

**"Білім беру саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 19 қаңтардағы № 17 бұйрығына өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы**

*Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2019 жылғы 25 маусымдағы № 282 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2019 жылғы 27 маусымда № 18913 болып тіркелді. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 12 маусымдағы № 165 бұйрығымен.

**Ескерту. Күші жойылды - ҚР Оқу-ағарту министрінің 12.06.2023 № 165 (01.07.2023 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

"Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" Қазақстан Республикасы 2008 жылғы 29 желтоқсандағы Заңының 10-бабы 2) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН:**

1. "Білім беру саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандартын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 19 қаңтардағы № 17 бұйрығына (нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10283 болып тіркелген, "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесінде 2015 жылғы 3 наурызда жарияланған) мынадай өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін:

тақырыбы мынадай редакцияда жазылсын:

"Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту туралы";

1-тармақ мынадай редакцияда жазылсын:

"1) осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында білім беру ұйымдары ұсынатын арнаулы әлеуметтік қызмет көрсету стандарты;

2) осы бұйрыққа 2-қосымшаға сәйкес Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында орталықтар ұсынатын арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты;

3) осы бұйрыққа 3-қосымшаға сәйкес Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдаған адамдар ұсынатын арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты бекітілсін.";

Көрсетілген бұйрықпен бекітілген Білім беру саласында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсету стандарты осы бұйрыққа 1-қосымшаға сәйкес редакцияда жазылсын;

осы бұйрыққа 2 және 3-қосымшаларға сәйкес 2 және 3-қосымшалармен толықтырылсын.

2. Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Балалардың құқықтарын қорғау комитеті заңнамада белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық мемлекеттік тіркелген күнінен бастап күнтізбелік он күн ішінде оны қазақ және орыс тілдерінде ресми жариялау және Қазақстан Республикасы нормативтік құқықтық актілерінің эталондық бақылау банкіне енгізу үшін Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің "Қазақстан Республикасының заң шығару және құқықтық ақпарат институты" шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнына жіберуді;

3) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

4) осы бұйрық мемлекеттік тіркеуден өткеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің Заң қызметі департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Білім және ғылым вице-министрі Б.А. Асыловаға жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрі*

Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрінің  
2019 жылғы 25 маусымдағы  
№ 282 бұйрығына  
1-қосымша  
Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрінің  
2015 жылғы 19 қаңтардағы  
№ 17 бұйрығына  
1-қосымша

**Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында білім беру ұйымдары ұсынатын арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты**

**1. Жалпы ережелер**

1. Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласындағы білім беру ұйымдары ұсынатын арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты (бұдан әрі – стандарт) "Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" 2008 жылғы 29 желтоқсандағы Қазақстан Республикасы Заңының 10 бабының 2) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Стандарт тұрақты немесе уақытша тұруға арналған, мемлекеттік және мемлекеттік емес меншік нысанындағы білім беру ұйымдарында (бұдан әрі – ұйымдар)

- 1) жетім-балаларға;
- 2) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға;
- 3) девиантты мінез-құлықты балаларға;
- 4) арнаулы білім беру ұйымдарына немесе ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдарына жіберілетін балаларға;
- 5) ерекше білім беру қажеттіліктері бар балаларға;
- 6) өмір сүру және тәрбиелеу жағдайлары бойынша бұрынғы тұрғылықты жерінде қалдыру мүмкін емес қылмыс жасады деп күдік келтірілген балаларға;
- 7) жасөспірімдер үйлері тәрбиеленушілердің арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну сапасына, шарттары мен көлеміне қойылатын талаптарды белгілейді.

Жоғарыда аталған санаттар бірлесіп көрсетілетін қызметті алушылар болып аталады.

3. Арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсететін субъектілерге:

1) жетім-балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға арналған білім беру ұйымдары (балалар үйі, ерекше білім беру қажеттілігі бар балаларға арналған балалар үйі, жетім-балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға арналған мектеп-интернаты, ерекше білім беру қажеттіліктері бар жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға арналған мектеп-интернаты, отбасы үлгісіндегі балалар үйі, отбасы үлгісіндегі балалар ауылы, пана үйі, жасөспірімдер үйі және басқалар);

2) арнайы білім беру ұйымдары (психологиялық-медициналық-педагогикалық кеңес, оңалту орталығы, психологиялық-педагогикалық түзету кабинеті, арнайы мектеп-интернаты);

3) арнаулы білім беру ұйымдары мен ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдары, сондай-ақ баланың құқықтарын қорғау жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын өзге де ұйымдар.

Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсететін субъектілердің осы тізбесі толық болып табылмайды.

**2-тарау. Ұйымдарда арнайы әлеуметтік қызмет көрсету шарттары**

#### 4. Ұйымдарда арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну:

– осы Стандарттың 2-тармағының 1), 2) және 7) тармақшаларында көрсетілген балаларға қатысты аудандардың, облыстық және республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарының шешімдері немесе қорғаншылық немесе қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдардың жолдамасы;

– осы Стандарттың 2-тармағының 3), 4) және 5) тармақшаларында көрсетілген балаларға қатысты сот актілері;

– осы Стандарттың 2-тармағының 6) тармақшасында көрсетілген балаларға қатысты қылмыстық процесті жүргізетін органның қаулылары негізінде жүзеге асырылады.

### **3-тарау. Ұйымдарда арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну сапасы мен көлемі**

5. Тұрмыста көрсетілетін қызметті алушылардың тыныс-тіршілігін қолдауға бағытталған әлеуметтік-тұрмыстық қызметтер:

1) "Білім беру объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2017 жылғы 16 тамыздағы № 611 бұйрығымен бекітілген (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 13 қыркүйекте № 15681 болып тіркелген) (бұдан әрі – № 611 бұйрық) санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес тұрғын үй алаңын, оның ішінде балаға төрт шаршы метрден кем емес жатын бөлмелерін беру;

2) оңалту және емдеу, білім беру, мәдени іс-шараларға, өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыстық бағдар негіздеріне оқытуға арналған жиһазбен және (немесе) арнайы жабдықтармен жабдықталған орынжай беру;

3) "Әлеуметтік көмек көрсетілетін азаматтарға әлеуметтік көмектің мөлшерін, көздерін, түрлерін және оны беру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 12 наурыздағы № 320 қаулысымен бекітілген (бұдан әрі – № 320 қаулысы) киім, аяқ киім, жұмсақ мүкәммал, төсек-орын жабдықтарын киіммен, аяқ киіммен және жұмсақ мүкәммалмен қамтамасыз ету нормаларында көзделгеннен кем емес көлемде ұсыну;

4) ұтымды және диеталық тамақтануды ұсыну;

5) оңалту, емдеу, оқыту, тәрбие процесін ұйымдастыру, медициналық оңалту бойынша қызмет көрсететін білікті мамандарды ұсыну;

6) тұрмыстық қызметтерімен қамтамасыз ету (ішкі киімдерді, киімдерді, төсек-орын жабдықтарын жуу, кептіру, үтіктеу, залалсыздандыру);

7) қажетті жабдықтармен кәсіби өзін-өзі анықтау және шығармашылық еңбек үшін жағдай жасау;

8) көрсетілетін қызметті алушыларды емдеу, оқыту, мәдени, спорттық іс-шараларға қатысу үшін тасымалдау кезінде көлік қызметтерін ұсыну;

9) отбасылық жағдайға жақын қолайлы жағдайлар жасауды;

10) өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыста және қоғамдық орындарда өзін-өзі ұстау дағдыларына, үй жағдайында оңалту іс-шараларын жүргізуге үйретуді қамтиды.

6. Әлеуметтік-тұрмыстық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) берілетін тұрғын үй орынжайлары көлемі мен басқа да көрсеткіштері бойынша (ғимараттар мен орынжайлардың санитарлық жағдайы) № 611 бұйрықпен бекітілген санитарлық-эпидемиологиялық нормалар мен талаптарға сәйкес болады және қызмет алушылардың тұруына қолайлылықты қамтамасыз етеді;

Көрсетілетін қызмет алушыларды тұрғын үй-жайларда (бөлмелерде) орналастыру кезінде олардың денсаулық жағдайы, жас ерекшеліктері, дене және психикалық жай-күйі, бейімділігі, психологиялық үйлесімділігі, тұлғалық даму және әлеуметтену деңгейі ескеріледі.

Үй-жайлар персоналдың, көрсетілетін қызмет алушылардың денсаулығына және көрсетілетін қызметтердің сапасына кері әсер ететін әртүрлі факторлар мен қолайсыз жағдайлардың әсерінен қорғалады.

