

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
НЕКОММЕРЧЕСКОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
БЛАГОПОЛУЧИЯ ДЕТЕЙ «ӨРКЕН»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО РАННЕМУ ВЫЯВЛЕНИЮ И ОРГАНИЗАЦИИ
ОКАЗАНИЯ ПОДДЕРЖКИ ЛИЦАМ (СЕМЬЯМ),
НАХОДЯЩИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ
СИТУАЦИИ, ДЛЯ РАБОТНИКОВ
РЕГИОНАЛЬНЫХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ
ОРГАНОВ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ДЕТЕЙ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН И ЧЛЕНОВ
МОБИЛЬНЫХ ГРУПП



Рекомендовано Научно-методическим советом НАО «Национальный научно-практический институт благополучия детей «Өркен» (протокол № 6 от 4 июня 2026 г.)

Методические рекомендации по раннему выявлению и организации оказания поддержки лицам (семьям), находящимся в трудной жизненной ситуации, для работников региональных уполномоченных органов по защите прав детей Республики Казахстан, специалистов центров поддержки семьи и членов мобильных групп – НАО «ННПИБД ««Өркен», Алматы, 2026. – 82 с.

В методических рекомендациях представлены нормативно-правовые основы деятельности, критерии раннего выявления трудной жизненной ситуации, алгоритмы оценки потребностей, межведомственного взаимодействия и организации комплексной поддержки лиц (семей), находящихся в трудной жизненной ситуации.

СОДЕРЖАНИЕ

Глоссарий.....	4
I. Введение.....	6
II. Система раннего выявления лиц (семей), находящихся в трудной жизненной ситуации.....	12
III. Практические особенности работы с лицами (семьями) в трудной жизненной ситуации.....	27
IV. Организация работы мобильных групп.....	42
V. Алгоритм действий при выявлении лица (семьи) в ТЖС.....	52
VI. Оценка потребностей семьи и ребенка.....	58
VII. Организация оказания поддержки лицам (семьям) в ТЖС.....	63
VIII. Ведение случая.....	66
IX. Межведомственное взаимодействие.....	69
Приложения.....	72
Список использованных источников.....	80

Глоссарий

Термин	Рабочее определение для методических рекомендаций
Трудная жизненная ситуация	ситуация, признанная по основаниям, предусмотренным Социальным кодексом Республики Казахстан, объективно нарушающей жизнедеятельность человека, которую он не может преодолеть самостоятельно
Семья, находящаяся в ТЖС	семья, нуждающаяся в социальной, психологической, правовой, медицинской, образовательной или иной поддержке в связи с обстоятельствами, нарушающими ее жизнедеятельность
Центр поддержки семьи (далее – центр)	центры поддержки семьи, создаваемые в соответствии с Кодексом Республики Казахстан «О браке (супружестве) и семье» по решению местных исполнительных органов в районах и районах в городах при местных исполнительных органах по вопросам социальной защиты и занятости населения
Мобильная группа	межведомственная группа, созданная для раннего выявления и организации оказания поддержки лицам (семьям), находящимся в трудной жизненной ситуации, при участии органов образования, здравоохранения, внутренних дел в пределах своей компетенции под координацией местного исполнительного органа по вопросам социальной защиты и занятости населения.
Индивидуальный план работы по выводу лиц (семей) из трудной жизненной ситуации (далее – индивидуальный план)	совокупность мер социальной поддержки, в том числе предусматривающих оказание социальных услуг, закрепленных за государственными органами и (или) организациями в соответствии с их компетенциями, сформированных исходя из индивидуальных потребностей лица (семьи) и направленных на вывод лица (семьи) из трудной жизненной ситуации, недопущение ее усиления

Термин	Рабочее определение для методических рекомендаций
Кейс-менеджер	работник регионального уполномоченного органа по защите прав детей Республики Казахстан, осуществляющий координацию межведомственного взаимодействия и сопровождение несовершеннолетнего, подвергшегося насилию, жестокому обращению, травле (буллингу), а также ставшего свидетелем насилия на основе индивидуального плана реабилитации, в пределах своей компетенции и в соответствии с законодательством Республики Казахстан
Цифровая карта семьи (далее – ЦКС)	аналитическое решение, реализованное на информационно-коммуникационной платформе «электронного правительства», которое позволяет формировать и сегментировать списки семей (лиц) по уровню их социального благополучия
Контрольное наблюдение	наблюдение за ситуацией семьи после завершения сопровождения для предупреждения повторного кризиса и своевременного возобновления помощи при ухудшении ситуации
Кейс-менеджмент	технология ведения случая, включающая оценку, планирование и координацию помощи
Социальное сопровождение	комплекс мер по оценке потребностей, координации услуг и поддержке лица (семьи), направленных на преодоление трудной жизненной ситуации и восстановление благополучия
FSM Social	File Service Management Social - цифровая платформа (приложение), предназначенная для автоматизированного взаимодействия государственных органов и организаций в рамках предоставления мер государственной поддержки

I. Введение

Работа с лицами (семьями), находящимися в трудной жизненной ситуации, относится к числу приоритетных направлений деятельности уполномоченных органов по защите прав детей и мобильных групп. Это связано с тем, что «трудная жизненная ситуация» в семье напрямую отражается на соблюдении прав ребенка, его безопасности, физическом и психическом здоровье, условиях воспитания, уровне образования и социальной адаптации.

Настоящие методические рекомендации разработаны как практический инструмент для работников региональных уполномоченных органов по защите прав детей и членов мобильных групп. Их назначение состоит в обеспечении единого порядка действий при выявлении признаков ТЖС, организации межведомственного реагирования, координации сопровождения и мониторинге соблюдения прав ребенка. Документ ориентирован на предупреждение нарушений прав ребенка, снижение вероятности ухудшения семейной ситуации и формирование межведомственного взаимодействия, при котором помощь организовывается на той стадии, когда еще возможно предотвратить тяжелые последствия попадания в «трудную жизненную ситуацию».

Значимость данной работы усиливается тем, что в Казахстане около 7 миллионов детей и масштаб детского населения требует системной, а не эпизодической реакции на возможные риски [1]. Это означает, что отдельные случаи попадания семьи в категорию «семья, находящаяся в трудной жизненной ситуации» должны рассматриваться не как частные проблемы конкретной семьи, а как часть общей системы защиты детства, где каждая ранняя интервенция помогает предотвратить более серьезные социальные и правовые последствия.

Концепция «Дети Казахстана» на 2026-2030 годы прямо ориентирует государственные органы на укрепление механизмов защиты, профилактики

рисков и создание условий для всестороннего развития детей, что делает раннее выявление не дополнительной, а стратегически важной задачей.

Работники уполномоченных органов и мобильных групп должны действовать проактивно: реагировать не только на официально поданные запросы, а обращать внимание на косвенные сигналы риска и своевременно инициировать проверку ситуации.

В настоящих методических рекомендациях трудная жизненная ситуация рассматривается в соответствии с Социальным кодексом Республики Казахстан и Стандартом по охвату лиц (семей), оказавшихся в трудной жизненной ситуации, всесторонней поддержкой в пределах компетенции государственных органов, как основание для раннего выявления, оценки потребностей, формирования индивидуального плана и организации всесторонней поддержки семьи.

Практическая значимость методических рекомендаций состоит в том, что они переводят общие правовые нормы в конкретный алгоритм действий: какой орган выявляет проблему, как она фиксируется, кто принимает решение о подключении служб, в какие сроки организуется выезд, оценка и помощь.

Рекомендации должны использоваться не только как справочный материал, но и как обязательная основа для координированной работы специалистов на местах.

Нормативно-правовые основы работы с семьями в трудной жизненной ситуации

Государственная политика Казахстана ориентирована на повышение качества и доступности механизмов защиты детей, а также на развитие современных инструментов сопровождения.

Организация работы по выявлению и оказанию помощи лицам (семьям), находящимся в трудной жизненной ситуации, основана на действующем законодательстве, регулирующем защиту прав детей, женщин, интересов семьи, профилактику правонарушений и межведомственного взаимодействия.

Ключевыми нормативно-правовыми актами являются:

№	Нормативно-правовой акт	Ссылка
1	Конституция Республики Казахстан от 15 марта 2026 года	https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2600000000 
2	Социальный кодекс Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII ЗРК	https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2300000224 
3	Кодекс РК «О браке (супружестве) и семье» от 26 декабря 2011 года № 518-IV	https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1100000518 
4	Закон Республики Казахстан «О правах ребенка в Республике Казахстан» от 8 августа 2002 года № 345	https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z020000345 
5	Закон Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам обеспечения прав женщин и безопасности детей» от 15 апреля 2024 года № 72-VIII ЗРК	https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2400000072 

6	Приказ Министра труда и социальной защиты Республики Казахстан «Об утверждении Правил координации работы по охвату лиц (семей), оказавшихся в трудной жизненной ситуации, всесторонней поддержкой в пределах компетенции государственных органов» от 14 июня 2024 года № 192	https://adilet.zan.kz/rus/docs/G24G0000192 
7	Совместный приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан «Об утверждении Стандарта по охвату лиц (семей), оказавшихся в трудной жизненной ситуации, всесторонней поддержкой в пределах компетенции государственных органов через интегрированную модель» от 31 октября 2024 года № 870, Министра здравоохранения Республики Казахстан от 1 ноября 2024 года № 89, Министра	https://prg.kz/document/?doc_id=36777382 

	промышленности и строительства Республики Казахстан от 30 октября 2024 года № 376, Исполняющего обязанности министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан от 28 октября 2024 года № 671/НК, Исполняющего обязанности министра культуры и информации Республики Казахстан от 24 октября 2024 года № 496- НК, Министра просвещения Республики Казахстан от 24 октября 2024 года № 316 и Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 24 октября 2024 года № 408	
8	Закон Республики Казахстан «О профилактике	https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z2500000245 

	правонарушений» от 30 декабря 2025 года № 245-VIII ЗРК	
9	Приказ Министра просвещения Республики Казахстан «Об утверждении Правил педагогического сопровождения несовершеннолетних, требующих повышенного внимания, в организациях образования» от 29 апреля 2026 года № 104-НК	https://prg.kz/document/?doc_id=36900156&pos=5;201 
10	Совместный приказ и.о. Министра просвещения Республики Казахстан «Об утверждении Правил выявления и оказания помощи несовершеннолетним, подвергшимся насилию, жестокому обращению» от 25 мая 2026 года № 136-НК, Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 28 мая 2026 года № 212, Министра	https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2600038874 

здравоохранения Республики Казахстан от 29 мая 2026 года № 62, Министра внутренних дел Республики Казахстан от 29 мая 2026 года № 386 и Заместителя Премьер-Министра - Министра культуры и информации Республики Казахстан от 1 июня 2026 года № 261-НК. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан от 2 июня 2026 года № 38874	
---	--

II. Система раннего выявления семей, находящихся в трудной жизненной ситуации

Цель раннего выявления состоит в своевременном обнаружении семей, находящихся в трудной жизненной ситуации и предупреждении негативных последствий, угрожающих жизни, здоровью и благополучию детей.

Задачи раннего выявления включают своевременное обнаружение факторов риска нарушения прав ребенка, организацию межведомственного обмена информацией, оценку уровня риска и принятие решений о необходимых мерах реагирования.

При организации раннего выявления лиц (семей), находящихся в трудной жизненной ситуации, необходимо учитывать категории детей, определенные законодательством Республики Казахстан, в отношении которых предусмотрены меры защиты, сопровождения и оказания помощи.

Учет отдельных категорий детей осуществляется уполномоченными государственными органами в пределах их компетенции.

Для формирования общего представления о масштабах различных категорий детей, нуждающихся в защите и сопровождении, в таблице ниже приведены отдельные официальные статистические показатели по Республике Казахстан за 2024 год. Представленные данные сформированы различными государственными органами в рамках ведомственной статистической отчетности.

Таблица 1. Отдельные категории детей, нуждающихся в защите и сопровождении, по данным официальной статистики Республики Казахстан (2024 год)

Категория детей	Количество
Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	20 798
из них под опекой и попечительством	15 259
на патронатном воспитании	1 562
в приемных семьях	199
в детских домах семейного типа	90
в домах ребенка	222
в организациях социальной защиты	493
в организациях образования	2 973
в центрах поддержки детей	1 890
Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в интернатных организациях	3 688
Вновь выявленные дети, оставшиеся без попечения родителей	3 273
Дети, находящиеся в центрах адаптации несовершеннолетних	3 032
из них дети, оставшиеся без попечения родителей	723
из них безнадзорные дети	2 139
Дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации вследствие жестокого обращения	116
Дети, обучающиеся в специальных организациях образования для детей с девиантным поведением и особым режимом содержания	318
Несовершеннолетние, пострадавшие от преступных посягательств	4 243
Дети с инвалидностью	114 727
Дети с инвалидностью, получающие государственные социальные пособия	115 625
Дети с особыми образовательными потребностями	235 148

Источник: Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан, статистический сборник «Дети Казахстана» (2024).

Для иллюстрации практической организации учета на региональном уровне ниже дан пример ведения учета детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по данным Управления по защите прав детей города

Алматы по состоянию на 1 июля 2026 года. Представленный пример иллюстрирует подход к организации учета, мониторинга и межведомственного взаимодействия при раннем выявлении детей, нуждающихся в защите и сопровождении.

