Утверждено
совместным приказом
Министра здравоохранения
Республики Казахстан
от «22» 12 2023 года
№ 742
Министра труда и социальной
защиты населения
Республики Казахстан
от «20» 12 2023 года
№ 515
Министра культуры и
информации
Республики Казахстан
от «21» 12 2023 года
№ 531-ӨК
Министра просвещения
Республики Казахстан
от «21» 12 2023 года
№ 386
Министра внутренних дел
Республики Казахстан
от «21» 12 2023 года
№ 917

Методика по раннему выявлению и оказанию помощи несовершеннолетним, подвергшимся или ставшим свидетелями насилия, травли (буллинга), кибербуллинга

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Методика по раннему выявлению и оказанию помощи несовершеннолетним, подвергшимся или ставшим свидетелями насилия, травли (буллинга), кибербуллинга *(далее – Методика)* разработана в целях обеспечения оперативного межведомственного реагирования и согласованности действий уполномоченных государственных органов и организаций, контакт-центра 111 по вопросам семьи, женщин и защиты прав детей *(далее – контакт-центр 111)*, Уполномоченного по правам ребенка в Республике Казахстан *(далее – УПР)*, региональных уполномоченных по правам ребенка *(далее – РУПР)* по оказанию

своевременной и комплексной помощи несовершеннолетним, подвергшимся или ставшим свидетелями насилия, травли (буллинга), кибербуллинга.

2. В выявлении и оказании помощи принимают участие центральные и местные исполнительные органы, организации в сфере образования, здравоохранения, по вопросам социальной защиты и занятости населения, по вопросам средств массовой информации, правоохранительные органы, контакт-центр 111, Уполномоченный по правам ребенка в Республике Казахстан, региональные уполномоченные по правам ребенка и иные заинтересованные лица.

3. Персональную ответственность за координацию работы, обеспечение мониторинга, оперативного межведомственного реагирования, оказание своевременной помощи и поддержки несовершеннолетним, подвергшимся или ставшим свидетелями насилия, травли (буллинга), кибербуллинга несут заместители акимов областей, городов и районов.

Глава 2. Выявление насилия, травли (буллинга), кибербуллинга среди несовершеннолетних в организациях образования

4. Выявление насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении несовершеннолетних в организациях образования включает информацию о подозрениях, свершившихся или планируемых фактах насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении учащихся или воспитанников со стороны работников организации образования, учащихся или воспитанников, законных представителей или других лиц.

5. В каждой организации образования должен быть назначен координатор по защите детей от насилия, травли (буллинга), кибербуллинга из числа педагогов.

6. Способами оповещения о случаях насилия, травли (буллинга), кибербуллинга являются:

1) телефон доверия (контакт-центр 111), номер которого необходимо разместить во всех доступных местах в организации образования;

2) непосредственное сообщение учащегося или воспитанника о совершении насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении него;

3) сообщение учащегося или воспитанника о совершении насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении другого учащегося или воспитанника;

4) сообщение сотрудников организации образования о совершении насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении учащегося или воспитанника организации образования или подозрения на такие действия;

5) сообщение родителей, законных представителей, других лиц о совершении насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении учащегося

или воспитанника организации образования или подозрения на такие действия;

6) сообщение на телефон регионального уполномоченного по правам ребенка, контактные данные которого необходимо разместить во всех доступных местах в организации образования.

7. Классный руководитель и педагоги должны регулярно обращать внимание на следующие возможные признаки насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в классе и сообщать об этом руководству организации образования, педагогу-психологу, социальному педагогу:

снижение успеваемости учащегося или воспитанника;
пропуски уроков, опоздание;
несоблюдение гигиены, грязная одежда;
синяки, раны (в том числе за ушами);
состояние волос (нет ли видимости вырванных волос);
пропуски уроков физкультуры;
сексуализированные рисунки, игры;
агрессивность, непослушание;
отвержение ребенка сверстниками;
отстраненный взгляд;
плохие отношения со сверстниками;
вызывающее поведение;
побеги из дома.