Оңалту іс-шараларын, емдеу-еңбек және білім беру қызметін, мәдени және тұрмыстық қызмет көрсетуді ұйымдастыру үшін ұсынылатын үй-жайлар мөлшері, орналасуы және конфигурациясы бойынша қызмет көрсетілетін қызмет алушылардың ерекшелігін ескере отырып, жоғарыда аталған барлық іс-шараларды өткізуді қамтамасыз етеді;

2) ұйым мамандарының кабинеттері жиһазбен және жабдықтармен жабдықталады;

3) қызмет алушыларға пайдалануға берілетін киім, аяқ киім, төсек әбзелдері және жұмсақ мүкәммал № 320 қаулымен бекітілген киіммен, аяқ киіммен және жұмсақ мүкәммалмен қамтамасыз ету нормаларына сәйкес болады;

4) қызметтерді алушылардың пайдалануына берілетін жиһаз және төсек-орын жабдықтары қызмет алушылардың физикалық жағдайы мен жасын ескере отырып іріктеліп алынды, қазіргі заманғы дизайн талаптарына жауап береді;

5) қызметтерді алушыларға берілетін киім, аяқ киім, іш киім және бірінші кезекте қажетті заттар киюге ыңғайлы, қызмет алушылардың жынысына, бойы мен мөлшеріне сәйкес келеді, мүмкіндігінше олардың фасоны мен түсі бойынша сұрауларына жауап береді;

6) балаларды өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыстық бағдарлау негіздеріне (тамақ дайындау, үстел дайындау, ыдыс жуу, бөлмені/үй-жайды күту

және өзге де дағдылар) үйрету үшін қажетті тұрмыстық техникамен және жиһазбен жабдықталған әлеуметтік-тұрмыстық бағдар кабинеттері құрылады;

7) "Автомобиль көлігі құралдарын техникалық пайдалану қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 547 бұйрығымен бекітілген (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 30 қазанда № 12221 болып тіркелген) және " Жол жүрісі қағидаларын, Көлік құралдарын пайдалануға рұқсат беру жөніндегі негізгі ережелерді, көлігі арнайы жарық және дыбыс сигналдарымен жабдықталуға және арнайы түсті-графикалық схемалар бойынша боялуға тиіс жедел және арнайы қызметтер тізбесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 13 қарашадағы № 1196 қаулысымен бекітілген қызмет алушыларды емдеу, оқыту, мәдени іс-шараларға қатысу үшін автомобиль көлігімен тасымалдау кезінде автокөлік құралдарын пайдалану нормативтері мен ережелері, жол жүру қауіпсіздігінің талаптары сақталады.

7. Жеке жағдайды ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушылардың денсаулығын қолдауға және жақсартуға бағытталған әлеуметтік-медициналық қызметтер:

1) медициналық-әлеуметтік тексеруді ұйымдастыру және жүргізу (қажет болған жағдайда денсаулық сақтау ұйымдарының мамандарын тарта отырып);

2) шұғыл жағдайларда алғашқы медициналық көмек көрсету;

3) тегін медициналық көмектің кепілді көлемін алуға жәрдемдесу;

4) емдеу-сауықтыру іс-шараларын, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарында ұйымдастыру;

5) консультациялық көмек көрсету (білікті маман болмаған жағдайда – денсаулық сақтау ұйымдарынан маманды міндетті түрде тарту);

6) алғашқы медициналық тексеру және алғашқы санитариялық тазалау жүргізу;

7) көрсетілетін қызметті алушылардың денсаулық жағдайын ескере отырып күтімді қамтамасыз ету;

8) алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсету;

9) әлеуметтік-медициналық сипаттағы оңалту іс-шараларын жүргізу;

10) емдеуші дәрігердің тағайындауына сәйкес медициналық рәсімдерді жүргізу (тері асты және бұлшық етке дәрілік препараттарды жіберу, компресс қою, қайта орау, ойылған жерлерді, жаракат бетін тазалау; тазалау клизмаларын орындау, зертханалық тексеру жүргізуге қажетті материалдарды алу, міндетті гигиеналық құралдар және медициналық мақсаттағы бұйымдарды пайдалануға көмек көрсету);

11) жедел ауруханаға жатқызуды және денсаулық сақтау ұйымдарында еріп жүру.

8. Әлеуметтік-медициналық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген барлық медициналық рәсімдер мен іс-шаралардың толық, жоғары сапалы және уақтылы орындалуын қамтамасыз етеді және тегін медициналық көмектің кепілді көлемін алуға жәрдемдесу;

2) медициналық процедуралар (тері асты және бұлшық етке дәрілік препараттарды жіберу, компресс қою, қайта орау, ойылған жерлерді, жарақат бетін тазалау; тазалау клизмаларын орындау, зертханалық тексеру жүргізуге қажетті материалдарды алу, міндетті гигиеналық құралдар мен медициналық мақсаттағы бұйымдарды пайдалануға көмек көрсету), сондай-ақ денсаулыққа байланысты өзге процедураларды (дәрі-дәрмек қабылдау, дәрі тамшылату және емдеуші дәрігердің тағайындауына сәйкес рәсімдер) жүргізу қызметтерді алушыларға қандай да бір зиян келтіріп алмай, барынша мұқияттылықпен және сақтықпен жүзеге асырылады;

3) ұйымның медицина қызметкері дәрігерге дейінгі көмекті уақтылы ұйымдастырады;

4) емдеу-сауықтыру іс-шараларын ұйымдастыру қызмет алушылардың соматикалық жай-күйін, оның жеке қажеттіліктері мен мүмкіндіктерін ескере отырып жүргізіледі;

5) қызмет алушыларды денсаулық сақтау ұйымдарына жатқызу немесе жатқызуға жәрдемдесу, сондай-ақ балаларға, қарттар мен мүгедектерге оларды емдеу-алдын алу мекемелеріне немесе санаторлық-курорттық емдеуге жіберуге жәрдемдесу жедел, уақтылы жүргізілуге тиіс және қатаң түрде медициналық көрсетілімдер бойынша жүзеге асырылады;

6) салауатты өмір салты, дене гигиенасы, тамақтану және тұрғын үй гигиенасы, әртүрлі аурулардың, жыныстық, репродуктивтік мінез-құлықтың алдын алу дұрыс түсінігін және практикалық дағдыларын қалыптастыруды қамтамасыз ететін салауатты өмір салты мәселелері бойынша консультациялар беру;

7) арнайы мамандардың, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдары мамандарының медициналық консультация беруіне жәрдемдесу қызмет алушыларға бастапқы диагноз қоюды қамтамасыз етуге көмектеседі;

8) әлеуметтік-медициналық сипаттағы оңалту іс-шараларын жүргізу Қызмет алушының денсаулық жағдайын ескере отырып жүзеге асырылады, әлеуметтік-орта бағдарға және әлеуметтік-тұрмыстық бейімдеуге бағытталған ол үшін оңтайлы медициналық іс-шаралар кешенінің орындалуын қамтамасыз етеді;

9) медициналық-әлеуметтік тексеруді, білікті консультация беруді, алғашқы медициналық тексеріп-қарауды және алғашқы санитариялық өңдеуді

ұйымдастыру дәрігерге дейінгі алғашқы көмек, алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсетуді қамтамасыз етеді.

9. Көрсетілетін қызметті алушылардың психологиялық жай-күйін түзетуді көздейтін олардың әлеуметтік бейімделуіне, әлеуметтенуі және әлеуметтік ортада кірігуіне бағытталған әлеуметтік-психологиялық қызметтер:

- 1) психологиялық диагностика және тұлғаны тексеру;
- 2) әлеуметтік-психологиялық патронаж (жүйелі қадағалау);
- 3) көрсетілетін қызметті алушылармен психологиялық профилактикалық жұмыстарды;
- 4) психологиялық консультация беру;
- 5) қызмет алушыларға психологиялық көмек көрсету;
- 6) психологиялық тренингтер;
- 7) көрсетілетін қызметті алушыларды психологиялық түзетуді;
- 8) өзара қолдау топтарында, қарым-қатынас клубтарында сабақ өткізу жатады

10. Әлеуметтік-психологиялық қызмет көрсетудің сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) қызмет алушылардың психологиялық диагностикасы қызмет алушылардың жеке психологиялық проблемаларын, олардың әлеуметтік-психологиялық бейімделу деңгейін анықтау мақсатында ұйым басшысы бекітетін психодиагностикалық пакет негізінде жүзеге асырылады;

2) психологиялық кеңес беру қызмет алушыларға жанжалдардың алдын алу және еңсеру үшін тұлғааралық қатынастарды жолға қою бойынша білікті көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

3) психологиялық түзету белсенді психологиялық ықпал ретінде қызмет алушылардың мінез-құлқындағы, эмоционалдық жай-күйіндегі ауытқуларды (оның ішінде жекелеген адамдардың эмоционалдық ден қою және мінез-құлқының стереотиптері, жанжалды қатынастар) еңсеруді немесе әлсіретуді қамтамасыз етеді, бұл осы көрсеткіштерді жас нормалары мен әлеуметтік орта талаптарына сәйкес келтіруге мүмкіндік береді;

4) психологиялық тренингтер, белсенді психологиялық әсер ретінде олардың психотравляциялаушы жағдайлардың, жүйке-психикалық шиеленістің салдарын алып тастаудағы, өмір сүрудің бейәлеуметтік түрлерін жеңетін адамдарға мінез-құлықтың әлеуметтік құнды нормаларын дағдыландырудағы, өзгермелі жағдайларға бейімделу үшін жеке алғышарттарды қалыптастырудағы тиімділігімен бағаланады;

5) әлеуметтік-психологиялық патронаж қызмет алушыларды жүйелі бақылау негізінде психикалық жайсыздықты, жеке (тұлғааралық) немесе тұлғааралық жанжалды және қызмет алушылардың қиын өмірлік жағдайын қиындататын



жағдайларды уақтылы анықтауды және оларға осы сәтте қажетті әлеуметтік-психологиялық көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

6) қызмет алушыларды өзара қолдау топтарында, қарым-қатынас клубтарында сабақ өткізуге тарту қызмет алушыларға ыңғайсыздық жағдайынан шығуға, психикалық денсаулықты қолдау мен нығайтуға, күйзеліске төзімділікті, психологиялық мәдениет деңгейін арттыруға, бірінші кезекте тұлғааралық қатынастар мен қарым-қатынас саласында көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

7) психопрофилактикалық жұмыс жеке тұлғаның толыққанды психикалық дамуына, қызмет алушылар тұлғасының қалыптасуы мен дамуындағы ықтимал бұзушылықтардың уақтылы алдын алуға ықпал етеді;

8) өзара қолдау тобы тұлғааралық проблемаларды конструктивті шешуге, өзін-өзі бағалауды арттыруға, эмпатия сезімінің күшеюіне және басқа адамдар мен тұтастай әлемге қатысты жақындыққа ықпал етеді.

