

Отбасын қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің 2024 жылғы 14 маусымдағы № 256-НҚ бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 14 маусымда № 34499 болып тіркелді.

"Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Кодексі 5-1-бабының 3-тармағына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Отбасын қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің Жастар және отбасы істері комитеті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықты Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы бұйрықты Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде осы тармақтың 1) және 2) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрлігінің Заң департаментіне ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының Мәдениет және ақпарат вице-министріне жүктелсін.

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

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және ақпарат министрі

А. Балаева

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Денсаулық сақтау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Еңбек және халықты әлеуметтік
қорғау министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының

Қаржы министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Оқу-ағарту министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Туризм және спорт министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ұлттық экономика министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Ішкі істер министрлігі

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігі

Қазақстан Республикасының
Мәдениет және ақпарат
министрі 2024 жылғы
14 маусымдағы
№ 256-НҚ бұйрығымен
бекітілген

Отбасын қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы отбасын қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Кодексі 5-1-бабының 3-тармағына сәйкес әзірленді және Отбасын қолдау орталықтарының (бұдан әрі – Орталықтар) қызметін жүзеге асыру тәртібін реттейді.

2. Қағидаларда мынадай негізгі ұғымдар пайдаланылады:

1) арнаулы әлеуметтік қызметтер – адамға (отбасына) адамның өмірін объективті түрде бұзатын себептерді жою үшін жағдайларды қамтамасыз ететін және басқа

азаматтармен қоғам өміріне қатысу үшін тең мүмкіндіктер жасауға бағытталған қызметтер кешені;

2) қиын өмірлік жағдай – Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексінде көзделген негіздер бойынша танылған адамның өз бетінше еңсере алмайтын тыныс-тіршілігін объективті түрде бұзатын жағдай;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 16.04.2026 № 187 (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3) отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері жөніндегі "111" байланыс орталығы (бұдан әрі – "111" байланыс орталығы) – ақпараттандыру саласындағы уәкілетті орган айқындаған, отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша ақпараттық-анықтамалық, ұйымдастырушылық, психологиялық қызмет функцияларын орындайтын заңды тұлға;

4) өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарға (отбасыларға) мемлекеттік органдардың құзыреті шегінде жан-жақты қолдау көрсетудің интеграцияланған моделі – ведомствоаралық өзара іс-қимылды күшейту мақсатында уәкілетті мемлекеттік органның үйлестіруімен мемлекеттік органдардың қатысуын көздейтін ұйымдастырушылық және функционалдық тәсіл.

3. Орталықтардың қызметін үйлестіруді және оған әдістемелік басшылықты мемлекеттік отбасы саясаты саласындағы уәкілетті орган жүзеге асырады.

4. Орталықтар қызметкерлерінің штат кестесін осы Қағидаларға қосымшаға сәйкес Орталық қызметкерлерінің ең төменгі штат нормативтерін сақтай отырып, аудандардағы және қалалардағы жергілікті атқарушы органдар белгілейді.

5. Орталықтарды қаржыландыру жергілікті бюджеттердің қаражаты және Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынбаған өзге де көздер есебінен жүзеге асырылады.

2-тарау. Отбасын қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру тәртібі

6. Орталықтар мыналарды жүзеге асырады:

1) мемлекеттік отбасы саясатының шараларын, оның ішінде некені және отбасыны сақтау, отбасылық жанжалдарды шешу жөніндегі шараларды іске асыру;

2) өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) өз құзыреті шегінде мемлекеттік органдардың қолдауымен, оның ішінде интеграцияланған модель арқылы қолдаумен қамтуы жөніндегі жұмысты үйлестіру;

3) өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарға (отбасыларға) әлеуметтік, заңдық және психологиялық қолдау көрсетуге жәрдемдесу;

4) тұрмыстық зорлық-зомбылық белгілері бар адамдарға бір айға дейінгі мерзімге уақытша тұру мүмкіндігін беру арқылы қолдау көрсету;

5) мемлекеттік отбасы саясатының бағыттары мен шаралары туралы ақпараттық-түсіндіру жұмысы;

6) жергілікті атқарушы органдармен, ұйымдармен, волонтерлермен, консультативтік-кеңесші органдармен мемлекеттік отбасы саясатын іске асыру, тұрмыстық зорлық-зомбылық профилактикасы мәселелері бойынша өзара іс-қимыл жасау;

