оның құқықтарын қорғауға, жан-жақты дамуына қолайлы жағдай жасауға және оның өмірі мен денсаулығына төнетін қауіптердің алдын алуға беріледі.

Қиын жағдайлардың үлгілік мысалдары

Қиын жағдайлардың ең кең таралған түрлеріне жұмыстан айырылу, қарыздық жүктеменің болуы, баланың негізгі қажеттіліктерін қамтамасыз етуге табыстың жеткіліксіздігі, тиісті тұрғын үйдің болмауы, ата-аналардың ажырасуы, ұзаққа созылған жанжалдар,

отбасы мүшелерінің бірінің немесе бірнешеуінің ауруы не денсаулық мүмкіндіктерінің шектеулі болуы, тәуелділік, зорлық-зомбылық, баланың қажеттіліктеріне немқұрайлы қарау және ата-анасының қамқорлығынан айырылу жатады.

Жекелеген әлеуметтік немесе экономикалық факторлардың болуы - отбасын ведомствоаралық ден қоюды талап ететін санатқа жатқызу үшін жеткілікті негіз болып табылмайды. Бағалау барлық мән-жайлардың жиынтығын және баланың құқықтарының бұзылу қаупінің деңгейін ескере отырып жүргізіледі. Жағдайды қарау кезінде бір реттік тұрмыстық қиындықты баланың әл-ауқатына әсер ететін және ведомствоаралық ден қоюды талап ететін тұрақты қиын жағдайдан ажырата білу маңызды.

Ерте анықтау кезінде шешім қабылдау қағидаттары

Әрбір жағдайды қарау кезінде мыналар ескеріледі:

• баланың жасы;
• баланың өмірі мен денсаулығына тікелей қауіптің болуы;
• қолайсыз жағдайдың жалғасу ұзақтығы;
• бір мезгілде анықталған қауіп факторларының саны;
• ата-аналардың қиын жағдайдың себептерін өз бетінше жою қабілеті;
• бұрын көрсетілген көмектің нәтижелері;
• отбасын сүйемелдеуге қатысатын мемлекеттік органдар мен ұйымдар мамандарының пікірі.

Бағалау жүргізу кезінде жекелеген мән-жайлар емес, баланың әл-ауқатына әсер ететін әлеуметтік, отбасылық, психологиялық, медициналық, білім беру және өзге де факторлардың жиынтығы талданады. Материалдық қолайсыздықтың, ата-аналық бақылаудың

ұзақ уақыт бойы болмауының, отбасылық жанжалдардың, зорлық-зомбылықтың, психоактивті заттарды теріс пайдаланудың, отбасының әлеуметтік оқшаулануының, баланың білім беру ұйымына жүйелі түрде бармауының немесе қауіп деңгейінің жоғарылағанын көрсететін өзге де мән-жайлардың белгілері бір мезгілде анықталған жағдайларға ерекше назар аударылады.

Кешенді бағалау нәтижелері бойынша ведомствоаралық сүйемелдеуді ұйымдастырудың немесе профилактикалық іс-шараларды жүргізудің қажеттілігі айқындалады.

Ведомствоаралық ден қоюды ұйымдастыруға мынадай жағдайлар негіз болуы мүмкін:

1	ақпараттың бір мезгілде бірнеше жерден түсуі;
2	қатыгездік немесе зорлық-зомбылық белгілерінің анықталуы;
3	баланың өмірі мен денсаулығына қауіптің болуы;
4	ата-аналық міндеттердің өз деңгейінде орындалмауы;
5	баланың қауіпсіз өмір сүруі мен дамуы үшін қажетті жағдайлардың ұзақ уақыт бойы болмауы;
6	отбасындағы қолайсыз жағдай туралы ақпараттың қайта келіп түсуі;
7	бұрын қабылданған профилактикалық және сүйемелдеу шараларының тиімсіздігі.

4-кесте. Баланың құқықтарын қорғау мақсатында ведомствоаралық ден қоюды талап ететін отбасылардың негізгі санаттары

Отбасы санаты	Белгілер	Бала үшін негізгі қауіптер	БҚҚБ-ның ұсынылатын бірінші кезектегі іс-әрекеттері
Табысы төмен отбасылар	табыстың жеткіліксіздігі, қарыздардың болуы, негізгі қажетті заттардың жетіспеуі, тұрақсыз	дұрыс тамақтанбау, киімнің, дәрі-дәрмектің, мектеп құралдарының жетіспеуі	Жағдайға кешенді бағалау жүргізуді үйлестіру, ведомствоаралық іс-қимыл субъектілерін айқындау, баланың құқықтарын қорғау

	жұмыспен қамтылу		жөніндегі іс-шаралардың уақтылы іске асырылуын бақылау
Көпбалалы отбасылар	ата-аналарға түсетін жүктеменің жоғары болуы, уақыт пен ресурстардың тапшылығы, бала күтіміне шамадан тыс жүктеме	назардың жеткіліксіздігі, балалардың шаршауы, жасырын қолайсыздық қауіп	Жеке сүйемелдеу жоспарының орындалуына ведомствоаралық мониторинг ұйымдастыру және қабылданған шаралардың тиімділігін бағалау
Толық емес отбасылар	ата-ананың біреуінің болмауы, жалғыз ересек адамға түсетін жоғары жүктеме	эмоциялық шамадан тыс жүктеме, бақылау мен қолдаудың жеткіліксіздігі	Қауіп факторлары болған жағдайда ведомствоаралық сүйемелдеуді ұйымдастыру
Тәрбие беру мәселелері бар отбасылар	тәрбиенің тиімсіз стильдері, бақылаудың әлсіздігі, жанжалдардың болуы, тәрбиедегі бірізділіктің болмауы	мінез-құлықтың бұзылуы, сабақтан қалу, оқуға ынтаның төмендеуі	Баланың тәрбиесіне, дамуына және оқуына теріс әсер ететін факторларды жоюға бағытталған ведомствоаралық ден қоюды үйлестіру
Зорлық- зомбылық қауіп бар отбасылар	дене, психологиялық, сексуалдық зорлық- зомбылық, қатыгездікпен қарау	психологиялық жарақаттану, қорқыныш, баланың қауіпсіздігіне тікелей қауіп	Баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау жөніндегі шараларды қабылдай отырып, шұғыл ведомствоаралық ден қоюды ұйымдастыру
Баланың қажеттіліктеріне немқұрайлы қарайтын отбасылар	тамақтанудың, күтімнің, медициналық көмектің, бақылаудың және назардың болмауы	дамудың тежелуі, аурулар, эмоциялық қараусыз қалу	Жағдайды бағалауды ұйымдастыру, баланың негізгі құқықтары мен қажеттіліктерінің қамтамасыз етілуін бақылау

Әлеуметтік проблемалары ұзақ уақытқа созылған отбасылар	ұзақ мерзімді жұмыссыздық, кедейлік, ішкі және сыртқы көші-қон, тұрғын үй жағдайының тұрақсыздығы	тұрақты күйзеліс, әлеуметтік бейімделмеу	Отбасының профилактикасы мен сүйемелдеуін жүзеге асыратын субъектілердің қызметін үйлестіру
Созылмалы медициналық проблемалары бар отбасылар	мүгедектік, ауыр аурулар, психикалық бұзылыстар, тәуелділік	күтімнің бұзылуы, тұрақсыз орта, қайталама депривация қаупі	Баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін медициналық, әлеуметтік және білім беру ұйымдарымен ведомствоаралық іс-қимылды ұйымдастыру

Бұл кесте отбасының санаты бір ғана белгі бойынша емес, мән-жайлардың жиынтығы негізінде айқындалуы тиіс екенін көрсетеді.

Қауіп деңгейлерінің бөлінісі:

5-кесте. Әл-ауқат деңгейлерінің матрицасы

Әл-ауқат деңгейі	Белгілері	Ден қою шаралары
Төтенше	өмірі мен денсаулығына тікелей қауіптің болуы, қауіпсіз өмір сүру жағдайының болмауы, қатыгездікпен қарау, қадағалаусыз қалу немесе жедел араласуды талап ететін өзге де жағдайлар	шұғыл ден қою, ведомствоаралық іс-қимылды ұйымдастыру, баланың (адамның, отбасының) қауіпсіздігін қамтамасыз ету, кейіннен сүйемелдеуді ұйымдастыру
Дағдарыстық	айқын әлеуметтік, отбасылық, психологиялық немесе материалдық қиындықтар, жағдайдың нашарлау қаупінің жоғары болуы, қиындықтарды өз бетінше еңсере алмауы	кешенді бағалау жүргізу, ведомствоаралық сүйемелдеуді ұйымдастыру, жеке жоспар әзірлеу
Қанағаттанарлықсыз	жекелеген қауіп факторларының болуы, қиындықтарды өз бетінше еңсеру әлеуеті сақталғанымен, отбасы қызметінің төмендеуі	консультация беру, сүйемелдеуді ұйымдастыру, бейінді мамандарға жолдау, жағдайдың нашарлауының алдын алу

Қанағаттанарлық	айқын бұзушылықтардың болмауы, қиын жағдайдың туындау қауіп факторларының болуы, отбасының тұрақты жұмыс істеуінің сақталуы	профилактикалық жұмыс жүргізу, қолжетімді қолдау шаралары туралы ақпараттандыру, мерзімдік мониторинг жүргізу
Әл-ауқаты жақсы	қиын жағдай белгілерінің болмауы, негізгі қажеттіліктердің өз бетінше қамтамасыз етілуі, әлеуметтік қолдау шараларына қажеттіліктің болмауы	сүйемелдеу жүргізілмейді, өтініш бойынша ақпараттық қолдау көрсетіледі, жағдай өзгерген кезде ден қою жүзеге асырылуы мүмкін

Кәмелетке толмаған балаларды тәрбиелеп отырған қиын жағдайда жүрген адамдарды (отбасыларды) анықтау және олардың жағдайларын қарау жөніндегі үйлестіруші рөлді БҚҚБ жүзеге асырады.

6-кесте. БҚҚБ-ның негізгі міндеттері

№	Міндеті	Мазмұны
1	Балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі қызметті үйлестіру	Балалардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мәселелері бойынша мемлекеттік органдар мен ұйымдардың өзара іс-қимылын үйлестіру
2	Балалардың құқықтарының сақталуына мониторинг жүргізу	Балалардың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуына мониторинг жүргізу, олардың бұзылу себептері мен жағдайларын талдау
3	Балалардың құқықтарының бұзылу жағдайларын қарау	Құзыреті шегінде балалардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы туралы өтініштерді, хабарламаларды және материалдарды қарауды ұйымдастыру
4	Ведомствоаралық ден қоюды үйлестіру	Балаларға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу, кибержәбірлеу, суицидтік мінез-құлық, отбасылық қолайсыздық және баланың құқықтарына әсер ететін өзге де жағдайлар анықталған кезде ведомствоаралық іс-қимылды ұйымдастыру.
5	Мобильді топтардың қызметін ұйымдастыру	Мобильді топтардың жағдайларды қарауы барысында ведомствоаралық іс-қимылды бақылау, қабылданған

		шешімдердің орындалуына мониторинг жүргізу және баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын бақылау.
6	Балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі шаралардың орындалуын бақылау	Құзыреті шегінде балалардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға бағытталған іс-шаралардың іске асырылуын бақылауды жүзеге асыру.
7	Балалардың құқықтарын қорғау жүйесі субъектілеріне әдістемелік сүйемелдеу көрсету	Балалардың құқықтарын қорғауға қатысатын ұйымдар үшін әдістемелік ұсынымдар әзірлеу және консультациялық-әдістемелік қолдау көрсету.
8	Балалардың құқықтарын қорғау жүйесін талдау және жетілдіру	Қолданыстағы тәжірибе мен мониторинг нәтижелерін талдау негізінде балалардың құқықтарын қорғау тетіктерін жетілдіру жөнінде ұсыныстар әзірлеу.
9	Балалардың құқықтарын қорғауды құқықтық қамтамасыз ету	Балалардың құқықтарын қорғау саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыруға қатысу және Қазақстан Республикасы заңнамасының сақталуын қамтамасыз ету.

Шұғыл ден қою келесі факторлардың кемінде бірі болған жағдайда

іске қосылады:

- физикалық немесе сексуалдық сипаттағы зорлық-зомбылық;
- баланың қараусыз қалдырылуы;
- баланың өмірі мен денсаулығына қауіп төнуі;
- баланың қатысуымен ата-аналардың ауыр алкогольдік немесе есірткілік масаң күйде болуы;
- азық-түліктің, жылудың немесе қауіпсіз тұратын орынның болмауы;
- суицид жасау әрекеті немесе айқын суицидтік сипаттағы мәлімдемелер;
- шығу тегі анықталмаған жарақаттардың болуы;
- баланың өміріне қауіп төнген жағдайда ата-аналардың оған медициналық көмек көрсетуден бас тартуы.

Жұмыс қағидаттары

1	Баланың мүдделеріне басымдық беру
2	Құпиялылық
3	Ведомствоаралық шаралар

4	Нақты жұмысты анықтау
5	Уақыт
6	Отбасының қадір-қасиетін құрметтеу

ПРАКТИКАЛЫҚ КЕЙСТЕР (ҮЛГІЛІК ЖАҒДАЙЛАР)

КЕЙС 1. «Бала – тұрмыстық зорлық-зомбылықтың куәгері»

Жағдайдың қысқаша сипаттамасы

Балалардың құқықтарын қорғау басқармасына (БҚҚБ) ішкі істер органдарынан (полициядан) ақпарат келіп түсті. Аудандық полиция бөлімшесіне отбасылық-тұрмыстық зорлық-зомбылық фактісі бойынша шақырту түскен. Отбасылық жанжал кезінде азамат К. жұбайына дене жарақаттарын салған. Кәмелетке толмаған ұлы (3-сынып оқушысы) оқиғаның куәгері болған. Ол анасын қорғауға тырысқан және психологиялық жарақат алған.

Хабарлама түскен кезде агрессорды хаттама толтыру үшін полиция қызметкерлері ұстаған. Анасы мен бала үйде болғанымен, әйел күйзеліс жағдайында, ал баладан өткір психологиялық жарақат белгілері (жылау, дірілдеу, қарым-қатынас жасаудан бас тарту) байқалады. Бастапқы бағалау нәтижелері бойынша бұл жағдай баланың құқықтарының бұзылу қаупінің жоғары деңгейіне жатқызылды. БҚҚБ басшысы ведомствоаралық сүйемелдеуді үйлестіруге жауапты кейс-менеджерді тағайындады.

