

Қазақстан Республикасы
Денсаулық сақтау
министрінің

2023 жылғы «22» 12
№ 742

Қазақстан Республикасы
Еңбек және халықты
әлеуметтік қорғау
министрінің

2023 жылғы «20» 12
№ 515

Қазақстан Республикасы
Мәдениет және ақпарат
министрінің

2023 жылғы «21» 12
№ 531-КҒ

Қазақстан Республикасы
Оқу-ағарту министрінің

2023 жылғы «21» 12
№ 386

Қазақстан Республикасы
Ішкі істер министрінің

2023 жылғы «21» 12
№ 917

бірлескен бұйрығымен
бекітілді

**Зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке
ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағандарды ерте
анықтау және оларға көмек көрсету әдістемесі**

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағандарды ерте анықтау және оларға көмек көрсету әдістемесі (бұдан әрі - Әдістеме) зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағандарға уақтылы және кешенді көмек көрсету бойынша уәкілетті мемлекеттік органдар мен ұйымдардың, отбасы, әйелдер және балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша 111 байланыс орталығының (бұдан әрі - 111 байланыс орталығы), Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкілдің (бұдан әрі - БҚУ),

Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдердің (бұдан әрі – БҚӨУ) жедел ведомствоаралық ден қоюын және іс-қимылдарының келісілуін қамтамасыз ету мақсатында әзірленді.

2. Анықтауға және көмек көрсетуге орталық, жергілікті атқарушы органдар, білім беру, денсаулық сақтау, халықты әлеуметтік қорғау және жұмыспен қамту салаларындағы ұйымдар, бұқаралық ақпарат құралдары мәселелері жөніндегі ұйымдар, құқық қорғау органдары, 111 байланыс орталығы, Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкіл, Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдер және өзге де мүдделі тұлғалар қатысады.

3. Жұмысты үйлестіруге, мониторингі қамтамасыз етуге, ведомствоаралық жедел ден қоюға, зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағандарға уақтылы көмек көрсету және қолдауға облыстар, қалалар және аудандар әкімдерінің орынбасарлары дербес жауапты болады.

2-тарау. Білім беру ұйымдарында кәмелетке толмағандар арасындағы зорлық-зомбылықты, жәбірлеуді (буллингті), кибербуллингті анықтау

4. Білім беру ұйымдарында кәмелетке толмағандарға қатысты зорлық-зомбылықты, жәбірлеуді (буллингті), кибербуллингті анықтау білім беру ұйымы қызметкерлерінің, оқушылардың немесе тәрбиеленушілердің, заңды өкілдердің немесе басқа адамдардың тарапынан оқушыларға немесе тәрбиеленушілерге қатысты зорлық-зомбылықтың, жәбірлеудің (буллингтің), кибербуллингтің орындалған немесе жоспарланған фактілері, күдіктері туралы ақпаратты қамтиды.

5. Әрбір білім беру ұйымында педагогтер арасынан балаларды зорлық-зомбылықтан, жәбірлеуден (буллингтен), кибербуллингтен қорғау жөніндегі үйлестіруші тағайындалуы тиіс.

6. Зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг жағдайлары туралы хабарлау тәсілдері:

1) білім беру ұйымындағы барлық қолжетімді орындарға орналастырылуы қажет сенім телефоны (111 байланыс орталығы);

2) оқушының немесе тәрбиеленушінің өзіне қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг жасалғандығы туралы тікелей хабарлауы;

3) басқа оқушыға немесе тәрбиеленушіге қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг жасалғандығы туралы оқушының немесе тәрбиеленушінің хабарламасы;

4) білім беру ұйымы қызметкерлерінің білім беру ұйымының оқушысына немесе тәрбиеленушісіне қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу

(буллинг), кибербуллинг жасалғандығы туралы хабарлауы немесе осындай әрекеттерге күдіктенуі;

5) білім беру ұйымының оқушысына немесе тәрбиеленушісіне қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг жасалғаны туралы ата-аналардың, заңды өкілдердің, басқа да адамдардың хабарламасы немесе осындай әрекеттерге күдіктенуі;

б) бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілдің телефонына хабарласу, оның байланыс деректері білім беру ұйымындағы барлық қолжетімді орындарға орналастырылуы қажет.

