

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

Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 12 маусымдағы № 165 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2023 жылғы 12 маусымда № 32760 болып тіркелді.

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

Осы бұйрық 01.07.2023 бастап қолданысқа енгізіледі

Қазақстан Республикасының Әлеуметтік Кодексінің 14-бабы 3) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

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.

2. Күші жойылды деп тану:

1) "Білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2015 жылғы 19 қаңтардағы № 17 бұйрығын (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 10283 болып тіркелген);

2) "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" Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2019 жылғы 25 маусымдағы № 282 бұйрығын (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 18913 болып тіркелген).

3. Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігі Балалардың құқықтарын қорғау комитеті:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық ресми жарияланғаннан кейін оның Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің интернет-ресурсында орналастырылуын;

3) осы бұйрықты мемлекеттік тіркеуден өткеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің Заң департаментіне осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін;

4. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту вице-министріне жүктелсін.

5. Осы бұйрық 2023 жылдың 1 шілдеден бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялануы тиіс.

Қазақстан Республикасы
Оқу-ағарту министрі

Г. Бейсембаев

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Еңбек және халықты
әлеуметтік қорғау министрлігі

Қазақстан Республикасы
Оқу-ағарту министрінің
2023 жылғы 12 маусымдағы
№ 165 бұйрығына
1-қосымша

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

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Білім беру ұйымдары ұсынатын білім беру және балалардың құқықтарын қорғау саласындағы арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты (бұдан әрі – стандарт) Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексінің 14-бабының 3) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Стандарт:

- 1) жетім-балалардың;
- 2) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың;
- 3) девиантты мінез-құлықты балалардың;
- 4) арнаулы білім беру ұйымдарына немесе ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдарына жіберілетін балалардың;
- 5) ерекше білім беруді қажет ететін балалардың;
- 6) әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға әкеп соққан қатыгездікке ұшыраған балалардың (оның ішінде тұрмыстық зорлық-зомбылықтың құрбаны болған балалар, жыныстық тиіспеушілікке байланысты қылмыстың құрбаны болған балалар);

7) жасөспірімдер үйлері тәрбиеленушілерінің тәулік бойы тұрақты немесе уақытша тұруына арналған, мемлекеттік және мемлекеттік емес меншік нысанындағы білім беру ұйымдарында (бұдан әрі – ұйымдар) арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну сапасына, шарттары мен көлеміне қойылатын талаптарды белгілейді.

Жоғарыда көрсетілген санаттар бірлесіп көрсетілетін қызметті алушылар болып аталады.

Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Оқу-ағарту министрінің 16.02.2024 № 35 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсететін субъектілерге:

1) жетім-балалар мен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларға арналған білім беру ұйымдары (ерекше білім беру қажеттілігі бар балаларды қолдау орталығы, арнаулы әлеуметтік қызметтерге мұқтаж балаларды қолдау орталықтары, отбасы үлгісіндегі балалар ауылы, жасөспірімдер үйі);

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 ұйымдары жатады.

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 2021 жылғы 5 тамыздағы № ҚР ДСМ-76 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 23890 болып тіркелді) (бұдан әрі – № ҚР ДСМ-76 бұйрық) санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес тұрғын үй алаңын, оның ішінде балаға төрт шаршы метрден кем емес жатын бөлмелерін беруді;

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 беруді;

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 ұсынуды;

4) ұтымды және диеталық тамақтануды ұсынуды;

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

6) тұрмыстық қызметтер мен қамтамасыз етуді (ішкі киімдерді, киімдерді, төсек-орын жабдықтарын жуу, кептіру, үтіктеу, залалсыздандыру);

7) кәсіби өзін-өзі анықтау және шығармашылық еңбек үшін қажетті жабдықтармен қамтамасыз ете отырып жағдай жасауды;

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

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 санитариялық жағдайы) № ҚР ДСМ-76 бұйрығымен бекітілген санитариялық-эпидемиологиялық нормалар мен талаптарға сәйкес болады және қызмет алушылардың тұруына қолай жағдайды 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.