Алғашқы 24 сағаттағы кейс-менеджердің әрекеттері

1-қадам. Хабарламаны тіркеу

Кейс-менеджер учаскелік полиция инспекторынан түскен ақпаратты БҚҚБ-ның есепке алу журналына дереу тіркейді.

2-қадам. Тәуекел деңгейін бағалау

Бұл жағдай тәуекелдің жоғары деңгейіне жатады, себебі бала физикалық зорлық-зомбылықтың куәгері болған, анасын қорғауға әрекет жасаған және психологиялық жарақат белгілері байқалады.

БҚҚБ жағдайды бағалау үшін мобильді топтың шығуын ұйымдастырады, баланы қорғау бойынша қажетті шаралардың қабылдануын үйлестіреді, оның ішінде (негіздер болған жағдайда) ана мен баланы уақытша қауіпсіз жерге орналастыруды, психологиялық көмек көрсетуді, қорғау шараларын қолдану мәселелері бойынша ішкі істер органдарымен өзара іс-қимылды және кейінгі сүйемелдеуді ұйымдастырады.

3-қадам. Ең аз қажетті ақпаратты жинау

Кейс-менеджер жедел түрде полицияның кезекші қызметкерімен және мектеп әкімшілігімен (сынып жетекшісімен) телефон арқылы байланысып, келесі мәліметтерді нақтылайды:

осы отбасында бұған дейін тұрмыстық зорлық-зомбылық фактілері тіркелген-тіркелмегені; отбасында басқа балалардың бар-жоғы.

4-қадам. Оқиға орнына бару және бастапқы бағалау

Кейс-менеджер мобильді топ құрамында отбасының тұрғылықты мекенжайына шұғыл түрде барады.

Мобильді топ құрамына: отбасылық-тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қарсы күрес бөлімінің қызметкері; Психологиялық қолдау орталығының психологі; Отбасын қолдау орталығының заңгері; Отбасын қолдау орталығының психологі; қорғаншылық және қамқоршылық органының өкілі кіреді.

5-қадам. Шұғыл қауіпсіздікті қамтамасыз ету және бағыттау

Агрессор жақын арада полициядан босатылатындықтан, пәтерде қалу қауіпті. Кейс-менеджер ананың келісімімен оларды уақытша қауіпсіз баспанамен қамтамасыз ету үшін Дағдарыс орталығына (мемлекеттік немесе үкіметтік емес ұйымдарға) орналастыруды ұйымдастырады.

Жергілікті полицияның учаскелік инспекторының қатысуымен агрессорға қатысты қорғау нұсқамасы шығарылып, оған жәбірленушілерге жақындауға тыйым салынады.

6-қадам. Құжат жүргізу және өзіндік бақылау

24 сағат өткен соң кейс-менеджер қабылданған шұғыл шаралардың толықтығын тексеру үшін чек-парақты толтырады.

Кейс-менеджердің келесі 48–72 сағаттағы әрекеттері

Қауіп жойылып, баланың қауіпсіздігі қамтамасыз етілгеннен кейін кейс-менеджердің назары ұзақ мерзімді көмек көрсетуді ұйымдастыруға ауысады.

1-қадам. Кешенді қолдау көрсету жөніндегі мобильді топты қалыптастыру

БҚҚБ мобильді топтың құрамын қалыптастырады, ведомствоаралық отырысты ұйымдастырады және сүйемелдеуге қатысатын субъектілер арасында міндеттерді бөледі.

Кейс-менеджер баланы оңалтуға қажетті мамандар шеңберін айқындайды.

Ведомствоаралық команданың алғашқы отырысының күні белгіленеді.

Осы кейс бойынша топ құрамы

1. БҚҚБ кейс-менеджері (көмек көрсету мерзімдері мен сапасын бақылау).
2. Қорғаншылық және қамқоршылық органдары (баланың заңды

құқықтарын қорғау).

3. Мектеп психологі немесе Психологиялық қолдау орталығының маманы (куәгер ретінде алған психологиялық жарақатты оңалту).
4. Ювеналды полиция инспекторы немесе жергілікті полицияның учаскелік инспекторы (агрессордың қорғау нұсқамасын сақтауын бақылау).
5. Мектептің әлеуметтік педагогі (баланың сабаққа қатысуын және бейімделуін бақылау).

2-қадам. Жеке оңалту жоспарын (БОЖЖ) әзірлеу

Отырыста психологиялық жарақаттың салдарын барынша азайтуға бағытталған Жеке оңалту жоспары (БОЖЖ) бекітіледі.

Отырыс хаттамасынан үзінді

1-міндет.

Ананың қорғау шараларын ұзарту туралы өтініш беруі кезінде әлеуметтік қорғау органдары мен ішкі істер органдары қызметкерлері тарапынан құқықтық сүйемелдеу көрсету.

Учаскелік полиция инспекторы агрессордың мектепте баламен байланыс жасауына жол бермеуді бақылайды.

2-міндет.

Балаға арналған дағдарыстық терапия курсы ұйымдастыру (қорқынышпен және «аман қалған адамның кінә сезімі» синдромымен жұмыс).

Сонымен қатар ананың ата-аналық әлеуетін қалпына келтіру мақсатында психологиялық қолдау көрсету.

3-міндет.

Сынып жетекшісіне (құпия ақпаратты жарияламай) балаға барынша әдепті қарым-қатынас жасау, сыныптастары тарапынан артық сұрақтардың қойылуына жол бермеу және оқу жүктемесін уақытша азайту қажеттігі туралы хабарлау.

Жағдай тұрақтанғаннан кейінгі кейс-менеджердің әрекеттері (сүйемелдеу)

1. Тұрақты мониторинг

Кейс-менеджер психологтан және мектептен тұрақты түрде ақпарат алып отырады, сондай-ақ анамен телефон арқылы жеке байланысып тұрады.

2. Тергеу және сот рәсімдерін бақылау

Егер бала сотта немесе сотқа дейінгі тергеп-тексеру барысында куә ретінде жауап беруге тартылатын болса, кейс-менеджер міндетті түрде өзі қатысып, «бір байланыс» қағидатының сақталуын бақылайды (баланы әртүрлі тергеушілердің бірнеше рет жауап алуына жол бермеу және қайталама психологиялық жарақаттанудың

алдын алу).

3. Кейсті жабу

Жағдай ведомствоаралық бақылаудан мобильді топ келесі мән-жайларды растағаннан кейін ғана шығарылады: агрессор тарапынан төнетін қауіп толықтай жойылған (мысалы, неке бұзылған, бөлек тұру қамтамасыз етілген); баланың психоэмоционалдық жағдайы тұрақтанған; анасы баланың қауіпсіздігін өз бетінше қамтамасыз етуге қабілетті.

КЕЙС 2. «Материалдық жағдайы төмен отбасындағы бала»

Жағдайдың қысқаша сипаттамасы

Сабаққа қатысуды мониторингтеу барысында сынып жетекшісі 5-сынып оқушысы Арсеннің сабақтан жүйелі түрде қалатынын анықтады. Сонымен қатар мұғалімдер баланың мектепке маусымға сәйкес келмейтін киіммен және аяқ киіммен келетінін, оқу құралдарымен толық қамтамасыз етілмегенін әрі жеткіліксіз тамақтану белгілерінің бар екенін байқады. Баламен әңгімелесу және тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларын тексеру актісін (ТҮТЖ) жүргізгеннен кейін отбасы туралы ақпарат Балалардың құқықтарын қорғау басқармасына (БҚҚБ) жолданды.

Арсен (11 жаста) мен оның қарындасы Аружан (6 жаста, балабақшаға бармайды) әлеуметтік жағдайы төмен. Балаларды тұрақты табысы жоқ 32 жастағы анасы жалғыз тәрбиелеп отыр. Отбасы тұрмысқа қолайсыз тұрғын үйде тұрады, азық-түлік, киім-кешек және бірінші кезектегі қажетті заттардың тапшылығын бастан кешіруде.

Бастапқы бағалау нәтижелері бойынша бұл жағдай баланың құқықтарының бұзылу қаупінің жоғары деңгейіне жатқызылды. БҚҚБ басшысы ведомствоаралық сүйемелдеуді үйлестіру үшін кейс-менеджерді тағайындады. Ақпарат келіп түскен күні жағдайды жүргізуге жауапты БҚҚБ маманы (кейс-менеджер) бекітілді.

Алғашқы 24 сағаттағы кейс-менеджердің әрекеттері

Алғашқы тәулікте кейс-менеджердің негізгі міндеті – балалардың өмірі мен денсаулығы үшін жағдайдың дәл қазіргі уақытта қауіпсіз екенін және олардың азық-түлікпен қамтамасыз етілгенін анықтау.

1-қадам. Хабарламаны тіркеу

Кейс-менеджер білім беру ұйымынан келіп түскен хабарламаны БҚҚБ-ның электрондық есепке алу жүйесінде тіркеп, жеке іс ашады.

2-қадам. Тәуекел деңгейін бастапқы бағалау

Жағдайдың сипаттамасына сәйкес бұл кейс тәуекелдің жоғары деңгейіне жатады, себебі қиын жағдайда мектеп жасына дейінгі баласы бар жас балалар тәрбиеленуде, сондай-ақ тамақтанудың, маусымдық киімнің және қолайсыз тұрғын үй жағдайының айқын тапшылығы байқалады.

3-қадам. Ең аз қажетті ақпаратты жинау

Кейс-менеджер жедел түрде мектептің әлеуметтік педагогімен және аудандық жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар бөлімімен байланысып, отбасының атаулы әлеуметтік көмек (ӨАК) алып-алмайтынын нақтылайды.

Анықталғандай, тіркеудің (прописканың) болмауына байланысты төлемдер рәсімделмеген.

Отбасын одан әрі сүйемелдеу үшін ақпарат Отбасын қолдау орталығына жолданады.

4-қадам. Қауіпсіздік мәселесін шешу және оқиға орнына бару

БҚҚБ балалардың тұрмыс жағдайларын зерделеу, олардың қауіпсіздігін бағалау және бірінші кезектегі көмек шараларын айқындау үшін мобильді топтың шығуын ұйымдастырады.

Кейс-менеджер мобильді топ құрамында: қорғаншылық және қамқоршылық органы өкілімен; әкімдіктің әлеуметтік қызметкерімен; учаскелік педиатрмен бірге оқиға орнына барады.

5-қадам. Жағдайды тұрақтандыру (алғашқы 24–48 сағат

Оқиға орнында уақытша баспананың суық екені және азық-түліктің жоқ екені расталады.

Кейс-менеджер серіктес ҮЕҰ-мен немесе қайырымдылық қорымен байланысады.

Отбасына шұғыл түрде: азық-түлік себеті; көмір немесе жылытқыш; екі балаға арналған жылы киім мен аяқ киім жеткізіледі.

Педиатр балаларды тексереді.

Нәтижесінде қыз баланы шұғыл түрде ауруханаға жатқызуға медициналық көрсетілімдердің жоқ екені анықталады. Сонымен қатар дене салмағының жеткіліксіздігіне байланысты жоспарлы медициналық тексеруді ұйымдастыру қажеттілігі белгіленеді.

6-қадам. Құжат жүргізу

Негізгі қажеттіліктер тіркелген тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларды бастапқы тексеру актісі жасалады.

Кейс-менеджердің келесі 48–72 сағаттағы әрекеттері

Ресурстардың өткір тапшылығы уақытша жойылғаннан кейін кейс-менеджер отбасының дағдарыстан шығуына бағытталған жүйелі жұмысты бастайды.

1-қадам. Кешенді қолдау көрсету жөніндегі мобильді топты қалыптастыру

Кейс-менеджер осы отбасының мәселелерін кешенді шешуге қажетті мамандар құрамын айқындап, ведомствоаралық консилиум ұйымдастырады.

Осы кейс бойынша топ құрамы

БҚҚБ кейс-менеджері.

Отбасын қолдау орталығының маманы (ӘАК мен жәрдемақыларды рәсімдеу, ананы жұмысқа орналастыру және оқыту, сондай-ақ психологиялық және құқықтық көмек көрсету).

Қорғаншылық және қамқоршылық органдары (кәмелетке толмағандардың құқықтарын қорғау).

Мектеп әкімшілігі (әлеуметтік педагог, мектеп психологі).

Аудандық емхананың өкілі (учаскелік педиатр).

Серіктес ҮЕҰ өкілі (демеушілік көмек).

2-қадам. Консилиум өткізу және Жеке жұмыс жоспарын (ЖЖЖ) әзірлеу

Мамандар қолдау мен бақылауды ұштастыратын кешенді жоспар әзірлейді.

Анасына мемлекет қажетті ресурстарды ұсынып, құжаттарды рәсімдеуге көмек көрсететіні, ал оның міндеті жоспардың барлық тармақтарын нақты орындау (балаларға күтім жасау, жұмысқа орналасу немесе оқуға түсу) екені түсіндіріледі.

Сүйемелдеу және мониторинг кезеңіндегі кейс-менеджердің әрекеттері

1. Ай сайынғы бақылау

Кейс-менеджер жоспардың орындалуын үйлестіреді.

Ол келесі мәселелер бойынша ақпарат сұратады:

анасының оқуды немесе жұмысты бастаған-бастамағаны;

атаулы әлеуметтік көмектің рәсімделген-рәсімделмегені;

Арсеннің мектепке тұрақты барып жүргені.

2. Тәуекелдерге ден қою

Егер анасы оқыту курстарына қатыспаса, жұмысқа орналасудан бас тартса немесе алынған қаражатты балалардың қажеттіліктеріне емес, басқа мақсаттарға жұмсайтыны анықталса, кейс-менеджер жоспардан тыс комиссияның отырысын дереу шақырады.

Бұл жағдайда қорғаншылық және қамқоршылық органдары тарапынан бақылау күшейтіледі.

3. Кейсті жабу

Жағдай төмендегі нәтижелерге толық қол жеткізілген кезде ғана нәтижелі аяқталған болып есептеліп, жабылады: балалардың негізгі қажеттіліктері (тамақтану, киім-кешек, мектеп) толық қамтамасыз етілген; анасы тұрақты жұмысқа орналасқан немесе тұрақты табыс көзіне ие, атаулы әлеуметтік көмек тұрақты түрде төленеді; тұрғын үй жағдайы тұрақтандырылған (қыс мезгілінде отбасы жылы тұрғын үйде тұрады, балалардың жеке ұйықтайтын орындары бар);

Арсен сабақтан қалмайды, ал кіші қызы балабақшаға кезекке қойылған немесе мектепке барады.