7. Сынып жетекшісі мен мұғалімдер сыныптағы зорлық-зомбылықтың, жәбірлеудің (буллингтің), кибербуллингтің келесі белгілеріне үнемі назар аударып, бұл туралы білім беру ұйымының басшылығына, педагог-психологқа, әлеуметтік педагогқа хабарлауы керек:

оқушы немесе тәрбиеленуші үлгерімінің төмендеуі;

сабақты өткізіп жіберу, кешігу;

гигиенаны сақтамау, лас киім;

көгерулер, жаралар (оның ішінде құлақтың артында);

шаштың күйі (жұлынған шаштың болуы);

дене шынықтыру сабақтарын өткізіп жіберу;

сексуалдық суреттер, ойындар;

агрессивтілік, бағынбау;

құрдастарының баланы қабылдамауы;

бейжай көзқарас;

құрдастарымен нашар қарым-қатынас;

арандатушылық мінез-құлық;

үйден қашу.

8. Зорлық-зомбылықтың, жәбірлеудің (буллингтің), кибербуллингтің ықтимал белгілерін бекітілген кестеге сәйкес сыныппен жұмыс істеу кезінде педагог-психологтар және «тәуекел тобындағы» балалармен жұмыс істеу кезінде әлеуметтік педагогтар анықтайды.

9. Білім беру ұйымының қызметкерлері оқушылар немесе тәрбиеленушілер арасындағы кез келген агрессивті мінез-құлық жағдайларын, соның ішінде балағат сөздерді қолдануы туралы білім беру ұйымының басшылығына дереу хабарлауы керек.

10. Білім беру ұйымының басшылығы зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллингтің ықтимал фактісі туралы ақпаратты хабарлаған адамдардың өміріне қол сұғылмаушылығын және қорғауды көздеуі, сондай-ақ құпия ақпаратты жария еткен жағдайда жауапкершілік шаралары туралы хабардар етуі қажет.

11. Балалардың заңды құқықтары мен мүдделерін қорғау мақсатында балалар арасындағы зорлық-зомбылық фактілеріне қатысты ақпарат (сәйкестендіру және байланыс деректері, болған оқиғаның егжей-тегжейлігі, фотосуреттер және т.б.) қатаң құпия болып табылады.

Білім беру ұйымының қызметкерлері құзыретті органдарды хабардар етуді қоспағанда, ақпаратты өзара талқыламауға, білім беру ұйымының ішінде немесе одан тыс жерде басқаларға жеткізбеуі тиіс.

Балаға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллингтің ықтимал фактісі туралы ақпаратты жинауға, талдауға қатысатын білім беру ұйымының қызметкерлері тергеуге қажетті материалдарды бергеннен кейін бұл ақпаратты дербес жұмыс компьютерінен, себеттен, электрондық поштадан, телефоннан дереу өшіруі тиіс. Деректерді электрондық тасымалдағыштарға көшіру кезінде оларға құпия сөз қоюы қажет. Балалардың жеке деректері бар материалдарды мессенджерлер арқылы жіберуге жол берілмейді.

Құжаттардың қағаз нұсқаларын (зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілерін есепке алу журналы, баланың жеке ісі, тергеу материалдары және т.б.) лауазымдық нұсқаулыққа сәйкес құпия материалдардың сақталуын қамтамасыз етуге міндетті қызметкер кілтке жабық сейфте сақтауы тиіс.

12. Білім беру ұйымдарының қызметкерлері кәмелетке толмағандар жасаған немесе оларға қатысты құқыққа қарсы әрекеттер туралы хабарламағаны үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жауаптылықта болады.

