

Касательно совершенствования модели Центров поддержки семьи, закрепив за ними миссию профилактики и сопровождения семей в трудной жизненной ситуации

Согласно Кодексу Республики Казахстан «О браке (супружестве) и семье» деятельность Центров поддержки семьи (далее – ЦПС) регулируется Правилами¹ осуществления деятельности Центров поддержки семьи.

ЦПС создаются в форме коммунального государственного учреждения в районах и районах в городах, и реализуют меры по сохранению брака, разрешению семейных конфликтов и профилактике бытового насилия, а также являются ключевыми звеньями в системе оказания помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Стоит отметить, что до принятия соответствующих законодательных изменений деятельность ЦПС осуществлялась в рамках государственного социального заказа и грантового финансирования и в основном сводилась к оказанию консультационных услуг, без углубленного сопровождения семей.

На сегодняшний день наблюдаются следующие положительные результаты:

- количество ЦПС выросло с 33 до 131, планируется увеличение их числа до 208 к 2027 году;
- ранее рассмотрение обращений занимало 15-20 дней, теперь благодаря новому подходу сроки значительно сокращены;
- сформированы мобильные группы, проводятся выезды, выстроено межведомственное взаимодействие с органами внутренних дел, здравоохранения, образования и соцзащиты;
- с марта т.г. во всех ЦПС внедрена цифровая система FSM Social;
- зафиксировано 44 540 обращений, оказано 19 613 консультационных услуг, назначено 8 749 мер поддержки семьи;
- активно используется потенциал мобильных групп, которыми зафиксировано 5 670 случаев (из них наибольшее количество зафиксировано от службы пробацции - 3 786, что составляет более 66% от общего числа);
- на комплексном сопровождении находится 15 102 семьи;
- повышение квалификации прошли 17 800 специалистов ЦПС и мобильных групп;
- при Министерстве культуры и информации создан Проектный офис² по совершенствованию деятельности ЦПС.

Таким образом, деятельность ЦПС закреплена в нормативно-правовых документах и охватывает как профилактику (информирование, участие в профилактике насилия, работа мобильных групп), так и сопровождение семей (оценка состояния, индивидуальный план, меры поддержки, мониторинг).

¹ Приказ Министра культуры и информации Республики Казахстан от 14 июня 2024 года №256-НҚ «Правила осуществления деятельности Центров поддержки семьи»

² Приказ Министра культуры и информации Республики Казахстан (А. Балаевой) от 31 марта 2025 года №120-НҚ.

Касательно четких разграничений функций ЦПС и кризисных центров, закрепления алгоритма маршрутизации и устранения пересечений

Основной акцент в деятельности ЦПС делается на предупреждение семейного неблагополучия, укрепление института семьи, разрешение конфликтов, а также на оказание консультационных услуг.

Так, в рамках профилактики бытового насилия ЦПС участвуют в раннем выявлении и сопровождении жертв насилия, оказывая им психологическую, юридическую и социальную помощь. ЦПС выполняют важную функцию первичного реагирования на случай бытового насилия. На базе ЦПС в течение первых двух суток проводится идентификация жертвы, после чего пострадавшие перенаправляются в Кризисные центры. Алгоритм маршрутизации регулируется Правилами осуществления деятельности ЦПС.

Вместе с тем Кризисные центры представляют собой организации, оказывающие специальные социальные услуги, регламентированные Стандартом оказания специальных социальных услуг. Следует подчеркнуть, что деятельность Кризисных центров направлена исключительно на устранение последствий насилия, реабилитацию и поддержку жертв, и не включает в себя профилактическую работу.

В то же время, в отдельных случаях жертвы отказываются от услуг Кризисных центров. Одной из причин является территориальная удаленность, поскольку большинство Кризисных центров расположены в городах и областных центрах. В таких ситуациях ЦПС предоставляют временное проживание жертвам бытового насилия сроком до одного месяца.

Таким образом, ЦПС выполняют ключевую роль в профилактике и первичном реагировании, не дублируя функции Кризисных центров.

Касательно обеспечения достаточного финансирования для оснащения ЦПС по современным стандартам: от технической базы до специализированных комнат психологической поддержки и безопасных помещений для временного размещения женщин и детей. Подчеркивая, что условия не могут быть аналогом приютов для лиц без определенного места жительства, так как это небезопасно и неприемлемо для женщин и детей

По информации, представленной местными исполнительными органами, совокупный бюджет, выделяемый на функционирование ЦПС, составляет 8,3 млрд.тг. Из них более 60% направляются на оплату труда, около 30% на содержание и оснащение зданий, остальная часть на прочие расходы.

В целях стандартизации деятельности ЦПС, согласно требованиям Бюджетного кодекса³, в настоящее время разработан и проходит согласование в уполномоченных органах «Минимальный государственный норматив сети ЦПС». Данный норматив включает требования к минимальному составу помещений, в том числе отдельным кабинетам психологов, социальных работников, комнатам для индивидуальной и групповой работы, общей площади зданий, минимальному штатному расписанию, дополнительной инфраструктуре, необходимой для эффективного функционирования ЦПС.

³ Статья 70 «Общие положения об основах планирования бюджета» Бюджетного Кодекса Республики Казахстан от 15 марта 2025 года № 171-VIII

Данные меры направлены на обеспечение устойчивости, повышение качества услуг и расширение сети ЦПС в соответствии с социальными запросами и действующим стандартом.

