



**АЗАПТАУҒА ҚАРСЫ
КОАЛИЦИЯ**



**ЕРЕКШЕ
БАЛАНЫҢ
ҚҰҚЫҚТАРЫ**

Барлық түрдегі балалар мекемелерінде мүмкіндігі шектеулі балаларды қатыгез іс-әрекеттен қорғау және алдын алу жөніндегі ескертпе.

дайындаған: Шакибаева Айгүл

Берілген материалды Адам құқықтары мен заңдылықты сақтау жөніндегі Қазақстан халықаралық бюросы, Қазақстанның Азаптауларға қарсы ҮЕҰ коалициясы және Ерекше баланың құқықтары қызметі Sigrid Rausing Trust қаржылық қолдауымен жүзеге асырылатын «Қазақстанның Азаптауларға қарсы ҮЕҰ коалициясын қолдау» жобасы шегінде дайындады.

Авторлар осы материалдың мазмұны үшін толық жауапкершілік алады.

2023 ж.

Мазмұны

Кіріспе

1. Мүмкіндігі шектеулі балалардың, мүгедектігі бар балалардың және олардың ата-аналарының қатыгез іс-әрекеттен қорғау құқықтары.

1.1. Балалардың ұлттық және халықаралық заңдардағы құқықтары.

1.2. Әлеуметтік мекемелерде — тәуліктік және күндізгі мекендеу орталықтарында — баланың құқықтарын қорғау ерекшеліктері.

1.3. Жекеменшік мектепке дейінгі ұйымдарға (балабақшаларға) шағым беру ерекшеліктері.

2. Әртүрлі мемлекеттік мекемелерге шағымдар беру үлгілері.

3. Анықтамалық ақпарат.

Кіріспе

Соңғы он жылда Қазақстан Республикасында мемлекеттік тәуліктік әлеуметтік-медициналық мекемелерде тұрып жатқан мүмкіндігі шектеулі балалар, мүгедектігі бар балалар саны айтарлықтай азайды. Мемлекеттік органдар бұл процесті 2011 жылы мүгедектігі бар балалар күтімі бойынша отбасыларға жәрдемақы бөлінгенімен түсіндіреді. Оған қоса, біздің елімізде инклюзивті қоғам дамып келеді — балалар балабақшалар мен мектептерге белсенді түрде бара бастады. Алайда, бұл мәселедегі ең маңыздысы — бүкіл ел бойынша психикалық-неврологиялық патологиясы бар балаларға арналған күндізгі мекендеу орталықтары қызмет етуі.

Мекемелердің ресми атауы — арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету орталықтары. Жергілікті атқару органдары – облыс және қала әкімдіктері білім беру және әлеуметтік қызметтер көрсетуді жекеменшік бизнестерге және үкіметтік емес ұйымдарға

аутсорсингке белсенді түрде табыстайтынын, сәйкесінше қызмет көрсету нарығы артып келе жатқанын атап өту маңызды.

Ең сорақысы көрсетілетін қызметтердің сапасы, қауіпсіздік және, ең бастысы, қатыгез іс-әрекеттен қорғау тиісті түрде тексерілмейді. Сөйтіп, 2023 жыл ішінде «Ерекше баланың құқықтары» қызметіне 11 ата-ана хабарласты, олардың балалары жекеменшік балабақшаларының, күндізгі мекендеу орталықтарының тәрбиешілері, балаларды бағып күтетін қызметкерлері тарапынан немқұрайлы және қатыгез қарым-қатынастан зардап шеккен. Көбінесе, мұндай мекемелерде ата-аналардың мекеме ішіне кіруге рұқсат берілмейтін, баланың жағдайы туралы толық ақпарат берілмейтін. Ал, зорлық-зомбылық фактісі орын алған кезде ата-аналар тиімді көмек көрсетілу үшін қайда жүгіну керектігін білмеді.

Біздің қызметіміз мемлекеттік және халықаралық органдарға арнап ерекше баланың қатыгез іс-әрекеттен қорғау құқықтарын сақтауға қатысты жағдай туралы бөлек маңызды баяндама дайындап жатыр.