3-тарау. Білім беру ұйымынан тыс кәмелетке толмағандар арасында зорлық-зомбылықты, жәбірлеуді (буллингті), кибербуллингті анықтау

13. Білім беру ұйымынан тыс кәмелетке толмағандарға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілерін анықтау мынадай жағдайларда жүзеге асырылады:

1) халықты әлеуметтік қорғау, денсаулық сақтау органдары мен ұйымдарының, қорғаншылық немесе қамқоршылық жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын органдарының (*бұдан әрі – қорғаншылық органы*), ішкі істер органдарының, Кәмелетке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссиялардың (*бұдан әрі – КІҚҚК*), ерте анықтау және адамдарға (отбасыларға) қолдау көрсетуді ұйымдастыру жөніндегі мобильді топтардың (*бұдан әрі-мобильді топтар*) қызметкерлерінің өздерінің қызметтік міндеттерін атқару кезінде халықтың жекелеген санаттарының үйлерін аралауы;

2) азаматтарды қабылдау;

3) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау;

4) жеке және заңды тұлғалардың 111 байланыс орталығына, орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдардың, ұйымдардың сенім телефонына, БҚУ, БҚӨУ тікелей жүгінуі;

5) орталық мемлекеттік және жергілікті атқарушы органдар мен ұйымдар қызметкерлерімен, БҚУ, БҚӨУ жасалатын ақпараттық кеңістік пен әлеуметтік желілердің мониторингі;

б) денсаулық сақтау, халықты әлеуметтік қорғау ұйымдары қызметкерлерінің өздерінің функционалдық міндеттерін орындауы.

14. Білім беру ұйымынан тыс жерде зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілерін ерте кезеңде анықтауда кәметке толмағанға белгілі бір уақыт ішінде баруға және байқауға мүмкіндігі бар денсаулық сақтау, халықты әлеуметтік қорғау органдары мен ұйымдарының, ішкі істер органдарының, қорғаншылық органдарының, КІҚҚК, мобильді топтардың қызметкерлері ерекше рөл атқарады.

15. Медициналық-санитариялық алғашқы көмек көрсететін денсаулық сақтау ұйымының қызметкері патронажбен барған кезде мыналарға назар аударады:

баланың дамуы, физикалық және психикалық денсаулық жағдайы; ата-аналардың, заңды өкілдердің балаға қатынасы, отбасындағы қарым-қатынас;

жарақаттар, уланулар бойынша ауруханаға жатқызу;

тұрғын үй-тұрмыстық жағдайлардың жай-күйі: антисанитариялық жай-күй, гигиена ережелерін сақтамау, тұрғын үйде жатын орындардың, төсек-орынның, киімнің, тамақ өнімдерінің және балалардың қажеттіліктеріне сәйкес келетін, бала күтімі үшін қажетті өзге де заттардың болмауы.

16. Ішкі істер органдарының қызметкері мыналарға назар аударуы керек:

баланың тұрғын үйінің санитарлық жағдайы;

баланың үйдегі жағдайы, мінез-құлқы (оқшаулану, ұялшақтық, мимика), оның физикалық жағдайы (көрінетін дене жарақаттары, көгерулер, жаралар, ауру);

бірге тұратын адамдардың (туған бауырлары, әпкелері және т. б.), басқа туыстарының (немере ағалары, нағашылары және т. б.), басқа адамдардың (анасымен бірге тұратын адам, бөгде адамдар) алкогольдік ішімдіктерді, есірткі заттарын пайдалануы, соттылықтың болуы және т. б.;

17. Халықты әлеуметтік қорғау органдары мен ұйымдарының, қорғаншылық органдарының, мобильдік топтардың, КІҚҚК қызметкері мыналарға назар аударуы тиіс:

физикалық зорлық-зомбылық белгілерінің болуы (сызаттар, тыртықтар, күйіктер, жарақат, көгерулер және т. б.);

баланың өмір сүру жағдайлары (ұйықтайтын орынның, азық-түліктің, санитарлық тораптың, бірінші кезекте қажетті заттардың болуы, сумен жабдықталуы және т. б.);

үйдегі барлық балалардың жағдайы, мінез-құлқы (оқшаулану, ұялшақтық, агрессивтілік, адамдар тобына теріс реакция, үйден қашу, үйге барудан қорқу, мазасыздық, тиктер және т. б.)

4-тарау. Кәмелетке толмағандар арасындағы зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілеріне жедел ден қою алгоритмі

18. Кәмелетке толмағандарға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілері анықталған кезде қорғаншылық органдарының, білім беру, денсаулық сақтау, халықты әлеуметтік қорғау органдары мен ұйымдарының, КІҚҚК, мобильді топтардың қызметкерлері:

1) анықталған фактіні қолданыстағы заңнамаға сәйкес тіркеуге;
2) бұл факті туралы ішкі істер органдарына, 111 байланыс орталығына хабарлауға;

3) БҚУ, БҚӨУ, баланың құқықтарын қорғау саласындағы уәкілетті органға (бұдан әрі – БҚҚК) орын алған оқиға туралы ақпаратты жіберуге міндетті.