Оналту 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 орын жабдығы 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 сәйкес беріледі;

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 (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12221 болып тіркелді) 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 жүргізуді (қажет болған жағдайда денсаулық сақтау ұйымдарының мамандарын тарта отырып);

- 2) шұғыл жағдайларда алғашқы медициналық көмек көрсетуді;
- 3) тегін медициналық көмектің кепілді көлемін алуға жәрдемдесуді;
- 4) емдеу-сауықтыру іс-шараларын, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарында ұйымдастыруды;
- 5) консультациялық көмек көрсетуді (білікті маман болмаған жағдайда – денсаулық сақтау ұйымдарынан маманды міндетті түрде тарту);
- 6) алғашқы медициналық тексеру және алғашқы санитариялық тазалау жүргізуді;
- 7) көрсетілетін қызметті алушылардың денсаулық жағдайын ескере отырып күтімді қамтамасыз етуді;
- 8) алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсетуді;
- 9) әлеуметтік-медициналық сипаттағы оңалту іс-шараларын жүргізуді;
- 10) емдеуші дәрігердің тағайындауына сәйкес медициналық рәсімдерді жүргізуді (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 ұйымдарына бірге баруды қамтиды.

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;

8) әлеуметтік-медициналық сипаттағы оңалту іс-шараларын жүргізу Қызмет алушының денсаулық жағдайын ескере отырып жүзеге асырылады, әлеуметтік-ортаға бағдарлануға және әлеуметтік-тұрмыстық бейімдеуге бағытталған 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, әлеуметтенуіне және әлеуметтік ортада кірігуіне бағытталған әлеуметтік-психологиялық қызметтер:

1) психологиялық диагностика және тұлғаны тексеруді;

2) әлеуметтік-психологиялық патронаж жүргізуді (жүйелі қадағалау);

3) көрсетілетін қызметті алушылармен психологиялық профилактикалық жұмыс жүргізуді;

4) психологиялық консультация беруді;

5) қызмет алушыларға психологиялық көмек көрсетуді;

6) психологиялық тренингтер өткізуді;

7) көрсетілетін қызметті алушыларды психологиялық түзетуді;

8) өзара қолдау топтарында, қарым-қатынас жасау клубтарында сабақ өткізуді қамтиды.

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 психологиялық-диагностикалық пакет негізінде жүзеге асырылады;

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

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

4) психологиялық тренингтер, белсенді психологиялық әсер ету ретінде психологиялық ахаулардың салдарын, жүйке-психикалық шиеленісті жоюда, тыныс-түршіліктің әлеуметтік емес түрлерін еңсеріп адамдарға мінез-құлық нормаларын қалыптастыруда оларды өзгертіп отыратын жағдайларға бейімдеу үшін тұлғалық тыныс-тіршіліктің алғышарттарды қалыптастыруда тиімділігімен бағаланады;

5) әлеуметтік-психологиялық патронаж қызмет алушыларды жүйелі бақылау негізінде психикалық ыңғайсыздық, тұлғалық (тұлғашілік) немесе тұлғааралық жанжал жағдайларын уақтылы анықтауды және оларға қазіргі уақытта 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 алушылардың тәрбиелеу және білім беру процесін ұйымдастыру, олардың әлеуметтенуіне, бейімделуіне және әлеуметтік ортаға ықпалдасуына жәрдемдесу;

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;

б) педагогикалық және түзету-дамыту диагностикасын жүргізу, жеке тұлғаны, баланың даму деңгейін тексеру.

12. Әлеуметтік-педагогикалық қызмет көрсетудің сапасы мынадай 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;

б) 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 бойынша іс-шаралар өткізуді;

2) емдеу-еңбек қызметін жүргізуді;

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

4) жеке қабілеттеріне және ақыл-ой 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 жүргізеді;

2) кәсіби дағдыларға оқыту мамандарды тарта отырып, арнайы ұйымдастырылған курстарда және арнайы жабдықталған кабинеттерде жүргізіледі және қызмет

алушыларға мамандық таңдауда көмек көрсетуге септігін тигізетін іс – шаралар өткізіледі.