11. Дене мүмкіндіктері мен ақыл-ой қабілеттерін ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушыларды педагогикалық түзетуге және оқытуға бағытталған әлеуметтік-педагогикалық қызметтер:

1) әлеуметтік-педагогикалық консультация беру;

2) түзету-педагогикалық сүйемелдеу;

3) көрсетілетін қызметті алушыларды тәрбиелеу және білім беру процесін ұйымдастыруды, олардың әлеуметтенуіне, бейімделуіне және әлеуметтік ортаға ықпалдасу;

4) көрсетілетін қызметті алушылардың дене мүмкіндіктері мен ақыл-ой қабілеттерін ескере отырып, білім алуына (орта, орта-арнайы және жоғары) жәрдемдесу;

5) өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларын, жеке гигиена, тұрмыста және қоғамдық орындарда өзін-өзі бақылау, қарым-қатынас дағдыларын қалыптастыру бойынша қызметтер;

6) педагогикалық және түзету-дамыту диагностикасын, жеке тұлғаны, баланың даму деңгейін тексеруді жүргізу.

12. Әлеуметтік-педагогикалық қызмет көрсетудің сапасы келесі шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) әлеуметтік-педагогикалық консультация беру қызмет алушыларға олардың алдында тұрған әлеуметтік-педагогикалық проблемаларды дұрыс түсінуде және шешуде білікті көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

2) педагогикалық диагностика қызмет алушының әлеуметтік бейімделу деңгейін анықтау үшін жүргізіледі;

3) орта, арнаулы орта және жоғары білім алуға жәрдемдесу қызмет алушыларды оқыту нысандарын айқындауға және білім деңгейін ескере отырып, оқытуды ұйымдастыруға практикалық көмек көрсетуді қамтиды;

4) педагогикалық түзету қызмет алушының әлеуметтік бейімделу деңгейін арттыруға бағытталған білікті және тиімді педагогикалық көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

5) қызмет алушының әлеуметтік қолдау желісін қалпына келтіру, кеңейту және нығайту оған жақын туыстары, достары, маңызды ересектер тарапынан өз бетінше өмір сүру кезеңінде сыртқы қолдауды қамтамасыз етеді;

6) тұрмыстық бағдар негіздерін оқыту көрнекі және тиімді болып табылады, оның нәтижелері бойынша қызмет алушылар тамақ дайындау, киімді ұсақ жөндеу, тұрғын үй-жайды күту, аумақты жинау және абаттандыру сияқты тұрмыстық рәсімдерді толық көлемде меңгереді.

13. Көрсетілетін қызметті алушылардың тұлғалық даму деңгейін арттыруға, әлеуметтік бейімделуге, кәсіптік өзін-өзі айқындауға және одан әрі жұмысқа орналасуына бағытталған әлеуметтік-еңбек қызметтері:

1) көрсетілетін қызметті алушыларда бар еңбек дағдыларын зерттеу жөнінде іс-шаралар өткізу;

2) емдеу-еңбек қызметін жүргізу;

3) көрсетілетін қызметті алушыларды қолжетімді кәсіптік дағдыларға үйрету жөніндегі іс-шараларды өткізуге ықпал ету;

4) жеке қабілеттеріне сәйкес кәсібін алу үшін ықпал етуді қамтиды.

14. Әлеуметтік-еңбек қызметтерін ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) қызмет алушылардың еңбек дағдыларын бағалауды ұйым мамандары олардың жеке ерекшеліктерін, қызмет алушылардың физикалық және психикалық жай-күйін ескере отырып жүргізіледі;

2) кәсіби дағдыларға оқыту арнайы ұйымдастырылған курстарда мамандар мен арнайы жабдықталған кабинеттерде жүргізіледі және қызмет алушыларға мамандық таңдауда көмек көрсетуге қабілетті іс - шаралармен сүйемелденеді.

15. Көрсетілетін қызметті алушылардың бос уақытын ұйымдастыруға және оларды бос уақыт іс-шараларына тартуға және салауатты өмір салтының негіздерін қалыптастыруға бағытталған әлеуметтік-мәдени қызметтер:

1) мерекелер мен бос уақытты өткізу іс-шараларын ұйымдастыру;

2) клубтық және үйірмелік жұмысты ұйымдастыру мен жүргізу;

3) демалыс іс-шараларына, мәдени іс-шараларға қатыстыруды қамтиды.

16. Әлеуметтік-мәдени қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) концерттер бағдарламасының жобаларын және өткізілетін іс-шаралардың сценарийлерін әзірлеуге қызмет алушыларды тарту жалпы және мәдени ой-өрісін кеңейтуге, қызмет алушылардың шығармашылық белсенділігін арттыруға ықпал етеді;

2) көркем өнерпаздар үйірмелерін ұйымдастыру Қызмет алушылардың әлеуметтік-мәдени және рухани қажеттіліктерін қанағаттандыруға, қарым-қатынас аясын кеңейтуге бағытталады.

17. Көрсетілетін қызметті алушылардың өмір сүру деңгейін қолдауға және жақсартуға бағытталған әлеуметтік-экономикалық қызметтер:

1) "Қазақстан Республикасында мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар туралы" 1997 жылғы 16 маусымдағы, "Қазақстан Республикасындағы арнаулы мемлекеттік жәрдемақы туралы" 1999 жылғы 5 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңдарына және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес тиісті төлемдерді алуға жәрдемдесу;

2) "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдем көрсетуді қамтиды.

18. Әлеуметтік-экономикалық қызмет көрсетудің сапасы мынадай шарттарды сақтау жолымен қамтамасыз етіледі: қызмет алушыларға жеңілдіктер, жәрдемақылар, Өтемақылар және басқа да төлемдерді алуға жәрдемдесу қызмет алушылар үшін қызығушылық тудыратын мәселелерді шешуде уақтылы, толық, білікті және тиімді көмек көрсетуді қамтамасыз етеді.

19. Құқықтық мәртебесін қолдауға немесе өзгертуге, мемлекет кепілдік берген заң көмегін көрсетуге, көрсетілетін қызметті алушылардың заңды құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған әлеуметтік-құқықтық қызметтер:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әлеуметтік қамсыздандыру және көмек құқықтарына байланысты мәселелер бойынша арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету саласында заңгерлік консультация беру;

2) заңды маңызы бар құжаттарды ресімдеуге көмек көрсету және жәрдемдесу;

3) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін және қызмет алушылардың заңды құқықтарын бұзатын немесе оларға қысым жасайтын ұйымдардың іс-әрекеттеріне немесе әрекетсіздігіне өтініштерді дайындауға және беруге көмек көрсету;

4) көрсетілетін қызметті алушыларға немесе олардың отбасы мүшелеріне жасалған физикалық және психикалық зорлық-зомбылыққа кінәлі адамдарды жауапқа тартуға жәрдемдесу;

5) қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдарға балаларды отбасына, оның ішінде қорғаншылыққа (қамқоршылыққа), патронаттық тәрбиелеуге, қабылдаушы отбасына және асырап алуға орналастыруға жәрдемдесу;

6) заң көмегін көрсету және заңнамада белгіленген жеңілдіктер мен артықшылықтарды, әлеуметтік төлемдерді алуға жәрдемдесу;

7) "Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Кодексіне (бұдан әрі – Кодекс) сәйкес жетім балаларды, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды қорғаншылыққа және қамқоршылыққа, патронатқа, асырап алушы отбасына және асырап алуға беру мәселелері бойынша заңгерлік консультация беру;

6) Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 31 қазандағы Азаматтық іс жүргізу кодексінде, "Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы" 2018 жылғы 5 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген жағдайларда және тәртіппен мемлекет кепілдік берген заң көмегін алуға жәрдемдесу болып табылады.

20. Әлеуметтік-құқықтық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) қызмет алушыларға азаматтық, әкімшілік және қылмыстық құқыққа байланысты мәселелер бойынша өз мүдделерін қорғаумен консультация беру заңнамада белгіленген құқықтар мен ықтимал бұзушылықтардан қорғау тәсілдері туралы толық түсінік береді;

2) қызмет алушыларға әлеуметтік – құқықтық мәселелер (азаматтық, тұрғын үй, отбасы, еңбек, қылмыстық заңнама және басқа да мәселелер бойынша) бойынша консультация беру оларға өздерін қызықтыратын заңнамалық актілер және қозғалатын мәселелерде құқықтар туралы толық түсінік береді, осы мәселелерді практикалық шешу үшін қажетті құжаттарды (өтініштер, шағымдар, анықтамалар және басқа да құжаттар) дайындауға және тиісті адресаттарға жіберуге қажетті көмекті қамтамасыз етеді;

3) құжаттарды (жеке басын куәландыратын, заңнама бойынша тиесілі жеңілдіктерді, жәрдемақыларды және басқа да әлеуметтік төлемдерді алуға) ресімдеуде заңдық көмек көрсету қызмет алушыларға қажетті құжаттардың мазмұнын, олардың мақсатын, құжаттардың мәтінін баяндауды және жазуды (қажет болған жағдайда) немесе нысанды бланкілерді толтыруды, ілеспе хаттарды жазуды қамтамасыз етеді;

4) қызмет алушылардың заңды құқықтарын бұзатын немесе оған қысым жасайтын мемлекеттік органдар мен ұйымдардың лауазымды адамдарының әрекетіне немесе әрекетсіздігіне шағымдар дайындауда көмек көрсету оларға шағымдарда шағымдалатын іс-әрекеттердің мәнін, жіберілген бұзушылықтарды жою талаптарын заңдық сауатты жазуға көмектесу және шағымды адресатқа жіберу болып табылады;

5) қорғаншылық немесе қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдарға Кодекске сәйкес жетім балаларды, ата-анасының

қамқорлығынсыз қалған балаларды қорғаншылыққа және қамқоршылыққа, патронатқа, қабылдаушы отбасына және асырап алуға орналастыруға жәрдемдесу.

