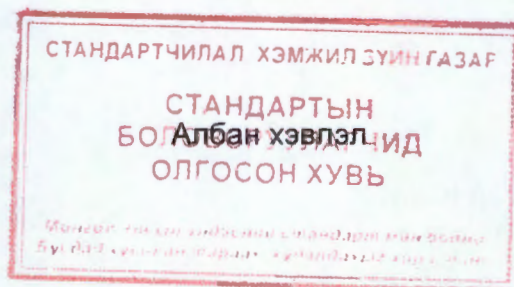




МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Нийгмийн ажлын үйлчилгээний нийтлэг шаардлага

MNS 6949:2021



СТАНДАРТ ХЭМЖИЛ ЗҮЙН ГАЗАР
Улаанбаатар хот
2021 он

MNS 6949:2021

Өмнөх үг

Стандарт хэмжилзүйн газар (Цаашид СХЗГ гэх) нь Олон улсын стандартчиллын байгууллагын гишүүн бөгөөд Монгол улсын стандарт боловсруулах ажлыг тус байгууллагын дэргэдэх мэргэжлийн сайн дурын ажлын хэсгээс бүрдсэн техникийн хороодоор дамжуулан гүйцэтгэдэг.

Улсын стандартын төсөл боловсруулах ажлыг холбогдох салбарын техникийн хороогоор дамжуулан гүйцэтгэдэг бөгөөд техникийн хороодоор хэлэлцэж дэмжсэн, зөвшилцөлд хүрсэн стандартын төслийг Стандартчиллын үндэсний зөвлөлийн хуралдааны тогтоолоор баталснаар улсын хэмжээнд хүчин төгөлдөр болно.

Энэхүү стандартыг Н.Баярмаа, Хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын яам, Гэр бүлийн бодлогын хэрэгжилтийг зохицуулах газрын дарга

А.Батхишиг, (PhD) Монгол улсын их сургууль, Шинжлэх ухааны сургуулийн Социологи, нийгмийн ажлын тэнхимийн багш

Х.Өлзийтунгалаг, Монгол улсын боловсролын их сургууль, Боловсрол судлалын сургуулийн Нийгмийн ажил арга зүйн тэнхимийн ахлах багш

М.Нямдорж, Монгол улсын боловсролын их сургууль, Боловсрол судлалын сургуулийн Нийгмийн ажил арга зүйн тэнхимийн ахлах багш

Д.Амараа, НҮБ-ын Хүүхдийн сангийн Хүүхэд хамгааллын ахлах мэргэжилтэн нар боловсруулсан.

Стандарт үзлэгийг 5 жил тутамд хийх боловч шинжлэх ухаан, техникийн түвшинг дээшлүүлэхээр дахин хянах асуудал хугацааны хувьд нээлттэй байна.

Стандарт, хэмжил зүйн газар (СХЗГ)

Энхтайваны өргөн чөлөө 46А

Улаанбаатар Ш/Х – 48

Утас 266754, 263860 Факс (976-11) 458032

web: www.estandard.gov.mn,

E-mail: standardinform@masm.gov.mn

© СХЗГ, 2021

Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хуулийн дагуу энэхүү стандартыг бүрэн, эсвэл хэсэгчлэн хэвлэх, олшруулах эрх нь гагцхүү СХЗГ (Стандартчиллын төв байгууллага)-т байна.

МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Ангилалтын код 03.080.20

Нийгмийн ажлын үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага	ИЛАГ ХЭМЖИЛ ЗҮЙН ГАЗАР MNS 6949:2021
General requirement of social work service	СТАНДАРТЫН БОЛОВСРУУЛАГЧИД ОЛГОСОН ХУВЬ

Стандарт, хэмжил зүйн газрын даргын 2021 оны 12 дугаар сарын 22-ны өдрийн С/66 дугаар тушаалаар батлав.

Энэхүү стандарт нь 2021 оны 12 дугаар сарын 28-ны өдрөөс эхлэн хүчинтэй.

1 Зорилго

Монгол улсын нутаг дэвсгэрт нийгмийн ажлын үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлагыг тогтоож, мөрдүүлэхэд оршино.

2 Хамрах ба хэрэглэх хүрээ

Монгол улсын нутаг дэвсгэр дээр хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, байгууллага, олон нийтэд чиглэсэн нийгмийн ажлын шууд ба шууд бус үйлчилгээ эрхэлдэг төр, төрийн бус, хувийн хэвшлийн байгууллага, нийгмийн ажилтан энэ стандартын шаардлагыг дагаж мөрдөнө.

3 Норматив эшлэл

Энэ стандартын үзэл санаа нь Олон улсын болон Монгол улсын хэмжээнд баримталж буй дараах бодлогын баримт бичигт суурилсан бөгөөд эдгээрийг нэгэн адил дагаж мөрдөнө. Үүнд:

Олон улсын эрх зүйн баримт бичиг:

- Нэгдсэн үндэсний байгууллага (НҮБ)-ын Хүний эрхийн түгээмэл тунхаглал (ХЭТТ), 1948
- Нэгдсэн үндэсний байгууллага (НҮБ)-ын Хүүхдийн эрхийн конвенц (ХЭК), 1990
- Олон улсын Нийгмийн ажлын холбоо (ОУНАХ) Нийгмийн ажлын боловсрол ба сургалтын дэлхийн стандарт, 2020

Холбогдох стандарт, дүрэм:

- MNS 5323-94, Нийгмийн ажлын дээд боловсролын Монгол улсын стандарт
- MNS 5852, Монгол улсын стандарт: Хүүхэд асрах хувилбарт үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага
- Монголын Нийгмийн ажилтны мэргэжлийн ёс зүйн дүрэм, 2020

4 Нэр томьёо, тайлбар

Энэхүү стандартад хэрэглэсэн нэр томьёог дор дурдсан утгаар ойлгоно. Үүнд:

4.1

Нийгмийн ажил

Нийгмийн ажил нь нийгмийн хөгжил, өөрчлөлт, нийгмийн эв нэгдлийг дэмжиж, хүний эрх, эрх чөлөөг хангах, тэднийг чадваржуулахад чиглэсэн практик үйл ажиллагаанд суурилсан мэргэжил бөгөөд салбар шинжлэх ухаан;

MNS 6949:2021

Тайлбар: Нийгмийн шударга ёс, хүний эрх, хамтын хариуцлага, хүмүүсийн ялгаатай байдлыг хүндэтгэх нь нийгмийн ажлын үндсэн зарчмууд болно.

Нийгмийн ажлын мэргэжил нь нийгмийн ажил, нийгэм, хүмүүнлэгийн ухааны онол, уугуул нутгийн буюу уламжлалт мэдлэг ухаанд тулгуурлан нийгэм болон хүмүүсийн сайн сайхан байдлыг дээшлүүлэх, хүндрэл бэрхшээлтэй асуудлаа даван туулахад хүмүүс, нийгмийн бүтэц, нэгж хэсгүүдийг үйл ажиллагаандаа татан оролцуулдаг.