Осы ескертпеде біз ата-аналар үшін балалардың құқықтары туралы ақпарат, мемлекеттік органдарға шағымдардың үлгілерін және анықтамалық байланыс деректерін дайындадық.

Берілген ескертпе, сондай-ақ Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкіл жанындағы Ұлттық алдын алу тетігінің қатысушыларына пайдалы болады. Психикалық-неврологиялық, қимыл-тірек жүйесіндегі бұзушылықтары бар балаларға арналған тәуліктік әлеуметтік-медициналық мекемелер ҰАТ келіп кету мандатына кіреді. Балалардың осы категориясы психикалық қысым жасау болсын, күш көрсетіп немесе сексуалдық зорлық болсын барлық қиянат ету түрлеріне қатысты бәрінен де әлсіздеу келеді. Дегенмен, әлеуметтік, балаларға арналған мекемелерге барған кезде азаптаулар қолданылмайды, бірақ қатыгез, қорлау әрекеттері орын алады. Мұндай мониторингтардың жалпы қағидасы түсінігін ҰАТ қызметінің басында Красимир Канев¹ ұсынды. Сөйтіп, қатыгез, адамгершілікке жатпайтын, ар-

¹ «ҰАТ Қазақстандағы тиімді қызметі» тренингі, қыркүйек 2014 ж.

намысты қорлайтын іс-әрекеттер мен жазалар қолданылған кезде оны жасауға арам ниеттің болуы міндетті емес, адамгершілікке жатпайтын әрекет лауазымды тұлғаның қатысуысыз, ресми мақсатсыз орын алуы мүмкін, психологиялық та әсер етуі, күш көрсетілуі де мүмкін. Жоғарыда көрсетілген себептерді ескере отырып, мониторинг жасайтын мекеменің ерекшелігіне байланысты қорлайтын әрекеттерге келесілерді жатқызуға болады:

- 1) Баланың жеке қажеттіліктерін ескере отырып, әртүрлі әлеуметтік және сауықтыру қызметтерінің болмауын медициналық дәрі-дәрмектерді қолдану арқылы өтеу;
- 2) Жеке заттардың және жеке кеңістіктің болмауы;
- 3) Үйлесімсіз күш қолдану;
- 4) жалпы жуынатын дәретханаларда жасөспірімдердің табиғи қажеттіліктерін көпшілік алдында жасатқызу сияқты жеке өміріне кешіруге болмайтындай араласу;
- 5) Психикалық сырқаты бар адамдарды кемсіту.

Балаларға арналған мекемелерге мониторинг жүргізген және ұқсас фактілерді анықтаған кезде ҰАТ қатысушыларының прокуратура органдарын Қазақстан Республикасының 2022 жылғы 5 қарашадағы № 155-VII ҚРЗ Конституциялық заңының 10 бабы тәртібінде әрекет етуге шақыру маңызды – прокуратура меншік нысандарына қарамастан өзге ұйымдардың актілері мен шешімдерінің, егер бұл актілер мен шешімдер физикалық, психикалық және өзге жағдайлар себебінен өз құқықтарын, бостандықтарын және заңды мүдделерін өздігінен жүзеге асыра алмайтын тұлғаларға, адамдардың шектелмеген тобына қатысты болса не болмаса жария сипатқа ие болса, Қазақстан Республикасының Конституциясына, заңдарына және Қазақстан Республикасы Президентінің актілеріне сәйкес келуін қадағалайды.

***Құрметпен, Айгуль Шакибаева, заңгер, құқық қорғаушы,
“Ерекше баланың құқықтары” қызметінің басшысы.
Байланыс деректері: эл.пошта shakibaevaigul83@gmail.com,
инстаграмм [prava_особennogo_rebenka](#).***

Ескертпе Қазақстанның азаптауға қарсы ҮЕҰ коалициясының қолдауымен дайындалды.

1. Мүмкіндігі шектеулі балалардың, мүгедектігі бар балалардың қатыгез іс-әрекеттен қорғау құқықтары.

Мүгедектігі бар балалар, психикалық болсын, күш көрсету болсын не болмаса сексуалды зорлық-зомбылық болсын қиянат етудің барлық түрлеріне бәрінен де осалырақ келеді, бұған келесілер себеп болады:

- ести алмау қабылеті, өздігінен жүре алмау және киіне алмау, дәретханаға бара алмау және жуына алмау оларға қамқорлық ететін адамдар тарапынан дөрекілікке және қиянат етушілікке ұшырау осалдығын арттырады;
- ата-анадан және басқа туыстардан оқшау өмір сүру қиянат етушілік мүмкіндігін арттырады;
- коммуникация және ақыл-есі бұзылған жағдайда, қиянат етуге шағымданған кезде балалар көңіл аудармау, сенімсіздік немесе түсінбеушілікке тап болуы мүмкін.

Мұндай балалар көп жағдайда оларға не болғанын түсінбейді және бұл туралы қалай айту керектігін білмейді. Сондықтан баланың балабақшада немесе орталықта психологиялық қысым немесе күш көрсету туралы келіп айтып береді деп күтуге болмайды.

Қатыгез іс-әрекеттің төрт түрін белгілейді: күш көрсету, сексуалды зорлық-зомбылық, эмоционалды (психологиялық) зорлық және негізгі қажеттіліктерін елемеу. Көп жағдайда **күш көрсету** жиі орын алады — бұл баланың денесіне қасақана түрде зақым келтіру, сондай-ақ физикалық немесе психикалық денсаулығына зиян келтіретін, қалыпты дамуын бұзатын немесе осындай бұзушылықтардың туындауына нақты қауіп-қатер төндіретін кез келген өзге күш қолданып зақым келтіру (жанына бату, бас бостандығынан айыру, психикалық белсенді заттарды пайдалануға мәжбүрлеу және т.б.).

Келесі **күш көрсету нысандарын** белгілейді: ұрып-соғу, шапалақпен тартып жіберу, желкеден қойып қалу, шартылдату; дүре

соғу; жарақаттау, күйіп қалу, шаш жұлу, ыңғайсыз дене тұрысында ұстап тұру, тістеп алу, оқшаулау (қоймаға, әжетханаға қамау және т.б.), әдейі тамақ, су бермеу, киім бермеу (баланы аязда жылы киімсіз сыртқа шығарып жіберу), күн тәртібін өрескел бұзушылық, балалардың жастары мен дамуына сәйкес келмейтін дөрекілік қатынас (бала әлі орындауға қабілетті болмайтын немесе орындайтын жастан өсіп кеткен талаптар қою). Айрықша қажеттіліктерін елемеуді гигиеналық құралдарды уақтылы ауыстырмау, арбамен қозғалатын балаларды серуендетуде бас тарту, баланың іш киімін елдің көзінше ауыстыру және басқа да іс-әрекеттер деп түсінген жөн.

1.1. Балалардың ұлттық және халықаралық заңдардағы құқықтары

Мүгедектігі бар тұлғалардың құқықтары жөнінде БҰҰ Халықаралық конвенциясы мүгедектігі бар балалардың басқа балалармен тең деңгейде адамның барлық құқықтары мен бостандықтарын толық жүзеге асыру үшін мемлекетке барлық қажетті шараларды қолдануы міндеттейді (*7 бап*). Ешбір адамға азаптау немесе қатыгез, адамгершілікке жатпайтын немесе ар-намысты қорлайтын іс-әрекет немесе жаза қолданылмауы тиіс. Мүгедектердің басқа адамдармен бірдей азаптауға, адамгершілікке жатпайтын немесе ар-намысты қорлайтын іс-әрекетке немесе жазаға ұшырамауы үшін мемлекет тиімді заңнамалық, әкімшілік, сот немесе өзге іс-шараларды қолдануға міндетті (*15 бап*).