КЕЙС 3. «Негізгі қажеттіліктері ескерусіз қалған бала»

Жағдайдың қысқаша сипаттамасы

Жоспарлы патронаждық бару барысында учаскелік мейіргер киын жағдайда (ҚӨЖ) жүрген толық емес отбасын анықтады. Анықтау барысында төрт жасар Мәдиярдың 28 жастағы анасы соңғы үш ай ішінде баланың міндетті профилактикалық медициналық тексерулерден және профилактикалық вакцинациядан уақытылы өтуін қамтамасыз етпегені белгілі болды. Балада жүдеп кету, асқынған педикулез және сөйлеу тілінің айқын дамымау анықталды.

Бару кезінде анасы үйде болмаған. Бала алкогольдік масаң күйдегі бөтен адамның қарауында болған. Пәтерде санитариялық-гигиеналық талаптарға сай келмейтін жағдай анықталды.

Анасы баланы үнемі қараусыз қалдырып, оған тиісті күтім жасамайды.

Бастапқы бағалау нәтижелері бойынша бұл жағдай шұғыл тәуекел деңгейіне жатқызылды.

БҚҚБ басшысының шешімімен ведомствоаралық сүйемелдеуді үйлестіру үшін кейс-менеджер тағайындалды.

Алғашқы 24 сағаттағы кейс-менеджердің әрекеттері

1-қадам. Хабарламаны тіркеу

Кейс-менеджер медициналық ұйымнан келіп түскен хабарламаны БҚҚБ-ның есепке алу журналына дереу тіркеп, жеке іс ашады.

2-қадам. Тәуекел деңгейін бағалау

Алғашқы белгілерге сәйкес (төрт жасар баланың санитариялық талаптарға сай келмейтін жағдайда алкогольдік масаң күйдегі бөгде адамның қарауында қалдырылуы, физикалық жүдеудің белгілері) жағдай «шұғыл» санатына жатқызылады.

3-қадам. Ең аз қажетті ақпаратты жинау

Кейс-менеджер учаскелік полиция инспекторымен байланысып, ананың деректер базасы бойынша алкогольді немесе психоактивті заттарды (ПАЗ) теріс пайдалануға байланысты профилактикалық есепте тұрған-тұрмағанын тексереді.

Сонымен қатар емханадан баланың нақты медициналық анамнезін нақтылайды.

4-қадам. Мобильді топтың шығуы және қауіпсіздікті бастапқы бағалау

БҚҚБ мобильді топтың құрамын қалыптастырады, жағдайды ведомствоаралық қарауды ұйымдастырады және жауапты орындаушыларды айқындайды.

Кейс-менеджер мобильді топ құрамында шұғыл түрде оқиға орнына барады.

Мобильді топ құрамына:

қорғаншылық және қамқоршылық органы өкілі; ювеналды полиция инспекторы және учаскелік полиция инспекторы; дәрігер-педиатр кіреді.

5-қадам. Шұғыл қорғау шараларын қабылдау және бағыттау

Дәрігер (мейіргер) балада айқын алиментарлық депривация (жеткіліксіз тамақтану) және асқынған дерматит белгілерін тіркейді.

Анасы бағдарын жоғалтқан күйде болып, балаға күтім жасауға қабілетсіз болғандықтан, баланы шұғыл түрде отбасынан уақытша алу туралы шешім қабылданады.

Бала соматикалық жағдайын тұрақтандыру және ағзасын қалпына келтіру мақсатында уақытша көпбейінді балалар ауруханасына жатқызылады.

Ювеналды полиция инспекторы Қазақстан Республикасы Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексінің кәмелетке толмаған баланы тәрбиелеу және күтіп-бағу жөніндегі міндеттерді орындамау туралы бабына сәйкес әкімшілік хаттама жасайды.

6-қадам. Құжаттандыру

24 сағат өткеннен кейін кейс-менеджер қабылданған шұғыл қорғау шараларының толықтығы мен жеделдігін тексеру үшін чек-парақты толтырады.

Кейс-менеджердің келесі 48–72 сағаттағы әрекеттері

Бала ауруханада дәрігерлердің бақылауына алынғаннан кейін кейс-менеджер ұзақ мерзімді ведомствоаралық жоспарлау тетігін іске қосады.

1-қадам. Кешенді қолдау көрсететін мобильді топ құру

Осы кейс бойынша топ құрамы

БҚҚБ кейс-менеджері (қабылданған шаралардың орындалуын бақылау).

Қорғаншылық және қамқоршылық органдары (отбасымен профилактикалық әңгіме жүргізу және оны бақылауға алу).

Учаскелік педиатр немесе емхананың аға мейіргері (медициналық сүйемелдеуді жүзеге асыру).

Психологиялық қолдау орталығының психологі (балаларға психологиялық көмек көрсету).

Ювеналды полиция инспекторы және учаскелік полиция инспекторы (отбасына мониторинг жүргізу).

Отбасын қолдау орталығының маманы (кешенді қолдау көрсету).

2-қадам. Жеке жоспар әзірлеу

Алғашқы ведомствоаралық отырыста баланың ауруханада немесе қиын жағдайдағы балаларды қолдау орталығында уақытша болу мерзімін детоксикация аяқталғанша және анасы тұрғын үйді қалыпқа келтіргенге дейін ұзарту туралы шешім қабылданады.

Отбасын оңалтудың қатаң жоспары әзірленеді, онда қолдау көрсету шаралары міндетті бақылаумен ұштастырылады.

Ұсынылған ақпарат

1. Денсаулық сақтау ұйымынан

Балада:

II дәрежелі дене салмағының тапшылығы;

педагогикалық қараусыз қалудың салдарынан психосөйлеу дамуының тежелуі (ПСДТ) анықталған.

Емдеу курсынан өту қажет.

2. Ювеналды полиция инспекторы мен учаскелік полиция инспекторынан

Ананың бірге тұратын серіктесімен профилактикалық жұмыс жүргізіліп, ол жалдамалы пәтерден шығарылған.

Анасына қылмыстық және әкімшілік жауапкершілік туралы ескерту жасалған.

3. Психологтан

Анада эмоциялық күйзелу, тұлғалық жетілмеу және жасырын тәуелділік белгілері байқалады.

Ата-ана құқықтарын шектеу мәселесі қойылған жағдайда психологиялық консультацияларға қатысуға дайын.

Сүйемелдеу және мониторинг кезеңіндегі кейс-менеджердің әрекеттері

1. Тұрақты патронаж

Кейс-менеджер жағдайдың мән-жайын нақтылау және отбасы мен баланың жағдайы туралы қажетті ақпарат алу үшін ішкі істер органдарынан және медициналық ұйымнан мәліметтер сұратады.

2. Жағдайдың нашарлауына ден қою

Егер бір ай ішінде анасы психологтың қабылдауына бармаса, тұрғын үйде қайтадан антисанитариялық жағдай анықталса немесе бала қайтадан қараусыз қалдырылса, кейс-менеджер ата-ана құқықтарын шектеу мәселесін қарау үшін Кәмелетке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссияның (КТИҚҚК) кезектен тыс отырысын өткізуге бастама көтереді.

3. Кейсті жабу

Жағдай келесі талаптар бір мезгілде орындалған кезде ғана ведомствоаралық бақылаудан шығарылады:

құқық бұзушылық фактілері толық жойылған: үй таза, әрдайым жаңа дайындалған азық-түлік бар, балаға маусымға сәйкес киім сатып алынады;

Мадияр балабақшаға тұрақты барады, сөйлеу тілінің дамуында оң динамика байқалады (логопедтің қорытындысымен расталған);

анасы барлық медициналық ұсынымдарды толық орындайды, ал 3–6 айлық тұрақты мониторинг барысында патронаждық тексерулер деструктивті мінез-құлық белгілерін анықтамайды.

Мобильді топ қабылданған шаралардың мақсаттарына толық қол жеткізілгенін бірауыздан растайды.

IV. Мобильді топтардың жұмысын ұйымдастыру

Мобильді топ қызметінің негізгі мақсаты – баланың жағдайына ведомствоаралық бағалау жүргізу, оның құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылу қауіп факторларын анықтау, сондай-ақ мемлекеттік органдар мен ұйымдардың құзыреті шегінде ден қою шаралары бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Мобильді топтардың құрамы мен функциялары

Мобильді топ қиын жағдайдағы отбасыларды ерте анықтауға және оқиға орнында атаулы көмек көрсетуді ұйымдастыруға арналған ведомствоаралық, мультидисциплинарлық тетік ретінде құрылады.

Мобильді топты құру тәртібі

Мобильді топтың құрамы белгіленген тәртіппен бекітіледі, ал оқиға орнына шығатын қатысушылардың құрамы нақты жағдайдың

мән-жайына қарай айқындалады. Мобильді топтың шығуын Отбасын қолдау орталықтары бастамашылық етеді, ал Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ) мобильді топтың мүшесі ретінде қатысады.



Мобильді топ шыққанға дейінгі БҚҚБ-ның әрекеттері

Мобильді топтың шығуы туралы шешім қабылданғанға дейін

Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ):

- бала және оның отбасы туралы мәліметтерді нақтылайды;
- профилактика субъектілерінен қосымша ақпарат сұратады;
- жағдай бойынша бастапқы талдамалық анықтама дайындайды;

- мобильді топтың алдын ала міндеттерін айқындайды;
- баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің ықтимал бұзылуы туралы ақпаратты қабылдап, тіркейді;
- жағдайға бастапқы талдау жүргізіп, тәуекел деңгейін бағалайды;
- жағдайдың санатын және ведомствоаралық ден қою қажеттілігін айқындайды;
- қажет болған жағдайда мүдделі мемлекеттік органдармен және ұйымдармен бірлескен шаралар ұйымдастырады;
- жауапты маман (әдіскерді, кейс-менеджерді) тағайындайды;
- баланың өмірі мен денсаулығына тікелей қауіп төнген жағдайларда уәкілетті мемлекеттік органдарды хабардар етеді.

Мобильді топты құрудың негізі

Мобильді топ зорлық-зомбылық, қатыгездік көрсету, жәбірлеу, кибержәбірлеу, суицидтік мінез-құлық, сондай-ақ кәмелетке толмағандардың құқықтары мен заңды мүдделеріне әсер ететін өзге де дағдарыстық жағдайлар фактілеріне жедел ден қою мақсатында құрылады.

7-кесте. Мобильді топтың құрамы

Қатысушы	Негізгі рөлі
Ұйымдастырушы – Отбасын қолдау орталығының маманы	Мобильді топтың шығу процесін ұйымдастырады; мобильді топ мүшелерінің қызметін үйлестіреді; ведомствоаралық іс-қимылды ұйымдастырады; шығу қорытындысы бойынша қорытынды құжаттарға қол қояды.
Балалардың құқықтарын қорғау басқармасының (БҚҚБ) өкілі	Баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің сақталуын бағалайды және оларды қорғау жөніндегі шараларды қабылдау қажеттілігін айқындайды. Баланың өмір сүру және тәрбиелену жағдайларын зерделеуге қатысады, қауіп факторларын талдайды және баланың қауіпсіздігіне төнетін қатер

	деңгейін бағалайды. Баланың өмірі мен денсаулығына тікелей қауіп анықталған жағдайда, құзыреті шегінде уәкілетті мемлекеттік органдармен бірлесіп оның қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шараларды дереу бастамашылық етеді.
Психологиялық қолдау орталығының маманы (педагог-психолог)	Кәмелетке толмаған баланың психологиялық диагностикасын жүргізеді және эмоционалдық жай-күйін бағалайды; суицидтік тәуекелдердің, жәбірлеудің, зорлық-зомбылықтың немесе қатыгез қарым-қатынастың белгілерін анықтайды; шұғыл психологиялық көмек көрсетеді.
Қорғаншылық және қамқоршылық органының өкілі	Баланың өмір сүру және тәрбиелену жағдайларын бағалайды, баланың құқықтарын қорғау мәселелерін қарайды, оның қауіпсіздігі мен әл-ауқатын қамтамасыз ету жөніндегі шараларды әзірлейді. Кәмелетке толмағанның тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларын тексеру актісін (ТҮТЖ) жасайды, баланың мүліктік және мүліктік емес құқықтарын қорғау мәселелерін қарайды.
Ювенталды полиция инспекторы	Баланың өмірі мен денсаулығына төнетін қауіптің болуын бағалайды, құқық бұзушылықтардың алдын алу шараларын жүзеге асырады және ішкі істер органдарының құзыреті шегінде қажетті шараларды қабылдайды.
Медицина қызметкері	Баланың және отбасы мүшелерінің денсаулық жағдайын бағалайды, медициналық тәуекелдерді анықтайды, қажетті медициналық көмекті ұйымдастырады, әрі қарай медициналық сүйемелдеудің қажеттілігі туралы қорытынды береді.
Білім беру ұйымының өкілі	Білім алушы туралы ақпарат ұсынады; баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі шараларды іске асыруға қатысады; мобильді топтың

	ұсынымдарының орындалуын ұйымдастырады.
Өзге де мамандар (ҮЕҰ, әлеуметтік қызметтердің өкілдері және т.б.)	Анықталған мәселелер мен отбасының қажеттіліктерінің сипатына қарай мамандандырылған көмек көрсетеді.

Мобильді топтың негізгі міндеті – тұлғаның немесе отбасының тұрғылықты жеріне барып, жан-жақты зерттеу жүргізу, қиын жағдайдың себебін нақтылау, шұғыл қажеттіліктерді анықтау және өмірі мен денсаулығына қауіп төнген жағдайда жедел көмек көрсетуді ұйымдастыру.

Мобильді топтың жұмыс алгоритмі

1. хабарламаны қабылдау;
2. шығу қажеттілігін айқындау (қауіп деңгейін бағалау және ведомствоаралық ден қою қажеттілігі негізінде мобильді топтың жауапты кезекші маманы/үйлестірушісі бөлімше басшысымен бірлесіп жүзеге асырады);
3. оқиға орнына шығатын топтың құрамын қалыптастыру;
4. оқиға орнына барып, тексеру жүргізу;
5. актіні ресімдеу;
6. материалдарды жауапты субъектіге беру.