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 ұйымдастыруды;
- 2) клубтық және үйірмелік жұмысты ұйымдастыру мен жүргізуді;
- 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 Республикасы Әлеуметтік кодексінің 11, 13, 14-тарауларына сәйкес тиісті жеңілдіктер, жәрдемақылар, өтемақылар, алименттер және тиісті төлемдер алуға, тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдемдесуді;

2) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдемдесуді 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 беруді;

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

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 көрсетуді;

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

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

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

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 беруді;

8) Қазақстан Республикасының Азаматтық іс жүргізу кодексінде, "Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген жағдайларда және тәртіппен мемлекет кепілдік берген заң көмегін алуға жәрдемдесуді қамтиды.

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 шағым жасалған іс-әрекеттердің мәнін, жіберілген бұзушылықтарды жою талаптарын заңды тұрғыда сауатты жазуға көмектесу және шағымды адресатқа жіберу;

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
Оқу-ағарту министрінің
2023 жылғы 12 маусымдағы
№ 165 бұйрығына
2-қосымша

Білім беру орталықтары ұсынатын және балалардың құқықтарын қорғау саласындағы арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Білім беру орталықтары ұсынатын және балалардың құқықтарын қорғау саласындағы арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты (бұдан әрі – Стандарт) Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексінің 14-бабының 3) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Стандарт:

- 1) жетім балалардың;
- 2) ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың;
- 3) қадағалаусыз және панасыз қалған балалардың;

4) девиантты мінез-құлықты балалардың (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 балалардың;

6) әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға әкеп соққан қатыгездікке ұшыраған балалардың (оның ішінде тұрмыстық зорлық-зомбылықтың құрбаны болған балалар, жыныстық тиіспеушілікке байланысты қылмыстың құрбаны болған балалар)

тұрақты, уақытша және күндізгі уақытта болуына арналған мемлекеттік және мемлекеттік емес меншік нысанындағы орталықтарда (бұдан әрі – орталық) арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну сапасына, шарттары мен көлеміне қойылатын талаптарды белгілейді.

Жоғарыда көрсетілген санаттар бірлесіп көрсетілетін қызметті алушылар деп аталады.

Ескерту. 2-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Оқу-ағарту министрінің 16.02.2024 № 35 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсететін субъектілерге:

1) кәмелетке толмағандарды бейімдеу орталықтары;

2) арнаулы әлеуметтік қызметтерге мұқтаж балаларды қолдау орталықтары;

3) арнаулы әлеуметтік қызметтерге мұқтаж кәмелетке толмағандарға арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсетуге арналған ұйымдар жатады.

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

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 2021 жылғы 5 тамыздағы № ҚР ДСМ-76 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 23890 болып тіркелді) (бұдан әрі – № ҚР ДСМ-76 бұйрық) санитариялық-эпидемиологиялық талаптарға сәйкес тұрғын үй алаңын, оның ішінде балаға төрт шаршы метрден кем емес жатын бөлмелерін беруді;

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 беруді;

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 ұсынуды;

4) ұтымды және диеталық тамақтануды ұсынуды;

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

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

7) кәсіби өзін-өзі анықтау және шығармашылық еңбек үшін қажетті жабдықтармен қамтамасыз ете отырып, жағдай жасауды;

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

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 санитариялық жағдайы) № ҚР ДСМ-76 бұйрығымен бекітілген санитарлық-эпидемиологиялық нормалар мен талаптарға сәйкес болады және қызмет алушылардың тұруына қолайлы жағдайды 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 орын жабдығы 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 сәйкес беріледі;

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 (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12221 болып тіркелді) 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 жүргізуді (қажет болған жағдайда денсаулық сақтау ұйымдарының мамандарын тарта отырып);

2) шұғыл жағдайларда алғашқы медициналық көмек көрсетуді;

3) тегін медициналық көмектің кепілді көлемін алуға жәрдемдесуді;

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

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

6) алғашқы медициналық тексеру және алғашқы санитариялық тазалау жүргізуді;

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

8) алғашқы медициналық-санитариялық көмек көрсетуді;

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

10) емдеуші дәрігердің тағайындауына сәйкес медициналық рәсімдерді жүргізуді (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 ұйымдарына бірге баруды қамтиды.