БҰҰ Бала құқықтары туралы конвенциясының 19 бабына сәйкес үкімет, сондай-ақ, баланы ата-ана, заңды қамқоршылары немесе баланы қамқорлыққа алған кез келген басқа тұлға тарапынан болатын барлық күш көрсету немесе психологиялық қысым түрлерінен, зәбірленуден немесе қиянат етуден, қамқорлықтың болмауынан немесе олақ әрекеттен, дөрекі қатынастан немесе қолданудан, оның ішінде сексуалды қиянат етуден қорғау мақсатында әлеуметтік және ағарту іс-шараларын қолдануға міндетті. Мұндай қорғау шаралары, қажет болған жағдайда, балаға

және оған қамқорлық ететін тұлғаларға қажетті қолдау көрсету мақсатында әлеуметтік бағдарламаларды құруға арналған, сондай-ақ жоғарыда көрсетілген балаға қатыгез іс-әрекеттер жасалған жағдайларға байланысты өзге алдын алу және анықтау, хабарлау, қарастыруға табыстау, тергеу, емдеу және одан кейінгі шаралар түрлерін жүзеге асыруға арналған, сонымен қатар сот ісінің процедурасын қозғауға арналған тиімді рәсімдерді қамтиды.

Үкімет балаға жеке басқа қол сұқпаушылықты қамтамасыз етеді, оны күш көрсетуден және (немесе) психикалық қорлықтан, қатыгез, дөрекі немесе ар-намысты қорлайтын іс-әрекеттен, баланы кудалаудан (буллингтан), сексуалды сипаттағы іс-әрекеттен, қылмыстық іске қатысуынан және қоғамға қарсы іс-әрекеттер жасаудан және Қазақстан Республикасының Конституциясында бекітілген адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарына шек қоятын басқа қызмет түрлерін жасаудан қорғайды (*Қазақстан Республикасының «Бала құқықтары туралы» заңының 10 бабы*). Ешбір бала мүгедектігі бойынша стигмаға және кемсітушілікке ұшырамауы тиіс.

1.2. Әлеуметтік мекемелерде — тәуліктік және күндізгі мекендеу орталықтарында — баланың құқықтарын қорғау ерекшеліктері

Ата-ана үшін баланың орталықтағы күтімі, дамуы, тамақтануы, ұйқы және сабақтар сапасы туралы ақпарат алу баланың заңды өкілі ретінде құқығы бар екенін білу маңызды. Мекеме әкімшілігі ата-ананың балаларының ұйықтайтын, тамақтанатын, серуендейтін орындарын көруіне кедергі келтіруге құқылы емес.

Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрі – Премьер-Министрдің орынбасарының 2023 жылғы 29 маусымдағы «Халықты әлеуметтік қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту туралы» № 263 бұйрығына сай **орталықтың әлеуметтік**

қызметкері ата-аналарға әлеуметтік-құқықтық қызметтер көрсетуге міндетті:

1. қызмет көрсетілетін адамдарға арнаулы әлеуметтік қызметтер алу және өз мүдделерін қорғау құқығына байланысты мәселелер бойынша кеңес беру, заңмен белгіленген құқықтар туралы және болжалды бұзушылықтардан қорғау әдістері туралы толық түсінік беру;
2. қызмет көрсетілетін адамдарға әлеуметтік-құқықтық мәселелер бойынша (азаматтық, баспана, отбасы, еңбек, зейнетақы, қылмыстық заңнама) кеңес беру, қозғалатын мәселелерде оларды қызықтыратын заңнамалық актілер және құқықтар туралы толық түсінік беру, осы мәселерді іс жүзінде шешу үшін қажетті құжаттарды дайындауда және тиісті адресатқа жөнелтуде қажетті көмек көрсету;
3. қызмет көрсетілетін адамдардың заңды құқықтарын бұзатын немесе нұқсан келтіретін мемлекеттік органдардың және ұйымдардың лауазымды тұлғаларының әрекеттеріне немесе әрекетсіздігіне шағымдар дайындауда жәрдемдесу, яғни оларға шағым түсірілетін әрекеттерді, жол берілген бұзушылықтарды жою талаптарын арыздарында заң тұрғысынан сауатты жазуға және адресатқа жіберуде көмектесу;
4. құжаттарды (жеке басын куәландыратын, заңнама бойынша тиесілі жеңілдіктерді, жәрдемақыларды және әлеуметтік төлемдерді алуға, балаларды, қимыл тірек аппараты бұзылған балаларды асырап алуға және отбасы тәрбиесіне, мүгедектігі бар тұлғаларды жұмысқа орналастыруға) рәсімдеуде заң көмегін көрсету, нәтижесінде бұл қызметтер көрсетілетін адамдардың қажетті құжаттардың тағайындалуына байланысты, құжаттардың мәтінінің мазмұны мен жазылуын (қажет болса), немесе пішінді бланктерді толтыруды, ілеспе хаттарды жазуды түсінуді қамтамасыз етеді;
5. құқықтар мен мүдделерді қорғау үшін қорғаушының тегін көмегін алуда қолдау көрсету, қызмет көрсетілетін

адамға оның мәселесі бойынша объективті шешім қабылдау мақсатында заңды құқықтары мен көмегін білікті заңды қорғауды кепілдік етеді;

- б. қызмет алатын адамның немесе оның отбасы мүшелерінің отбасында жасалған күш көрсетуде және психикалық қысым жасауда кінәлі адамдарды қылмыстық жауапкершілікке тартуда жәрдемдесу, бұл дегеніміз зардап шеккен тұлғалардың құқықтарын қорғау мақсатында олардың қажетті құжаттарды сотта ұсынуы үшін, сот процесіне қатысуы үшін дайындауына жәрдемдесу.

Стационарлық және жартылай стационарлық типті ұйымда шағымдар мен ұсыныстар кітапшасы құрылады, ол кітапша ұйымның басшысында сақталады. Ол қызметтер көрсетілетін адамның және оның заңды өкілдерінің бірінші талабы бойынша ұсынылады. Шағымдар мен ұсыныстар кітапшасын жартылай стационарлы ұйым басшысы күн сайын қарастырады, ал атқарушы орган және (немесе) ай сайын қарастырады.

1.3. Жекеменшік мектепке дейінгі ұйымдарға (балабақшаларға) шағым беру ерекшеліктері

Балабақша таңдаған кезде ата-ана келесілерді ескеруі тиіс:

1. Білім беретін ұйым ата-ананы өз жарғысымен, білім беру қызметін жүзеге асыру лицензиясымен (болған жағдайда), білім беру бағдарламаларымен және басқа да құжаттармен таныстыруға міндетті. Ұйымдардың көпшілігі бұлардың бәрін сайтқа орналастырады, алайда ата-ана әкімшіліктен осы құжаттарды сұратуы тиіс.
2. Баланы балабақшаға қабылдаған кезде ата-анамен келісім-шарт жасалады, ол келісім-шарттың талаптарын мұқият оқып шыққандары жөн. Әдетте, құжаттарға балабақша басшылығының көзінше қол қойылады. Сол кезде ата-ана өзін қызықтыратын барлық сұрақтарды қойса болады және баланың жеке дара ерекшеліктері туралы айтып берсе болады.

3. Директормен немесе тәрбиешімен «алдын ала сөйлесу құқығы» нормативтік түрде реттелмеген. Алайда, ата-ана жеке қабылдауға жазылса болады. Барлық кездесулер, әдетте, меңгерушімен өтеді, бірақ жеке мәселелерді шешу қажет болған жағдайда тәрбиешілер және мекеменің басқа да қызметкерлері шақырылуы мүмкін.

Балаға қатыгез іс-әрекет көрсетілгені үшін балабақша басшылығына шағымданғысы келетін ата-аналардың әрекеттерінің тәртібі мекенінің түріне байланысты болады. Мемлекеттік балабақшалар, әдетте, мемлекеттік мекеме нысанында құрылады, бұл дегеніміз оларға Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік процестік кодексі қолданылады. Осы заң бойынша ата-ана мекеме басшысына ауызша немесе жазбаша, оның ішінде онлайн түрде арыз бере алады. Арыз берудің нысаны мен мазмұнына нақты талаптар қойылады, мысалы, иесі көрсетілмеген шағымдарға жауап берілмейді. Арызды қарау үшін тіркеген сәттен бастап 30 күн беріледі.