7) мемлекеттік отбасы саясатының үрдістерін мониторингілеу және талдау;

8) халықты әлеуметтік қорғау және жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі жергілікті атқарушы органның үйлестіруімен, өз құзыреті шегінде білім беру, денсаулық сақтау, ішкі істер органдары қатысқан кезде өмірде қиын жағдайға ұшыраған адамдарды (отбасыларды) ерте анықтау және оларға қолдау көрсетуді ұйымдастыру жөніндегі мобильдік топтардың жұмысын ұйымдастыру;

9) тұрмыстық зорлық-зомбылық профилактикасы бойынша өзге де шараларды Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес іске асыру.

7. Орталықтарда:

1) консультациялар беру және кешенді сүйемелдеу;

2) әдіснама және ақпараттық-ағарту жұмыстары бойынша құрылымдық бөлімшелер ұйымдастырылады.

8. Консультациялар беру және кешенді сүйемелдеу бойынша құрылымдық бөлімше:

консультациялық көмекті жүзеге асырады, бағалау жүргізеді және адамның (отбасының) мемлекеттік қолдау шараларына мұқтаждығын айқындайды;

өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) қамту жөніндегі жұмысты ерте анықтау және үйлестіру жөніндегі мобильді топтардың жұмысын ұйымдастырады, өз құзыреті шегінде өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарға (отбасыларға) жан-жақты қолдау көрсету жөніндегі мемлекеттік органдар мен ұйымдардың жұмысын үйлестіреді;

тұрмыстық зорлық-зомбылық белгілері бар адамдардың уақытша тұруын ұйымдастырады.

9. Әдіснама және ақпараттық-ағарту жұмысы бойынша құрылымдық бөлімше:

отбасын нығайтуға, оның ішінде отбасын құруға, адамдарды (отбасыларды) мемлекеттік қолдау шаралары туралы халықтың хабардар болуын арттыруға, сондай-ақ тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алуға бағытталған халық арасында оқыту және ағарту іс-шараларын жүргізуді жүзеге асырады;

талдамалық жазбалар мен есептер жасайды, адамдарға (отбасыларға) көрсетілетін көмек пен қолдаудың тиімділігіне мониторинг жүргізеді.

10. Орталықтың құрылымдық бөлімшелері өз құзыреті шегінде жергілікті атқарушы органдармен, ұйымдармен, волонтерлермен, консультативтік-кеңесші органдармен өзара іс-қимыл жасайды.

11. Орталықтар барлық жүгінген адамдарға (отбасыларға) ерікті негізде көмек көрсетуге және жан-жақты қолдау көрсетуге жәрдемдеседі.

12. Адамдарға (отбасыларға) көмек көрсету және жан-жақты қолдау көрсету:

1) адамдардың (отбасылардың) өздері жүгінген кезде;

2) отбасы, әйелдер және балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша "111" байланыс орталығына жүгінген кезде;

ЗҚАИ-ның ескертпесі!

3) тармақша жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 16.04.2026 № 187 (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3) мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерінен алынған мәліметтер негізінде;

4) өмірде қиын жағдайға тап болған адамдар (отбасылар) туралы ақпаратты мемлекеттік органдардан, консультативтік-кеңесші, алқалы органдардан, ұйымдардан және жеке тұлғалардан алған кезде;

5) бұқаралық ақпарат құралдарынан, әлеуметтік желілерден алынған ақпарат негізінде жүзеге асырылады.

13. Осы Қағидалардың 12-тармағының 1) тармақшасында көзделген жағдайларда адамдармен (отбасылармен) әңгімелесу жүргізу ұйымдастырылады және олардың дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісімімен жан-жақты қолдау шараларын айқындау үшін адам (отбасы) бойынша мәліметтер қалыптастырады. Адамдардың (отбасының) қажеттіліктеріне қарай:

1) консультация беріледі және/немесе ақпарат бір жұмыс күні ішінде тиісті ұйымдарға қайта жіберіледі;

2) өмірде қиын жағдайды айқындау және ден қою шараларын әзірлеу үшін адамды (отбасын) үш жұмыс күні ішінде, ал өміріне және денсаулығына қауіп төнген кезде жедел ден қою шараларын тағайындай отырып, бір жұмыс күні ішінде бастапқы бағалау жүргізіледі;

3) өмірде қиын жағдайдағы ретінде бастапқы бағалау қорытындылары бойынша айқындалған адамдар (отбасылар) үшін жеке жұмыс жоспарын жасау үшін қажеттіліктерді анықтау жүргізіледі.