19. Кәмелетке толмағандарға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілері анықталған кезде ішкі істер органдарының қызметкерлері:

1) қылмыстық жазаланатын іс-әрекет белгілері болған кезде сотқа дейінгі тергеп – тексерулердің бірыңғай тізілімінде (бұдан әрі – СТБТ) тіркеуді қамтамасыз етеді;

2) балаларға қатысты зорлық-зомбылық фактілері туралы өтініштерді қарау кезінде ата-аналардың міндеттерін орындауын тексеру және көмек көрсету қажет болған жағдайда 111 байланыс орталығына хабарлайды;

3) хабарламаның әрбір фактісі бойынша, тіпті ақпарат расталмаған жағдайда да, ата-аналармен (қамқоршылармен, өгей әкелермен, бірге тұрушылармен және басқа да туыстарымен) профилактикалық әңгімелер жүргізеді. Балаға қатысты зорлық-зомбылық жасағаны туралы арыз түскен адамдарға, балаға қатысты құқыққа қайшы әрекеттерге жол бермеу бойынша қылмыстық және әкімшілік жауаптылықты түсіндіреді;

4) хабарламаны номенклатуралық іске есептен шығару кезінде, орган басшысының келісімі бойынша материалдың толықтығын (куәгерлер болған жағдайда ата-аналарға, отбасы мүшелеріне, көршілерге, куәгерлерге сауалнама жүргізу, егер факт қоғамдық жерде орын алса, бейнебақылау камераларының бар-жоғын анықтау) қамтамасыз етеді;

5) ата-аналары, қамқоршылары, өгей әкелері, бірге тұратын адамдар, туыстары және бірлесіп тұратын басқа да адамдар тарапынан зорлық-зомбылық жасалғандығының әрбір фактісі бойынша қорғаншылық органдарына дереу хабарлайды және мобильді топтарды хабардар етеді;

6) Ішкі істер министрлігінің жедел басқару орталығы кәмелетке толмағандардың қатысуымен тіркелген қылмыстық құқық бұзушылықтар, оның ішінде жыныстық қолсұғушылық фактілері бойынша (зардап шеккендердің жеке деректерін көрсетпей) тәулігіне жиынтық деректер беру жолымен күн сайын БҚУ-ды хабардар етеді;

20. 111 байланыс орталығы зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактісі туралы ақпарат алған кезде:

1) өтініш берушінің барлық сәйкестендіру деректерін, болған оқиғаның, жәбірленушінің деректерін және т. б. жазады;

2) жауапты мемлекеттік органдармен, ұйымдармен байланыс орнатады және алынған ақпаратты жеткізеді;

3) жауапты мемлекеттік органдар қызметкерлерінің іс қимылдарын үйлестіруді жүзеге асырады;

4) жауапты мемлекеттік органдардың қызметкерлері ұсынатын барлық мәліметтерді қамтитын бірыңғай құжатты қалыптастырады;

5) жауапты мемлекеттік органдар қызметкерлерінің іс-әрекеттерін бақылайды және өткізілген іс-шаралар, олардың тиімділігі және одан әрі ұсынымдар туралы есеп қалыптастырады.

21. Білім беру ұйымының басшысы баланың өмір сүру жағдайлары мен тәрбиесіне тексеріс жүргізу үшін 1 сағат ішінде қорғаншылық органдарына зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг жағдайлары туралы хабарлайды.

22. Қорғаншылық органы білім беру ұйымының маманымен (әлеуметтік педагог, педагог-психолог, сынып жетекшісі), ішкі істер органдарының қызметкерімен (қажет болған жағдайда) баланың өмір сүру жағдайлары мен тәрбиесіне дереу сараптама жүргізіп, нәтижелері бойынша кәмелетке толмаған отбасының тұрмыс жағдайын тексеру актісі жасалады.