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;

8) әлеуметтік-медициналық сипаттағы оңалту іс-шараларын жүргізу қызмет алушының денсаулық жағдайын ескере отырып жүзеге асырылады, әлеуметтік-ортаға бағдарлануға және әлеуметтік-тұрмыстық бейімдеуге бағытталған 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, әлеуметтенуіне және әлеуметтік ортада кірігуіне бағытталған әлеуметтік-психологиялық қызметтер:

1) психологиялық диагностика және тұлғаны тексеруді;

2) әлеуметтік-психологиялық патронаж жүргізуді (жүйелі қадағалау);

3) көрсетілетін қызметті алушылармен психологиялық профилактикалық жұмыс жүргізуді;

4) психологиялық консультация беруді;

5) қызмет алушыларға психологиялық көмек көрсетуді;

6) психологиялық тренингтер өткізуді;

7) көрсетілетін қызметті алушыларды психологиялық түзетуді;

8) өзара қолдау топтарында, қарым-қатынас жасау клубтарында сабақ өткізуді қамтиды.

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 психологиялық-диагностикалық пакет негізінде жүзеге асырылады;

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

3) психологиялық түзету белсенді психологиялық әсер ету ретінде қызмет алушылардың мінез-құлқындағы, эмоционалдық жай-күйіндегі ауытқуларды (оның ішінде жекелеген адамдардың эмоционалдық ден қою және мінез-құлқының

стереотиптері, жанжалды қатынастар) еңсеруді немесе бәсеңдетуді қамтамасыз етеді, бұл осы көрсеткіштерді жас нормалары мен әлеуметтік орта талаптарына сәйкес келтіруге мүмкіндік береді;

4) психологиялық тренингтер, белсенді психологиялық әсер ету ретінде психологиялық ахаулардың салдарын, жүйке-психикалық шиеленісті жоюда, тыныс-түршіліктің әлеуметтік емес түрлерін еңсеріп адамдарға мінез-құлық нормаларын қалыптастыруда оларды өзгертіп отыратын жағдайларға бейімдеу үшін тұлғалық тыныс-тіршіліктің алғышарттарды қалыптастыруда тиімділігімен бағаланады;

5) әлеуметтік-психологиялық патронаж қызмет алушыларды жүйелі бақылау негізінде психикалық ыңғайсыздық, тұлғалық (тұлғаішілік) немесе тұлғааралық жанжал жағдайларын уақтылы анықтауды және оларға қазіргі уақытта 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 алушылардың тәрбиелеу және білім беру процесін ұйымдастыру, олардың әлеуметтенуіне, бейімделуіне және әлеуметтік ортаға ықпалдасуына жәрдемдесу;

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 жүргізу, жеке тұлғаны, баланың даму деңгейін тексеру.

12. Әлеуметтік-педагогикалық қызмет көрсетудің сапасы мынадай 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 бойынша іс-шаралар өткізуді;

2) емдеу-еңбек қызметін жүргізуді;

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

4) жеке қабілеттеріне және ақыл-ой 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 жүргізеді;

2) кәсіби дағдыларға оқыту мамандарды тарта отырып, арнайы ұйымдастырылған курстарда және арнайы жабдықталған кабинеттерде жүргізіледі және қызмет алушыларға мамандық тандауда көмек көрсетуге септігін тигізетін іс – шаралар өткізіледі.