Пример организации учета детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в г. Алматы (по данным УЗПД г. Алматы по состоянию на 01.07.2026)

Категория детей	Количество	Источник информации	Периодичность обновления
Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (всего)	1 282	Органы опеки и попечительства, региональный банк данных, организации образования	Еженедельно
Находятся под опекой и попечительством	846 детей (675 опекунов)	Органы опеки и попечительства	Еженедельно
Находятся на патронатном воспитании	75 детей (67 патронатных семей)	Органы опеки и попечительства	Еженедельно
Воспитываются в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	361	Организации образования, здравоохранения и социальной защиты	Еженедельно
В организациях системы образования	303	Управление образования г. Алматы	Еженедельно
В организациях здравоохранения	26	Управление здравоохранения	Еженедельно
В организациях социального обеспечения	32	Органы социальной защиты населения	Еженедельно
Дети-сироты, воспитывающиеся в организациях системы образования	63	Организации образования	Еженедельно
Дети, оставшиеся без попечения родителей, воспитывающиеся в организациях системы образования	240	Организации образования	Еженедельно

В настоящее время в системе образования области функционирует 5 организаций для детей данной категории:

2 Центра поддержки детей, нуждающихся в специальных социальных услугах («ЦПД №1», «ЦПД №2»);

* 1 КГУ «Специализированный комплекс «Жануя»;

* 1 КГУ «Центр адаптации и поддержки выпускников социальных учреждений «Жастар үйі»;

* 1 SOS Детская деревня Алматы.

Примечание. Аналогичный подход рекомендуется применять при организации учета других категорий детей, сведения о которых формируются уполномоченными

государственными органами в соответствии с их компетенцией и действующим законодательством Республики Казахстан. Использование актуальных данных обеспечивает своевременное выявление факторов риска, организацию межведомственного взаимодействия и принятие решений по оказанию необходимой помощи детям и семьям.

Значимость своевременной диагностики состоит в том, что своевременное выявление факторов риска позволяет предотвратить нарушение прав ребенка и принять меры реагирования до возникновения кризисной ситуации.

Таблица 2. Каналы раннего выявления лиц (семей), находящихся в трудной жизненной ситуации

Субъект (источник информации)	Механизмы (основания) раннего выявления	Канал передачи информации	Какая информация поступает в УЗПД / что инициирует УЗПД
Организации образования (организации среднего образования (общеобразовательные школы, гимназии, лицеи, специализированные школы, школы-интернаты, детские сады, организации образования для детей сирот, детские лагеря) организации технического и профессионального образования (колледжи) организации дополнительного образования	Выявление признаков ТЖС у обучающихся социальными педагогами, классными руководителями, заместителями директора по воспитательной работе, по учебной части, иными сотрудниками: — частые пропуски занятий без уважительной причины; — изменение в поведении/успеваемости в негативную сторону (снижение успеваемости, грубое и неоднократное	Межведомственный запрос, официальные письма, электронный документооборот	Информируют о несовершеннолетних, требующих повышенного внимания, находящихся на педагогическом сопровождении, систематически пропускающих занятия без уважительных причин, сообщивших о насилии или нуждающихся в межведомственном сопровождении.

	нарушение Устава школы и Правил внутреннего порядка школ); – отсутствие законных представителей при проведении родительских собраний; – неопрятность; – подверженность буллингу(травле); – фиксированные факты бродяжничества, попрошайничества, употребления ПАВ; – нарушения (оставление несовершеннолетнего без присмотра, отсутствие питания, средств гигиены, одежды, антисанитария, аварийное жилье) при проведении акта обследования жилищно-бытовых условий (далее- ЖБУ)		УЗПД запрашивает информацию о данных категориях детей и принятых мерах сопровождения.
Органы внутренних дел (ювенальная полиция,	Выявление детей из семей в ТЖС среди: – семей, состоящих на профилактическом	Межведомственный запрос, официальный ответ,	Передают сведения о семьях, состоящих на

участковые инспектора местной полиции, инспектора отдела по борьбе с семейно-бытовым насилием)	учете неблагополучных семей и ежемесячных обходов семей; – участников конфликтных ситуаций с участием несовершеннолетних; – вызовов по семейно-бытовому насилию, безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних; – профилактических обходов, обследование заброшенных и недостроенных зданий.	электронный документооборот	профилактическом учете, выявленных фактах семейного неблагополучия, насилия, безнадзорности и правонарушений. УЗПД запрашивает результаты профилактической работы и информацию о принятых мерах.
Организации здравоохранения (поликлиники, Центры психического здоровья стационары (выявленные случаи насилия или неблагополучия ребенка)	Выявление детей из семей в ТЖС путем: – медицинских осмотров; – патронажа на дому; – профилактических осмотров; – выявления признаков насилия, жестокого обращения, злоупотребления ПАВ, ненадлежащего ухода за	Межведомственный запрос, официальный ответ, электронный документооборот	Предоставляют сведения о несовершеннолетних, подвергшихся насилию, жестокому обращению либо находящимся в социально опасном положении.

	несовершеннолетним и; – определения наличия особенных потребностей у членов семьи.		
Органы социальной защиты населения, Центры поддержки семьи	Выявление детей из семей в ТЖС в рамках: – первичной оценки ситуации при обращении лица (семьи), оказавшегося в трудной жизненной ситуации и имеющего на содержании несовершеннолетнего ребенка; – профилактических обходов территории, обследования заброшенных и недостроенных зданий.	Межведомственный запрос, официальный ответ, электронный документооборот , приложение FSM Social	Передают сведения о семьях, находящихся в ТЖС, нуждающихся в оказании специальных социальных услуг и имеющих в своем составе несовершеннолетних детей. УЗПД запрашивает результаты сопровождения семьи и оказанной помощи.
Центр психологической поддержки	Выявление детей из семей в ТЖС в результате: – психо-эмоционального неблагополучия, насилия, буллинга, девиантного поведения, суицидальных рисков	Межведомственный запрос, официальный ответ, электронный документооборот	Передают сведения о несовершеннолетних, находящихся на сопровождении, результатах сопровождения и рекомендациях

	у несовершеннолетнего; – трудных детско- родительских отношений.		по дальнейшей межведомственн ой работе.
Комиссия по делам несовершеннол етних и защите их прав соответствующ их городов и районов	Выявление детей из семей в ТЖС в рамках: – заседаний и рассмотрения материалов в отношении несовершеннолетних и семей.	Выписки из решений Комиссии, протоколы заседаний	УЗПД направляет материалы на рассмотрение Комиссии и получает решения, рекомендации и информацию об исполнении принятых решений.
Служба пробации	Выявление детей из семей в ТЖС, состоящих на учете службы пробации	Межведомственн ый запрос, официальный ответ, электронный документооборот	Направляют информацию о несовершеннолет них и семьях, нуждающихся в сопровождении. УЗПД запрашивает информацию о мерах профилактическо й работы и сопровождения.
Мобильные группы	Выявление лиц (семей) в ТЖС и детей из таких семей путем:	Акты обследования, результаты опроса,	Передают результаты обследования, оценку уровня

	– совершения выездов по обращениям; – обследования условий проживания; – проведения опроса членов семьи, соседей, сотрудников государственных органов, имеющих информацию о семье; – первичной оценки ситуации.	приложение FSM Social	благополучия, информацию о семье.
Контакт-центр «111», платформа eOtinish, граждане, законные представители, неправительственные организации, средства массовой информации	Выявление детей из семей в ТЖС путем: – поступления сообщений и обращений о нарушении прав ребенка, – новостных публикаций в социальных сетях; – самообращение лиц (семей), нуждающихся в поддержке.	Телефонное обращение, электронное обращение, письменное обращение	УЗПД принимает обращения, организует проверку изложенных фактов, направляет межведомственные запросы, при необходимости совершает выезд.
Управление по защите прав детей	Выявление детей из семей в ТЖС в рамках: – собственного мониторинга соблюдения прав детей в семьях, ранее нуждающихся в поддержке или	Межведомственные запросы, мониторинговые мероприятия, электронный документооборот	Самостоятельно выявляет случаи нарушения прав детей, запрашивает сведения у государственных органов и

	входящих в категорию «лицо (семья), находящееся в трудной жизненной ситуации»; – запроса в государственные органы о лицах (семьях), находящихся в трудной жизненной ситуации: состоящих на учете службы пробации, ювенальной полиции, отдела по борьбе с семейно-бытовым насилием, организаций, оказывающих специальные социальные и социальные услуги/консультации (семьи-получатели адресной социальной помощи, государственных пособий, относящиеся к социально-уязвимым слоям населения (далее-СУСН), дети которых относятся к		организаций, координирует межведомственное сопровождение и контролирует реализацию мер защиты прав ребенка.
--	--	--	--

	обучающимся, нуждающимся в педагогическом сопровождении и требующим повышенного внимания, – участия в работе мобильных групп, комиссии и судебных заседаниях; – рассмотрения обращений; – регулярного посещения детей, находящихся под опекой, попечительством, патронатом и в профессиональных приемных семьях.		
--	---	--	--

При необходимости Управление по защите прав детей в рамках раннего выявления организует получение дополнительных сведений, инициирует проведение обследования условий проживания либо выносит вопрос на рассмотрение Комиссии по делам несовершеннолетних в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Организация раннего выявления лиц (семей), находящихся в трудной жизненной ситуации

В целях своевременного выявления детей и лиц (семей), находящихся в трудной жизненной ситуации, Управление по защите прав детей организует прием, анализ и оценку сведений, поступающих от субъектов выявления, с целью определения риска нарушения прав и законных интересов ребенка.

В рамках раннего выявления Управление по защите прав детей:

– осуществляет анализ поступивших сведений, мониторинг ранее выявленных семей и результатов их сопровождения, а также рассматривает повторные сообщения по одной семье;
– проводит межведомственную оценку информации о фактах семейного неблагополучия, насилия, жестокого обращения, безнадзорности, пропусков обучения, девиантного поведения несовершеннолетних и иных обстоятельствах, свидетельствующих о риске нарушения прав ребенка;
– при наличии оснований запрашивает дополнительные сведения, инициирует обследование условий проживания, организует выезд мобильной группы либо выносит вопрос на рассмотрение Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
– контролирует своевременность реагирования государственных органов и организаций на выявленные факты нарушения прав ребенка.

Мониторинг факторов риска

УЗПД на постоянной основе осуществляет мониторинг детей и семей, в отношении которых ранее поступали сведения о возможном нарушении прав ребенка, а также семей, находящихся на сопровождении государственных органов и организаций.

При мониторинге особое внимание уделяется повторным сообщениям о семье, систематическим пропускам ребенком занятий без уважительных причин, фактам семейно-бытового насилия, ненадлежащего исполнения родительских обязанностей, длительного отсутствия законных представителей, злоупотребления психоактивными веществами, жестокого обращения, вовлечения несовершеннолетнего в противоправную деятельность и иным обстоятельствам, свидетельствующим о риске нарушения прав ребенка.

Индикаторы и признаки «трудной жизненной ситуации»

Индикаторы «трудной жизненной ситуации» позволят специалисту своевременно заметить наличие «трудной жизненной ситуации» семьи до того, как оно перейдет в острую стадию.

Согласно Социальному Кодексу Республики Казахстан, к семьям, находящимся в ТЖС, относятся семьи, нуждающиеся в специальных социальных услугах, а именно – лицо (семья), признанное таковым по предусмотренным статьей 133, объективно нарушающим жизнедеятельность человека, которые он не может преодолеть самостоятельно (Социальный кодекс РК, 2023).

Согласно статье 133 Социального Кодекса РК:

Лицо (семья) признается нуждающимся в специальных социальных услугах по следующим основаниям:

- сиротство;
- отсутствие родительского попечения;
- безнадзорность несовершеннолетних, в том числе девиантное поведение;
- нахождение несовершеннолетних в специальных организациях образования организациях образования с особым режимом содержания;
- ограничение возможностей раннего психофизического развития детей от рождения до трех лет;
- инвалидность и (или) стойкие нарушения функций организма, обусловленные физическими и (или) умственными возможностями;
- ограничение жизнедеятельности вследствие социально значимых заболеваний и заболеваний, представляющих опасность для окружающих;
- неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом;
- жестокое обращение, приведшее к социальной дезадаптации и социальной депривации;

- бездомность (лица без определенного места жительства);
- освобождение из мест лишения свободы;
- нахождение на учете службы пробации.

В рамках деятельности УЗПД следующие потенциальные признаки согласно Социальному кодексу могут указывать на наличие ТЖС у семьи.

Таблица 3. Потенциальные признаки и факторы, указывающие на наличие «трудной жизненной ситуации» в семье

Признак	Что может указывать	Возможное значение для ребенка
Нестабильный доход, долги, отсутствие средств на базовые нужды, доход ниже черты бедности или прожиточного минимума	Экономическое неблагополучие	Риск недоедания, нехватки одежды, школьных принадлежностей, медикаментов
Антисанитария, плохие жилищные условия	Нарушение бытовой безопасности	Повышение риска заболеваний, травм, тревожности
Систематические пропуски школы, отсутствие контроля посещаемости	Ослабление родительской функции	Снижение успеваемости, социальная дезадаптация
Конфликты, агрессия, насилие в семье	Семейный кризис и небезопасная среда	Страх, тревожность, поведенческие нарушения, травматизация
Признаки эмоциональной холодности, безразличия к ребенку	Психологическое неблагополучие родителей	Эмоциональная запущенность, низкая самооценка, чувство ненужности

Причины и факторы риска

Злоупотребление алкоголем или психоактивными веществами законными представителями или несовершеннолетним	Фактор высокого риска	Нестабильный уход, пренебрежение, вероятность насилия
Отсутствие связи семьи с родственниками, школой, медицинскими и социальными службами	Социальная изоляция	Ухудшение доступа к помощи и рост скрытой «трудной жизненной ситуации»
Сиротство, отсутствие родительского попечения	Отсутствие родителей, проживание в организации для детей-сирот, отсутствие законного представителя	Отсутствие семейного ухода, риск социального сиротства
Нахождение в специальных организациях образования	Обучение или содержание в специальных организациях образования или организациях с особым режимом содержания	Наличие стойких поведенческих и социальных проблем, трудностей в обучении и воспитании

Трудная жизненная ситуация в семье формируется, как правило, не одной причиной, а сочетанием нескольких неблагоприятных обстоятельств. В результате временная трудность может перейти в устойчивое семейное неблагополучие, а затем в ситуацию риска для ребенка.