23. Жүргізілген іс-шаралардың нәтижелері бойынша білім беру ұйымының басшысы ішкі істер органдарына шығыс хабарламасының нөмірін тіркей отырып, зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг белгілерін анықтау бойынша ақпаратты, кәмелетке толмағанның отбасының тұрмыс-тіршілігін тексеру актісін қоса бере отырып жолдайды және іс жүргізу құжаттарында хабарламалар мен оған қоса берілген құжаттардың көшірмелерін қалдырады.

24. Білім беру ұйымының басшысы хабарламалардың және оған қоса берілген материалдардың көшірмелерін іс жүргізу құжаттарында қалдырып, кәмелетке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссияға, сондай-ақ барлық уәкілетті мемлекеттік органдарға зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг белгілерінің анықталғаны туралы мәліметтері бар нөмірленген хабарламаны қоса бере отырып, негізгі құжатты жолдайды.

25. Балаға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг туралы ақпарат жедел байланыс (ұялы немесе электронды) арқылы БҚКК-не ақпарат түскен сәттен бастап бір сағат ішінде беріледі.

26. Барлық органдар мен ұйымдардың ведомствоаралық өзара іс-қимылы келесі алгоритм бойынша құрылады:

1) кәмелетке толмағанға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілері анықталып, ақпарат немесе факті туралы хабарлама түскеннен кейін барлық уәкілетті мемлекеттік органдар – ішкі істер, прокуратура, білім, денсаулық сақтау, әлеуметтік қорғау органдары, сондай-ақ БҚУ, БҚӨУ дереу хабарлануы керек;

2) жергілікті атқарушы органдар зорлық-зомбылықтан, жәбірлеуден (буллинг), кибербуллингтен зардап шеккен балалар туралы деректерді БҚУ, БҚӨУ жолдайды және зорлық-зомбылықтан, жәбірленуден (буллингтен), кибербуллингтен зардап шеккен балалардың отбасыларына БҚУ мен БҚӨУ-дің байланыс деректерін береді;

3) БҚУ, БҚӨУ кәмелетке толмағандарға зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг фактілерін анықтағаннан кейін және аталған фактілер ішкі істер органдарында расталғаннан кейін осы фактілер мен мемлекеттік органдар қабылдаған шаралар туралы ақпаратты бұқаралық ақпарат құралдарында, әлеуметтік желілерде дереу хабарлап, балаға көмек көрсетуге тікелей қатысады;

4) мобильді топ қадағалаушы прокурордың келісімімен оқиға орнына дереу барады;

5) уәкілетті органдармен зорлық-зомбылық белгілерін анықтау, баланың өмірі мен денсаулығына төнетін қатерлерді анықтау, алдын ала диагноз қою және т.б. жүргізіледі;

6) ішкі істер органдары қылмыстық іс жүргізу заңнамасына сәйкес қажетті жедел-ізвестіру шараларын, оның ішінде тиісті сараптамаларды тағайындауды дереу жүргізеді;

7) сот сараптамасы органдары, сот-сараптама қызметін лицензия негізінде жүзеге асыратын жеке тұлғалар медициналық консультациялар мен қосымша материалдарды ұсыну қажеттілігі болмаған жағдайда 3 күннен аспайтын мерзімде сот сараптамасын жүргізеді;

8) Прокуратура органының басшысы кезек күттірмейтін тергеу әрекеттерін жүргізген не зорлық-зомбылық туралы арыздарды, хабарламаларды СТБТ-ға тіркеген кезден бастап сотқа дейінгі тергеп-тексеруге іс жүргізу бойынша басшылықты жүзеге асыру үшін іс жүргізу прокурорларын тағайындайды және қылмыстық істердің осы санатын тергеп-тексеруді тұрақты қадағалауды қамтамасыз етеді.

27. БҚУ, БҚӨУ бұқаралық ақпарат құралдарында және әлеуметтік желілерде мемлекеттік органдар қабылдайтын шаралар туралы жедел хабарлайды және балаларға (балаға) қатысты орын алған зорлық-зомбылық немесе қатыгездік жағдайларынан туындауы мүмкін резонанстық жағдайларды нивелирлеу мақсатында мемлекеттік органдардың іс-қимылдары мен өзара іс-қимылдарының реттілігі тәртібіне түсініктеме береді.