8. Выявление возможных признаков насилия, травли (буллинга), кибербуллинга также проводится педагогами-психологами при работе с классом, согласно утвержденному графику и социальными педагогами при работе с детьми из «группы риска».

9. Сотрудники организации образования должны сразу сообщать руководству организации образования о любых случаях агрессивного поведения между учащимися или воспитанниками, включая употребление ненормативной лексики.

10. Руководству организации образования необходимо предусмотреть неприкосновенность и защиту лиц, сообщивших информацию о возможном факте насилия, травли (буллинга), кибербуллинга, а также информировать о мерах ответственности за разглашение конфиденциальной информации.

11. В целях защиты законных прав и интересов детей информация (идентификационные и контактные данные, подробности произошедшего, фотографии и др.), касающаяся фактов насилия среди детей, является строго конфиденциальной.

Сотрудники организации образования не должны обсуждать информацию между собой, передавать другим внутри или за пределами организации образования, за исключением уведомления компетентных органов.

Сотрудники организации образования, участвующие в сборе, анализе информации о возможном факте насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении ребенка, должны после передачи нужных для расследования

материалов, незамедлительно удалить эту информацию с персонального рабочего компьютера, корзины, электронной почты, телефона. При копировании данных на электронные носители, необходимо закрыть их паролями. Не допускается пересылка материалов, содержащих личные данные детей, посредством мессенджеров.

Бумажные версии документов (журнал учета фактов насилия, травли (буллинга), кибербуллинга, личное дело ребенка, материалы расследования и др.) должны храниться в сейфе, закрытом на ключ, сохранность которого обеспечивает сотрудник, который согласно должностной инструкции обязан обеспечивать хранение конфиденциальных материалов.

12. За несообщение о противоправных деяниях, совершенных несовершеннолетними или в отношении их, сотрудники организаций образования несут ответственность, установленную законодательством Республики Казахстан.

Глава 3. Выявление насилия, травли (буллинга), кибербуллинга среди несовершеннолетних вне организации образования

13. Выявление фактов насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении несовершеннолетних вне организации образования осуществляется при следующих обстоятельствах:

1) подворовом обходе отдельных категорий населения при исполнении служебных обязанностей сотрудниками органов и организаций социальной защиты населения, здравоохранения, органами, осуществляющими функции по опеке или попечительству *(далее – орган опеки)*, сотрудниками органов внутренних дел, Комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав *(далее – КДНЗП),* мобильными группами по раннему выявлению и организации оказания поддержки лицам (семьям) *(далее – мобильные группы)*;

2) приеме граждан;

3) рассмотрении обращений от физических и юридических лиц;

4) непосредственном обращении физических и юридических лиц в контакт-центр 111, телефон доверия центральных государственных и местных исполнительных органов, организаций, УПР, РУПР;

5) мониторинге информационного пространства и социальных сетей сотрудниками центральных государственных и местных исполнительных органов, и организаций, УПР, РУПР;

6) выполнении работниками организаций здравоохранения, социальной защиты населения своих функциональных обязанностей.

14. Особую роль в выявлении фактов насилия, травли (буллинга), кибербуллинга вне организации образования на ранних этапах играют

сотрудники органов и организаций здравоохранения, социальной защиты населения, органов внутренних дел, органов опеки, КДНЗП, мобильные группы, которые имеют возможность посещать и наблюдать несовершеннолетнего в течение определенного времени.

15. Сотрудник организации здравоохранения, оказывающий первичную медико-санитарную помощь, при патронажном посещении обращает внимание на следующее:

развитие ребенка, состояние физического и психического здоровья;

отношение родителей, законных представителей к ребенку, отношения в семье;

госпитализация по поводу травм, отравлений;

состояние жилищно-бытовых условий: антисанитарное состояние, несоблюдение правил гигиены, отсутствие в жилище спальных мест, постельного белья, одежды, продуктов питания и иных предметов, соответствующих возрастным потребностям детей и необходимых для ухода за детьми.

