

## Психологиялық қолдау орталықтары қызметінің қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің м.а. 2025 жылғы 24 қарашадағы № 264 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2025 жылғы 27 қарашада № 37482 болып тіркелді.

"Білім туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 69) тармақшасына сәйкес БҰЙЫРАМЫН:

1. Қоса беріліп отырған Психологиялық қолдау орталықтары қызметінің қағидалары бекітілсін.

2. Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің Тәрбие жұмысы және қосымша білім беру департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

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

3) осы бұйрықтың 2-тармағының 1) және 2) тармақшалары орындалғаннан кейін бес жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің Заң департаментіне орындау туралы ақпарат беруді қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін Қазақстан Республикасының оқу-ағарту вице-министріне жүктелсін.

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

Қазақстан Республикасы  
Оқу-ағарту министрінің міндетін атқарушы

М. Мелдебекова

Қазақстан Республикасы  
Оқу-ағарту министрінің  
міндетін атқарушы  
2025 жылғы 24 қарашадағы  
№ 264 бұйрығымен  
бекітілген

## Психологиялық қолдау орталықтары қызметінің қағидалары

### 1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы психологиялық қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Білім туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 69) тармақшасына сәйкес әзірленді және Психологиялық қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру тәртібін айқындайды.

2. Психологиялық қолдау орталықтары (бұдан әрі – Орталық) облыстың, республикалық маңызы бар қаланың және астананың жергілікті атқарушы органдары мемлекеттік мекемелер ретінде құрады.

3. Орталықтар психотерапия және медициналық психология саласындағы лицензияланатын қызмет түрлерін қоспағанда, психологиялық, консультациялық және әдістемелік қызметтер көрсетеді.

4. Орталықтар Қазақстан Республикасының Конституциясын, Қазақстан Республикасының "Білім туралы", "Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы" заңдарын және өзге де нормативтік құқықтық актілерді, сондай-ақ осы Қағидаларды басшылыққа алады.

5. Орталықтардың қызметін үйлестіруді Қазақстан Республикасының Балалардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органының ведомствосы: орталықтар арасындағы өзара іс-қимылды ұйымдастыру, Орталықтардың қызметін мониторингілеу және зерделеу бағыттары бойынша жүзеге асырады.

6. Орталықтардың бірінші басшылары Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес Орталықтар қызметінің барлық бағыттарына жалпы басшылықты жүзеге асырады, штат кестесін, даму стратегиясын, мақсаты мен міндеттерін айқындайды және бекітеді, қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз етеді және мамандардың кәсіби деңгейін ұдайы арттыру үшін жағдайлар жасайды.

## **2-тарау. Орталықтың мақсаттары, міндеттері мен қағидаттары**

7. Орталықтар қызметінің мақсаты әдістемелік басшылықты, мобильді әрекет етуді жүзеге асыру арқылы өңірдің білім беру ортасында балаларды кешенді психологиялық қолдау және олардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету, балалардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ететін органдар мен ұйымдардың қатысуымен балаларды сүйемелдеу жүйесіне қатысу, сондай-ақ арнайы психологиялық-педагогикалық қолдау бойынша қызметтер көрсетуді қоспағанда, психологиялық – педагогикалық сүйемелдеу қызметтерінің (бұдан әрі – ППСҚ) жұмысын үйлестіру болып табылады.

8. Орталықтардың міндеттері:

1) білім беру ұйымдарындағы ППСҚ жұмыстарын үйлестіру;

2) балаларға психологиялық көмек көрсету;

3) ата-аналарға немесе өзге де заңды өкілдерге және педагогтерге балаларды тәрбиелеу, дамыту және олардың қауіпсіздігі мәселелері бойынша консультация беру және әдістемелік сүйемелдеу;

4) психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу шеңберінде девиантты ( аутодеструктивті, аддиктивті және асоциалды) мінез-құлықтың, оның ішінде жәбірлеудің (буллингтің), зорлық-зомбылықтың, суицидтік мінез-құлықтың алдын алу;

5) баланың өмірі мен денсаулығына қатер төнген кезде ведомствоаралық өзара іс-қимылға қатысу.

9. Орталықтардың қызметінің қағидаттары: заңдылық, құпиялылық, көмек алудың еріктілігі, баланың ең жақсы мүдделерінің басымдығы, теңдік.