21. Ұйымда қажетті мамандар болмаған жағдайда жеке жоспарды әзірлеу, оңалту іс-шараларының немесе консультациялардың нәтижелілігін бағалау үшін шарттық негізде мамандарды қосымша тартуға жол беріледі.

22. Ұйымда шағымдар мен ұсыныстар кітабы ресімделеді, ол ұйым басшысында сақталады және қызмет алушылар мен келушілердің бірінші талабы бойынша ұсынылады.

Шағымдар мен ұсыныстар кітабын ұйым басшысы апта сайын қарайды.

Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрінің  
2019 жылғы 25 маусымдағы  
№ 282 бұйрығына  
2-қосымша

Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрінің  
2019 жылғы "19" қаңтардағы  
№ 17 бұйрығына  
2-қосымша

## **Орталықтар ұсынатын білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласындағы арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Орталықтар ұсынатын білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласындағы арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты (бұдан әрі – Стандарт) "Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" 2008 жылғы 29 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Заңының 10-бабының 2) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Стандарт тұрақты немесе уақытша (күндізгі) болуға арналған орталықтарда (бұдан әрі – орталықтар):

- 1) жетім балаларға;
- 2) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға;
- 3) қадағалаусыз және панасыз қалған балаларға;
- 4) девиантты мінез-құлықты балаларға (оның ішінде қылмыстық істері ақталмайтын негіздер бойынша тоқтатылған балалар, жыл ішінде екі және одан да көп рет әкімшілік құқық бұзушылық жасаған балалар);
- 5) арнаулы білім беру ұйымдарына немесе ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдарына жіберілетін балаларға;
- 6) әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға әкеп соққан қатыгездікке ұшыраған балаларға (оның ішінде тұрмыстық зорлық-зомбылықтың

құрбаны болған балалар, жыныстық тиіспеушілікке байланысты қылмыстың құрбаны болған балалар);

7) қалыптасқан жағдайлар нәтижесінде тіршілік әрекеті бұзылған және осы жағдайларды өз бетінше немесе отбасының көмегімен еңсере алмайтын балаларға арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну сапасына, шарттары мен көлеміне қойылатын талаптарды белгілейді.

Жоғарыда көрсетілген санаттар бірлесіп көрсетілетін қызметті алушылар деп аталады.

3. Арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсететін субъектілерге:

1) кәмелетке толмағандарды бейімдеу орталықтары;

2) өмірлік қиын жағдайда жүрген балаларды қолдау орталықтары;

3) өмірлік қиын жағдайда жүрген кәмелетке толмағандарға арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсетуге арналған өзге де ұйымдар.

Білім беру және құқықтарды қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызмет көрсететін субъектілердің осы тізбесі толық болып табылмайды.

Жоғарыда көрсетілген субъектілер бірлесіп орталықтар деп аталады.

## **2-тарау. Орталықтарда арнайы әлеуметтік қызмет көрсету шарттары**

4. Орталықта арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну:

– осы Стандарттың 2-тармағының 1), 2), 3), 6) және 7) тармақшаларында көрсетілген балаларға қатысты аудандардың, облыстық және республикалық маңызы бар қалалардың, астананың жергілікті атқарушы органдарының шешімдері немесе баланы жеткізген адамның арызы, сондай-ақ қорғаншылық немесе қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдардың жолдамасы;

– осы Стандарттың 2-тармағының 4) және 5) тармақшаларында көрсетілген балаларға қатысты сот актілері негізінде жүзеге асырылады.

## **3-тарау. Орталықтарда арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну сапасы мен көлемі**

5. Тұрмыста көрсетілетін қызметті алушылардың тыныс-тіршілігін қолдауға бағытталған әлеуметтік-тұрмыстық қызметтер:

1) "Білім беру объектілеріне қойылатын санитариялық-эпидемиологиялық талаптар" санитариялық қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2017 жылғы 16 тамыздағы № 611 бұйрығымен бекітілген (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 13 қыркүйекте № 15681 болып тіркелген) (бұдан әрі – № 611 бұйрық) санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес тұрғын үй алаңын, оның ішінде балаға төрт шаршы метрден кем емес жатын бөлмелерін беру;

2) оңалту және емдеу, білім беру, мәдени іс-шараларға, өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыстық бағдар негіздеріне оқытуға арналған жиһазбен және (немесе) арнайы жабдықтармен жабдықталған орынжай беру;

3) "Әлеуметтік көмек көрсетілетін азаматтарға әлеуметтік көмектің мөлшерін, көздерін, түрлерін және оны беру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 12 наурыздағы № 320 қаулысымен бекітілген (бұдан әрі – № 320 қаулысы) киім, аяқ киім, жұмсақ мүкәммал, төсек-орын жабдықтарын киіммен, аяқ киіммен және жұмсақ мүкәммалмен қамтамасыз ету нормаларында көзделгеннен кем емес көлемде ұсыну;

4) ұтымды және диеталық тамақтануды ұсыну;

5) оңалту, емдеу, оқыту, тәрбие процесін ұйымдастыру, медициналық оңалту бойынша қызмет көрсететін білікті мамандарды ұсыну;

6) тұрмыстық қызметтерімен қамтамасыз ету (ішкі киімдерді, киімдерді, төсек-орын жабдықтарын жуу, кептіру, үтіктеу, залалсыздандыру);

7) қажетті жабдықтармен кәсіби өзін-өзі анықтау және шығармашылық еңбек үшін жағдай жасау;

8) көрсетілетін қызметті алушыларды емдеу, оқыту, мәдени, спорттық іс-шараларға қатысу үшін тасымалдау кезінде көлік қызметтерін ұсыну;

9) отбасылық жағдайға жақын қолайлы жағдайлар жасауды;

10) өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыста және қоғамдық орындарда өзін-өзі ұстау дағдыларына, үй жағдайында оңалту іс-шараларын жүргізуге үйретуді қамтиды.

6. Әлеуметтік-тұрмыстық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) берілетін тұрғын үй орынжайлары көлемі мен басқа да көрсеткіштері бойынша (ғимараттар мен орынжайлардың санитарлық жағдайы) № 611 бұйрықпен бекітілген санитарлық-эпидемиологиялық нормалар мен талаптарға сәйкес болады және қызмет алушылардың тұруына қолайлылықты қамтамасыз етеді;

Көрсетілетін қызмет алушыларды тұрғын үй-жайларда (бөлмелерде) орналастыру кезінде олардың денсаулық жағдайы, жас ерекшеліктері, дене және психикалық жай-күйі, бейімділігі, психологиялық үйлесімділігі, тұлғалық даму және әлеуметтену деңгейі ескеріледі.

Үй-жайлар персоналдың, көрсетілетін қызмет алушылардың денсаулығына және көрсетілетін қызметтердің сапасына кері әсер ететін әртүрлі факторлар мен қолайсыз жағдайлардың әсерінен қорғалады.

Оңалту іс-шараларын, емдеу-еңбек және білім беру қызметін, мәдени және тұрмыстық қызмет көрсетуді ұйымдастыру үшін ұсынылатын үй-жайлар мөлшері, орналасуы және конфигурациясы бойынша қызмет көрсетілетін қызмет

алушылардың ерекшелігін ескере отырып, жоғарыда аталған барлық іс-шараларды өткізуді қамтамасыз етеді;

2) ұйым мамандарының кабинеттері жиһазбен және жабдықтармен жабдыкталады;

3) қызмет алушыларға пайдалануға берілетін киім, аяқ киім, төсек әбзелдері және жұмсақ мүкәммал № 320 қаулымен бекітілген киіммен, аяқ киіммен және жұмсақ мүкәммалмен қамтамасыз ету нормаларына сәйкес болады;

4) қызметтерді алушылардың пайдалануына берілетін жиһаз және төсек-орын жабдықтары қызмет алушылардың физикалық жағдайы мен жасын ескере отырып іріктеліп алынды, қазіргі заманғы дизайн талаптарына жауап береді;

5) қызметтерді алушыларға берілетін киім, аяқ киім, іш киім және бірінші кезекте қажетті заттар киюге ыңғайлы, қызмет алушылардың жынысына, бойы мен мөлшеріне сәйкес келеді, мүмкіндігінше олардың фасоны мен түсі бойынша сұрауларына жауап береді;

6) балаларды өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыстық бағдарлау негіздеріне (тамақ дайындау, үстел дайындау, ыдыс жуу, бөлмені/үй-жайды күту және өзге де дағдылар) үйрету үшін қажетті тұрмыстық техникамен және жиһазбен жабдыкталған әлеуметтік-тұрмыстық бағдар кабинеттері құрылады;

7) "Автомобиль көлігі құралдарын техникалық пайдалану қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 547 бұйрығымен бекітілген (Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 30 қазанда № 12221 болып тіркелген) және " Жол жүрісі қағидаларын, Көлік құралдарын пайдалануға рұқсат беру жөніндегі негізгі ережелерді, көлігі арнайы жарық және дыбыс сигналдарымен жабдыкталуға және арнайы түсті-графикалық схемалар бойынша боялуға тиіс жедел және арнайы қызметтер тізбесін бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2014 жылғы 13 қарашадағы № 1196 қаулысымен бекітілген қызмет алушыларды емдеу, оқыту, мәдени іс-шараларға қатысу үшін автомобиль көлігімен тасымалдау кезінде автокөлік құралдарын пайдалану нормативтері мен ережелері, жол жүру қауіпсіздігінің талаптары сақталады.