16. Сотрудник органов внутренних дел должен обращать внимание на следующее:

санитарное состояние жилища ребенка;

состояние, поведение ребенка в доме (замкнутость, пугливость, мимика), его физическое состояние (видимые телесные повреждения, синяки, раны, болезнь);

на лиц, проживающих совместно (родные братья, сестры и др.), других родственников (старшие двоюродные братья, дяди и др.), иных лиц (сожитель матери, посторонние) на предмет злоупотребления алкогольными напитками, употребления наркотических средств, судимость и др.;

17. Сотрудник органов и организаций социальной защиты населения, органов опеки, мобильные группы, КДНЗП должны обращать внимание на следующее:

наличие признаков физического насилия (царапины, рубцы, ожоги, ссадины, ушибы, кровоподтеки, синяки и др.);

условия проживания ребенка (наличие спального места, продуктов питания, санитарного узла, водоснабжения, предметов первой необходимости и др.);

состояние, поведение всех детей, находящихся в доме *(замкнутость, пугливость, агрессивность, негативная реакция на группу людей, побеги из дома, боязнь идти домой, повышенная тревога, тики и др.)*

Глава 4. Алгоритм оперативного реагирования на факты насилия, травли (буллинга), кибербуллинга среди несовершеннолетних

18. При выявлении фактов насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении несовершеннолетних органы опеки, работники органов и организаций образования, здравоохранения, социальной защиты населения, КДНЗП, мобильные группы незамедлительно обязаны:

1) провести регистрацию выявленного факта в соответствии с действующим законодательством;

2) сообщить об этом факте в органы внутренних дел, контакт-центр 111;

3) направить информацию о произошедшем УПР, РУПР, в уполномоченный орган в области защиты прав ребенка *(далее – КОПД).*

19. При выявлении фактов насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в отношении несовершеннолетних сотрудники органов внутренних дел должны:

1) при наличии признаков уголовно-наказуемого деяния незамедлительно обеспечить регистрацию в Едином реестре досудебных расследований *(далее – ЕРДР);*

2) при рассмотрении обращений о фактах насилия в отношении детей, в случае необходимости оказания помощи и проверки выполнения обязанностей родителями сообщает в контакт-центр 111;

3) по каждому факту сообщения, даже в случае не подтверждения информации, проводить профилактические беседы с родителями (опекунами, отчимами, сожителями и другими родственниками). Лицам, на которых поступил сигнал о совершении насилия в отношении ребенка, о недопущении противоправных действий в отношении ребенка, разъяснить уголовную и административную ответственность;

4) при списании сообщения в номенклатурное дело, по согласованию с руководителем органа обеспечить полноту материала (опрос родителей, членов семьи, соседей, при наличии свидетелей, очевидцев, если факт имел место в общественном месте установить наличие камер видеонаблюдения);

5) по каждому факту сообщения о совершении насилия со стороны родителей, опекунов, отчимов, сожителей, родственников и других лиц, проживающих совместно, незамедлительно сообщить в органы опеки и поставить в известность мобильные группы;

6) Центр оперативного управления Министерства внутренних дел ежедневно информировать УПР путем предоставления сводных данных за сутки о зарегистрированных уголовных правонарушениях с участием несовершеннолетних, в том числе по фактам посягательств на половую неприкосновенность (без указания личных данных пострадавших);

20. Контакт-центр 111 при получении информации о возможном факте насилия, травли (буллинга), кибербуллинга:

1) записывает все идентификационные данные заявителя, подробности произошедшего, данные пострадавшего и др.;

2) устанавливает контакт с ответственными государственными органами, организациями и передает полученную информацию;

3) осуществляет координацию действий сотрудников ответственных государственных органов;

4) формирует единый документ, в котором будет содержаться вся информация, предоставленная сотрудниками ответственных государственных органов;

5) отслеживает действия сотрудников ответственных государственных органов и формирует отчет о проведенных мероприятиях, их результативности и дальнейших рекомендациях.

21. Руководитель организации образования в течение 1 часа сообщает о возможном случае насилия, травли (буллинга), кибербуллинга в органы опеки для проведения проверки условий жизни и воспитания ребенка.