Құпиялылық және этика

Отбасы туралы ақпарат тек кәсіби өкілеттіктер шегінде ғана пайдаланылады. Балаға қауіп төнген жағдайда мәліметтер белгіленген тәртіппен құзыретті мемлекеттік органдарға беріледі.

Мобильді топтың жұмыс регламенті

Егер тәуекел деңгейі жоғары болса, мобильді топ хабарлама келіп түскен күні оқиға орнына шығады. Егер тәуекел деңгейі орташа болса, мобильді топ хабарлама келіп түскен күннен бастап 1–3 күн ішінде оқиға орнына шығуды жоспарлайды.

Оқиға орнында мобильді топ отбасының тұрмыс жағдайына, баланың жағдайына, отбасы мүшелерінің өзара қарым-қатынасына, балаға жасалатын күтім деңгейіне, негізгі қажеттіліктердің қамтамасыз етілуіне, сондай-ақ зорлық-зомбылық немесе немқұрайлы қарау белгілерінің болуына қысқаша бағалау жүргізеді. Бағалау нәтижелері бойынша шұғыл ден қою шаралары айқындалады.

8-кесте. Мобильді топтың оқиға орнына шығу регламенті

Кезең	Мобильді топтың әрекеттері	Жауапты тұлға	Нәтиже	түсініктеме
Хабарлама ны қабылдау	Білім беру, денсаулық сақтау, әлеуметтік қорғау ұйымдарына н, ішкі істер органдарына н, Отбасын қолдау орталығына н, Балалардың құқықтарын қорғау орталығына н, «111» байланыс орталығына н, сондай-ақ профилактика субъектілері мен азаматтарда н келіп түскен хабарламаларды қабылдайды.	Шығуды ұйымдастырушы, әрбір мемлекеттік органның жауапты қызметкерлері	Хабарламан ы тіркеу	Жағдай ақпарат келіп түскен сәттен бастап бірден тіркеледі.
Шұғылдық деңгейін	Баланың өміріне, денсаулығы	Үйлестіруші, бейінді маман	Әл-ауқат деңгейі туралы белгі	Қауіп деңгейі жоғары болған жағдайда ден қою

бастапқы бағалау	на немесе қауіпсіздігін е тікелей қауіптің бар-жоғын анықтайды.			кідіріссіз жүзеге асырылады.
Оқиға орнына шығуды қалыптастыру	Нақты жағдайға сәйкес оқиға орнына шығатын топтың құрамын айқындайды.	Үйлестіруші, ведомстволардың өкілдері	Топ құрамы, бұйрық/өкім немесе қызметтік тапсырма	Оқиға орнына тек қажетті мамандар қатысады: әлеуметтік қорғау, білім беру, денсаулық сақтау, полиция, психолог.
Оқиға орнына шығу және тексеру жүргізу	Отбасына барады, әңгімелеседі, тұрмыс жағдайын және тәуекелдерді бағалайды.	Топтың барлық мүшелері	Тексеру актісі / оқиға орнына шығу туралы анықтама	Тексеру отбасы мен баланың қадір-қасиетін құрметтей отырып жүргізіледі.
Қорытынды әзірлеу және одан әрі ден қою шаралары бойынша ұсыныстар дайындау	Көмек көрсету, сүйемелдеу, жолдау немесе шұғыл ден қою бойынша кейінгі шараларды айқындайды.	Үйлестіруші, уәкілетті мемлекеттік органдар	Жеке оңалту жоспары	Қабылданған шешім нақты әрі орындалатын болуы тиіс.

Мобильді топ жұмысының тиімділігі оқиға орнына шығу саны бойынша емес, баланың құқықтарын қорғауды қамтамасыз етуге, бала үшін тәуекел деңгейін төмендетуге және анықталған қауіптердің азаюына қол жеткізуі бойынша бағаланады.

Мобильді топ жағдайға бастапқы тексеру жүргізеді, ақпаратты жинайды және тіркейді, кәмелетке толмағанның тұрмыс жағдайы мен тәуекелдерін бағалайды, сондай-ақ одан әрі ведомствоаралық сүйемелдеу үшін ұсынымдары бар бастапқы қорытындыны (оқиға

орнына шығу актісін) әзірлейді. БҚҚБ мамандарының мониторингі Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2026 жылғы 23 сәуірдегі № 2/264 қаулысына сәйкес отбасына баруды және жағдайға қайта бағалау жүргізуді қамтиды әрі кемінде алты айда бір рет жүзеге асырылады.

Әрбір жағдайды рәсімдеу ведомствоаралық сүйемелдеу шеңберінде бірыңғай құжаттар топтамасын (кейс-пакетті) қалыптастыру және жүргізу арқылы жүзеге асырылады. Кейс-пакетке мыналар кіреді:

- хабарламаны тіркеу картасы;
- оқиға орнына шығу (тексеру) актісі;
- тәуекелді бастапқы бағалау;
- мобильді топтың қорытындысы;
- ведомствоаралық қарау материалдары.

Мобильді топтың міндеттерді орындай алмауы жағдайындағы әрекеттер

Егер мобильді топ қойылған міндеттерді толық көлемде орындай алмаса немесе оқиға орнына шығудың мақсаттарына қол жеткізе алмаса, мобильді топтың жетекшісі іс-шаралардың орындалуына кедергі келтірген себептер мен мән-жайларды көрсете отырып, бұл туралы Балалардың құқықтарын қорғау басқармасын (БҚҚБ) дереу хабардар етеді.

Мұндай мән-жайларға мыналар жатады:

- кәмелетке толмағанның, ата-аналардың (заңды өкілдерінің) немесе жағдайға қатысы бар өзге де адамдардың оқиға орнына барған кезде болмауы;
- ата-аналардың (заңды өкілдердің) немесе өзге де тұлғалардың өзара іс-қимыл жасаудан бас тартуы;

- жағдайға объективті баға беру үшін ақпараттың жеткіліксіз болуы;
- мемлекеттік органдар мен ұйымдардан қосымша мәліметтер алу қажеттілігі;
- қосымша ведомствоаралық араласуды талап ететін мән-жайлардың туындауы;
- мобильді топтың міндеттерін орындауға кедергі келтіретін өзге де себептер.

Ақпаратты қарау нәтижелері бойынша Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ):

- мобильді топтың қайта шығуын бастамашылық етуге;
- қосымша мамандарды тарта отырып, мобильді топтың құрамын өзгерту туралы ұсынымдар беруге;
- қажетті мәліметтерді алу үшін құзыретті мемлекеттік органдар мен ұйымдарға сұрау салулар жолдауға;
- жағдайды қарау бойынша ведомствоаралық кеңес өткізуді бастамашылық етуге;
- өз құзыреті шегінде өзге де ден қою шараларын қабылдауға құқылы.

Кәмелетке толмағанның өміріне, денсаулығына немесе қауіпсіздігіне қауіп төну белгілері анықталған жағдайда, Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ) тиісті мемлекеттік органдарды дереу хабардар етеді және баланы қорғауды қамтамасыз ету жөнінде қажетті шараларды қабылдайды.

Жағдай Балалардың құқықтарын қорғау басқармасының (БҚҚБ) бақылауында кәмелетке толмағанның құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға кедергі келтіретін мән-жайлар жойылғанға, жеткілікті ақпарат алынғанға және қажетті ден қою шаралары толық қабылданғанға дейін болады.

Мобильді топтың қайта шығуына бастамашылық ету тәртібі

Мобильді топтың қайта шығуын Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ) бастапқы шығу нәтижесінде ден қою мақсаттарына қол жеткізілмеген немесе жағдайды одан әрі ведомствоаралық сүйемелдеу қажет болған жағдайларда бастамашылық етеді. Осы рәсім шеңберінде БҚҚБ мамандары мобильді топтың қайта шығуын тағайындау туралы тиісті мемлекеттік органдарға хабарлама жолдайды.

Қайта шығуды ұйымдастырудың негіздері:

- кәмелетке толмағанның өміріне, денсаулығына, қауіпсіздігіне немесе әл-ауқатына төнетін қауіптің сақталуы;
- алдыңғы шығу қорытындысы бойынша берілген ұсынымдардың орындалмауы немесе тиісінше орындалмауы;
- кәмелетке толмағанның құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы туралы жаңа ақпараттың келіп түсуі;
- тексеруді және бағалауды талап ететін қосымша мән-жайлардың анықталуы;
- кәмелетке толмағанның, ата-аналардың (заңды өкілдерінің), білім беру ұйымдарының немесе өзге де мүдделі тұлғалардың қайта жүгінуі;
- жағдайдың нашарлауы немесе жаңа қауіп факторларының пайда болуы;
- алдыңғы шығу барысында жағдайға толық бағалау жүргізудің мүмкін болмауы;
- бұрын қабылданған шешімдер мен іс-шаралардың орындалуын бақылау қажеттілігі;
- уәкілетті мемлекеттік органдардың тапсырмасы.

Қайта шығу туралы шешімді мобильді топтың ұйымдастырушысы немесе Балалардың құқықтарын қорғау басқармасының (БҚҚБ) уәкілетті лауазымды тұлғасы жағдайдың мониторингі нәтижелері, келіп түскен ақпаратты талдау және мобильді топ мүшелерінің ұсыныстары негізінде қабылдайды.

Қайта шығудың алдында Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ):

- *алдыңғы шығудың нәтижелерін талдайды;*
- *бұрын берілген ұсынымдардың орындалуын бағалайды;*
- *қайта шығудың мақсаттары мен міндеттерін айқындайды;*
- *қажет болған жағдайда қосымша мамандарды тарта отырып, мобильді топтың құрамына түзетулер енгізеді;*
- *ведомствоаралық іс-қимылға қатысушыларды алдағы шығу туралы хабардар етеді.*

Қайта шығу нәтижелері бойынша бұрын берілген ұсынымдардың орындалуы, жағдайдың ағымдағы жай-күйі және одан әрі қабылданатын ден қою шаралары туралы ақпаратты қамтитын жеке қорытынды (акт, анықтама) жасалады.

Оқиға орнына шыққаннан кейін жағдайды сүйемелдеу

Оқиға орнына шығу аяқталғаннан кейін жағдай жабылды деп есептелмейді және одан әрі сүйемелдеуге жатады.

Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ):

- *жағдайға жауапты маманды (әдіскерді, кейс-менеджерді немесе кураторды) тағайындайды;*
- *бала мен отбасын ведомствоаралық сүйемелдеуді ұйымдастырады;*
- *мобильді топтың ұсынымдарының орындалуын бақылайды;*

- қажет болған жағдайда мобильді топтың қайта шығуын бастамашылық етеді;
- білім беру, денсаулық сақтау және әлеуметтік қорғау ұйымдарымен өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді.

Жағдайды жабу

Жағдай төмендегі шарттар орындалған кезде жабылды деп есептеледі:

- кәмелетке толмағанның өмірі мен денсаулығына төнетін қауіп факторлары жойылған;
- отбасындағы және (немесе) білім беру ортасындағы жағдай тұрақтанған;
- мобильді топтың барлық ұсынымдары мен ведомствоаралық қабылданған шешімдер толық орындалған;
- белгіленген мониторинг кезеңі ішінде қайталанған өтініштер мен оқиғалар тіркелмеген.

Жағдай кәмелетке толмағанның құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауға кедергі келтіретін мән-жайлар жойылғанға, жеткілікті ақпарат алынғанға және қажетті ден қою шаралары толық қабылданғанға дейін Балалардың құқықтарын қорғау басқармасының (БҚҚБ) бақылауында болады.

V. Қиын жағдайдағы отбасын анықтау алгоритмі

Қиын жағдайдағы балалар мен отбасылар анықталған кездегі ведомствоаралық ден қою алгоритмі заңдылық, ведомствоаралық іс-қимыл, ерте анықтау, уақтылы ден қою, баланың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуының алдын алу, сондай-ақ қабылданатын шаралардың тиімділігіне мониторинг жүргізу қағидаттарына негізделеді.

Балалардың құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ) алгоритмді іске асырудың барлық кезеңдерінде негізгі үйлестіруші және бақылаушы орган болып табылады. БҚҚБ орындаушы органдардың функцияларын алмастырмайды, керісінше қабылданатын шараларға кешенді бақылауды, олардың тиімділігіне мониторинг жүргізуді және құқықтық верификациялауды қамтамасыз етеді.

Балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі шараларды іске асыруға мыналар қатысады:

БҚҚБ – ведомствоаралық іс-қимылды үйлестіру, жағдайларды карауды ұйымдастыру, қабылданған шаралардың орындалуын мониторингілеу және тиімділігін талдау;

Отбасын қолдау орталықтары мен психологиялық қолдау орталықтары – жағдайды бағалауға және әлеуметтік-психологиялық көмек көрсету шараларын іске асыруға қатысу;

мобильді топтар – бала мен отбасының тұрмыс жағдайларын зерттеу және бағалау;

мемлекеттік органдар мен ұйымдар – өз құзыреті шегінде қажетті шараларды жүзеге асыру.

Ведомствоаралық іс-қимыл ақпараттық алмасу, Отбасының цифрлық картасымен интеграциялау және мемлекеттік органдар мен ұйымдардың ақпараттық жүйелері арқылы жүзеге асырылады. Кейс-менеджер жеке жоспардың орындалуын ұйымдастырушылық тұрғыда сүйемелдеуді және сүйемелдеу қатысушылары арасындағы ақпараттық өзара іс-қимылды қамтамасыз етеді. Ведомствоаралық іс-қимылды үйлестіруді БҚҚБ жүзеге асырады.

9-кесте. Отбасын сүйемелдеудің негізгі кезеңдері.