7. Жеке жағдайды ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушылардың денсаулығын қолдауға және жақсартуға бағытталған әлеуметтік-медициналық қызметтер:

1) медициналық-әлеуметтік тексеруді ұйымдастыру және жүргізу (қажет болған жағдайда денсаулық сақтау ұйымдарының мамандарын тарта отырып);

2) шұғыл жағдайларда алғашқы медициналық көмек көрсету;

3) тегін медициналық көмектің кепілді көлемін алуға жәрдемдесу;

4) емдеу-сауықтыру іс-шараларын, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарында ұйымдастыру;



5) консультациялық көмек көрсету (білікті маман болмаған жағдайда – денсаулық сақтау ұйымдарынан маманды міндетті түрде тарту);

6) алғашқы медициналық тексеру және алғашқы санитариялық тазалау жүргізу;

7) көрсетілетін қызметті алушылардың денсаулық жағдайын ескере отырып күтімді қамтамасыз ету;

8) алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсету;

9) әлеуметтік-медициналық сипаттағы оңалту іс-шараларын жүргізу;

10) емдеуші дәрігердің тағайындауына сәйкес медициналық рәсімдерді жүргізу (тері асты және бұлшық етке дәрілік препараттарды жіберу, компресс қою, қайта орау, ойылған жерлерді, жарақат бетін тазалау; тазалау клизмаларын орындау, зертханалық тексеру жүргізуге қажетті материалдарды алу, міндетті гигиеналық құралдар және медициналық мақсаттағы бұйымдарды пайдалануға көмек көрсету);

11) жедел ауруханаға жатқызуды және денсаулық сақтау ұйымдарында еріп жүру.

8. Әлеуметтік-медициналық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген барлық медициналық рәсімдер мен іс-шаралардың толық, жоғары сапалы және уақтылы орындалуын қамтамасыз етеді және тегін медициналық көмектің кепілді көлемін алуға жәрдемдесу;

2) медициналық процедуралар (тері асты және бұлшық етке дәрілік препараттарды жіберу, компресс қою, қайта орау, ойылған жерлерді, жарақат бетін тазалау; тазалау клизмаларын орындау, зертханалық тексеру жүргізуге қажетті материалдарды алу, міндетті гигиеналық құралдар мен медициналық мақсаттағы бұйымдарды пайдалануға көмек көрсету), сондай-ақ денсаулыққа байланысты өзге процедураларды (дәрі-дәрмек қабылдау, дәрі тамшылату және емдеуші дәрігердің тағайындауына сәйкес рәсімдер) жүргізу қызметтерді алушыларға қандай да бір зиян келтіріп алмай, барынша мұқияттылықпен және сақтықпен жүзеге асырылады;

3) ұйымның медицина қызметкері дәрігерге дейінгі көмекті уақтылы ұйымдастырады;

4) емдеу-сауықтыру іс-шараларын ұйымдастыру қызмет алушылардың соматикалық жай-күйін, оның жеке қажеттіліктері мен мүмкіндіктерін ескере отырып жүргізіледі;

5) қызмет алушыларды денсаулық сақтау ұйымдарына жатқызу немесе жатқызуға жәрдемдесу, сондай-ақ балаларға, қарттар мен мүгедектерге оларды емдеу-алдын алу мекемелеріне немесе санаторлық-курорттық емдеуге жіберуге

жәрдемдесу жедел, уақтылы жүргізілуге тиіс және қатаң түрде медициналық көрсетілімдер бойынша жүзеге асырылады;

6) салауатты өмір салты, дене гигиенасы, тамақтану және тұрғын үй гигиенасы, әртүрлі аурулардың, жыныстық, репродуктивтік мінез-құлықтың алдын алу дұрыс түсінігін және практикалық дағдыларын қалыптастыруды қамтамасыз ететін салауатты өмір салты мәселелері бойынша консультациялар беру;

7) арнайы мамандардың, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдары мамандарының медициналық консультация беруіне жәрдемдесу қызмет алушыларға бастапқы диагноз қоюды қамтамасыз етуге көмектеседі;

8) әлеуметтік-медициналық сипаттағы оңалту іс-шараларын жүргізу Қызмет алушының денсаулық жағдайын ескере отырып жүзеге асырылады, әлеуметтік-орта бағдарға және әлеуметтік-тұрмыстық бейімдеуге бағытталған ол үшін оңтайлы медициналық іс-шаралар кешенінің орындалуын қамтамасыз етеді;

9) медициналық-әлеуметтік тексеруді, білікті консультация беруді, алғашқы медициналық тексеріп-қарауды және алғашқы санитариялық өңдеуді ұйымдастыру дәрігерге дейінгі алғашқы көмек, алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсетуді қамтамасыз етеді.

9. Көрсетілетін қызметті алушылардың психологиялық жай-күйін түзетуді көздейтін олардың әлеуметтік бейімделуіне, әлеуметтенуі және әлеуметтік ортада кірігуіне бағытталған әлеуметтік-психологиялық қызметтер:

1) психологиялық диагностика және тұлғаны тексеру;

2) әлеуметтік-психологиялық патронаж (жүйелі қадағалау);

3) көрсетілетін қызметті алушылармен психологиялық профилактикалық жұмыстарды;

4) психологиялық консультация беру;

5) қызмет алушыларға психологиялық көмек көрсету;

6) психологиялық тренингтер;

7) көрсетілетін қызметті алушыларды психологиялық түзетуді;

8) өзара қолдау топтарында, қарым-қатынас клубтарында сабақ өткізу жатады

10. Әлеуметтік-психологиялық қызмет көрсетудің сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) қызмет алушылардың психологиялық диагностикасы қызмет алушылардың жеке психологиялық проблемаларын, олардың әлеуметтік-психологиялық бейімделу деңгейін анықтау мақсатында ұйым басшысы бекітетін психодиагностикалық пакет негізінде жүзеге асырылады;

2) психологиялық кеңес беру қызмет алушыларға жанжалдардың алдын алу және еңсеру үшін тұлғааралық қатынастарды жолға қою бойынша білікті көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

3) психологиялық түзету белсенді психологиялық ықпал ретінде қызмет алушылардың мінез-құлқындағы, эмоционалдық жай-күйіндегі ауытқуларды (оның ішінде жекелеген адамдардың эмоционалдық ден қою және мінез-құлқының стереотиптері, жанжалды қатынастар) еңсеруді немесе әлсіретуді қамтамасыз етеді, бұл осы көрсеткіштерді жас нормалары мен әлеуметтік орта талаптарына сәйкес келтіруге мүмкіндік береді;

4) психологиялық тренингтер, белсенді психологиялық әсер ретінде олардың психотравляциялаушы жағдайлардың, жүйке-психикалық шиеленістің салдарын алып тастаудағы, өмір сүрудің бейәлеуметтік түрлерін жеңетін адамдарға мінез-құлықтың әлеуметтік құнды нормаларын дағдыландырудағы, өзгермелі жағдайларға бейімделу үшін жеке алғышарттарды қалыптастырудағы тиімділігімен бағаланады;

5) әлеуметтік-психологиялық патронаж қызмет алушыларды жүйелі бақылау негізінде психикалық жайсыздықты, жеке (тұлғааралық) немесе тұлғааралық жанжалды және қызмет алушылардың қиын өмірлік жағдайын қиындататын жағдайларды уақтылы анықтауды және оларға осы сәтте қажетті әлеуметтік-психологиялық көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

6) қызмет алушыларды өзара қолдау топтарында, қарым-қатынас клубтарында сабақ өткізуге тарту қызмет алушыларға ыңғайсыздық жағдайынан шығуға, психикалық денсаулықты қолдау мен нығайтуға, күйзеліске төзімділікті, психологиялық мәдениет деңгейін арттыруға, бірінші кезекте тұлғааралық қатынастар мен қарым-қатынас саласында көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

7) психопрофилактикалық жұмыс жеке тұлғаның толыққанды психикалық дамуына, қызмет алушылар тұлғасының қалыптасуы мен дамуындағы ықтимал бұзушылықтардың уақтылы алдын алуға ықпал етеді;

8) өзара қолдау тобы тұлғааралық проблемаларды конструктивті шешуге, өзін-өзі бағалауды арттыруға, эмпатия сезімінің күшеюіне және басқа адамдар мен тұтастай әлемге қатысты жақындыққа ықпал етеді.