### **3-тарау. Орталықтар қызметінің тәртібі**

10. Орталықтар өз қызметін келесі қызмет бағыттары бойынша жүзеге асырады:

- 1) консультациялық-дамытушы;
- 2) әдістемелік;
- 3) психологиялық-педагогикалық ағарту;
- 4) мобильді әрекет ету.

11. Негізгі қызмет түрлері:

1) консультациялық-дамытушылық бағыт шеңберінде білім алушыларға, тәрбиеленушілерге және баланың заңды өкілдеріне жеке тұлғаның қалыптасуына саналы және жауапты көзқарасты қалыптастыруға, психологиялық салауаттылықты арттыруға, психоэмоционалды, мінез-құлық және психоәлеуметтік, дағдарыстық жағдайларды, оның ішінде аутодеструктивті мәселелермен байланысты мінез-құлық, зорлық - зомбылық, жәбірлеу (буллинг) мәселелерін шешуге бағытталған диагностика, консультациялар және тренингтер өткізуді қоса алғанда, оның ішінде демалыс кезеңдерінде де психологиялық көмек көрсету;

2) әдістемелік бағыт шеңберінде білім беру ұйымдарында ППСҚ жұмысын жүйелендіруді және үйлестіруді қамтамасыз ету, оның ішінде: кәсіби психологиялық-педагогикалық құзыреттілікті арттыру, инновациялық психологиялық-педагогикалық тәжірибені, оның ішінде халықаралық және отандық тәжірибені жинақтау және тарату, жылдық жұмыс жоспарына сәйкес іс-шараларды іске асыру;

3) психологиялық талдау сабақтарын өткізу, құжаттаманы жүргізуді және психологиялық-педагогикалық сүйемелдеудің басқа да мәселелерін әдістемелік сүйемелдеу арқылы Орталықтардың және ППСҚ мамандарының кәсіби біліктілігін арттыру жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру және өткізу (интервизия);

4) диагностикалық, түзету және психологиялық-педагогикалық қызмет процесінде туындайтын күрделі және даулы жағдайларды талдауға бағытталған консультацияларды жүзеге асыру (супервизия);

5) кәмелетке толмағандардың психологиялық сауаттылығын, саламаттығы және қауіпсіздігін арттыру жөніндегі ақпараттық кампанияларды өткізу арқылы психологиялық-педагогикалық ағарту;

6) білім беру процесіне қатысушылардың сұранысы бойынша психологиялық көмекке деген проблемалары мен қажеттіліктерін талдауды, мамандарды жедел қосуды, алғашқы консультациялар өткізуді, ал қажет болған жағдайда — одан әрі

психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуге жіберуді қамтитын мобильді ден қоюды жүзеге асыру.

12. Электрондық поштаны, телефон қоңырауларын, мессенджерлердің хабарламаларын қоса алғанда, қолжетімді байланыс құралдары, сондай-ақ ресми платформалар арқылы келіп түскен жазбаша және/немесе ауызша онлайн және/немесе офлайн сұраулар көмек көрсету үшін негіз болып табылады:

1) 16 жастан асқан кәмелетке толмағанның өзінің, 16 жасқа дейінгі кәмелетке толмағанның заңды өкілдерінің, педагогтердің, кәмелетке толмағандардың заңды өкілдерінің жеке өтініші;

2) білім беру ұйымдары;

3) "111" байланыс-орталығы, сенім қызметтері;

4) мемлекеттік органдардың хабарламалары.

Кәмелетке толмағандардың өмірі мен денсаулығына төнген қауіп туралы бұқаралық ақпарат құралдарындағы ақпарат психологиялық көмек көрсету үшін негіз болып табылады.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**13-тармақ жаңа редакцияда көзделген - ҚР Оқу-ағарту министрінің 30.04.2026 № 113-НҚ (12.07.2026 бастап қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.**

13. Барлық сұраулар есепке алу журналдарында және (немесе) Орталықтардың ақпараттық жүйелерінде тіркеледі.

14. Орталықтар заңнамаға сәйкес дербес деректер мен қолжетімділігі шектеулі ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді.