22. Орган опеки совместно со специалистом организации образования (социальным педагогом, педагогом-психологом, классным руководителем), сотрудником органов внутренних дел (при необходимости) незамедлительно проводит обследование условий жизни и воспитания ребенка, по результатам которого составляется акт обследования жилищно-бытовых условий семьи несовершеннолетнего.

23. По итогам проведенных мероприятий руководитель организации образования направляет в органы внутренних дел информацию об установлении признаков насилия, травли (буллинга), кибербуллинга с приложением акта обследования жилищно-бытовых условий семьи несовершеннолетнего, оставляя копии извещений и прилагаемых документов в документах по делопроизводству регистрацией номера исходящего извещения.

24. Руководитель организации образования направляет в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав, а также во все уполномоченные государственные органы основной документ с приложением номерного сообщения с информацией об обнаружении признаков насилия, травли (буллинга), кибербуллинга над несовершеннолетним, оставляя копии сообщений и прилагаемых материалов в процессуальных документах.

25. Информация о насилии, травле (буллинге), кибербуллинге в отношении ребенка доводится в течение одного часа с момента получения информации в КОПД по оперативной связи (мобильной или электронной).

26. Межведомственное взаимодействие всех органов и организаций строится по следующему алгоритму:

1) после выявления фактов насилия, травли (буллинга), кибербуллинга несовершеннолетнего, поступления информации либо сообщения о факте

оперативно должны быть информированы все уполномоченные государственные органы - органы внутренних дел, прокуратуры, образования, здравоохранения, социальной защиты, а также УПР, РУПР;

2) местные исполнительные органы передают УПР, РУПР данные детей, пострадавших от насилия, травли (буллинга), кибербуллинга и контактные данные УПР, РУПР семьям детей, пострадавших от насилия, травли (буллинга), кибербуллинга;

3) УПР, РУПР после выявления фактов насилия, травли (буллинга), кибербуллинга несовершеннолетних подтверждения данных фактов в органах внутренних дел незамедлительно сообщают о данных фактах и принимаемых государственными органами мерах в средствах массовой информации, социальных сетях, принимают непосредственное участие в оказании помощи ребенку;

4) мобильная группа с согласия надзирающего прокурора незамедлительно выезжает на место происшествия;

5) уполномоченными органами производится идентификация случая: выявление признаков насилия, определение угроз жизни и здоровью ребенка, установление предварительного диагноза и т.д.;

6) органы внутренних дел незамедлительно проводят необходимые, в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством, следственные мероприятия, в том числе назначение соответствующих экспертиз;

7) органы судебной экспертизы, физические лица, занимающиеся судебно-экспертной деятельностью на основании лицензии, проводят судебную экспертизу в сроки не более 3 суток, в случае отсутствия необходимости проведения медицинских консультаций и предоставления дополнительных материалов;

8) руководитель органа прокуратуры с момента проведения неотложных следственных действий либо регистрации в ЕРДР заявлений, сообщений о насилии назначает процессуальных прокуроров для осуществления процессуального руководства досудебным расследованием и обеспечивает постоянный надзор за расследованием данной категории уголовных дел.

27. УПР, РУПР оперативно сообщают в средствах массовой информации *(далее – СМИ)* и социальных сетях о мерах, принимаемых государственными органами, и дают разъяснения на предмет порядка последовательности действий и взаимодействия госорганов в целях нивелирования резонансных ситуаций, которые могут быть вызваны произошедшими случаями насилия или жестокого обращения в отношении детей (ребенка).

Запрещается публикация материалов, содержащих личные данные ребенка и его семьи (идентификационные данные, фотографии, адреса, наименование организаций образования и др.), а также материалов способных достоверно установить личность ребенка.

28. Взаимодействие центральных государственных органов осуществляется на уровне курирующих заместителей министров просвещения,

внутренних дел, здравоохранения, труда и социальной защиты населения, культуры и информации, Генеральной прокуратуры посредством Telegram чата.

29. Уполномоченный орган в области информации - Министерство культуры и информации осуществляет круглосуточный мониторинг и анализ информационного пространства, СМИ и социальных сетей на факты насилия в отношении детей.