11. Дене мүмкіндіктері мен ақыл-ой қабілеттерін ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушыларды педагогикалық түзетуге және оқытуға бағытталған әлеуметтік-педагогикалық қызметтер:

1) әлеуметтік-педагогикалық консультация беру;

2) түзету-педагогикалық сүйемелдеу;

3) көрсетілетін қызметті алушыларды тәрбиелеу және білім беру процесін ұйымдастыруды, олардың әлеуметтенуіне, бейімделуіне және әлеуметтік ортаға ықпалдасу;

4) көрсетілетін қызметті алушылардың дене мүмкіндіктері мен ақыл-ой қабілеттерін ескере отырып, білім алуына (орта, орта-арнайы және жоғары) жәрдемдесу;

5) өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларын, жеке гигиена, тұрмыста және қоғамдық орындарда өзін-өзі бақылау, қарым-қатынас дағдыларын қалыптастыру бойынша қызметтер;

6) педагогикалық және түзету-дамыту диагностикасын, жеке тұлғаны, баланың даму деңгейін тексеруді жүргізу.

12. Әлеуметтік-педагогикалық қызмет көрсетудің сапасы келесі шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) әлеуметтік-педагогикалық консультация беру қызмет алушыларға олардың алдында тұрған әлеуметтік-педагогикалық проблемаларды дұрыс түсінуде және шешуде білікті көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

2) педагогикалық диагностика қызмет алушының әлеуметтік бейімделу деңгейін анықтау үшін жүргізіледі;

3) орта, арнаулы орта және жоғары білім алуға жәрдемдесу қызмет алушыларды оқыту нысандарын айқындауға және білім деңгейін ескере отырып, оқытуды ұйымдастыруға практикалық көмек көрсетуді қамтиды;

4) педагогикалық түзету қызмет алушының әлеуметтік бейімделу деңгейін арттыруға бағытталған білікті және тиімді педагогикалық көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

5) қызмет алушының әлеуметтік қолдау желісін қалпына келтіру, кеңейту және нығайту оған жақын туыстары, достары, маңызды ересектер тарапынан өз бетінше өмір сүру кезеңінде сыртқы қолдауды қамтамасыз етеді;

6) тұрмыстық бағдар негіздерін оқыту көрнекі және тиімді болып табылады, оның нәтижелері бойынша қызмет алушылар тамақ дайындау, киімді ұсақ жөндеу, тұрғын үй-жайды күту, аумақты жинау және абаттандыру сияқты тұрмыстық рәсімдерді толық көлемде меңгереді.

13. Көрсетілетін қызметті алушылардың тұлғалық даму деңгейін арттыруға, әлеуметтік бейімделуге, кәсіптік өзін-өзі айқындауға және одан әрі жұмысқа орналасуына бағытталған әлеуметтік-еңбек қызметтері:

1) көрсетілетін қызметті алушыларда бар еңбек дағдыларын зерттеу жөнінде іс-шаралар өткізу;

2) емдеу-еңбек қызметін жүргізу;

3) көрсетілетін қызметті алушыларды қолжетімді кәсіптік дағдыларға үйрету жөніндегі іс-шараларды өткізуге ықпал ету;

4) жеке қабілеттеріне сәйкес кәсібін алу үшін ықпал етуді қамтиды.

14. Әлеуметтік-еңбек қызметтерін ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) қызмет алушылардың еңбек дағдыларын бағалауды ұйым мамандары олардың жеке ерекшеліктерін, қызмет алушылардың физикалық және психикалық жай-күйін ескере отырып жүргізледі;

2) кәсіби дағдыларға оқыту арнайы ұйымдастырылған курстарда мамандар мен арнайы жабдықталған кабинеттерде жүргізіледі және қызмет алушыларға мамандық таңдауда көмек көрсетуге қабілетті іс - шаралармен сүйемелденеді.

15. Көрсетілетін қызметті алушылардың бос уақытын ұйымдастыруға және оларды бос уақыт іс-шараларына тартуға және салауатты өмір салтының негіздерін қалыптастыруға бағытталған әлеуметтік-мәдени қызметтер:

- 1) мерекелер мен бос уақытты өткізу іс-шараларын ұйымдастыру;
- 2) клубтық және үйірмелік жұмысты ұйымдастыру мен жүргізу;
- 3) демалыс іс-шараларына, мәдени іс-шараларға қатыстыруды қамтиды.

16. Әлеуметтік-мәдени қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) концерттер бағдарламасының жобаларын және өткізілетін іс-шаралардың сценарийлерін әзірлеуге қызмет алушыларды тарту жалпы және мәдени ой-өрісін кеңейтуге, қызмет алушылардың шығармашылық белсенділігін арттыруға ықпал етеді;

2) көркем өнерпаздар үйірмелерін ұйымдастыру Қызмет алушылардың әлеуметтік-мәдени және рухани қажеттіліктерін қанағаттандыруға, қарым-қатынас аясын кеңейтуге бағытталады.

17. Көрсетілетін қызметті алушылардың өмір сүру деңгейін қолдауға және жақсартуға бағытталған әлеуметтік-экономикалық қызметтер:

1) "Қазақстан Республикасында мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар туралы" 1997 жылғы 16 маусымдағы, "Қазақстан Республикасындағы арнаулы мемлекеттік жәрдемақы туралы" 1999 жылғы 5 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңдарына және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес тиісті төлемдерді алуға жәрдемдесу;

2) "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдем көрсетуді қамтиды.

18. Әлеуметтік-экономикалық қызмет көрсетудің сапасы мынадай шарттарды сақтау жолымен қамтамасыз етіледі: қызмет алушыларға жеңілдіктер, жәрдемақылар, Өтемақылар және басқа да төлемдерді алуға жәрдемдесу қызмет алушылар үшін қызығушылық тудыратын мәселелерді шешуде уақтылы, толық, білікті және тиімді көмек көрсетуді қамтамасыз етеді.

19. Құқықтық мәртебесін қолдауға немесе өзгертуге, мемлекет кепілдік берген заң көмегін көрсетуге, көрсетілетін қызметті алушылардың заңды құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған әлеуметтік-құқықтық қызметтер:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әлеуметтік қамсыздандыру және көмек құқықтарына байланысты мәселелер бойынша арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету саласында заңгерлік консультация беру;

2) заңды маңызы бар құжаттарды ресімдеуге көмек көрсету және жәрдемдесу;

3) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін және қызмет алушылардың заңды құқықтарын бұзатын немесе оларға қысым жасайтын ұйымдардың іс-әрекеттеріне немесе әрекетсіздігіне өтініштерді дайындауға және беруге көмек көрсету;

4) көрсетілетін қызметті алушыларға немесе олардың отбасы мүшелеріне жасалған физикалық және психикалық зорлық-зомбылыққа кінәлі адамдарды жауапқа тартуға жәрдемдесу;

5) қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдарға балаларды отбасына, оның ішінде қорғаншылыққа (қамқоршылыққа), патронаттық тәрбиелеуге, қабылдаушы отбасына және асырап алуға орналастыруға жәрдемдесу;

6) заң көмегін көрсету және заңнамада белгіленген жеңілдіктер мен артықшылықтарды, әлеуметтік төлемдерді алуға жәрдемдесу;

7) "Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Кодексіне (бұдан әрі – Кодекс) сәйкес жетім балаларды, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды қорғаншылыққа және қамқоршылыққа, патронатқа, асырап алушы отбасына және асырап алуға беру мәселелері бойынша заңгерлік консультация беру;

6) Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 31 қазандағы Азаматтық іс жүргізу кодексінде, "Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы" 2018 жылғы 5 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген жағдайларда және тәртіппен мемлекет кепілдік берген заң көмегін алуға жәрдемдесу болып табылады.

20. Әлеуметтік-құқықтық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) қызмет алушыларға азаматтық, әкімшілік және қылмыстық құқыққа байланысты мәселелер бойынша өз мүдделерін қорғаумен консультация беру заңнамада белгіленген құқықтар мен ықтимал бұзушылықтардан қорғау тәсілдері туралы толық түсінік береді;

2) қызмет алушыларға әлеуметтік – құқықтық мәселелер (азаматтық, тұрғын үй, отбасы, еңбек, қылмыстық заңнама және басқа да мәселелер бойынша)

бойынша консультация беру оларға өздерін қызықтыратын заңнамалық актілер және қозғалатын мәселелерде құқықтар туралы толық түсінік береді, осы мәселелерді практикалық шешу үшін қажетті құжаттарды (өтініштер, шағымдар, анықтамалар және басқа да құжаттар) дайындауға және тиісті адресаттарға жіберуге қажетті көмекті қамтамасыз етеді;

3) құжаттарды (жеке басын куәландыратын, заңнама бойынша тиесілі жеңілдіктерді, жәрдемақыларды және басқа да әлеуметтік төлемдерді алуға) ресімдеуде заңдық көмек көрсету қызмет алушыларға қажетті құжаттардың мазмұнын, олардың мақсатын, құжаттардың мәтінін баяндауды және жазуды (қажет болған жағдайда) немесе нысанды бланкілерді толтыруды, ілеспе хаттарды жазуды қамтамасыз етеді;

4) қызмет алушылардың заңды құқықтарын бұзатын немесе оған қысым жасайтын мемлекеттік органдар мен ұйымдардың лауазымды адамдарының әрекетіне немесе әрекетсіздігіне шағымдар дайындауда көмек көрсету оларға шағымдарда шағымдалатын іс-әрекеттердің мәнін, жіберілген бұзушылықтарды жою талаптарын заңдық сауатты жазуға көмектесу және шағымды адресатқа жіберу болып табылады;

5) қорғаншылық немесе қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдарға Кодекске сәйкес жетім балаларды, ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды қорғаншылыққа және қамқоршылыққа, патронатқа, қабылдаушы отбасына және асырап алуға орналастыруға жәрдемдесу.