Кезең	Кезеңнің мазмұны	Мамандар жұмысы үшін практикалық маңызы
1. Қиын жағдайдағы отбасын немесе баланы ерте анықтау	Кәмелетке толмағандардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуы туралы ақпарат Бала құқықтарын қорғау басқармасына келесі көздерден түсуі мүмкін: ата-аналардың (заңды өкілдердің) өтініштері; кәмелетке толмағандардың өтініштері; мемлекеттік органдар мен білім беру ұйымдары; әлеуметтік желілер мен бұқаралық ақпарат құралдарының мониторингі; сенім телефоны, жедел желілер және өзге де байланыс арналары.	Баланың құқықтарын қорғауды және араласуды қажет ететін жағдайларды уақтылы анықтауды қамтамасыз етеді.
2. Сигналды тіркеу және жағдайды бастапқы талдау	БҚҚБ келіп түскен ақпаратты тіркеуді қамтамасыз етеді, мәліметтерге бастапқы талдау жүргізеді, бала құқықтарының бұзылу белгілерінің бар-жоғын анықтайды, шұғыл әрекет ету шараларын қабылдау және мүдделі мемлекеттік органдар мен ұйымдарды тарту қажеттілігін бағалайды.	Жағдай бойынша кейінгі жұмысты жедел ұйымдастыруға және тәуекел деңгейін анықтауға мүмкіндік береді.
3. Вedomствоаралық әрекет етуді ұйымдастыру	БҚҚБ жағдайды ведомствоаралық қарауды бастайды, мүдделі органдар мен ұйымдардың өзара іс-қимылын ұйымдастырады, мобильді топтың шығу қажеттілігін және бейінді мамандарды тартуды айқындайды.	Жағдайды жан-жақты қарауды қамтамасыз етеді және әртүрлі субъектілер функцияларының қайталануын болдырмайды.
4. Мобильді топтың шығуы және жағдайды тексеруі	ҚӨЖ-дің бастапқы белгілері расталған жағдайда, БҚҚБ ведомствоаралық қарауды бастайды және отбасының тұрғылықты жеріне жедел	Жағдай туралы объективті ақпарат алуға және әрі қарай қолдау шараларын қабылдау

	шығу үшін мобильді топқа нұсқама жібереді. Мобильді топ тексеру жүргізіп, баланың өмір сүру жағдайларын бағалау актісін жасайды.	қажеттілігін растауға мүмкіндік береді.
5. Сараптама жүргізу және Жеке сүйемелдеу жоспарын бекіту	Мобильді топтың актісі негізінде Отбасын қолдау орталығы тәуекел деңгейін анықтап, Жеке сүйемелдеу жоспарының жобасын әзірлейді. Орташа және жоғары тәуекел жағдайларында Жеке сүйемелдеу жоспары міндетті түрде БҚҚБ басшылығының бекітуіне ұсынылады және барлық ведомстволар үшін міндетті құжат мәртебесіне ие болады.	Негізделген шешімдер қабылдауды және қажетті әрекет ету шараларын таңдауды қамтамасыз етеді.
6. Істі іске асыруды бақылау және сүйемелдеу	Бейінді ведомстволар (денсаулық сақтау, білім беру, әлеуметтік қорғау) жоспарда бекітілген іс-шараларды орындауға кіріседі. БҚҚБ ведомствоаралық үйлестіруді жүзеге асырады және қажет болған жағдайда ведомствоаралық кедергілерді жою үшін мемлекеттік ықпал ету шараларын қолданады.	Барлық қатысушылардың үйлесімді әрекет етуін және отбасының қажетті көмекке қол жеткізуін қамтамасыз етеді. Баланың құқықтарын қорғау мен қажетті қолдау шараларының орындалуына мүмкіндік береді.
7. Тиімділікті мониторингтеу және істі басқарушылық жабу	Кейс-менеджер жағдайдың динамикасы туралы есептерді БҚҚБ-ға ұсынады. БҚҚБ қорытынды аудит жүргізеді, қол жеткізілген нәтижелердің тұрақтылығын және қайта тәуекелдердің жоқтығын бағалайды. Егер бала құқықтарының бұзылу тәуекелдері сақталса, БҚҚБ жағдайды қосымша қарауды, бейінді мамандарды тартуды немесе өз құзыреті шегінде	Қол жеткізілген нәтижелердің тұрақтылығын қамтамасыз етеді және дағдарыстық жағдайдың қайта туындауының алдын алады.

	өзге де шараларды қабылдауды бастайды.	
--	--	--

БҚҚБ-ның басқарушылық құзыреті

БҚҚБ (ТЖС жағдайлары бойынша) істерді ведомствоаралық сүйемелдеуді үйлестіруді қамтамасыз етеді және басқарушылық өкілеттіктерді үш бағыт бойынша жүзеге асырады.

1. Басқарушылық функциялар

Жеке сүйемелдеу жоспарын барлық орындаушылар үшін міндетті түрде бекітеді; істің жеделдік деңгейін, соның ішінде шұғыл әрекет ету режимін анықтайды; қосымша ресурстар мен ұйымдарды тартуды бастамашылық етеді.

2. Түзету және бақылау функциялары

Жоспардың орындалуына мониторинг жүргізеді және қажет болған жағдайда тәуекел деңгейі артқан кезде, іс-шаралар тиісті деңгейде орындалмаған жағдайда немесе баланың қауіпсіздігіне қатысты жаңа қауіп-қатерлер анықталған кезде оған өзгерістер енгізеді. Түзетулер қолданыстағы тәуекелдерге сәйкес шаралардың тиімділігін қамтамасыз етуге бағытталған.

3. Мониторинг және сүйемелдеуді аяқтауды келісу

Жағдайды сүйемелдеуді аяқтау қорытынды есеп пен нәтижелердің тұрақтылығын бағалау негізінде жүзеге асырылады.

БҚҚБ кейсті жабу туралы шешім қабылдамайды, алайда баланың құқықтары мен қауіпсіздігіне қатердің жоқтығын растау бөлігінде сүйемелдеуді аяқтауды келіседі, атап айтқанда:

- тәуекел деңгейінің тұрақты түрде қауіпсіз деңгейге дейін төмендеуі;
- отбасылық жағдайдың тұрақтануы және баланың әл-ауқатына қолайлы жағдайлардың қамтамасыз етілуі;

- баланың негізгі құқықтарының қалпына келтірілуі (білім алу, медициналық көмек алу, қауіпсіз өмір сүру жағдайлары);
- қайта дағдарыстық сигналдардың болмауы.

Жауапкершілік аймақтарын ажырату (БҚҚБ және Білім басқармасы) Бала құқықтарын қорғау басқармасы (БҚҚБ) ведомствоаралық іс-қимылды үйлестіруді, бала құқықтарын қорғау жөніндегі шаралардың іске асырылуын мониторингтеуді, сондай-ақ орта және жоғары тәуекел деңгейіндегі жағдайларда жеке сүйемелдеу жоспарларын бекітуді және түзетуді жүзеге асырады.

Білім басқармасы (білім беру ұйымдары мен психологиялық-педагогикалық қызметтер арқылы) жеке сүйемелдеу жоспарының орындаушы субъектісі болып табылады және: білім алушыға педагогикалық қолдау көрсетуді; мектепшілік профилактикалық жұмысты жүргізуді; баланы білім беру процесінде психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуді қамтамасыз етеді.

Жеке сүйемелдеу жоспары

- жағдайды кешенді бағалау нәтижелері негізінде Отбасын қолдау орталығы арқылы қалыптастырылады;
- сүйемелдеуге қатысатын мүдделі субъектілермен келісіледі;
- орта және жоғары тәуекел деңгейіндегі жағдайларда БҚҚБ тарапынан бекітіледі;
- іс-шараларды, орындау мерзімдерін, жауапты орындаушыларды және күтілетін нәтижелерді қамтиды.

БҚҚБ келесі функцияларды жүзеге асырады:

- өз құзыреті шегінде жоспарды келісу және бекіту;
- тәуекел деңгейі өзгерген жағдайда іс-шараларға түзетулер енгізу;
- қорғау шараларын күшейту қажеттілігі туындаған кезде жағдайды

қайта бағалауды бастамашылық ету.

Жеке сүйемелдеу жоспары отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау нәтижелері негізінде әзірленеді және іс-шаралардың тізбесін, орындау мерзімдерін, жауапты орындаушыларды және күтілетін нәтижелерді қамтиды.

Жоспарды әзірлеу барысында отбасының хабардар болу қағидаты, баланың жасына және даму деңгейіне сәйкес оның пікірін ескеру, сондай-ақ оның қауіпсіздігі мен ең үздік мүдделерін қамтамасыз ету қағидаттары сақталады.



Жеке сүйемелдеу жоспарына түзетулер қауіп деңгейі өзгерген, жағдай нашарлаған, жаңа мән-жайлар анықталған немесе іске асырылып жатқан шаралардың тиімділігі жеткіліксіз болған жағдайда енгізіледі.

Сүйемелдеуді аяқтау жоспарланған мақсаттарға қол жеткізілгенде, тәуекел деңгейі төмендегенде, отбасының жағдайы

тұрақтанғанда және баланың қауіпсіздігі қамтамасыз етілген кезде жүзеге асырылады.

Мониторинг сүйемелдеудің тиімділігін бағалауды, жеке сүйемелдеу жоспарына уақтылы түзетулер енгізуді және қол жеткізілген нәтижелердің тұрақтылығын бақылауды қамтамасыз етеді.

VI. Отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау

Отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау қиын жағдайдағы отбасымен жұмыс жүргізудің негізгі кезеңі болып табылады. Ол жағдайдың сипатын, тәуекел деңгейін, қажетті көмек шараларын, отбасы ресурстарын және жағдайдың тұрақтануына кедергі келтіретін факторларды айқындау мақсатында жүргізіледі.

Бағалау нәтижелері қолдау көрсету түрін анықтауға, жеке жұмыс жоспарын әзірлеуге, сүйемелдеуге қатысушылар арасында жауапкершілікті бөлуге және кейінгі мониторингті ұйымдастыруға негіз болады.

Бағалау тек проблемаларды анықтауға ғана емес, сонымен қатар қауіп факторларын, қорғаныс факторларын және отбасы ресурстарын айқындауға бағытталуы тиіс. Бағалаудың қорытындысы практикалық шешім қабылдауға әкеледі: тәуекел деңгейін белгілеу, қажетті көмек шараларын анықтау, жауапты орындаушыларды және бірінші кезектегі әрекеттерді айқындау.

1. Бағалау әдістері

Бағалау отбасы жағдайын объективті және жан-жақты зерделеуді қамтамасыз ететін кешенді әдістерді қолдану арқылы жүзеге асырылады.

10-кесте. Бағалаудың негізгі әдістері

№ Әдіс	Мазмұны
---------------	----------------

1	Құрылымдалған бақылау	Тұрмыс жағдайын, баланың мінез-құлқын және отбасы мүшелерінің өзара қарым-қатынасын бағалау
2	Сұхбат	Жағдайды нақтылау мақсатында баламен, ата-аналармен немесе заңды өкілдермен әңгімелесу
3	Кәсіби әңгімелер	Сүйемелдеуге қатысатын тартылған мамандармен талқылау жүргізу
4	Сауалнама жүргізу	Деректерді жүйелеу үшін бірыңғай бағалау формаларын толтыру
5	Құжаттарды талдау	Отбасының әлеуметтік, білім беру, медициналық және құқықтық жағдайын сипаттайтын материалдарды зерттеу
6	Ведомствоаралық ақпарат алмасу	Қатысушылар арасындағы құзыреттер шегінде деректерді алу және беру
7	Бұрын көрсетілген көмекті талдау	Бұрын берілген қолдау шараларының тиімділігін бағалау

Бағалау кезінде тек отбасының проблемалары ғана емес, сонымен қатар оның ресурстары да ескеріледі. Оларға қолдаушы әлеуметтік орта, ата-аналардың ынтымақтастыққа дайындығы, қызметтердің қолжетімділігі, баланың білім алу мүмкіндіктері, маңызды ересек тұлғалардың болуы және отбасының келісілген шараларды орындау қабілеті жатады.

2. Қажеттіліктер мен тәуекелді бағалаудың негізгі блоктары

Бағалау бірнеше өзара байланысты блоктар бойынша жүргізіледі, олардың әрқайсысы отбасы мен бала жағдайының жеке қырларын анықтауға мүмкіндік береді.

11-кесте. Бағалаудың негізгі блоктарына мыналар жатады:

Бағалау блогы		Нені талдайды
Баланың қауіпсіздігі		өмірі мен денсаулығына төнетін қауіп, зорлық-зомбылық белгілері, қатыгез қарым-қатынас, күтімнің болмауы, қауіпті тұрмыс жағдайлары
Отбасының әлеуметтік қызмет етуі		табыс деңгейі, материалдық-тұрмыстық жағдайлар, ата-аналардың жұмыспен қамтылуы, тұрғын үй жағдайы, әлеуметтік қызметтерге қолжетімділік, құжаттардың болуы, тұрғылықты жердің тұрақтылығы, әлеуметтік байланыстар мен қолдаушы орта
Бала мен отбасының		баланың эмоционалдық күйі, мазасыздық, стресс, психологиялық қолайсыздық белгілері, отбасындағы

психологиялық жағдайы	конфликт деңгейі, отбасы мүшелерінің мамандармен өзара әрекеттесуге дайындығы
Баланың білім беру жағдайы	сабаққа қатысуы, үлгерімі, мектепке бейімделуі, оқудағы қиындықтар, мұғалімдермен және құрдастарымен қарым-қатынасы, психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуге қажеттілігі
Бала мен отбасының медициналық жағдайы	денсаулық жағдайы, созылмалы аурулардың болуы, мүгедектік, медициналық, психиатриялық, наркологиялық немесе оңалту көмегіне қажеттілік, медициналық қызметтердің қолжетімділігі
Құқықтық және отбасылық жағдай	ата-аналық міндеттердің орындалуы, баланың қауіпсіздігі мен құқықтарын қамтамасыз ету, құқықтық даулардың болуы, ата-аналық міндеттердің тиісінше орындалмауы немесе құқықтық бағалауды талап ететін өзге де жағдайлар

Бағалаудың практикалық қолданылуын арттыру мақсатында әр блок бойынша келесі мәліметтерді тіркеу ұсынылады:

1. нақты қауіп белгілері;
2. растайтын мәліметтер немесе құжаттар;
3. отбасының ресурстары;
4. әрекет етудің шұғылдығы;
5. жауапты ұйым;
6. ұсынылатын көмек шарасы.

Бала құқықтарына қатысты факторлар бөлек тіркеледі: өмірі мен денсаулығына қауіп, зорлық-зомбылық немесе қатыгездік белгілері, күтімнің болмауы, білім алуға қолжетімділіктің бұзылуы, медициналық көмектің жоқтығы, қауіпсіз тұрмыс жағдайының болмауы және эмоционалдық қолдаудың жеткіліксіздігі.

Басқарушылық нәтижелерді тіркеу

Бағалау қорытындысы бойынша келесі көрсеткіштер айқындалады:

- қауіп деңгейі;
- қажетті қолдау шараларының тізбесі;
- әрекет етудің басымдылығы;
- сүйемелдеуге жауапты субъектілер.

Нәтижелер ақпараттық жүйеге тіркеледі және шешім қабылдау үшін пайдаланылады:

- Отбасын қолдау орталығы — жеке сүйемелдеу жоспарын қалыптастыру үшін;
- БҚҚБ — орта және жоғары тәуекел жағдайында үйлестіруді жүзеге асыру және шаралардың жеткіліктілігін айқындау үшін;
- атқарушы органдар — іс-шараларды іске асыру үшін.

Жоғары тәуекел белгілері анықталған жағдайда материалдар БҚҚБ-ға ведомствоаралық үйлестіру мақсатында қарауға жіберіледі.

3. Отбасының құқықтары мен міндеттерін ескеру

Отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау сүйемелдеуге қатысушылардың құқықтарын және құпиялылық қағидаттарын сақтай отырып жүргізіледі.

Отбасы қолдау шаралары туралы ақпарат алуға, қажеттіліктерді бағалауға және жеке сүйемелдеу жоспарын әзірлеуге қатысуға, сондай-ақ құрметпен қаралуға және жеке деректерінің қорғалуына құқылы.

Отбасының жеке сүйемелдеу шараларынан бас тартуына бала өміріне, денсаулығына және қауіпсіздігіне қауіп болмаған жағдайда жол беріледі және бұл құжаттық түрде тіркеледі.

Қауіп болмаған жағдайда бас тарту орын алса, отбасына баламалы қолдау түрлері ұсынылады және қайта байланыс жасау тәртібі айқындалады. Ал бала өміріне, денсаулығына немесе қауіпсіздігіне қауіп төнген жағдайда жағдай қайта бағаланып, белгіленген тәртіппен ведомствоаралық әрекет ету жүзеге асырылады.

Отбасы шынайы ақпарат беруге, бағалау жүргізуге жәрдемдесуге, жағдайдың өзгеруі туралы хабарлауға және жеке жоспар бойынша келісілген іс-шараларды орындауға міндетті.

4. Отбасылық контексті бағалау

Қиын жағдайдағы отбасымен жұмыс тек баланың жеке қажеттіліктерін ғана емес, сонымен қатар жалпы отбасылық контекстті де ескеруі тиіс. Ерекше назар ата-аналардың немесе заңды өкілдердің бала тәрбиесі, күтімі, қауіпсіздігін қамтамасыз ету, сондай-ақ оның құқықтары мен мүдделерін қорғау жөніндегі міндеттерін орындау қабілетіне аударылады.



Отбасылық контекстті бағалау кезінде ескеріледі:



бала мен ата-ана арасындағы қарым-қатынас сипаты;



отбасыишілік қақтығыстардың болуы;



ата-ананың балаға күтім жасау және тәрбиелеу бойынша міндеттерін орындауы;



туыстар мен жақын ортаның тарапынан қолдаудың болуы немесе болмауы;



отбасының мамандармен ынтымақтастыққа дайындығы;



қиын өмірлік жағдайды қолдайтын факторлар;



жағдайды тұрақтандыру үшін пайдаланылуы мүмкін отбасы ресурстары.

Егер ата-аналық міндеттердің тиісінше орындалмау белгілері, баланың қауіпсіздігіне қатер, қатыгез қарым-қатынас немесе құқықтық бағалауды талап ететін өзге де мән-жайлар анықталған жағдайда, ақпарат заңнамаға сәйкес уәкілетті органдарға беріледі.

5. Бағалау нәтижелерін құжаттандыру

Отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау нәтижелері белгіленген тәртіппен ресімделеді және отбасыға арналған жеке жұмыс жоспарын әзірлеу үшін қолданылады.

Бағалау қорытындысы бойынша рәсімделетін негізгі құжаттарға мыналар жатады:

- отбасының бастапқы бағалау картасы;

- тұрмыс жағдайын тексеру актісі;
- отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау картасы;
- маманның қорытындысы;
- ведомствоаралық мәліметтер мен сұраулар;
- отбасымен жұмыс жөніндегі жеке жоспар;
- іс-шаралардың орындалуын мониторингтеу нысаны.

Минималды құжаттар пакеті келесі құжаттарды қамтуы тиіс:

- бастапқы сигнал картасы;
- бастапқы тәуекелді бағалау картасы;
- қажет болған жағдайда тұрмыс жағдайын тексеру актісі;
- отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау картасы;
- орта немесе жоғары тәуекел кезінде отбасымен жұмыс жөніндегі жеке жоспар;
- отбасының маршруттау парағы;
- жеке жоспардың орындалуын мониторингтеу нысаны;
- бірнеше субъект қатысқан жағдайда ведомствоаралық талқылау хаттамасы;
- сүйемелдеуді аяқтау немесе жұмысты жалғастыру туралы шешім;
- негіз болған жағдайда кейінгі мониторинг нысаны.

Құжаттар мамандардың әрекеттерінің қадағалануын, қабылданған шешімдердің негіздемесін, іс-шараларды орындау мерзімдерін және отбасы мен баланың жағдайының динамикасын қамтамасыз етуі тиіс.

Құжаттарды ресімдеу, сақтау және персоналдық деректерді беру Қазақстан Республикасының дербес деректерді қорғау туралы заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады. Оларға қолжетімділік тек лауазымдық өкілеттіктері шегінде уәкілетті мамандарға ғана беріледі.

VII. Қиын жағдайдағы адамдарға (отбасыларға) қолдау көрсетуді ұйымдастыру

Қиын жағдайдағы адамдар мен отбасыларға қолдау көрсету кешенді, мақсатты және ведомствоаралық тәсіл негізінде жүзеге асырылады және олардың өз бетінше өмір сүру қабілетін қалпына келтіруге, тәуекелдерді азайтуға, баланың құқықтарын қорғауға және қайта дағдарыстардың алдын алуға бағытталған.

Көмектің көлемі мен сипаты отбасы мен баланың қажеттіліктерін бағалау нәтижелері бойынша, қиындық деңгейі мен бар ресурстарды ескере отырып айқындалады. Олардың қатарына қауіпсіздік, қызметтерге қолжетімділік, денсаулық жағдайы, білім беру қажеттіліктері және өзара әрекеттесуге дайындығы кіреді.

12-кесте. Көмек түрлері

Көмек түрі	Мазмұны
Әлеуметтік көмек	құжаттарды рәсімдеуге жәрдемдесу, әлеуметтік қолдау шараларын алу, жоғалған құжаттарды қалпына келтіру, уәкілетті органдарға жүгіну, жұмысқа орналасуға көмектесу, арнайы әлеуметтік қызметтер мен өзге де қолдау шараларын алу
Материальдық көмек	негіз болған жағдайда атаулы әлеуметтік көмек көрсету, гуманитарлық қолдау, алғашқы қажетті заттармен қамтамасыз ету, тамақ, киім, мектепке қажетті құралдар және өзге де ресурстар алуға жәрдемдесу (қолданыстағы заңнама мен уәкілетті ұйымдардың мүмкіндіктері шегінде)
Психологиялық көмек	жеке және отбасылық кеңес беру, дағдарыстық қолдау, қалпына келтіру және тұрақтандыру бағдарламалары
Білім берудегі көмек	білім алушыны сүйемелдеу, мектепке бейімделмеудің алдын алу, сабаққа қатысуды және білім беру үдерісіне белсенділікті қалпына келтіру
Медициналық көмек	денсаулық сақтау ұйымдарына жолдау, медициналық диагностика, көрсеткіштер болған жағдайда мамандандырылған көмек көрсету
Құқықтық көмек	құқықтар туралы ақпарат беру, уәкілетті органдарға жүгінуге жәрдемдесу, баланың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау

Анықталған қажеттіліктерге байланысты отбасына әртүрлі көмек түрлері көрсетіледі. Практикалық тиімділікті арттыру үшін әрбір анықталған қажеттілікті көмек түрімен, жауапты субъектілермен және бастапқы әрекет ету мерзімдерімен сәйкестендіру ұсынылады.

13-кесте. Қиын жағдайдағы отбасы мен балаға көмекті тағайындаудың үлгілік логикасы

Анықталған жағдай	Қажетті көмектің түрлері	Көмек көрсетудің негізгі субъектілері
Балада немесе отбасы мүшелерінде құжаттардың болмауы	Әлеуметтік, құқықтық көмек	Отбасыны қолдау орталығы, әлеуметтік қорғау органдары, ХҚКО, заңгер
Баланың білім беру ұйымына бармауы	Білім беру, әлеуметтік-педагогикалық, психологиялық көмек	Білім беру ұйымы, білім бөлімдері, әлеуметтік педагог, педагог-психолог
Балаға қатысты зорлық-зомбылық, қатыгез қарым-қатынас белгілері немесе қауіпсіздікке қатер төнуі	Құқықтық, психологиялық, медициналық және әлеуметтік көмек	Ішкі істер органдары, қорғаншылық және қамқоршылық органдары, денсаулық сақтау ұйымдары, Отбасыны қолдау орталығы
Баланың немесе ата-ананың психологиялық дағдарысы (жедел стресс, мазасыздық, суицидтік қауіп және т.б.)	Психологиялық және медициналық көмек	Педагог-психолог, Психологиялық қолдау орталығының психологы, денсаулық сақтау ұйымдары, дағдарыс орталығы (қажет болған жағдайда)
Материалдық, тұрғын үй немесе өзге де әлеуметтік-тұрмыстық қиындықтар	Әлеуметтік, материалдық және құқықтық көмек	Әлеуметтік қорғау органдары, жергілікті атқарушы органдар, Отбасыны қолдау орталығы, үкіметтік емес ұйымдар
Отбасылық ішкі қақтығыстар, бала-ата-ана қарым-қатынасының бұзылуы	Психологиялық, әлеуметтік және құқықтық көмек	Психолог, әлеуметтік педагог, Отбасыны қолдау орталығы, қорғаншылық және қамқоршылық органдары (баланың құқықтары мен қауіпсіздігіне қауіп төнген жағдайда)

Ескертпе. Көмек түрлерінің және оны көрсететін субъектілердің тізбесі үлгілік сипатта берілген. Қорытынды шешімді ведомствоаралық сүйемелдеу тобы немесе уәкілетті мамандар баланың және отбасының қажеттіліктерін бағалау нәтижелері негізінде қабылдайды.

Кесте 14. Баланы және отбасын жеке сүйемелдеу жоспарын іске асыру тәртібі

Қадам	Мазмұны
1. Қажеттіліктерді айқындау және көмекті тағайындау	Бала мен отбасының жағдайын бағалау негізінде олардың қажеттіліктері мен қажетті көмек түрлері анықталады. Көмек ведомстволық қағида бойынша емес, анықталған қажеттіліктерге сәйкес тағайындалады.
2. Жоспалды бекіту және жеткізу	Жеке жоспар бекітілгеннен кейін 1 жұмыс күні ішінде ақпараттық жүйе арқылы сүйемелдеу субъектілеріне жолданады және мобильді қосымша арқылы немесе қолхатпен отбасының назарына жеткізіледі.
3. Жоспарды орындауға қабылдау және іс-шараларды іске асыру	Мемлекеттік органдар мен ұйымдар 1 жұмыс күні ішінде жоспарды орындауға қабылдап, жауапты мамандарды тағайындайды және көзделген іс-шаралардың орындалуын қамтамасыз етеді. Ұйым басшылары жоспардың уақтылы әрі толық орындалуына жауапты болады.
4. Мониторинг және түзету	Сүйемелдеу кезеңі бойы бала мен отбасы жағдайындағы өзгерістер мен іс-шаралардың орындалуы тұрақты түрде мониторингтен өтеді. Қажет болған жағдайда жеке жоспарға түзетулер енгізіліп, қосымша қолдау шараларымен толықтырылады.
5. Отбасына кешенді қолдау көрсету	Отбасы жағдайы төмен мәртебесіне ие болған жағдайда атаулы әлеуметтік көмекті және жұмыспен қамту шараларын алу мүмкіндігі туралы ақпарат беріледі. Қажет болған жағдайда тиісті іс-шаралар жоспарға енгізіледі. Атаулы әлеуметтік көмек кешенді сүйемелдеу аясында ұсынылып, оған психологиялық, құқықтық, білім беру, медициналық және өзге де қажетті көмектер қосымша беріледі.

Барлық іс-шаралардың мақсаты — қауіп-қатер деңгейін төмендету, баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ету, отбасының ресурстарын нығайту және қиын жағдайды тұрақты түрде еңсеру.

VIII. Істі жүргізу

Істі жүргізу өмірде қиын жағдайға тап болған отбасын сүйемелдеудің негізгі құралдарының бірі. Ол жағдайды кешенді бағалауға, қолдау шараларын жоспарлауға, ведомствоаралық іс-қимылға, жеке жұмыс жоспарының орындалуын мониторингтеуге

және қол жеткізілген нәтижелерді бағалауға негізделген көмекті ұйымдастырудың жүйелі процесін білдіреді.

Істі жүргізудің мақсаты баланы және отбасын қорғау, баланың құқықтарын қамтамасыз ету және өмірде қиын жағдайды еңсеру үшін ведомствоаралық көмекті үйлестіру. Жағдайды жүргізуді белгіленген тәртіпке сәйкес кейс-менеджер жүзеге асырады. Ол жағдайды барлық кезеңдерде жүргізуге, мобильді топ мүшелері мен жеке жоспарды іске асыруды қамтамасыз ететін мемлекеттік органдар мен ұйымдардың іс-әрекеттерін үйлестіруге жауапты болады.

Тиісті штаттық лауазымдар болған жағдайда сүйемелдеудің жекелеген іс-шараларын өздерінің лауазымдық міндеттері мен құзыреті шегінде әлеуметтік қызметкер, әлеуметтік жұмыс жөніндегі маман, психолог, заңгер және орталықтың өзге де мамандары жүзеге асыра алады.

Қатысушылардың рөлі:

БҚҚБ— істі жүзеге асыруды үйлестіреді, ведомствоаралық келісуді қамтамасыз етеді және істің орындалуын бақылайды;

Орталық — процесті үйлестіреді;

Кейс-менеджер — істі орындау деңгейінде жүргізеді.