30. Министерство просвещения обеспечивает оперативное информирование общественности о принимаемых мерах по каждой опубликованной информации о факте насилия в отношении ребенка через официальные социальные сети КОПД.

31. РУПР на ежеквартальной основе проводят брифинги, где информируют население о проводимой работе в сфере защиты прав детей, в том числе по резонансным делам.

32. По отдельным резонансным случаям насилия не позже 3-х часов после выявления и подтверждения обеспечивается выход в СМИ официального представителя Министерства просвещения, которому все уполномоченные органы (здравоохранения, культуры и информации, местные исполнительные органы) представляют актуальную информацию по рассматриваемому факту насилия.

33. Руководители структур, а также УПР, РУПР несут персональную ответственность за достоверность и качество представляемой информации.

Глава 5. Оказание помощи несовершеннолетнему, подвергшимуся или ставшему свидетелем насилия, травли (буллинга), кибербуллинга

34. Ребенку, пострадавшему от травли (буллинга), кибербуллинга организация образования должна организовать психологическую поддержку, которая включает комплексную оценку ситуации, правовое просвещение о правах и обязанностях ребенка, разработку Индивидуального плана работы по социальной реабилитации, которая включает:

1) индивидуальные консультации педагога-психолога в целях его социальной реабилитации;

2) направление ребенка на дополнительные формы образовательной деятельности в соответствии с интересами;

3) индивидуальная и групповая работа по формированию эмоционально-поведенческих навыков ребенка, его уверенности в себе;

35. При проведении первичной беседы с пострадавшим учащимся, другими учащимися сотрудникам организации образования рекомендуется:

1) сохранять спокойствие и доброжелательность;

2) внимательно выслушать учащегося;

3) убедить учащегося в том, что он поступил правильно, рассказав о произошедшем;

4) вести с ним диалог, задавать минимальное количество вопросов, необходимые только для сбора информации по инциденту, уточнения ситуации;

5) избегать просьб повторить рассказанное, во избежание повторной травматизации учащегося;

6) «руководить» действиями учащегося, не выдвигать собственных идей, предположений и заключений, оценивать его действия;

7) не мешать учащемуся воспроизвести важные моменты;

8) уведомить учащегося о том, что следует проинформировать о сложившейся ситуации минимальное количество лиц для оказания учащемуся необходимой помощи и решения вопроса;

9) записать информацию полностью, дословно как было передано учащимся;

10) составить письменный протокол.

36. Сотрудники организации образования оказывают психолого-педагогическую помощь реабилитационного характера учащимся для преодоления негативных переживаний, травматичного опыта посредством:

1) нормализации жизни ребенка через создание стабильной и безопасной обстановки в школе, семье, вне школы;

2) эмоциональной поддержки и психолого-педагогической помощи;

3) переработки негативного опыта и помощи учащимся в преодолении внутренних, психологических барьеров и поведенческих нарушений;

4) овладения ребенком навыков преодоления негативных эмоциональных состояний и обучения безопасному поведению (обращению за помощью и самопомощи, управлению собственным реагированием).

37. План помощи и поддержки учащегося должен содержать работу по развитию сильных сторон личности, зон его роста: коммуникативных навыков, реконструкцию самооценки, осознание привычных (автоматических) стратегий поведения, переобучение новым реакциям, мыслям, эмоциям.

38. Для обращения учащихся, законных представителей во внешние организации, специализирующихся на защите прав детей, необходимо ознакомить их, распространить, регулярно актуализировать перечень ведомств, организаций, учреждений для обращения в случаях жестокого обращения с учащимися.

39. Индивидуальный план работы с несовершеннолетним, подвергшимся насилию и жестокому обращению, включает:

1) работу с семьей: посещение семьи социальными педагогами школы на постоянной основе; создание группы поддержки родителей и иных законных представителей (при необходимости); реализацию программы для родителей по воспитательным практикам и позитивному воспитанию, общению с детьми, позитивной дисциплине; инициативы по социальной поддержке семьи, содействие в трудоустройстве родителей, в случае необходимости содействие в оказании материальной поддержки в рамках оказания финансовой и

материальной помощи обучающимся и воспитанникам отдельной категории; содействие в документировании;

2) работа с ребенком: направление ребенка на дополнительные формы образовательной деятельности в соответствии с его интересами; индивидуальная и групповая адаптация эмоционально-поведенческих особенностей ребенка; управление социализацией и самостоятельностью ребенка в форме консультаций, коррекции, тренинга.