4.2

Нийгмийн ажлын мэргэжлийн үүрэг

Нийгмийн ажлын мэргэжлийн үндсэн чиг үүрэг нь нийгмийн хөгжил, өөрчлөлт, нийгмийн эв нэгдлийг дэмжиж, хүмүүсийн эрх, эрх чөлөөг хангах, тэднийг чадваржуулах;

4.3

Нийгмийн ажилтан

Баг, хорооны, сургуулийн, нийгмийн халамжийн, эрүүл мэндийн, бусад салбарт ажиллаж байгаа нийгмийн ажлын үйлчилгээ, дэмжлэг үзүүлэх чиг үүрэг бүхий мэргэжилтэн, ажилтан, албан тушаалтан;

Тайлбар: Нийгмийн ажилтан нь хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, олон нийтэд тулгарч буй асуудалд чиглэн үйлчлүүлэгчтэй тулж ажиллах, үйлчлүүлэгчийн амьдарч буй орчны тогтолцоонд нийгмийн үйлчилгээг төлөвлөх, зохион байгуулах зэргээр нийгмийн бодлого төлөвлөлт, зохицуулалтад нөлөөлөх, судалгаа үнэлгээ хийх чиглэлээр ажиллана.

4.4

Нийгмийн ажлын үйлчилгээний үе шат

Нийгмийн ажилтны үйлчлүүлэгчтэй (хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, олон нийттэй) ажиллах үйл ажиллагааны чиглэл, арга зүйг тодорхойлж, харилцаа холбоо тогтоох, нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, үйлчилгээг төлөвлөх, үйлчилгээг хүргэх, үйлчилгээг үнэлэх, хаах үе шат бүхий үйл явц;

4.5

Нийгмийн ажлын интервенц

Үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлэх, тэдэнд дэмжлэг туслалцаа үзүүлэх, тэднийг хөгжүүлэхийн тулд нийгмийн ажилтны авч хэрэгжүүлэх үйлчилгээ, арга зүй, үйлдэл;

4.6

Нийгмийн ажлын үйлчлүүлэгч

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ шаардлагатай хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, олон нийт;

Тайлбар: Нийгмийн ажлын үйлчлүүлэгч нь сайн дурын, албадлагын шинжтэй байдаг.

4.7

Кейс файл (Хувийн хэрэг)

Үйлчлүүлэгчийн хувийн, түүний гэр бүлийн талаарх дэлгэрэнгүй мэдээлэл, үйлчилгээ эхлэх, нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, төлөвлөх, хүргэх, үнэлэх, хаах, үйлчилгээг зогсоосон, шилжүүлсэн, холбон зуучилсан зэрэг холбогдох нотлох баримт бүхий нууцлалтай материал;

4.7.1

Нийгмийн ажлын шууд үйлчилгээ

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ шаардлагатай хувь хүн, гэр бүл, бүлэгтэй шууд харилцах, мэргэжлийн үйл ажиллагаа явуулах;

4.7.2

Нийгмийн ажлын шууд бус үйлчилгээ

Нийгэм, хүмүүсийн сайн сайхан байдлыг хангах нийгмийн бодлого, хөтөлбөрийг боловсруулах, хэрэгжүүлэх, үнэлэх, шаардлагатай хөрөнгө нөөцийг босгох, чадавч бэхжүүлэх, хууль эрх зүйн тогтолцоонд нөлөөлөх, хамтын ажиллагаа түншлэлийг өргөтгөх, урьдчилан сэргийлэх, нийгмийн ажлын тогтолцоог бэхжүүлэхэд чиглэсэн мэргэжлийн үйл ажиллагаа;

4.8

Кейс менежмент

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ шаардлагатай эрсдэлт нөхцөлд байгаа үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд нийцүүлэн шууд үзүүлэх дэмжлэг, холбон зуучлалаар дамжуулан цаг хугацаанд нь тохиромжтой хэлбэрээр, системтэй шийдвэрлэх мэргэжлийн үйл ажиллагааг зохион байгуулж, хэрэгжүүлэх арга зам;

4.9

Кейс хэлэлцүүлэг

Нийгмийн ажлын кейс менежментийн явцыг хэлэлцэх салбар дундын төлөөлөл оролцсон албан ёсны уулзалт;

4.10

Нийгмийн ажлын мэргэжлийн удирдлага

Нийгмийн ажилтны арга зүйн чадамж, практикийг дэмжих, сайн сайхан байдлыг хангах, үйлчлүүлэгчид мэргэжлийн үр өгөөжтэй үйлчилгээ үзүүлэхэд чиглэгдэж, нийгмийн ажилтныг удирдан чиглүүлэх, дэмжих, хөгжүүлэх зорилготой үйл ажиллагаа;

4.11

Бусад салбарын ажилтан

Нийгмийн үйлчилгээг хүргэхэд оролцдог боловч бусад салбарт тухайлбал боловсрол, эрүүл мэнд, нийгмийн хамгаалал, хууль сахиулах салбарын харьяа байгууллагад ажилладаг мэргэжилтэн;

Тайлбар: Хамтран ажиллах бусад салбарын мэргэжилтэн нь хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, байгууллага, олон нийтийн түвшинд нийгмийн ажилтны гүйцэтгэж буй ажил үүргийг дэмжих, нэмэгдүүлэх, зохицуулах зэрэг олон талт үүргийг гүйцэтгэдэг.

5 Ангилал

Нийгмийн ажлын үйлчилгээг үзүүлж буй үйлчилгээний түвшнээс хамааран дараах байдлаар ангилна.

А. Нийгмийн ажлын шууд үйлчилгээ: Микро, мезо түвшинд буюу хувь хүн, гэр бүл, бүлэгт үзүүлэх нийгмийн ажлын үйлчилгээ.

В. Нийгмийн ажлын шууд бус үйлчилгээ: Макро түвшинд буюу байгууллага, олон нийтэд үзүүлэх нийгмийн ажлын үйлчилгээ.

6 Ерөнхий шаардлага

6.1 Байгууллагад тавигдах ерөнхий шаардлага

6.1.1 Байгууллага нь оноосон нэртэй, улсын бүртгэлийн гэрчилгээтэй байна.

6.1.2 Байгууллага нь үйлчилгээ үзүүлэх зориулалт бүхий байртай байна.

6.1.3 Байгууллага нь ерөнхий нийгмийн ажил эсхүл салбарын нийгмийн ажлын чиглэлээр туршлагатай байна.

6.1.4 Байгууллага нь мэргэжлийн үнэт зүйлсийг шингээсэн байгууллагын эрхэм зорилгод чиглэсэн нийгмийн ажлын шууд ба шууд бус үйлчилгээг хүргэнэ.

MNS 6949:2021

6.1.5 Байгууллага нь нийгмийн ажлын мэргэжлийн удирдлага, ажиллах хүчин, санхүүгийн нөөцтэй байна.

6.1.6 Байгууллага нь нийгмийн ажлын үйлчилгээний бодлого, ёс зүйн дүрэмтэй байна.

6.1.7 Байгууллага нь нийгмийн ажлын үйлчилгээтэй холбоотой тусгай шаардлагыг мөрдөж, үйлчилгээний чанарт хариуцлага хүлээнэ.

6.1.8 Байгууллага нь нийгмийн ажлын үйлчилгээний онол, арга зүйн хөтөлбөртэй байна.

6.1.9 Байгууллага нь нийгмийн ажилтныг мэргэжлийн удирдлагаар хангах бодлого, дүрэмтэй байна.