Істі жүргізу отбасының сүйемелдеуіне арналған бірыңғай іс негізінде жүзеге асырылуы тиіс. Сүйемелдеу ісіне жұмыс процесінің толық циклін көрсететін құжаттар енгізіледі: сигналдың түсуі, бастапқы бағалау нәтижелері, қауіп деңгейі, жеке жоспар, бағыттау (маршрутизация) туралы мәліметтер, ведомствоаралық талқылаулардың нәтижелері, іс-шаралардың орындалуын мониторингілеу, жоспарды түзету туралы шешімдер, сүйемелдеуді аяқтау негіздері және кейінгі мониторинг нәтижелері.

Бірыңғай сүйемелдеу ісі мамандар жұмысының сабақтастығын қамтамасыз етуге, мерзімдердің сақталуын бақылауға, қабылданған

шешімдердің ашықтығын арттыруға және баланың құқықтарын қорғауға мүмкіндік береді.

15-кесте. Кейс-менеджердің негізгі функциялары

Қызмет бағыты	Кейс-менеджер функцияларының негізгі мазмұны
Құқық қорғау органдарымен өзара іс-қимыл	Ювеналды полициямен және басқа да құқық қорғау органдарымен өзара әрекет етеді; зорлық-зомбылық пен жәбірлеу жағдайларына әрекет етуді бастамашылық етеді; баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қатысады; құқық бұзушылықтардың алдын алуға ықпал етеді; баланы түрлі процестерде сүйемелдейді; кәмелетке толмағанның құқықтарының сақталуын бақылайды.
Медициналық ұйымдармен жұмыс	Баланы медициналық тексеруден өтуге бағыттауды ұйымдастырады; медициналық және психологиялық көмекті үйлестіреді; сүйемелдеу жоспарын құру кезінде медициналық қорытындыларды ескереді; денсаулық сақтау мамандарының ұсынымдарының орындалуын бақылайды.
Білім беру ұйымдарымен өзара іс-қимыл	Білім беру ұйымдарымен ынтымақтастық орнатады; бала туралы ақпарат алмасуды қамтамасыз етеді; алдын алу және жанжалдарды шешуге, соның ішінде жәбірлеу жағдайларына ықпал етеді; сабаққа қатысу мен бейімделуді бақылайды; психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуге қатысады.
Әлеуметтік қорғау жүйесімен жұмыс	Отбасының әлеуметтік қызметтер мен қолдау шараларына қол жеткізуін ұйымдастырады; баланың өмір сүру жағдайын бағалауға қатысады; әлеуметтік қызметтер мен үкіметтік емес ұйымдардың өзара іс-қимылын үйлестіреді; бала мен отбасының әлеуметтік бейімделуіне ықпал етеді.
Сот процесін бақылау және құқық қорғау органдарымен өзара іс-қимыл	Қорғаншылық органдарымен, прокуратурамен, адвокаттармен және сотпен өзара әрекет етеді; баланың құқықтарының сақталуын бақылайды; психологиялық қауіпсіздікті қамтамасыз етеді; сот шешімдерінің орындалуына ықпал етеді; іс бойынша материалдарды дайындауға қатысады.
Құжаттама жүргізу және есептілік	Баланың жеке картасын жүргізеді; сүйемелдеу кезеңдерін тіркейді; жеке оңалту жоспарын (БОЖЖ) әзірлейді және жаңартады; есептер дайындайды; деректердің құпиялылығын қамтамасыз етеді; ведомствоаралық сұраулар мен жауаптарды рәсімдейді.

Кейс-менеджердің негізгі функцияларына мыналар кіреді:

Отбасы мен балаға қатысты ведомствоаралық сүйемелдеуді үйлестіру. Өз құзыреті шеңберінде отбасын сүйемелдеуге қатысатын ұйымдар мен мамандардың іс-әрекеттерін келісуді қамтамасыз етеді.

Негізгі нәтижелілік критерийлері: снижение уровня риска;

- қауіп деңгейінің төмендеуі;
- бала үшін қауіпсіз өмір сүру жағдайларының қалпына келтірілуі;
- отбасының әлеуметтік-тұрмыстық жағдайының жақсаруы;
- отбасылық функциялардың қалпына келуі немесе нығаюы;
- баланың әлеуметтік бейімделуінің артуы;
- отбасының қажетті қызметтерге қолжетімділігінің жақсаруы;
- жеке жұмыс жоспары іс-шараларының орындалуы;
- мониторинг кезеңінде қайталанған дағдарыстық сигналдардың болмауы;
- отбасының қиындықтарды өз бетінше еңсере алу қабілетінің артуы.

16-кесте. Нәтижелілікті бағалау үш деңгейден тұруы тиіс:

Бағалау деңгейі	Нәтиженің мазмұны
Процестік нәтиже	Жеке жоспардың іс-шаралары белгіленген мерзімде орындалды.
Аралық нәтиже	Отбасы қажетті қызметтерге қолжетімділік алды, мамандармен өзара әрекеттесу жақсарды, қауіп-қатер факторларының бір бөлігі төмендеді.
Қорытынды нәтиже	Бала үшін қауіпсіз жағдайлар қалпына келтірілді, қауіп деңгейі төмендеді, отбасы келісілген әрекеттерді орындай алады, қайталанған дағдарыстық сигналдар жоқ.

Істі тек іс-шаралардың формалды орындалуы негізінде жабуға болмайды, егер бала мен отбасының нақты жағдайы жақсармаған болса.

Сүйемелдеуді жалғастыру, түзету немесе аяқтау туралы шешім мониторинг нәтижелері, қажеттіліктерді қайта бағалау, жеке

жоспардың орындалуын талдау және ведомствоаралық қарау қорытындылары негізінде қабылданады.

IX. Ведомствоаралық шаралар

Ведомствоаралық іс-қимыл — БҚҚБ үйлестіруімен жүзеге асырылатын, баланың құқықтарын қорғауға, қауіптерді төмендетуге және олардың алдын алуға, сондай-ақ отбасына кешенді қолдауды уақтылы көрсетуге бағытталған келісілген әрекеттердің басқарылатын жүйесі.

Ведомствоаралық іс-қимылдың мақсаты — БҚҚБ, Отбасыны қолдау орталығы, мобильді топтар, мемлекеттік органдар мен ұйымдардың барлық кезеңдерде: жағдайды анықтау, бағалау, жеке жоспарды қалыптастыру және іске асыру, істі сүйемелдеу және нәтижелерді мониторингтеу барысында келісілген қызметін қамтамасыз ету.

Ведомствоаралық іс-қимыл әрбір қатысушының құзіреті шегінде жүзеге асырылады, бұл ретте бірыңғай үйлестіру және басқару рөлі БҚҚБ ға жүктеледі.

1. Ведомствоаралық іс-қимылға қатысушылар

Интеграцияланған модель шеңберіндегі ведомствоаралық іс-қимылға қатысушылар:

БҚҚБ — ведомствоаралық іс-қимылды үйлестіруді, күрделі және дағдарыстық жағдайлар бойынша шешімдерді келісуді, шаралардың орындалуын бақылауды жүзеге асырады;

отбасыны қолдау орталығы — істі сүйемелдеуді жедел ұйымдастыратын құрылым және жеке жоспарды іске асыруды үйлестіреді;

мемлекеттік органдар мен ұйымдар — өз құзыреті шегінде жеке жоспардың іс-шараларын жүзеге асырады.

Кешенді қолдауға қатысатын мемлекеттік органдар мен ұйымдарға білім беру, балалардың құқықтарын қорғау, денсаулық сақтау, жұмыспен қамту, халықты әлеуметтік қорғау, спорт, мәдениет, қоғамдық даму және отбасылық саясат, тұрғын үй қатынастары, жастар саясаты, ішкі саясат, ішкі істер, құқықтық мәселелер, төтенше жағдайлар салаларындағы құрылымдар, сондай-ақ өз құзыреті шегінде тартылатын өзге де ұйымдар жатады.

17-кеспе. Ведомствоаралық іс-қимыл шеңберіндегі қатысушылардың функциялары

Қатысушы	Ведомствоаралық іс-қимыл шеңберіндегі негізгі функциялары
БҚҚБ	Ведомствоаралық іс-қимылды үйлестіру; уәкілетті органдарды іске қосуға бастамашылық жасау; шешімдердің келісімділігін қамтамасыз ету; күрделі жағдайларды ведомствоаралық талқылауды ұйымдастыру; дағдарыстық жағдайлар бойынша шешім қабылдау.
Отбасыны қолдау орталығы	Өмірде қиын жағдайда (ҚӨЖ) тұрған отбасыларды қамтуды ұйымдастыру; өтініштерді қабылдау және тіркеу; бастапқы ақпарат қалыптастыру; бастапқы және кешенді бағалау жүргізу; кейс-менеджер жұмысын ұйымдастыру; мобильді топтармен және мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылды үйлестіру; қолдау тиімділігін мониторингтеу.
Мобильді топтар	Тұрғылықты жері бойынша тереңдетілген сұхбат жүргізу; ҚӨЖ жағдайының мән-жайын нақтылау; өмір сүру жағдайларын бағалау; жедел қажеттіліктерді анықтау; қосымша субъектілерді тарту қажеттілігін айқындау.
Мемлекеттік органдар мен ұйымдар	Өз құзыреті шегінде жеке жоспар іс-шараларын іске асыру; бекітілген қолдау шараларын орындау; өз бағыты бойынша нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету; орындалу нәтижелері туралы ақпарат беру.
Салалық мемлекеттік органдар (білім беру, денсаулық сақтау, жұмыспен	Өз құзыреті шеңберінде және жеке жоспарға енгізілген іс-шараларға сәйкес бейінді қызметтер мен қолдау шараларын көрсету.

қамту, әлеуметтік қорғау, спорт, мәдениет, жастар және ішкі саясат, тұрғын үй саласы, құқық, ТЖ және т.б.)	
--	--

2. Ведомствоаралық іс-қимыл тетіктері

Ведомствоаралық іс-қимылдың негізгі тетіктері:

- баланы және (немесе) отбасын есепке алу және бастапқы ақпаратты қалыптастыру;
- Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шектерде сүйемелдеу субъектілері арасында ақпарат алмасу;
- баланың және отбасының қажеттіліктерін бағалау жүргізу;
- тәуекел деңгейін және ведомствоаралық сүйемелдеуге қажеттілікті айқындау;
- жеке сүйемелдеу жоспарын әзірлеу;
- жеке сүйемелдеу жоспарын келісу және бекіту;
- жеке сүйемелдеу жоспарында көзделген іс-шараларды мемлекеттік органдардың, ұйымдардың және өзге де сүйемелдеу субъектілерінің өз құзыреті шегінде орындауы;
- іс-шаралардың орындалу нәтижелерін ақпараттық жүйеде тіркеу;
- жағдайды ұйымдастырушылық сүйемелдеу;
- жеке сүйемелдеу жоспарының іске асырылуын мониторингтеу және көрсетілген қолдаудың тиімділігін бағалау;
- мониторинг нәтижелері бойынша жеке сүйемелдеу жоспарына түзетулер енгізу.



Қосымшалар

Құжаттардың қозғалыс схемасы:

Хабарлама → тіркеу карточкасы → мобильді топтың шығуы → тәуекелді бағалау → кейс картасы → жеке сүйемелдеу жоспары → мониторинг картасы → қорытынды анықтама → жағдайды жабу.

1-қосымша. Отбасының диагностикалық картасы

Көрсеткіш	0	1	2
Баланың қауіпсіздігі	Қауіп жоқ	Ықтимал қауіптер	Тікелей қауіп
Күтім деңгейі	Толық қамтамасыз етілген	Ішінара қамтамсыз етілген	Қамтамасыз етілмеген
Эмоционалдық орта	Тұрақты	Шиеленіскен	Дағдарыс
Ата-аналық функция	Сақталған	Төмендеген	Бұзылған
Әлеуметтік қолдау	Бар	Шектеулі	Жоқ
Материалдық қамтамасыз ету	жеткілікті	Жеткіліксіз	Өте төмен деңгейде

Қауіп деңгейін қорытынды бағалау

Балл	Тәуекел	Қолданылатын шара
0–3	Төмен	Мониторинг
4–7	Орташа	Әлеуметтік сүйемелдеу ұйымдастыру
8–10	Жоғары	Жедел ден қою
11–12	Дағдарыстық	Шұғыл әрекет ету

Қосымша 2. Бақылау-парағы

Нысан	Белгісі	Белгілеу
Бала	Ұқыпсыз сыртқы келбет	☐ иә / ☐ жоқ
Бала	Әлсіреу немесе жеткіліксіз тамақтану белгілері	☐ иә/ ☐ жоқ
Бала	Мазасыздық, қорқыныш, тұйықтық	☐ иә / ☐ жоқ
Бала	агрессия немесе мінез-құлықтағы күрт өзгерістер	☐ иә / ☐ жоқ
Бала	Мектепке жүйелі түрде келмеу	☐ иә/ ☐ жоқ
Күтім	Негізгі қажеттіліктердің (тамақ, киім және т.б.) қамтамасыз етілмеуі	☐ иә / ☐ жоқ
Күтім	Ата-аналар тарапынан бақылаудың болмауы	☐ иә / ☐ жоқ
Тұрғын жағдайы	Антисанитариялық жағдайлар, қауіпті орта	☐ иә/ ☐ жоқ
Отбасы	Отбасы мүшелері арасындағы жанжалдар	☐ иә / ☐ жоқ
Отбасы	Зорлық-зомбылық немесе қатыгез қарым-қатынас белгілері	☐ иә/ ☐ жоқ
Ата-аналар	Баланың қажеттіліктерін елемей	☐ иә / ☐ жоқ
Әлеуметтік байланыстар	Мектеппен немесе әлеуметтік қызметтермен байланыстың болмауы	☐ иә / ☐ жоқ

Қосымша 3. Анықтау/бақылау/бағалау кезінде қолданылатын сұрақтар

Блок	Сұрақ
Ата-ана немесе қамқоршыға	
Жалпы жағдай	Қазіргі уақытта отбасыңызда қандай негізгі қиындықтар бар?
	Бұл қиындықтар қашаннан бері жалғасып келеді?
	Қиындықтардың туындауын немен байланыстырасыз?
	Жағдайды шешу үшін қандай шаралар қабылданды?