Таблица 4. Основные причины ТЖС и их влияние на ребенка

Группа факторов	Содержание	Влияние на ребенка
Социальные 	Бедность (доход ниже черты бедности или прожиточного минимума), безработица, миграция, жилищная	Снижение доступа к базовым благам, ухудшение условий жизни, ограничение доступа к ресурсам

	нестабильность, социальная изоляция	
Экономические 	Потеря дохода, долги, невозможность покрывать расходы на ребенка, отсутствие накоплений	Хронический стресс в семье, нехватка питания, одежды, лекарств, школьных принадлежностей
Психологические 	Депрессия, тревога, выгорание, травма, низкая стрессоустойчивость родителей	Эмоциональная холодность, непоследовательность воспитания, конфликты, напряженная атмосфера
Семейные 	Развод, насилие, конфликты, зависимость, слабый родительский контроль	Страх, нарушение чувства безопасности, поведенческие реакции, риск пренебрежения
Внутренние 	Связаны с отношениями внутри семьи, стилем воспитания, родительской вовлеченностью	Непосредственно влияют на развитие, эмоциональное состояние и поведение ребенка
Внешние 	Связаны с условиями среды, доступностью услуг, уровнем поддержки, социальным окружением	Усиливают или ослабляют семейный кризис, влияют на возможность получить помощь

Таблица показывает, что факторы риска не существуют изолированно. Социальные и экономические трудности чаще всего создают фон, на котором усиливаются психологические и семейные проблемы.

III. Практические особенности работы с семьями в трудной жизненной ситуации

В деятельности Управления по защите прав детей особое значение имеет своевременное выявление детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также организация межведомственного реагирования в случаях возникновения риска нарушения прав и законных интересов ребенка.

Основным критерием оценки трудной жизненной ситуации для УЗПД является наличие риска нарушения прав и законных интересов ребенка. Независимо от характера семейных трудностей приоритетом остается обеспечение безопасности ребенка, защита его прав, создание условий для полноценного развития и предупреждение возникновения угроз его жизни и здоровью.

Типовые примеры трудной жизненной ситуации

К наиболее типичным ситуациям относятся потеря работы, долговая нагрузка, недостаток дохода для удовлетворения базовых потребностей ребенка, отсутствие надлежащего жилья, развод родителей, длительные конфликты, болезнь или наличие ограниченных возможностей здоровья у одного или нескольких членов семьи, зависимость, насилие, пренебрежение нуждами ребенка и утрата родительского ухода.

Наличие отдельных социальных или экономических факторов не является достаточным основанием для отнесения семьи к категории, требующей межведомственного реагирования. Оценка осуществляется с учетом совокупности обстоятельств и степени риска нарушения прав ребенка. При рассмотрении случая важно отличать разовую бытовую сложность от устойчивой ситуации, оказывающей влияние на благополучие ребенка и требующей межведомственного реагирования.

Принципы принятия решений при раннем выявлении

При рассмотрении каждого случая учитываются:

– возраст ребенка;
– наличие непосредственной угрозы жизни и здоровью;
– продолжительность существования неблагополучной ситуации;
– количество одновременно выявленных факторов риска;
– способность родителей самостоятельно устранить причины трудной жизненной ситуации;
– результаты ранее оказанной помощи;

– мнение специалистов государственных органов и организаций, участвующих в сопровождении семьи.

При проведении оценки анализируются не отдельные обстоятельства, а совокупность социальных, семейных, психологических, медицинских, образовательных и иных факторов, оказывающих влияние на благополучие ребенка. Особое внимание уделяется случаям, когда одновременно выявляются признаки материального неблагополучия, длительного отсутствия родительского контроля, семейных конфликтов, насилия, злоупотребления психоактивными веществами, социальной изоляции семьи, систематического непосещения ребенком организации образования либо иных обстоятельств, свидетельствующих о повышении уровня риска.

По результатам комплексной оценки определяется необходимость организации межведомственного сопровождения либо проведения профилактических мероприятий.

Основаниями для организации межведомственного реагирования могут являться:

1	поступление информации одновременно из нескольких источников;
2	выявление признаков жестокого обращения либо насилия;
3	наличие угрозы жизни и здоровью ребенка;
4	систематическое ненадлежащее исполнение родительских обязанностей;
5	длительное отсутствие условий, необходимых для безопасного проживания и развития ребенка;
6	повторное поступление информации о семейном неблагополучии;
7	неэффективность ранее принятых мер профилактики и сопровождения.

Таблица 5. Основные категории семей, требующих межведомственного реагирования в целях защиты прав ребенка

Категория семьи	Характерные признаки	Основные риски для ребенка	Рекомендуемые первоочередные действия УЗПД
Малообеспеченные семьи	недостаток дохода, долги, нехватка базовых вещей, нестабильная занятость	недоедание, нехватка одежды, лекарств, школьных принадлежностей	Координация проведения комплексной оценки ситуации, определение субъектов межведомственного взаимодействия, контроль своевременности реализации мероприятий по защите прав ребенка
Многодетные семьи	высокая нагрузка на родителей, дефицит времени и ресурсов, перегрузка ухода	дефицит внимания, утомление детей, риск скрытого неблагополучия	Организация межведомственного мониторинга исполнения индивидуального плана сопровождения и оценка эффективности принятых мер
Неполные семьи	отсутствие одного из родителей, высокая нагрузка на единственного взрослого	эмоциональная перегрузка, недостаток контроля и поддержки	Организация межведомственного сопровождения при наличии факторов риска
Семьи с проблемами воспитания	неэффективные стили воспитания, слабый контроль, конфликтность, непоследовательность	поведенческие нарушения, пропуски школы, снижение мотивации	Координация межведомственного реагирования, направленного на устранение факторов, негативно влияющих на воспитание, развитие и обучение ребенка

Семьи с риском насилия	физическое, психологическое, сексуальное насилие, жестокое обращение	травматизация, страх, прямая угроза безопасности	Незамедлительное межведомственное реагирование и принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка
Семьи с пренебрежением нуждами ребенка	отсутствие питания, ухода, медпомощи, контроля, внимания	задержка развития, болезни, эмоциональная запущенность	Организация оценки ситуации, контроль обеспечения основных прав и потребностей ребенка
Семьи с хроническими социальными проблемами	длительная безработица, бедность, внутренняя и внешняя миграция, жилищная нестабильность	устойчивый стресс, социальная дезадаптация	Координация деятельности субъектов профилактики и сопровождения семьи
Семьи с хроническими медицинскими проблемами	инвалидность, тяжелые заболевания, психические расстройства, зависимость	нарушение ухода, нестабильная среда, риск вторичной депривации	Организация межведомственного взаимодействия с медицинскими, социальными и образовательными организациями для обеспечения защиты прав и законных интересов ребенка

Данная таблица показывает, что категория семьи должна определяться не по одному признаку, а по совокупности обстоятельств.

Выделяются следующие уровни риска:

Таблица 6. Матрица уровней благополучия

Уровень благополучия	Признаки	Реагирование
----------------------	----------	--------------

Экстренный	непосредственная угроза жизни и здоровью, отсутствие безопасных условий проживания, жестокое обращение, безнадзорность либо иная ситуация, требующая немедленного вмешательства	незамедлительное реагирование, организация межведомственного взаимодействия, обеспечение безопасности ребенка (лица, семьи), последующее сопровождение
Кризисный	выраженные социальные, семейные, психологические или материальные трудности, высокий риск ухудшения ситуации, невозможность самостоятельного преодоления	комплексная оценка, межведомственное сопровождение, индивидуальный план
Неудовлетворительный	отдельные факторы риска, снижение функционирования семьи при сохранении потенциала к самостоятельному преодолению трудностей	консультирование, сопровождение, направление к профильным специалистам, профилактика ухудшения ситуации
Удовлетворительный	отсутствие выраженных нарушений, наличие факторов риска возникновения трудной жизненной ситуации, сохранение стабильного функционирования семьи	профилактическая работа, информирование о доступных мерах поддержки, периодический мониторинг
Благополучный	отсутствие признаков трудной жизненной ситуации, самостоятельное удовлетворение базовых потребностей, отсутствие необходимости в социальных мерах поддержки	сопровождение не осуществляется, предоставляется информационная поддержка по обращению, реагирование возможно при изменении обстоятельств

Координирующую роль в выявлении и рассмотрении случаев нахождения лиц (семей), воспитывающих несовершеннолетних детей, в трудной жизненной ситуации осуществляет УЗПД.

Таблица 7. Основные задачи УЗПД

№	Задача	Содержание
---	--------	------------

1	Координация деятельности по защите прав детей	Координация взаимодействия государственных органов и организаций по вопросам защиты прав и законных интересов детей
2	Мониторинг соблюдения прав детей	Осуществление мониторинга соблюдения прав и законных интересов детей, анализ причин и условий их нарушения
3	Рассмотрение случаев нарушения прав детей	Организация рассмотрения обращений, сообщений и материалов о нарушении прав и законных интересов детей в пределах компетенции
4	Координация межведомственного реагирования	Организация межведомственного взаимодействия при выявлении случаев насилия, буллинга, кибербуллинга, суицидального поведения, семейного неблагополучия и иных ситуаций, затрагивающих права ребенка
5	Организация деятельности мобильных групп	Контроль межведомственного взаимодействия при рассмотрении случаев мобильными группами, мониторинг исполнения принятых решений и контроль соблюдения прав и законных интересов ребенка
6	Контроль исполнения мер по защите прав детей	Осуществление контроля за реализацией мероприятий, направленных на защиту прав и законных интересов детей, в пределах компетенции
7	Методическое сопровождение субъектов системы защиты прав детей	Подготовка методических рекомендаций и оказание консультативно-методической поддержки организациям, участвующим в защите прав детей
8	Анализ и совершенствование системы защиты прав детей	Подготовка предложений по совершенствованию механизмов защиты прав детей на основе анализа практики и результатов мониторинга
9	Правовое обеспечение защиты прав детей	Участие в реализации государственной политики в сфере защиты прав детей и обеспечении соблюдения законодательства Республики Казахстан

Экстренное реагирование запускается при наличии хотя бы одного из следующих факторов:

- физическое или сексуализированное насилие;

- ребенок оставлен без присмотра;
- угроза жизни или здоровью;
- тяжелое алкогольное или наркотическое опьянение родителей при наличии ребенка;
- отсутствие еды, тепла или безопасного места проживания;
- попытка суицида или выраженные суицидальные высказывания;
- наличие травм неясного происхождения;
- отказ родителей от медицинской помощи ребенку при угрозе жизни.

Принципы работы

1.	Приоритет интересов ребенка
2.	Конфиденциальность
3.	Межведомственное взаимодействие
4.	Адресность
5.	Своевременность
6.	Уважение достоинства семьи

ПРАКТИЧЕСКИЕ КЕЙСЫ (МОДЕЛЬНЫЕ СИТУАЦИИ)

КЕЙС 1 «Ребенок - свидетель домашнего насилия»

Краткое описание случая

В Управление по защите прав детей (УЗПД) поступила информация из органов внутренних дел (полиции). В отделение полиции района поступил вызов о факте семейно-бытового насилия. Во время семейного конфликта гражданин К. нанес телесные повреждения супруге. Свидетелем произошедшего стал их несовершеннолетний сын (ученик 3 класса), который пытался защитить мать и получил психологическую травму.

На момент поступления сигнала агрессор задержан полицией для составления протокола. Мать с ребенком находятся дома, однако женщина пребывает в состоянии шока, у мальчика наблюдаются признаки острой психологической травмы (плач, тремор, отказ от контакта). По результатам первичной оценки случай отнесен к высокому уровню риска нарушения прав ребенка. Руководителем УЗПД назначен кейс-менеджер, ответственный за координацию межведомственного сопровождения.

Действия кейс-менеджера в первые 24 часа

Шаг 1. Регистрация сигнала

Кейс-менеджер незамедлительно регистрирует поступившую информацию от участкового инспектора в журнале учета УЗПД.

Шаг 2. Оценка уровня риска

Случай относится к высокому уровню риска, так как ребенок стал свидетелем физического насилия, пытался защитить мать и имеет признаки психологической травмы. УЗПД организует выезд мобильной группы для оценки ситуации, координирует принятие необходимых мер по защите ребенка, включая организацию временного безопасного размещения матери с ребенком (при наличии оснований), оказание психологической помощи, взаимодействие с органами внутренних дел по вопросам применения мер защиты и оформление дальнейшего сопровождения.

Шаг 3. Сбор минимально необходимой информации

Кейс-менеджер оперативно связывается по телефону с дежурным сотрудником полиции и администрацией школы (классным руководителем) для уточнения: фиксировались ли факты бытового насилия в этой семье ранее и есть ли в доме другие дети.

Шаг 4. Выезд и первичная оценка ситуации

Кейс-менеджер экстренно выезжает по адресу проживания семьи в составе мобильной группы (совместно с сотрудником отдела по борьбе с семейно-бытовым насилием, психологом Центра психологической поддержки, юристом и психологом Центра поддержки семьи и представителем органов опеки).

Во время визита устанавливается контакт с матерью, оценивается ее способность осуществлять уход за ребенком, проводится первичная оценка ситуации и составляется акт обследования.

Шаг 5. Обеспечение экстренной безопасности и маршрутизация

Поскольку агрессор вскоре будет отпущен из полиции, оставаться в квартире небезопасно. Кейс-менеджер с согласия матери организует их экстренное перемещение в Кризисный центр (государственные и неправительственные организации) для предоставления безопасного временного жилья. При содействии участкового инспектора местной полиции выносится защитное предписание в отношении агрессора, запрещающее ему приближаться к пострадавшим.