14. Осы Қағидалардың 12-тармағының 2), 3), 4), 5) тармақшаларында көзделген жағдайларда адамның (отбасының) қажеттіліктеріне қарай:

1) консультация беріледі және/немесе ақпарат бір жұмыс күні ішінде тиісті ұйымдарға қайта жіберіледі;

2) өмірде қиын жағдайды айқындау және ден қою шараларын әзірлеу үшін адамды (отбасын) үш жұмыс күні ішінде, ал өміріне және денсаулығына қауіп төнген кезде жедел ден қою шараларын тағайындай отырып, бір жұмыс күні ішінде бастапқы бағалау жүргізіледі;

3) өмірде қиын жағдайдағы ретінде бастапқы бағалау қорытындылары бойынша айқындалған адамдар (отбасылар) үшін жеке жұмыс жоспарын жасау үшін қажеттіліктерді анықтау жүргізіледі.

15. Жеке жұмыс жоспары қажеттіліктерді айқындағаннан кейін бір жылдан аспайтын кезеңге жасалады. Отбасымен бірге жеке жоспар әзірлеуге заңгерлерді, психологтарды, әлеуметтік педагогтарды, медицина қызметкерлерін, әлеуметтік жұмысгерлерді, жергілікті полиция қызметтерінің қызметкерлерін, үкіметтік емес ұйымдардың өкілдерін қоса алғанда, тиісті мамандар тартылады.

Ескерту. 15-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 16.04.2026 № 187 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

16. Жеке жұмыс жоспарының іс-шаралары мемлекеттік органдардың құзыреті шегінде мемлекеттік қолдаудың әрбір түрі, адамның (отбасының) өзінің өмірде жағдайын жақсартуға белсенді қатысу шаралары бойынша бөлек көрсетіледі. Әрбір аталған іс-шарада іске асыру мерзімдері қамтылады.

17. Әзірленген жеке жұмыс жоспарына Орталық қызметкері және адам (отбасы) қол қояды және оны Орталық басшысы бекітеді. Қажет болған жағдайда жеке жұмыс жоспары қайта қаралады және түзетіледі.

18. Өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) мемлекеттік органдардың құзыреті шегінде жан-жақты қолдаумен қамту жөніндегі жұмысты үйлестіру Қазақстан Республикасын Әлеуметтік кодексінің 19-бабы 20-1) тармағына сәйкес жүзеге асырылады.

19. Жеке жұмыс жоспарының іс-шараларын іске асыруды тоқтату үшін:

1) адам (отбасы) және мемлекеттік органдар мен ұйымдар жеке жұмыс жоспарының іс-шараларын орындауы;

2) өмірде қиын жағдайға тап болған адамдардың (отбасылардың) одан әрі сүйемелдеуден бас тартуы;

3) өмірде қиын жағдайға тап болған адамдардың (отбасының) жеке жұмыс жоспарының іс-шараларын орындамауы;

4) жеке сипаттағы өзге де объективті расталған жағдайлар негіз болып табылады.

20. Орталықтар өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) ерте анықтау және қолдау көрсетуді ұйымдастыру бойынша мобильді топтардың жұмысын ұйымдастырады.

21. Өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) ерте анықтау және қолдау көрсетуді ұйымдастыру жөніндегі мобильдік топтардың құрамына әлеуметтік қорғау және халықты жұмыспен қамту мәселелері жөніндегі жергілікті атқарушы органдардың үйлестіруімен білім беру, денсаулық сақтау, ішкі істер органдарының өкілдері кіреді. Мобильді топтардың құрамы аудан әкімінің, қала ауданының әкімінің өкімімен бір күнтізбелік жыл мерзімге бекітіледі.

22. Адамның (отбасының) өмірі мен денсаулығына тікелей қатер төнгені туралы ақпарат түскен кезде Орталықтар өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарға (отбасыларға) жедел ден қою шараларын әзірлеу үшін ерте анықтау және қолдау көрсетуді ұйымдастыру жөніндегі мобильді топтарды тартады. Ден қою шаралары жоспарында жан-жақты қолдау шаралары, оларды іске асыруға жауапты жергілікті атқарушы және аумақтық органдар, ұйымдар айқындалады.