40. Для ребенка-зачинщика травли (в том числе для каждого ребенка в случае групповой травли) необходимо организовать психолого-педагогическое сопровождение, которое включает комплексную оценку ситуации, правовое просвещение об обязанностях, юридической ответственности и последствиях совершения травли (буллинга), разработку Индивидуального плана работы по социальной адаптации несовершеннолетнего, который включает:

1) проведение беседы с инициатором/зачинщиком травли (буллинга) для выявления причины агрессии;

2) посещение семьи социальными педагогами организации образования;

3) индивидуальную и групповую адаптацию ребенка для повышения качества навыков коммуникации с другими детьми и взрослыми, ненасильственное урегулирование конфликтов, навыков общения с детьми;

4) формирование навыков контроля за эмоционально-поведенческими проявлениями;

5) формирование уважительного отношения к правам человека, личную свободу, неприкосновенность чести и достоинства, частной жизни другого человека;

6) проведение индивидуальных встреч с родителями по разъяснению норм по позитивному воспитанию и навыков общения с детьми.

Индивидуальный план работы согласовывается с родителями или законными представителями ребенка-буллера, его реализация обеспечивается с соблюдением норм конфиденциальности.

41. Работники организации образования оказывают психолого-педагогическую помощь реабилитационного характера учащимся, которые стали свидетелями насилия, травли (буллинга), кибербуллинга и обеспечивают:

1) снижение уровня тревоги и стабилизацию эмоционального состояния учащегося через доверительную беседу;

2) предоставление ребенку возможности выразить свои чувства любым способом (плакать, высказаться, грустить, проявить агрессию, то есть выплеснуть свои эмоции);

3) создание условий для выражения чувств, помогите понять, что его чувства нормальны;

4) внушение ребенку, что случившееся ужасно и больше не повторится;

5) помощь подростку в понимании, что несдержанное поведение является очень опасным способом выражения чувств (например, гнева) в первую очередь для него самого;

6) внимание к состоянию ребенка, отслеживание тревожных признаков и в случае необходимости обращение к специалистам.

42. Детям, которые оказались жертвами бытового насилия и попали в Кризисные центры, предоставляются в установленном законодательством порядке специальные социальные услуги, в том числе:

1) проведение совместно с заинтересованными государственными органами и организациями оценки факта жестокого обращения с детьми, приведшего к социальной дезадаптации и социальной депривации;

2) информирование Управления образования о временном отсутствии детей, попавших в Кризисный центр;

3) составление социальной карты семьи для оказания необходимой помощи;

4) составление индивидуального плана мероприятий с жертвами бытового насилия и детьми.

43. Органы образования обеспечивают организацию психологического сопровождения жертвы насилия и родителей.

44. Органы/организации образования и социальной защиты, органы внутренних дел, органы здравоохранения принимают срочные меры по созданию безопасных условий для ребенка до принятия решения Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав путем его размещения в медицинские организации либо организации, осуществляющие функции по защите прав детей (Центры адаптации несовершеннолетних, Центры поддержки детей, кризисные центры), где обеспечиваются первичные потребности ребенка, также обеспечивается раздельное доставление в ОВД потерпевшего ребенка и подозреваемого.

45. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав в течение 12 часов с момента поступления информации о факте насилия принимает решение об устройстве ребенка, затем его помещают в медицинские организации либо организации, осуществляющие функции по защите прав детей (центр адаптации несовершеннолетних, центры поддержки детей, кризисные центры).

46. После устройства жертвы в указанные организации, он (семья) обеспечивается комплексом специальных социальных услуг, предусмотренных действующим законодательством.

47. Программа помощи детям, пережившим или ставшим свидетелями насилия, оказывается на базе Центров психологической поддержки детей в порядке, определяемом Положением данных центров.