Баланың және оның отбасының жеке деректерін (жеке басын куәландыратын деректер, фотосуреттер, мекенжайлар, білім беру ұйымдарының атаулары және т.б.) қамтитын материалдарды, сондай-ақ баланы сенімді түрде сәйкестендіруге мүмкіндік беретін материалдарды жариялауға тыйым салынады.

28. Орталық мемлекеттік органдар арасындағы өзара іс-қимыл Оқу-ағарту, Ішкі істер, Денсаулық сақтау, Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау, Мәдениет және ақпарат министрлерінің жетекшілік ететін орынбасарлары және Бас прокуратураның деңгейінде Telegram чаты арқылы жүзеге асырылады.

29. Ақпарат саласындағы уәкілетті орган – Мәдениет және ақпарат министрлігі ақпараттық кеңістікте, бұқаралық ақпарат құралдарында және әлеуметтік желілерде балаларға қатысты зорлық-зомбылық фактілеріне тәулік бойы мониторинг және талдау жүргізеді.

30. Оқу-ағарту министрлігі БҚКК-нің ресми әлеуметтік желілері арқылы балаға зорлық-зомбылық көрсету фактісі туралы жарияланған әрбір ақпарат бойынша қабылданған шаралар туралы халықты жедел хабардар етуді қамтамасыз етеді.

31. БҚӨУ тоқсан сайын тұрғындарды балалардың құқықтарын қорғау саласында, оның ішінде атышулы істер бойынша атқарылып жатқан жұмыстар туралы ақпараттандыру үшін брифингтер өткізеді.

32. Зорлық-зомбылықтың белгілі бір атышулы жағдайлары анықталған және расталған соң, 3 сағаттан кешіктірілмей, Оқу-ағарту министрлігінің ресми өкілінің БАҚ-қа шығуы ұйымдастырылады, оған барлық уәкілетті органдар (денсаулық сақтау, мәдениет және ақпарат, жергілікті атқарушы органдар) қаралып жатқан зорлық-зомбылық фактісі туралы өзекті ақпарат ұсынады.

33. Құрылымдардың басшылары, сондай-ақ БҚУ және БҚӨУ ұсынылған ақпараттың дұрыстығы мен сапасы үшін жеке жауапкершілікте болады.

5-тарау. Зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағанға көмек көрсету

34. Білім беру ұйымы жәбірленуден (буллингтен), кибербуллингтен зардап шеккен баланы жағдайды кешенді бағалауды, баланың құқықтары мен міндеттері туралы құқықтық білім беруді, әлеуметтік оңалту бойынша жеке жұмыс жоспарын әзірлеуді қамтитын психологиялық қолдауды ұйымдастыруы керек. Жеке жұмыс жоспары:

1) әлеуметтік оңалту мақсатында педагог-психологпен жеке консультацияларды;

2) баланы қызығушылығына сәйкес қосымша білім алуға бағыттау;

3) баланың эмоционалдық және мінез-құлық дағдыларын, өзіне деген сенімділігін қалыптастыру үшін жеке және топтық жұмысты қамтиды.

35. Зардап шеккен оқушымен және басқа оқушылармен алғашқы әңгіме жүргізу кезінде білім беру ұйымының қызметкерлеріне:

1) сабырлы және достық қарым-қатынаста болу;

2) оқушыны мұқият тындау;

3) болған оқиғаны айтқан оқушыны дұрыс істегеніне сендіру;

4) онымен диалог жүргізу, оқиға туралы ақпарат жинау және жағдайды түсіндіру үшін ғана қажетті сұрақтардың ең аз санын қою;

5) оқушының қайта күйзелуіне жол бермеу үшін айтылғанды қайталауды сұраудан аулақ болу;

- 6) оқушының іс-әрекетіне «бағыт беру», өз идеяларын, болжамдарын және тұжырымдарын алға тартпау, оның іс-әрекетін бағалау;
- 7) оқушының маңызды ойларды айтуына кедергі жасамау;
- 8) қажетті көмек көрсету және мәселені шешу үшін ағымдағы жағдай бойынша аз адам хабардар болуы керектігі туралы оқушыға хабарлау;
- 9) оқушымен жеткізілген ақпаратты толығымен, дәлме-дәл жазып алу;
- 10) жазбаша хаттама жасау ұсынылады.