21. Ұйымда қажетті мамандар болмаған жағдайда жеке жоспарды әзірлеу, оңалту іс-шараларының немесе консультациялардың нәтижелілігін бағалау үшін шарттық негізде мамандарды қосымша тартуға жол беріледі.

22. Ұйымда шағымдар мен ұсыныстар кітабы ресімделеді, ол ұйым басшысында сақталады және қызмет алушылар мен келушілердің бірінші талабы бойынша ұсынылады.

Шағымдар мен ұсыныстар кітабын ұйым басшысы апта сайын қарайды.

Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрінің  
2019 жылғы 25 маусымдағы  
№ 282бұйрығына  
3-қосымша  
Қазақстан Республикасы  
Білім және ғылым министрінің  
2015 жылғы "19" қаңтардағы  
№ 17 бұйрығына  
3-қосымша

**Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдаған адамдар ұсынатын арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты**

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

1. Жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдаған адамдар ұсынатын білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласындағы арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты (бұдан әрі – Стандарт) "Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы" 2008 жылғы 29 желтоқсандағы Қазақстан Республикасының Заңының 10-бабының 2) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Стандарт жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өз отбасыларына қорғаншылыққа, қамқоршылыққа, патронаттық тәрбиеге, асырап алушы отбасына және отбасы үлгісіндегі балалар үйіне тәрбиелеуге қабылдаған адамдардың арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсету сапасын, көлемін және шарттарын белгілейді:

1) жетім балаларға;

2) ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға;

3) өмір сүру және тәрбиелеу жағдайлары бойынша бұрынғы тұрғылықты жерінде қалдырыла алмайтын қылмыс жасады деп күдік келтірілген балалар.

Жоғарыда көрсетілген санаттар көрсетілетін қызметті алушылар деп аталады.

3. Арнаулы әлеуметтік қызмет көрсететін адамдарға қорғаншылар, қамқоршылар, патронат тәрбиешілер, асырап алушы ата-аналар және отбасы үлгісіндегі балалар үйлерінің тәрбиешілері жатады.

4. Осы стандартты жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдаған барлық адамдар сақтайды.

### **2-тарау. Жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды қабылдаған адамдардың арнаулы қызметтер ұсыну шарттары ата-аналардың өз отбасыларына тәрбиелеуге**

5. Арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну:

1) қорғаншылыққа немесе қамқоршылыққа берілген қызмет алушыларға қатысты жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға қорғаншылық немесе қамқоршылық белгілеу туралы жергілікті атқарушы органдардың шешімдері;

2) патронаттық тәрбиелеуге берілген қызмет алушыларға қатысты патронаттық тәрбиелеуге, асырап алушы отбасына, отбасы үлгісіндегі балалар



үйіне, асырап алушы отбасына немесе отбасы үлгісіндегі балалар үйіне беру туралы шарттары;

3) қылмыс жасады деп күдік келтірілген, өмір сүру және тәрбиелеу жағдайлары бойынша бұрынғы тұрғылықты жерінде қалдыру мүмкін емес балаларға қатысты қылмыстық процесті жүргізетін органды патронаттық тәрбиелеуге беру туралы қаулысы негізінде жүзеге асырылады.

### **3-тарау. Жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдаған адамдар арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну сапасы мен көлемі**

6. Жетім балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдаған тұлғалар ұсынатын әлеуметтік-тұрмыстық қызметтер:

1) отбасының бір мүшесіне және тәрбиеленушіге тұрғын үйдің жалпы алаңын беру кемінде он бес шаршы метрді құрайды;

2) білім беру іс-шаралары үшін жиһазбен жабдықталған үй-жайларды беруді, өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыстық бағдарлау негіздеріне үйрету;

3) білім алуға қажетті жағдайлар жасауды, оның денсаулығына, дене, психикалық, рухани және адамгершілік дамуына қамқорлық жасау;

4) "Әлеуметтік көмек көрсетілетін азаматтарға әлеуметтік көмек көрсетудің мөлшерін, көздерін, түрлері мен қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 12 наурыздағы № 320 қаулысымен бекітілген киіммен, аяқ киіммен және жұмсақ мүкәммалмен қамтамасыз ету нормаларынан кем емес көлемде киім, аяқ киім, жұмсақ мүкәммал, төсек-орын жабдықтарын ұсыну;

5) ұтымды және диеталық тамақтануды ұсыну;

6) тұрмыстық қызмет көрсетумен қамтамасыз ету (іш киімді, киімді, төсек-орын жабдықтарын жуу, кептіру, үтіктеу, дезинфекциялау);

7) қажетті жабдықтармен кәсіби өзін-өзі анықтау және шығармашылық еңбек үшін жағдай жасау;

8) қызмет алушыларды емдеу, оқыту, мәдени, спорттық іс-шараларға қатысу үшін тасымалдау кезінде көлік қызметін көрсету;

9) тұрмыстық қызмет көрсету дағдыларына, тұрмыста және қоғамдық орындарда өзін-өзі ұстау дағдыларына үйрету;

10) көрсетілетін қызметті алушылардың ақыл-ой, эмоциялық, рухани және физикалық дамуына ықпал ететін қолайлы жағдайлар жасауды қамтиды.

7. Әлеуметтік-тұрмыстық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) ұсынылатын үй-жайлар көлемі және басқа көрсеткіштері бойынша (ғимараттар мен үй-жайлардың жай-күйі, олардың жайлылығы) санитарлық-гигиеналық нормаларға, талаптарға сәйкес келеді және көрсетілетін қызметті алушылардың болуына ыңғайлы болуын қамтамасыз етеді;

2) тұрғын үй Қазақстан Республикасының аумағында қолданылатын техникалық реттеу саласындағы стандарттау жөніндегі нормативтік құжаттарға сәйкес қажетті жиһазбен, жабдықтармен және мүкәммалмен жарақтандырылады;

3) қызмет алушыларға пайдалануға берілетін жиһаз және төсек-орын жабдықтары қызмет алушылардың физикалық жағдайы мен жасын ескере отырып іріктеліп алынды, қазіргі заманғы дизайн талаптарына жауап береді;

4) қызмет алушыларға ұсынылатын киім, аяқ киім, іш киім және бірінші кезекте қажетті басқа да заттар киюге ыңғайлы, қызмет алушылардың жынысына, бойы мен өлшемдеріне сәйкес келеді, мүмкіндігінше олардың фасоны мен түсі бойынша сұрауларына, сондай-ақ санитарлық-гигиеналық нормалар мен талаптарға жауап береді;

5) ыстық тамақ, оның ішінде диеталық, сапалы өнімдерден дайындалады, теңгерімділік және құнарлылық талаптарына жауап береді, санитарлық-гигиеналық талаптарға сәйкес келеді және қызмет алушылардың денсаулық жағдайын ескере отырып ұсынады;

6) қызмет алушыларды емдеу, оқыту, мәдени іс-шараларға қатысу үшін автомобиль көлігімен тасымалдау кезінде автокөлік құралдарын пайдалану нормативтері мен ережелері, жол қозғалысы қауіпсіздігінің талаптары сақталады.

8. Жеке жағдайды ескере отырып, көрсетілетін қызметті алушылардың денсаулығын қолдауға және жақсартуға бағытталған әлеуметтік-медициналық қызметтер:

1) дәрігерге дейінгі көмек көрсету;

2) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін алуға жәрдемдесу;

3) оңалту іс-шараларын жүргізуге жәрдемдесу;

4) дәрігерлердің қорытындысы бойынша дәрілік заттармен және медициналық мақсаттағы бұйымдармен қамтамасыз етуге жәрдемдесу;

5) бейінді мамандардың, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарынан медициналық консультациялар алуға жәрдемдесу;

6) дәрігерді үйге шақыру және денсаулық сақтау ұйымдарына қызмет алушыларды алып жүру;

7) денсаулық сақтау ұйымдарына емдеуге жатқызуға жәрдемдесуді және бірге жүруді қамтиды.

9. Әлеуметтік-медициналық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін алуға жәрдемдесу Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген барлық медициналық рәсімдер мен іс-шаралардың толық, жоғары сапалы және уақтылы орындалуын қамтамасыз етеді;

2) қызмет алушыларды денсаулық сақтау ұйымдарына жатқызу немесе жатқызуға жәрдемдесу, сондай-ақ балаларға, қарттар мен мүгедектерге оларды емдеу-алдын алу мекемелеріне немесе санаторлық-курорттық емдеуге жіберуге жәрдемдесу жедел, уақтылы жүргізілуге тиіс және қатаң түрде медициналық көрсетілімдер бойынша жүзеге асырылады;

3) салауатты өмір салты, дене гигиенасы, тамақтану және тұрғын үй гигиенасы, әртүрлі аурулардың, жыныстық, репродуктивтік мінез-құлықтың алдын алу дұрыс түсінігін және практикалық дағдыларын қалыптастыруды қамтамасыз ететін салауатты өмір салты мәселелері бойынша әңгіме жүргізу;

4) бейінді мамандардың, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарынан медициналық кеңес алуға жәрдемдесу.