6.1.10 Байгууллага нь салбартаа таваас дээш жил ажилласан, нийгмийн ажлын дээд боловсролтой, мэргэжлийн удирдлагаар бэлтгэгдсэн нийгмийн ажилтныг мэргэжлийн удирдагчаар томилон ажиллуулна. Мэргэжлийн удирдагч буюу ахлах нийгмийн ажилтан нь мэргэжлийн удирдлагаар хангах мэдлэг, туршлагаа байнга нэмэгдүүлж, өөрийн болон удирдаж буй нийгмийн ажилтны мэргэжлийн хөгжилтөд анхаарч ажиллана.

6.1.11 Байгууллага нь арав хүртэлх нийгмийн ажилтныг мэргэжлийн удирдлагаар хангах нэг ахлах нийгмийн ажилтан, тав хүртэлх ахлах нийгмийн ажилтныг мэргэжлийн удирдлагаар хангах нэг зөвлөх нийгмийн ажилтан ажиллахаар тооцож, ажиллах хүчний нөөцийг бүрдүүлнэ.

6.1.12 Байгууллага нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ эрхэлдэг бол нийгмийн ажилтан нь мэргэжлийн үйл ажиллагаа эрхлэх тусгай зөвшөөрөлтэй байна.

6.1.13 Байгууллага нь мэргэжлийн нийгмийн ажилтантай байх бөгөөд ажлын байрны тодорхойлолт, гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлтэд жилд нэг нийгмийн ажилтанд оногдох кейсийг 150-с хэтрэхгүй байхаар төлөвлөж, тусгана.

6.1.14 Байгууллага нь нийгмийн ажилтнуудын мэргэжлийн боловсрол, мэдлэг, ур чадварыг тасралтгүй хөгжүүлэх, практик туршлагыг нэмэгдүүлэхэд чиглэгдсэн хүний нөөцийн бодлоготой байна.

6.1.15 Салбар дундын хамтын ажиллагаа хөгжүүлэх, олон салбар мэргэжилтнүүдтэй ажиллах орчныг бүрдүүлж ажиллана.

6.1.16 Байгууллага нь нийгмийн ажилтны нийгэм-сэтгэлзүйн дэмжлэг үзүүлэх, ганцаарчилсан болон бүлгийн зөвлөгөө өгөх зөвлөгөөний өрөөтэй байна.

6.1.17 Байгууллага нь архивын ажлын үндсэн зааврын дагуу үйлчлүүлэгчийн кейс файлыг цахим, цаасаар ангилан зориулалтын өрөө тасалгаа, тавиур цоожтой шүүгээнд горимын дагуу хадгална. Түр хадгалах кейс файлын хадгалах хугацааг баримт бичиг хадгалах хугацааны жагсаалт буюу хөтлөх хэргийн нэрийн жагсаалтын дагуу тогтооно. Түр хадгалах хэргийг тэдгээрийн хадгалах хугацаа дууссаны дараа устгана. Байнгын хадгалалтад орох кейс файлыг хадгалахдаа зохих төрийн архиваас арга зүйн зөвлөгөө авч ажиллана.

6.1.18 Байгууллага нь нийгмийн ажилтны нийгмийн баталгаа, аюулгүй байдлыг хангаж, сэтгэцийн эрүүл мэндийг хамгаалан ажиллана.

6.2 Нийгмийн ажилтанд тавих ерөнхий шаардлага

6.2.1 Нийгмийн ажилтан нь магадлан итгэмжлэгдсэн их, дээд сургуулийн нийгмийн ажлын бакалавр, магистр, докторын боловсролын зэрэгтэй байна.

6.2.2 Нийгмийн ажилтан нь Монголын нийгмийн ажлын мэргэжлийн ёс зүйн дүрмийг мэргэжлийн бүхий л үйл ажиллагаанд мөрдлөг болгож, хүний эрх, нийгмийн шударга ёс, эв нэгдлийг эрхэмлэж, мэргэжлийн үнэт зүйлс, ёс зүйн зарчим, хэм хэмжээг баримтлан ажиллана.

6.2.3 Нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгч түүний орчныг ойлгож танихад туслах хүний хөгжил, төлөвшил, нийгмийн орчны тухай ялангуяа хүн хүрээлэн байгаа орчинтойгоо үүсгэж буй харилцаа, биологи, нийгэм сэтгэл зүй, эдийн засаг, улс төр,

соёл, шашны нөлөө хүний амьдралын үечлэл, хөгжилд нөлөөлдөг талаар ойлголт, мэдлэгтэй байна.

6.2.4 Нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчийн оролцоо, давуу талд тулгуурлаж тэднийг чадваржуулах, шаардлагатай үйлчилгээг хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, байгууллага, олон нийтэд хүргэх мэдлэг, чадвартай байна.

6.2.5 Нийгмийн ажилтан нь нийгмийн ажил, нийгэм хүмүүнлэгийн шинжлэх ухааны онол, үзэл баримтлал, мэргэжлийн түүхэн хөгжил, нийгмийн асуудлыг судлан шинжилж, үйлчилгээг хүргэхэд шаардагдах нөөцийг тодорхойлох, бүрдүүлэх, дайчлан ажиллах мэдлэг, чадвартай байна.

6.2.6 Нийгмийн ажлын болон судалгааны аргуудыг ашиглан анхдагч болон хоёрдогч мэдээлэл цуглуулах, дүн шинжилгээ хийх, судалгааны дүнг тайлагнах, түгээн дэлгэрүүлэх мэдлэг, чадвартай байна.

6.2.7 Нийгмийн ажилтан нь нийгэм эдийн засгийн хөгжил, нийгмийн бодлого, нийгмийн хамгааллын асуудалд дүн шинжилгээ хийх, нөлөөлөх мэдлэг, чадвартай байна.

6.2.8 Нийгмийн ажилтан нь кейс менежментийн явцад үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг тавигдах шаардлагын дагуу тухай бүрд хөтлөх, цаас эсхүл цахим хэлбэрээр тэмдэглэж, архивын ажлын үндсэн зааврын дагуу кейс файлыг бүрдүүлж, аюулгүй байдлыг хангаж ажиллах мэдлэг, чадвартай байна.

6.2.9 Нийгмийн ажилтан нь нийгмийн ажлын хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж буй хууль, дүрэм журмын талаар мэдлэгтэй, түүнийг хэрэгжүүлэх чадвартай байна.

6.2.10 Нийгмийн ажилтан нь мэргэжлийн олон нийт, салбар дундын мэргэжилтнүүдтэй хамтран ажиллах, зөвшилцөх мэдлэг, чадвартай байна.

6.2.11 Нийгмийн ажилтан нь мэргэжил боловсролоо дээшлүүлэх хөтөлбөрт хамрагдах, мэргэжлийн удирдлагын уулзалт, хэлэлцүүлэгт тогтмол оролцох, мэргэжлээрээ өсөж хөгжих, тасралтгүй суралцах, үйлчлүүлэгчид үйлчилгээг үр дүнтэй үзүүлэх мэдлэг, чадвартай байна.

6.2.12 Нийгмийн ажилтан нь мэргэжлийн удирдагч эсхүл байгууллагын удирдлагатай зөвлөлдөж, өөрийн мэргэжлийн хөгжлийн төлөвлөгөөг боловсруулж ажиллана. Мэргэжлийн хөгжлийн төлөвлөгөөндөө ажлын байран дээрх сургалт, мэргэших сургалт, дагалдан суралцах хөтөлбөр, мэргэжлийн удирдагчтай хийх уулзалт, хэлэлцүүлэг, зөвлөгөөн, танхим болон цахим сургалт зэрэг багтана.

6.2.13 Нийгмийн ажилтан нь мэргэжлийн хувьд өсөн хөгжих ерөнхий чиг хандлагаа тодорхойлж, мэргэжлийн удирдагчаас суралцах, хамтран ажиллах, дагалдах, дадлагажих, мэргэших зэрэг бүтээлч, санаачилгатай байдлаар мэргэжлийн хөгжилтөд анхаарна.

6.3 Үйлчилгээнд тавих ерөнхий шаардлага

6.3.1 Нийгмийн ажлын үйлчилгээний зорилтот бүлэг

- Эрсдэлд нөхцөлд байгаа хүүхэд
- Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, иргэн
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, иргэн /хүн
- Хүүхэд, залуучууд
- Ахмад настан
- Бэлгийн цөөнх
- Хоригдол, хорих ангиас суллагдсан иргэн
- Согтуурах, мансуурах донтох өвчтэй иргэн
- Эдгэшгүй хүнд өвчтэй хүн
- Гэр оронгүй тэнэмэл амьдралтай иргэн, гэр бүл, өрх
- Шилжин суурьшсан өрхийн гишүүн-иргэн, иргэн
- Өрх толгойлсон эх/эцэг
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэдтэй гэр бүл, өрх

- 3 болон түүнээс дээш хүүхэдтэй өрх толгойлсон эх, эцгийн хүүхэд

6.3.2 Үйлчилгээний төрөл, хэлбэрүүд

Зорилтот бүлгийн хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, байгууллага, олон нийтэд үзүүлэх нийгмийн ажлын үйлчилгээг тодорхой үе шатаар хүргэнэ.

6.3.2.1 Шуурхай тусламжийн үйлчилгээ

- Үйлчлүүлэгч аюултай нөхцөл байдалд байгаа тухай шуурхай болон тусгай дугаарын утсанд ирсэн хяналт болон шуурхай дуудлагын үед аюулын зэргийг тогтоох, эрсдэлийн үнэлгээг хийх дуудлага авснаас хойш 24 цагийн дотор үнэлгээ хийнэ.
- Нөхцөл байдлын үнэлгээг 72 цагийн дотор хийнэ.
- Эрсдэлийн түвшингээр аюулын түвшин бага гэж тогтоогдсон тохиолдолд нөхцөл байдлын үнэлгээг гурваас тав хүртэлх өдрийн дотор хийнэ.
- Үйлчлүүлэгч хүчирхийлэлд өртсөн, амь нас, эрүүл мэнд аюултай нөхцөл байдалд байгааг тогтоох Эрсдэлийн болон аюулгүй зэргийн үнэлгээгээр илэрсэн бэртэл, гэмтлийг яаралтай эмчлэх шаардлагатай тохиолдолд дараах мэргэжлийн байгууллагын шуурхай тусламжид үзүүлнэ:
 - Эмнэлгийн шуурхай тусламж
 - Хууль эрх зүйн шуурхай тусламж
 - Нийгмийн ажлын шуурхай үйлчилгээ
 - Сэтгэл зүйн зөвлөгөө, сэтгэл заслын үйлчилгээ
- Эрсдэлийн үнэлгээний үед аюулын зэргийн түвшин бага гэж үзэн үйлчлүүлэгчийг гэрээс нь эсхүл амьдарч буй газраас тусгаарлан авч явахгүй үлдээх тохиолдолд үйлчлүүлэгчийг хүчирхийлэлд дахин өртөхөөс хамгаалах аюулгүйн төлөвлөгөөг үйлчлүүлэгч, хүүхдийг хамгаалж чадах эцэг, эх асран хамгаалагчтай хамтран боловсруулах, хэрэгжүүлэх заавар зөвлөгөөг өгнө.
- Эрсдэлийн үнэлгээний үед үйлчлүүлэгч хүчирхийлэлд дахин өртөх, амь насанд аюултай байх эрсдэлтэй үйлчлүүлэгчийг түр байрлуулах, нэг цэгийн үйлчилгээ, түр хамгаалах байранд хүргэж өгнө.

6.3.2.2 Хамгаалах, нөхөн сэргээх

- Хүчирхийлэлд өртсөн үйлчлүүлэгчийг хамгаалах, эргэн хэвийн амьдралд нь ороход нь туслах нөхөн сэргээх үйлчилгээг үзүүлнэ.
- Үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлд нөлөөлөх, хүчирхийллийн эрсдэлт болон хамгаалах хүчин зүйлсээс хамаарч гэр бүлийн орчинд эсхүл гэр бүлээс орчноос тусад нь хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээг хүргэнэ.
- Гэр бүлийг хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээг үзүүлнэ:
 - Хүчирхийлэлд өртсөн үйлчлүүлэгчийг гэр бүлийн орчинд нь хамгаалах нөхөн сэргээх үйлчилгээнд үйлчлүүлэгч, түүнийг гэр бүлд чиглэсэн үйлчилгээ үзүүлнэ.
 - Явуулын үйлчилгээ, нийгмийн ажлын үйлчилгээ, сэтгэл зүйн зөвлөгөө, сэтгэл засал, эмчилгээ үзүүлнэ.
 - Эцэг эх хүүхдээ хамгаалах, хүмүүжлийн эерэг аргад суралцахад нь туслах, гэр бүлийн харилцаа холбоог сайжруулах, гэр бүлийн болон гэр бүлийн гишүүдэд тулгарсан хямралыг даван туулахад нь туслах, гэр бүлийн албан ба албан бус туслах дэмжих тогтолцоог бэхжүүлэхэд туслах үйлчилгээг үзүүлнэ.
 - Үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай үйлчилгээнд холбон зуучилна.
 - Үйлчлүүлэгчийг мэдээллээр хангах, дэмжин урамшуулах, зан үйлийг өөрчлөх, сэтгэлзүйн цочрол, гэмтлээ даван туулахад туслах нийгэм-сэтгэлзүйн дэмжлэг үзүүлэх, кейс менежментийн үйлчилгээ, хөдөлмөр эрхлэлтийг дэмжих, зуучлах, орлого нэмэгдүүлэх, эргэн нийгэмшүүлэх үйлчилгээ үзүүлнэ.

- Үйлчлүүлэгчийн бие махбодын гэмтэл, сэтгэцийн хамгаалах, нөхөн сэргээх эрүүл мэндийн үйлчилгээ үзүүлнэ.
- Гэр бүлийг дэмжих нийгмийн ажлын үйлчилгээг үзүүлнэ:
 - Эцэг эхэд хүүхдээ өсгөн хүмүүжүүлэх ойлголт мэдлэг, чадвараа хөгжүүлэхэд туслах дэмжих үйлчилгээг үзүүлнэ.
 - Гэр бүлийг дэмжихэд чиглэсэн бусад салбарын болон орон нутгийн нөөц боломжтой холбогдох туслах зэрэг үйлчилгээнүүдийг хүргэнэ.
- Гэр бүлийн гишүүдийг боловсрол, эрүүл мэнд, нийгмийн халамж, хөдөлмөр эрхлэлт, хууль эрх зүйн тусламж, дэмжлэгт холбон зуучлах үйлчилгээг үзүүлнэ.
- Гэр бүлээс тусад нь үйлчлүүлэгчийг хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлнэ:
 - Түр байрлуулан хамгаалах үйлчилгээ
 - Нэг цэгийн үйлчилгээ- түр хамгаалан байрлуулах
 - Төвлөрсөн асрамжийн үйлчилгээ
 - Халамжийн хувилбарт үйлчилгээ (асралт гэр бүл, садан төрлийн асрамж)
 - Гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх үйлчилгээ зэрэг үйлчилгээ хамаарна.

6.3.2.3 Урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээ

- Хүчирхийлэлд өртсөн үйлчлүүлэгчид чиглэсэн эрүүл мэнд, боловсрол, хууль эрх зүй үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн байгууллага, ажилтнууд чиглэсэн сургалт, нөлөөллийн ажлыг зохион байгуулна.
- Үйлчлүүлэгчийн хөгжлийн онцлог, ялгаатай байдалд тохирсон урьдчилан сэргийлэх төрөл бүрийн сургалтын хөтөлбөрүүдийг хэрэгжүүлнэ.
- Эцэг эх, иргэд, олон нийтийн ойлголт мэдлэгийг нэмэгдүүлэх, мэдлэг чадварыг хөгжүүлэх, хүчирхийллийн эрсдэлт хүчин зүйлээс урьдчилан сэргийлэх, дэмжих бүлэг зэрэг үйлчилгээ, үйл ажиллагааг багтаасан зорилтот урьдчилан сэргийлэх үйлчилгээг үзүүлнэ.
- Олон нийтэд чиглэсэн хүүхэдтэй зүй бус харилцах явдлаас сэргийлэх, хорт зуршлаас сэргийлэх хөтөлбөрүүд, нөлөөллийн ажлыг зохион байгуулна.
- Байгууллагын ажилтнуудыг мэргэжлийн удирдлагаар хангах, тэднийг чадавхжуулах төрөл бүрийн сургалт, нөлөөллийн ажлыг зохион байгуулна.

6.3.3 Үйлчилгээний үе шат

Үйлчлүүлэгчид кейс менежментийн үйлчилгээг дараах үе шат, үйл явцаар хүргэнэ.

6.3.3.1 Харилцаа холбоо тогтоох /Илрүүлэх

- Үйлчлүүлэгч эмзэг байдлын шалгуурыг хангаж байгаа эсэхийг тодорхойлж, эмзэг байдлын шалгуур хангаж байвал үйлчлүүлэгч болон асран хамгаалагчийн зөвшөөрлийг авч үндсэн суурь мэдээллийг баримтжуулна.
- Үйлчлүүлэгчийн/кейс бүртгэлийн давхардлаас сэргийлэхийн тулд кейс менежментийн үйлчилгээ авч байгаа үйлчлүүлэгчид тусгай бүртгэлийн дугаар өгнө.
- Үйлчлүүлэгчийн/кейсийг бүртгэж, үйлчилгээ эхэлснээс хойш уулзалт бүрд үйл явцын тэмдэглэл хөтөлнө.
- Илрүүлэлтийн дараа үйлчлүүлэгчийг тухайн орон нутагт байгаа гэр бүл, хүүхэд, залуучууд, эмэгтэйчүүд, ахмад настны байгууллага, эсвэл хариуцсан мэргэжилтэн, ажилтанд холбон зуучилна.
- Үйлчлүүлэгчээс ярилцлага авах, бичиг баримт бүрдүүлэх, мэдээллийг нь бусад үйлчилгээ үзүүлэгчтэй хуваалцахдаа үйлчлүүлэгчийн зөвшөөрлийг авч ажиллана.

6.3.3.2 Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх

- Үйлчлүүлэгч, гэр бүлд тулгарсан бэрхшээлийг шийдвэрлэх арга замыг тодорхойлохын тулд уг асуудалд холбоотой хүчин зүйлсийг тэдний хувийн болон нийгэм, хүрээлэн буй орчныг хамруулан цогц байдлаар (Эрсдэлийн үнэлгээ, аюулгүй байдлын үнэлгээ, давуу талын үнэлгээ, нөхцөл байдлын үнэлгээ) үнэлгээг хийнэ.
- Яаралтай шийдэх хэрэгтэй эрсдэл үйлчлүүлэгчид тулгарч буй үед (жишээ нь хүүхэд хүчирхийлэгчтэй хамт амьдарч байгаа бол) цогц, дэлгэрэнгүй нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, үйлчилгээний /кейс төлөвлөгөө гаргахаас өмнө яаралтай интервенцийг хамгийн түрүүнд хийнэ.
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүл, найз нөхөд, цэцэрлэг, сургууль, ажлын газар, хөрш, хамаатан садан болон бусад эх сурвалжуудтай хийсэн мэдээлэл дээр үндэслэнэ.
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхдээ үнэлгээний маягтыг хөтлөх, генограм, экозураглал, амьдралын түүхийн матриц, нийгмийн дэмжлэгийг үнэлэх зэрэг техникүүдийг ашиглаж, дүгнэлт гаргана.
- Нөхцөл байдлын үнэлгээний төгсгөлд үйлчлүүлэгчийн талаарх нэгдсэн дүгнэлт гаргаж, тулгамдаж буй асуудлуудыг тодорхойлно.

6.3.3.3 Үйлчилгээг төлөвлөх

- Үйлчилгээний төлөвлөгөө нь тодорхой, бодитой байх ёстой бөгөөд үйлчлүүлэгч, гэр бүлийн давуу тал дээр суурилсан, нөхцөл байдлын үнэлгээний дүгнэлтэд тулгуурлаж боловсруулагдана.
- Үйлчилгээний төлөвлөгөөнд үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлд учирч болзошгүй аюулгүй байдлын эрсдэлийг бууруулахын тулд үзүүлэх үйлчилгээг нарийн тусгана.
- Зарим тусгай нөхцөл байдалд нэг гэр бүлийн гишүүн бүрд зориулсан төлөвлөгөө гаргаснаас үйлчлүүлэгч бүрийн онцлог хэрэгцээг тусгасан гэр бүлийн төлөвлөгөө гаргана.
- Нийгмийн ажилтан тухайн үйлчлүүлэгчид тулгарсан асуудлыг хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, байгууллага, олон нийтийн түвшинд шийдвэрлэх, эрхийг нийгмийн саад бэрхшээлгүй эдлэхэд нь дэмжлэг үзүүлнэ.
- Үйлчилгээний төлөвлөгөө нь бодитой, хэрэгжихүйц байх бөгөөд нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчид одоогийн байгаа нөөц боломжийн хүрээнд хийх үйлчилгээнүүдийн талаар дэлгэрэнгүй тусгаж, үйлчилгээний гэрээ байгуулна.
- Мэргэжлийн, цогц, чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагад тухайн кейсийг холбон зуучлах эсвэл шилжүүлнэ.
- Нарийн төвөгтэй кейсийн хувьд төлөвлөгөө боловсруулах, түүнийг хэрэгжүүлэх, үнэлэхийн тулд хамтарсан багаар ажиллах, мэргэжлийн байгууллагууд хоорондын хамтарсан хурлаар кейс хэлэлцүүлэг хийж, тэмдэглэл хөтөлнө.

6.3.3.4 Үйлчилгээг хүргэх, хэрэгжүүлэх

- Үйлчилгээний төлөвлөгөөний үндсэн дээр нийгмийн ажлын үйлчилгээ хэрэгжүүлнэ.
- Үйлчилгээний төлөвлөгөөнд дэлгэрэнгүй дурдагдсан үйлчилгээг хүргэхдээ үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүл, нийгмийн орчинтой ажиллана.
- Үйлчлүүлэгч, гэр бүлийн нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэг, тогтмол гэрээр очих, гэр бүлийн гишүүдтэй уулзах зэрэг үйлчилгээг үзүүлнэ.
- Үйлчлүүлэгчийг мэргэжлийн үйлчилгээ, орон нутгийн дэмжлэгийн эх үүсвэртэй холбон зуучлах үйлчилгээнд хамруулна.
- Холбон зуучлах үйлчилгээ бүрд холбон зуучлах маягт бөглөж энэ талаар кейсийн файлд заавал тэмдэглэж, холбон зуучлалын одоогийн нөхцөлийг тэмдэглэнэ.

- Үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлийг холбон зуучилж болох байгууллагуудын жагсаалтыг гаргаж, холбон зуучлах үйлчилгээний зураглалыг байнга шинэчилнэ.
- Холбон зуучлах үйлчилгээнд боловсрол, ус ариун цэвэр, хүүхэд хамгаалал, хүнс тэжээл, эрүүл мэнд, хууль эрх зүй, эдийн засгийн чадавхжуулалд зэрэг төрлүүд хамаарна.
- Зайлшгүй шаардлагатай гэдэг зарчмаар мэдээлэл хуваалцах, хамааралгүй мэдээллийг хуваалцахгүй байхыг анхаарч ажиллана.
- Үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлд үзүүлж байгаа үйлчилгээ нь үнэ төлбөргүй байх ёстой ч зарим нөхцөл байдалд төлбөртэй үйлчилгээ авахад дэмжлэг үзүүлнэ.

6.3.3.5 Үйлчилгээг үнэлэх

- Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчид хүргэсэн үйлчилгээг явцын, эцсийн үнэлгээгээр үнэлсэн байна.
- Нийгмийн ажилтан үйлчилгээний төлөвлөгөөнд тусгасан зорилго, зорилтууд биелэгдсэн байдал, өөрчлөлт хийх шаардлагатай эсэхийг үнэлнэ.
- Үйлчилгээг үнэлэхэд үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлийг оролцуулна.
- Нийгмийн ажилтан нь үзүүлж буй үйлчилгээнийхээ талаар үйлчлүүлэгчийн санал бодол, үнэлгээг авч цаашдын үйлчилгээ, үйл ажиллагаандаа тусгана.
- Нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа авах, ахлах нийгмийн ажилтан-мэргэжлийн удирдагч болон хамтран ажилладаг мэргэжилтнүүдийн санал бодлыг сонсох замаар өөрийн үйлчилгээний үйл явц, үр дүн, үр нөлөөг үнэлнэ.
- Нийгмийн ажилтан нь үйлчилгээнийхээ үйл явц, үр дүн, үр нөлөөнд хийсэн үнэлгээг өөрийн болон байгууллагын үйлчилгээг сайжруулахад ашиглана.

6.3.3.6 Үйлчилгээг хаах

- Үйлчлүүлэгчид үзүүлсэн үйлчилгээний зорилгодоо хүрсэн, үйлчлүүлэгч хөнөөлгүй аюулгүй орчинд амьдрах болсон, үйлчлүүлэгчийн сайн сайхан хангагдсан үед кейс хаагдана.
- Үйлчлүүлэгч, гэр бүл өөр орон нутагт албан ёсоор шилжиж өөр байгууллага, хөтөлбөрт хамрагдах болсон үед кейс хаагдана.
- Үйлчлүүлэгч нас барсан бол кейс хаагдана. Хэрвээ хүүхэд нас барсан бол гэр бүлд, бусад хүүхэд эрсдэлд байгаа юу гэдгийг анхаарч ажиллана.
- Үйлчлүүлэгч 18 нас хүрмэгц кейсийг хаана. Хүүхдүүд насанд хүрээд тохирох үйлчилгээ авах талаар кейс төлөвлөгөөнд оруулах ёстой. Энэ нь төвлөрсөн асрамжаас гарч байгаа хүүхдүүдэд зориулсан хувилбарт үйлчилгээнд ашиглана.
- Үйлчилгээг хаасны дараа үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг анхаарч ажиллана.
- Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдал өөрчлөгдсөн үед (тухайлбал хамгааллын асуудал гарч дэмжлэг хэрэгтэй болсон үед) хааж дахин нээж болно.
- Нийгмийн ажилтан үйлчилгээг хаах тэмдэглэл бичиж үйлчлүүлэгчид танилцуулна.
- Өмнөх уулзалт бүрийн төгсгөлд хамтдаа хийсэн ажлаа нэгтгэн дүгнэж, уулзалтын тэмдэглэл хөтөлж танилцуулна.
- Үйлчилгээг хаах хугацааг үйлчилгээ эхэлсэн үеэс эхэлж үйлчлүүлэгчид танилцуулж ойлгуулна.
- Үйлчилгээг хаахдаа эрсдэлийн хүчин зүйлс, түүнийг бууруулах чиглэлээр хийсэн ололт амжилтыг эргэн дүгнэх, үзүүлсэн үйлчилгээ, асуудлыг шийдэхийн тулд хийсэн үйл ажиллагаа, цаашид анхаарах, санаа зовж буй асуудлын тухай дүгнэнэ.

6.4 Үйлчлүүлэгчийн кейс файлд (хувийн хэрэг) тавих шаардлага

6.4.1 Кейс файлд (хувийн хэрэг) байх шаардлагатай материал:

- 6.4.1.1** Үйлчлүүлэгчийн талаарх үндсэн мэдээлэл:
 - Үйлчлүүлэгч болон түүний гэр бүлийн тухай мэдээлэл (Нэр, нас, төрсөн огноо, эцэг эх, одоогийн байдлаар хамт амьдарч буй гэр бүлийн бусад гишүүдийн болон холбоо барих мэдээлэл)
- 6.4.1.2** Үйлчлүүлэгчийн санаа зовж буй асуудал, тулгамдаж буй асуудлаа тодорхойлсон байдал
- 6.4.1.3** Үйлчлүүлэгчийн одоогийн амьдарч буй гэр бүлийн бүтэц, нөхцөл байдал
- 6.4.1.4** Эрүүл мэндийн байдал
- 6.4.1.5** Боловсролын байдал
- 6.4.1.6** Хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал
- 6.4.1.7** Санхүүгийн байдал
- 6.4.1.8** Сэтгэл зүйн байдал
- 6.4.1.9** Орон сууцны байдал
- 6.4.1.10** Эрсдэлийн үнэлгээ дүгнэлт
- 6.4.1.11** Шийдвэрлэх шаардлагатай тулгамдаж буй асуудал
- 6.4.1.12** Нийгмийн ажлын үйлчилгээ өмнө нь авч байсан бол нийгмийн ажилтантай холбоо барих мэдээлэл (Үйлчилгээ үзүүлсэн байгууллага, авсан үйлчилгээ, үйлчилгээний үр дүнгийн тухай бүртгэл, кейс файлын хамт)
- 6.4.1.13** Үйл явцын тэмдэглэл, уулзалтын тэмдэглэл
- 6.4.1.14** Үзүүлсэн интервенцүүд
- 6.4.1.15** Үйлчлүүлэгчид гарч буй өөрчлөлтийн тэмдэглэл, ажиглалтын хуудас
- 6.4.1.16** Үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх хуудас
- 6.4.1.17** Үйлчилгээг хаах тэмдэглэлийн маягт
- 6.4.1.18** Үйлчилгээ дууссаны дараах тодорхой хугацаанд үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг үнэлсэн тэмдэглэл, ажиглалтын хуудас
- 6.4.1.19** Үйлчлүүлэгчтэй холбоотой баримт бичгүүд
- 6.4.1.20** Хамтарсан багийн уулзалтын тэмдэглэл, үнэлгээ, тусламж үйлчилгээ үзүүлсэн талаарх мэдээлэл
- 6.4.1.21** Үйлчилгээний төлөвлөгөөг баталгаажуулсан байх, үзүүлсэн үйлчилгээний хураангуй
- 6.4.1.22** Ахлах нийгмийн ажилтан болон мэргэжлийн удирдагчийн явцын үнэлгээ хийсэн талаар нотолгоо, баримт
- 6.4.1.23** Кейс файльтай танилцсан ахлах нийгмийн ажилтан, мэргэжлийн удирдагчийн албан ёсоор хүлээн зөвшөөрсөн огноо, гарын үсэг
- 6.4.1.24** Мэргэжлийн удирдагчийн албан ёсны үнэлгээ, хяналт шинжилгээний дүгнэлт
- 6.4.1.25** Удирдамж чиглэлийн дагуу хамтран ажилласан байгууллагын хооронд аман, бичгээр дамжуулсан мэдээлэл, цаг хугацаа
- 6.4.1.26** Аудио, видео бичлэгүүд, гэрэл зураг болон бусад нотлох баримтууд

6.4.2 Үйлчлүүлэгчийн кейс файл (хувийн хэрэг) өөр бусад нийгмийн ажилтан болон байгууллагаас шилжиж ирсэн, холбон зуучилсан үйлчилгээнд хавсаргах шаардлагатай мэдээлэл

- 6.4.2.1** Кейс файл шилжүүлсэн огноо, байгууллага, холбоо барих мэдээллийг бичнэ.
- 6.4.2.2** Кейс файл шилжүүлсэн мэргэжилтний нэр, албан тушаалыг заавал бичнэ.
- 6.4.2.3** Кейс файлыг шилжүүлсэн зорилго, үйл явцын тухай товч тэмдэглэлийг заавал бичнэ.

6.4.2.4 Шаардлагатай тохиолдолд өмнө үйлчилгээ үзүүлж байсан мэргэжилтэнтэй холбоо барих мэдээллийг заавал оруулна.

6.4.2.5 Кейс файл шилжүүлэхийн тулд харилцан тохиролцсон үр дүн, алхмуудыг тэмдэглэнэ.

6.4.2.6 Кейс файлд холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлсэн бол илгээх хуудас, хамтарсан төлөвлөгөө, эргэн мэдээлэх хуудас бүхий маягтуудыг хөтөлж, заавал оруулна.

6.4.2.7 Цаашид кейс файлыг (хувийн хэрэг) хөтлөх мэргэжилтний гарын үсэг, хүлээн авсан огноог заавал тэмдэглэнэ.

6.4.3 Үйлчлүүлэгчийн кейс файл (хувийн хэрэг) хөтлөх, хадгалахад тавих шаардлага

6.4.3.1 Үйлчлүүлэгчийн нэрийг нууцлах зорилгоор код зохиож, кейс файл тус бүрийг кодлох бөгөөд хэвлэсэн тохиолдолд кейс файлын хавтасны нүүрэнд кодыг нь бичнэ (Кейс файлын нүүрэн хэсэгт үйлчлүүлэгчийн нэрийг огт бичихгүй).

6.4.3.2 Кейс файлын товьёг хийж, хуудас дугаарлаж, нийт хуудасны тоог бичнэ.

6.4.3.3 Кейс файлын код, уг кодоод хамаарах үйлчлүүлэгчийн нэр бүхий жагсаалтыг файл байгаа газраас өөр газарт хадгална. Баримтыг хадгалах, тухайн кейстэй холбоотой цахим шуудан илгээнэ.

6.4.3.4 Гар утас, таблетыг нууц үг үүсгэн хамгаалж, зөвхөн нийгмийн ажилтан тэдгээртэй харилцана. Таблетад кейсийн талаар аль болох бага мэдээллийг хадгалбал зохино. Тодруулбал, таблетад оруулсан мэдээллийг үндсэн мэдээллийн баазад аль болох хурдан хуулж авсны дараа, таблетад буй мэдээллийг устгана.

6.4.3.5 Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчийн гэрт очих юм уу эсхүл тодорхой хугацаанд л кейсийн талаарх мэдээллийг таблетад хадгалах, таблетын дэлгэц нь автоматаар түгжигддэг байхаас гадна гээгдсэн эсхүл хулгайлагдсан тохиолдолд кейсийн мэдээлэл автоматаар устгагддаг тохируулгатай байна.

6.4.3.6 Кейс файлыг нийгмийн ажлын мэргэжлийн түвшинд хөтлөх шаардлагатай. Зайлшгүй ашиглах маягт:

- Хүлээн авах хуудас
- Нөхцөл байдлын үнэлгээний маягт
- Үйл явцын тэмдэглэл
- Үйлчилгээний төлөвлөгөө, үйлчилгээний гэрээ
- Үнэлгээний хуудас
- Шилжүүлэх хуудас
- Холбон зуучлах маягтууд
- Уулзалтын бичлэгийг дуу хураагуурт бичих, үйл явцын тэмдэглэлийг заавал хөтөлнө.

6.4.3.7 3 сар тутамд кейс файлын (хувийн хэрэг) бүртгэлд хийсэн ажлын тайланд үйлчилгээний төлөвлөгөөний зөвлөмж, үр дүнгийн явцыг тусгана.

6.4.3.8 Цахим мэдээллийн баазыг нууц үг үүсгэн хамгаалах бөгөөд үзэж болох мэдээллийн хүрээг ажилтны албан үүргээс хамааран ялгаатайгаар тогтооно. Үйлчлүүлэгчийн тухай бүхий л мэдээлэлтэй харилцах хүн нь нийгмийн ажилтан байх бол мэргэжлийн удирдагч болон мэдээллийн удирдлагын багийнхан кодолсны дараа уг мэдээллийг үзнэ.

6.4.3.9 Цаасаар эсхүл цахим мэдээллийн бааз бүхий гар утас, таблет, компьютер зэргийг найдвартай газар байлгаж, тэдгээрт нэвтрэхэд хязгаар тавьж, нэвтрэх код хийнэ.

6.4.3.10 Цаасан файлуудыг зориулалтын цоожтой шүүгээнд хадгална. Бусдад хуваалцах боломжгүй, хэт эмзэг мэдээллийг хадгалах зориулалт бүхий “маш нууц” гэсэн хэсэг үүсгэнэ.

MNS 6949:2021

6.4.3.11 МУ-ын Хувь хүний нууцын тухай, Архивын тухай хуулиудын дагуу байгууллагын бичиг хэргийн хамт кейс файлыг хадгална.

7 Хориглох зүйл

- 7.1** Үйлчлүүлэгчийн хувийн онцлог, ялгаатай байдлыг харгалзан үзэхгүй, ялгаварлан гадуурхах;
- 7.2** Үйлчлүүлэгчтэй дотно харилцаа тогтоох;
- 7.3** Үйлчлүүлэгч хэн нэгний бие махбодод гэмтэл учруулахаар төлөвлөж буйг мэдсэн боловч урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авахгүй байх;
- 7.4** Үйлчлүүлэгч өөрийгөө гэмтээхээр төлөвлөж буйг мэдсэн боловч шаардлагатай арга хэмжээ авахгүй байх;
- 7.5** Үйлчлүүлэгчийн оношилгоо, нөхцөл байдлын үнэлгээг үнэн зөв хийхгүй байх;
- 7.6** Үйлчлүүлэгчид шаардлагатай үйлчилгээ, эмчилгээ заслыг хүргэхгүй байх;
- 7.7** Үйлчлүүлэгчийн нууцлалыг хадгалж чадахгүй байх;
- 7.8** Үйлчлүүлэгчийн нотлох баримтыг үнэн зөв бүрдүүлэхгүй байх;
- 7.9** Мэргэжлийн үйлчилгээ эрхлэх зөвшөөрөл авахад материал хуурамчаар бүрдүүлэх;
- 7.10** Үйлчлүүлэгчийг бусад шаардлагатай үйлчилгээнд холбохгүй, хамруулахгүй байх;
- 7.11** Үйлчлүүлэгчээс бэлэг сэлт хүлээн авах;
- 7.12** Үйлчлүүлэгчид хор хохирол учруулахуйц, үр дүнгүй арга техник ашиглах;
- 7.13** Үйлчлүүлэгчтэй нэг бүлэгт харьяалагддаг, нэг төсөл хөтөлбөрт хамрагддаг, нэг нөхцөл байдалд буй бусад хүмүүсийн зүгээс үйлчлүүлэгчид учруулж болох хор хөнөөлөөс үйлчлүүлэгчийг хамгаалахгүй байх.

ТӨГСӨВ.

Ном зүй:

1. Монгол Улсын хууль
2. Монгол Улс (МУ)-ын Хувь хүний нууцын тухай хууль, 1995
3. МУ-ын Боловсролын тухай хууль, 2002
4. МУ-ын Эрүүл мэндийн тухай хууль, 2011
5. МУ-ын Нийгмийн халамжийн тухай хууль, 2012
6. МУ-ын Эрүүгийн тухай хууль, 2015
7. МУ-ын Хүүхэд хамгааллын тухай хууль, 2016
8. МУ-ын Хүүхдийн эрхийн тухай хууль, 2016
9. МУ-ын Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, 2016
10. МУ-ын Ахмад настны тухай хууль, 2017
11. МУ-ын Зөрчлийн тухай хууль, 2017
12. МУ-ын Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх тухай хууль, 2017
13. МУ-ын Согтуурах, мансуурах донтой хүнийг захиргааны журмаар албадан эмчлэх тухай хууль, 2018
14. МУ-ын Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хууль, 2020
15. МУ-ын Хөдөлмөр, нийгмийн хамгаалал (ХНХ)-ын сайд, Хууль зүй, дотоод хэрэг (ХЗДХ)-гийн сайдын нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх тухай 2017 оны 7 сарын 4-ний өдрийн А/120 /А/178 тоот хамтарсан тушаал
16. МУ-ын ХНХ-ын сайд, ХЗДХ-ийн сайд, Эрүүл мэнд (ЭМ)-ийн сайдын Хамтарсан багаар ажиллах тухай 2017 оны 10 сарын 4-ний өдрийн А/173; А/259 & А/3801 тоот хамтарсан тушаал
17. МУ-ын ХНХ-ын сайдын Холбон зуучлах үйлчилгээг хүргэх тухай 2017 оны 4 сарын 20-ны өдрийн А/73 тоот тушаал
18. МУ-ын ХНХ-ын сайдын Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлэх тухай 2017 оны 2 сарын 23 өдрийн А/33 тоот тушаал
19. МУ-ын ЭМ-ийн сайдын Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд үзүүлэх эрүүл мэнд, нийгэм сэтгэл зүй, сэтгэл зүйл эмчилгээ үзүүлэх тухай 2017 оны 10 сарын 12 өдрийн А/394 тоот тушаал
20. МУ-ын Боловсрол, соёл, шинжлэх ухаан, спорт (БСШУС)-ын сайдын 2018 оны 5 сарын 1 өдрийн А/239 тушаалаар "Боловсролын байгууллагын сургалтын орчин, дотуур байранд хүүхэд хүчирхийлэлд өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх журам"
21. МУ-ын БСШУС-ын сайдын 2018 оны 7 сарын 31-ний өдрийн А/479 тоот тушаал "Ерөнхий боловсролын сургуулийн орчин дахь Хүүхэд хамгааллын бодлого"
22. МУ-ын БСШУС-ын сайдын 2020 оны 5 сарын 9-ний өдрийн А/269 тоот тушаал "Цэцэрлэгийн хүүхэд хамгааллын бодлого"
23. МУ-ын Хууль зүйн сайдын үүрэг гүйцэтгэгчийн 2014 оны 12 дугаар сарын 8-ны өдрийн А/230 дугаар тушаал "Хорих ангийн дотоод журам" AASW. (2013). *Practice Standard 2013*. Canberra: AASW.
24. Батхишиг, А., Өлзийтунгалаг, Х (2009) *Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчид нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэх нь*, УБ
25. Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary*. Baltimore: Port City Press.
26. Boyle, S. W., Hull, G. H., Mather, J. H., & Farley, L. L. (2006). Chapter 3. Values, ethics, and ethical dilemmas. In S. W. Boyle, G. H. Hull, J. H. Mather, & L. L. Farley, *Direct practice of social work* (pp. 67-101). Allyn & Bacon/Longman.
27. Dorksambu, A., & Partskhaladze, N. (2019). *Workshop Slides on Social Service Workforce Strengthening*. UB: Not published.
28. Нямдорж, М., Өлзийтунгалаг, Х., Золжаргалан, Г., Амаржаргал, Т., Энхцэцэг, А. (2014) *Нийгмийн ажил*, УБ, Алмаз пресс ХХК.

MNS 6949:2021

29. GSSWA, & UNICEF. (2019). *Guidelines to strengthen the social service workforce for children*. NY: UNICEF.
30. GSSWA. (2020, 2 20). *Vission and Mission*. From Global Social Service Worforce Alliance: <http://www.socialserviceworkforce.org/vision-and-mission>
31. Hartman, A., & Laird, J. (1983). *Family-centered social work practice*. NY: The Free Press.
32. Hepworth, D. H., Rooney, R. H., & Larsen, J. A. (2002). *Direct social work practice: Theory and Skills*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
33. IFSW. (2014). *Global Definition of the Social Work Profession*. From International Federation of Social Workers: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
34. Kadushin, A., & Harkness, D. (2014). *Supervision in Social Work*. NY: Columbia University Press. MoH, MSF, SSI, & NCSS. (2015). *My career: A professional development guide for social workers*. Singapore: Social Service Institute.