Материалдық жағдай	Отбасыда тұрақты табыс көзі бар ма?
	Тамақтануға, тұрғын үйге немесе коммуналдық қызметтерге ақы төлеуде қиындықтар туындай ма?
	Балаға қажетті қаражат жетіспейтін жағдайлар бола ма?
Балаға күтім жасау	Балаға күтім жасау үшін негізгі жауапкершілікті кім атқарады?
	Бала тұрақты түрде тамақтанып, қажетті күтім алады ма?
	Бала мектепке тұрақты түрде бара ма?
Отбасылық қарым-қатынастар	Отбасындағы ахуалды қалай сипаттар едіңіз?
	Отбасында жанжалдар болып тұра ма?
	Жанжалдар қалай шешіледі?
Ата-аналық ресурстар	Бала тәрбиесінде қолдау аласыз ба?
	Эмоционалдық тұрғыдан қатты шаршаған кезеңдеріңіз бола ма?
Қауіпсіздік	Бала қараусыз қалатын жағдайлар бола ма?
	Отбасында зорлық-зомбылық немесе қорқыту жағдайлары кездесе ме?
	Балаға қатысты алаңдаушылық тудыратын факторлар бар ма?
Балаға арналған сұрақтар	
Блок	Сұрақ
Жалпы жағдай	Үйде өзінді қалай сезінесің?
	Ұйықтап, демалатын өз орның бар ма?
	Үйде әрдайым тамақ бола ма?
Қауіпсіздік	Үйде өзінді қауіпсіз сезінесің бе?
	Үйде қорқынышты немесе мазасыз жағдайлар бола ма?
	Сені қорқытатын жағдайлар бар ма?
Қолдау	Сенім артатын ересек адам бар ма?
	Өзінді нашар сезінгенде кіммен сөйлесесің?
Психоэмоционалдық жағдай	Үйде жүргенде өзінді мұңды немесе жалғыз сезінетін кездер бола ма?
Мектеп	Мектепке барған ұнай ма?
Мектеп	Мектепте қандай да бір қиындықтар бар ма?
Мектеп	Сабақ оқуға саған кім көмектеседі?

4-қосымша. Қиын жағдайдың болуы мүмкін екендігі туралы бастапқы хабарлама картасы

Мәлімет	Мазмұны
Хабарламаның келіп түскен күні мен уақыты	

Мәлімет	Мазмұны
Ақпарат көзі	
Жағдайдың қысқаша сипаттамасы	
Өмірі мен денсаулығына қауіптің болуы	иә / жоқ / Нақтылауды қажет етеді
Қабылданған бастапқы шешім	
Жағдайды жүргізуге жауапты маман	
Уәкілетті органға жолданды	иә / жоқ, қай органға жолданғанын көрсету

5-қосымша. Тәуекелді бастапқы бағалау бақылау-парағы

Критерий	Тәуекел бар	Түсініктеме
Баланың өмірі мен денсаулығына қауіп төнуі		
Зорлық-зомбылық немесе қатыгез қарым-қатынас белгілері		
Баланың қараусыз қалуы		
Білім алуға қолжетімділіктің бұзылуы		
Отбасындағы айқын жанжал		
Баланың немесе ата-ананың психологиялық дағдарысы		
Құжаттардың немесе әлеуметтік қызметтерге қолжетімділіктің болмауы		
Медициналық көмексіз қалған медициналық қажеттіліктер		
Материалдық және тұрғын үй мәселелері		
Қолдау көрсету ресурстарының болуы		

6-қосымша. Отбасымен жұмыс жүргізудің жеке жоспарының үлгісі

Қажеттілік / тәуекел	Іс-шара	Жауапты орындаушы	Мерзімі	Күтілетін нәтиже	Күтілетін нәтиже

Қажеттілік / тәуекел	Іс-шара	Жауапты орындаушы	Мерзімі	Күтілетін нәтиже	Күтілетін нәтиже

7-қосымша. Жеке жоспардың орындалуын мониторингтеу

Мониторинг күні	Жоспарланған іс- шара	Орындалу мәртебесі	Қол жеткізілген нәтиже	Түзету енгізу туралы шешім

8-қосымша. Сүйемелдеуді аяқтау критерийлері

Критерий	Расталды	Құжаттық негіз
Жеке жоспар толық немесе негізгі бөлігінде орындалды		
Қауіп деңгейі төмендетілді		
Бала үшін қауіпсіз жағдайлар қалпына келтірілді		
Отбасы қажетті қызметтерге қол жеткізді		
Қайталанатын дағдарыстық белгілер жоқ		
Постмониторинг туралы шешім қабылданды		

Қосымша 9. Отбасы мен бала қажеттіліктерін кеңейтілген бағалау картасы

Карта бөлімдері:

1. бала мен отбасы туралы мәліметтер;
2. бастапқы сигнал көзі;
3. отбасы құрамы;

4. жағдайдың қысқаша сипаттамасы;
5. баланың қауіпсіздігі;
6. әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлар;
7. білім беру жағдайы;
8. медициналық қажеттіліктер;
9. баланың және отбасы мүшелерінің психологиялық жағдайы;
10. отбасылық қатынастар;
11. құқықтық мәселелер;
12. отбасы ресурстары;
13. тәуекелдің алдын ала деңгейі;
14. ұсынылатын көмек шаралары;
15. істі жүргізуге жауапты маман;
16. қайта бағалау күні.

Қосымша 10. Тәуекел деңгейін бағалау шәкілі

Құрылымы:

1. тәуекел критерийі;
2. төмен деңгей;
3. орташа деңгей;
4. жоғары деңгей;
5. маманның түсіндірмесі;
6. тәуекелдің қорытынды деңгейі;
7. қабылданған шешімнің негіздемесі;
8. жауапты маманның қолы.

Қосымша 11. Балаға қауіп төнгенде шұғыл әрекет ету алгоритмі

Мазмұны:

1. шұғыл әрекет етудің негізі;
2. маманның алғашқы әрекеттері;
3. хабарланатын органдар;
4. қауіпсіздікті қамтамасыз ету шаралары;
5. медициналық және психологиялық көмек;
6. негіз болған жағдайда баланы уақытша қауіпсіз ортаға орналастыру;
7. әрекеттерді құжаттау;

8. істі сүйемелдеуге беру.

Қосымша 12. Отбасы сүйемелдеуден бас тартқан жағдайда әрекет ету алгоритмі

Мазмұны:

1. ұсынылған көмектің күні мен мазмұны;
2. отбасының ұстанымы;
3. бас тарту себебі;
4. бала үшін тәуекелді бағалау;
5. баламалы қолдау шаралары;
6. келесі байланыс күні;
7. балаға қауіп төнген жағдайда әрекеттер;
8. негіз болған жағдайда құзыретті органдарға хабарлау.

Қосымша 13. Істі ведомствоаралық талқылау хаттамасы

Мазмұны:

1. күн;
2. қатысушылар;
3. істің қысқаша сипаттамасы;
4. тәуекел деңгейі;
5. отбасы мен баланың қажеттіліктері;
6. қабылданған шешімдер;
7. тапсырмалар;
8. жауапты орындаушылар;
9. мерзімдер;
10. келесі мониторинг күні;
11. қатысушылардың қолдары.

Қосымша 14. Істі жүргізу журналы

Мазмұны:

1. байланыс күні;
2. байланыс түрі;
3. қатысушылар;
4. әрекеттің қысқаша мазмұны;
5. қабылданған шешім;

6. келесі қадам;
7. жауапты тұлға;
8. орындау мерзімі.

Қосымша 15. Постмониторинг нысаны

Мазмұны:

1. постмониторинг күні;
2. баланың жағдайы;
3. тұрмыс жағдайы;
4. білім беру жағдайы;
5. қызметтерге қолжетімділік;
6. қайта дағдарыс белгілері;
7. постмониторинг кезіндегі тәуекел деңгейі;
8. шешім: сүйемелдеу қажет емес, қайта мониторинг қажет, сүйемелдеуді қайта бастау қажет.

Бірыңғай кейс-пакетке арналған құжаттар жиынтығы

1 - НЫСАН. СИГНАЛДЫ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

Іс №: _____

Сигналдың түскен күні: _____

Сигнал көзі:

- ☐ білім беру ұйымы
- ☐ медициналық ұйым
- ☐ полиция
- ☐ әлеуметтік қорғау органдары
- ☐ Отбасының цифрлық картасы
- ☐ отбасының өтініші
- ☐ өзге _____

Отбасы туралы мәліметтер:

Өтініш берушінің Т.А.Ә. (болған жағдайда) _____

Мекенжайы _____

Телефон _____

Сигналдың қысқаша мазмұны:

Істің санаты:

- ☐ экономикалық депривация
- ☐ зорлық-зомбылық
- ☐ тиісті күтімнің болмауы
- ☐ әлеуметтік оқшаулану
- ☐ отбасылық қақтығыс
- ☐ өзге _____

Қабылданған шешім:

- ☐ мобильді топты жіберу
- ☐ құзыретіне қарай беру
- ☐ сүйемелдеуге қою

Жауапты маман: _____

Қолы: _____

2 - НЫСАН. ОТБАСЫ ІС-КЕЙС КАРТАСЫ

Кейс нөмірі _____

1. Отбасы туралы жалпы мәліметтер

Отбасы құрамы::

Т.А.Ә.	Туған жылы	Мәртебесі	Жұмыспен қамтылуы
--------	------------	-----------	-------------------

Тұратын мекенжайы: _____

2. Сүйемелдеуге қою негізі

-
- ☐ материалдық қиындықтар
 - ☐ жұмыссыздық
 - ☐ зорлық-зомбылық
 - ☐ тәрбиелеу мәселелері
 - ☐ денсаулық проблемалары
 - ☐ мүгедектік
 - ☐ тұрғын үйдің болмауы
 - ☐ өзге _____

4. Тәуекелді бағалау

- ☐ төмен
- ☐ орташа
- ☐ жоғары
- ☐ дағдарысты

5. Отбасы ресурстары

6. Мобильді топтың шешімі

Кейс-менеджер _____

Істің ашылған күні: _____

3–8 НЫСАНДАР. СҮЙЕМЕЛДЕУДІҢ НЕГІЗГІ ҚҰЖАТТАРЫ

ШЫҒУ АКТІСІ (ТЕКСЕРУ АКТІСІ)

- бару күні мен уақыты;
- мобильді топ құрамы;
- тұрмыс жағдайы;
- балалардың жағдайы;
- анықталған тәуекелдер;
- қорытындылар мен ұсыныстар.

4. БАСТАПҚЫ ТӘУЕКЕЛДІ БАҒАЛАУ

Тәуекел факторлары:

- ☐ табыстың болмауы
- ☐ зорлық-зомбылық
- ☐ баланың қажеттіліктеріне немқұрайлы қарау
- ☐ тәуелділік
- ☐ әлеуметтік оқшаулану
- ☐ қараусыз қалу қаупі

Тәуекел деңгейі:

- ☐ төмен ☐ орташа ☐ жоғары ☐ дағдарыстық

Негіздеме:

5. МОБИЛЬДІ ТОПТЫҢ ҰСЫНЫСТАРЫ

Мәселе | Ұсынылатын шаралар | Орындаушы | Мерзімі

6. ЖЕКЕ СҮЙЕМЕЛДЕУ ЖОСПАРЫ

Сүйемелдеудің мақсаты: _____

Іс-шара | Жауапты | Мерзімі | Нәтиже

7. МОНИТОРИНГ КАРТАСЫ

Мониторинг күні | Орындалған іс-шаралар | Жағдайдағы өзгерістер | Статус

Статус:

☐ оң динамика

☐ өзгеріссіз

☐ нашарлау

8. ІС БОЙЫНША ҚОРЫТЫНДЫ АНЫҚТАМА

№ кейс _____

Сүйемелдеу кезеңі _____

Жүргізілген іс-шаралар:

Жүргізілген іс-шаралар:

Істі жабу кезіндегі тәуекел деңгейі:

☐ төмен ☐ орташа ☐ жоғары

Шешім:

☐ іс жабылды

☐ постмониторингке жіберілді

☐ сүйемелдеу ұзартылды

Кейс-менеджер _____

Жабылу күні _____

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы 2026 жылы 15 наурызда республикалық референдумда қабылданды URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2600000000>

2. Демографическая статистика Республики Казахстан: ключевые показатели. URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/social-statistics/demography/>

3. Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексі: Қазақстан Республикасының 2023 жылғы 20 сәуірдегі № 224-VII ҚРЗ Кодексі [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2300000224>

4. Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы: Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы N 345 Заңы [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z0200000345>

5. Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы: Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 26 желтоқсандағы № 518-IV Кодексі [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1100000518>

6. Құқық бұзушылық профилактикасы туралы : Қазақстан Республикасының Заңы 2025 жылғы 31 желтоқсандағы № 245-VIII ҚРЗ [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2500000245>

7. Дербес деректер және оларды қорғау туралы: Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 21 мамырдағы № 94-V Заңы [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1300000094>

8. Білім туралы: Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 Заңы [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z0700000319>

9. Отбасын қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы : Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің 2024 жылғы 14 маусымдағы № 256-НҚ бұйрығы [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2400034499>

10. Өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) мемлекеттік органдардың құзыреті шегінде жан-жақты қолдаумен камту жөніндегі жұмысты үйлестіру қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2024 жылғы 14 маусымдағы № 192 бұйрығы [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/G24G0000192>

11. "Әлеуметтік жұмыс және әлеуметтік саланың басқа да кәсіптері" кәсіптік стандартын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2024 жылғы 30 сәуірдегі № 125 бұйрығы [Электрондық ресурс] // Қазақстан

Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/G24G0000125>

12. Социальный работник кейс-менеджер: профессиональная карточка [Электронный ресурс] // Электронная биржа труда. Атлас профессий. URL: <https://career.enbek.kz/ru/professionalstandart/451/3013>

13. Орта білім беру ұйымдарындағы психологиялық қызметтің жұмыс істеу қағидаларын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің м.а. 2022 жылғы 25 тамыздағы № 377 бұйрығы [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200029288>

14. Мектепке дейінгі, орта, техникалық және кәсіптік, орта білімнен кейінгі білім беру, қосымша білім беру ұйымдарында психологиялық-педагогикалық қолдап отыру қағидаларын бекіту туралы: Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2022 жылғы 12 қаңтардағы № 6 бұйрығы [Электрондық ресурс] // Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің ақпараттық-құқықтық жүйесі «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200026513>