10. Көрсетілетін қызметті алушылардың психологиялық жай-күйін түзетуді көздейтін, олардың әлеуметтік бейімделуіне, әлеуметтенуіне және әлеуметтік ортада кірігуіне бағытталған әлеуметтік-психологиялық қызметтер:

1) көрсетілетін қызметті алушыларға әлеуметтік-психологиялық көмек көрсету, оның ішінде әңгімелесу, қарым-қатынас, тыңдау, көңіл көтеру, белсенділікке ынталандыруды;

2) қолайлы психологиялық климатты қамтамасыз ету, даулы жағдайдың алдын алу және жою үшін көрсетілетін қызметті алушылармен бірге тұратын отбасы мүшелерін әлеуметтік-психологиялық қолдауды;

3) психологтарға, психотерапевтерге, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарынан психологиялық кеңес беруге жәрдемдесуді қамтиды.

11. Әлеуметтік-психологиялық қызмет көрсетудің сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) қызмет алушыларға әлеуметтік-психологиялық көмек, оның ішінде әңгімелесу, қарым-қатынас, тыңдау, көңіл көтеру, белсенділікке уәждеу жанжалдардың алдын алу және оларды еңсеру үшін қызмет алушыларға тұлғааралық қатынастарды жолға қою бойынша көмек көрсетуді қамтамасыз етеді;

2) психологтарға, психотерапевтерге, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарынан психологиялық кеңес беруге жәрдемдесу.

12. Дене мүмкіндіктері мен ақыл-ой қабілеттерін ескере отырып, қызмет алушыларды педагогикалық түзетуге және оқытуға бағытталған әлеуметтік-педагогикалық қызметтер:

1) көрсетілетін қызметті алушылардың дене мүмкіндіктері мен ақыл-ой қабілеттерін ескере отырып, білім алуына (орта, орта-арнайы және жоғары) жәрдемдесу;

2) көрсетілетін қызметті алушыларды тұрмыстық бағдарлау және қол шеберлігі негіздеріне оқыту;

3) қызмет алушыларды тәрбиелеу және білім беру процесін ұйымдастыру, олардың әлеуметтенуіне, бейімделуіне және әлеуметтік ортада кірігуіне жәрдемдесу;

4) өзіне-өзі қызмет көрсету дағдыларын, жеке гигиена, тұрмыста және қоғамдық орындарда өзін-өзі бақылау, қарым-қатынас дағдыларын қалыптастыру бойынша қызметтер.

13. Әлеуметтік-педагогикалық қызмет көрсетудің сапасы келесі шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) орта, арнаулы орта және жоғары білім алуға жәрдемдесу қызмет алушыларды оқыту нысандарын айқындауға және білім деңгейін ескере отырып, оқытуды ұйымдастыруға практикалық көмек көрсетуді қамтиды;

2) тұрмыстық бағдар негіздерін оқыту көрнекі және тиімді болып табылады, оның нәтижелері бойынша қызмет алушылар тамақ дайындау, киімді ұсақ жөндеу, тұрғын үй-жайды күту, аумақты жинау және абаттандыру сияқты тұрмыстық рәсімдерді толық көлемде меңгереді.

14. Көрсетілетін қызметті алушылардың тұлғалық даму деңгейін арттыруға, әлеуметтік бейімделуге, кәсіптік өзін-өзі айқындауға және одан әрі жұмысқа орналасуына бағытталған әлеуметтік-еңбек қызметтері:

1) балалардың кәсіби бағдары;

2) көрсетілетін қызметті алушыларды қолжетімді кәсіптік дағдыларға оқыту бойынша іс-шараларды өткізуге жәрдемдесу;

3) жеке қабілеттеріне сәйкес кәсібін алу үшін ықпал етуді қамтиды;

4) тұрмыстық дағдыларды үйрету.

15. Әлеуметтік-еңбек қызметтерін ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) қызмет алушыларға өзінің материалдық жағдайын және отбасының өмірлік деңгейін қолдау және жақсарту мәселелерін шешуге көмектеседі;

2) кәсіби дағдыларға оқыту арнайы ұйымдастырылған курстарда жүргізіледі және қызмет алушыларға мамандық таңдауда көмек көрсетуге қабілетті іс-шаралармен сүйемелденеді.

16. Көрсетілетін қызметті алушылардың бос уақытын ұйымдастыруға және оларды бос уақыт іс-шараларына тартуға және салауатты өмір салтының негіздерін қалыптастыруға бағытталған әлеуметтік-мәдени қызметтер:

1) мерекелер мен бос уақытты өткізу іс-шараларын ұйымдастыру;

2) демалыс іс-шараларына, мәдени іс-шараларға қатыстыруды қамтиды.

17. Әлеуметтік-мәдени қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етеді:

1) концерттер бағдарламасының жобаларын және өткізілетін іс-шаралардың сценарийлерін әзірлеуге қызмет алушыларды тарту жалпы және мәдени ой-өрісін кеңейтуге, қызмет алушылардың шығармашылық белсенділігін арттыруға ықпал етеді;

2) қызмет алушылардың мәдени және рухани қажеттіліктерін қанағаттандыруға және қарым-қатынас саласын кеңейтуге бағытталған көркемөнерпаздар үйірмелеріне қатысуына көмек көрсету.

18. Көрсетілетін қызметті алушылардың өмір сүру деңгейін қолдауға және жақсартуға бағытталған әлеуметтік-экономикалық қызметтер:

1) "Қазақстан Республикасында мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша және жасына байланысты берілетін мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақылар туралы" 1997 жылғы 16 маусымдағы, "Қазақстан Республикасындағы арнаулы мемлекеттік жәрдемақы туралы" 1999 жылғы 5 сәуірдегі, "Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы" 2001 жылғы 17 шілдедегі, "Балалы отбасыларға берілетін мемлекеттік жәрдемақылар туралы" 2005 жылғы 28 маусымдағы Қазақстан Республикасының Заңдарына және Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес тиісті төлемдерді алуға ықпал етуді;

2) "Тұрғын үй қатынастары туралы" 1997 жылғы 16 сәуірдегі Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдем көрсетуді қамтиды.

19. Әлеуметтік-экономикалық қызмет көрсетудің сапасы мынадай шарттарды сақтау жолымен қамтамасыз етіледі: қызмет алушыларға жеңілдіктер, жәрдемақылар, Өтемақылар және басқа да төлемдерді алуға жәрдемдесу қызмет алушылар үшін қызығушылық тудыратын мәселелерді шешуде уақтылы, толық, білікті және тиімді көмек көрсетуді қамтамасыз етеді.

19. Құқықтық мәртебесін қолдауға немесе өзгертуге, мемлекет кепілдік берген заң көмегін көрсетуге, көрсетілетін қызметті алушылардың заңды құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған әлеуметтік-құқықтық қызметтер:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әлеуметтік қамсыздандыру және көмек құқықтарына байланысты мәселелер бойынша арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету саласында заңгерлік консультация беру;

2) заңды маңызы бар құжаттарды ресімдеуге көмек көрсету және жәрдемдесу;

3) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін және қызмет алушылардың заңды құқықтарын бұзатын немесе оларға қысым жасайтын ұйымдардың

іс-әрекеттеріне немесе әрекетсіздігіне өтініштерді дайындауға және беруге көмек көрсету;

4) көрсетілетін қызметті алушыларға немесе олардың отбасы мүшелеріне жасалған физикалық және психикалық зорлық-зомбылыққа кінәлі адамдарды жауапқа тартуға жәрдемдесу;

5) заң көмегін көрсету және заңнамада белгіленген жеңілдіктер мен артықшылықтарды, әлеуметтік төлемдерді алуға жәрдемдесу;

6) Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 31 қазандағы Азаматтық іс жүргізу кодексінде, "Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы" 2018 жылғы 5 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген жағдайларда және тәртіппен мемлекет кепілдік берген заң көмегін алуға жәрдемдесу болып табылады.

20. Әлеуметтік-құқықтық қызметтерді ұсыну сапасы мынадай шарттарды сақтау арқылы қамтамасыз етіледі:

1) қызмет алушыларға азаматтық, әкімшілік және қылмыстық құқыққа байланысты мәселелер бойынша өз мүдделерін қорғаумен консультация беру заңнамада белгіленген құқықтар мен ықтимал бұзушылықтардан қорғау тәсілдері туралы толық түсінік береді;

2) қызмет алушыларға әлеуметтік – құқықтық мәселелер (азаматтық, тұрғын үй, отбасы, еңбек, қылмыстық заңнама және басқа да мәселелер бойынша) бойынша консультация беру оларға өздерін қызықтыратын заңнамалық актілер және қозғалатын мәселелерде құқықтар туралы толық түсінік береді, осы мәселелерді практикалық шешу үшін қажетті құжаттарды (өтініштер, шағымдар, анықтамалар және басқа да құжаттар) дайындауға және тиісті адресаттарға жіберуге қажетті көмекті қамтамасыз етеді;

3) құжаттарды (жеке басын куәландыратын, заңнама бойынша тиесілі жеңілдіктерді, жәрдемақыларды және басқа да әлеуметтік төлемдерді алуға) ресімдеуде заңдық көмек көрсету қызмет алушыларға қажетті құжаттардың мазмұнын, олардың мақсатын, құжаттардың мәтінін баяндауды және жазуды (қажет болған жағдайда) немесе нысанды бланкілерді толтыруды, ілеспе хаттарды жазуды қамтамасыз етеді;

4) қызмет алушылардың заңды құқықтарын бұзатын немесе оған қысым жасайтын мемлекеттік органдар мен ұйымдардың лауазымды адамдарының әрекетіне немесе әрекетсіздігіне шағымдар дайындауда көмек көрсету оларға шағымдарда шағымдалатын іс-әрекеттердің мәнін, жіберілген бұзушылықтарды жою талаптарын заңдық сауатты жазуға көмектесу және шағымды адресатқа жіберу болып табылады.