Касательно вопросов пересмотра штатной численности, квалификационных требований и системы оплаты труда специалистов, формирования устойчивого кадрового состава

Согласно Правил¹ штатное расписание работников ЦПС устанавливается местными исполнительными органами районов и городов с соблюдением минимальных штатных нормативов работников ЦПС, исходя из количества обращений в день. Общая штатная численность ЦПС составляет 1 793 единицы. В среднем заработная плата сотрудников ЦПС варьируется от 80 до 120 тыс. у директоров от 200 до 300 тыс.тг.

Для повышения компетенции сотрудников ЦПС и обеспечения качественного межведомственного взаимодействия проектным офисом непрерывно проводится обучение специалистов ЦПС и мобильных групп, на сегодня уже обучено более 17 800 специалистов.

Кроме того, Министерством культуры и информации разработаны и находятся на стадии утверждения Типовые квалификационные характеристики сотрудников ЦПС.

Также в ближайшее время Министерством культуры и информации совместно с Министерством труда и социальной защиты населения будет проработан вопрос по внесению изменений в приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 28 декабря 2015 года № 1042 «Об утверждении Перечня должностей гражданских служащих сферы социальной защиты населения» в части включения сотрудников ЦПС в этот Перечень, что позволит увеличить заработную плату сотрудников.

Касательно обеспечения наличия медицинских психологов

В ЦПС работают 157 педагогов-психологов. Их основная роль - консультирование, профилактика, мотивация и оказание своевременной поддержки семьям, которые сталкиваются с трудной жизненной ситуацией. При этом, практическая помощь отличается от медицинской или клинической психологии, которая требует отдельной подготовки и лицензирования.

Вместе с тем, на базе ЦПС не предусмотрено предоставление медицинских услуг. При этом специалисты ЦПС в случае необходимости направляют услугополучателей в профильные медицинские учреждения.

Касательно обеспечения стабильности работы FSM Social, утверждения регламента по обучению специалистов и ежегодной сертификации

На сегодняшний день система FSM Social интегрирована во всех 131 ЦПС. Финансирование и организационное сопровождение деятельности осуществляет АО «Центр развития трудовых ресурсов».

FSM Social – мобильное программное обеспечение для участников мобильных групп, обеспечивающих взаимодействие госорганов, обмен данными о семьях в трудной жизненной ситуации (ТЖС) и формирование единого электронного профиля семьи. Система позволяет координировать действия между ведомствами, исключать дублирование функций и вести мониторинг мер поддержки.

С мая по август 2025 года обучено 17,3 тыс. специалистов (ЦПС, службы занятости, мобильные группы) в онлайн и очном формате. Также регулярно проводятся онлайн-семинары для повышения квалификации и ознакомления с обновлениями системы.

Для оперативной поддержки функционирует онлайн-чат на платформе Aitu, обеспечивающий консультации в режиме реального времени.

В августе т.г. FSM Social интегрирована с Power BI⁴, что позволило автоматизировать визуализацию данных, повысить качество отчетности и упростить принятие управленческих решений.

С учетом постоянного обучения и поддержки пользователей, утверждение отдельного регламента по обучению и сертификации не требуется.

Касательно разработки межведомственного регламента сопровождения семей с четким разграничением функций, KPI и методиками мониторинга

В целом, работа ЦПС регламентирована вышеуказанными Правилами.

Кроме того, приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 14 июня 2024 года № 192 утверждены Правила координации работы по охвату лиц (семей), оказавшихся в трудной жизненной ситуации, всесторонней поддержкой в пределах компетенции государственных органов.

Правила направлены на межведомственную координацию государственных органов с момента выявления лиц (семей), находящихся в трудной жизненной ситуации, и оказанию всесторонней поддержки в пределах компетенции.

Дополнительно, в октябре прошлого года принят Совместный приказ⁵ об утверждении стандарта по охвату лиц (семей), оказавшихся в трудной жизненной ситуации, всесторонней поддержкой в пределах компетенции государственных органов через интегрированную модель (*далее - Стандарт*). Данный Стандарт устанавливает порядок межведомственного взаимодействия государственных органов и (или) организаций.

В рамках Стандарта ЦПС проводит мониторинг и оценку эффективности межведомственной работы по реализации индивидуального плана работы с семьей с учетом изменения категории благополучия лица (семьи) в Цифровой карте семьи (*далее - ЦКС*).

Органы и организации передают статусы выполнения мероприятий в ЦКС в автоматизированном режиме. В случае несвоевременного выполнения мероприятий информация направляется в систему мониторинга государственных услуг Агентства по делам государственной службы.

Если индивидуальный план выполнен, но не дал результата (семья не вышла из категорий «Е», «D»), ЦПС повторно изучает ситуацию и разрабатывает новый план с участием мобильной группы.

⁴ Набор программных сервисов и приложений от Microsoft для бизнес-аналитики, который позволяет подключаться к различным источникам данных

⁵ Приказ и.о. Министра культуры и информации Республики Казахстан от 24 октября 2024 года №496-НК

Касательно создания рабочей группы с участием всех заинтересованных органов и экспертов для подготовки пакета нормативных и организационных решений

В целях повышения эффективности и координации деятельности ЦПС приказом Министра культуры и информации от 31 марта 2025 года №120-НК создан проектный офис.

В его состав входят представители государственных органов и эксперты в сфере семейной политики. Офис координирует развитие ЦПС, взаимодействие с государственными и неправительственными структурами, разрабатывает рекомендации по совершенствованию нормативной базы.

Также проектный офис отвечает за обучение и методическую поддержку специалистов, сбор и анализ статистики, подготовку отчетных и аналитических материалов, а также участвует в разработке нормативно-правовых актов по деятельности ЦПС.

В этой связи создание отдельной рабочей группы не требуется.