Егер балабақша жекеменшік болса, ең бірінші, оның жарғысын және жергілікті актісін тексеру қажет. Жекеменшік балабақшалары арыздар мен өтініштерді жалпы жұмыс істеу тәртібі бойынша қарайды, ал олардың басшылары оқу процесін ұйымдастырумен және тәрбиеленушілердің отбасыларымен байланыс құрумен айналысады. Әдетте, дәл солар ата-анадан келіп түсетін шағымдар мен арыздарға жауап береді. Балабақшада «ішкі тексерістің» міндетті түрде болуы заңда көзделмейді. Алайда, ол «өтініш-арыздарды әділ, жан-жақты және уақтылы қарауды», сонымен қатар «азаматтың бұзылған құқықтарын, бостандықтарын және заңды мүдделерін қалпына келтіру мен қорғауға бағытталған іс-шаралар қолдануды» белгілейді. Педагогтың немесе мекеменің жауапкершілік деңгейі нақты қандай жағдай орын алғанына байланысты болады.

Қазақстанның заңнамасында «қатыгез іс-әрекет» терминінің анықтамасы болмауы күрделі мәселе болып отыр. Педагог үшін ең

жеңіл жаза — білім беру ұйымының жарғысын бұзғаны үшін, өнегелік және әдеп нормаларын, кәсіби әдеп талаптарын сақтамағаны үшін тәртіптік жауапкершілік. Бұл ескерту, сөгіс алу немесе жұмыстан шығару түрінде болады. Балаға күш көрсетілген немесе психикалық қысым жасалған кезде маңызды салдарға алып келуі мүмкін, тіпті қылмыстық жаза қолданылуы мүмкін.

Егер ата-аналар білім беру немесе әлеуметтік мекемеде өз баларына көрсетілген қатыгез іс-әрекет туралы білсе, бірден келесілерді орындауы тиіс:

1. Медициналық мекемеге жүгіну және соққы беру фактісін тіркеу. Медициналық куәландыруда, мәселен, осы жарақаттардың таңертең болмағанын, кейін пайда болғанын көрсету керек. Және мекеме қызметкерлерінің баланың құлағаны және көгерген жерлері бар екені туралы хабарламағанын міндетті түрде көрсету керек. Тәрбиешілер ата-аналарға мұндай жағдайлар туралы хабарлауға міндетті.
2. Осы факті бойынша құқық қорғау органдарына (полицияға) жүгіну, өтінішті және медициналық құжаттарды қоса тіркеу — себебі, олар дәлел болады. Полицияға барған кезде ата-аналар өтінішті еркін нысанда жаза алады. Өтініште ата-ананың және іске қатысы бар басқа тұлғалардың толық аты-жөндерін, байланыс деректерін, білім беру мекемесі туралы мәліметтерді көрсеткен жөн, сондай-ақ келесі фактілер толық баяндалуы тиіс: балаға немесе бала мен тәрбиеші арасында нақты не болды және қашан болды, оқиғаның куәгерлері болса, оларды көрсету, сонымен қатар дәлелдемелер болған жағдайда көрсетілуі тиіс (сурет, бейне және аудио, баланың киімі).
3. Білім беру немесе әлеуметтік мекеме басшысының атына және сол мекеме бағынатын министрлікке өтініш беру. Жеке шағымдарды да, ұжымдық — басқа басшылармен бірге шағымдарды да беруге болады. Тәжірибе көрсетіп отырғандай, ұжымдық «наразылық» дауыс көбірек көңіл аудартады және мәселе жедел түрде шешілуі мүмкін.

4. Егер ата-аналар өтінішті қарау нәтижелеріне және алған жауапқа қанағаттанбаса, онда олар білім беру департаментіне, прокуратураға, сондай-ақ негізді дәлелдер болған жағдайда, сотқа жеке шағым бере алады.
5. Консультация алу үшін заңгердің немесе қорғаушының көмегіне жүгінсе болады. Қазақстан Республикасының Конституциясына сай әркім білікті заң көмегін алуға құқылы. Қазақстан Республикасының «Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы» заңына сәйкес мүгедектігі бар балаларды жалғыз тәрбиелейтін немесе мүгедектігі бар кәмелет жасқа толған адамды қамқорлыққа алған тұлғалар ҚР заңдарында көзделген тәртіпте заңды көмекке жүгінген сәттен бастап іс бойынша қорытынды құқықтық шешім қабылданғанға (құқықтық жағдайды шешу) дейін **өтеусіз заң көмегін** алуға құқылы болады.