Шаг 6. Документирование и самоконтроль

По истечении 24 часов кейс-менеджер заполняет чек-лист для проверки полноты принятых экстренных мер.

Действия кейс-менеджера в следующие 48-72 часа

После того как острая угроза устранена и ребенку обеспечена безопасность, фокус внимания кейс-менеджера смещается на запуск долгосрочной помощи.

Шаг 1. Формирование мобильной группы по оказанию комплексной поддержки

УЗПД формирует состав мобильной группы, организует проведение межведомственного заседания и распределяет задачи между субъектами сопровождения. Кейс-менеджер определяет круг специалистов, необходимых для реабилитации ребенка. Назначается дата первичного заседания межведомственной команды.

Состав по данному кейсу:

1. Кейс-менеджер УЗПД (контроль сроков и качества помощи).
2. Органы опеки и попечительства (Защита законных прав ребенка).
3. Школьный психолог / специалист Центра психологической поддержки (психологическая реабилитация травмы свидетеля).
4. Инспектор ювенальной полиции / участковый инспектор местной полиции (контроль соблюдения защитного предписания агрессором).
5. Социальный педагог школы (мониторинг посещаемости и адаптации ребенка).

Шаг 2. Разработка Индивидуального плана реабилитации (ИПР)

На заседании утверждается индивидуальный план реабилитации, направленный на минимизацию последствий психологической травмы.

Выписка из Протокола заседания:

Задача 1. Юридическое сопровождение матери сотрудниками соцзащиты и ОВД при подаче заявления на пролонгацию защитных мер. Контроль со стороны участкового инспектора - агрессор не должен искать контактов с ребенком в школе.

Задача 2. Организация курса кризисной терапии для ребенка (работа со страхами, синдромом вины выжившего). Параллельно - психологическая поддержка матери для восстановления ее родительского ресурса.

Задача 3. Информирование классного руководителя (без разглашения конфиденциальных деталей) о необходимости деликатного отношения к ребенку, исключения расспросов со стороны сверстников и временного снижения учебной нагрузки.

Действия кейс-менеджера после стабилизации ситуации(сопровождение)

1. Регулярный мониторинг

Кейс-менеджер запрашивает информацию от психолога и школы, а также лично созванивается с матерью.

2. Контроль следственных и судебных процедур

Если ребенка будут привлекать в качестве свидетеля для дачи показаний в суде или УП, кейс-менеджер обязан присутствовать лично, контролируя соблюдение правила «одного контакта» (чтобы ребенка не опрашивали многократно разные следователи, предупреждение повторной травматизации).

3. Закрытие кейса

Случай снимается с межведомственного контроля только тогда, когда мобильная группа подтвердит, что угроза со стороны агрессора полностью устранена (например, расторгнут брак, обеспечено раздельное проживание), психоэмоциональное состояние ребенка стабильно, а мать способна самостоятельно обеспечивать его безопасность.

КЕЙС 2 «Ребенок в семье, находящейся в трудной жизненной ситуации (ТЖС) вследствие недостаточного материального обеспечения»

Краткое описание случая

В ходе мониторинга посещаемости классный руководитель выявил систематические пропуски занятий учеником 5 класса Арсеном. Учителя также отметили, что ребенок приходит в школу в одежде и обуви не по сезону, без школьных принадлежностей и с признаками недостаточного питания. После беседы с ребенком и осуществления акта ЖБУ, информация о семье была передана в Управление по защите прав детей.

Арсен (11 лет) и его сестренка Аружан (6 лет, не посещает детский сад) находятся в уязвимом положении. Мать (32 года) воспитывается матерью, не имеющей постоянного дохода. Семья проживает в неблагоустроенном жилье, испытывает дефицит продуктов питания, одежды и предметов первой необходимости. По результатам первичной оценки случай отнесен к высокому уровню риска нарушения прав ребенка. Руководителем УЗПД назначен кейс-менеджер для координации межведомственного сопровождения. В день поступления информации назначен ответственный специалист (кейс-менеджер) УЗПД для ведения случая.

Действия кейс-менеджера в первые 24 часа

В первые сутки задача кейс-менеджера - выяснить, безопасны ли условия для жизни и здоровья детей прямо сейчас, и есть ли у них еда.

Шаг 1. Регистрация сигнала

Кейс-менеджер фиксирует обращение от организации образования в электронной системе учета УЗПД и открывает личное дело.

Шаг 2. Первичная оценка уровня риска

По описанию ситуации кейс относится к высокому уровню риска, так как в ТЖС находятся малолетние дети, один из которых - дошкольник, присутствуют явные признаки жесткого дефицита питания, сезонной одежды и неудовлетворительных жилищных условий.

Шаг 3. Сбор минимально необходимой информации

Кейс-менеджер оперативно связывается со школьным социальным педагогом и районным отделом занятости и социальных программ, чтобы проверить, получает ли семья адресную социальную помощь (АСП). Выясняется, что выплаты не оформлены из-за отсутствия прописки. Сигнал передается в Центр поддержки семьи для дальнейшего сопровождения семьи.

Шаг 4. Решение о безопасности и выезд на место

УЗПД организует выезд мобильной группы для обследования условий проживания, оценки безопасности детей и определения первоочередных мер помощи. Кейс-менеджер выезжает в составе мобильной группы (совместно с представителем органов опеки, социальным работником акимата и участковым педиатром).

Шаг 5. Экстренная стабилизация ситуации (первые 24-48 часов)

На месте подтверждается, что времянка промерзла, продуктов нет.

Кейс-менеджер связывается с партнерским НПО/благотворительным фондом. Семье экстренно привозят продуктовую корзину, уголь/обогреватель, теплую одежду и обувь для обоих детей.

Педиатр осматривает детей. Выясняется, что явных показаний к экстренной госпитализации нет, но девочке требуется плановое обследование из-за дефицита веса.

Шаг 6. Документирование шагов

Составляется первичный акт обследования жилищно-бытовых условий с фиксацией базовых потребностей.

Действия кейс-менеджера в следующие 48-72 часа

После того как острый дефицит ресурсов временно устранен, кейс-менеджер переходит к системной работе по выводу семьи из кризиса.

Шаг 1. Формирование мобильной группы по оказанию комплексной поддержки

Кейс-менеджер определяет пул специалистов, чьи компетенции необходимы для системного решения проблем этой семьи, и созывает консилиум.

Состав по данному кейсу:

1. Кейс-менеджер УЗПД.
2. Специалист Центра поддержки семьи (оформление АСП, пособий, трудоустройство и обучение мамы, а также психологическая и юридическая помощь).
4. Органы опеки и попечительства (защита прав несовершеннолетних).
5. Администрация школы (социальный педагог, школьный психолог).
6. Представитель районной поликлиники (участковый педиатр).
7. Представитель партнерского НПО (спонсорская помощь)

Шаг 2. Проведение консилиума и разработка Индивидуального плана работы (ИПР)

Специалисты вырабатывают комплексный план, сочетающий в себе поддержку и контроль. Маме объясняют, что государство дает ресурсы и берет на себя оформление документов, но ее задача – четко выполнять пункты плана (заниматься детьми, выйти на работу/обучение).

Действия кейс-менеджера в режиме сопровождения и мониторинга

1. Ежемесячный контроль

Кейс-менеджер координирует исполнение плана. Он запрашивает информацию: начала ли мама учиться/работать, оформлена ли адресная социальная помощь, ходит ли Арсен в школу.

2. Реагирование на риски

Если мама не посещает курсы, отказывается от работы или выясняется, что полученные деньги тратятся ею не на нужды детей, кейс-менеджер немедленно созывает внеплановую комиссию. Акцент смещается на усиление контроля со стороны органов опеки.

3. Закрытие кейса

Случай считается результативно отработанным и закрывается только тогда, когда достигнуты следующие результаты:

- Основные потребности детей (еда, одежда, школа) полностью удовлетворены.
- Мама успешно трудоустроена или получает стабильный доход, АСП выплачивается регулярно.
- Жилищные условия стабилизированы (семья зимой проживает в теплом помещении, у детей есть спальные места).
- Арсен не пропускает уроки, младшая дочь поставлена на очередь в детский сад или посещает школу.

КЕЙС 3 «Ребенок, находящийся в ситуации пренебрежения его основными потребностями»

Краткое описание случая

Во время планового патронажного визита участковая медсестра выявила неполную семью, находящуюся в трудной жизненной ситуации. Мать (28 лет) 4-летнего Мадияра в течение трех месяцев не обеспечивает прохождение ребенком обязательных профилактических осмотров и вакцинации. У ребенка выявлены признаки истощения, запущенного педикулеза и выраженной задержки речевого развития.

Во время визита мать отсутствовала. Ребенок находился с посторонним лицом, находившимся в состоянии алкогольного опьянения. В квартире выявлены антисанитарные условия. Мать систематически оставляет ребенка без присмотра и не обеспечивает надлежащий уход. По результатам первичной оценки случай отнесен к экстренному уровню риска. Руководителем УЗПД назначен кейс-менеджер для координации межведомственного сопровождения.

Действия кейс-менеджера в первые 24 часа

Шаг 1. Регистрация сигнала

Кейс-менеджер немедленно регистрирует поступившее от медицинской организации сообщение в журнале учета УЗПД и открывает личное дело.

Шаг 2. Оценка уровня риска

По первичным признакам (оставление 4-летнего ребенка в антисанитарных условиях с нетрезвым посторонним человеком, признаки физического истощения) случай относится к категории «экстренный».

Шаг 3. Сбор минимально необходимой информации

Кейс-менеджер связывается с участковым инспектором полиции для проверки матери по базам данных (состоит ли на учете по злоупотреблению алкоголем/ПАВ) и уточняет в поликлинике точный медицинский анамнез ребенка.

Шаг 4. Выезд мобильной группы и первичная оценка безопасности

УЗПД формирует состав мобильной группы, организует межведомственное рассмотрение случая и определяет ответственных исполнителей. Кейс-менеджер экстренно выезжает совместно с Мобильной группой в составе: представитель органов опеки, инспектор ювенальной полиции и участковый инспектор, врач-педиатр.

Шаг 5. Принятие мер экстренной защиты и маршрутизация

Врач(медсестра) фиксирует у ребенка признаки жесткой алиментарной депривации (недоедания) и запущенный дерматит. Так как мать находится в

дезориентированном состоянии и не способна обеспечить уход, принимается решение об экстренном изъятии.

Ребенок временно госпитализируется в детскую многопрофильную больницу для соматической стабилизации и очищения организма.

Инспектор ювенальной полиции составляет протокол по статье КоАП РК за неисполнение обязанностей по воспитанию и содержанию несовершеннолетнего.

Шаг 6. Документирование шагов

По истечении 24 часов кейс-менеджер заполняет чек-лист для проверки полноты и оперативности принятых экстренных мер защиты.

Действия кейс-менеджера в следующие 48-72 часа

После того как ребенок находится под наблюдением врачей в больнице, кейс-менеджер запускает механизм долгосрочного межведомственного планирования.

Шаг 1. Формирование мобильной группы по оказанию комплексной поддержки

Состав по данному кейсу:

1. Кейс-менеджер УЗПД (контроль за исполнением мер).
2. Органы опеки и попечительства (проведение беседы и взятие на контроль данную семью).
3. Участковый педиатр / Старшая медсестра поликлиники (осуществление медицинского сопровождения).
4. Психолог Центра психологической поддержки (оказание психологической помощи детям).
5. Инспектор ювенальной полиции и участковый инспектор (осуществление мониторинга за семьей).
6. Специалист Центра поддержки семьи (оказание комплексной поддержки).

Шаг 2. Разработка Индивидуального плана

На первичном заседании принимается решение: временное нахождение ребенка в больнице/центре поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации продлевается на период детоксикации и приведения матерью жилья в порядок. Разрабатывается жесткий план реабилитации семьи, где помощь комбинируется с императивным контролем.

Представленная информация

1. *От организации здравоохранения*

У ребенка дефицит массы тела 2-й степени, задержка психоречевого развития (ЗПРР) вследствие педагогической запущенности. Требуется курс лечения.

2. От инспектора ювенальной полиции и участкового инспектора

С сожителем матери проведена профилактическая работа, он удален со съемной квартиры. Мать предупреждена об уголовной и административной ответственности.

3. От психолога

У матери наблюдаются признаки эмоционального выгорания, личностной незрелости и возможной латентной зависимости. Готова посещать консультации под угрозой ограничения родительских прав.

Действия кейс-менеджера в режиме сопровождения и мониторинга

1. Регулярный патронаж

Кейс-менеджер запрашивает сведения в органах внутренних дел и медицинской организации для уточнения обстоятельств случая и получения необходимой информации о семье и состоянии ребенка.

2. Реагирование на ухудшение ситуации

Если в течение месяца мать срывает визиты к психологу, в квартире вновь фиксируется антисанитария или ребенок повторно оставляется без присмотра, кейс-менеджер немедленно инициирует экстренное заседание Комиссии по делам несовершеннолетних (КДН) для рассмотрения вопроса об ограничении родительских прав.

3. Заккрытие кейса

Случай снимается с межведомственного контроля только при одновременном выполнении следующих условий:

- Факты нарушений полностью устранены: в доме чисто, всегда есть свежая еда, ребенку покупается одежда по сезону.
- Мадияр регулярно посещает детский сад, отмечается положительная динамика в развитии речи (подтверждено логопедом).
- Мать полностью выполняет медицинские рекомендации, патронажные визиты не выявляют деструктивного поведения в течение 3-6 месяцев стабильного мониторинга. Мобильная группа единогласно подтверждает достижение целей.

IV. Организация работы мобильных групп

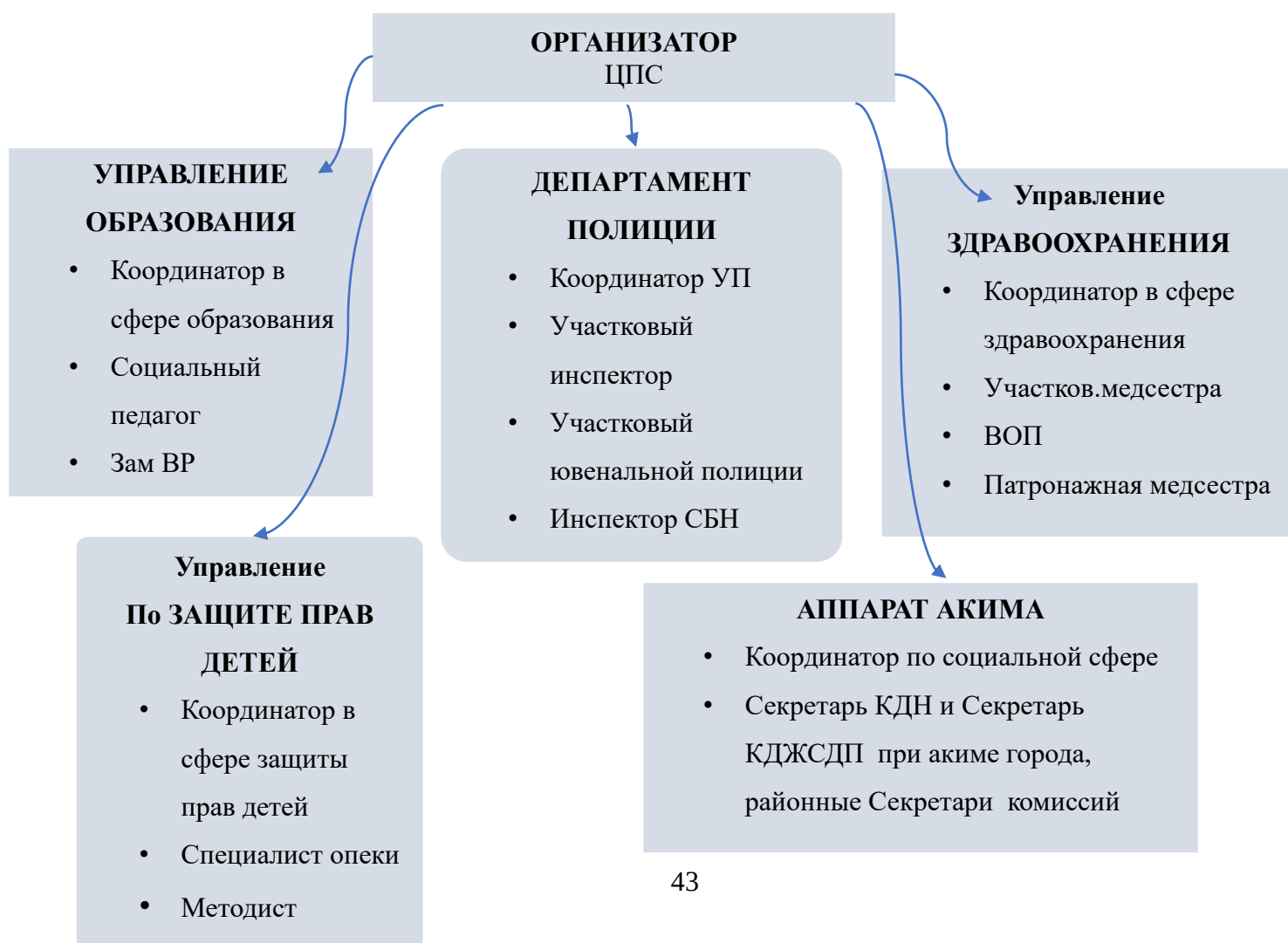
Основной целью деятельности мобильной группы является проведение межведомственной оценки ситуации ребенка, выявление факторов риска нарушения его прав и законных интересов, а также подготовка предложений по мерам реагирования в пределах компетенции государственных органов и организаций.

Состав и функции мобильных групп

Мобильная группа создается как междисциплинарный инструмент раннего выявления семей, находящихся в трудной жизненной ситуации и организации адресной помощи на месте.

Порядок формирования мобильной группы

Состав мобильной группы утверждается в установленном порядке, а состав участников выезда определяется исходя из обстоятельств конкретного случая. Выезд мобильной группы инициируется Центрами поддержки семьи, УЗПД выступает в качестве члена мобильной группы



Действия УЗПД до выезда мобильной группы

До принятия решения о выезде мобильной группы УЗПД:

- уточняет данные по ребенку и семье;
- запрашивает дополнительную информацию у субъектов профилактики;
- формирует первичную аналитическую справку по случаю;
- определяет предварительные задачи для мобильной группы.
- принимает и регистрирует информацию о возможном нарушении прав и законных интересов ребенка;
- проводит первичный анализ ситуации и оценку уровня риска;
- определяет категорию случая и необходимость межведомственного реагирования;
- при необходимости организует взаимодействие с заинтересованными государственными органами и организациями;
- назначает специалиста (методиста, кейс-менеджера) по ведению случая;
- в случаях непосредственной угрозы жизни и здоровью ребенка обеспечивает экстренное реагирование и информирование уполномоченных органов.

Основание для создания мобильной группы

Мобильная группа создается в целях оперативного реагирования на факты насилия, жестокого обращения, буллинга (травли), кибербуллинга, суицидального поведения, а также иных кризисных ситуаций, затрагивающих права и законные интересы несовершеннолетних.

Таблица 8. Состав мобильной группы

Участник	Основная роль
Организатор Специалист Центра поддержки семьи	Управляет процессом осуществления выезда мобильной группы; координирует деятельность членов мобильной группы; организует межведомственное взаимодействие; подписывает итоговые документы по результатам выезда.

Представитель Управления по защите прав детей	Осуществляет оценку соблюдения прав и законных интересов ребенка и определяет необходимость принятия мер по их защите. Участвует в обследовании условий жизни и воспитания ребенка, анализирует факторы риска и определяет уровень угрозы безопасности ребенка. При выявлении непосредственной угрозы жизни и здоровью ребенка незамедлительно инициирует принятие мер по обеспечению его безопасности в пределах компетенции совместно с уполномоченными государственными органами.
Специалист Центра психологической поддержки (педагог- психолог)	Проводит психологическую диагностику и оценку эмоционального состояния несовершеннолетнего; определяет наличие суицидальных рисков, признаков буллинга, насилия или жестокого обращения; оказывает экстренную психологическую помощь.
Представитель органа опеки и попечительства	Оценка условий жизни и воспитания ребенка, рассмотрение вопросов защиты прав ребенка, подготовка мер по обеспечению его безопасности благополучия. Представитель составляет акт жилищно-бытовых условий (ЖБУ) проживания несовершеннолетнего; рассматривает вопрос защиты имущественных и неимущественных прав ребенка.
Инспектор ювенальной полиции	Оценка наличия угроз жизни и здоровью ребенка, профилактика правонарушений, принятие мер в пределах компетенции органов внутренних дел.
Медицинский работник	Оценка состояния здоровья ребенка и членов семьи, выявление медицинских рисков, организация необходимой медицинской помощи, предоставление заключения о необходимости дальнейшего медицинского сопровождения.
Представитель организации образования	предоставляет информацию об обучающемся; участвует в реализации мер по обеспечению безопасности ребенка; организует выполнение рекомендаций мобильной группы.
Иные специалисты (представители НПО, социальных служб и др.)	Оказание специализированной помощи семье в зависимости от характера выявленных проблем и потребностей.

Основная задача мобильной группы заключается в проведении углубленного опроса по месту фактического проживания лица или семьи, уточнении обстоятельств ТЖС, выявлении неотложных потребностей и содействии в организации экстренной помощи при наличии угрозы жизни и здоровью.

Алгоритм работы мобильной группы

1. получение сигнала;
2. определение необходимости выезда (осуществляется ответственным дежурным специалистом/координатором мобильной группы совместно с руководителем подразделения на основе оценки риска и необходимости межведомственного реагирования);
3. формирование состава выездной команды;
4. выезд и обследование;
5. оформление акта;
6. передача материалов ответственному субъекту.

Конфиденциальность и этика

Информация о семье используется только в пределах профессиональных полномочий. При наличии угрозы ребенку сведения передаются в компетентные органы в установленном порядке.

Регламент работы мобильной группы

Если риск высок, выезд совершается в день поступления сигнала; если риск умеренный, группа планирует выезд в кратчайший срок от 1 до 3 дней с даты поступления сигнала.

На месте мобильная группа проводит краткую оценку условий жизни семьи, состояния ребенка, характера взаимоотношений, уровня ухода, наличия базовых потребностей и признаков насилия или пренебрежения. По результатам оценки определяются неотложные меры реагирования.

Таблица 9. Регламент выезда мобильной группы

Этап	Действия мобильной группы	Ответственное лицо	Результат	Пояснение
Получение сигнала	Принимает обращение из организаций образования, здравоохран ения, социальной защиты, органов внутренних дел, Центра поддержки семьи, Центр защиты прав детей, контакт- центра «111», а также от иных субъектов профилакти ки и граждан	Организатор выезда (ЦПС), ответственные сотрудники каждого государственно го органа	Регистрация сигнала	Случай фиксируется сразу после поступления информации
Первичная оценка срочности	Определяет, есть ли непосредств енная угроза жизни, здоровью	Координатор, профильный специалист	Отметка об уровне благополучи я	При высокой угрозе реагирование идет без задержки

	или безопасност и ребенка			
Формирование выезда	Определяет состав выездной команды под конкретный кейс	Координатор, представители ведомств	Состав группы, приказ/распоряжение или служебное поручение	В выезде участвуют только нужные специалисты: соцзащита, образование, медицина, полиция, психолог
Выезд и обследование	Проводит посещение семьи, беседу, оценку условий жизни и рисков	Все члены группы	Акт обследования / справка по выезду	Осмотр проводится корректно, с уважением к семье и ребенку
Подготовка заключения и предложений по дальнейшим мерам реагирования	Определяет дальнейшие меры: помощь, сопровождение, направление, экстренное реагирование	Координатор, уполномоченные органы	ИПР	Решение должно быть конкретным и исполнимым

Эффективность работы группы оценивается не количеством выездов, а тем, удалось ли снизить риск для ребенка, обеспечить защиту прав ребенка и снижение выявленных рисков.

Мобильная группа осуществляет первичное обследование случая, сбор и фиксацию информации, оценку рисков и условий проживания несовершеннолетнего, а также формирует первичное заключение (акт выезда) с рекомендациями для дальнейшего межведомственного сопровождения. Мониторинг специалистами УЗПД, который включает в себя посещение семьи и повторную оценку проводится не реже 1 раза в 6 месяцев, согласно Постановлению №2/264 от 23 апреля 2026 г.

Документирование каждого случая осуществляется путем формирования и ведения единого комплекта документов (кейс-пакета) в рамках межведомственного сопровождения, включающего:

- регистрационную карточку сигнала;
- акт выезда (обследования);
- первичную оценку риска;
- заключение мобильной группы;
- материалы межведомственного рассмотрения.

Действия в случае невозможности выполнения задач мобильной группой

В случае, если мобильная группа не смогла в полном объеме выполнить поставленные задачи или достичь целей выезда, руководитель мобильной группы незамедлительно информирует Управление по защите прав детей с указанием причин и обстоятельств, препятствовавших выполнению мероприятий.

К таким обстоятельствам могут относиться:

- отсутствие несовершеннолетнего, родителей (законных представителей) либо иных участников ситуации по месту выезда;
- отказ от взаимодействия со стороны родителей (законных представителей) или иных лиц;
- недостаточность информации для объективной оценки ситуации;
- необходимость получения дополнительных сведений от государственных органов и организаций;

- возникновение обстоятельств, требующих дополнительного межведомственного вмешательства;
- иные причины, препятствующие выполнению задач мобильной группы.

По результатам рассмотрения информации Управление по защите прав детей вправе:

- инициировать повторный выезд мобильной группы;
- предложить рекомендации об изменении состава мобильной группы с привлечением дополнительных специалистов;
- направить запросы в компетентные государственные органы и организации для получения необходимых сведений;
- инициировать проведение межведомственного совещания по рассмотрению случая;
- принять иные меры реагирования в пределах своей компетенции.

При наличии признаков угрозы жизни, здоровью или безопасности несовершеннолетнего Управление по защите прав детей незамедлительно информирует соответствующие государственные органы и принимает меры по обеспечению защиты ребенка.

Случай остается на контроле Управления по защите прав детей до получения достаточной информации, принятия необходимых мер реагирования и устранения обстоятельств, препятствующих защите прав и законных интересов несовершеннолетнего.

Порядок инициирования повторного выезда мобильной группы

Повторный выезд мобильной группы инициируется Управлением по защите прав детей в случаях, когда по результатам первичного выезда цели реагирования не были достигнуты либо требуется дополнительное межведомственное сопровождение случая. В рамках данного процесса специалистами УЗПД направляется сигнал в соответствующие органы о назначении повторного выезда.

Основаниями для организации повторного выезда являются:

- сохранение угрозы жизни, здоровью, безопасности или благополучию несовершеннолетнего;
- неисполнение либо ненадлежащее исполнение рекомендаций, выданных по итогам предыдущего выезда;
- поступление новой информации о нарушении прав и законных интересов несовершеннолетнего;
- выявление дополнительных обстоятельств, требующих проверки и оценки;
- повторные обращения несовершеннолетнего, родителей (законных представителей), организаций образования или иных заинтересованных лиц;
- ухудшение ситуации либо возникновение новых факторов риска;
- невозможность проведения полной оценки случая в ходе предыдущего выезда;
- необходимость контроля исполнения ранее принятых решений и мероприятий;
- поручение уполномоченных государственных органов.

Решение о проведении повторного выезда принимается организатором мобильной группы либо уполномоченным должностным лицом Управления по защите прав детей на основании результатов мониторинга случая, анализа поступившей информации и предложений членов мобильной группы.

Перед повторным выездом Управление по защите прав детей:

- анализирует результаты предыдущего выезда;
- оценивает исполнение ранее выданных рекомендаций;
- определяет цели и задачи повторного выезда;
- при необходимости корректирует состав мобильной группы с привлечением дополнительных специалистов;
- уведомляет участников межведомственного взаимодействия о предстоящем выезде.

По результатам повторного выезда составляется отдельное заключение (акт, справка), содержащее информацию о выполнении ранее выданных рекомендаций, текущем состоянии случая и дальнейших мерах реагирования.

Сопровождение случая после выезда

После завершения выезда случай не считается закрытым и подлежит дальнейшему сопровождению.

Управление по защите прав детей:

- назначает ответственного специалиста (методиста, кейс-менеджера или куратора) случая;
- организует межведомственное сопровождение ребенка и семьи;
- контролирует исполнение рекомендаций мобильной группы;
- при необходимости инициирует повторные выезды;
- обеспечивает взаимодействие с образовательными, медицинскими и социальными организациями.

Закрытие случая

Случай считается закрытым при условии:

- устранения факторов риска для жизни и здоровья несовершеннолетнего;
- стабилизации ситуации в семье и (или) образовательной среде;
- исполнения всех рекомендаций мобильной группы и межведомственных решений;
- отсутствия повторных обращений и инцидентов в течение установленного периода мониторинга.

Случай остается на контроле Управления по защите прав детей до получения достаточной информации, принятия необходимых мер реагирования и устранения обстоятельств, препятствующих защите прав и законных интересов несовершеннолетнего.

V. Алгоритм действий при выявлении семьи в ТЖС

Алгоритм межведомственного реагирования при выявлении детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации (далее – ТЖС), основывается на принципах законности, межведомственного взаимодействия, раннего выявления, своевременного реагирования, профилактики нарушений

прав и законных интересов ребенка, а также мониторинга эффективности принимаемых мер.

Управление защиты прав детей (УЗПД) является главным координирующим и контролирующим органом на всех этапах реализации алгоритма. УЗПД не заменяет собой органы-исполнители, а обеспечивает сквозной контроль, мониторинг эффективности и правовую верификацию принимаемых мер.

В реализации мер по защите прав детей участвуют:

УЗПД – контроль межведомственного взаимодействия, организация рассмотрения случаев, мониторинг исполнения мер, анализ эффективности;
Центры поддержки семьи и Центры психологической поддержки – участие в оценке ситуации и реализации мер социальной и психологической помощи;
мобильные группы – проведение обследования условий проживания ребенка и семьи;
государственные органы и организации (образование, здравоохранение, социальная защита и др.) – реализация мер в пределах своей компетенции.

Межведомственное взаимодействие осуществляется через информационное взаимодействие, интеграцию с Цифровой картой семьи и информационные системы государственных органов и организаций. Кейс-менеджер обеспечивает организационное сопровождение реализации индивидуального плана и информационное взаимодействие участников сопровождения. Координацию межведомственного взаимодействия осуществляет УЗПД.

Таблица 10. Основные этапы сопровождения семьи

Этап	Содержание этапа	Практическое значение для работы специалистов
1. Раннее выявление семьи или ребенка, находящихся в	Информация о фактах нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних может	Обеспечивает своевременное выявление случаев, требующих

трудной жизненной ситуации	поступать в Управление по защите прав детей из следующих источников: обращения родителей (законных представителей); обращения несовершеннолетних; государственные органы и организации образования; мониторинг социальных сетей и средств массовой информации; телефон доверия, горячие линии и иные каналы связи.	вмешательства и защиты прав ребенка.
2. Регистрация сигнала и первичный анализ ситуации	УЗПД осуществляет регистрацию поступившей информации, проводит первичный анализ сведений, определяет наличие признаков нарушения прав ребенка, оценивает необходимость принятия срочных мер реагирования и привлечения заинтересованных государственных органов и организаций.	Позволяет оперативно организовать дальнейшую работу по случаю и определить уровень риска.
3. Организация межведомственного реагирования	УЗПД инициирует межведомственное рассмотрение случая, взаимодействие заинтересованных органов и организаций, определяет необходимость выезда мобильной группы и привлечение профильных специалистов.	Обеспечивает комплексное рассмотрение ситуации и исключает дублирование функций различных субъектов.
4. Выезд мобильной группы и обследование ситуации	При подтверждении первичных признаков ТЖС, УЗПД инициирует межведомственное рассмотрение и направляет предписание Мобильной группе для оперативного	Позволяет получить объективную информацию о ситуации и подтвердить необходимость

	выезда по месту проживания семьи. Мобильная группа проводит обследование и составляет акт оценки условий жизни ребенка.	дальнейших мер поддержки.
5. Экспертиза и утверждение Индивидуального плана	На основе акта мобильной группы Центр поддержки семьи определяет уровень риска и формирует проект Индивидуального плана сопровождения. В случаях среднего и высокого риска Индивидуальный план в обязательном порядке передается на утверждение руководству УЗПД, приобретая статус обязательного для всех ведомств документа.	Обеспечивает обоснованное принятие решений и выбор необходимых мер реагирования.
6. Контроль реализации и сопровождения случая	Профильные ведомства (здравоохранение, образование, соцзащита) приступают к исполнению закрепленных за ними пунктов плана. УЗПД осуществляет межведомственную координацию, при необходимости применяя меры государственного реагирования для устранения межведомственных барьеров.	Обеспечивает согласованность действий всех участников и доступ семьи к необходимой помощи. Позволяет обеспечить реализацию необходимых мер поддержки и защиту прав ребенка.
7. Мониторинг эффективности и управленческое закрытие	Кейс-менеджер предоставляет в УЗПД отчеты о динамике. УЗПД проводит финальный аудит, оценивает устойчивость результатов, отсутствие повторных рисков. При выявлении сохраняющихся рисков нарушения прав	Обеспечивает устойчивость результатов и предупреждение повторного возникновения кризисной ситуации.

	ребенка УЗПД инициирует дополнительное рассмотрение ситуации, привлечение профильных специалистов либо принятие иных мер в пределах своей компетенции.	
--	--	--

Управленческая компетенция УЗПД в рамках алгоритма

УЗПД обеспечивает координацию межведомственного сопровождения случаев ТЖС и реализует управленческие полномочия по трем направлениям.

1. Распорядительные функции

Утверждает индивидуальный план сопровождения, обязательный для всех исполнителей; определяет уровень срочности случая, включая режим экстренного реагирования; инициирует привлечение дополнительных ресурсов и организаций.

2. Контроль и корректировка

Осуществляет мониторинг исполнения плана и при необходимости вносит изменения при росте риска, ненадлежащем исполнении мероприятий либо выявлении новых угроз безопасности ребенка. Корректировка направлена на обеспечение адекватности мер текущим рискам.

3. Согласование завершения сопровождения

Согласует завершение случая на основании итоговой оценки при условии снижения риска до безопасного уровня, стабилизации семейной ситуации, восстановления базовых прав ребенка и отсутствия повторных кризисных сигналов.

УЗПД осуществляет контроль межведомственного взаимодействия, мониторинг реализации мер защиты прав ребенка, а также утверждение и корректировку индивидуальных планов сопровождения в случаях среднего и высокого уровня риска.

Индивидуальный план сопровождения:

– формируется Центром поддержки семьи на основе комплексной оценки

ситуации;

- согласуется с заинтересованными субъектами сопровождения;
- утверждается УЗПД в случаях среднего и высокого уровня риска;
- содержит мероприятия, сроки исполнения, ответственных исполнителей и ожидаемые результаты.

УЗПД осуществляет:

- согласование и утверждение плана в пределах компетенции;
- корректировку мероприятий при изменении уровня риска;
- инициирование повторной оценки ситуации при необходимости усиления мер защиты.

Индивидуальный план формируется на основании результатов оценки потребностей семьи и ребенка и содержит перечень мероприятий, сроки исполнения, ответственных исполнителей и ожидаемые результаты. Разработка плана осуществляется с соблюдением принципов информированности семьи, учета мнения ребенка в соответствии с его возрастом и уровнем развития, а также обеспечения его безопасности и наилучших интересов.



Корректировка индивидуального плана осуществляется при изменении уровня риска, ухудшении ситуации, появлении новых обстоятельств или недостаточной эффективности реализуемых мер.

Завершение сопровождения осуществляется при достижении целей плана, снижении уровня риска, стабилизации ситуации семьи и обеспечении безопасности ребенка.

Мониторинг обеспечивает оценку эффективности сопровождения, своевременную корректировку индивидуального плана и контроль устойчивости достигнутых результатов.

VI. Оценка потребностей семьи и ребенка

Оценка потребностей семьи и ребенка является ключевым этапом сопровождения семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации. Она проводится для определения характера трудностей, уровня риска, необходимых мер помощи, ресурсов семьи и факторов, препятствующих стабилизации ситуации.

Результаты оценки используются для определения формы поддержки, разработки индивидуального плана работы, распределения ответственности между участниками сопровождения и последующего мониторинга.

Оценка должна быть направлена не только на выявление проблем, но и на определение факторов риска, защитных факторов и ресурсов семьи. Итогом оценки является принятие практического решения: установление уровня риска, определение необходимых мер помощи, ответственных исполнителей и первоочередных действий.

1. Методы оценки

Оценка проводится с использованием комплекса методов, обеспечивающих объективное и всестороннее изучение ситуации семьи.

Таблица 11. Основные методы оценки

№	Метод	Содержание
1	Структурированное наблюдение	Оценка условий проживания, поведения ребенка и взаимодействия членов семьи
2	Интервью	Беседа с ребенком, родителями или законными представителями для уточнения ситуации

3	Профессиональные беседы	Обсуждение с привлеченными специалистами, участвующими в сопровождении
4	Анкетирование	Заполнение единых форм оценки для систематизации данных
5	Анализ документов	Изучение материалов, характеризующих социальное, образовательное, медицинское и правовое положение семьи
6	Межведомственный обмен информацией	Получение и передача данных между участниками сопровождения в пределах их компетенций
7	Анализ ранее оказанной помощи	Оценка эффективности ранее предоставленных мер поддержки

При оценке учитываются не только проблемы семьи, но и ее ресурсы, включая поддерживающее окружение, готовность родителей к сотрудничеству, доступность услуг, образовательные возможности ребенка, наличие значимых взрослых и способность семьи выполнять согласованные мероприятия.

2. Основные блоки оценки потребностей и риска

Оценка проводится по нескольким взаимосвязанным блокам, каждый из которых позволяет определить отдельные стороны жизненной ситуации семьи и ребенка.

Таблица 12. Основные блоки оценки

Блок оценки	Что анализируется
Безопасность ребенка	угроза жизни и здоровью, признаки насилия, жестокое обращение, отсутствие ухода, небезопасные условия проживания
Социальное функционирование семьи	доход, материально-бытовые условия, занятость родителей, жилищные условия, доступ семьи к социальным услугам, наличие документов, стабильность проживания, социальные связи и поддерживающее окружение
Психологическое состояние ребенка и семьи	эмоциональное состояние ребенка, наличие тревожности, стресса, признаков психологического неблагополучия, конфликтность внутрисемейных отношений, готовность членов семьи к взаимодействию со специалистами

Образовательная ситуация ребенка	посещаемость, успеваемость, школьная адаптация, наличие трудностей в обучении, взаимодействие ребенка с педагогами и сверстниками, потребность в психолого-педагогическом сопровождении
Медицинское состояние ребенка и членов семьи	состояние здоровья, наличие хронических заболеваний, инвалидности, потребность в медицинской, психиатрической, наркологической или реабилитационной помощи, доступность медицинских услуг
Правовая и семейная ситуация	исполнение родительских обязанностей, обеспечению безопасности и защите прав ребенка, наличие правовых споров, фактов ненадлежащего исполнения родительских обязанностей или иных обстоятельств, требующих правовой оценки

Для повышения практической применимости оценки по каждому блоку рекомендуется фиксировать:

1. конкретные признаки риска;
2. подтверждающие сведения или документы;
3. ресурсы семьи;
4. срочность реагирования;
5. ответственную организацию;
6. рекомендуемую меру помощи.

Отдельно фиксируются факторы, затрагивающие права ребенка: угроза жизни и здоровью, признаки насилия или жестокого обращения, отсутствие ухода, нарушение доступа к образованию, медицинской помощи, безопасным условиям проживания и эмоциональной поддержке.

Управленческая фиксация результатов

По итогам оценки определяется:

- уровень риска;
- перечень необходимых мер поддержки;
- приоритетность реагирования;
- ответственные субъекты сопровождения.

Результаты фиксируются в информационной системе и используются для принятия решений:

- Центром поддержки семьи – для формирования индивидуального плана;
- УЗПД – для координации и определения достаточности мер при среднем и высоком риске;
- исполнительными органами – для реализации мероприятий.

При выявлении признаков высокого риска материалы направляются в УЗПД для координационного рассмотрения.

3. Учет прав и обязанностей семьи

Оценка потребностей семьи и ребенка проводится с соблюдением прав участников сопровождения и принципов конфиденциальности.

Семья имеет право на получение информации о мерах поддержки, участие в оценке потребностей и разработке индивидуального плана сопровождения, а также на уважительное отношение и защиту персональных данных.

Отказ семьи от отдельных мер сопровождения допускается при отсутствии угрозы жизни, здоровью и безопасности ребенка и фиксируется документально.

В случае отказа при отсутствии рисков семье предлагаются альтернативные формы поддержки и определяется порядок повторного взаимодействия. При наличии угрозы жизни, здоровью или безопасности ребенка осуществляется повторная оценка ситуации и межведомственное реагирование в установленном порядке.

Семья обязана предоставлять достоверные сведения, содействовать проведению оценки, информировать об изменении обстоятельств и участвовать в реализации согласованных мероприятий индивидуального плана.

4. Оценка семейного контекста

Работа с семьей в ТЖС должна учитывать не только индивидуальные потребности ребенка, но и общий семейный контекст. Особое внимание

уделяется способности родителей или законных представителей выполнять обязанности по воспитанию, уходу, обеспечению безопасности, защите прав и интересов ребенка.

 При оценке семейного контекста учитываются:



 характер детско-родительских отношений;



 наличие внутрисемейных конфликтов;



 выполнение родителями обязанностей по уходу и воспитанию;



 наличие или отсутствие поддержки со стороны родственников и ближайшего окружения;



 готовность семьи сотрудничать со специалистами;



 факторы, которые поддерживают трудную жизненную ситуацию;



 ресурсы семьи, которые могут быть использованы для стабилизации ситуации.

При выявлении признаков ненадлежащего исполнения родительских обязанностей, угрозы безопасности ребенка, жестокого обращения или иных обстоятельств, требующих правовой оценки, информация передается в уполномоченные органы в соответствии с законодательством.

5. Документирование результатов оценки

Результаты оценки потребностей семьи и ребенка оформляются в установленном порядке и используются для разработки индивидуального плана работы с семьей.

К основным документам, оформляемым по итогам оценки, могут относиться:

- карта первичной оценки семьи;
- акт обследования условий проживания;
- карта оценки потребностей семьи и ребенка;
- заключение специалиста;
- межведомственные сведения и запросы;
- индивидуальный план работы с семьей;
- форма мониторинга выполнения мероприятий.

Минимальный комплект документов по случаю должен включать:

1. карту первичного сигнала;
2. карту первичной оценки риска;
3. акт обследования условий проживания при необходимости выезда;
4. карту оценки потребностей семьи и ребенка;
5. индивидуальный план работы с семьей при среднем или высоком уровне риска;
6. лист маршрутизации семьи;
7. форму мониторинга выполнения индивидуального плана;
8. протокол межведомственного обсуждения при участии нескольких субъектов;
9. решение о завершении сопровождения или продлении работы;
10. форму постмониторинга при наличии оснований.

Документы должны обеспечивать прослеживаемость действий специалистов, оснований принятых решений, сроков выполнения мероприятий и динамики ситуации семьи и ребенка.

Оформление, хранение и передача документов, содержащих персональные данные, осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан о защите персональных данных. Доступ к ним предоставляется исключительно уполномоченным специалистам в пределах их должностных полномочий.

VII. Организация оказания поддержки лицам (семьям) в ТЖС

Организация поддержки лицам и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации осуществляется на основе комплексного, адресного и межведомственного подхода и направлена на восстановление их самостоятельного функционирования, снижение рисков, защиту прав ребенка и предотвращение повторных кризисов.

Объем и характер помощи определяются по результатам оценки потребностей семьи и ребенка с учетом уровня трудностей и имеющихся

ресурсов, включая безопасность, доступ к услугам, состояние здоровья, образовательные потребности и готовность к взаимодействию.

Таблица 13. Виды помощи

Вид помощи	Содержание
Социальная помощь	содействие в оформлении документов, получении мер социальной поддержки, восстановлении утраченных документов, обращении в уполномоченные органы, трудоустройстве, получении специальных социальных услуг и иных мер поддержки.
Материальная помощь	адресная социальная помощь при наличии оснований, гуманитарная поддержка, обеспечение предметами первой необходимости, содействия в получении питания, одежды, школьных принадлежностей и иных ресурсов в пределах действующего законодательства и возможностей уполномоченных организаций.
Психологическая помощь	индивидуальное и семейное консультирование, кризисная поддержка, программы восстановления и стабилизации
Образовательная поддержка	сопровождение обучающегося, профилактика школьной дезадаптации, восстановление посещаемости и образовательной включенности
Медицинская помощь	направление в организации здравоохранения, медицинская диагностика, специализированная помощь при наличии показаний
Правовая помощь	информирование о правах, содействие в обращении в уполномоченные органы, защита прав и законных интересов ребенка

В зависимости от выявленных потребностей семье предоставляются различные виды помощи. Для повышения практической применимости рекомендуется соотносить каждую выявленную потребность с видом помощи, ответственными субъектами и сроками первичного реагирования.

Таблица 14. Примерная логика назначения помощи семье и ребенку в ТЖС

Выявленная ситуация	Виды необходимой помощи	Основные субъекты оказания помощи
Отсутствие документов у ребенка или членов семьи	Социальная, правовая помощь	Центр поддержки семьи, органы социальной защиты, ЦОН, юрист
Непосещение ребенком организации образования	Образовательная, социально-педагогическая, психологическая помощь	Организация образования, отдел образования, социальный педагог, педагог-психолог
Признаки насилия, жестокого обращения или угрозы безопасности ребенка	Правовая, психологическая, медицинская и социальная помощь	Органы внутренних дел, органы опеки и попечительства, организации здравоохранения, Центр поддержки семьи
Психологический кризис ребенка или родителя (острый стресс, тревожные состояния, суицидальный риск и др.)	Психологическая и медицинская помощь	Педагог-психолог, психолог Центра психологической поддержки, организации здравоохранения, кризисный центр (при необходимости)
Материальные, жилищные или иные социально-бытовые трудности	Социальная, материальная и правовая помощь	Органы социальной защиты, местные исполнительные органы, Центр поддержки семьи, неправительственные организации
Внутрисемейные конфликты, нарушенные детско-родительские отношения	Психологическая, социальная и правовая помощь	Психолог, социальный педагог, Центр поддержки семьи, органы опеки и попечительства (при наличии угрозы правам и безопасности ребенка)

Примечание. Перечень видов помощи и субъектов ее оказания является примерным. Окончательное решение принимается межведомственной группой сопровождения либо уполномоченными специалистами на основании результатов оценки потребностей ребенка и семьи.

Таблица 15. Порядок реализации индивидуального плана сопровождения ребенка и семьи

Шаг	Содержание
1. Определение потребностей и назначение помощи	На основании оценки ситуации ребенка и семьи определяются потребности и необходимые виды помощи. Помощь назначается исходя из выявленных потребностей, а не по ведомственному принципу.
2. Утверждение и доведение плана	После утверждения индивидуальный план в течение 1 рабочего дня направляется субъектам сопровождения через информационную систему и доводится до сведения семьи через мобильное приложение либо под подпись.
3. Принятие плана к исполнению и реализация мероприятий	Государственные органы и организации в течение 1 рабочего дня принимают план к исполнению, назначают ответственных специалистов и обеспечивают выполнение предусмотренных мероприятий. Руководители организаций несут ответственность за своевременное и полное исполнение плана.

4. Мониторинг и корректировка	На протяжении всего периода сопровождения осуществляется мониторинг реализации мероприятий и изменений в ситуации ребенка и семьи. При необходимости индивидуальный план корректируется и дополняется новыми мероприятиями поддержки.
5. Комплексная поддержка семьи	При наличии у семьи статуса малообеспеченной предоставляется информация о возможности получения адресной социальной помощи и мерах содействия занятости. При необходимости соответствующие мероприятия включаются в план. Адресная социальная помощь предоставляется в рамках комплексного сопровождения и дополняется психологической, правовой, образовательной, медицинской и иной необходимой помощью.

Цель всех мероприятий – снижение уровня риска, обеспечение безопасности ребенка, укрепление ресурсов семьи и устойчивое преодоление трудной жизненной ситуации.

VIII. Ведение случая

Ведение случая является одним из основных инструментов сопровождения семьи, находящейся в трудной жизненной ситуации. Оно представляет собой последовательный процесс организации помощи, основанный на комплексной оценке ситуации, планировании мер поддержки, межведомственном взаимодействии, мониторинге выполнения индивидуального плана работы.

Цель ведения случая – координация межведомственной помощи ребенку и семье для снижения рисков, защиты прав ребенка и преодоления трудной жизненной ситуации.

Ведение случая осуществляется кейс-менеджером в соответствии с установленным порядком. Он отвечает за ведение случая на всех этапах, координацию действий членов мобильной группы и государственных органов или организаций, обеспечивающих реализацию индивидуального плана. При наличии соответствующих должностей отдельные мероприятия сопровождения могут выполняться социальным работником, специалистом по социальной работе, психологом, юристом и другими специалистами центра в пределах их должностных обязанностей и компетенции.

Роль участников:

УЗПД – осуществляет контроль и мониторинг реализации мер защиты прав ребенка;

Центр поддержки семьи обеспечивает сопровождение случая, проведение оценки потребностей семьи и ребенка, разработку и реализацию индивидуального плана сопровождения;

кейс-менеджер – ведет случай на уровне исполнения.

Ведение случая должно осуществляться на основе единого дела сопровождения семьи. В дело сопровождения включаются документы, отражающие весь цикл работы: поступление сигнала, результаты первичной оценки, уровень риска, индивидуальный план, сведения о маршрутизации, результаты межведомственных обсуждений, мониторинг выполнения мероприятий, решения о корректировке плана, основания завершения сопровождения и результаты постмониторинга.

Единое дело сопровождения позволяет обеспечить преемственность работы специалистов, контроль сроков и прозрачность принятых решений.

Таблица 16. Основные функции кейс-менеджера

Направление деятельности		Основное содержание функций кейс-менеджера
Взаимодействие с правоохранительными органами	с	Взаимодействует с ювенальной полицией и другими правоохранительными органами; инициирует реагирование на случаи насилия и буллинга; участвует в обеспечении безопасности ребенка; содействует профилактике правонарушений; сопровождает ребенка в процессах; контролирует соблюдение прав несовершеннолетнего.
Работа с медицинскими организациями		Организует направление ребенка на медицинское обследование; координирует медицинскую и психологическую помощь; учитывает медицинские заключения при планировании сопровождения; контролирует выполнение рекомендаций специалистов здравоохранения.
Взаимодействие с организациями образования	с	Сотрудничает с организациями образования; обеспечивает обмен информацией о ребенке; содействует профилактике и разрешению конфликтов, включая буллинг; контролирует посещаемость и адаптацию; участвует в психолого-педагогическом сопровождении.
Работа с системой социальной защиты		Организует доступ семьи к социальным услугам и мерам поддержки; участвует в оценке условий жизни ребенка;

	координирует взаимодействие социальных служб и НПО; содействует социальной адаптации ребенка и семьи.
Контроль судебного процесса и взаимодействие с органами правопорядка	Взаимодействует с органами опеки, прокуратурой, адвокатами и судом; контролирует соблюдение прав ребенка; обеспечивает психологическую безопасность; содействует исполнению судебных решений; участвует в подготовке материалов по делу.
Ведение документации и отчетности	Ведет индивидуальную карту ребенка; фиксирует этапы сопровождения; разрабатывает и обновляет индивидуальный план реабилитации (ИПР); готовит отчеты; обеспечивает конфиденциальность данных; оформляет межведомственные запросы и ответы.

Оценка результативности ведения случая

Оценка результативности ведения случая проводится для определения того, привели ли реализованные меры к фактическому улучшению положения семьи и ребенка.

К основным критериям результативности относятся:

- снижение уровня риска;
- восстановление безопасных условий проживания ребенка;
- улучшение социально-бытовых условий семьи;
- восстановление или укрепление семейных функций;
- повышение социальной адаптации ребенка;
- улучшение доступа семьи к необходимым услугам;
- выполнение мероприятий индивидуального плана работы;
- отсутствие повторных кризисных сигналов в период мониторинга;
- повышение готовности семьи самостоятельно справляться с трудностями.

Таблица 17. Оценка результативности ведения случая

Уровень оценки	Содержание результата
Процессуальный результат	Мероприятия индивидуального плана выполнены в установленные сроки
Промежуточный результат	Семья получила доступ к необходимым услугам, улучшилось взаимодействие со специалистами, снижены отдельные факторы риска
Итоговый результат	Восстановлены безопасные условия для ребенка, уровень риска снижен, семья способна выполнять согласованные действия, отсутствуют повторные кризисные сигналы

Заккрытие случая не допускается только на основании формального выполнения мероприятий, если фактическая ситуация ребенка и семьи не улучшилась.

Решение о продолжении, корректировке или завершении сопровождения принимается по результатам мониторинга, повторной оценки потребностей, анализа выполнения индивидуального плана и межведомственного рассмотрения.

IX. Межведомственное взаимодействие

Межведомственное взаимодействие представляет собой управляемую систему согласованных действий, осуществляемых под координирующей ролью УЗПД, направленных на защиту прав ребенка, снижение и предотвращение рисков, а также обеспечение своевременного оказания комплексной поддержки семье.

Цель межведомственного взаимодействия – обеспечение согласованной деятельности УЗПД, Центра поддержки семьи, мобильных групп, государственных органов и организаций на всех этапах: выявления, оценки ситуации, формирования и реализации индивидуального плана, сопровождения случая и мониторинга результатов.

Межведомственное взаимодействие обеспечивается в пределах компетенций каждого участника при единой координирующей и управленческой роли УЗПД.

1. Участники межведомственного взаимодействия

Участниками межведомственного взаимодействия в рамках интегрированной модели являются:

УЗПД – согласование решений по сложным и кризисным случаям, контроль исполнения мер;

Центр поддержки семьи – обеспечивает организационное сопровождение случая и реализацию индивидуального плана сопровождения;

мобильные группы – проведение выездной оценки, уточнение обстоятельств и выявление потребностей семьи;

государственные органы и организации – реализация мероприятий индивидуального плана в пределах своей компетенции.

К государственным органам и организациям, участвующим в оказании всесторонней поддержки, относятся структуры в области образования, защиты прав детей, здравоохранения, занятости, социальной защиты населения, спорта, культуры, общественного развития и семейной политики, жилищных отношений, молодежной политики, внутренней политики, внутренних дел, правовых вопросов, чрезвычайных ситуаций, а также иные организации, привлекаемые в пределах своей компетенции.

Таблица 18. Функции участников в рамках межведомственного взаимодействия

Участник	Основные функции в рамках межведомственного взаимодействия
УЗПД	Инициация межведомственного реагирования и подключение уполномоченных органов; обеспечение согласования решений; проведение межведомственных разборов сложных случаев; принятие управленческих решений по кризисным и межведомственно сложным ситуациям
Центр поддержки семьи	Организация работы по охвату семей в ТЖС; прием и регистрация обращений; первичная и комплексная оценка ситуации; организация ведения случая; обеспечение реализации индивидуального плана; взаимодействие с субъектами сопровождения; мониторинг исполнения мер
Мобильные группы	Проведение углубленного опроса по месту проживания; уточнение обстоятельств ТЖС; оценка условий жизни; выявление неотложных потребностей; подготовка информации для принятия управленческих решений
Государственные органы и организации	Реализация мероприятий индивидуального плана в пределах компетенций; выполнение закрепленных мер поддержки; обеспечение достижения результатов по своим направлениям; передача информации о результатах исполнения
Отраслевые государственные органы (образование, здравоохранение, занятость,	Оказание профильных услуг и мер поддержки в соответствии со своей компетенцией и

соцзащита, спорт, культура, молодежная и внутренняя политика, жилищная сфера, право, ЧС и др.)	включенными в индивидуальный план мероприятиями
--	---

2. Механизмы межведомственного взаимодействия

Основными механизмами межведомственного взаимодействия являются:

- регистрация случая и формирование первичной информации о ребенке и (или) семье;
- обмен информацией между субъектами сопровождения в пределах, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
- проведение оценки потребностей ребенка и семьи;
- определение уровня риска и потребности в межведомственном сопровождении;
- разработка индивидуального плана сопровождения;
- согласование и утверждение индивидуального плана сопровождения в установленном порядке;
- исполнение мероприятий индивидуального плана государственными органами, организациями и иными субъектами сопровождения в пределах их компетенции;
- фиксация результатов выполнения мероприятий в информационной системе;
- организационное сопровождение случая;
- мониторинг реализации индивидуального плана и оценка эффективности оказанной поддержки;
- корректировка индивидуального плана по результатам мониторинга.



Приложения

Схема движения документов:

Сигнал → регистрационная карточка → выезд мобильной группы → оценка риска → карта кейса → индивидуальный план сопровождения → мониторинговая карта → итоговая справка → закрытие случая.

Приложение 1. Диагностическая карта семьи

Показатель	0	1	2
Безопасность ребенка	нет угроз	возможные риски	прямая угроза
Уход	полный	частичный	отсутствует
Эмоциональная среда	стабильная	напряженная	кризисная
Родительская функция	сохранена	снижена	нарушена
Социальная поддержка	есть	ограничена	отсутствует
Материальное обеспечение	достаточное	недостаточное	критическое

Итоговая оценка риска

Баллы	Уровень риска	Действие
0–3	низкий	мониторинг
4–7	средний	сопровождение
8–10	высокий	быстрое реагирование
11–12	критический	экстренное реагирование

Приложение 2. Чек-лист наблюдения

Объект	Признак	Отметка
Ребенок	неопрятный внешний вид	☐ да / ☐ нет
Ребенок	признаки истощения или недоедания	☐ да / ☐ нет
Ребенок	тревожность, страх, замкнутость	☐ да / ☐ нет
Ребенок	агрессия или резкие поведенческие изменения	☐ да / ☐ нет
Ребенок	систематические пропуски школы	☐ да / ☐ нет
Уход	отсутствие базовых потребностей (еда, одежда)	☐ да / ☐ нет
Уход	отсутствие контроля со стороны родителей	☐ да / ☐ нет
Жилищные условия	антисанитария, небезопасная среда	☐ да / ☐ нет
Семья	конфликты между членами семьи	☐ да / ☐ нет
Семья	признаки насилия или жесткого обращения	☐ да / ☐ нет
Родители	игнорирование потребностей ребенка	☐ да / ☐ нет
Социальные связи	отсутствие контакта со школой / службами	☐ да / ☐ нет

Приложение 3. Стандартизированные вопросы при выявлении/наблюдении/оценке

Блок	Вопрос
Вопросы для родителя/законного представителя	
Общая ситуация	Какие основные трудности есть в вашей семье сейчас?
	Как давно существуют эти трудности?
	С чем вы связываете возникшие трудности?
	Что уже предпринималось для решения ситуации?
Материальное положение	Есть ли стабильный источник дохода в семье?
	Испытывает ли семья трудности с оплатой питания, жилья, услуг?
	Бывают ли периоды нехватки средств на ребенка?
Уход за ребенком	Кто несет основную ответственность за уход за ребенком?
	Получает ли ребенок регулярное питание и уход?
	Посещает ли ребенок школу регулярно?
Семейные отношения	Как вы можете описать атмосферу в семье?
	Бывают ли конфликты в семье?
	Как решаются конфликты в семье?

Родительские ресурсы	Получаете ли вы поддержку в воспитании ребенка?
	Бывают ли периоды эмоционального истощения?
Безопасность	Бывают ли ситуации, когда ребенок остается без присмотра?
	Есть ли в семье случаи насилия или угроз?
	Есть ли факторы, вызывающие у вас тревогу за ребенка?
Вопросы для ребенка	
Блок	Вопрос
Общее состояние	Как ты себя чувствуешь дома?
	Есть ли у тебя место для сна и отдыха?
	Всегда ли дома есть еда?
Безопасность	Чувствуешь ли ты себя дома в безопасности?
	Бывает ли дома страшно или тревожно?
	Есть ли ситуации, которые тебя пугают?
Поддержка	Есть ли взрослый, которому ты доверяешь?
	С кем ты говоришь, если тебе плохо?
Психо-эмоциональное состояние	Бывает ли тебе грустно или одиноко дома?
Школа	Нравится ли тебе ходить в школу?
Школа	Есть ли трудности в школе?
Школа	Кто помогает тебе с учебой?

Приложение 4. Карта первичного сигнала о возможной ТЖС

Информация	Содержание
Дата и время поступления сигнала	
Источник информации	
Краткое описание ситуации	
Наличие угрозы жизни и здоровью	да / нет / требует уточнения
Принятое первичное решение	
Кейс-менеджер	
Передано в уполномоченный орган	да / нет, указать куда

Приложение 5. Чек-лист первичной оценки риска

Критерий	Есть риск	Комментарий
Угроза жизни и здоровью ребенка		

Критерий	Есть риск	Комментарий
Признаки насилия или жестокого обращения		
Оставление ребенка без ухода		
Нарушение доступа к образованию		
Выраженный семейный конфликт		
Психологический кризис ребенка или родителя		
Отсутствие документов или доступа к социальным услугам		
Медицинские потребности без оказания помощи		
Материальные и жилищные трудности		
Наличие ресурсов поддержки		

Приложение 6. Шаблон индивидуального плана работы с семьей

Потребность / риск	Мероприятие	Ответственный исполнитель	Срок	Ожидаемый результат	Отметка о выполнении

Приложение 7. Форма мониторинга выполнения индивидуального плана

Дата мониторинга	Выполненные мероприятия	Динамика риска	Проблемы исполнения	Решение о корректировке

Дата мониторинга	Выполненные мероприятия	Динамика риска	Проблемы исполнения	Решение о коррективке

Приложение 8. Критерии завершения сопровождения

Критерий	Подтверждено	Документальное основание
Индивидуальный план выполнен полностью или в основной части		
Уровень риска снижен		
Безопасные условия для ребенка восстановлены		
Семья имеет доступ к необходимым услугам		
Повторные кризисные сигналы отсутствуют		
Решение о постмониторинге принято		

Приложение 9. Расширенная карта оценки потребностей семьи и ребенка

Разделы карты:

1. сведения о ребенке и семье;
2. источник первичного сигнала;
3. состав семьи;
4. краткое описание ситуации;
5. безопасность ребенка;
6. социально-бытовые условия;
7. образовательная ситуация;
8. медицинские потребности;
9. психологическое состояние ребенка и членов семьи;
10. семейные отношения;
11. правовые вопросы;

12. ресурсы семьи;
13. предварительный уровень риска;
14. рекомендуемые меры помощи;
15. специалист по ведению случая (кейс-менеджер);
16. дата повторной оценки.

Приложение 10. Форма постмониторинга

Содержание:

1. дата постмониторинга;
2. состояние ребенка;
3. условия проживания;
4. образовательная ситуация;
5. доступ к услугам;
6. повторные кризисные сигналы;
7. уровень риска на момент постмониторинга;
8. решение: сопровождение не требуется, требуется повторный мониторинг, требуется возобновление сопровождения.

Комплект документов для единого кейс-пакета.

ФОРМА 1. РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА СИГНАЛА

№ случая: _____

Дата поступления сигнала: _____

Источник сигнала:

- ☐ организация образования
- ☐ медицинская организация
- ☐ полиция
- ☐ органы социальной защиты
- ☐ Цифровая карта семьи
- ☐ обращение семьи
- ☐ иное _____

Сведения о семье:

Ф.И.О. заявителя (при наличии) _____

Адрес _____

Телефон _____

Краткое содержание сигнала:

Предварительная категория случая:

- ☐ экономическая депривация
- ☐ насилие
- ☐ ненадлежащий уход
- ☐ социальная изоляция
- ☐ семейный конфликт
- ☐ иное _____

Принятое решение:

- ☐ направить мобильную группу
- ☐ передать по компетенции
- ☐ поставить на сопровождение

Ответственный специалист _____

Подпись _____

ФОРМА 2. КАРТА КЕЙСА СЕМЬИ

Номер кейса _____

1. Общие сведения о семье

Состав семьи:

Ф.И.О.	Год рождения	Статус	Занятость
--------	--------------	--------	-----------

Адрес проживания _____

2. Основание постановки на сопровождение

3. Выявленные проблемы

- ☐ материальные трудности
- ☐ безработица
- ☐ насилие
- ☐ проблемы воспитания
- ☐ проблемы здоровья
- ☐ инвалидность
- ☐ отсутствие жилья
- ☐ иное _____

4. Оценка риска

- ☐ низкий
- ☐ средний

- ☐ высокий
- ☐ критический

5. Ресурсы семьи

6. Решение мобильной группы

Кейс-менеджер _____

Дата открытия случая _____

ФОРМЫ 3–8. ОСНОВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ

3. АКТ ВЫЕЗДА (ОБСЛЕДОВАНИЯ)

- дата и время посещения;
- состав мобильной группы;
- условия проживания;
- состояние детей;
- выявленные риски;
- выводы и рекомендации.

4. ПЕРВИЧНАЯ ОЦЕНКА РИСКА

Факторы риска:

- ☐ отсутствие дохода
- ☐ насилие
- ☐ пренебрежение нуждами ребенка
- ☐ зависимость
- ☐ социальная изоляция
- ☐ риск безнадзорности

Уровень риска:

- ☐ низкий ☐ средний ☐ высокий ☐ критический

Обоснование:

5. РЕКОМЕНДАЦИИ МОБИЛЬНОЙ ГРУППЫ

Проблема | Рекомендуемые меры | Исполнитель | Срок

6. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН СОПРОВОЖДЕНИЯ

Цель сопровождения: _____

Мероприятие | Ответственный | Срок | Результат

7. МОНИТОРИНГОВАЯ КАРТА

Дата мониторинга | Выполненные мероприятия | Изменения в ситуации | Статус

Статус:

- ☐ положительная динамика
- ☐ без изменений
- ☐ ухудшение

8. ИТОГОВАЯ СПРАВКА ПО КЕЙСУ

№ кейса _____

Период сопровождения _____

Проведенные мероприятия:

Достигнутые результаты:

Уровень риска на момент закрытия:

- ☐ низкий ☐ средний ☐ высокий

Решение:

- ☐ случай закрыт
- ☐ переведен на постмониторинг
- ☐ сопровождение продлено

Кейс-менеджер _____

Дата закрытия _____

Список использованных источников

1. Конституция Республики Казахстан от 15 марта 2026 года URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2600000000>
2. Демографическая статистика Республики Казахстан: ключевые показатели. URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/social-statistics/demography/>
3. Социальный кодекс Республики Казахстан: Кодекс Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII ЗРК [Электронный ресурс] //

Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K2300000224>

4. О правах ребенка в Республике Казахстан: Закон Республики Казахстан от 8 августа 2002 года № 345-ІІ [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z0200000345>

5. О браке (супружестве) и семье: Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2011 года № 518-ІV [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K11000000518>

6. О профилактике правонарушений: Закон Республики Казахстан от 30 декабря 2025 года № 245-VІІІ ЗРК [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z25000000245>

7. О персональных данных и их защите: Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z13000000094>

8. Об образовании: Закон Республики Казахстан от 27 июля 2007 года № 319-ІІІ [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z0700000319>

9. Об утверждении Правил осуществления деятельности Центров поддержки семьи: приказ Министра культуры и информации Республики Казахстан от 14 июня 2024 года № 256-НҚ [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2400034499>

10. Об утверждении Правил координации работы по охвату лиц (семей), оказавшихся в трудной жизненной ситуации, всесторонней поддержкой в пределах компетенции государственных органов: приказ Министра труда и

социальной защиты населения Республики Казахстан от 14 июня 2024 года № 192 [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/G24G0000192>

11. Об утверждении профессионального стандарта «Социальная работа и другие профессии социальной сферы»: приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 апреля 2024 года № 125 [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «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. Об утверждении Правил деятельности психологической службы в организациях среднего образования: приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 25 августа 2022 года № 377 [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200029288>

14. Об утверждении Правил психолого-педагогического сопровождения в организациях образования: приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 12 января 2022 года № 6 [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет». URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200026513>