36. Білім беру ұйымының қызметкерлері оқушыларға жағымсыз жағдайларды, травматикалық тәжірибені жеңу үшін оңалту сипатындағы психологиялық-педагогикалық көмек көрсетеді:

- 1) мектепте, отбасында, мектептен тыс тұрақты және қауіпсіз жағдай жасау арқылы баланың өмірін қалыпқа келтіру;
- 2) эмоционалды қолдау және психологиялық-педагогикалық көмек;
- 3) теріс тәжірибені қайта өңдеу және оқушыларға ішкі, психологиялық кедергілер мен мінез-құлық бұзылыстарын еңсеруге көмектесу;
- 4) баланың жағымсыз эмоционалдық күйлерді еңсеруі және қауіпсіз мінез-құлық дағдыларын меңгеруі (көмекке жүгіну және өзіне-өзі көмек көрсету, өз реакциясын басқару).

37. Оқушыға көмек көрсету және қолдау жоспары жеке тұлғаның күшті жақтарын дамыту бойынша жұмысты, оның өсу аймағын: коммуникативтік дағдыларды, өзін-өзі бағалауды қайта құруды, үйреншікті (автоматты) мінез-құлық стратегияларын түсінуді, жаңа реакцияларды, ойларды, эмоцияларды үйренуді қамтуы тиіс.

38. Оқушылардың, заңды өкілдердің балалардың құқықтарын қорғауға мамандандырылған сыртқы ұйымдарға жүгінуі үшін оларды таныстыру, тарату, оқушыларға қатыгездік жасалған жағдайда жүгінуге арналған ведомстволардың, ұйымдардың, мекемелердің тізбесін үнемі өзектендіру қажет.

39. Зорлық-зомбылық пен қатігездікке ұшыраған кәмелетке толмағандармен жұмыс істеудің жеке жоспарына мыналар кіреді:

- 1) отбасымен жұмыс істеу: мектептің әлеуметтік педагогтерінің отбасыға тұрақты негізде баруы; ата-аналарды және өзге де заңды өкілдерді қолдау тобын құру (қажет болған жағдайда); ата-аналар үшін тәрбие практикасы және позитивті тәрбие, балалармен қарым-қатынас, позитивті тәртіп бойынша бағдарламаны іске асыру; қажет болған жағдайда отбасын әлеуметтік қолдау, ата-аналарды жұмысқа орналастыруға жәрдемдесу жөніндегі бастамалар, жекелеген санаттағы білім алушылар мен тәрбиеленушілерге қаржылық және материалдық көмек көрсету шеңберінде материалдық қолдау көрсетуге жәрдемдесу; құжаттандыруға жәрдемдесу;

- 2) баламен жұмыс: қызығушылығына сәйкес қосымша біліммен қамту; баланың эмоционалдық мінез-құлық ерекшеліктерінің жеке және топтық бейімделуі; консультациялар, түзету, тренинг нысанында баланың әлеуметтенуін және дербестігін басқару.

40. Жәбірлеудің бастамашысы болған бала үшін (топтық жәбірлеу жағдайында әрбір бала үшін) психологиялық-педагогикалық сүйемелдеу

ұйымдастырылады, оның ішінде жағдайды кешенді бағалау, құқықтық міндеттері, заңды жауапкершілігі мен салдары туралы түсінік беру, кәмелетке толмағанды әлеуметтік бейімдеу бойынша жеке жұмыс жоспарын әзірлеу кіреді. Кәмелетке толмағанды әлеуметтік бейімдеу бойынша жеке жұмыс жоспары:

- 1) агрессияның себебін анықтау үшін жәбірлеудің (буллингтің) бастамашысымен әңгімелесуді;
- 2) білім беру ұйымының әлеуметтік педагогтерінің отбасыға баруын;
- 3) баланың басқа балалармен және ересектермен қарым-қатынас дағдыларының сапасын арттыру үшін жеке және топтық бейімделуін, жанжалдарды реттеуді, балалармен қарым-қатынас дағдыларын;
- 4) эмоционалды-мінез құлық көріністерін бақылау дағдыларын қалыптастыруды;
- 5) адам құқықтарына, жеке бас бостандығына, ар-намыс пен қадір-қасиетке, басқа адамның жеке өміріне құрметпен қарауды қалыптастыруды;
- 6) ата-аналармен позитивті тәрбие нормаларын және балалармен қарым-қатынас дағдыларын түсіндіру бойынша жеке кездесулер өткізуді қамтиды.