15. 16 жасқа дейінгі кәмелетке толмағандарға психологиялық қызметтер баланың өмірі мен денсаулығына тікелей қатер төнген жағдайларды қоспағанда, "Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы" Қазақстан Республикасының Кодексіне сәйкес ата-аналарының немесе өзге де заңды өкілдерінің жазбаша немесе ақпараттандырылған келісімі болған жағдайда ата-аналары мен құзыретті органдарды бір мезгілде хабардар ете отырып, дереу көмек беретін кезде көрсетіледі.

16. Сұрау 2 (екі) жұмыс күнінен кешіктірілмейтін мерзімде, ал кәмелетке толмағанның өмірі мен денсаулығына тікелей қатер төнген жағдайда хабарлама келіп түскен күні дереу қаралады.

17. Сұрау түскен кезде Орталықтар өз мамандарының арасынан мобильді әрекет ету топтарын құрады.

Мобильді әрекет ету топтары "Білім беру ұйымдарында мектепшілік есепке алуды жүргізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарды бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 3 наурыздағы № 61 бұйрығына 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша көмектің түрлерін, нысандары мен мерзімдерін айқындай отырып, проблеманы талдау және психологиялық-педагогикалық қолдау көрсету іс-қимылдарының алгоритмін әзірлеу үшін білім беру ұйымдарына кедергісіз барады.

Қажет болған жағдайда құзыреті шегінде бірлескен іс-қимыл жасау үшін мүдделі мемлекеттік органдар мен өзге де ұйымдардың мамандары тартылады.

18. Кәмелетке толмағанның өмірі мен денсаулығына тікелей қатер төнуі туралы сұрау келіп түскен кезде Орталықтардың басшылығы балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша жергілікті атқарушы органдардың үйлестіруімен өз құзыреті шегінде денсаулық сақтау, ішкі істер органдарына және басқа да уәкілетті органдарға одан әрі бірлесіп жұмыс істеу үшін дереу хабарлайды.

19. Мобильді әрекет ету топтарының мамандары кәмелетке толмағандарға, педагогтерге, ата-аналарға және/немесе заңды өкілдерге психоэмоционалдық, мінез-құлық, психоәлеуметтік проблемаларды, дағдарыстық жағдайларды (ата-аналары мен заңды өкілдерінің ажырасуы, жақындарының қайтыс болуы, жіті стресстік бұзылулар, жарақаттан кейінгі стресстік бұзылулар, паникалық шабуыл, поственция) шешу бойынша, оның ішінде аутодеструктивті, суицидтік мінез-құлық, зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг мәселелеріне байланысты психологиялық-педагогикалық көмек көрсетуді Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2025 жылғы 29 сәуірдегі "Білім беру ұйымдарындағы психологиялық-педагогикалық қолдау қызметінің жұмыс істеу қағидаларын бекіту туралы" № 92 бұйрығына, Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2022 жылғы 21 желтоқсандағы "Баланы жәбірлеудің (буллингтің) профилактикасы қағидаларын бекіту туралы" № 506 бұйрығына, Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2024 жылғы 2 шілдедегі № 419 және Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2024 жылғы 4 шілдедегі № 170 "Суицидтік мінез-құлық белгілері бар кәмелетке толмағандарды анықтаудың және олармен әрі қарай жұмыс істеудің бірыңғай алгоритмін, сондай-ақ суицидке әрекет жасаған балаға көмек көрсету бойынша мемлекеттік органдардың іс-қимыл алгоритмін бекіту туралы" бірлескен бұйрығына, Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2023 жылғы 22 желтоқсандағы № 742, Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің 2023 жылғы 21 желтоқсандағы № 531-нқ, Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің 2023 жылғы 21 желтоқсандағы № 917, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2023 жылғы 20 желтоқсандағы № 515 және Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 21 желтоқсандағы № 386 "Зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағандарды ерте анықтау және оларға көмек көрсету әдістемесін бекіту туралы" бірлескен бұйрығына, Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2024 жылғы 13 ақпандағы № 31 "Облыстардың, Астана, Алматы, Шымкент қалаларының білім басқармалары жанындағы психологиялық қолдау орталықтарының қызметін ұйымдастыру жөніндегі әдістемелік ұсынымдарды бекіту туралы" бұйрығына сәйкес жүзеге асырады.