Заң көмегін көрсететіндер:

1. мемлекеттік органдар
2. қорғаушылар, нотариустар, жеке сот орындаушылары, заң жөнінен консультация беретіндер
3. жеке тұлғалар

Заңгер сізге ауызша және жазбаша консультация бере алады, оның ішінде өтінішті, шағымды, өтінішхатты және құқықтық сипаттағы басқа да құжаттарды сауатты жазуға көмектесе алады.

Тексеріс барысында полиция қызметкерлері дәл сол бір балабақшаға қатысты екі-үш өтініштер келіп түскенін және олардың барлығы бір тәрбиешінің жұмысына қатысты екенін анықтаған жағдайда, бұл енді қылмыстық іс қозғау үшін маңызды негіз болады. Балаларға қатыгез іс-әрекет көрсеткені үшін балабақша қызметкерлерін істің мән-жағдайына және балаларға тигізген зиянына қарай әртүрлі баптар бойынша қылмыстық жауапкершілікке тартуға болады.

2. Шағымдар үлгілері

Сіздің шағымыңызда келесілер нақты баяндалуы тиіс:

- Не болды?
- Қашан болды?
- Қандай мемлекеттік мекемелер, лауазымды тұлғалар (олардың есімдерін және міндеттерін көрсету), жеке тұлғалар немесе компаниялар сипатталатын жағдайлармен байланысты?
- Шағымда нені сұрайсыз?
- Шағымда сіздің атыңыз, тегіңіз, туған күніңіз және мекенжайыңыз, жауап жіберілетін телефон нөміріңіз көрсетілуі тиіс.

Шағымды заң баптарын көрсетіп, заң тұрғысынан дұрыс тілде жазу міндетті емес, алайда ол түсінікті және анық болуы керек она. Бұзушылыққа байланысты фактілер мен мәселелерге сілтей отырып жазуға тырысыңыз. Орын алған жағдайды жақсырақ түсіндіру үшін, мәселенің мәнінен алыстамай, қарапайым тілмен жазыңыз, эмоцияларға, дәрекілікке жол бермеңіз және тіл тигізіп сөйлемеңіз.

Құжаттар. Мүмкіндік болса, өзіңіз шағымданып отырған жағдайға қатысты барлық құжаттарды шағымға қоса тіркеңіз (мысалы, бұрын берілген шағымдар мен оларға жауаптар).

үлгі

Қазақстан
Республикасындағы Балалар
құқықтары жөніндегі Уәкілге

кімнен (Т.А.Ә. толығымен)

тұрғылықты мекенжайы:

байланыс телефондары (оның ішінде
ұялы)

Шағым

Шағымның мазмұнының үлгісі. Нақты тұжырымдаңыз:

- нақты қандай құқықтар бұзылды;
- қандай билік органы (толық атауы) немесе лауазымды тұлға (Т.А.Ә. көрсеткен дұрыс) сіздің құқықтарыңыздың бұзылуына жол берді;
- билік органдарының қандай шешімдері немесе іс-әрекеттері (әрекетсіздігі) құқықтарыңыздың бұзылуына алып келді (іс-әрекет қашан жасалғанын және бұл шешімдер қашан қабылданғанын көрсету керек);
- құқықтарыңызды қорғау үшін және қалпына келтіру үшін не істедіңіз және қашан істедіңіз (жазбаша өтініш бердіңіз, оның ішінде жоғары тұрған органға жүгіндіңіз);
- билік органдары тарапынан қандай жауап іс-әрекеттер болды;
- құқықтарыңызды қалпына келтіру үшін қандай нәтижелерге (нақты неге?) қол жеткіздіңіз келеді және Уәкілдің нақты қандай көмек көрсетуін күтесіз.

Күні

Өтініш берушінің жеке қолы

Қосымша: шағым бойынша қажетті құжаттар.

3. Анықтамалық ақпарат

- 1) Бас прокуратураның Call-центр 115 — Қазақстан бойынша қоңырау шалу тегін. Жұмыс уақыты: дс-жм сағат 09:00 бастап 18:30 дейін, түскі демалыс 13:00-14:30. Сн-Жк және мерекелік күндері демалыс.
- 2) Қазақстан Республикасының Оқу-ағарту министрлігінің Балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі комитеттің байланыс деректері — мекенжайы: 010000, Астана қ., Мәңгілік Ел даң., 8, Министрліктер үйі, 11 кіреберіс. Сенім телефоны +7 (7172) 74-25-28.
- 3) Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің байланыс деректері – мекенжайы: 010000, Астана қ., Мәңгілік ел даң. 8, Министрліктер үйі, 6 кіреберіс. Сенім телефоны: +7 (7172) 74-37-25 — әлеуметтік

және зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы заңнаманы бұзу мәселелері бойынша;

- 4) Отбасы, әйелдер және балалардың құқықтары жөніндегі Республикалық қоғамдық кеңес жанындағы «Шұғыл қызмет 111» байланыс орталығы.
- 5) Сенім телефоны №150 — телефондық кеңес арқылы халыққа шұғыл психологиялық, жедел психотерапевтік көмек көрсету, суицидтің, буллингтің алдын алу, жасөспірімдерді және олардың отбасыларын әлеуметтік қорғау және т.б. Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің байланыс деректері — Ластаев Артур Ермекович. Мекенжайы: 010000, Астана қ., Мәңгілік Ел даң., 8, 15 кіреберіс. call- центр: 8 (7172) 74-05-48, 8 (7172) 74-05-42.
- 6) Қазақстан Республикасының өңірлердегі Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілдерінің байланыс деректері.
 1. Астана қаласы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Галиев Марс Темирович +7-702-862-09-10.
 2. Алматы қаласы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Малдыбаев Казыбек Малдыбаевич +7-775-515-86-95.
 3. Шымкент қаласы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Абдезов Нуржан Алибекович +7-702-502-47-74 A.N.Abdezov@mail.ru.
 4. Абай облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Жумагельдин Дулат Ертуганович d-j2013@mail.ru.
 5. Ақмола облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Таженова Динара Канатовна +7-778-968-92-67.
 6. Ақтөбе облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Байдуллина Аққалқа Жанғабылқызы 8-(7132) 73-09-18. 73-09-19.
 7. Алматы облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі – мәлімет жоқ.
 8. Атырау облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Абилдаев Алмаз Сызганбекович -нет контактов.
 9. Шығыс Қазақстан облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Мизанбеков Серик Маратович +7-(7232)-41-20-00, 60-70-00.

10. Жамбыл облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Байхожаев Берикбол Узакович +7-701-100-46-50.
11. Жетісу облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Альмесеков Серик Набиевич +7 (707) 726-16-58.
12. Батыс Қазақстан облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Жұбаныш Аманқос Сағынұлы +7-775-409-58-43.
13. Қарағанды облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Тлешев Азамат Негматоллаевич +7-771-437-69-73.
14. Қостанай облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Есимов Амантай Амиржанович +7-776-022-09-49.
15. Қызылорда облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Шарипбаев Даурен Сактапбергенович 8(7242)23-52-97.
16. Маңғыстау облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Кипшакбаева Жұлдыз Еркінбековна +7-707-355-60-85.
17. Павлодар облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Жакупов Арсен Абзалович +7-707-799-77-21.
18. Солтүстік Қазақстан облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Жумабаев Жанат Женисович +7-7152-37-51-56.
19. Түркістан облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Кожобекова Наталья Сунгатовна +7-705-507-46-05.
20. Ұлытау облысы бойынша Адам құқықтары жөніндегі Уәкілдің өкілі Нұр Алмас Мұқанұлы 87014467925
a.nur@ombudsman.gov.kz.