Жеке жұмыс жоспары буллер баланың ата-анасымен немесе заңды өкілдерімен келісіледі, оны іске асыру құпиялылық нормаларын сақтай отырып қамтамасыз етіледі.

41. Білім беру ұйымының қызметкерлері зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке куә болған оқушыларға оңалту сипатындағы психологиялық-педагогикалық көмек көрсетеді:

- 1) сенімді әңгімелесу арқылы мазасыздық деңгейін төмендетеді және оқушының эмоционалдық жағдайын тұрақтандырады;
- 2) балаға өз сезімдерін кез-келген тәсілмен білдіруге мүмкіндік береді (жылау, сөйлеу, қайғыру, агрессияны көрсету, яғни эмоцияларын шығару);
- 3) сезімдерді білдіру үшін жағдай жасайды, оның сезімдері қалыпты екенін түсінуге көмектеседі;
- 4) баланы болған оқиғаның қорқынышты және қайталанбайтындығына сендіреді;
- 5) жасөспірімге ұстамсыз мінез-құлық сезімдерді білдірудің (мысалы, ашулану) бірінші кезекте өзі үшін өте қауіпті тәсілі екенін түсінуге көмектеседі;

6) баланың жағдайына назар аударады, қауіпті белгілерді қадағалайды және қажет болған жағдайда мамандарға жүгінеді.

42. Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың құрбаны болған және дағдарыс орталықтарына түскен балаларға заңнамада белгіленген тәртіппен арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсетіледі, оның ішінде:

- 1) мүдделі мемлекеттік органдармен және ұйымдармен бірлесіп әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға әкеп соққан балаларға қатыгездік көрсету фактісін бағалау жүргізіледі;
- 2) білім басқармасына дағдарыс орталығына түскен балалардың уақытша болмауы туралы хабарланады;

3) қажетті көмек көрсету үшін отбасының әлеуметтік картасы жасақталады;

4) тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарымен және балалармен жеке іс-шаралар жоспары жасақталады.

43. Білім беру органдары зорлық-зомбылық құрбаны мен ата-аналарға психологиялық қолдау көрсетуді қамтамасыз етеді.

44. Білім беру және әлеуметтік қорғау органдары, ішкі істер органдары, денсаулық сақтау органдары кәмелетке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссия шешім қабылдағанға дейін оны медициналық ұйымдарға не Балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын ұйымдарға (кәмелетке толмағандарды бейімдеу орталықтары, балаларды қолдау орталықтары, дағдарыс орталықтары) орналастыру арқылы бала үшін қауіпсіз жағдайлар жасау жөнінде шұғыл шаралар қабылдайды, мұнда баланың бастапқы қажеттіліктері қамтамасыз етіледі, сондай-ақ жәбірленуші бала мен күдіктіні ПО-ға бөлек жеткізу қамтамасыз етіледі.

45. Кәмелетке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссия зорлық-зомбылық фактісі туралы ақпарат түскен сәттен бастап 12 сағат ішінде баланы орналастыру туралы шешім қабылдайды, содан кейін оны медициналық ұйымдарға немесе балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын ұйымдарға (кәмелетке толмағандарды бейімдеу орталығы, балаларды қолдау орталықтары, дағдарыс орталықтары) орналастырады.

46. Жәбірленуші көрсетілген ұйымдарға орналастырылғаннан кейін ол (отбасы) қолданыстағы заңнамада көзделген арнаулы әлеуметтік қызметтер кешенімен қамтамасыз етіледі.

47. Зорлық-зомбылық көрген немесе куә болған балаларға көмек көрсету бағдарламасы балаларды психологиялық қолдау орталықтарының базасында осы орталықтардың ережесімен айқындалатын тәртіппен көрсетіледі.