20. Орталықтар білім беру ұйымдарының ППСҚ жұмысын үйлестіреді: есептілік жинайды, талдау жүргізеді және өмірлік қиын жағдайға тап болған, жәбірлеуге (буллингке), зорлық-зомбылыққа ұшыраған, аутодеструктивті және девиантты мінез-құлықты балаларды психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу бойынша ППСҚ жұмысына мониторинг жүргізуді жүзеге асырады

Орталықтар білім беру ұйымдарында психологиялық-педагогикалық қолдаудың сапасын жүйелеу және арттыру бойынша ұсынымдарды жазбаша нысанда ұсынады, олар танысу және тиісті шаралар қабылдау үшін білім беруді басқару органдарына және білім беру ұйымдарына жолданады.

21. Орталықтардың мамандары әдістемелік сүйемелдеу шеңберінде тоқсанына 1 (бір) реттен кем емес білім алушылар мен тәрбиеленушілердің жай-күйіне психологиялық-педагогикалық диагностика жүргізу, психологиялық-педагогикалық қорытындылар жасау және психологиялық-педагогикалық сүйемелдеуге мұқтаж кәмелетке толмағандарға психологиялық көмек көрсету үшін ұсынымдар жасау бойынша ППСҚ жұмысына зерделеу жүргізеді, қажет болған жағдайда білім беру ұйымдарына барады.

Зерделеу нәтижелері бойынша Орталықтардың мамандары балаларды психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу жұмысын жақсарту бойынша ұсынымдармен талдамалық анықтама жасайды, олар танысу және тиісті шаралар қабылдау үшін білім беруді басқару органдарына және білім беру ұйымына жолданады.

22. Орталықтар ай сайын Қазақстан Республикасының балалардың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органының ведомствосымен өзара іс-қимылды және ақпарат алмасуды жүзеге асырады. Кәмелетке толмағандардың өмірі мен денсаулығына тікелей қатер төнгені туралы сұраулар келіп түскен жағдайлар туралы ақпарат дереу жолданады.

23. Оқу жылының басына дейін бір рет Орталықтар жылдық жұмыс жоспарларын жасайды, оларды бірінші басшылары бекітеді. Талдамалық есеп белгіленген мерзімдер мен нысандарға сәйкес жергілікті бюджеттен қаржыландырылатын білім беру саласындағы атқарушы органға ұсынылады.

24. Орталықтардың тиімді қызметін қамтамасыз ету мақсатында персоналдың мынадай санаттары бойынша бөлінген саны кемінде 55 штат бірлігі бар ең төменгі штат нормативі белгіленеді:

1) әкімшілік-басқарушылық персонал (орталықтардың қызметіне жалпы басшылықты, әкімшілік-басқарушылық, құқықтық, кадрлық, бухгалтерлік сүйемелдеуді жүзеге асыратын қызметкерлерді қамтитын кемінде 10 штат бірлігі);

2) негізгі персонал (орталықтар қызметінің психологиялық-педагогикалық, әдістемелік, әлеуметтік, ақпараттық-коммуникациялық, медиа қолдауды және

орталықтар қызметін ұйымдастырушылық-үйлестіру сүйемелдеуін қоса алғанда, орталықтар қызметінің негізгі бағыттарын тікелей іске асыратын мамандарды қамтитын кемінде 30 штаттық бірлік);

3) қосалқы персонал (орталықтардың инфрақұрылымына шаруашылық, техникалық, көліктік және санитарлық-тұрмыстық қызмет көрсетуді қамтамасыз ететін қызметкерлерді қамтитын 15 штаттық бірліктен аспайтын).

25. Мамандарға қойылатын біліктілік талаптары Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес анықталады.

26. Орталықтар қызметтердің қолжетімділігін, оның ішінде қашықтық нысандары және ерекше білім беру қажеттіліктері бар адамдар (балалар) үшін жағдайлар арқылы қамтамасыз етеді.

27. Орталықтарды материалдық-техникалық қамтамасыз етуді жергілікті бюджеттен қаржыландырылатын білім беру саласындағы атқарушы органдар Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2024 жылғы 13 ақпандағы "Облыстардың, Астана, Алматы және Шымкент қалаларының білім басқармалары жанындағы педагогикалық қолдау орталықтарының қызметін ұйымдастыру жөніндегі әдістемелік ұсынымдарды бекіту туралы" № 31 бұйрығына сәйкес жүзеге асырылады.

28. Орталықтарды қаржыландыру жергілікті бюджеттердің қаражаты есебінен жүзеге асырылады.