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 ұйымдастыруды;
- 2) клубтық және үйірмелік жұмысты ұйымдастыру мен жүргізуді;
- 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 Республикасы Әлеуметтік кодексінің 11, 13, 14-тарауларына сәйкес тиісті жеңілдіктер, жәрдемақылар, өтемақылар, алименттер және тиісті төлемдер алуға, тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдемдесуді;
- 2) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдемдесуді 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 беруді;
- 2) заңды маңызы бар құжаттарды ресімдеуге көмек көрсету және жәрдемдесуді;
- 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 көрсетуді;
- 4) көрсетілетін қызметті алушыларға немесе олардың отбасы мүшелеріне жасалған физикалық және психикалық зорлық-зомбылыққа кінәлі адамдарды жауапқа тартуға жәрдемдесуді;

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

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

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 беруді;

8) Қазақстан Республикасының Азаматтық іс жүргізу кодексінде, "Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы" Қазақстан Республикасының Заңында белгіленген жағдайларда және тәртіппен мемлекет кепілдік берген заң көмегін алуға жәрдемдесуді қамтиды.

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 шағым жасалған іс-әрекеттердің мәнін, жіберілген бұзушылықтарды жою талаптарын заңды тұрғыда сауатты жазуға көмектесу және шағымды адресатқа жіберу;

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
Оқу-ағарту министрінің
2023 жылғы 12 маусымдағы
№ 165 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) Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексінің 14-бабының 3) тармақшасына сәйкес әзірленді.

2. Осы Стандарт:

1) жетім балаларды;

2) ата - анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды;

3) қылмыс жасады деп күдік келтірілген өмір сүру және тәрбиелеу жағдайлары бойынша бұрынғы тұрғылықты жерінде қалдыру мүмкін емес балаларды 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.

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 өз отбасыларына тәрбиелеуге қабылдаған адамдардың арнаулы қызметтер ұсыну шарттары

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 орган патронаттық тәрбиелеуге беру туралы қаулысы негізінде жүзеге асырылады.

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

6. Тұрмыста көрсетілетін қызметті алушылардың тыныс-тіршілігін қолдауға бағытталған 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 үйретуді;

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

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 ұсынуды;

5) ұтымды және диеталық тамақтануды ұсынуды;

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

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

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

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

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 алушыларға жайлы жағдай жасауды 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, ия сапалы өнімдерден дайындалады, теңгерімділік және құнарлылық талаптарына жауап береді, санитариялық-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 көрсетуді;

2) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін алуға жәрдемдесуді;

3) оналту іс-шараларын жүргізуге жәрдемдесуді;

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

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

6) дәрігерді үйге шақыруды және денсаулық сақтау ұйымдарына қызмет алушылар мен бірге баруды;

7) денсаулық сақтау ұйымдарына емдеуге жатқызуға жәрдемдесуді және бірге баруды 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 санаториялық-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 ортаға кірігуіне бағытталған әлеуметтік-психологиялық қызметтер:

1) көрсетілетін қызметті алушыларға әлеуметтік-психологиялық көмек көрсету, оның ішінде әңгімелесу, қарым-қатынас жасау, 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) психологтардың, психотерапевтердің, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарынан психологиялық консультация беруіне 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) психологтардың, психотерапевтердің, оның ішінде денсаулық сақтау ұйымдарынан психологиялық консультация беруіне 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) жәрдемдесуді;

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

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

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 жәрдемдесуді;

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

4) тұрмыстық дағдыларды үйретуді.

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-шаралар өткізіледі

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 ұйымдастыруды;
- 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 Республикасы Әлеуметтік кодексінің 11, 13, 14-тарауларына сәйкес тиісті жеңілдіктер, жәрдемақылар, өтемақылар, алименттер және тиісті төлемдер алуға, тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдемдесу;

2) "Тұрғын үй қатынастары туралы" Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес тұрғын үй жағдайларын жақсартуға жәрдемдесуді 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.

20. 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 алу құқықтарына байланысты мәселелер бойынша арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету саласында заңгерлік консультация беруді;

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

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 көрсетуді;

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

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

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

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

1) қызмет алушыларға азаматтық, әкімшілік және қылмыстық құқыққа байланысты мәселелер бойынша өз мүдделерін қорғау тұрғысында 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 мен қозғалатын мәселелер құқықтары 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 шағым жасалған іс-әрекеттердің мәнін, жіберілген бұзушылықтарды жою талаптарын заңдық сауатты жазуға көмектесу және шағымды адресатқа жіберу болып табылады.