23. Орталықтар тұрмыстық зорлық-зомбылық белгілері бар адамдарға мынадай:

- 1) ақпараттық, заңгерлік, психологиялық көмек көрсету;
- 2) жұмысқа орналасуға, кәсіптік даярлауға, қайта даярлауға және біліктілігін арттыруға көмек көрсету;
- 3) тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемін алуға жәрдемдесу;
- 4) мемлекеттік қолдау шаралары мәселелері бойынша консультациялар беру;
- 5) бір айға дейінгі мерзімге уақытша тұруды ұсыну қолдау шараларын көрсетеді.

24. Тұрмыстық зорлық-зомбылық белгілері бар адамдарды сәйкестендіру үшін Орталық екі жұмыс күні ішінде адамды "Халықты әлеуметтік қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары - Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 29 маусымдағы № 263 бұйрығына сәйкес (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 32941 болып тіркелген) тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін тиісті ұйымдарға жібереді.

25. Тұрмыстық зорлық-зомбылық белгілері бар адамдарға уақытша тұратын жер беру бюджет қаражаты есебінен, аудандық (қалалық) халықты әлеуметтік қорғау және жұмыспен қамту, денсаулық сақтау, ішкі істер мәселелері жөніндегі уәкілетті органдардың жолдамасы негізінде адамның (отбасының) нақты орналасқан жері бойынша, сондай-ақ адамның тікелей Орталықтарға жеке өтініші бойынша жүзеге асырылады.

26. Кәмелетке толмаған балалары бар адамдар жүгінген кезде Орталықтарға олармен бірге қабылдау жүзеге асырылады, бұл туралы Орталықтар жиырма төрт сағат ішінде құқық қорғау органдары мен қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдарға жазбаша хабарлайды.

Отбасын қолдау
орталықтарының қызметін
жүзеге асыру қағидаларына
қосымша

Отбасын қолдау орталықтары қызметкерлерінің ең төменгі штаттық нормативтері

Ескерту. Қосымшаға өзгеріс енгізілді - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 16.04.2026 № 187 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Р/с №	Лауазымның атауы	Бір күндегі өтініштер саны		
		50-ге дейін	51-100	100-ден аса
1.	директор	мекемеге 1 бірлік		
2.	директордың орынбасары	-	1	1
3.	бас бухгалтер	0,5	1	1
4.	құрылымдық бөлімшенің басшысы	мекемеге 2 бірлік		
5.	бухгалтер	-	-	1
6.	кадр инспекторы	0,5	1	1
7.	мемлекеттік сатып алу менеджері	0,5	1	1
8.	әлеуметтік жұмыскер	2	2	3
9.	психолог	2	2	3
10.	заңгер	мекемеге 2 бірлік		
11.	бұқаралық ақпарат құралдарымен және жұртшылықпен жұмыс маманы	мекемеге 1 бірлік		
12.	аналитика және мониторинг маманы	-	1	2
ЗҚАИ-ның ескертпесі!				
13-жол жаңа редакцияда көзделген - ҚР Премьер-Министрінің орынбасары - Мәдениет және ақпарат министрінің 16.04.2026 № 187 (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.				
13.	ақпаратты қорғау/ақпараттық технологиялар маманы	-	1	1
14.	халықпен профилактикалық жұмыс маманы	1	2	3
15.	жүргізуші	1 көлік құралына 1 бірлік		
16.	күзетші	мекемеге 1 бірлік		
17.	еден жуушы	үлгілік нормативтерге сәйкес		
18.	аула тазалаушы	үлгілік нормативтерге сәйкес		
Өмірде қиын жағдайға тап болған адамдарды (отбасыларды) сүйемелдеу персоналының штаттық нормативтері				
19.	әлеуметтік жұмыс маманы	1,5	2,5	3,5
20.	әлеуметтік жұмыскер кейс-менеджері	2	3	4

Ескертпе:

Қажет болған жағдайда еңбегіне ақы төлеу қорының шегінде белгіленген лауазымдар өзара бірін-бірі алмастыруы мүмкін

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМҚ