

МОДУЛЬ

3

**ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН ХҮҮХДЭД ҮЗҮҮЛЭХ
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВ БОЛОН ТҮР
ХАМГААЛАХ БАЙРНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ**



МОДУЛЬ 3

**ХУЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН ХҮҮХДЭД ҮЗҮҮЛЭХ
НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВ БОЛОН ТҮР
ХАМГААЛАХ БАЙРНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ**

Хүүхдийг Ивээх Сан нь дэлхийн 120 улсад хүүхдийн эрхийн чиглэлээр ажилладаг төрийн бус байгууллага юм. Монгол Улсад 1994 онд салбараа нээсэн ба Хүүхэд хамгаалал, Хүүхдийн эрхийн засаглал, Боловсрол, Хүүхдийн ядуурлыг бууруулах, Хүмүүнлэг, Эрүүл мэндийн хөтөлбөрүүдийн хүрээнд хүүхдийн амьдралд эрчимтэй, тогтвортой өөрчлөлт хийхийн төлөө ажиллаж байна.

Хүүхдийг Ивээх Сангийн захиалгаар боловсруулсан: Мавагийн Чанцалсүрэн

Хянан тохиолдуулсан: Энхбатын Цолмон
Энхболдын Жаргал
Баяндалайн Баярмаа
Нямсүрэнгийн Онон

Хэвлэлийн эхийг бэлтгэсэн: Хорлоогийн Балдандорж

Хүүхдийг Ивээх Сангаас хэрэгжүүлж буй НҮБ-ын “Итгэлцлийн Сан”-гийн санхүүжилттэй “Охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс хамгаалах нь” төслийн хүрээнд боловсруулж, хэвлүүлэв.

Хүүхдийг Ивээх Сангийн Монгол Улс дахь хөтөлбөр | Төв шуудангийн хайрцаг 1023, Улаанбаатар-13, Монгол Улс | Утас: +976-11-329371, 329365 | Факс: +976-11-329361 | Цахим шуудан: Mongolia.secretary@savethechildren.org | Модулийг цахим хэлбэрээр www.savethechildren.mn вэб хуудаснаас авах боломжтой.

Улаанбаатар хот, Монгол Улс 2023 он

АГУУЛГА

ӨМНӨХ ҮГ	4
ТОВЧИЛСОН ҮГСИЙН ЖАГСААЛТ	7
НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР	8
НЭГ. НЦҮТ БА ТХБ-НЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ, ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН ХҮҮХДИЙГ ХАМГААЛАХ НЬ	12
1.1. Түр хамгаалах байр, нэг цэгийн үйлчилгээний төвийн үйлчилгээ	13
1.2. Нэг цэгийн үйлчилгээний төв	16
1.3. Түр хамгаалах байр	17
1.4. ТХБ болон НЦҮТ-ийн үйлчилгээний стандарт	19
1.5. Практик хэрэглээ, сайн туршлага	33
ХОЁР. ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН ХҮҮХДЭД НАС, СЭТГЭЦИЙН ОНЦЛОГТ ТОХИРСОН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ НЬ	36
2.1. Хүчирхийлэл хүүхдийн сэтгэцийн хөгжилд нөлөөлөх нь	37
2.2. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн сэтгэцийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ	39
2.3. Хүчирхийллийн хохирогч болсон хүүхдэд сэтгэл зүйн үйлчилгээ үзүүлэх практик хэрэглээ, сайн туршлага	44
НОМ ЗҮЙ.	48
ХАВСРАЛТ	51
Хавсралт 1. НЦҮТ-ийн үйлчилгээний төрөл ба холбогдох журам	51
Хавсралт 2. ТХБ-ны стандартын бүтэц, MNS 6040:2019	53
Хавсралт 3. Улсын хэмжээнд үйл ажиллагаа явуулж байгаа НЦҮТ, ТХБ-ны мэдээлэл	55
Хавсралт 4. Холбон зуучлах үйлчилгээний Монгол Улсын стандарт, журам, хуулиуд	56
Хавсралт 5. НЦҮТ ба ТХБ-ны үйлчилгээний кейс менежментийн зураглал	57
Хавсралт 6. Хүүхдээс мэдээлсэн зөвшөөрөл авах насны ангилал.	58
Хавсралт 7. Хүүхдийг НЦҮТ болон ТХБ-нд хүлээлгэн өгөх маягт	59
Хавсралт 8. Кейс файлын шалгах хуудасны загвар, MNS 6949:202.	61
Хавсралт 9. Дотоод товъёг	63
Хавсралт 10. Холбон зуучлах үйлчилгээний илгээх хуудас	64
Хавсралт 11. Холбон зуучлах үйлчилгээний хамтарсан төлөвлөгөө	66
Хавсралт 12. Холбон зуучлах үйлчилгээний эргэн мэдээлэх хуудас	67

ӨМНӨХ ҮГ

Хүүхдийг Ивээх Сан (ХИС) нь хүүхдийн эрхийг хүндэтгэн хангах, хэрэгжүүлэх замыг боловсронгуй болгох чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг, ашгийн бус, шашны бус, олон улсын, бие даасан, хараат бус иргэний нийгмийн байгууллага юм. ХИС-гийн Хүүхэд хамгааллын хөтөлбөр нь НҮБ-ын Итгэлцлийн Сан (UN Trust Fund)-гийн санхүүжилтээр “Охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс хамгаалах нь” төслийг гурван жилийн (2021-2024) хугацаатай, нийслэлийн Баянгол, Чингэлтэй, Баянзүрх, Сонгинохайрхан, Сүхбаатар дүүрэгт хэрэгжүүлж байна.

Монгол Улсын нэгдэн орсон олон улсын хүний эрхийн гэрээ, НҮБ-ын хороодын дүгнэлт зөвлөмжүүдэд охин хүүхдийг бэлгийн болон бусад төрлийн мөлжлөгөөс хамгаалж, хүчирхийллийн аливаа хэлбэрээс охидыг хамгаалах, нэр төрийг нь хүндэтгэхийг эрхэмлэх ёстойг онцлон тэмдэглэдэг. Монгол Улсад хүчирхийлэлтэй тэмцэхэд тодорхой ахиц, өөрчлөлт гарч байгаа хэдий ч жендэрт суурилсан хүчирхийлэл, охидын эсрэг хүчирхийллийн тоо буурахгүй хэвээр байгаад зовниж, Хүүхдийг Ивээх Сан охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс эрүүл мэнд, хүүхэд хамгаалал, боловсролын үйлчилгээгээр дамжуулан хамгаалах зорилго тавин ажиллаж байна.

Төслийн хүрээнд бид хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж байгаа мэргэжилтнүүдэд сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч төвтэй арга зүйг нэвтрүүлэх зорилго бүхий 11 модулиас бүрдэх багц гарын авлагыг боловсруулан та бүхэнд хүргэж байгаадаа таатай байна.

Тус гарын авлага нь хүүхэд хамгааллын салбарын мэргэжилтнүүдийн хүүхэд хамгааллын тогтолцоо, салбарын ажилтнуудын оролцоо, үүрэг, жендэрт суурилсан хүчирхийллийн талаарх үндсэн ойлголт, сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан хохирогч/даван туулагч төвтэй (хохирогч/даван туулагчид ээлтэй) арга зүй, тэдэнд үзүүлэх сэтгэл зүйн анхан шатны тусламж үйлчилгээ, гамшиг, онцгой байдлын үеийн хүүхэд хамгааллын хариу арга хэмжээ, кейс менежмент, хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогч болсон охидод үзүүлэх нийгмийн ажлын үйлчилгээ, хүүхэд хамгааллын ажилтнуудын ажлаас халшрах хам шинжийн талаарх ойлголтыг өгч, хүүхдэд сэтгэцийн дам гэмтэл учруулахгүйгээр, цаг алдахгүй мэргэжлийн үйлчилгээг чанартай үзүүлэх үр чадварыг өсгөх зорилготой юм.

Олны хүч оломгүй далай гэдэг ээ.

Хүүхэд бүр эсэн мэнд амьдрах, хамгаалуулах, хөгжих, оролцох, эрхээ ялгаварлалгүй эдэлдэг, хариуцлагатай нийгмийг цогцлоох үйлст хувь нэмрээ оруулж, сургалтын энэхүү багцын “Модуль 3. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлэх нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон түр хамгаалах байрны үйлчилгээ” хэсэгт гэрээлэн ажилласан эрдэмтэн, судлаач Мавагийн Чанцалсүрэн болон Хүүхдийг Ивээх Сангийн төслийн багтаа талархал илэрхийлье.

Энэ чиглэлээр бидний нэгэн адил хувь нэмэр оруулж, Монгол Улсын Засгийн газартай хамтран ажиллаж байгаа зорилго нэгт, хөгжлийн болон хүмүүнлэгийн бүх түншүүддээ талархал илэрхийлье.

Энхбатын Цолмон

ХИС-гийн Хүүхэд хамгаалал, Хүүхдийн эрхийн засаглалын хөтөлбөрүүдийн менежер

Багц гарын авлагын 11 модуль тус бүрийн хоорондын уялдаа холбоо, зорилгыг доорх хүснэгтэд харууллаа.

Модулийн нэр	Зорилго
Модуль 1 Хүүхдийн эрх, хамгаалал ба хүүхэд хамгааллын бодлого	Хүүхдийн эрх, эрхэд суурилсан хандлага, хүүхдийн хамгаалагдах эрх, хүүхэд хамгааллын бодлого, түүнийг хэрэгжүүлэх арга зам, бодлогын талаар онол, практик хэрэглээ, сайн туршлагыг танилцуулах
Модуль 2 Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ ба кейс менежмент	Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламж, хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ, урьдчилан сэргийлэх гэсэн хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин тус бүрд хамгааллын үйлчилгээ хүргэх, тэр дундаа бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээг хэрхэн хүргэх
Модуль 3 Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд үзүүлэх Нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон Түр хамгаалах байрны үйлчилгээ	Нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон Түр хамгаалах байранд байрлаж буй хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд нас, сэтгэцийн онцлогт тохирсон үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх, үйлчилгээг стандартын дагуу сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч төвтэй байдлаар үзүүлэхэд анхаарах асуудал, тэр дундаа бэлгийн хүчирхийлэл, мөлжлөгт өртсөн хүүхдэд анхан шатны болон хариу үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх
Модуль 7 Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ	Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ, үйлчилгээнд хамруулах хэрэгцээ шаардлага, нөхцөл байдлын үнэлгээний талаар үндсэн ойлголттой болж, хувилбарт үйлчилгээнд хамрагдах шаардлагатай хүүхдэд нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, үйлчилгээний төлөвлөлт хийхэд баримтлах зарчим, түүний бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг танилцуулах
Модуль 5 Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хүчирхэгжүүлэх, амьдрах ухааны ур чадвар олгох	Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн давуу талд тулгуурлан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ, тэр дундаа нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлэх талаар арга зүйн үндсэн ойлголт, онолын үндэслэлийн талаар мэдлэг нэмэгдүүлэх, мөн хүчирхэг болгох амьдрах ухааны ур чадварыг олгох нийгмийн ажлын арга зүй, хандлага зэрэг талаар мэдээлэл өгөх
Модуль 6 Гамшгийн үеийн хүүхэд хамгаалал	Гамшгийн үеийн хүүхэд хамгаалал, хүүхдэд тохиолдох эрсдэл, үйлчилгээний зохион байгуулалт, удирдлага, кейс менежмент, урьдчилан сэргийлэлтийн талаар ойлголт өгөх.
Модуль 7 Хүн худалдаалах гэмт хэрэг ба жендэрт суурилсан хүчирхийлэл	Жендэрийн үндсэн ойлголт, түүний эрх зүйн зохицуулалт, үндэсний тогтолцоо, жендэрт суурилсан хүчирхийлэл, түүний төрөл хэлбэр, хүн худалдаалах гэмт хэргийн талаарх ойлголт, энэ төрлийн гэмт хэрэгт өртсөн хохирогчийг илрүүлэх, хохирогчид үзүүлэх үйлчилгээний талаар мэдлэг нэмэгдүүлэх

Модуль 8

Хүүхэд худалдаалах гэмт хэрэг-илрүүлэлтийн стратеги болон үйл явц

Хүүхдийн эсрэг үйлдэгдэж буй хүн худалдаалах гэмт хэрэгтэй тэмцэх эрх зүйн орчин, зохицуулалтын онцлог, хүүхдийг худалдаалж буй төрөл, хэлбэр, хохирогч хүүхдийг илрүүлэх, таньж мэдэх, хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээнд хамруулах талаар нэгдсэн ойлголт өгөх.

Модуль 9

Сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч/даван туулагч төвтэй арга зүй

Сэтгэцийн гэмтлийн тухай ерөнхий ойлголт, төрөл, илрэх нийтлэг шинж тэмдэг, сэтгэцийн гэмтэл бие махбод, оюун санаа, сэтгэл хөдлөл, нийгмийн харилцаанд нөлөөлөх сөрөг нөлөө, дахин сэтгэцийн гэмтэлд урчлуулахаас урьдчилан сэргийлэхэд анхаарах зүйлс, сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээний зарчмуудын талаар ойлголт өгөх

Модуль 10

Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжээс урьдчилан сэргийлэх, өөрсдийгөө хамгаалах нь

Ажлын байрны стресс, ажлаас халшрах хам шинжийн ойлголт, үүсэх үе шат, нөлөөлөх хүчин зүйл тухай мэдлэг олгоно. Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжид өртөх шалтгаан, илрэх сөрөг үр дагавар, урьдчилан сэргийлэх сэтгэл зүйн бэлтгэх, ажлаас халшрах хам шинжийг үнэлэх аргачлал, түүнийг даван туулах сэтгэл зүйн заслын тусламжид суралцах болно.

Модуль 11

Жендэрт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагчдад үзүүлэх сэтгэцийн эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээ

Хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй шинжүүд, хохирогч/даван туулагчдад илрэх сэтгэл зүйн болон бие махбодын шинжүүдийг ялган таньж мэдэх, сэтгэцийн гэмтлийн тухай ойлголт, төрөл, нөлөөлөх хүчин зүйлс, хүчтэй стресст өгөх цочмог хариу урвалын тухай ерөнхий ойлголт, гэмтлийн дараах стрессийн эмгэг, түүнд хэрэглэх сэтгэл зүйн зөвлөгөөний арга техникүүдийн талаар анхан шатны мэдээлэл өгөх.

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

ГБХ	Гэр бүлийн хүчирхийлэл
ГБХЗХГ	Гэр Бүл Хүүхэд Залуучуудын Хөгжлийн Газар
ГБХТТХ	Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль
ГССҮТ	Гэмтэл Согог Судлалын Үндэсний Төв
ГХУСАЗЗ	Гэмт Хэргээс Урьдчилан Сэргийлэх Ажлыг Зохицуулах Зөвлөл
ДЭМБ	Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллага
ЖСХ	Жендэрт суурилсан хүчирхийлэл
НҮБ	Нэгдсэн Үндэстний Байгууллага
НҮБХАС	Нэгдсэн Үндэстний Байгууллагын Хүн Амын Сан
НҮБХХ	Нэгдсэн Үндэстний Байгууллагын Хөгжлийн Хөтөлбөр
НЦҮТ	Нэг цэгийн үйлчилгээний төв
НШҮБ	Нэн шаардлагатай үйлчилгээний багц
НЭМХ	Нийгмийн эрүүл мэндийн хүрээлэн
ОУЭЗХБ	Олон Улсын Эрх Зүйн Хөгжлийн Байгууллага
СХЗГ	Стандарт, Хэмжил Зүйн Газар
СЭМҮТ	Сэтгэцийн Эрүүл Мэндийн Үндэсний Төв
ТББ	Төрийн бус байгууллага
ТХБ	Түр хамгаалах байр
УЕПГ	Улсын Ерөнхий Прокурорын Газар
УИХ	Улсын Их Хурал
ХБ	Хамтарсан баг
ХЗДХЯ	Хууль Зүй, Дотоод Хэргийн Яам
ХНХЯ	Хөдөлмөр, Нийгмийн Хамгааллын Яам
ХХТХ	Хүүхэд хамгааллын тухай хууль
ХЭҮТ	Хүчирхийллийн Эсрэг Үндэсний Төв
ХЭХЗХ	Хүүхдийн эрхийн хууль зүйн хороо
ЦЕГ	Цагдаагийн Ерөнхий Газар
ШЭ	Шүүх эмнэлэг
ЭМЯ	Эрүүл Мэндийн Яам

НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР

Энэ модульд орсон үг хэллэгийг хоёрдмол утгагүй товч тодорхой, ойлгоход хялбар байлгах үүднээс Монгол Улсын холбогдох хууль тогтоомж, журам, стандартыг эх сурвалж болгов.

Аюулгүй байдал Аюул, осол, эрсдэл, гэмтэл бэртлээс хамгаалагдаж байх нөхцөл байдал бие махбод, хүрээлэн буй орчин, нийгэм, оюун санаа, улс төр, сэтгэл зүйн хохирлоос ангид байх хүмүүсийн бие махбодын, хувь хүний сайн сайхан, бүрэн бүтэн байдал гэж ойлгоно (MNS 6948:2021).

Амиа хорлох үзэгдэл Олон улсын эмнэлгийн нэр томьёогоор зориуд санаатайгаар амиа бүрмөсөн хөнөөх үйлдэл болон амиа хорлох оролдлого хийх үйлдлийг нэгтгэсэн ойлголтыг хэлнэ.¹

Амьдрах ухаан Өдөр тутмын ахуй амьдралд тулгардаг сорилт, саад бэрхшээл, хэрэгцээ шаардлагаа үр дүнтэй шийдвэрлэх, түүнд дасан зохицох хувь хүмүүсийн зан байдлын эерэг хандлага, амьдралын ухаан, ур чадварыг хэлнэ. (MNS 6948:2021).

Бага насны хүүхэд Арван дөрвөн насанд хүрээгүй хүнийг ойлгоно (Эрүүгийн хуулийн 11-р бүлэг, тайлбар хэсэг).

Бэлгийн дарамт Бэлгийн сэдлээ үг хэлээр, биеэр буюу өөр хэлбэрээр илэрхийлсэн, эсхүл хурьцал үйлдэхээс аргагүй байдалд оруулсан, мөн бэлгийн сэдлийн улмаас ажил, албан тушаал, эд материал, сэтгэл санааны болон бусад байдлаар хохироох үр дагавар бүхий тэвчишгүй орчин үүсгэх, айлган сүрдүүлэх, тулган шаардах зэрэг үйлдэл, эс үйлдэхүйг, эсхүл бэлгийн сэдэлтэй аливаа үйлдлийг давуу эрх, боломж эдлүүлэх болзол болгон тавих үйлдлийг ойлгоно. (ЖЭТБХ тухай хууль 4.1.7).

Бэлгийн мөлжлөг Албан тушаал, итгэлцэл, эсхүл эрх мэдлийн давуу байдлаа бэлгийн зорилгоор ашиглах эсвэл ашиглахыг санаархсан оролдлого гаргах үйлдэл. Бэлгийн мөлжлөгөөс эдийн засаг, нийгэм болон улс төрийн ашиг олох явдал үүнд хамаарна. (ACFID, 2020)

Жендэрт суурилсан хүчирхийлэл Жендэрээс үүдэлтэйгээр бусдад бие махбодын, бэлгийн, сэтгэл санааны гэм хор, эдийн хохирол учруулсан, учруулж болзошгүй үйлдэл, эс үйлдэхүйг хэлнэ. (ЖЭТБХ тухай хууль 4.1.8).

Нийгэм, хамт олонд түшиглэсэн СЭМ-ийн тусламж, үйлчилгээ Сэтгэцийн тулгамдсан асуудал, зонхилон тохиолдох сэтгэцийн эмгэгтэй хүний орон нутаг, гэр оронд нь ойр байлгаж эмчлэх, сувилах, сэргээн засах үйлчилгээ явуулах эрүүл мэнд, нийгмийн хамгааллын үйлчилгээг хэлнэ. (СЭМ-ийн тухай хууль 3.1.10).

¹ ЭМ-ийн сайдын 2022 оны 03 сарын 18-ны өдрийн А/149 дугаар тушаалын хавсралт. Амиа хорлох оролдлого хийсэн хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх заавар 1.3.1

Нэг цэгийн үйлчилгээ	Хохирогчийг эмнэлэг, төрийн, төрийн бус байгууллагад түр байрлуулан эмнэлгийн тусламж болон энэ хуульд заасан бусад үйлчилгээг нэг доор үзүүлэх ажиллагааг хэлнэ. (ГБХТХ-ийн 5.1.3).
Нэг цэгийн үйлчилгээний төв	Холбогдох хуулиар үүрэг хүлээсэн байгууллага, мэргэжилтнүүдтэй хамтран хохирогчид нутаг дэвсгэрийн харьяалал харгалзахгүй 24 цагийн турш нэг цэгээс шуурхай, хүртээмжтэй үйлчилгээг үзүүлэх газрыг хэлнэ ² .
Стандарт	Тодорхой хүрээнд хэм хэмжээ бий болгоход чиглэсэн ерөнхий зарчим, үзүүлэлтийг сонирхогч талууд зөвшилцөн боловсруулж баталсан, сонгон хэрэглэх баримт бичгийг хэлнэ ³ .
Сэтгэл зүйн цочрол гэмтэл	Хувь хүний амь нас эсвэл сэтгэл санаанд ноцтой эсвэл амь насанд аюултай үйл явдал нэг удаа эсвэл урт хугацаанд давтан үргэлжилж улмаар сэтгэц, бие махбод, нийгмийн, сэтгэл санаа, оюун санааны сайн сайхан байдалд урт хугацаанд сөргөөр нөлөөлөх байдлыг хэлнэ (SAMSHA, 2014, р.7).
Сэтгэцийн эрүүл мэнд	Хүн сэтгэцийн эмгэггүй байхын зэрэгцээ нийгэм болон хүрээлэн байгаа гадаад орчинтойгоо дасан зохицож хэвийн амьдрах, ажиллах, суралцах, нийгэмд зохих байр сууриа эзлэн хувь нэмрээ оруулж чадахуйц байдлыг хэлнэ (СЭМ-ийн тухай хууль 3.1.1).
Сэтгэцийн эрүүл мэндийн анхны тусламж	Өрхийн болон сум, тосгоны эрүүл мэндийн төвд сэтгэцийн тулгамдсан асуудал, зонхилон тохиолдох сэтгэцийн эмгэгийг эрт илрүүлэх, зөвлөгөө өгөх, эмчлэх, лавлагаа, тусламжид илгээх, эмнэлгийн төрөлжсөн мэргэжлийн тусламж авсны дараа хяналт тавих, сэргийлэх арга хэмжээг хэлнэ. (СЭМ-ийн тухай хууль 3.1.9).
Сэтгэцийн эрүүл мэндийн тулгамдсан асуудал	Нийгэм, сэтгэл зүйн шалтгааны улмаас хүний сэтгэхүй, сэтгэл хөдлөл, зан үйл түр хямарсан байдлыг хэлнэ (СЭМ-ийн тухай хууль 3.1.2).
Сэтгэц-нийгмийн сэргээн засах тусламж, үйлчилгээ	Сэтгэцийн эмгэгийн улмаас хүний амьдрах ухаан, харилцаа, хөдөлмөрийн болон оюуны алдагдсан чадварыг нөхөн сэргээх, сэтгэцийн эмгэгтэй хүний амьдралын чанарыг дээшлүүлэхэд чиглэсэн цогц арга хэмжээг хэлнэ (СЭМ-ийн тухай хууль 3.1.12).
Түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ	Хохирогчийн амь нас, эрүүл мэнд, аюулгүй байдлыг хангах зорилгоор түүнд түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээг үзүүлэхийг ойлгоно (ГБХТХ-ийн 35.1).
Түр хамгаалах байр	Гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийлэл, хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн, эсхүл хүчирхийллийн болзошгүй эрсдэлд байгаа хохирогчийг гэр бүлийн бусад гишүүдийн хамт байрлуулан амь нас, эрүүл мэнд аюулгүй байдлыг хамгаалах зориулалт бүхий стандарт хангасан газрыг хэлнэ (ГБХТХ-ийн 5.1.5).

2 Нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлэх, санхүүжүүлэх журам, 2017 оны А/152 тоот тушаалын хавсралт 2.2

3 Стандартчилал, техникийн зохицуулалт, тохирлын үнэлгээний итгэмжлэлийн тухай хууль 4.1.2

Холбон зуучлах үйлчилгээ	Хохирогч, түүний гэр бүлийн гишүүнд учирсан сөрөг үр дагаврыг арилгах, хэвийн байдалд нь оруулах, нөхөн сэргээхэд туслах зорилгоор холбогдох төрийн, төрийн бус байгууллагад зуучилж, хамтран үйлчилгээ үзүүлэхийг ойлгоно (MNS6040:2019).
Хохирогч	Эрүүгийн хэрэг үүсгэсэн, хохирогчоор тогтоосон эсэхээс үл шалтгаалан гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийлэл, хүн худалдаалах гэмт хэрэг, хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн улмаас сэтгэл санаа, эдийн засаг, бие махбод, бэлгийн халдашгүй байдлаараа хохирсон, эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол нь зөрчигдсөн, эсхүл хүчирхийллийн болзошгүй эрсдэлд байгаа хүнийг хэлнэ. (ГБХТХ-ийн 5.1.2).
Хувилбарт үйлчилгээ	Эцэг эхийн асрамж халамжаас гадуур байгаа хүүхдэд асрамж халамжийн үйлчилгээг үзүүлэх цогц арга хэмжээг ойлгоно. Энэ үйлчилгээ нь албан болон албан бус байж болно. Хувилбарт үйлчилгээнд төрөл садан хүний асрамж халамж, асралт гэр бүлийн асрамж халамж, төвлөрсөн асрамж халамж гэж ангилдаг (MNS5852:2017).
Хүн худалдаалах	Биеийг нь үнэлүүлэх, бусад хэлбэрээр бэлгийн мөлжлөг, хүчирхийлэлд оруулах, боолчлох, түүнтэй ижил төстэй нөхцөлд байлгах, хууль бусаар албадан хөдөлмөрлүүлэх, эс, эд эрхтнийг нь авч ашиглан мөлжих зорилгоор хүнд хүч хэрэглэх, хүч хэрэглэхээр заналхийлэх, хулгайлах, залилах, хууран мэхлэх, эрх мэдлээ урвуулан ашиглах, эмзэг байдлыг нь далимдуулах, түүнчлэн өөр хүнийг хяналтдаа байлгаж байгаа этгээдийн зөвшөөрлийг авахын тулд төлбөр төлөх, хахуульдах аргаар хүнийг элсүүлсэн, тээвэрлэсэн, нуун далдалсан, дамжуулсан, хүлээн авсан хууль бус үйлдлийг хэлнэ (ХХТТХ-ийн 3.1.1).
Хүний эмзэг мэдээлэл	Хувь хүний үндэс, угсаа, арьсны өнгө, шашин шүтлэг, итгэл үнэмшил, санхүү, генетик, биометрик, цахим гарын үсэг, ял эдэлж байгаа болон ял эдэлсэн эсэх, бэлгийн чиг хандлага, бэлгийн амьдралын талаарх мэдээллийг ойлгоно (Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хуулийн 4.1.12).
Хүүхдийг садар самуунд сурталчлах	Хүүхдийг ил тод бэлгийн харилцаанд бодитоор буюу хиймлээр оруулж байгааг аливаа арга хэрэгслээр илэрхийлэх буюу гол нь бэлгийн харилцааны зорилгоор хүүхдийн бэлэг эрхтнийг аливаа байдлаар харуулахыг хэлнэ ⁴ .
Хүүхдийг худалдах	Аливаа этгээд буюу бүлэг этгээд шан харамж буюу бусад аливаа төлбөр авч хүүхдийг бусад этгээд буюу бүлэг этгээдэд шилжүүлэн өгөх аливаа үйлдэл буюу хэлцлийг хэлнэ ⁵ . Төрүүлсэн, үрчлэн авсан, асран хамгаалж харгалзан дэмжиж байгаа хүүхдээ бусдад худалдсан нь энэ хуулийн 13.1 дүгээр зүйлд заасан гэмт хэргийн шинжгүй бол арван мянган нэгжээс дөчин мянган нэгжтэй тэнцэх хэмжээний төгрөгөөр торгох, эсхүл хоёр жилээс найман жил хүртэл хугацаагаар хорих ял шийтгэнэ (Эрүүгийн хуулийн 6.6).

⁴ Мөн тэнд.

⁵ Хүүхдийг худалдах, хүүхдийн биеийн үнэлэх, хүүхдийг садар самуунд сурталчлахын эсрэг хүүхдийн эрхийн тухай конвенцод оруулах нэмэлт протокол, Ерөнхий Ассамблейн 2000 оны 5 дугаар сарын 25-ны өдрийн А/RES/54/263 тогтоолоор баталж, 2002 оны 1 сарын 18-ны өдөр хүчин төгөлдөр болсон.

Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах	Байгууллага тэдний ажилтан хэрэгжүүлж буй хөтөлбөр үйл ажиллагаа, хөтөлбөр нь хүүхдэд гэм хор учруулахгүй байхыг хариуцах байдлыг хэлнэ (Гамшиг онцгой байдлын үеийн хүүхэд хамгаалал. Ерөнхий зарчим, MNS 6948:2021).
Хүүхдийн биеийг үнэлэх	Шан харамж буюу бусад аливаа төлбөрийн хэлбэрээр хүүхдийг бэлгийн харилцаанд ашиглахыг хэлнэ. ⁶
Хүүхдийн оролцоо	Хүүхэдтэй холбоотой шийдвэр гаргах, аливаа өөрчлөлт хийхдээ хүүхэд бүрийн үзэл бодлоо илэрхийлэх, эрхийг хүндэтгэх, тэдний үзэл бодлыг гаргаж буй шийдвэртээ тусгах ойлголт (MNS 6948:2021).
Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэгч	Төрийн байгууллага, хамтарсан баг, Хүүхдийн эрхийн хууль зүйн хороо, үйлчилгээ үзүүлэх эрх бүхий байгууллагыг хэлнэ ⁷ .
Хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээ	Эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхдийг илрүүлэх, нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, аюулгүй байдлыг хангах, дэмжих, холбон зуучлах, нийгмийн харилцаанд дасган зохицуулах, гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх үе шат бүхий үйл ажиллагааг хэлнэ (ХХТХ 4.1.6).
Цогц хандлага	Чадавх, нийтлэг хэрэгцээг тодорхойлж, дүн шинжилгээ хийсний үндсэн дээр хөтөлбөрийг үр дүнд хүргэхийн тулд хоёр ба түүнээс дээш салбар хамтран ажиллах хандлага (MNS 6948:2021).
Эмзэг байдал	Болзошгүй аюулд аливаа зүйлс өртөгдөх магадлалыг ойлгоно (Гамшгаас хамгаалах тухай хууль"-ийн 4.1.6).
Эргэн нийгэмшүүлэх үйлчилгээ	Хохирогчид хэвийн амьдралд орох, бие даан амьдрах боломж, чадварыг бий болгох үйл явцыг хэлнэ ⁸ .
Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ	Нийгмийн эрүүл мэндийн болон эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээг хэлнэ (Эрүүл мэндийн тухай хууль 3.1.3).
Эрх зүйн туслалцаа	Хохирогчийн эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг хамгаалахын тулд явуулж байгаа хууль зүйн зөвлөгөө, лавлагаа өгөх, хууль зүйн ач холбогдол бүхий баримт бичгийн эх боловсруулах, хянах, туслалцаа үзүүлэх, төлөөлөх, өмгөөлөх үйл ажиллагааг хэлнэ (ГБХТХ-ийн 5.1.5).

⁶ Мөн тэнд.

⁷ Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний журам, ХНХ-ын сайдын 2021 оны 12 сарын 28-ны өдрийн А/218 тоот тушаалын хавсралт, 2.7

⁸ Хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогчид үзүүлэх нийгмийн үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS 6418:2013

НЭГ

НЦҮТ БА ТХБ-НЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭ, ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА, ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН ХҮҮХДИЙГ ХАМГААЛАХ НЬ

- 1.1 Түр хамгаалах байр, нэг цэгийн үйлчилгээний төвийн үйлчилгээ
- 1.2 Нэг цэгийн үйлчилгээний төв
- 1.3 Түр хамгаалах байр
- 1.4 ТХБ болон НЦҮТ-ийн үйлчилгээний стандарт
- 1.5 Практик хэрэглээ, сайн туршлага

1.1

ТҮР ХАМГААЛАХ БАЙР, НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Аливаа улсын засгийн газар хүүхдэд гэм хор учрахаас урьдчилан сэргийлэх, учирсан тохиолдолд зохистой хариу арга хэмжээ авах замаар тэднийг хамгаалах үүрэгтэй байдаг. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл нь олон талт үр дагавар, сэтгэл зүйн сөрөг нөлөөг хохирогч хүүхэд, түүний гэр бүлийн гишүүдэд үзүүлдэг учраас нийгмийн үйлчилгээний мэргэжлийн цогц тусламж, дэмжлэг нэн чухал юм. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл гэр орон, гудамж талбай, олон нийтийн газар, төрийн байгууллага, аж ахуйн нэгж, нийтийн тээвэр зэрэг хаана ч үйлдэгдэж болох бөгөөд үндэс, угсаа, хэл, арьсны өнгө, нас, хүйс, нийгмийн гарал, байдал, хөрөнгө чинээ, шашин шүтлэг, үзэл бодол, нийгэм, соёл, боловсролын байдлаас үл шалтгаалан хэн ч хүчирхийллийн хохирогч байж болно. Иймээс хаана ч, хэзээд туслахад бэлэн байдлыг хангасан газар бол Нэг Цэгийн Үйлчилгээний Төв (НЦҮТ), Түр Хамгаалах Байр (ТХБ) бөгөөд мэргэжлийн үйлчилгээ үзүүлдэг мэргэжилтнүүд байдаг.

Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг i) шуурхай тусламжийн, ii) хамгаалах нөхөн сэргээх, iii) урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр гурван түвшинд үзүүлнэ. (ХНХЯ, 2021). Хүүхдийг гэр бүлээс нь тусдаа хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээг 1) нэг цэгийн үйлчилгээ, түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээнээс гадна 2) халамжийн хувилбарт үйлчилгээ хэмээн ангилдаг. Энэ модулийн хүрээнд зөвхөн НЦҮТ болон ТХБ үйлчилгээг дэлгэрүүлэн үзнэ. Харин хүүхдэд зориулсан асрамж халамжийн хувилбарт үйлчилгээний талаар Модуль 4-өөс үзнэ үү. НЦҮТ, ТХБ-ны үйлчилгээ нь хүүхдийг хамгаалах, нөхөн сэргээх хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний хэлбэр бөгөөд хүүхэд хамгааллын тогтолцооны бүрэлдэхүүн хэсэг болж байдаг.

Юуны өмнө НЦҮТ, ТХБ дахь хамгааллын үйлчилгээ **шуурхай тусламжаас** эхэлнэ. Шуурхай тусламжийн үед, мэдээллийн дагуу хүүхдийн амь нас, эрүүл мэнд, аюулгүй байдалд хийсэн аюулын зэргийн үнэлгээгээр хүүхдийн байгаа гэр бүлийн орчин аюултай, гэрээс нь тусдаа хамгаалах хэрэгтэй гэж үзсэн тохиолдолд НЦҮТ, ТХБ-д хохирогчийг байрлуулдаг.

НЦҮТ, ТХБ нь гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн, эсвэл эрсдэлд өртөх магадлалтай хүүхдийг илрүүлэх, амь нас, эрүүл мэнд, аюулгүй байдлыг хамгаалах нэн шаардлагатай нийгмийн ажлын үйлчилгээг үзүүлдэг. Өөрөөр хэлбэл, хүүхдэд хэрэгтэй үед нь “туслах газар” гэж ойлгож болно. Нөгөө талаас, хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд өөрийн хэрэгцээнд нийцсэн мэргэжлийн үйлчилгээг хүртэх зүй ёсны эрхтэй байдаг.

НЦҮТ, ТХБ нь хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд нэн шаардлагатай нийгмийн үйлчилгээг олон салбарын мэргэжилтний оролцоотойгоор хоорондоо уялдаатай үйлчилгээг үзүүлэх зохицуулагчийн үүрэг хүлээдэг. Төрөөс үзүүлж буй үйлчилгээний чанар үр дүн хэр байх нь салбарын бэлтгэгдсэн мэргэжилтэн, хүний нөөцийн чадавхаас шууд хамааралтай. Учир нь байгууллага сайн дүрэм, журамтай байлаа гээд хэрэгжилтийг хангах ёс зүйтэй, ёс суртахуунтай,

мэргэшсэн ажилтангүй бол үр дүнгийн тухай ярих боломжгүй. Салбарын мэргэжилтнүүдийн зүтгэл, хүчин чармайлтын үр дүнд нийгмийн үйлчилгээний хүртээмж нэмэгдэж, салбарын нэр хүнд өсөж байдаг.

НЦҮТ, ТХБ-нд буюу хүүхдэд гэр бүлээс нь тусдаа хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлэхэд тусгай мэргэшсэн ажиллах хүчин, уялдаа холбоо бүхий үйлчилгээ, оролцогч талуудын нягт хамтын ажиллагаа хүчин чухал үүрэгтэйг ДЭМБ-ын практикт зөвлөдөг (ДЭМБ, 2016). Үүний үр дүнд хүүхэд хамгааллын тогтолцоо нийгэм, гэр бүл, хүүхдэд үр нөлөөтэй, тогтвортой байхаас гадна үйлчилгээ үзүүлэгч анхан шатны нэгжид 1) мэргэшсэн чадвартай, ёс суртахуун, тогтвор суурьшилтай ажиллах боловсон хүчин нэмэгдэж, улмаар салбарын хэмжээнд ажиллах хүчний чадавх бэхжихийн зэрэгцээ, 2) хоёрдогч хохирогч болох эрсдэлийг бууруулж, 3) дэмжлэг, хамгааллын үйлчилгээний нөөцийг үр ашигтай зарцуулах, ба 4) хууль эрх зүй, бусад туслалцаа авах боломж нэмэгдэж, 5) хүүхдэд гарах үр дүн сайжирдаг байна.

Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх үйлчилгээг гал унтраах байдлаар бус нэгдсэн системтэй, арга зүйтэй, цогц хууль эрх зүй орчинтой, хурдан шуурхай, хэрэгжилтийг хангах хангалттай төсөвтэй, нөөцийн хуваарилалт шударга, ажил үүрэг, хамтын хариуцлагыг тодорхойлж тогтолцооны түвшинд авч үздэг. Үүний үр дүнд олон салбарын мэргэжилтнүүд бие биеийнхээ ажлыг ойлгохоос гадна, үйлчилгээний зорилгыг нэгдмэл байдлаар харж, үйлчлүүлэгчдэд үзүүлж байгаа үйлчилгээндээ сэтгэл ханамжтай болно. НҮБ-ын төрөлжсөн байгууллагууд хүчирхийллийн хохирогч охид, эмэгтэйчүүдэд зориулсан нэн шаардлагатай үйлчилгээнд хохирогчийг бүх үйлчилгээний төвд авч үзэн, чадавхжуулан хүчирхэгжүүлэх, аюулгүй байдлыг хангах талаар ажиллахыг зөвлөсөн байдаг (UN, 2016). Нийгэм, эрүүл мэнд, хууль эрх зүйн салбаруудын бүхий л үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлагыг анхаарч ажиллахыг чухалчилсан бөгөөд дараах үйлчилгээг салбар бүрээр үзүүлнэ.⁹ Үүнд:

Эрүүлийн мэндийн салбарын үйлчилгээнд:

- Хүчирхийллийг илрүүлэх
- Осол гэмтэл, яаралтай эрүүл мэндийн эмчилгээ
- Бэлгийн гэмт хэргийн үзлэг, үйлчилгээ
- Сэтгэцийн эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ
- Анхан шатны тусламж үзүүлэх
- Баримтжуулалт (албан ёсны эмнэл зүйн)

Хууль эрх зүйн салбарын үйлчилгээнд:

- Хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх
- Холбоо тогтоох
- Үнэлгээ/ хэрэг мөрдөн шалгах
- Хэргийг хянан шийдвэрлэх
- Шүүх хурал
- Хүчирхийлэл үйлдэгчид хариуцлага хүлээлгэх, хохирол тооцох
- Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэх ажиллагаа
- Аюулгүй байдал, хамгаалалт
- Тусламж, дэмжлэг үзүүлэх
- Харилцаа холбоо, мэдээлэл
- Хууль зүйн салбарын үйл ажиллагааны хамаарал, уялдаа холбоо.

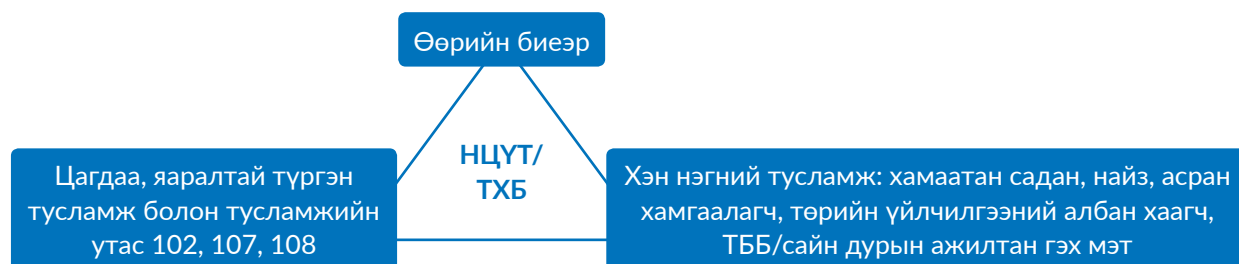
⁹ UN, (2016). Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence: Core Elements and Quality Guidelines. Module 1

Нийгмийн салбарын үйлчилгээнд:

- Хүчирхийллийн талаарх гомдол мэдээллийг хүлээн авах
- Зөвлөгөө өгөх
- Тусламжийн утас
- Аюулгүйн байдлын хамгаалалт
- Хүнс тэжээл, хувцас зэрэг эд материал, санхүүгийн дэмжлэг үзүүлэх
- Бичиг баримтжуулах
- Хууль эрх зүйн тусламж, хүний эрхийн мэдээлэл, зөвлөгөө, хохирогчийн хууль ёсны ашиг сонирхлыг хамгаалах үйл ажиллагааг итгэмжлэгдсэн төлөөлөгчөөр дамжуулан хэрэгжүүлэх
- Нийгэм-сэтгэл зүйн тусламж, зөвлөгөө
- Эмэгтэйчүүд-төвтэй тусламж дэмжлэг
- Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх бүхий л үйлчилгээ
- Олон нийтийн мэдээлэл, боловсрол, олон нийтэд түшиглэсэн тусламж үйлчилгээ
- Эдийн засгийн чадавхжуулалт, нийгмийн оролцоог дээшлүүлэх, бие даан амьдрах байдлын дэмжих

НЦҮТ, ТХБ-нд ирэх ихэнх үйлчлүүлэгчид нь ялгаварлан гадуурхал, сэтгэл санаа, үл хайхрах, бие махбод, бэлгийн хүчирхийлэл, бэлгийн дарамт, гэр бүлийн хүчирхийлэл, хүний наймаа, бэлгийн мөлжлөг зэрэг ЖСХ-ийн хохирогчид байдаг. Тэдний олонх нь бага насны хүүхэд, охид, эмэгтэйчүүд байдаг. Эмэгтэйчүүд голдуу бага насны 3-4 хүүхэдтэйгээ хамт хамгаалалтын үйлчилгээ авдаг байна (М.Чанцалсүрэн, Б.Цогбаяр, 2020).

Зураг 1. Үйлчлүүлэгч НЦҮТ, ТХБ-нд хандах нь



Зураг 1-ээс НЦҮТ, ТХБ-нд үйлчлүүлэгч үндсэн гурван сувгаар дамжуулан ханддаг байна. Тэд өөрийн биеэр, хэн нэгний тусламжтай, ирэх тохиолдолд өрхийн эмнэлэг, цагдаа, тусламжийн утас 102, 107, 108 хандан хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ авдаг байна. Хүчирхийллийн мэдээллийг амаар, бичгээр, цахимаар аль ч хэлбэрээр хүлээн авна.

1.2

НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВ

НЦҮТ нь нийгмийн ажилтан, эрүүл мэндийн ажилтан, сэтгэл зүйч, цагдаагийн ажилтан, эрх зүйч, шүүхийн шинжээч, бусад байгууллагын мэргэжилтнүүд гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч, хүчирхийллийн болзошгүй эрсдэлд өртөх магадлалтай хүүхдэд харьяалал харгалзахгүйгээр, тусламж үйлчилгээг 24 цагийн турш нэг цэгээс шуурхай, хүртээмжтэй, үнэ төлбөргүй үзүүлдэг.¹⁰

Мөн ДЭМБ-аас “Тусгай мэргэшсэн ажилтнууд хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд нийгэм, эрүүл мэнд болон хууль зүйн цогц бүрэн үйлчилгээг үзүүлэх орчин бүхий газрыг “нэг цэгийн үйлчилгээний төв” гэж тодорхойлсон (ДЭМБ, 2018).

Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуульд зааснаар нэг цэгийн үйлчилгээг “*хохирогчийг эмнэлэг, төрийн, төрийн бус байгууллагад түр байрлуулан эмнэлгийн тусламж, сэтгэл зүйн дэмжлэг, эрх зүйн туслалцаа, холбон зуучлах үйлчилгээг нэг дор үзүүлэх ажиллагаа*”¹¹ гэж тодорхойлж, үзүүлэх үйлчилгээний төрлийг зааж өгсөн.

Зураг 2. НЦҮТ-ийн үйлчилгээнд баримтлах зарчим



НЦҮТ нь эмнэлэг, төр, төрийн бус байгууллагын харьяанд ажиллах¹² ба үйл ажиллагаанд баримтлах зарчим нь ижил байна. Үйл ажиллагааны зарчим тодорхой байснаар үйлчилгээг шуурхай, чанартай хүргэхийн хамт үйлчлүүлэгчдийн итгэлийг хүлээдэг. Нөгөө талаас,

10 Хууль зүй дотоод хэргийн сайд, Эрүүл мэндийн сайд, Нийгмийн хамгааллын сайдын 201 оны 04 сарын 06-ны өдрийн А/152 дугаар хамтарсан тушаал хавсралт, Нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлэх, санхүүжүүлэх журмын 3.2 зүйл.

11 Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуулийн 5.1.3 дугаар зүйл

12 Хууль зүй дотоод хэргийн сайд, Эрүүл мэндийн сайд, Нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 04 сарын 06-ны өдрийн А/152 дугаар хамтарсан тушаал хавсралт, Нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлэх, санхүүжүүлэх журмын 1.3 зүйл.

үйлчилгээ үзүүлж буй тухайн мэргэжилтэнд өөрийн мэдлэг чадварыг байнга дээшлүүлж, хийсэн ажлынхаа гүйцэтгэл, үр дүнгийн төлөө бүрэн хариуцлага хүлээх чадавхтай байхад нь тусалдаг. Зураг 2-д буй НЦҮТ-ийн үйл ажиллагаанд баримтлах зургаан зарчмууд нь хоорондоо уялдаа холбоотой, харилцан хамааралтай бөгөөд аль нэгийг нь орхигдуулах ёсгүй.

НЦҮТ-ийн үйлчилгээний хугацаа

НЦҮТ нь хүчирхийлэлд өртсөн, эсвэл эрсдэлт нөхцөлд буй хүүхдэд богино хугацаанд шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлэх бөгөөд долоо хоногийн турш 24 цаг тасралтгүй үргэлжилдэг. Холбогдох салбарын мэргэжилтнүүд төвд ирж хэрэгцээт үйлчилгээг хохирогчид хүргэнэ. Ихэнх тохиолдолд НЦҮТ нь хямралын үе буюу 24-72 цагийн богино хугацаанд хохирогчийн аюулгүй байдлыг хангах түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээг үзүүлж, бусад хэрэгцээт үйлчилгээнд холбон зуучилдаг.

НЦҮТ нь хүчирхийллийн дуудлага, мэдээллийг амаар, бичгээр, утсаар аль ч хэлбэрээр авсан нэн даруй цагдаад мэдэгдэх ба цагдаагийн алба хаагч тухайн хэргийн газарт очиж аюулын зэргийн үнэлгээг хийнэ. Хүүхдийн амь насыг хамгаалах нь цаг хугацаатай өрсөж байдаг учраас үйлчлүүлэгчдэд нөхцөл байдлын үнэлгээг хийх, дүгнэлт гаргах зэрэг үйлчилгээнүүд тодорхой тогтоосон хугацаатай байдаг. Үйлчилгээний хугацаанд дуудлага хүлээн авснаас хойш 24 цагийн дотор аюулын зэргийг тогтоох, болон эрсдэлийн үнэлгээг, 72 цаг буюу 3 өдрийн дотор нөхцөл байдлын үнэлгээг хийх ба аюулын түвшин бага гэж тогтоогдсон тохиолдолд 3-5 хоног буюу 72-120 цагийн дотор нөхцөл байдлын үнэлгээг хийхээр зохицуулсан байдаг¹³.

Хүснэгт 1. Шуурхай тусламжийн үед хохирогчид хийгдэх үнэлгээ, цаг хугацаа

Үнэлгээний төрөл	Үнэлгээ хийх хугацаа
Аюулын зэргийг тогтоох болон эрсдэлийн үнэлгээ	0-24 цаг хүртэл (1 өдөр)
Нөхцөл байдлын үнэлгээ	72 цаг хүртэл (3 өдөр)
Нөхцөл байдлын үнэлгээ (Эрсдэлийн үнэлгээгээр аюулын түвшин бага тохиолдолд)	72-120 цаг хүртэл (3-5 өдөр)

Эх сурвалж: Нийгмийн ажлын үйлчилгээний стандарт MNS 6949:2021

НЦҮТ-ийн үйлчилгээний төрөл. НЦҮТ нь 7 төрлийн үйлчилгээ үзүүлдэг ба үйлчилгээний төрөл бүр холбогдох журмаар зохицуулагдана. НЦҮТ-ийн үйлчилгээний төрөл ба холбогдох журмын хүснэгтийг Хавсралт 1-ээс үзнэ үү.

1.3

ТҮР ХАМГААЛАХ БАЙР

Гэр бүлийн хүчирхийлэл болон бэлгийн хүчирхийлэл, хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн, эсхүл хүчирхийллийн болзошгүй эрсдэлд байгаа хохирогчийг гэр бүлийн хамт бусад гишүүдийн хамт байрлуулан *амь нас, эрүүл мэнд, аюулгүй байдлыг нь хамгаалах зориулалт бүхий газрыг* “түр хамгаалах байр”¹⁴ гэдэг. ТХБ нь үйлчлүүлэгчийг тодорхой хугацаанд байрлуулах ба түүнийг хүлээн авахаас эхлүүлээд нэр төр, эрх ашиг, сонирхол хэрэгцээнд нь нийцүүлсэн цогц тусламж үйлчилгээг үзүүлдэг.

¹³ Нийгмийн ажлын үйлчилгээний стандарт MNS 6949:2021

¹⁴ Хохирогчийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS:6040:2019

ТХБ-ны үйлчилгээнд баримтлах зарчим. ТХБ-Ны үйлчилгээнд хуульд заасан зарчмуудыг дагаж мөрдөхөөс гадна сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан хохирогч-төвтэй хандлагыг баримталж үйлчилгээг үзүүлнэ. Сэтгэл зүй, эрүүл мэндийн хувьд хүнд хэцүү зүйлийг туулж, зан харилцааны хувьд өөрийгөө илэрхийлэх, бусадтай харилцахад бэрхшээлтэй болсон хохирогчид өөртөө итгэх итгэл, цаашид зорилготой бие дааж амьдрах чадвар өгөхөд үйлчилгээнд баримтлах зарчим чиглүүлэг болдог.

ТХБ-нд үйлчлүүлэгчийг хүлээн авах. Хүчирхийлэлд дахин өртөх магадлалтай, амь насанд нь аюултай, эсхүл НЦҮТ-өөс үзүүлж байгаа үйлчилгээг цааш тодорхой хугацаанд үргэлжлүүлэх шаардлагатай хохирогчийг НЦҮТ-ээс ТХБ-д шилжүүлэн хүргэдэг.

ТХБ-нд үйлчилгээ үзүүлэх хугацаа. ТХБ-ыг анх байгуулахдаа хохирогчийг хэдийн хугацаанд байрлуулах эсэхийг тодорхой болгох шаардлага байдаг. Ерөнхийдөө ТХБ-нд үйлчлүүлэгчийг хүлээн авснаас эхлэн 1 долоо хоногоос 3 сар хүртэлх хугацаанд тусламж үйлчилгээ үзүүлдэг. Гэхдээ кейсийн нөхцөл байдлаас шалтгаалан үйлчлүүлэгчийн байрлах хугацаа мөн адил өөр өөр байна. Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч болсон хүүхэд ТХБ-д байрлах хугацаа нь харилцан адилгүй боловч бусад төрлийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэдтэй харьцуулахад харьцангуй удаан хугацаанд байрладаг.

ТХБ-ын үйлчилгээний төрөл. ТХБ нь журамд заасны дагуу (ХНХЯ, 2017) Хүснэгт 2-д үзүүлсэн тусгай мэргэжлийн үйлчилгээ, суурь үйлчилгээ гэсэн хоёр үндсэн бүлэг үйлчилгээний хүрээнд нийт 12 төрлийн үйлчилгээ үзүүлж ажилладаг.

Хүснэгт 2. ТХБ-ны үйлчилгээний төрөл

Түр хамгаалах байрны үйлчилгээ			
Тусгай мэргэжлийн үйлчилгээ		Суурь үйлчилгээ	
Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ	Сэтгэл зүйн үйлчилгээ	Нийгмийн ажлын үйлчилгээ / кейс менежмент/	Дэмжих үйлчилгээ / чадавхжуулан хүчирхэгжүүлэх
Нийгмийн халамжийн үйлчилгээ	Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ	Боловсролын үйлчилгээ / суурь боловсролын үйлчилгээнд тасралтгүй хамруулах	Асран халамжлах үйлчилгээ / асрамжийн үйлчилгээ
Эрх зүйн тусалцаа	Хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ	Анхан шатны суурь хэрэгцээг хангах үйлчилгээ /Хоол, хүнс, ариун цэвэр	Холбон зуучлах үйлчилгээ

ТХБ нь Тусгай мэргэжлийн үйлчилгээг холбон зуучлалаар нийгэм, эрүүл мэнд, хууль эрх зүйн салбаруудын мэргэшсэн мэргэжилтнүүд үзүүлдэг бол Суурь үйлчилгээг хамгаалах байранд ТХБ-ны ажилтнууд үзүүлдэг.

1.4

ТХБ БОЛОН НЦҮТ-ИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ СТАНДАРТ

Үйлчлүүлэгч ба эрх мэдэл. Хүчирхийллийн хохирогч хүүхдүүд амь нас, аюул занал, айдас түгшүүрийг биеэрээ мэдэрч туулсан байдаг. Тэд ноцтой үйл явдлын улмаас сэтгэл зүйн цочрол гэмтэлд өртөж, асуудлыг өөрийн хүчээр даван туулах чадваргүй болсон байдаг (А.Батхшиг, 2008). Үйлчилгээ үзүүлэгч хэн бүхэн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн ийм эмзэг нөхцөл байдлыг ойлгож үйлчилгээг хүргэхийг эрмэлздэг байх нь чухал. Учир нь үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага, ажилтны эрх мэдэл нь тэдний гүйцэтгэж буй албан тушаалыг дагаж ирдэг. Тиймээс мэргэжилтнүүд ажил үүрэг, албан тушаал, мэргэжлийн ёс зүйг харилцааны бүхий л түвшинд анхаарах хэрэгтэй.

Үйлчилгээ үзүүлэгч болон үйлчлүүлэгч хоёрын дунд “эрх мэдлийн тэнцвэргүй байдал” үргэлж байдаг. Үйлчилгээ үзүүлж байгаа мэргэжилтэн ажил үүргийнхээ хувьд тусламж үйлчилгээ авч буй хүүхдээс ямагт давуу байдалд байдаг тул санаатай эсвэл санамсаргүй байдлаар эрх мэдлээ буруу ашиглахаас зайлсхийх хэрэгтэй. Эрх мэдлийн тэнцвэргүй байдал нь хүчирхийллийн суурь шалтгаан болдог. Үйлчилгээ үзүүлэгч байгууллага, ажилтан болон үйлчилгээ хүртэгчдийн дунд эрх мэдлийн тэнцвэргүй байдлыг дараах хүснэгтэд үзүүлэв.

Хүснэгт 3. Эрх мэдлийн тэнцвэргүй байдал

Үйлчилгээ хүртэгч - Хүүхэд	Үйлчилгээ үзүүлэгч – НЦҮТ, ТХБ, хамтарсан баг, Хүүхдийн эрхийн хууль зүйн хороо
Ганцаардмал, өөрийгөө тусгаарласан, сэтгэл санааны гүн хямралд орсон	Багаар ажилладаг
Хоол хүнсний дутагдалд орсон, өвчтэй	Хоол хүнс, эм тариа, бусад тусламжаар хангадаг
Төөрөлдсөн, айдаст автаж цочролд орсон	Мэдээлэл, хамгаалал, дэмжлэг үзүүлдэг
Нийгмийн байр суурь, эрх мэдэл зэрэг өөрийг нь илэрхийлэх зүйлгүй	Нийгмийн байр суурь, эрх мэдэл илэрхийлэх нэр хүнд, нэрийн хуудас, нийгмийн сүлжээ холбоо, эх үүсвэртэй
Орлогогүй	Санхүүжилт авдаг

Эх сурвалж: ACFID, 2020. Introducing to Safeguarding and your organization Learner Workbook.

Эрх мэдлийн тэнцвэргүй байдлыг арилгахын тулд НЦҮТ, ТХБ-аар үйлчлүүлж буй хүүхдийг хамгаалахад “**хохирогч-төвтэй үйлчилгээ**” нэн чухал. Хохирогчийн илэрхийлж чадахгүй байгаа далд сэтгэл мэдрэмжийг нээхийн тулд хүүхдэд тэвчээртэй, хүнлэг харилцах шаардлагатай учраас хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй тулж ажиллаж байгаа ажилтан өөрийн хувийн дүгнэлт, шийдвэрээ хүүхдэд тулгах зэргээр эрх мэдлээ урвуулах, буруу ашиглахаас болгоомжилж, мэргэжлийн ёс зүйг баримтална. Ингэснээр хүүхдийг хоёрдогч хохирлоос хамгаалан, өөртөө итгэх итгэлийг нь бэхжүүлж сэтгэл зүйн хувьд хүчирхэг нэгэн болоход чухал түлхэц болдог. ДЭМБ-аас хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд **дам гэмтэл** (secondary trauma) учруулахгүй байхыг онцлон анхааруулсаар байна.

Нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх эрх бүхий байгууллага, албан тушаалтны хайхрамжгүй байдлаас болж үйлчилгээний явцад хүүхэд сэтгэцийн дам гэмтэл учруулах магадлалтай учраас үйлчилгээний бүх шатанд анхаарч болгоомжлох хэрэгтэй.



Шигтгээ 1. Дам гэмтлийн тухай товчхон

Бэлгийн хүчирхийлэл өртсөн хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнуудын мэргэжлийн ёс зүйн нэг л алдаа нь хохирогч хүүхдэд дараагийн буюу “дам гэмтэл” гарах үндсэн нөхцөл болдог (Ганбаясах, 2019). Ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн нөхцөл, эмзэг байдлыг үл тоон “хохирогчийг буруутгах” хандлага гаргаж ялгаварлан гадуурхах, тэдний хэрэгцээг үл тоох, хайхрамжгүй хандах, мэргэжлийн хил хязгаарыг баримтлахгүй зан байдал нь үйлчлүүлэгчийг дахин хохирох шалтгаан болдог. Мэргэжлийн бус хандлагын улмаас хохирогч хүүхдэд “энд хэрэггүй ирж, хэнд ч хамаагүй, хэн ч тоохгүй, хэн ч туслахгүй” гэсэн бодол төрж, үйлчилгээнд итгэлгүй байдлаар хандаж, үйлчилгээг үргэлжлүүлэхээс татгалздаг. Улмаар хүүхэд нийгмийг үзэн ядах сэтгэл зүйн давхар асуудалтай болдог тул үүнийг “дам гэмтэл” гэдэг байна.

Эх сурвалж: Г. Ганбаясах ба бусад, 2019. Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлийн гишүүдэд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх арга зүй

Үйлчилгээ үзүүлэх. Үйлүүлэгчийг ирэхэд ажилтнууд угтан мэндэлж, эелдэг харилцаж, хүндэтгэлтэй хандахын зэрэгцээ үйлчлүүлэгчийг байрлуулахаас өмнө хүлээж авч, байрлах хугацаанд үзүүлэх үйлчилгээ, цагийн хуваарь зэрэг мэдээллийг өгдөг. Түүнчлэн тэдэнтэй ярилцахдаа сэтгэл зүй, насны онцлогт тохирсон үг хэллэгээр, сэтгэл санааны дэмжлэг үзүүлж, ямар нэг буруутгасан үг хэлэх, хандлага гаргахгүй байх нь чухал (ЭМЯ, 2017). Үйлчлүүлэгч гэр бүлийн гишүүдийн хамт ирсэн бол тэднийг хамтад нь нэг өрөөнд байрлуулна. Харин хүүхэд ганцаараа ирсэн тохиолдолд хүйсээр нь тусдаа давхарт, тусдаа өрөөнд байрлуулдаг. Үйлчлүүлэгчдийг НЦҮТ, ТХБ-ны багтаамжаас шалтгаалан хамт байрлуулахаар болсон үед тухайн кейсийн онцлогийг харгалзан хүчирхийллийн хэлбэр болон зорилтот бүлгээр тус тусад нь байрлуулна.

Хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогч хүүхдийг “гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд”-тэй хамт байрлуулдаггүй бөгөөд тэдэнд тусгай дагнасан хамгааллын үйлчилгээ хэрэгцээтэй байдаг.

Үйлчлүүлэгчийн эрх, үүрэг. НЦҮТ, ТХБ-нд байрлуулахдаа тухайн байгууллагын дотоод журамд заасан үйлчлүүлэгчийн эдлэх эрх, хүлээх үүргийг ойлгуулан танилцуулна. Хүүхэд хамгааллын бүхий л үйл ажиллагааны явцад хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд өөрийнх нь эрхийг тайлбарлан ойлгуулах нь сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч төвтэй үйлчилгээ үзүүлэх зарчмын нэг хэлбэр юм.

Хүснэгт 4. НЦҮТ, ТХБ-ны үйлчлүүлэгчийн эрх ба үүрэг

Үйлчлүүлэгч	
Эрх	Үүрэг
<ul style="list-style-type: none"> - Нутаг дэвсгэрийн харьяалал харгалзахгүйгээр үйлчлүүлэх - Аюулгүй байдал, хувийн нууцаа хамгаалуулах - Анхан шатны, яаралтай эмнэлгийн тусламж авах - Үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага, үйлчилгээний талаарх мэдээллээр хангагдах - Хуульд заасан үйлчилгээг цогцоор авах - Өөрт хамааралтай асуудлаар шийдвэр гаргахад оролцож санал өгөх - Хүчирхийлэлд өртсөн тухайгаа баримтжуулах - Байгууллага, ажилтны гаргасан шийдвэрт гомдол гаргах эрхтэй 	<ul style="list-style-type: none"> - Байгууллагын дотоод журмыг даган мөрдөх - Байрны байршлыг байрлаж байх хугацаандаа болон байрлаад гарснаас хойш задруулахгүй нууцлах /ТХБ-ны үйлчлүүлэгчид хамаатай/ - Үйлчлүүлж байх хугацаандаа олж мэдсэн бусад хүний нууцыг задруулахгүй байх - Ажилтнуудад хүндэтгэлтэй хандах.

Үйлчилгээг хохирогч-төвтэй, эрхэд суурилсан хандлагаар үзүүлэх ёстойг НЦҮТ, ТХБ-ны мэргэжилтэн, ажилтан бүр ямагт анхаарах нь чухал. Хохирогчдод нэн шаардлагатай нийгмийн үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага эсвэл тухайн байгууллагын ажилтны буруугаас үйлчилгээ үзүүлэх явцад хүүхдийн эрх зөрчигдөн, дахин хохирох явдал байдаг учраас НЦҮТ, ТХБ-ууд **үйлчилгээтэй холбоотой гомдол гаргах, шийдвэрлэх зохицуулалт журамтай** байх шаардлагатай.

НЦҮТ, ТХБ-ны нийтлэг ба ялгаатай шинж. Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, Хүүхэд хамгааллын тухай хууль болон бусад холбогдох журам, стандартыг үндэслэн НЦҮТ, ТХБ-ны нийтлэг ба ялгаатай шинжүүдийг үндсэн үзүүлэлтүүдээр нь харьцуулан толилуулж байна.

Хүснэгт 5. НЦҮТ ба ТХБ-ны нийтлэг ба ялгаа байдал

Үндсэн үзүүлэлт	НЦҮТ	ТХБ
Тодорхойлолт	Холбогдох хуулиар үүрэг хүлээсэн байгууллага, мэргэжилтнүүдтэй хамтран хохирогчид нутаг дэвсгэрийн харьяалал харгалзахгүй 24 цагийн турш нэг цэгээс шуурхай, хүртээмжтэй үйлчилгээг үзүүлэх газрыг хэлнэ.	Гэр бүлийн болон бэлгийн хүчирхийлэл, хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэлд өртсөн, эсхүл хүчирхийллийн болзошгүй эрсдэлд байгаа хохирогчийг гэр бүлийн бусад гишүүдийн хамт түр хугацаагаар байрлуулан амь нас, эрүүл мэнд, аюулгүй байдлыг нь хамгаалах зориулалт бүхий стандарт хангасан газрыг хэлнэ.
Үйлчилгээний нөхцөл	<ul style="list-style-type: none"> Холбогдох байгууллагын мэргэжилтнүүд НЦҮТ дээр хүрэлцэн ирж үйлчилгээ үзүүлнэ. Цогц үйлчилгээ үзүүлэхдээ байгууллага дотор, салбар хооронд болон салбар дундын оролцоог үйлчилгээний түвшинд зохицуулан зангидах үүрэг хүлээнэ. 	<ul style="list-style-type: none"> ТХБ-аар үйлчлүүлж буй үйлчлүүлэгчид гадагш гарч бусад үйлчилгээнд хамрагдана. Түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ нь олон нийтийн оролцоонд түшиглэсэн халамжийн үйлчилгээний нэг төрөлд тооцогддог.
Удирдлага, зохион байгуулалт	<ul style="list-style-type: none"> Эрүүл мэндийн яам Хууль зүй дотоод хэргийн яам Прокурорын байгууллага Гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг зохицуулах зөвлөл Хохирогчид үйлчилгээг нутаг дэвсгэрийн харьяалал харгалзахгүй 24 цагийн турш нэг цэгээс үзүүлэх чиг үүрэг бүхий нэгж нь эмнэлэг, төрийн, төрийн бус байгууллагад ажиллана. 	<ul style="list-style-type: none"> Хөдөлмөр нийгмийн хамгааллын яам ТХБ-ыг төрийн, төрийн бус байгууллагын харьяанд, сум, дүүрэг, аймаг, нийслэлийн нутаг дэвсгэрийн харьяаллаар байгуулан ажиллуулж болно.
Хяналт үнэлгээ	ГХУСАЗЗ, ГБХЗХГ	ГБХЗХГ
Байршил	Нээлттэй	Нууц
Хамгаалалт	НЦҮТ-ийн аюулгүй байдалд цагдаагийн байгууллага хяналт тавих бөгөөд хяналт тавих журмыг хууль зүйн асуудал эрхэлсэн Засгийн газрын гишүүн батална.	ТХБ-ны аюулгүй байдлын хамгаалалтыг цагдаагийн байгууллага, эсхүл гэрээт харуул хамгаалалтын байгууллагаар гүйцэтгүүлнэ.

Санхүүжилт	<ul style="list-style-type: none"> – Нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлэх, санхүүжүүлэх журмыг ХЗДХэргийн сайд, ЭМ-ийн сайд, ХНХ-ын сайд хамтран баталсан. – Шүүх эмнэлэг, Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв зэрэг газарт байрлах төрөлжсөн НЦҮТ-ийн үйлчилгээ үзүүлэх зардлыг тухайн Цагдаа, эмнэлгийн захиргааны төв байгууллага хариуцна. 	<ul style="list-style-type: none"> – Түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээний зардлыг нэг хүнд ногдох хувьсах зардлын хэмжээгээр тооцох бөгөөд хувьсах зардлыг тооцох журмыг ХНХ-ын сайд баталсан. – Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг санхүүжүүлэх аргачлал, үйлчилгээний зардлын норматив. ХНХ, Сангийн сайд хамтран баталсан. <p>(Үйлчилгээний зардлыг нэг хүнд ногдох хувьсах зардлын хэмжээгээр тооцно)</p>
Стандарт	Стандарт батлагдаагүй	Хохирогчийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS 6040:2019
Үйлчилгээний төрөл	7 төрлийн үйлчилгээ: Аюулгүй байдлын хамгаалалт, эрүүл мэнд, сэтгэл зүйн, нийгмийн халамж, хүүхэд хамгааллын, эрх зүйн, дэмжих холбон зуучлах	12 төрлийн үйлчилгээ: Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ, сэтгэл зүйн үйлчилгээ, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ, хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ, эрх зүйн туслалцаа, түр хамгаалуулан байрлуулах үйлчилгээ. Нийгмийн ажлын үйлчилгээ, боловсролын үйлчилгээ, дэмжих бүлгийн үйлчилгээ, асран халамжлах үйлчилгээ, суурь хэрэгцээг хангах үйлчилгээ, холбон зуучлах үйлчилгээ
Үйлчилгээний хоног	Эрсдэл өндөртэй үйлчлүүлэгчийг 24-72 цагийн хооронд аюулгүй байдлын хамгаалалтын үйлчилгээ үзүүлж түр байрлуулан хэрэгцээнд суурилсан үйлчилгээг үзүүлж холбогдох байгууллагад холбон зуучилж эргэх холбоотой ажиллаж байна. ТХБ-нд зуучилна.	ТХБ нь урт болон богино хугацаанд асуудал шийдэгдтэл үйлүүлэгчийг хамгаалдаг.
Баримтлах зарчим	<ul style="list-style-type: none"> – Аюулгүй байдлыг хангах – Хохирогчийг ялгаварлан гадуурхахгүй байх – Хохирогч төвтэй, эрхэд суурилсан үйлчилгээг шуурхай, хүртээмжтэй хүргэх – Хүүхэд, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэнд нэн тэргүүн ээлжид үйлчилгээ үзүүлэх – Нууцыг хадгалах – Хохирогчийн хүсэл сонирхол, хүний эрх, нэр төрийг болон хүүхдийн дээд ашгийг дээдлэн хүндэтгэх¹⁵ – Үйлчилгээг 7 хоногийн 24 цагийн турш, нутаг дэвсгэрийн харьяалал харгалзахгүй үзүүлэх ба үйлчилгээ нь үнэ төлбөргүй байна. 	
Бэрхшээл	<ul style="list-style-type: none"> – Цөөн хүн амтай орон нутагт энэ үйлчилгээ хүргэхэд¹⁶ нууцлал алдагдах, хохирогч болон анхан шатанд ажиллаж буй ажилтны амь нас аюулд өртөх магадлал их байдаг.¹⁷ – Улс төрөөс хараат, санхүүжилт, холбон зуучлалын үйлчилгээ, салбар дундын уялдаа холбоо сул, хөдөө орон нутагт мэргэшсэн ажилтан дутмаг, цалин хөлсний үнэлэмж бага, хүний нөөцийн шилжилт хөдөлгөөн их, анхан шатны нэгжид төсөв хуваарилалт хангалтгүй байдаг. 	

15 Хууль зүй дотоод хэргийн сайд, Эрүүл мэндийн сайд, Нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 04 сарын 06-ны өдрийн А/152 дугаар хамтарсан тушаал хавсралт, Нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлэх, санхүүжүүлэх журмын 1.3 зүйл.

16 UN Women, (2013) <https://www.endvawnow.org/en/articles/1564-one-stop-centres-osc.html>

17 НҮБ-ын Хүүхдийн Сан, (2019). Монголын өсвөр үеийнхний цогц хөгжлийг ойлгох нь, нөхцөд байдлын шинжилгээ тайлангаас: 2000-аас доош хүн амтай хөдөөгийн сумдад хохирогчийн хувийн нууцыг алдагдахад хүргэж байна. Хуудас-48.

НЦҮТ, ТХБ-нд нийтлэг анхаарах зүйлс. Хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээг мэргэжлийн ёс зүйтэй үзүүлснээр үйлчилгээнд итгэх иргэдийн итгэлийг нэмэгдүүлдэг. Амар тайван орчин бүрдүүлж, аюулгүй байдлыг хангахын тулд үйлчлүүлэгчийн тухай ямар нэг мэдээлэл хийх, нууцыг задруулахгүй байх ёстой. Үүний тулд байгууллагын үндсэн болон гэрээт ажилтнууд ажиллах үедээ, эсвэл ажлаас чөлөөлөгдсөний дараа ч хувь хүний мэдээллийн нууцлалыг хадгалах үүрэг хүлээдэг. ТХБ, НЦҮТ-ийн ажилтнууд өөрсдийн үйлчлүүлэгчтэй хувийн харилцаа тогтоохыг хориглох бөгөөд мэргэжлийн ёс зүй, хил хязгаарыг зөрчиж болохгүй.

Ажилтнууд хүчирхийлэл үйлдэгчийг хамгаалах байранд нэвтрүүлэх, үйлчлүүлэгчдэд айдас түгшүүр үүсгэн үйл ажиллагааны хэвийн байдлыг алдагдуулахыг хориглодог. Гэвч заримдаа үйлчлүүлэгч хүчирхийлэгчээс бүхий л талаар хараат болсон байдгаас өөрөө ямар нэг байдлаар түүнтэй холбоо тогтоохыг оролддог. Энэ нь хамгаалах байрны байршлын нууцлалыг алдагдуулахаас гадна бусад үйлчлүүлэгчдэд эрсдэлийг бий болгодог. Иймд, үйлчлүүлэгчдэд өөрийн болон бусдын аюулгүй байдлын төлөө хариуцлагатай байхыг ойлгуулж, түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээний гэрээг хийнэ. Хамгаалах байрыг шашны үзэл суртал, хууль бус үйл ажиллагааг нуух зорилгоор байгуулахыг хориглодог.

ТХБ-ны үйлчилгээний стандарт. Үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчийн байр суурийг үйлчилгээ үзүүлэгчтэй харьцуулахад хүчгүй, сул дорой байдгийг тэнцүүлэх үүднээс үйлчилгээ үзүүлэгчдэд үйлчилгээг эрхлэн явуулахдаа баримтлах наад захын хэм хэмжээ, стандарт баримтлахыг шаарддаг. ХХтХууль¹⁸, ГБХТтХуульд¹⁹ заасан тусламж, үйлчилгээг стандартын дагуу хүртээмжтэй, чанартай үзүүлэх шаардлагын улмаас СХЗГ үндэсний холбогдох стандартуудыг батлан, хэрэгжүүлж байна. Эдгээр стандарт нь хүний амь нас, эрүүл мэнд, нийгмийн болон орчны аюулгүй байдлыг хангасан, хараат бус, талуудын тэгш оролцоог хангасан, үнэн зөв мэдээлэлд үндэслэсэн байх зарчмыг баримтална.

Монгол Улсад хүчирхийллийн хохирогчдод мэргэжлийн үйлчилгээнд дараах нийтлэг стандартууд хамаарна. Үүнд:

- 1) Хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогчдод үзүүлэх нийгмийн үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS 6418:2013
- 2) Хүүхэд асрах хувилбарт үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS5852:2017
- 3) Хохирогчийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS 6040:2019
- 4) Нийгмийн ажил үйлчилгээний нийтлэг шаардлага MNS 6949:2021
- 5) Гамшиг онцгой байдлын үеийн хүүхэд хамгаалал, ерөнхий зарчим, салбар дундын хамтын ажиллагааны нийтлэг шаардлага MNS 6948:2021. *Модуль 6-аас энэ стандартыг сэдвийн хүрээнд дэлгэрүүлэн үзнэ үү.*
- 6) Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн сэргээн засалт, хөгжлийн төвийн бүтэц, үйл ажиллагаа, үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS6419:2021 стандартуудын хүрээнд хамгаалал, нөхөн сэргээх үйлчилгээг үзүүлж байна.

Стандартын бүтэц. ТХБ-ны стандарт MNS 6040:2019 нь төрийн үйлчилгээнд тавигддаг хүртээмж, чанар, шат дамжлага, өртөг зардал гэсэн суурь шалгуурыг (Б.Нарантулга, 2022) хэрэглэгчдэд ойлгомжтой, энгийн байдлаар тайлбарладаг. Аливаа стандартыг бодит туршлага, нотолгоонд үндэслэн боловсруулдаг учраас хүний салшгүй эрхийг илэрхийлж, цогц хандлага болон тогтвортой арга зүйг хөхиүлэн дэмждэг (Sphere Association, 2018). Стандарт нь НЦҮТ, ТХБ-ны өдөр тутмын үйл ажиллагааг хялбарчлах, үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлнэ.

18 Хүүхэд хамгааллын тухай Монгол улсын хууль (2016), 10.1.1-10.1.6

19 Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай Монгол улсын хууль (2016), 33.1; 35.3; 36.1

НЦҮТ-ийн үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага стандарт хараахан батлагдаагүй байна.

Хавсралт 2-т MNS 6040:2019 стандартыг танилцуулга, тохируулалт ба техникийн зохицуулалтыг үзнэ үү. Танилцуулга хэсэгт стандартын зорилго, хамрах ба хэрэглэх хүрээ, нэр томьёо, эрх зүйн үндэслэлийг оруулав. Тохируулалт хэсэгт байгууллагын эрх зүйн чадамж, магадлан итгэмжлэлд шаардагддаг үзүүлэлтүүдийг, харин техникийн зохицуулалт хэсэг буюу заавал биелүүлэх шалгуур үзүүлэлтүүдийг загварчлан боловсрууллаа.

Барилга байгууламж, орчны эрүүл ахуй. НЦҮТ, ТХБ нь цахилгаан холбоо харилцаа, дэд бүтэц хөгжсөн эрүүл мэнд, нийгмийн үйлчилгээнд хамрагдах боломжтой төв суурийн газрыг түшиглэж байгуулдаг. Төвлөрсөн цахилгаан, ус, халаалт дулаан, бохирын ус зайлуулах шугамд холбогдсон эрүүл ахуйн шаардлага хангасан байна. Барилга, эсвэл байгууллагын нэг болон хоёр давхарт байрлах ба аюулгүйн дохиололтой, гадаад, дотоод орчны хяналтын сүлжээтэй, эрх бүхий хамгаалалтын байгууллагатай гэрээтэй байна.

Байгууллагын өрөөний дотоод бүтэц зохион байгуулалтын хувьд үйлчлүүлэгчдийн өрөө, ажилтнуудын өрөө, амралтын өрөө, ариун цэврийн өрөө, гал тогоо, үйлчлүүлэгчийг хүлээн авч ярилцах өрөө, ганцаарчилсан зөвлөгөө өгөх өрөөтэй байна. Ганцаарчилсан зөвлөгөө өгөх өрөө нь дуу чимээ багатай, тав тухтай, хяналтын камертай уулзалтын өрөө байна. Үйлчлүүлэгчийн өрөө нь гэрийн орчныг бүрдүүлсэн байх ба амрах ортой унтлагын өрөөтэй байна. Нэг хүнд ногдох өрөөний талбай 5м²-с доошгүй байна. Үйлчлүүлэгчдийг болж өгвөл тус тусдаа өрөөнд байрлуулах хэрэгтэй. Энэ нь тэдэнд хувь хүний орон зайг хүндэтгэсэн орчныг бий болгож өгч байгаа юм.

Үйлчлүүлэгчид хоорондоо харилцах, хамтдаа чөлөөт цагаа өнгөрүүлэх зориулалттай амралтын өрөөг тохижуулсан байна. ТХБ нь хүүхдэд ээлтэй орон зайг бүрдүүлж, бүх тавилга хэрэгсэл нь хүүхдийг бэртэж гэмтэхээс хамгаалсан байна. Үйлчлүүлэгч олон ажилтнууд тусдаа ариун цэврийн өрөө, шүршүүртэй байна. Ажилтнуудын өрөө нь албан ажлын нэн шаардлагатай тоног төхөөрөмж, компьютер, хэвлэх, хувилагч, зургийн аппарат, дуу хураагуур, үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээллийг хадгалах цоожтой төмөр шүүгээ, бичиг баримт, үнэт эдлэлийг хадгалах цоожтой сейфтэй, суурин утастай байна. Үйлчлүүлэгчдэд өдрийн 3 хоолоор үйлчлэх гал тогооны өрөөтэй байх ба гал тогооны өрөөнд хүнсний аюулгүй байдлыг хангахуйц орчин бүрдүүлэхэд анхаарна.

Эмнэлгийн анхан шатны тусламж үзүүлэх эм багаж хэрэгсэл, халдварт өвчнөөс хамгаалах наад захын шаардлага хангасан тоног төхөөрөмж, ариутгалын бодисоор хангагдсан байхаас гадна гамшиг онцгой байдлын үед ашиглах зориулалтын “тусгаарлах бүс - өрөө”-тэй байх шаардлагатай.

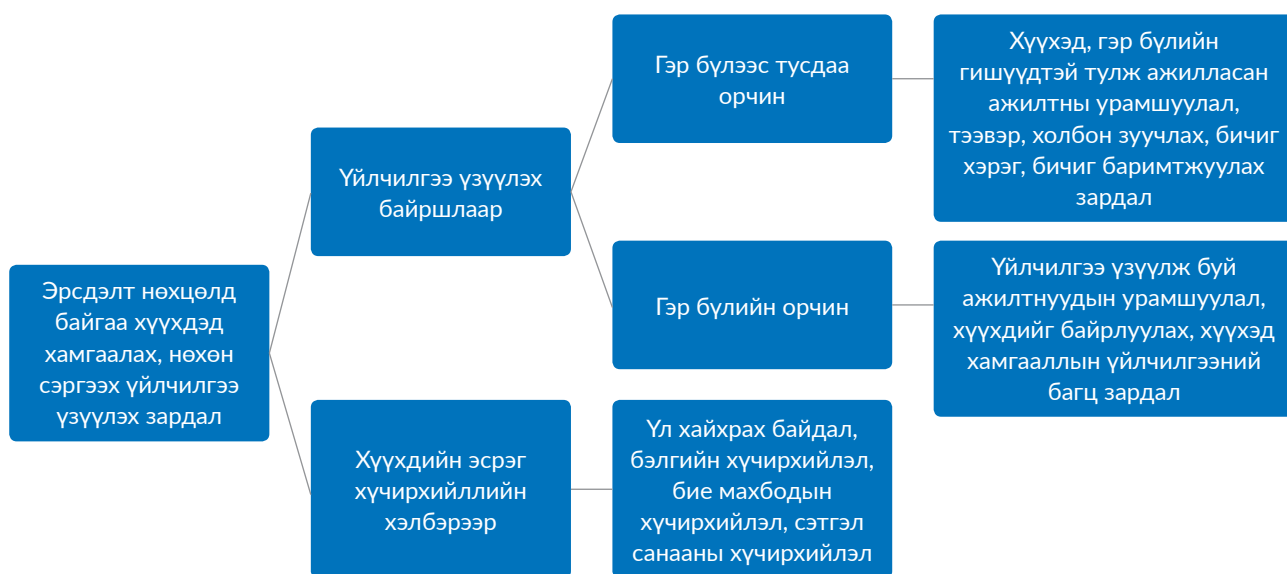
ТХБ-ны хүний нөөц. Ямар ч байгууллагын үйл ажиллагаа ажилтангүйгээр төсөөлшгүй. ТХБ нь үйлчилгээ үзүүлэх ажилтан, албан хаагчтай, тэдний мэргэжлийн удирдлагаар хангах ахлах болон удирдах ажилтан, санхүүгийн нөөцтэй байх шаардлагатай. Ялангуяа ТХБ-нд нийгмийн ажилтан, цагдаагийн ажилтан, эрүүл мэндийн ажилтан, сэтгэл зүйч, эрх зүйч нар бүтэн болон хагас цагаар ажиллах хэрэгтэй болдог.

ТХБ-нд олон салбарын мэргэжилтэнтэй хамтран ажилладаг тул “мэргэжилтэн ба мэргэжилтэн”, “мэргэжилтэн ба үйлчлүүлэгч”, “үйлчлүүлэгч ба үйлчлүүлэгч”, “хамгаалах байрны ажилтан ба үйлчлүүлэгч” хоорондын итгэлцэл, салбар дундын хамтын ажиллагааны уялдаа холбоог бэхжүүлсэн ажиллах орчныг бүрдүүлж ажиллах чухал хэрэгцээ байдаг. ТХБ нь холбогдох

мэргэжилтэн, бусад ажилтан албан хаагчдын ажил үүргийн уялдаа холбоог хангасан ажлын байрны тодорхойлолт, гүйцэтгэлийн шалгуур үзүүлэлтийг үнэлэх урамшууллын тогтолцоо, ажилтны санаачилсан төсөл хөтөлбөрийг санхүүжүүлэх эх үүсвэртэй байх нь хүний нөөцийн шилжилт хөдөлгөөнийг бууруулж, байгууллагын чадавхыг бэхжүүлснээр ажилтанд ээлтэй ажлын орчин бүрдүүлдэг. Нөгөө талаас үйлчлүүлэгч хүүхдэд таатай, үйлчилгээний чанар, үр дүнг нэмэгдүүлдэг.

Санхүүжилт. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүд, тэдний гэр бүлд хэрэгцээт үйлчилгээг чанартай, тасралтгүй үзүүлэхэд байгууллагын үйл ажиллагааны зардлаас гадна бусад нэмэлт үйлчилгээ үзүүлэх, хүний нөөцийг бэхжүүлэхэд тогтвортой, хангалтай санхүүжилт шаардагддаг. Монгол Улсын Их Хурлын 2021 онд баталсан “Монгол Улсын хууль тогтоомжийг 2024 он хүртэл боловсронгуй болгох үндсэн чиглэл” тогтоолд “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний хувьсах зардлыг батлах эрх зүйн үндсийг бий болгох, хүүхэд хамгаалал, гэр бүлийн чиглэлээр ажиллах нийгмийн ажилтныг давтан сургах, лицензжүүлэх, үйлчилгээний үр дүнг тооцох эрх зүйн зохицуулалтыг бий болгох”-оор заасны дагуу хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний зардлыг хүүхэд хамгааллын мэдээллийн сан бүртгэл, кейсийн тоо, үзүүлсэн үйлчилгээний үр дүнд үндэслэн санхүүжилтийг төрийн сангаас олгохоор болсон (СЯ, ХНХЯ, 2022).

Зураг 3. Хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээний зардал



Эх сурвалж: Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайд, Сангийн сайдын 2022 оны А/23, 27 дугаар хамтарсан тушаалын хавсралт, Хүүхдийн хамгааллын үйлчилгээг санхүүжүүлэх аргачлал, үйлчилгээний зардлын норматив.

Зураг 3-д хүүхдийн хамгааллын үйлчилгээнд үзүүлэх зардлыг хэрхэн олгох аргачлалыг зураглан үзүүлээ. Үйлчилгээний байршил болон хүчирхийллийн хэлбэрээс шалтгаалан зардлыг ялгаатай олгодог.

НЦҮТ, ТХБ-ны барилга байгууламжийн урсгал зардлыг тухайн харьяалах байгууллага хариуцна. ЖСХ-ийн хохирогч насанд хүрэгчдэд үзүүлэх үйлчилгээний зардлыг ГХУСА33-өөс олгох зохицуулалттай. НЦҮТ, ТХБ-нд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх зардлын бүрэлдэхүүнд үйлчилгээ үзүүлж буй нийгмийн ажилтан, кейс менежер, ажилтнуудад олгох урамшуулал, хоол, хүүхэд байрлуулах, хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний багц зардал багтана. Хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээний нэг хүнд ногдох зардлыг гурван жил тутам нэг удаа шинэчилдэг.

НЦҮТ, ТХБ-ны үйлчилгээний кейс менежмент. НЦҮТ, ТХБ үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг хангах, хүчирхийллээс үүдэлтэй эрсдэлийг бууруулах үйлчилгээг үзүүлэхдээ мэргэжлийн нэгдмэл удирдлагатай байхыг чухалчилдаг. Энэхүү нэгдмэл удирдлагыг хангах арга зүй нь “кейс менежмент” юм. Нийгмийн ажлын нийтлэг үйлчилгээний стандарт (MNS 6949:2021)-д “кейс менежмент нь 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” хэмээн тодорхойлжээ.

Кейс менежментийн бүх үйл явцад үйлчилгээ үзүүлэгч хэн бүхэн үйлчлүүлэгчтэй анхны уулзалтаас л дэмжлэгт харилцааг эрхэмлэн, тэдэнд хүнлэг сэтгэгдэл бий болгох үүднээс мэргэжлийн түвшинд ажиллана. Үйлчилгээний эхэнд буюу харилцаа холбоо тогтоох/илрүүлэх, үе шатанд үйлчлүүлэгч эмзэг байдлын шалгуурыг хангаж байгаа эсэхийг тогтоосны дараа үйлчлүүлэгч болон асран хамгаалагчийн зөвшөөрлийг авсны үндсэн дээр суурь мэдээллийг баримтжуулна. Үйлчлүүлэгчээс зөвшөөрөл авахад хүүхдийн насыг анхаарна. Хүүхдээс мэдээлсэн зөвшөөрөл авах насны ангиллыг Хавсралт 5-с үзнэ үү

НЦҮТ, ТХБ-нд үйлчлүүлэгч хүүхдийг ХЗДХ сайдын 2017 оны А/39 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтын маягтаар бүртгэнэ. Хавсралт 6-г үзнэ үү.

Кейс файл. Кейс файл гэдэг нь хохирогчдод холбогдох нотлох баримт бүхий хувь хүний эмзэг мэдээлэл бүхий нууцлалтай хавтас материал юм. НЦҮТ, ТХБ-ны нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчийн кейс файлын бүртгэл, баримтжуулалт, хадгалалтыг холбогдох хуулийн дагуу үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээллийг хамгаалж²⁰, хувь хүний эмзэг мэдээллийг задруулахгүй²¹ байхад анхаарна. Кейс файлын хамгийн эхэнд шалгах хуудсыг хадгалах ба уг шалгах хуудсанд тэмдэглэсэн баримтуудыг кейс файлд заавал хадгална. Шалгах хуудасны загварыг Хавсралт 7-оос үзнэ үү.

Үйлчлүүлэгчийн кейс файл нь хувь хүний мэдээллийн нууцад орох тул дээрх “шалгах хуудас”-ны тусламжтайгаар кейс файлын стандарт хөтлөлт, бүрэн бүтэн байдал, хадгалалтыг сайжруулах, мэргэжлийн түвшинд хяналт үнэлгээ хийх боломжтой болно. Мөн байгууллагын үйл ажиллагааны ачаалал, хэрэгцээнд үндэслэн ХЗДХ сайдын 2021 оны А/222 дугаар тушаалаар баталсан Байгууллагын архивын үйл ажиллагааны нийтлэг журмын “Дотоод товьёг”-ийн загварыг ашиглаж болох юм. Загварыг Хавсралт 8-аас үзнэ үү.



Шигтгээ 3. Дотоод товьёг

Дотоод товьёг нь байгууллагад хадгалж буй кейс баримтын тоо, агуулгыг нээн илрүүлэх зорилготой. Дотоод товьёгийн хуудсыг үндсэн баримтаас тусад нь дугаарлана. Дотоод товьёгт дэс дугаар, кейс баримтын бүртгэлийн дугаар, огноо, баримтын гарчиг, хуудасны дугаар, тайлбар зэргийг бичиж, А4 цаасны нэг талд хэвлэнэ. Дотоод товьёгийн дүн, хуудасны тоог тоо ба үсгээр илэрхийлж, үйлдсэн ажилтны албан тушаалын нэр, гарын үсэг, гарын үсгийн тайлал, огноог бичнэ.

Эх сурвалж: Байгууллагын архивын үйл ажиллагааны нийтлэг журам. ХЗДХ сайдын 2021 оны А/222 дугаар тушаал, Хуудас 40.

Кейс файл хөтлөх, хадгалахад практик зөвлөмж. Кейс файлыг хөтлөх, хадгалах болон байнгын хадгалалтад шилжүүлэх үед кейс файлын хавтасны нүүрэнд өгсөн дахин давтахгүй кодыг бичих ба үйлчлүүлэгчийн нэрийг бичихгүй. Үйлчилгээ үзүүлэгчдийн дундын сүлжээ мэдээллийн хайлтыг шуурхай болгох, үйлчлүүлэгчийг хамгаалах, үйлчилгээг сайжруулах зорилгоор кейс бүрийг давхардуулахгүй дугаарладаг. Харин кейс файлын код, уг кодоод хамаарах

²⁰ Хүн худалдаалахтай тэмцэх тухай хууль, 4.1.6.хүний хувийн мэдээллийг хамгаалах;

²¹ Гамшгаас хамгаалах тухай хууль, 40.4.2.хүний эмзэг мэдээллийг задруулах;

үйлчлүүлэгчийн нэр бүхий жагсаалтыг файл байгаа газраас өөр газарт хадгална. Кейс файлын бүртгэлд гүйцэтгэсэн ажлын тайлан, үйлчилгээний төлөвлөгөөний зөвлөмж, үр дүнгийн явцыг 3 сар тутамд шинэчилнэ.

Кейс файл нь хувь хүний эмзэг мэдээлэл байдаг тул нууц баримтыг Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай хууль, Төрийн болон албаны нууцын тухай хууль, Байгууллагын нууцын тухай хууль, тэдгээртэй нийцүүлэн гаргасан заавар, журмын дагуу нууцлалын код бүхий сейф, шүүгээнд хадгалах ёстой. НЦҮТ, ТХБ-ны кейс файлын сан нь төрийн төрөлжсөн архивын төрөлд хамаардаг (УИХ, 2020). Тиймээс Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хууль, холбогдох журамд нийцүүлэн кейс файл баримтыг байнгын хадгалалтад шилжүүлэх, тээвэрлэх явцад бүрэн бүтэн байдлыг найдвартай хангах, урьдчилан сэргийлэх, орчны нөлөөллөөс хамгаалахын тулд тусгай хайрцаг, саванд хийж хадгалдаг. Яам, агентлаг түүний харьяа байгууллагын архивын баримтуудыг хадгалах хугацаа 16 жил²² хүртэл байна.

Нийгмийн ажилтан цахим хэрэгсэл буюу гар утас, таблетдаа нууц үг үүсгэн хамгаална. Таблетад оруулсан кейс мэдээллийг үндсэн “Мэдээллийн сан”-д аль болох хурдан хуулж, таблетад буй мэдээллийг устгана²³. Өндөр нууцлал бүхий кейсийн мэдээллийг хадгалах зориулалт бүхий “маш нууц” гэсэн хэсэг үүсгэн хадгална. Цаасан болон цахим мэдээлэл бүхий гар утас, таблет, компьютер зэргийг найдвартай, хамгаалалттай газар байлгах ба нэвтрэхэд хязгаар тавина. Ажил, албан тушаалын журмаар олж мэдсэн байгууллагын нууц, хүний эмзэг мэдээллийг хувийн зорилгоор ашиглах, бусдад мэдээлэх, задруулахыг хориглодог²⁴.

Цахим мэдээллийн сан. Etuslamj.mn НЦҮТ, ТХБ-ны санхүүжилтийн бодит зардлыг хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний мэдээллийн сан бүртгэл, кейсийн тоо, үзүүлсэн үйлчилгээний үр дүнд үндэслэн төрийн сангаас олгодог. Тийм учраас хүчирхийллийн хохирогчид үзүүлсэн үйлчилгээний мэдээллийн нэгдсэн сан буюу “www.etuslamj.mn” цахим хаяг дахь мэдээллийн санд хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, гэр бүлд үзүүлсэн үйлчилгээний мэдээллийг холбогдох ангиллаар үнэн зөв бүртгэн оруулна.

НЦҮТ, ТХБ-ны нийгмийн ажилтан өөрийн байгууллагын оруулсан мэдээллийг хянах, байгууллагын хэрэгцээнд мэдээллийн сангийн өөрт хамаарах хэсгийн мэдээллийг боловсруулан ашиглана. Мэдээллийн санд нэвтрэх ажилтныг албан тушаалын үүрэг, хариуцлагаас хамааран ялгаатай тогтооно. Үйлчлүүлэгчийн тухай бүхий л мэдээлэлтэй харилцах албан тушаалтан нь нийгмийн ажилтан байна. Мэргэжлийн удирдагч, мэргэжлийн удирдлагын багийнхан кодолсны дараа уг мэдээллийг үзнэ. Мэдээллийн сангийн аюулгүй байдал, хэвийн ажиллагааг байгууллага хангана.

Салбар дундын зохицуулалт. Хүчирхийллийн хор хохирлыг бууруулах, болзошгүй эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх хамгааллын арга хэмжээг дан ганц салбар шийдвэрлэх боломжгүй тухай бид өмнөх сэдэвт үзсэн. Салбар бүр өөрийн чадавх, зорилтот арга хэмжээнд шаардлагатай хэрэгцээг тодорхойлж, үр дүнг судалсны үндсэн дээр “**хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд үзүүлэх хамгаалах, нөхөн сэргээх цогц тусламж үйлчилгээ**”-г үзүүлэх нарийвчилсан, ойлгомжтой, зохион байгуулалттай хамтын ажиллагааг тодорхойлдог.

Зорилгод хүрэхийн тулд оновчтой бодлого шийдэл, мэргэшсэн ажилтан, нөөцийг ерөнхийлөн удирдан зохицуулах менежментийг салбар дундын зохицуулалт гэж ойлгож болох юм. Өөрөөр

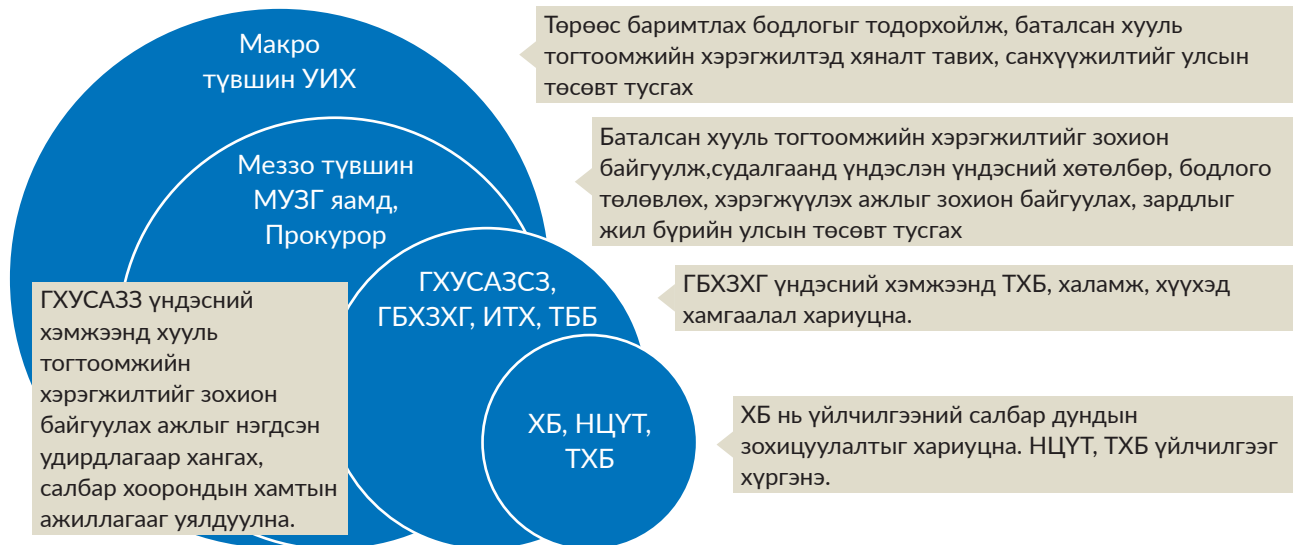
22 УИХ, (2020 он). Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хуулийн шинэчилсэн найруулга, 5 дугаар бүлэг: архивын сан хөмрөгийн бүрдүүлэлт, хадгалалт, хамгаалалт, ашиглалт, 27.8.1 зүйл

23 СХЗГ, (2020 он). Нийгмийн ажлын үйлчилгээний нийтлэг шаардлага. MNS 6949:2021

24 УИХ, (2020 он). Архив, албан хэрэг хөтлөлтийн тухай хуулийн шинэчилсэн найруулга, 7 дугаар бүлэг: Бусад зүйл, 48.2.1 зүйл

хэлбэл, хүчирхийллийн хохирогчдод хэрэгцээтэй тусламж үйлчилгээг олон салбарын оролцоотой, шуурхай үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлж чадах удирдахуйн үр чадвар юм.

Зураг 4. Салбар дундын тогтолцооны бүрдэл хэсгүүд, үүрэг хариуцлага



Эх сурвалж: УИХ, (2016 он). Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, 2 дугаар бүлэг, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тогтолцоо.



Шигтгээ 4. Салбар дундын зохицуулалт, хамтын ажиллагааны жишээ

...НЦҮТ-ийн үйлчлүүлэгчдэд олон салбарын үйлчилгээг үнэгүй хүргэхийн тулд аймаг дахь гол хамтрагч талуудтай гэрээ байгуулсан байна. Тодруулбал, Аймгийн Нэгдсэн эмнэлэг, Цагдаагийн газар, Прокурорын газар, Эрүүл мэндийн газар, Шүүхийн шинжилгээний алба, Боловсрол соёлын газар, Хөдөлмөр, халамж, үйлчилгээний газар, Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн газар болон Өмгөөлөгчдийн зөвлөлтэй түншлэл үүсгэжээ. Тус төвийн ажилтнууд мөн дээрх байгууллагын ажилтнуудыг жендэрийн асуудал болон ЖСХ-ийн талаар сургалтад хамруулж, хангалттай мэдлэг ойлголттой болгоход анхаарч ажилласан юм. Тэгснээр тэдний үйлчилгээ илүү үр дүнтэй, жендэрийн мэдрэмжтэй болоход тусалсан байна.

Эх сурвалж: Монгол Улсын Засгийн газар НҮБХАС (2020 он) Жендэрт суурилсан хүчирхийлэлтэй тэмцэх нь төслийн 1-р шатны амжилтын ном

үнэлгээний хугацааг нийцүүлнэ, 4) цуглуулсан мэдээллийг нэгтгэн дүн шинжилгээг хийнэ, 5) хяналт шинжилгээний дүн, зөвлөмжийг үйл ажиллагааны тайлангийн хамт улирал тутам, хагас, бүтэн жилээр боловсруулна.

Шигтгээ 4-т хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнд удирдлагын манлайлал чухал үүрэгтэй нотолгоог харуулж байна. Тогтмол үйл ажиллагаа, мэдээллийн солилцооны үр дүнд НЦҮТ-ийн үйлчилгээг оновчтой болгох зорилгоор салбар хоорондын хамтын ажиллагааны удирдамжийг боловсруулсан нь НЦҮТ-ийн үйлчилгээний үр дүнд чухал түлхэц болжээ.

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ. Анхан шатанд хууль тогтоомжуудын хэрэгжилт, үзүүлж буй тусламж үйлчилгээний хүртээмж чанар нь Засгийн газраас тавьсан зорилгод хүрч чадаж байгаа эсэхийг мэдэхийн тулд хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ хийж, нөхцөл байдалд дүн шинжилгээ хийж байх шаардлагатай. Хяналт, үнэлгээг хийхдээ: 1) мэдээлэл цуглуулж, дүн шинжилгээ хийх зорилгоо тодорхойлно, 2) тоон болон чанарын судалгааны мэдээлэл цуглуулахад нийтлэг хэрэглэгддэг аргуудыг ашиглана, 3) НЦҮТ, ТХБ-ны харьяалах байгууллагын төлөвлөгөөтэй хяналт,

Зураг 5. Хяналт, үнэлгээний шат дараалал



НЦҮТ, ТХБ-ууд хохирогчдод үзүүлсэн тусламж, үйлчилгээний дүн мэдээг өдөр, долоо хоног, сар, улирал тутам, хагас болон бүтэн жилээр нэгтгэн гаргадаг. Хяналт, үнэлгээний төлөвлөгөөг боловсруулахдаа дэмжлэгт удирдлагын зарчим буюу оролцоонд тулгуурласан аргачлалыг хэрэглэх нь үргэлж хамгийн сайн арга байдаг (EU, 2020). Энгийнээр хэлбэл, НЦҮТ, ТХБ-ны харьяалах байгууллагын удирдлага, мэргэжилтэн, бусад салбарын оролцогч талыг идэвхжүүлэх, үйлчилгээний гүйцэтгэлд учирч буй бэрхшээлийг хамтдаа шийдвэрлэж, үр дүнг нэмэгдүүлэх арга замыг эрэлхийлэхэд

анхаарал хандуулна. Ингэснээр хүн бүр ажилдаа хувь нэмрээ оруулж, ахиц дэвшлийг нь харах боломжтой болно.

Хүснэгт 6. Хяналт-шинжилгээ ба үнэлгээ

Хяналт- Богино хугацаанд гарах үр дүн	Үнэлгээ – Урт хугацаанд гарах үр дүн
Тогтмол хийгдэх үйл явц	Тодорхой хугацаанд үр дүнг үнэлэх үйл явц
НЦҮТ, ТХБ-ны байшин барилга, хүний нөөц, санхүүгийн чадавх, байгууллагын дүрэм, журам, санхүүгийн тайлан, үйл ажиллагааны тайлан, үйлчилгээний хүртээмж, чанар нь холбогдох үндэсний стандарт, зааврууд болон олон улсын нийтлэг шаардлагыг хангаж байгаа эсэх, салбар хоорондын хамтын ажиллагаа, хамтрагч байгууллага, байгууллагын дэмжлэгт удирдлага, холбогдох мэргэжилтэн болон үйлчлүүлэгчийн санал бодол зэрэг олон талт мэдээллийг цуглуулж дүн шинжилгээ хийнэ.	НЦҮТ, ТХБ-ны үйл ажиллагааны улмаас үндэсний болон орон нутгийн түвшинд бий болсон өөрчлөлт; НЦҮТ, ТХБ нь хохирогчдын тулгамдсан хэрэгцээг шийдвэрлэж чадаж байгаа эсэх; Хүчирхийллийг үл тэвчих хандлагад оруулсан хувь нэмэр; Санхүүжилтийн ил тод байдал
Хяналтыг улирал, хагас жил, бүтэн жилээр төлөвлөж тасралтгүй хийдэг.	Үнэлгээг тухайн хөтөлбөрийн хэрэгжилтийн дунд шатанд болон төгсгөлд хийдэг.

Эх сурвалж: Дэлхийн Банк, 2019 он

НЦҮТ, ТХБ-ны загварууд. Манай улсад 2009 онд хамгийн анх байгуулагдсан НЦҮТ-үүд нь эрүүл мэндийн байгууллагад түшиглэсэн загвар юм. Малайз улсын “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв” эмнэлгийн байгууллагад түшиглэсэн загвар нь хүчирхийлэлд өртсөн охид, эмэгтэйчүүдэд нэн шаардлагатай үйлчилгээг системтэйгээр хурдан шуурхай үзүүлдэг, хүртээмжтэй, тасралтгүй ажиллагаатай, олон улсад хүлээн зөвшөөрөгдсөн жишиг загвар юм.²⁵ Өмнөд Азийн олон улс дээрх загварыг эх орондоо хэрэгжүүлсний нэгэн адил, манай улс энэ загварыг нутагшуулж, НҮБХАС-гийн дэмжлэгээр анх ГССҮТ, ШШҮТ, СБД-ийн ЭМТ-ийг түшиглэж НЦҮТ-үүдийг байгуулж байсан түүхтэй.

25 UN, Study of the secretary-General, (2006). Ending violence against women from word to action. P-138 Ministry of Health, Malaysia (2015). One stop crisis Center: Policy and Guidelines for Hospitals.

Одоогийн байдлаар улсын хэмжээнд НЦҮТ, ТХБ нь:

- 1) Эрүүл мэндийн байгууллагад түшиглэсэн,
- 2) цагдаагийн байгууллагад түшиглэсэн,
- 3) Төрийн байгууллагад,
- 4) ТББ болон
- 5) Төрөлжсөн буюу ХХГХ-ийн гэмт хэргийн хохирогчдод үйлчилгээ үзүүлдэг хамгаалах байр

гэсэн таван загвараар үйл ажиллагаа явуулж байна. Салбарын онцлогоос шалтгаалан тухайн НЦҮТ, ТХБ нь өөрийн салбарт хамаарах үйлчилгээг давуу хүргэж байна. Тухайлбал, эмнэлэгт түшиглэсэн загвар нь эрүүл мэнд, сэтгэл зүйн үйлчилгээг бүрэн авч байгаа бол эрх зүйн үйлчилгээ зэрэг бусад үйлчилгээг авахад учир дутагдалтай, ТББ-д түшиглэсэн үйлчилгээ нь аюулгүй байдлын хангах, сэтгэл зүй, эрх зүйн үйлчилгээг хангаж чадаж байгаа боловч эрүүл мэндийн үйлчилгээнд холбон зуучлах, холбон зуучилсан төрийн байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээнд үнэлгээ хийхэд бэрхшээл гардаг байна.

Төрийн байгууллагад түшиглэсэн ТХБ-ууд нийгмийн халамж, хамгаалал, сэтгэл зүй, боловсролын үйлчилгээг үзүүлж чадаж байгаа боловч эрүүл мэнд, хууль эрх зүйн үйлчилгээнд холбон зуучлахад бэрхшээлтэй байдаг (*Энхжаргал, 2017 он*). Салбар бүрийн үйл ажиллагааны цар хүрээ ялгаатай боловч оролцогч талууд орон нутгийн бодлогыг хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн хамгааллын асуудлыг шийдвэрлэхэд нийцүүлэх, хамтын ажиллагаанд цогц хандлагыг нутагшуулах нь чухал.

Холбон зуучлах үйлчилгээ. НЦҮТ, ТХБ-ны үйлчилгээнд салбар хоорондын “нягт” хамтын ажиллагаа, уялдаа холбоог шаарддаг үйлчилгээ юм. Холбон зуучлах үйлчилгээ нь “үйлчилгээ үзүүлэгч” болон “үйлчилгээ хүртэгч” хоёрын гүүр болж, оролцогч талуудын харилцааг бэхжүүлэх замаар хувь хүн, гэр бүл, олон нийтийн хамтын ажиллагаа, хөгжилд хувь нэмэр оруулж байдаг. Түүнчлэн хүчирхийллийн улмаас хүүхдэд учирсан сөрөг нөлөөллийг арилгах, хүнд хэцүү асуудлыг даван туулж гарах чадавхтай болтол нь тухайн хүүхдэд олон салбарын мэргэжилтний тусламжтайгаар тасралтгүй үйлчилгээ үзүүлдэг онцлогтой.

Нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчийг нэн шаардлагатай үйлчилгээ болон үйлчилгээ үзүүлэх байгууллагын талаарх мэдээллээр бүрэн хангаж, санал хүсэлтийг авдаг. Холбон зуучлахдаа хүүхдэд тохиромжтой хэлбэрээр, цаг алдалгүй, үр ашигтай хүргэхийн тулд тухайн үйлчилгээний байгууллагатай зөвшилцөхийн хамт хүүхдийн саналыг харгалзана.²⁶ Холбон зуучлах үйлчилгээ нь НЦҮТ, ТХБ-ны үйлчилгээний хүртээмж, үр дүнг дээшлүүлэхэд чухал байр суурийг эзэлдэг (*ДЭМБ, 2018*).

Хүүхдэд холбон зуучлалаар дамжуулан хийх кейс менежментийн загвар нь оролцогч талуудаас үйлчилгээний эхлэлээс төгсгөл хүртэлх бүх шатанд харилцан уялдаатай ажиллахыг шаарддаг. Холбон зуучлах үйлчилгээг Хүүхэд хамгааллын тухай хууль (2016), Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль (2016), Гэрч хохирогчийг хамгаалах тухай хууль, Хувь хүний нууцын тухай хууль (1995) болон холбогдох журам, стандартаар баталгаажуулсан. Холбон зуучлах үйлчилгээний Монгол Улсын стандарт, журам, хуулиудын жагсаалтыг хавсралт 3-аас харна уу.

Хүснэгт 7. Холбон зуучлах үйлчилгээний уялдаа холбоо хангах загвар

Шуурхай тусламж, хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээний үед салбар хоорондын уялдаа холбоог хангах нь		
Нийгмийн үйлчилгээ	Эрүүл мэндийн үйлчилгээ	Хууль эрх зүйн үйлчилгээ
<ul style="list-style-type: none"> - Дэмжлэгт үйлчилгээ/ кейс менежмент - Сэтгэл зүйн зөвлөгөө, заслын үйлчилгээ 	<ul style="list-style-type: none"> - НБҮ хийх, анхан шатны тусламж үйлчилгээ, - Сэтгэцийн эрүүл мэнд, - Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ, - Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд зориулсан тусгайлсан эмнэлгийн үйлчилгээ, Зөвлөгөө, сэтгэл заслын үйлчилгээ 	<ul style="list-style-type: none"> - Хамгаалах тогтолцоо, - Хүүхдэд ээлтэй Эрх зүйн чанартай, үнэ төлбөргүй үйлчилгээ - Асран хамгаалагч, өмгөөлөгч

Эх сурвалж: ДЭМБ, 2018 он. INSPIRE гарын авлага: 7 стратегийг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа

Холбон зуучлах үйлчилгээний үед ажилтны анхаарал болгоомжгүй байдал, салбар хоорондын уялдаагүйн улмаас хувь хүний мэдээллийг алдагдуулж, дам гэмтэл учруулан, үйлчлүүлэгчийн эмзэг нөхцөл байдлыг нэмэгдүүлэх эрсдэлтэй учраас үйлчлүүлэгчийн нэр хүнд, ашиг сонирхол болон сэтгэл зүйн цочрол гэмтлийг анхаарч ажиллахыг бүх талаас шаарддаг.²⁷

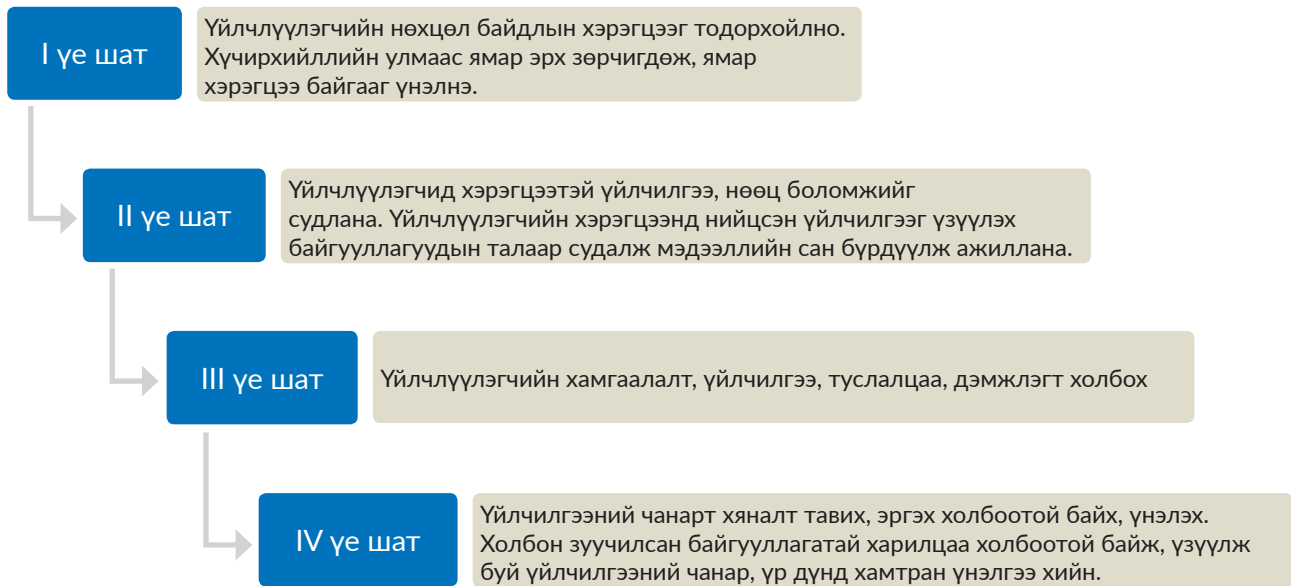
Хүснэгт 8. Холбон зуучлах үйлчилгээнд баримтлах зарчим

Аюулгүй байдлыг нэн тэргүүнд ээлжид хамгаалах	Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэхдээ хохирогчийн аюулгүй байдлыг тэргүүн зэрэгт тавина.
Нууцлалыг чандлан хадгалах	Хохирогчийн нэр төр, үнэ цэн, өөртөө итгэх итгэл, үнэлэмж, хувийн нууцтай байх эрхийг хүндэтгэнэ. Хохирогчийн бичгээр өгсөн зөвшөөрөлгүйгээр түүнтэй холбоотой мэдээллийг задруулахыг хориглоно.
Хохирогчийн зөвшөөрөл, оролцоог хангах	Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх бүхий явцад хохирогчийн сонголт хийх, шийдвэр гаргах эрхийг хүлээн зөвшөөрнө. Өөртэй нь хамаатай шийдвэр гаргах үйл явцад хохирогчийн оролцоог хангана.
Ялгаварлан гадуурхахгүй байх	Хохирогчдод үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтнууд нас, хүйс, яс үндэс, нийгмийн гарал, боловсрол, шашин, шүтлэг, итгэл үнэмшил, үзэл бодол, гэрлэлтийн байдал, эдийн засгийн боломж, бэлгийн чиг баримжаа, хөгжлийн бэрхшээл болон бусад байдлаар ялгаварлан гадуурхахгүй байна.

Холбон зуучлах үйлчилгээний кейс менежмент. Холбон зуучлах үйлчилгээг дараах дөрвөн үе шатлалаар үзүүлнэ.

²⁷ ХНХ-ын сайдын 2017 оны 04 дүгээр сарын 20-ны өдрийн А/73 дугаар тушаал, Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам.

Зураг 6. Холбон зуучлах үйлчилгээний кейс менежмент



Эх сурвалж: ХНХ-ын сайдын 2017 оны 04 дүгээр сарын 20-ны өдрийн А/73 дугаар тушаал, Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам

Зураг 6-д үзүүлсэн холбон зуучлах үйлчилгээний кейс менежментийн үе шат бүрд эрхэд суурилсан, хохирогч-төвтэй хандлагыг баримтална. Кейс менежер нь кейс файлд холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлсэн илгээх хуудас, хамтарсан төлөвлөгөө, эргэн мэдээлэх хуудас бүхий маягтуудыг мэргэжлийн түвшинд хөтөлж оруулсан байх ёстой. Холбон зуучлах үйлчилгээний үед зайлшгүй хөтлөх шаардлагатай маягтын жагсаалт²⁸:

1. Хүлээн авах хуудас маягт 1
2. Нөхцөл байдлын үнэлгээний маягт ХХ02
3. Үйл явцын тэмдэглэл
4. Үйлчилгээний төлөвлөгөө
5. Үйлчилгээний гэрээ
6. Үнэлгээний хуудас
7. Шилжүүлэх хуудас
8. Холбон зуучлах маягтууд 1, 2, 3 (Хавсралт 1, 2, 3-ыг харна уу)
9. Уулзалтын бичлэгийг дуу хураагуурт бичих, үйл явцын тэмдэглэлийг заавал хөтөлнө.

Холбон зуучлах үйлчилгээний үед хуулийн байгууллагад гэрч, хохирогчийн мэдүүлэг өгөх, учирсан бие махбод болон сэтгэл зүйн хохирлыг барагдуулахад нотлох баримт зэрэгт үйлчлүүлэгчийн хувийн нууц мэдээллийг задлах шаардлага үүсэж болно. Тиймээс үйлчлүүлэгчийн кейс файлын нууцлалыг холбон зуучлах үйлчилгээний явцад дээд зэргээр хангахыг үйлчилгээ үзүүлэгч бүх тал анхаарч ажиллавал зохистой.

Үйлчлүүлэгчийг холбогдох байгууллагуудад хүлээлгэн өгөхдөө “Холбон зуучлах үйлчилгээний илгээх хуудас Маягт 1”-ын дагуу, харин хүлээн авагч байгууллага үйлчлүүлэгчдэд тусламж үйлчилгээ үзүүлсний дараа буцааж шилжүүлэхдээ “Холбон зуучлах үйлчилгээний эргэн мэдээлэх хуудас Маягт 3”-ыг хөтөлнө. Үйлчилгээ үзүүлэгч болон холбон зуучлагч талууд тус тушаалын 3-р хавсралтын “Холбон зуучлах үйлчилгээний хамтарсан төлөвлөгөө маягт 2”-ыг хамтран хөтөлнө.

28 СХЗГ, (2021) Монгол Улсын стандарт. Нийгмийн ажил үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS 6949:2021

Гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх үйлчилгээ. Хүүхэд хамгааллын гэр бүл төвтэй, дагнасан, шуурхай, тэгш, хүртээмжтэй, үр дүнтэй байх зарчимд нийцүүлэн кейс менежментийн туршид бүх үйлчилгээтэй уялдуулан үзүүлэх үйлчилгээ гэж ойлгоно. Үүнийг дараах байдлаар тоймлон үзүүлье.

Зураг 7. Эргэн нэгтгэх үйлчилгээний динамик



НЦҮТ, ТХБ-ны үйлчилгээний кейс менежментийн үед “эргэн нэгтгэх үйлчилгээ”-г бүх үйлчилгээний алхам бүрд анхаарч ажиллах шаардлагыг динамик байдлаар харууллаа. Хүүхдийг гэр бүлээс нь тусдаа орчинд нөхөн сэргээх үйлчилгээг тодорхой хугацаатай байдаг. Тиймээс кейс эхлүүлэхээс кейс хаагдах хүртэлх хугацаанд гэр бүлд эргэн нэгтгэх үйлчилгээг бусад үйлчилгээтэй уялдуулна гэсэн үг. Тодорхой хугацааны дараа хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ зорилгодоо хүрч хаагдах үед хүүхэд гэр бүлтэйгээ эргэн нэгдэхэд бэлэн болсон байна.

1.5

ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

Монгол Улсад хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг таслан зогсоох ажлын цар хүрээ, үр дүнг салбарын мэргэжилтэн, эрдэмтэн судлаач, ОУБ-уудын бүх талын дэмжлэг туслалцаа, орон нутгийн ТББ-ууд, сайн дурынхан болон өөрсдийн үзэл бодлоо илэрхийлсэн олон зуун өсвөр үеийнхний дуу хоолой оролцоо, хүчин чармайлтгүйгээр төсөөлөх боломжгүй билээ.

Үндэсний сайн туршлага. Хамгааллын үйлчилгээний хэсэг нь эцэг эх, асран хамгаалагчийн үүрэг хариуцлагыг нэмэгдүүлж, дэмжлэг үзүүлэх явдал юм. УИХ-аас Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 43.3-д бүх аж ахуйн нэгжийн удирдлагад “Хүүхэд хамгааллын бодлого” боловсруулж заавал хэрэгжүүлэх үүрэг хүлээлгэсэнээр хүүхдийн эсрэг хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх, хамгаалахад бүх түвшинд бүх нийтийн оролцоог нэмэгдүүлсэн сайн туршлага болж байна. Хүүхэд хамгааллын бодлогын талаар Модуль1-ээс дэлгэрүүлж үзнэ үү.

**Шигтгээ 6. Хүүхэд хамгааллыг дэмжсэн эрх зүйн орчны сайн жишээ, Монгол Улс**

43.3. Ажил олгогч нь ажил, амралтын цагийг зохицуулах, хөдөлмөр эрхлэлтийн уян хатан нөхцөл хэрэглэх зэргээр ажилтны ажил, амьдралын тэнцвэрийг хангахад дэмжлэг үзүүлэх, хамтын гэрээ, хөдөлмөрийн дотоод хэм хэмжээнд тусгах замаар ажилтны хүүхдэд ээлтэй, хүүхэд хамгааллын бодлого хэрэгжүүлнэ.

Эх сурвалж: УИХ, 2021 он. Монгол Улсын Хөдөлмөрийн тухай хууль

**Шигтгээ 7. Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг үл тэвчих хандлагад гарсан өөрчлөлт**

Би энд 2009 оноос ажиллаж эхэлсэн. Би эмч нарыг сургахаар очиход тэдний зарим нь хүүхэд хамгааллын асуудлыг тохуурхаж хүлээж авч байв. Манай эмнэлэгт 600-700 эмч ажилладаг. Тэдний ихэнх нь хүчингийн гэмт хэргийг л хүчирхийлэл гэж үздэг байв. Одоо байдал өөр болсон. Хэрэв тэд ямар нэг хүчирхийллийн асуудалтай тулгарвал хэн ч дуугүй өнгөрүүлэхгүй болсныг цохон тэмдэглэмээр байна. Одоо эмч, ажилтнуудын хандлага өөрчлөгдсөн. Мэдээж, энэ бол Хүүхэд хамгааллын тухай хуулийн хэрэгжилттэй холбоотой... Одоо жил бүр, ер нь байнга манай нийгмийн ажилтнууд ээлжид ажиллаж байхдаа, шинэ өвчтөн хүлээн авах, тасгуудаар эргэж тойрч явах үедээ хүчирхийллээс хэрхэн сэргийлэх, хүүхдээ хэрхэн эерэг аргаар өсгөх, гэмтэл бэртлээс хэрхэн урьдчилан сэргийлэх тухай мэдээлэл хүргэдэг болсон.

Эх сурвалж: Корам Интернэйшнл, 2021. Ганцаарчилсан ярилцлага, Нэг цэгийн үйлчилгээний төвийн төлөөлөл

**Шигтгээ 8. НЦҮТ, ТХБ-уудын хөгжилд НҮБХАС-гийн оруулсан хувь нэмэр**

ЖСХ-тэй тэмцэх нь төслийн хүрээнд хэрэгжүүлсэн арга хэмжээнүүдийн нэг нь ЖСХ-ийн даван туулагчдад зориулсан Нэг цэгийн үйлчилгээний төвүүдийг (НЦҮТ) байгуулж, үйл ажиллагааг нь тогтмолжуулахад байнгын дэмжлэг үзүүлж ажилласан явдал байлаа. НЦҮТ-үүд нь ЖСХ-ийн даван туулагчдыг байрлах аюулгүй туулагчдын онцлогт тохирсон байдлаар үйлчилгээ үзүүлэх чадавх бэхжүүлэх боломжийг тогтмол олгож ажилласан юм. Төслийн шугамаар 2016-2020 оны хооронд нийт 11 НЦҮТ байгуулсан бөгөөд өмнө үйл ажиллагаа явуулж байсан 6 НЦҮТ, хоёр түр хамгаалах байранд мөн техник арга зүйн болон санхүүгийн дэмжлэг үзүүлж байна. Энэхүү хүчин чармайлт Монгол улсын хувьд харьцангуй шинэ зүйл учраас ЖСХ-тэй Тэмцэх нь төслөөс НЦҮТ-ийн ажилтнууд болон бусад үүрэг хүлээгчдэд үр чадвараа дээшлүүлж, үр дүнтэй, хохирогч, даван туулагчдын онцлогт тохирсон байдлаар үйлчилгээ үзүүлэх чадавхаа бэхжүүлэх боломжийг тогтмол олгож ажилласан юм.

Эх сурвалж: Монгол Улсын Засгийн газар, НҮБХАС, 2020 он. Жендэрт суурилсан хүчирхийлэлтэй тэмцэх нь төслийн 1-р шатны амжилтын ном.

НҮБ-ын төрөлжсөн байгууллагуудаас НЦҮТ, ТХБ-уудыг хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээг үзүүлэхдээ хохирогчийг бүх үйлчилгээний төвд авч үзэн, чадавхжуулан хүчирхэгжүүлэх, аюулгүй байдлыг хангах талаар ажиллахдаа “Хүчирхийлэгч хийсэн үйлдлийнхээ төлөө хариуцлага хүлээх ёстой” зарчмыг баримталж ажиллахыг сануулсан.



Шигтгээ 9. НЦҮТ-ийн эрх зүйн үйлчилгээний сайн туршлага

НЦҮТ нь хүчирхийлэл үйлдэгчдэд зохих ялыг нь бүрэн оноохын тулд, үйлчлүүлэгчдэд нотлох баримт бүрдүүлэх, мөрдөн байцаагч, прокурор болон хуульч/өмгөөлөгч нартаа мэдүүлэг өгөхөд дэмжлэг үзүүлж, ойр хамтран ажилладаг орон тооны хуулийн зөвлөлтэй. НЦҮТ-ийн Хуулийн зөвлөх НЦҮТ саяхан аймаг дахь Өмгөөлөгчдийн зөвлөлтэй түншлэл үүсгэж, ЖСХ-ийн даван туулагч эмэгтэйчүүд болон хүүхдүүдэд үнэгүй хуулийн зөвлөгөө, өмгөөлөх үйлчилгээ үзүүлэх замаар мэргэжлийн үйлчилгээнийхээ чанарыг ахиулж, академик кредит авах боломжийг хуульч, өмгөөлөгч нарт олгох хөтөлбөр хэрэгжүүлж эхэлсэн тухайгаа ярьсан юм.

Эх сурвалж: Монгол Улсын Засгийн газар, НҮБХАС. Жендэрт суурилсан хүчирхийлэлтэй тэмцэх нь төслийн 1-р шатны амжилтын ном

НҮБХАС-гийн ЖСХ-тэй тэмцэх төслийн хүрээнд шийдвэр гаргагчид болон олон нийтийн ойлголт мэдлэгийг дээшлүүлэхэд нөлөөлөх замаар хохирогч хамгаалал, нөхөн сэргээх үйлчилгээний үр дүнтэй тогтолцоог бий болгоход анхаарч ажиллажээ.



Шигтгээ 10. Хамтын ажиллагаа, тэргүүн туршлага

НҮБХАС: Тэргүүн туршлага

НЦҮТ-ийн ажилтнуудад зориулсан харилцан туршлага солилцох орон нутгийн танилцах аялал болон ажлын байран дээрх сургалтууд нь үйл ажиллагааг газар дээр нь бодитой байдлаар судалж, харилцан ярилцах, тодруулах замаар суралцах боломжийг олгодог утгаараа мэдлэг ойлголтыг нэмэгдүүлэх, аргачлал үр чадварт суралцах хамгийн үр дүнтэй үйл ажиллагаа болсон. Танилцах аялын үеэр оролцогчид нийтлэг бэрхшээлүүд тулгамдсан асуудлууд түүнийг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаараа ярилцаж, үр дүнтэй шийдлийг хамтран эрэлхийлж, сайн туршлагуудаа хуваалцсан юм. Эдгээр үйл ажиллагаанууд нь лекц болон танхимын хэлбэрээр явагддаг сургалтуудаас илүүтэй тэргүүн туршлага санаачилгыг нүдээр харж, чихээрээ сонсон, биеэрээ мэдрэх боломжийг олгосон. Улмаар НЦҮТ-ийн ажилтнууд өөр хоорондоо танилцаж, сайн харилцаа тогтоож, цаашид илүү ойр хамтран ажиллах боломжийг бас олгосон.

Эх сурвалж: Монгол Улсын Засгийн газар, НҮБХАС, 2020 Жендэрт суурилсан хүчирхийлэлтэй тэмцэх нь төслийн 1-р шатны амжилтын ном

ХОЁР

ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН ХҮҮХДЭД НАС, СЭТГЭЦИЙН ОНЦЛОГТ ТОХИРСОН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ НЬ

- 2.1 Хүчирхийлэл хүүхдийн сэтгэцийн хөгжилд нөлөөлөх нь
- 2.2 Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн сэтгэцийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ
- 2.3 Хүчирхийллийн хохирогч болсон хүүхдэд сэтгэл зүйн үйлчилгээ үзүүлэх практик хэрэглээ, сайн туршлага

2.1

ХҮЧИРХИЙЛЭЛ ХҮҮХДИЙН СЭТГЭЦИЙН ХӨГЖИЛД НӨЛӨӨЛӨХ НЬ

Хүүхдийн хөгжлийн онцлог шинж

Сэтгэл зүйч, судлаач В.А.Аверин “Хүний хөгжлийг сэтгэл зүй, зан үйлд тоон, чанар болон бүтцийн өөрчлөлтийг бий болгодог давтагдашгүй, тодорхой чиглэл зорилготой, тогтмол өөрчлөлтийн үйл явц” гэж тодорхойлжээ (Реана, А.А, 2002). Хүүхдийн хөгжлийн онцлог нь юмс үзэгдлийг жижиг хэсгээр тусган ойлгодог бөгөөд аажмаар амьдралын хөгжлийн үе шатуудад сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжийн түвшин хувьсан өөрчлөгдөж юмсыг ойлгох, тусгах чадвар нь хөгжиж байдаг оршино. Тийм учраас хүүхдийн хувийн онцлог ялгаатай байдлыг ойлгон хүлээн авч, хүнлэг харилцах нь хүүхдийн ирээдүйд оруулж буй үнэ цэнтэй хөрөнгө оруулалт болдог.

Хүчирхийлэл хүүхдийн сэтгэцийн хөгжилд нөлөөлөх нь

Хүүхэд насны хөгжил, туршлага нь түүний ирээдүйн амьдралд хүчтэй нөлөөлж байдаг байна. “Хүүхдэд түүний хүрээлэн буй орчин, юмс үзэгдэл, хүмүүс нөлөөлж байдаг боловч хамгийн их нөлөөллийг хүн үзүүлдэг” гэж А.С.Макаренко үзсэн.²⁹ Хүүхэд бухимдуу, уур уцаартай, хэдэр, түрэмгий болоход нөлөөлөх хамгийн гол хүчин зүйл нь түүний өсөж торниж буй гэр бүлийн эрүүл бус харилцаа, уур амьсгал байдгийг сэтгэл судлаач Д.Санжжав өөрийн судалгаагаар баталсан байна. Тэрээр хүүхэд өөрт нь тохиолдох таагүй зүйлсийн улмаас хүүхдийн их тархины гадрын эс амархан цочирч, ухаан санаа нь балмагдан айж сандрах, цочих чичрэх зэргээр зориг алдаж, сэтгэлийн шаналгаанд гүнзгий автагдаж, зан төлөвийн тогтвор алдагдсанаас дээрх зан аашийг үзүүлдэг хэмээн тайлбарлажээ. Айж түгшсэнээр хүүхэд өөрийн хүрээлэн буй орчин, ойр орчны хүмүүст, тэр бүү хэл өөрөө өөртөө итгэлгүй болж, шантрах, өөрийн үзэл бодлыг нуух зэргээр бэртэгчин байдлаар асуудалд хандаж эхэлдэг байна.

Удаан хугацаанд үргэлжилсэн хүчирхийллийн улмаас хүүхэд сэтгэл зүйн ноцтой гэмтэлд орж, айдаст автсан, өөрийгөө буруутгахаас гадна нийгмийн болон эрүүл мэндийн сөрөг асуудалтай болсон байдаг. Улмаар зохистой тусламж үйлчилгээг цаг тухайд нь авч чадаагүйн улмаас амиа хорлох эрсдэлд ордог байна.

Хүүхдийн насны онцлог шинж

Монгол Улсын хэмжээд нийт хүн амын 37.1 хувийг 0-18 хүртэлх насны хүүхэд эзэлж байна. Манай улс 0-18 хүртэлх хүнийг хүүхэд гэж тодорхойлдог. Улс орон бүрд хүүхэд, өсвөр насныхан болон насанд хүрэгчдийн насны талаарх тодорхойлолт нийгэм, соёл, зан заншлаас шалтгаалан өөр өөр байдаг.

Хүүхдийн насыг сэтгэл судлалд хүүхдийн нас бие, сэтгэцийн хөгжлийг дараах үе шатаар хуваана:

- 0-5 нас буюу сургуулийн өмнөх насны үе
- 6-11 нас буюу сургуулийн бага насны үе

²⁹ Edwards, Rose, “A.S. Makarenko’s General Educational Ideas and Their Applicability to a Non-Totalitarian Society” (1991). Dissertations. 2755. Page-129

- 12-14 нас буюу сургуулийн дунд нас өсвөр насны шилжилтийн үе
- 15-18 нас буюу ахлах анги буюу өсөх залуу насны үе

Хүүхдийн нас үе шат бүр нь бие, сэтгэцийн хөгжлийг тодорхойлох хэмжүүр болохоос гадна түүнд үзүүлэх үйлчилгээг тэдний хөгжил, нас, биеийн өвөрмөц онцлогт нарийн тохируулж үзүүлэх үндсийг бүрдүүлнэ.

Хүснэгт 9. Хүүхдийн насны үе шатанд хүчирхийллийн улмаас гарах өөрчлөлт матриц

Сургуулийн өмнөх насны хүүхэд (0-5 нас)	Сургуулийн бага насны хүүхэд (6-11 нас)
<p>2-3 насанд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Орчиндоо хандах идэвх муутай, дуу сул, цоглог биш, байнгын ямар нэг юмнаас айсан - Инээд баяр хөөр багатай, хүүхдэд байхааргүй уйтгартай дүнсгэр царай гаргах - Томчуудтай харьцахдаа айж царайчилсан байдлаар хандах, тэднээс шалтгаангүйгээр эмээх, бишүүрхэх - Үе тэнгийнхээсээ болон томчуудаас дөлөх, ээжээсээ салахгүй дагах - Нүдний харц галгүй ноомой, нүүрний баясгалангүй, эсвэл хэт ууртай, зөрүүд зан гаргах <p>2-5 насанд:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Тоглоомын явцад зураглан харуулж байгаа үйл явдал, аюултай, түрэмгийлэл ихтэй, эсвэл ямар ч идэвхгүй - Өөрийн бодлоор биш хэн нэгэн хүний үг хэллэг, үйлдлийг давтан хэлэх байдал гаргах - Томчуудаас айж, дөлөх, эмээх байдал ажиглагдана - Заримдаа хүүхэд өөрт тохиолдсон явдлыг түүх, үлгэр мэтээр хийсвэрлэн ярих - Тухайн хүчирхийлэгчээс, эсвэл түүнтэй төсөөтэй хүнээс зайгаа барих, нуугдах, айх 	<ul style="list-style-type: none"> - Сургуулиас айх айдас, самбарын өмнө гарч асуултад хариулахаас айх, шалтгаанаас сургуулиас зугтах гэх мэт - Анхаарал сарних эмгэг, хэт хөөрлийн байдлаас болж анхаарал хэт сарних - Хүүхдүүдийн суралцах үйл ажиллагаанд унших, бичих, тооны үйлдэл хийх г.м бүх тал дээр чадваргүйдэл илэрдэг - Анхаарал төвлөрөлт муу, үеийнхнээсээ сурлагаар хоцрох байдал ажиглагдана - Өөртөө үл итгэх, бүрэг зожиг зантай болох - Нэр төрөө хамгаалахын тулд худлаа онгирох, бусдыг шалтгаангүй өдөх, эсвэл - Өөрийгөө бусдаас тусгаарлах - Уур уцаартай, зэрэг зан үйлийн сөрөг чанарууд илрэх
Сургуулийн дунд анги өсвөр насны хүүхэд (12-14 нас)	Ахлах анги өсөх залуу насны үе (15-18 нас)
<ul style="list-style-type: none"> - Байнгын уур, стресс ихтэй байх - Гэр бүлийнхэн, үе тэнгийнхэнтэйгээ харилцах харилцааны хүрээлэл эрс өөрчлөгдөнө - Найрсаг байсан хүүхэд түрэмгий болох зэрэг зан аашны огцом хувирал цөөнгүй ажиглагдана. - Өмнө нь нийцгүй, эсэргүүцэж байсан хүмүүстэйгээ нийлэх, эсвэл зожгорч ганцаардах, - Өөрийгөө бусдаас тусгаарлах 	<ul style="list-style-type: none"> - Байнгын уур, бухимдалтай, стресс ихтэй байх - Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмжгүй болох - Өөрийгөө бусдын дунд зохистой байр суурь эзлэх чадваргүй гэж чамлах - Архи тамхи, мансууруулах бодис хэрэглэх - Суралцах сонирхолгүй, - Анхаарал төвлөрөл тааруу, - Нийгмийн харилцаанаас зайлсхийх - Зожгорч ганцаардах, өөрийгөө бусдаас тусгаарлах

Эх сурвалж: Г.Ганбаясах, Я.Төгөлдөр, М.Чанцалсүрэн, Т.Цогзолмаа, 2019. Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлийн гишүүдэд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх арга зүй. УБ.

Дээрх матрицад үзүүлсэн агуулгыг ашиглан хүүхдийн насны үе шатнаас хамааран хүчирхийллийн улмаас гарах өөрчлөлтийн төлөв байдал өөр байдгийг анхаарч, хүүхдэд үзүүлэх үйлчилгээний хэрэгцээг тодорхойлно. Мөн бусад холбон зуучлах үйлчилгээний төлөвлөгөөнд ашиглах боломжтой.

Шигтгээ 11-т хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүд сэтгэл зүйн гэмтлийн улмаас мэдрэмж, айдсаа илэрхийлж чадахгүй болсон байдгийг харуулсан. Иймээс хохирогч хүүхэдтэй ажиллаж буй мэргэжилтнүүд тэдэнтэй тайван, итгэлтэйгээр харилцахаас гадна үйл хөдлөлөө зөөлөн аядуу байлгах зэрэг маш их тэвчээртэй хандахыг шаарддаг байна.

Сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээг Модуль 9, ЖСХ-ийн хохирогчдод үзүүлэх сэтгэцийн эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээний талаар Модуль 11-ээс дэлгэрүүлэн үзнэ үү.



Шигтгээ 11. Хүүхдэд тохиолдох сэтгэл зүйн асуудал

Хүүхдүүд болж буй үйл явдалд өөрийн гэсэн дүгнэлтээ өгдөг ч дийлэнхдээ өөрийгөө буруутгасан, муу хүүхэд учраас л ийм юм болчихлоо, хэн ч надад тусалж чадахгүй гэж боддогос тусалцаа авахыг хүсэхгүй, болсон явдлыг нуун дарагдуулдаг. Гэмт хэрэгтний зүгээс хохирогч хүүхдийг хайртай дотнын хүмүүсийг нь ална, дүүг нь заналхийлэх, хүнд хэлбэл муу зүйл тохиолдоно, чамайг шоронд хийнэ, хэн ч чамд итгэхгүй учраас туслахгүй гэх зэргээр айлган сүрдүүлсэн байдаг. Бэлгийн хүчирхийллийн гэмт хэрэг нэг удаагийнх уу эсвэл олон удаа давтамжтай үйлдэгдэж байгаа юу гэдгээсээ шалтгаалаад хохирогчид олон сөрөг үр дагаврыг үзүүлдэг. Хүүхэд хүчирхийлэлд өртөж байгаагаа нуух тусам хүчирхийлэгчид гэмт хэргээ удаан хугацаанд үргэлжлүүлэн үйлдэх боломжийг олгодог.

Эх сурвалж: Г.Ганбаясах, Я.Төгөлдөр, М.Чанцалсүрэн, Т.Цогзолмаа, 2019. Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлийн гишүүдэд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх арга зүй.

2.2

ХҮЧИРХИЙЛЭЛ ХҮҮХДИЙН СЭТГЭЦИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

НҮБ-ын “Хүүхдэд ээлтэй дэлхий” тунхаглалд “Хүүхэд бүр бие бялдрын хувьд эрүүл, оюун ухаан саруул, сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлдэг, нийгэмшихүйн зөв хандлагатай, чадвартай, суралцахад бэлэн байна” гэж тунхаглажээ.³⁰ НҮБ-ын Боловсрол, шинжлэх ухаан, соёлын байгууллагаас Тогтвортой хөгжлийн зорилгын дөрөвдүгээрт, чанартай боловсролын дэмжих, тавдугаарт жендэрийн эрх тэгш байдлыг хангаж, бүх охид, эмэгтэйчүүдийн чадавхжуулах зорилтын хүрээнд хүчирхийлэлд өртсөн үйлчлүүлэгчдэд өөрийн нөхцөл байдлыг ойлгох, асуудлаа бодитоор танин мэдэх, бэрхшээлийг даван туулах, болзошгүй эрсдэлээс өөрийгөө хамгаалах, нөхцөл байдлаа өөрчлөхөд нь туслах сэтгэл зүйн үйлчилгээг нийгэм-сэтгэлзүйн үйлчилгээ гэж тодорхойлжээ.³¹

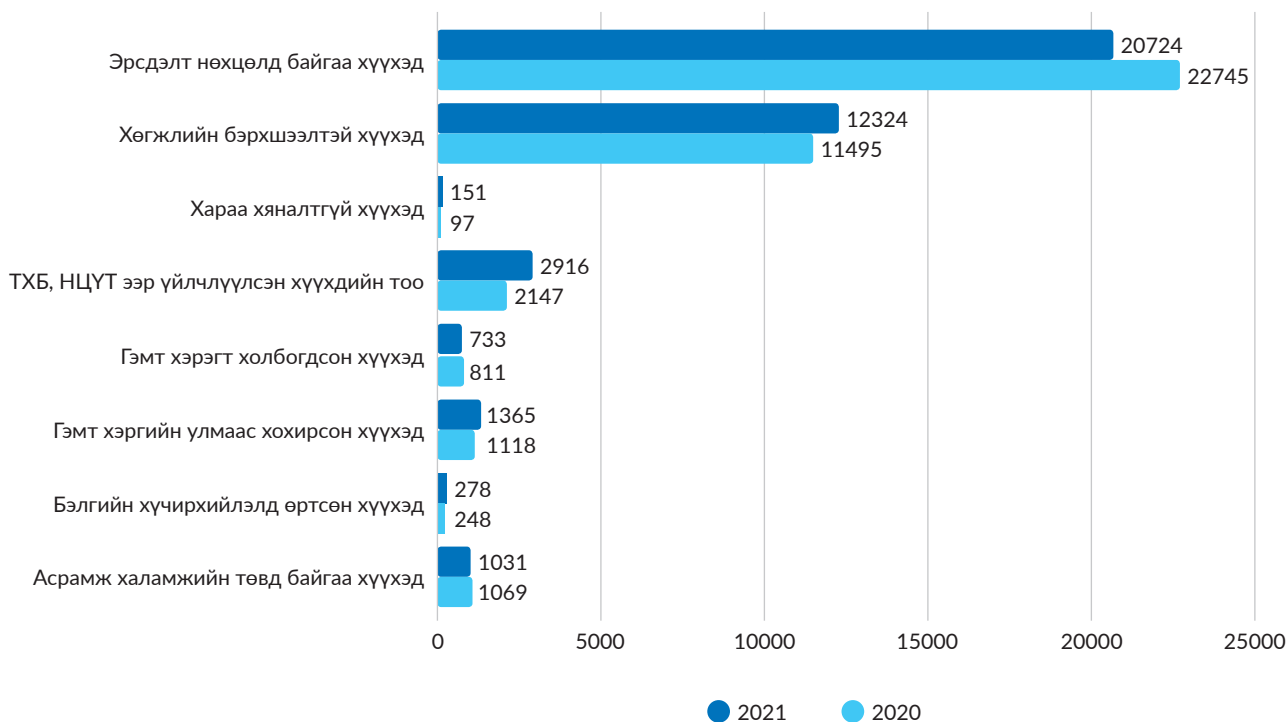
Ковид-19 цар тахал олон хүн, гэр бүл, аж ахуйн нэгжийн хэвийн үйл ажиллагаанд сөргөөр нөлөөлсөөр байна. Дэлхий нийт эрүүл мэнд, боловсрол, нийгэм-эдийн засгийн хүнд хэцүү

30 НҮБ-ын Хүүхдийн сан, Хүүхэд ээлтэй дэлхий ертөнц тунхаглал, НҮБ-ын Ерөнхий Ассамблейн 27 дугаар тусгай чуулган, 2002 оны 5 дугаар сарын 10, хуудас 2

31 http://www.unesco.org/education/mebam/module_2.pdf

сорилт, бэрхшээлээс гадна нийгмийн бүхий л түвшинд сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудлуудтай нүүр тулж байна (М. Чанцалсүрэн, 2021). Сэтгэцийн асуудалд арга хэмжээ авахгүй удах тусам хүчирхийллийн өдөөгч хүчин зүйл болдог учраас энэ асуудлыг хайхралгүй орхиж болохгүй. Хүчирхийллийн хохирогчдод нийгмийн анхан шатны тусламж үйлчилгээ үзүүлэгч НЦҮТ, ТХБ болон бусад оролцогч салбарын мэргэжилтнүүд сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудлыг ойлгож шийдвэрлэхэд хангалттай бэлтгэгдэх шаардлага байгааг сүүлийн судалгаа (НҮБХС, 2021), үндэсний тоо баримтууд нотлон харуулж байна (ХНХЯ, 2022).

Зураг 8. Хүүхдийн статистик мэдээ



Эх сурвалж: ГБХЗХГ-ын 108 утасны тайлан мэдээ, 2020, 2021

Дээрх НЦҮТ, ТХБ-ны үйлчлүүлсэн хүүхдийн статистик мэдээллээс хамгаалах, нөхөн сэргэх үйлчилгээний хэрэгцээ өсөн нэмэгдэж байгааг харж байна. Үүний зэрэгцээ мэргэжилтнүүдийн харилцаа хандлага, кейс үйлчилгээний ур чадвар, байгууллагын орчин нөхцөл сэтгэл зүйн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээг үзүүлэх зүй ёсны шаардлага урган гарч байгаа юм.

Хүчирхийлэл ямагт сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудлыг дагуулж байдаг. Хүүхдүүдэд сэтгэцийн эрүүл мэндийн үйлчилгээ өмнөх оноос илүү хэрэгцээтэй байгаа дүр зургийг дээрх тоо баримт нотолж байна.

Зураг 9. Сэтгэл зүйн тусламжийг шийдвэрлэх нь



Эх сурвалж: НҮБ-ын Хүүхдийн сан. Дэлхийн хүүхдийн аж байдлын тайлан, 2021

Дээрх графикт дэлхий дахинд 15-24 насны өсвөр үе, залуучуудын 83% нь сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудлаа бусадтай хуваалцаж, дэмжлэг авахыг хамгийн зөв шийдэл гэж үзэж байгаа нь тэд бие биеэ хүндэтгэх, харилцаанд эерэг хандлагыг чухалчилдаг болохыг харуулж байна.

Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд эрүүл мэндийн, сэтгэл зүйн, нийгмийн онцлог шинжүүд хүчтэй илэрдэг. НЦҮТ, ТХБ-ны мэргэжилтнүүдийн хувь эдгээр шинж тэмдгийг сайн мэддэг байх нь хүүхдийн нууц, ярихыг хүсэхгүй, айдсын цаад асуудлыг мэдэрч ойлгоход тусална. Хүчирхийлэлд өртсөний улмаас хүүхдэд үүсдэг хамгийн хүнд эрсдэлт нөхцөл нь хүүхэд амиа хорлох бодол тээх, эсвэл амиа хорлох оролдлого хийх үйлдэл байдаг. Хүчирхийллийн улмаас хүүхдийн аюулгүй байдлын мэдрэмж алдагдаж, сэтгэлээр унах, гутрах, сөрөг сэтгэл хөдлөл, түгшүүр, зовнил, өөртөө итгэлгүй байдал нь өсвөр үеийнхний амь насанд аюул занал учруулдаг.

Өсвөр насны хүүхэд сэтгэл санаагаа хуваалцаж чадахгүй байх, ганцаардах, бие бялдрын өөрчлөлт, хүчирхийлэлд өртөх зэрэг хүчин зүйлсээс шалтгаалж өөртөө итгэлгүй болж, өөрийгөө голдог. Учир нь тэд бага насны хүүхэдтэй адил өөрсдийн санаа бодлоо чөлөөтэй илэрхийлж чаддаггүй (НҮБХС, 2021). Хүчирхийллийн улмаас хүүхэд сэтгэл зүйн цочрол гэмтэлд өртөж, эрүүл мэнд, нийгмийн асуудалтай болсон байдаг тул хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд нийгэм сэтгэл зүйн үйлчилгээ нэн чухал юм.

Дэлхийн Банкны судалгаагаар Азид сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудал өсвөр насныхны нас баралтын тэргүүлэх шалтгаануудын нэг болжээ. 2016 онд Монгол Улсад амиа хорлосон тохиолдол дунджаар 23.3 хувь байсан нь 100,000 хүн ам тутамд 10.5 болж, дэлхийн дунджаас³² 2 дахин их байгааг анхааруулжээ (Дэлхийн банк, 2019). Амиа хорлосон нэг тохиолдлын цаана дор хаяж 25 оролдлого байдаг³³ гэж үздэг.

Монголын өсвөр үеийнхний цогц хөгжлийн судалгаанд уламжлалт хандлагын улмаас хүүхдүүд нийгмийн бүхий л харилцаанд өөрийгөө ойлгуулж чадахгүйгээс саад бэрхшээлтэй учирч байгааг дурджээ (НҮБХС, 2019). Иймд хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн сэтгэцийн асуудал даамжирсан, удсан байдаг тул шаардлагатай үйлчилгээг тэдний нас, сэтгэцийн онцлогт тохируулан хэрхэн үзүүлэх арга зүйд суралцахад сэдвийн ач холбогдол оршино.

Дэлхийн улс орнууд хүчирхийллийн хохирогчдод үзүүлэх тусламж үйлчилгээнд хүмүүнлэгийн чиг хандлагыг баримталдаг. Энэ хандлагаар хүн бүрд өөрт буй бүтээлч нөөц боломж бүх хүнд байдаг бөгөөд ашиглах боломжийг олгох нь нийгмийн үүрэг гэж үздэг. ЭМЯ “Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар”³⁴, “Амиа хорлох оролдлого хийсэн хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар”³⁵-ыг боловсруулахад дээрх хандлагыг баримталсан. Түүнчлэн 2017 онд “Өсвөр үеийн кабинетын үлгэрчилсэн дүрэм” (ЭМЯ, 2017) батлагдсан бөгөөд энэ нь эрүүл мэндийн байгууллагад түшиглэсэн НЦҮТ-ийн үйл ажиллагааны зааварчилгаа болдог.

Сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөхөд баримтлах зарчим³⁶

- а) **Хүний эрхэд суурилсан хандлагыг мөрдөх:** Энэ нь зөвлөгч бол хүний эрхийг, түүний дотор хүүхдийн эрхийг хэрэгжүүлэгч субъект, үйлчлүүлэгч бол эрх эзэмшигч гэдэг зарчмыг баримталж ажиллахыг хэлнэ. Энэ үүднээс зөвлөгч нь үйлчлүүлэгчийнхээ эрхийг хүндэтгэх, хамгаалах, хөхүүлэн дэмжих үүрэг хүлээнэ.

32 Амиа хорлолтын тохиолдол дэлхийн дундаж 100,000 хүн ам тутамд 10.5 байна.

33 <https://save.org/about-suicide/suicide-statistics/>

34 ЭМ-ийн сайдын 2022 оны А/151 тушаал

35 ЭМ-ийн сайдын 2022 оны А/149 тушаал

36 Г. Ганбаясх ба бусад, 2019. Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлийн гишүүдэд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх арга зүй.

- b) **Нууцлалыг хангах:** Болсон явдлын талаар хэнд хэлэхийг хүсэж байгаагаа тодорхойлоход нь та хохирогчид туслалцаа үзүүлэн яаж үүнийгээ мэдэгдэх вэ гэдэгт нь туслаарай. Мөн та өөрийнхөө нууцлалын хүрээг хохирогчид ойлгуулах хэрэгтэй. Хэрэв та болсон явдлын тухай гэр бүлийнхэн болон мэргэжлийн бусад хүмүүст мэдэгдэх шаардлагатай бол энэ тухай үйлчлүүлэгчдээ хэлэх хэрэгтэй. Зарим хохирогчид таны туслалцааг талархан хүлээн авдаг.
- c) **Үйлчлүүлэгчийн хувийн орон зайг хангах:** Үйлчлүүлэгчтэй заавал зөвлөгөө өгөх тусгай өрөөнд ярилцана. Ялангуяа бэлгийн халдлагын талаар бусад хүн хамт сонсож болох орчинд ярихыг албадаж болохгүй. Бэлгийн харилцаатай холбогдох зөвлөгөөг дээд зэргийн ая тухтай, үйлчлүүлэгчийн хувийн орон зайг хангасан орчинд өгөх нь илүү тохиромжтой.
- d) **Үйлчлүүлэгч туслалцаа, дэмжлэг хүсэж хандахад нь нөлөөлөх:** Ихэнх хохирогч нарт эрүүл мэндийн, нийгмийн гэх мэт тусламж, дэмжлэг чухал байдаг. Иймд тусламж хайх, мэргэжлийн байгууллагад хандахад нь тэдэнд нөлөөлж, зуучилж, дэмжих хэрэгтэй. Гэхдээ тухайн хүн өөрөө хүсэхгүй байхад туслалцаа ав гэж тулган шаардаж болохгүй.
- e) **Шаардлагатай мэдээллийг зөв зохистой аргаар өгөх:** Үйлчлүүлэгчийн тавьсан ямар ч асуултад хариулах хэрэгтэй. Цаашид юу болох тухай товчхон тайлбарлах нь чухал. Хохирогчид өөрийнхөө нэр, утасны дугаараа ямагт мэдээлэх нь зүйтэй.

Дээрх зарчимд зааснаар хүүхэдтэй ажиллаж буй тухайн мэргэжилтэн өөрийн туршлага, үзэл бодолд захирагдалгүй, тэвчээртэй хүнлэг харилцах ёстой. Хүүхэд асуудлыг бодит байдлаас өөрөөр ойлгох, өөрийн мэдрэмжийг нуух хандлагатай байдаг тул тэднийг сонсох, итгэлийг төрүүлэхэд тэвчээр, эмпати хандлага чухал юм.

Үйлчилгээг үзүүлэх зөвлөмж

- Харцаа төвлөрүүлэх.
- Хүүхдэд амгалан тайван нөхцөлийг бүрдүүлэх.
- Халуун дулаан уур амьсгалтай нээлттэй байх.
- Дуу хоолой, дууны өнгө зэргээ тайван хандлагатай байлгах.
- Анхаарал хандуулж, хариу үйлдэл үзүүлэх.
- Хүүхдийн илэрхийлж буй аман бус илэрхийллүүдийг ойлгохыг хичээх.
- Хүүхдийг идэвхжүүлэх, урамшуулах үүднээс санааг нь зарим үед давтан хэлэх.
- Хүүхэд өөрийн санаа бодол, санаа, сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжээ илэрхийлэх боломж олгох.
- Биеийн хөдөлгөөний зөв хэлэмжийг ашиглах, толгой дохих, шаардлага гарвал биед нь зөв хэлбэрээр хүрэх.
- Хүүхэд өөрийн асуудал бэрхшээлээ ойлгох, зөв тодорхойлоход нь туслах.
- Нээлтэй асуулт тавих.
- Хүүхдийн нөхцөл байдлуудыг үе үе дүгнэн тоймлож байх.
- Шүүмжлэхгүй байх.
- Хүүхдийн тодорхой бус асуудлыг нягтлан ойлгох үүднээс лавлах.
- Энгийн үг хэллэг ашиглах.

Тиймээс MNS 6040:2019 Хохирогчийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээний стандартад хүүхдийн салшгүй эрхийг хангаж, нас, сэтгэцийн онцлогт тохирсон үйлчилгээ үзүүлэх нийтлэг шаардлагыг хэрэгжүүлэхийг зөвлөдөг.

НЦҮТ, ТХБ-нд хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгч хүүхдэд нэн шаардлагатай үйлчилгээ үзүүлэхдээ хүүхдийн нэр төр, эрхэм чанар, давтагдашгүй, ялгаатай байдал, сонирхол, өвөрмөц хэрэгцээг хүндэтгэн, хүүхдийн өөртөө итгэх итгэлийг хөгжүүлж бусадтай харилцах, хамтран ажиллах, нийгмийн амьдралд идэвхтэй оролцох оролцоог дэмжиж ажиллахыг чухалчилна. Үйлчлүүлэгчийн онцлог, хэрэгцээг танин мэдэхийн тулд “Үйлчлүүлэгч төвтэй сэтгэц заслын онол”-д өгүүлсэнчлэн дүр эсгэлгүйгээр, чин сэтгэлээсээ эелдэг, халамжтай хүндэтгэлтэй харилцсанаар ээлтэй орчныг бүрдэнэ. Бусдын төлөө санаа тавих хандлага нь үйлчлүүлэгчийг болзошгүй эрсдэлээс хамгаалж, одоогийн нөхцөл байдалд анхаарал хандуулж, санаа тавин туслах үйл явц юм (Б.Нарантулга, 2022).

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ярилцах үед анхаарах зарчим³⁷

Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагч хүүхэдтэй ажиллах, ярилцлага хийх нь онцлогтой, өвөрмөц байдал шаарддаг тул дараах зарчмуудыг баримталж ажиллана. Хүүхдэд итгэл төрүүлж, сэтгэл санааны байдлыг ойлгож байгаагаа мэдрүүлж, аюулгүй айдасгүй харилцаа үүсгэхэд энэхүү зарчим чухал үүрэгтэй. Үүнд:

- a) **Түүнд итгэж байна гэдгээ ойлгуулах:** Ихэнх хохирогч өөрт нь итгэхгүй байх гэж бодсоноос болоод болгоомжтой байж өөрийгөө хамгаалах байдалд ордог. Хэрвээ та түүнд зүгээр л итгэж байгаагаа хэлэх юм бол хохирогч биеэ барихаа больж, юу болсон тухайгаа танд ярьж өгөх болно. Үнэн зөв мэдүүлж байгаа эсэхийг дүгнэх, нотлох нь зөвлөгчийн үүрэг биш, иймээс хэрвээ танд үйлчлүүлэгч тань худал ярьж байна гэсэн бодит нотолгоо байхгүй л бол итгэлцлийн уур амьсгал бий болгохыг оролдох хэрэгтэй.
- b) **Үйлчлүүлэгчийнхээ мэдрэмж, сэтгэл рүү хандах:** Хохирогчид тайвшрах боломж өгч сэтгэл санааг нь засаад юу санаж байгааг нь өөрөөр нь сэтгэлээ онгойтол яриулахыг оролдох хэрэгтэй. Ийм аргаар та хамгийн үнэн зөв, дэлгэрэнгүй мэдүүлэг авах болно. Эхлээд ач холбогдолгүй мэт санагдах жижиг зүйл ч мэдээллийн хамгийн чухал хэсэг байж болно.
- c) **Аюулгүй байдлаа хангахад нь хохирогчид туслах:** Хохирогч хүчин болон бэлгийн халдлагын тухай анх ярьж байхдаа айдас болон өөртөө итгэлгүй байдлыг мэдэрч байдаг. Тэр ганцаар үлдэхээсээ айж болох бөгөөд түүнийг бүх юм ёс журмын дагуу бүртгэгдсэний дараа аюулгүй газар очихыг зөвлө. Зарим хохирогчид, жишээ нь, гэртээ эргэн харьж чаддаггүй. Ийм тохиолдолд зөвлөгч аюулгүй газар очиход нь хохирогчид туслах ёстой.
- d) **Хохирогчийн сэтгэлийн шархыг нь дахин давтан хөндөхөөс зайлсхийх:** Болсон явдлын талаар хохирогчоор олон дахин яриулж сэтгэлийн шархыг нь хөндөхгүй байх хэрэгтэй. Гэхдээ хуулийн байгууллагаар асуудал шийдвэрлэгдтэл байнга дахин яриулах тодруулах асуудал байдаг. Тиймээс үйлчлүүлэгчид асуудлыг даван туулахад хэр хугацаа зарцуулагдах, үе шат бүрд ямар туслалцаа, дэмжлэг үзүүлэх талаар мэдлэгтэй байвал бэрхшээл болохгүй байх боломжтой.
- e) **Болсон явдалд буруугүй гэдгийг хэлж өгөх:** Зарим тохиолдолд хохирогчийг шууд буруутгах хандлага гардаг. Хохирогч өөрийгөө хамгаалж чадаагүй, буруутгагдахаас эмээн хуулийн байгууллагад хандахгүй тохиолдол олонтоо байна. Иймд гэмт хэргийн хариуцлагыг хэрэг үйлдэгч үүрэх ёстой ба хохирогч буруугүй гэдгийг ямар ч хоёрдмол санаагүйгээр ойлгуулах хэрэгтэй.
- f) **Өөрийн эргэцүүлээ бүү илэрхийл:** Зөвлөгч хохирогчийг буруутгах, урьдчилсан дүгнэлт хийх хандлага гаргахгүй байх. “Яагаад” гэсэн үгээр эхэлсэн асуулт битгий тавиарай. Жишээ нь: Яагаад та хүргээд өгье гэсэн урилгыг хүлээж авсан юм бэ? Яагаад та тэднийд очсон юм бэ? эсвэл Яагаад та эсэргүүцэл үзүүлээгүй юм бэ? гэх мэт

37 Г. Ганбаясах ба бусад (2019). Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлийн гишүүдэд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх арга зүй.

Асуудлын менежментийн арга

Хүүхэдтэй харилцахдаа бүтээлч байж, олон төрлийн аргыг ашигласнаар хүүхдийн сонирхол, оролцоог нэмэгдүүлж үйлчилгээг амжилттай үзүүлэхэд түлхэц болдог. Хүчирхийллийн улмаас хүүхэд харилцааны асуудалд орж, өөрийгөө илэрхийлж чадахгүй байхаас гадна, өөрт тулгарсан асуудлаасаа болж шаналж байдаг. Тиймээс хүүхдийн нас, хөгжлийн онцлогт тохируулан харилцааны аргуудыг хэрэглэхийг зөвлөдөг. Эдгээрийн нэг болсон асуудлын менежментийн аргыг танилцуулж байна.

Энэхүү арга нь гурван үе шаттай. Үүнд:

- 1) **Асуудлыг олон талаас авч үзэх:** Асуудлыг олон талаас харах гэдэг нь тухайн асуудлыг судлахын тулд санаа бодлыг өдөөж өгснөөр хүүхэд асуудлыг өөрөөр харж чаддаг болоход нь тусалдаг. Хүүхдэд учраад буй асуудал, зөвлөгөө өгөх зорилго, даван туулах стратеги болон шийдлийг тодорхойлоход чиглүүлэг болдог.
- 2) **Зорилгоо тодорхойлох:** Энэ нь зөвлөгөө өгөх үйл явцаас хүүхэд чухам яг юу хүсэж байгаагаа тодорхой болгоход нь тусалдаг. Шийдлийг олохын төлөө хүүхэд ажиллах бөгөөд өөрийн асуудлыг шийдвэрлэхэд идэвхтэй эрэлхийлж оролцоно. Хүрч болохуйц, тодорхой зорилго тавих нь хүүхдийг үйл ажиллагаанд идэвхтэй оролцоход дэмжлэг болдог.
- 3) **Даван туулах:** Энэ арга нь асуудлыг шийдвэрлэх үйл явцад хүүхдийн давуу тал болон өөрт нь байгаа эерэг зан үйлийг бататгах, дадал болгох, уян хатан чанарыг суулгах зорилготой.

Туршлага багатай ажилтнууд бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч хүүхэдтэй туулсан амьдралынх нь талаар ярилцахдаа хувь хүнд мэдрэгдэх тав тухгүй байдал, эсэргүүцэлтэй тулгарах байх гэсэн өөрийн таамаглалд автагдах магадлалтайг анхааруулсан байдаг. Тийм учраас байгууллагын удирдлагын зүгээс мэргэшүүлэх, чиглүүлэхэд байнга анхаарах нь зүйтэй.

2.3

ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН ХОХИРОГЧ БОЛСОН ХҮҮХДЭД СЭТГЭЛ ЗҮЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ ПРАКТИК ХЭРЭГЛЭЭ, САЙН ТУРШЛАГА

ДЭМБ, НҮБХС болон олон улсын байгууллагуудаас хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд үйлчилгээг хэрхэн үзүүлж байгаагаас үйлчилгээний үр дүнд хамаардаг учраас хандлагын асуудлыг чухалчлахыг НЦҮТ, ТХБ-ын мэргэжилтнүүдэд зөвлөдөг (НҮБ, 2016). Өөрөөр хэлбэл хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ нь нэг талаас НЦҮТ, ТХБ-ыг төлөөлөн ажиллаж буй мэргэжилтэн, нөгөө талаас үйлчилгээ хүлээн авч буй үйлчлүүлэгч хоорондын үүсэж буй харилцааны чанараар тодорхойлогддог.

АНУ-ын Буфалло Их сургуулийн, Нийгмийн судалгааны хүрээлэн³⁸ “Сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээний ээлтэй орчин” бүрдүүлэх дараах 5 зарчмыг баримтлахыг зөвлөжээ. Үүнд:

38 University of Buffalo, Buffalo center of social research. Retrieved from: <https://socialwork.buffalo.edu/social-research/institutes-centers/institute-on-trauma-and-trauma-informed-care/what-is-trauma-informed-care.html>

1. **Аюулгүй байдал** – Бие махбодын болон сэтгэл зүйн аюулгүй байдлыг хангах
Практикт хэрэгжүүлэх зарчим: Байгууллагын үйлчилгээний орчин үзүүлэх биет орчин хувь хүний нууцыг хүндэтгэсэн
2. **Сонголт** – Хувь хүн сонголт хийх боломжийг олгох
Практикт хэрэгжүүлэх зарчим: Хүмүүст эрх, үүргийн талаар зохистой мэдээллээр хангах
3. **Хамтын ажиллагаа** – Үйлчлүүлэгчийг шийдвэр гаргахад оролцоог нь дэмжих
Практикт хэрэгжүүлэх зарчим: Хувь хүн үйлчилгээг төлөвлөх, үнэлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг.
4. **Итгэлцэл, ил тод байдал** – Үйлчилгээ нь итгэл төрүүлэхүйц, илд тод байх
Байгууллага, мэргэжилтнүүд, ажилтнууд болон үйлчлүүлэгч нь үйлчилгээний бүхий л үйл явцад эрх тэгш утга учиртайгаар оролцох
5. **Хүчирхэгжүүлэлт** – Нэн түрүүнд чадавхжуулах, ур чадварыг нэмэгдүүлэх
Үйлчилгээ үзүүлж буй мэргэжилтэн бүр үйлчлүүлэгчийн давуу талд суурилсан үйлчилгээ үзүүлэх

Сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан хохирогч/даван туулагч төвтэй үйлчилгээний талаар Модуль 9-с дэлгэрүүлж үзнэ үү.

Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуулийн 4 дүгээр зүйлд заасан хамгааллын зарчимд нийцүүлэн НЦҮТ, ТХБ-нд үзүүлэх сэтгэл зүйн үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх загварыг боловсрууллаа. Энэхүү зарчим нь НҮБ-ын ХЭК-ийн зарчмуудтай нийцэж байгаа бөгөөд байгууллагын удирдлагын зүгээс ажилтнуудаа мэргэшүүлэх, чиглүүлэх, мөн мэргэжилтнүүдийг хуулиар хүлээсэн үйлчилгээг үр дүнтэй үзүүлэхэд нь тусламж болно.

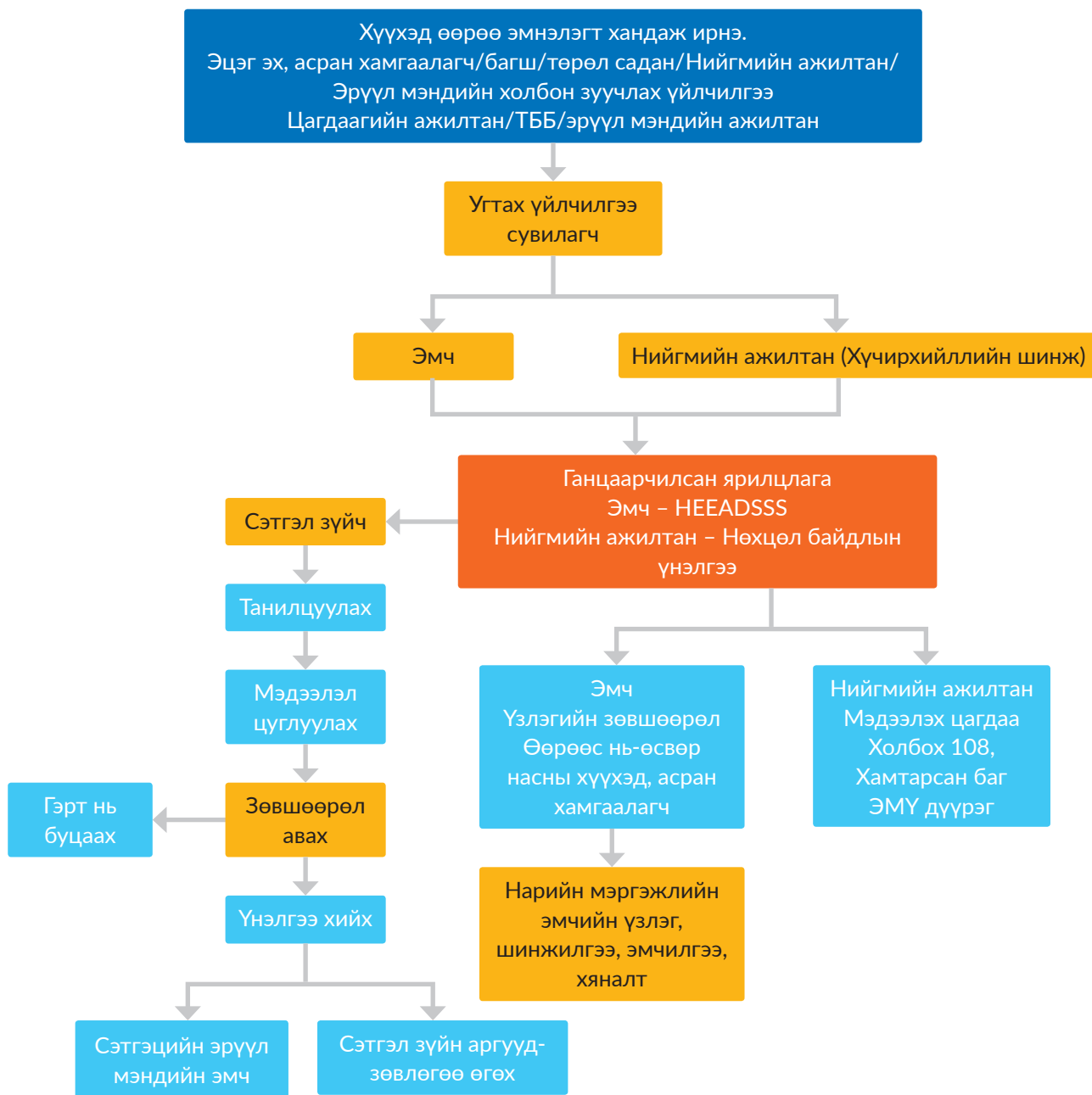
Хүснэгт 10. Үйлчилгээний үндсэн зарчим ба хэрэгжүүлэх үр чадвар

Зарчим	Ур чадвар хэрхэн хэрэгжүүлэх
Нэр төрөө хамгаалуулж, өөрийгөө илэрхийлэх эрх Үйлчилгээ үзүүлэгч нь хохирогчийг хэцүү асуудлыг даван туулахад туслах үүрэгтэй бөгөөд хүүхдийн эрх, хууль ёсны ашиг сонирхлыг тэргүүн ээлжид хамгаална.	<ul style="list-style-type: none"> - Хүүхэд хүндлэл болон хайр халамжийг хүртэх эрхтэй бие хүн учраас ямар ч тохиолдолд хүүхдийн дээд эрх ашгийг хамгийн түрүүнд тавьж байх - Үйлчлүүлэгчийг хүлээн зөвшөөрөх - Түүнд итгэж байгаа гэдгээ харуулж, түүнийг буруутгахгүй харьцах, үйлчлүүлэгчийн хувийн орон зайг хүндэтгэх - Анхны уулзалтаас эхлэн үйлчлүүлэгч өөрийн асуудалдаа эзэн болж, хариуцлага хүлээхэд нь анхаарах - Хүүхдэд эмпати хандаж, үнэн сэтгэлээсээ сонирхож байгаагийн илэрхийлж, дэмжих, асуудлыг зөвшөөрөх сэтгэл мэдрэмжээ хуваалцах - Мэргэжлийн хил хязгаараас давсан амлалт өгөхгүй байх
Аюулгүй байдлаа хамгаалуулах эрх Хүчирхийлэлд өртсөн, өртөх өндөр эрсдэлтэй хүүхэд, түүний гэр бүлийн гишүүдийн амь нас, эрүүл мэндийг хамгаалах, аюулгүй байдлыг шуурхай хангах нь бидний ажлын нэн түрүүнд анхаарах зүйл юм.	<ul style="list-style-type: none"> - Үйлчлүүлэгчтэй заавал зөвлөгөө өгөх тусгай өрөөнд ярилцаж, үнэлгээ хийнэ. - Үнэлгээ нь үйлчлүүлэгчийн эрсдэлийг үнэлж, аюулгүй байдлын хамгаалалтыг үзүүлэх - Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр үйлчлүүлэгчээс зөвшөөрөл авч үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ. - Үйлчлүүлэгчид асуудлыг шийдэх нь нэг удаагийн үйлдэл биш, удаан үргэлжлэх үйл явц гэдгийг ойлгуулах

<p>Нууцлалаа хамгаалуулах эрх Хохирогч хүүхдүүд хэнд итгэж асуудлаа ярих эсэхээс нууцлалын асуудал хөндөгддөг. Нууцлал нь аюулгүй байдал, итгэмжтэй байдал, чадавхжих нөхцөлийг хангаж байдаг.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Хүүхдийн хувийн орон зай, нууцлал, нэр хүнд, аюулгүй байдлаа хамгаалах боломжийг бүрдүүлэх, хангах - Зөвхөн үйл явдалтай холбоотой мэдээллийг өгөхдөө үйлчлүүлэгчийн нэрийг задруулахгүй байх - Өөрийнхөө нууцлалын хүрээг хүүхдэд ойлгуулах - Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тохиолдолд заавал мэдээлэх, хамтарсан баг болон хуулийн байгууллагад танилцуулах - Үйлчлүүлэгчийн нэрийг нууцлах зорилгоор кодолно. - Кейс файлын код, кодод хамаарах үйлчлүүлэгчийн нэртэй жагсаалтыг тусад нь хадгална.
<p>Салбар хоорондын хамтын ажиллагааг хангах, нэгдмэл цогц байх Хүүхдийн олон талын, хоорондоо холбоотой тулгамдсан асуудлуудыг судалж, хэрэгцээнд нийцсэн, ганцаарчилсан, иж бүрэн, уялдаатай, хамаарал салбарын дундын үйлчилгээг үзүүлнэ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Асуудлыг бусад мэргэжлийн үйлчилгээ үзүүлэгч хүмүүст мэдэгдэх шаардлагатай бол энэ тухай үйлчлүүлэгчид хэлж ойлгуулах. Тухайлбал: эрүүл мэндийн, нийгмийн гэх мэт тусламж, дэмжлэг үзүүлэх гэх мэт - Хүүхдийн төлөө хийгдэж буй үйлчилгээ, үйл ажиллагаанууд хурдан шуурхай, хялбар хүртээмжтэй байх - Хүүхэд өөрт хэрэгтэй халамж, үйлчилгээг хаанаас, хэзээ, хэрхэн авах талаар сонголттой байх - Хоёрдогч хохирлоос хамгаалахын тулд оролцогч талууд үйл ажиллагааны явц бүрийг хоорондоо мэдээлэх, үйлчлүүлэгчтэй хамтын шийдвэр гаргана. - Оролцогч талуудын үзүүлж буй бүх үйлчилгээ эхлэлээс төгсгөл хүртэл харилцан уялдаатай, хүүхэдтэй харилцах, санал бодлыг нь сонсох зэргээр сэтгэл зүйн эрүүл мэндийг талууд анхаарч ажиллана
<p>Ялгаварлан гадуурхалтаас ангид байх эрх Хохирогчийг нас, хүйс, арьс өнгө, итгэл үнэмшил, нийгмийн гарал, бэлгийн баримжаа болон бусад хүчин зүйлээс шалтгаалан гадуурхахгүйгээр үйлчилгээ, зөвлөгөө, тусламжийг нэг адил хэмжээнд үзүүлнэ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Үйлчлүүлэгчид эрх тэгш хандах - Үйлчлүүлэгчийн түүх, амьдралын асуудалд ямар нэг байдлаар өөрийн дүгнэлтийг хийж болохгүй - Хохирогч төвтэй хүний эрхийн хандлагад суралцан, аливаа гарцыг хайхдаа хохирогчийн эрх ашгийг хамгаалах талд ажиллах ёстой гэдгийг ямагт санах. - Хүүхдэд өгөх аливаа мэдээлэл нь тэдний насны онцлогт тохирсон, тодорхой, ойлгогдохуйц байх - Хүүхдэд үзүүлж буй аливаа үйлчилгээ нь тэдний нас, хөгжил, чадавхад тохирсон байх
<p>Хүчирхийллийг үл тэвчих Насанд хүрсэн хүн бүр хүүхдийг аливаа хүчирхийллээс ангид байх халдашгүй эрхийг хангах үйл явц юм.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - НЦҮТ, ТХБ-тай холбоотой ажилладаг хэн нэгэн хүүхдийг аливаа хэлбэрээр хүчирхийлэх, дарамт мөлжлөг үзүүлэхийг үл тэвчинэ. Энэ нь бүхэн ажилтан, албан хаагчдад хамаатай. - Хүүхдийг эрсдэлд оруулж буй хэнтэй ч хамтран ажиллахгүй байх

Эх хүүхдийн эрүүл мэндийн үйлчилгээний төвийн өсвөр үеийн кабинетын дэргэдэх НЦҮТ-ийн үйлчилгээ нь эмнэлэг доторх олон талт мэргэжилтнүүдийн оролцоо байдаг тул дараах схемчилсэн загвараар үйлчилгээг үзүүлдэг.

Зураг 10. Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх үйлчилгээний зураглал



Эх сурвалж: НҮБ-ын Хүүхдийн сан, 2022. Эрүүл мэндийн анхан шатны нэгжид ажиллаж буй эмч мэргэжилтнүүдийн дунд “Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхдэд ээлтэй эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх нь” сургалтын хэлэлцүүлэг

Дээрх зураглалд үйлчилгээ үзүүлэгч эхний үйлчилгээнээс дараагийн үйлчилгээ рүү шилжих бүрд хүүхдээс зөвшөөрөл авч үйлчилгээг үргэлжлүүлж байгаа нь хүүхдийн оролцоог хэрхэн хангаж байгааг харуулсан.

Үйлчилгээнд баримтлах зарчимд хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг чухалчлан үзэж, хүүхдэд үйлчилгээний үйл явцыг тайлбарлан, хүүхдээс зөвшөөрөл авдаг нь хүүхдийн оролцоог хангаж ажилладаг. Үйлчилгээний явцад хүүхдийн оролцоог ийнхүү дэмжсэнээр хүүхэд үйлчилгээ үзүүлэгчид итгэх, хүчирхийллийн хор нөлөөг бууруулахад чухал нөлөө үзүүлдэг. Тусламж, үйлчилгээний зураглалыг НЦҮТ-ийн мэдээллийн самбарт ил тод байршуулан үйлчлүүлэгчдийг мэдээллээр хангах, байгууллага дотроо болон бусад салбараас ирж үйлчилгээ үзүүлдэг харилцагч байгууллагын цахим мэдээлэлд оруулан хоорондын уялдааг хангах боломжтой.

НОМ ЗҮЙ

Монгол хэл дээрх эх сурвалж

- Баавгай, Х. (2022). Хүүхдийн эрхийн хууль зүйн хорооны үйл ажиллагаанд зориулсан гарын авлага. УБ.
- Батхишиг, А. (2008). Гэр бүлийн хүчирхийллийг судалж, нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэх нь. УБ: Бит Пресс, ХХК. Хэвлэх үйлдвэр.
- Батхишиг, А. (2019). Нийгмийн ажил: Хамгаалах хүчин зүйлс. УБ: Сэлэнгэ Пресс, ХХК. Хэвлэх үйлдвэр.
- БСШУСЯ. (2018) Гэр бүлийн Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг суурь боловсролын үйлчилгээнд тасралтгүй хамруулах журам. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <https://legalinfo.mn/mn/detail?lawId=208712&showType=1>
- Ганбаясах, Г, Төгөлдөр, Я, Чанцалсүрэн, М, Цогзолмаа, Т. (2019). Бэлгийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, тэдний гэр бүлийн гишүүдэд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх арга зүй. УБ: Мөнхийн Үсэг ХХК. Хэвлэх үйлдвэр.
- ДЭМБ. (2018). *INSPIRE гарын авлага: 7 стратегийг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа*. Женев.
- Корам интернейшнл. (2021). Хүүхэд хамгааллын тухай Монгол Улсын хуулийн хэрэгжилтийн үнэлгээ. Лондон.
- Мөнхбат, О. (2021). Макро түвшний шинжилгээнд PEST шинжилгээний загварыг ашиглах нь. Нийгмийн ажил сэтгүүл 05/2021-12. УБ: МУИС-ийн хэвлэх үйлдвэр.
- Нарантулга, Б. (2022). Дотоод шилжих хөдөлгөөнийг ойлгож удирдахад төрийн үйлчилгээ чухал болох нь. Улаанбаатар.
- ОУХБ, (2020). Амьдрах ухааны багц: Хүүхэд, залуучууд, гэр бүлийн оролцоо сургагч багшийн гарын авлага. Женева
- ОУШХБ, (2007). Хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогчдод үзүүлэх шууд тусламжийн гарын авлага. Женева.
- Санжжав, Д. (1974). Сургуулийн өмнөх насны хүүхдийн сэтгэцийн хөгжлийн онцлог. УБ: Ардын боловсролын яамны хэвлэл.
- СХЗГ. (2019) Хохирогчийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага. MNS 6040:2019. УБ.
- Түмэннаст, Г. (2017). Нийгмийн ажилтны мэргэжлийн үүргүүд. УБ: МУИС, Пресс Хэвлэлийн газар.
- УЕП, ХЗДХЯ. (2017). Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчийн аюулгүй байдлыг хангах журам. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем:
- УЕП. (2018). Бага насны хүүхдийн эсрэг чиглэсэн бэлгийн хүчирхийллийн суурь судалгаа. УБ
- УИХ. (2016). Монгол Улсын Хүүхэд хамгааллын тухай хууль. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <https://legalinfo.mn/mn/detail/11710>
- ҮСХ, НҮБХАС. (2017). Жендэрт суурилсан хүчирхийллийн судалгаа. УБ.

- ХНХЯ, (2022). Хүүхдийн эрхийн стандартын эмхэтгэл. Улаанбаатар
- ХНХЯ, ЭМЯ, ХЗДХЯ. (2017). *Хамтарсан багийн ажиллах, үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх журам*. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем:
- ХНХЯ. (2020). *Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлэх журам*. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <https://legalinfo.mn/mn/detail?lawId=211294&showType=1>
- ХНХЯ. (2021). *Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх журам*. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <https://legalinfo.mn/mn/detail?lawId=16389973164651&showType=1>
- ХСИС, ХТЭТ, МЭС. (2019). *Хүүхдийн бэлгийн халдаашгүй байдлын эсрэг гэмт хэрэг шалтгаан нөлөөлж буй хүчин зүйлс*. УБ.
- ХЭҮК. (2021 он). *Монгол Улс дахь хүний эрх, эрх чөлөөний байдлын талаарх 20 дахь илтгэл*. УБ.
- ЦЕГ. (2019). *Хүүхдийн эсрэг үйлдэгдсэн хүчиндэх гэмт хэргийн нөхцөл байдалд дүн шинжилгээ хийсэн хэсэгчилсэн судалгаа*.
- Чанцалсүрэн, М. Батхишиг, А. (2022). *Хүүхдийн эсрэг бэлгийн хүчирхийллийн тархалтын харьцуулсан судалгаа*. Нийгмийн ажил сэтгүүл 05/2022-13. УБ: МУИС-ийн хэвлэх үйлдвэр.
- Чанцалсүрэн, М. Цогбаяр, Б. (2020). *Түргэвчилсэн үнэлгээний тайлан. Ковид-19 цар тахлын эсрэг арга хэмжээ ЖСХ, гэр бүлийн хүчирхийлэл, хүүхдийн хамгаалал, урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагаа, хохирогч хамгаалал, нөхөн сэргээх үйлчилгээнд үзүүлж буй нөлөөллийн судалгаа*. УБ.
- Чанцалсүрэн, М. (2021). *Монгол Улсад Ковид-19 цар тахлын охид эмэгтэйчүүдийн нийгэм эдийн засгийн амьдралд үзүүлж буй нөлөөллийн судалгаа*. УБ.
- ЭМЯ, НҮБХАС. (2019). *Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртөгсдөд тусламж үйлчилгээ үзүүлэх эмнэлэгт түшиглэсэн “нэг цэгийн үйлчилгээний төвтэй холбоотой бодлогын баримт бичгийн нөхцөл байдлын үнэлгээ*. УБ.
- ЭМЯ. (2017). *Өсвөр үеийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг сайжруулах арга хэмжээний тухай журам*. Retrieved from Эрүүл мэндийн яам: <https://moh.gov.mn/laws/35chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://moh.gov.mn/uploads/files/f1036e12df0eba72b56c2f998216a1fe12b16956.pdf>
- ЭМЯ. (2020). *Хүчирхийллийн хохирогч ба үйлдэгчдэд үзүүлэх сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ эмнэл зүйн гарын авлага*. УБ: Тоонот принт ХХК. Хэвлэх үйлдвэр
- ЭМЯ. (2022). *Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар*. Retrieved from Эрх зүйн мэдээллийн нэгдсэн систем: <https://moh.gov.mn/uploads/files/4eda93e40326054d507c4c4f291dfb53ddbf1390.pdf>
- Энхжаргал, Х. (2017). *Хүчирхийллийн хохирогчдод үйлчилгээ үзүүлэх нэг цэгийн үйлчилгээний төвүүдийн үйл ажиллагаанд хийсэн үнэлгээний тайлан*. УБ.

Гадаад хэл дээрх эх сурвалж:

- ACFID. (2020). *Introducing to Safeguarding and your organization Learner Workbook*.
- Hall, M., & Hall, J. (2011). *The long-term effects of childhood sexual abuse: Counseling implications. sexual assault care centre*, http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas11/Article_19.pdf.

- Ministry of Health, Malaysia (2015). *One stop crisis Center: Policy and Guidelines for Hospitals*.
- Olson, R. M., García-Moreno, C., & Colombini, M. (2020). *The implementation and effectiveness of the one stop centre model for intimate partner and sexual violence in low- and middle-income countries: a systematic review of barriers and enablers*. *BMJ global health*, 5(3), e001883.
- Sphere Association. (2018). *The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian Response*. Geneva, Switzerland.
- U.S. Department of Health and Human Services Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2014). *SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach*. HHS Publication No. (SMA) 14-4884.
- UN, Study of the Secretary-General, (2006). *Ending violence against women from word to action*. P-138
- Weiss, C. (1995). *Nothing as Practical as Good Theory: Exploring Theory-Based Evaluation for Comprehensive Community Initiatives for Children and Families in 'New Approaches to Evaluating Community Initiatives*.
- WHO. (2016). *Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence: Core Elements and Quality Guidelines. Module 1 Health*.
- WHO. (2016). *Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence: Core Elements and Quality Guidelines: Module 2 Health*.
- Wilkinson, H. H.-J. (2021). Building a system-based Theory of Change using Participatory Systems Mapping. *Sage journals*, 27 issue1 , 80–101.
- Wilkinson, H., Hills, D., Penn, A., & Barbrook-Johnson, P. (2021). Building a system-based Theory of Change using Participatory Systems Mapping. *Evaluation*, 27(1), 80–101.
<https://www.desiraliftcommunity.org/document/building-a-system-based-theory-of-change-using-participatory-systems-mapping/>
- World Vision International, (2021). *Counting Pennies 2: A review of official development assistance to end violence against children*.
- Wu AW, S. R. (2012). Medical error, incident investigation and the second victim: doing better but feeling worse? *PubMed*, *BMJ Quality and Safety* 21(4): 267-270.

ХАВСРАЛТ

Хавсралт 1. НЦҮТ-ийн үйлчилгээний төрөл ба холбогдох журам

Төрөл	Үйлчилгээ ангилал	Чиглүүлэх журам, стандарт
Аюулгүй байдлын хамгаалалт	Түр хамгаалан байрлуулах Нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлэх Гэрч, хохирогчийг хамгаалах, хамгааллын арга хэмжээнд хамруулах	Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчийн аюулгүй байдлыг хангах журам (УЕП, ХЗДХ-н Сайдын 2017 оны А/22, А/31 дугаар хамтарсан тушаал) Нэг цэгийн үйлчилгээ үзүүлэх журам (ХЗДХ сайд, ЭМ-ийн сайд, ХНХ сайдын 2017 оны А/80, А/132, А/60 дугаар хамтарсан тушаал) Нэг цэгийн үйлчилгээний төвийн аюулгүй байдалд хяналт тавих журам (ХЗДХ сайдын 2017 оны А/38 дугаар тушаал) Түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ үзүүлэх журам (ХНХ сайдын 2017 оны А/116 тоот тушаал) Хохирогчийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага MNS 6040:2019 Хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогчид үйлчилгээ үзүүлэх журам (ГХ Сайдын 2013 оны А/91 дүгээр тушаал)
Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ	Хохирогчийн бэртэл гэмтэл, өвчлөлийн шалтгааныг тэмдэглэж баримтжуулах Хохирогчид эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх	Хохирогчид эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх журам (ЭМ Сайдын 2017 оны А/394 тоот тушаал) Өсвөр үеийн эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг сайжруулах арга хэмжээг сайжруулах тухай (ЭМ Сайдын 2017 оны А/399 тушаал) Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар (ЭМ Сайдын 2022 оны А/151 тушаал) Амиа хорлох оролдлого хийсэн хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэх заавар батлах тухай (ЭМ Сайдын 2022 оны А/149 тушаал)
Сэтгэл зүйн үйлчилгээ	Сэтгэл зүйн зөвлөгөө Сэтгэл заслын үйлчилгээ	Сэтгэл зүйн зөвлөгөө үйлчилгээ үзүүлэх журам (ХНХ-ын Сайдын 2017 оны А/74 тушаал) Хохирогчид сэтгэл заслын үйлчилгээ үзүүлэх журам (ЭМ Сайдын 2017 оны А/394 тушаал)
Нийгмийн халамжийн үйлчилгээ	Олон нийтийн оролцоонд түшиглэсэн халамжийн үйлчилгээ	Олон нийтийн оролцоонд түшиглэсэн халамжийн үйлчилгээний сургалт зохион байгуулах үйлчилгээний чанарт тавих шалгуур (ХНХ Сайдын 2019 оны А/374 дүгээр тушаал)
Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ	Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах, Суурь боловсролын үйлчилгээнд тасралтгүй хамруулах үйлчилгээ	Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлэх журам (ХНХ Сайдын 2020 оны А/148 тоот тушаал) Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх журам (ХНХ Сайдын 2021 оны А/218 тоот тушаал) Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг суурь боловсролын үйлчилгээнд тасралтгүй хамруулах журам (БСШУС Сайдын 2018 оны А/612 дугаар тушаал)

Эрх зүйн туслалцаа	Эрхзүйн зөвлөгөө Өмгөөллийн үйлчилгээ	Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд эрх зүйн туслалцаа үзүүлэх журам (ХЗДХ Сайдын 2017 оны А/29 дугаар тушаал) Хохирогчийг хүчирхийлэл үйлдэгчтэй уулзуулах уулзалтыг зохион байгуулах журам (ХЗДХ Сайд, ХНХ Сайдын 2017 оны А/56, А/35 дугаар хамтарсан тушаал) Хүүхдийн эрхийн хууль зүйн хорооны бүрэлдэхүүн, зохион байгуулалт, үйл ажиллагааны журам (ХНХ Сайд, ХЗДХ Сайдын 2021 оны А/190, А/280 дугаар хамтарсан тушаал) Зан үйлд нөлөөлөх сайн дурын сургалтын хөтөлбөр, журам (ХЗДХ Сайд, ХНХ Сайд, ЭМ Сайдын 2017 оны А/63, А/48, А/106 дугаар хамтарсан тушаал) Албадан сургалтад хамруулах шийтгэлийг хэрэгжүүлэх журам (ХЗДХ Сайдын 2017 оны А/73 дугаар тушаал)
Дэмжин холбон зуучлах үйлчилгээ	Иргэний бүртгэл, сэтгэл зүй, хууль зүй, боловсрол, эрүүл мэнд, нийгмийн халамжийн болон бусад шаардагдах үйлчилгээ	Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам (ХНХ Сайдын 2017 оны А/73 дугаар тушаал) Хохирогчийг ажлын байраар хангах, мэргэжлийн сургалтад хамруулах үйлчилгээ үзүүлэх журам (Хөдөлмөрийн Сайдын А/135 тушаал)
Хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээнд хамруулахаас өмнө		
Аюулын зэргийн үнэлгээ хийх журам (ХЗДХ Сайдын 2020 оны А/83 дугаар тушаал) Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журам (ХНХ Сайд, ХЗДХ Сайдын А/120, А/178 тоот хамтарсан тушаал) Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх журам (ХНХ Сайдын 2021 оны А/218 тоот тушаал)		
Хүний нөөцийн сургах хөтөлбөр		
Түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ, сэтгэл зүйн зөвлөгөө, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ, хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ, холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх үүрэг бүхий мэргэжилтнийг давтан сургах хөтөлбөр, сургалт зохион байгуулах журам (ХНХ Сайдын 2020 оны А/149 дугаар тушаал)		
Хуулийн этгээдийн магадлан итгэмжлэл		
Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх хуулийн этгээдийг магадлан итгэмжлэх журам (ХНХ Сайдын 2021 оны А/210 тушаал) Хохирогчид үйлчилгээ үзүүлэх төрийн бус байгууллагыг магадлан итгэмжлэх журам (ХЗДХ Сайд, ХНХ Сайд, ЭМ Сайдын 2017 оны А/84, А/59, А/130 дугаар хамтарсан тушаал)		
Санхүүжилт		
Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг санхүүжүүлэх аргачлал, үйлчилгээний зардлын норматив (ХНХ Сайд, Сангийн Сайдын 2022 оны А/23,27 дугаар тушаал) Түр хамгаалах байранд байрлах нэг хүнд ногдох хувьсах зардал тооцох журам (ХНХ Сайдын 2020 оны А/150 дугаар тушаал) Хамтарсан багийн ажиллах, үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх журам (ХНХ Сайд, ХЗДХ Сайд, ЭМ Сайдын А/173, А/251, А/380 тоот хамтарсан тушаал)		
Мэдээллийн сан бүртгэл		
Гэр бүлийн хүчирхийллийн талаарх статистик мэдээлэл, тоо бүртгэл хөтөлж, мэдээллийн сан бүрдүүлэх журам (ХЗДХ Сайдын 2017 оны А/25 дугаар тушаал) Төрийн байгууллагаас төрийн болон бусад байгууллагатай цахим хэлбэрээр мэдээлэл солилцох, мэдээллийн сан бүрдүүлэх, ашиглах журам (Монгол Улсын Засгийн газрын 2019 оны 220 тоот тогтоол)		

Хавсралт 2. ТХБ-ны стандартын бүтэц, MNS 6040:2019

	Агуулга	Тайлбар	Үндэслэл
Танилцуулга	Зорилго	Үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэх, үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага, хэм хэмжээг тогтоож мөрдүүлэх	Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд хэрэгцээндээ нийцсэн тусламж үйлчилгээг хүлээн авах эрхтэй. ³⁹
	Хамрах хүрээ	Хүчирхийллийн хохирогчдыг хамгаалах, нөхөн сэргээх мэргэжлийн нийгмийн үйлчилгээ эрхэлдэг бүх байгууллага, мэргэжилтэн	
	Хэрэглэх хүрээ	Байгууллагын үйл ажиллагааг хүний эрхэд суурилсан зарчимд тулгуурлан зохион байгуулах, төлөвлөх, хэрэгжүүлэх, үйлчилгээнд хяналт тавих, үнэлгээ хийх, магадлан итгэмжлэх, байгууллагын чадавхыг бэхжүүлэх,	
	Норматив эшлэл	Стандартын эрх зүйн үндсийг бүрдүүлж буй баримт бичгүүд	
	Нэр томъёоны тайлбар	Стандартыг мөрдөхөд хэрэглэх нэр томъёо ба тодорхойлолтын тайлбар. Үйлчилгээ үзүүлэгчид нэр томъёоны нэгдсэн ойлголттой байснаар салбар дундын уялдаа холбоо сайжирч, үйлчилгээг чанар хүртээмжтэй үзүүлэх салбарын чадавх нэмэгдэнэ.	
Тохируулалт	Үйлчилгээний зарчим	Тусламж үйлчилгээ үзүүлэх системийг танилцуулж, тохирох үйлчилгээг аюулгүй байдлаар авахад нь хүчирхийлэлд өртсөн хүмүүст тусална.	Үйлчлүүлэгч өөрийн амьдралын асуудлыг шийдвэрлэхэд оролцох, нэр төртэй амьдрах эрхийг хангаж өгдөг.
	Байгууллагад тавих шаардлага	Хуулийн этгээдийн эрх зүйн орчин буюу үйл ажиллагаа эрхлэх нийтлэг шаардлага. Хуулийн этгээдийн гэрчилгээ, 2-оос доошгүй жил тогтвортой үйл ажиллагаатай, зориулалтын өөрийн өмч эсвэл урт хугацааны түрээсийн байртай байх. Байгууллагын бодлого журам: Үүнд Гомдол шийдвэрлэх журам, Хамгаалан байрлуулах үйлчилгээний журам, Ёс зүйн дүрэм, Хүүхэд хамгааллын бодлого. Эдгээр нь байгууллагын чадавхыг үнэлэх үзүүлэлтүүд болдог. Ажилтны аюулгүй байдлыг хангах, эрсдэлээс сэргийлэх бодлоготой байна. Шаталсан сургалт, дэмжлэгт удирдлагын системтэй байх	
	Хүний нөөц	Нийгмийн үйлчилгээ, хохирогч хамгааллын чиглэлээр мэргэшсэн, тусгайлан бэлтгэгдсэн мэргэжилтэн, нууцыг хадгалах чадавхтай, бэлгийн хүчирхийлэл, дарамтын нийтлэг шинж тэмдгийг илрүүлэх чадвартай, хүүхдэд ээлтэй харилцааны чадвартай, хүүхдийн санаа бодлыг асууж, тэднийг анхааралтай сонсох чадвартай, Ажилтын давтан сургалт, цалин хөлсний урамшуулал, шалгуур үзүүлэлт	
	Санхүүгийн чадавх	1-ээс доошгүй жил үйл ажиллагаа явуулах санхүүжилт хөрөнгийн баталгаатай Нөөцийг зориулалтын дагуу хариуцлагатай удирдан зохион байгуулж ажиллана. Үйл ажиллагаа болон санхүүгийн аудит хийлгэнэ.	

39 НҮБ-ын Хүүхдийн эрхийн тухай конвенц, 1989 он

Техникийн зохицуулалт	Барилга байгууламж, орчны эрүүл ахуй	Хүн амьдрахад таатай наад захын эрүүл ахуйн сайн орчин нөхцөлийг хангасан байх үзүүлэлтүүдийг зааж өгсөн нь үйлчлүүлэгчийн нэр хүндтэй, тав тухтай, аюулгүй байх нөхцөлийг баталгаажуулдаг. Хүйтэн сэрүүн уур амьсгалтай хот суурины нөхцөлд хоол хийх, усанд орох ариун цэврийн байгууламжийг оруулаад хүн бүрд 4,5-5,5 м ² талбай оногдох орон зай байна. Дулаан нь 20 хэмээс доошгүй байна. Гал ба усны аюулгүй байдлыг хангана.	Хамгаалах байранд хурдан шуурхай авах нь хямралын эхэн үед үйлчлүүлэгчийн амь насыг авардаг. Барилга байгууламж нь чухал хэрэгцээт үйлчилгээг авах боломжтой аюулгүй газар байх ба үйлчлүүлэгчийн тохь тухыг хангасан, гэрэлтүүлэг, агааржуулалттай байна. Агааржуулалт нь орон байранд эрүүл цэвэр орчин бүрдүүлэх, ууршилтаас сэргийлж, халдварт өвчин тархахыг багасгадаг. Агааржуулалт нь амьсгалын замын халдвар, нүдний өвчин үүсгэгч утааны нөлөөг багасгадаг. ⁴⁰
	Хоол хүнсэнд тавих шаардлага	Суурь хэрэгцээг хангахын зэрэгцээ үйлчилгээг бусад салбарын хариу арга хэмжээтэй уялдуулах нь чухал. Хүн өдөрт 2,100 калори илчлэг авах ёстой. Нийт илчлэгийн 10-12% нь уураг, 17% нь өөх тос байна. ⁴¹	Хоол тэжээлийн дутагдал нь хүчирхийлэлд өртсөн хүний цочролыг даван туулж, хэвийн байдалд буцаж орох чадавхыг бууруулдаг байна. Тийм учраас хамгааллын арга хэмжээнд хүний урт хугацааны амьжиргааг хамгаалах, сэргээх, боломжийг олгох, тогтворжуулах, хүнсний аюулгүй байдлыг урт хугацаанд сэргээхэд хувь нэмэр оруулахад чиглэхийг зөвлөдөг. ⁴² Хүнсний аюулгүй байдлын 4 зарчим: i) хангалттай, ii) хүртээмжтэй, iii) тогтвортой, iv) тэжээллэг
	Хатуу зөөлөн эдлэлийн хангалт, үйлчилгээ түүний ашиглалт	Гэрийн орчныг бүрдүүлэх тул эд зүйлс нь хэрэгцээтэй, хангалттай, чанартай байх. - Үйлчлүүлэгч аюулгүй, эрүүл мэндэд тустай, хангалттай, зохих чанартай ор дэрний хэрэгсэл, - Аюулгүй, ашиглахад амар хялбар, бат бөх ор, ширээ сандал, шүүгээ. - Шаардлагатай тохиолдолд гутал, хувцас хунар нэг удаа - Ариун цэврийн хэрэгслийг хангалттай байлгана.	Хамгийн багадаа хүн бүрд нэг хөнжил, ор дэрний хэрэгсэл, хүйтэн уур амьсгалтай нөхцөлд нэмэлт хөнжил, зузаан гудас нэмэлтээр хэрэгтэй. Дулаан ая тухтай байх, гэрэлтүүлэг сайтай байна. Сарын тэмдгийн эрүүл ахуйн хэрэгслийг хангалттай байлгана. Ямар нэг тодорхой хэрэгцээ, соёл, улирал болон уур амьсгалд тохирсон бие эвтэй, таарсан хувцас, гутал наад зах нь хүн бүрд хоёр байх ⁴³
	Үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага	Ерөнхий үйлчилгээ Түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ Хохирогч-төвтэй үйлчилгээ ТХБ-нд үзүүлэх үйлчилгээ	Үнэ төлбөргүй, ялгаварлан гадуурхахгүй, хүүхдийн нас сэтгэхүйн онцлогт тохирсон үйлчилгээ үзүүлэх, аюулгүй байдал, үйлчлүүлэгчийн оролцоог хангах, сонсох Байгууллагын дотоод журам, үйлчлүүлэгчийн кейс файл, тусгай мэргэжлийн болон суурь хэрэгцээний үйлчилгээ

40 Sphere Association. (2018).The Sphere Handbook: Humanitarian Charter and Minimum Standars in Humanitarian Response, fourth edition, Geneva, Switzerland.

41 Мөн тэнд

42 Мөн тэнд

43 Мөн тэнд

Хавсралт 3. Улсын хэмжээнд үйл ажиллагаа явуулж байгаа НЦҮТ, ТХБ-ны мэдээлэл

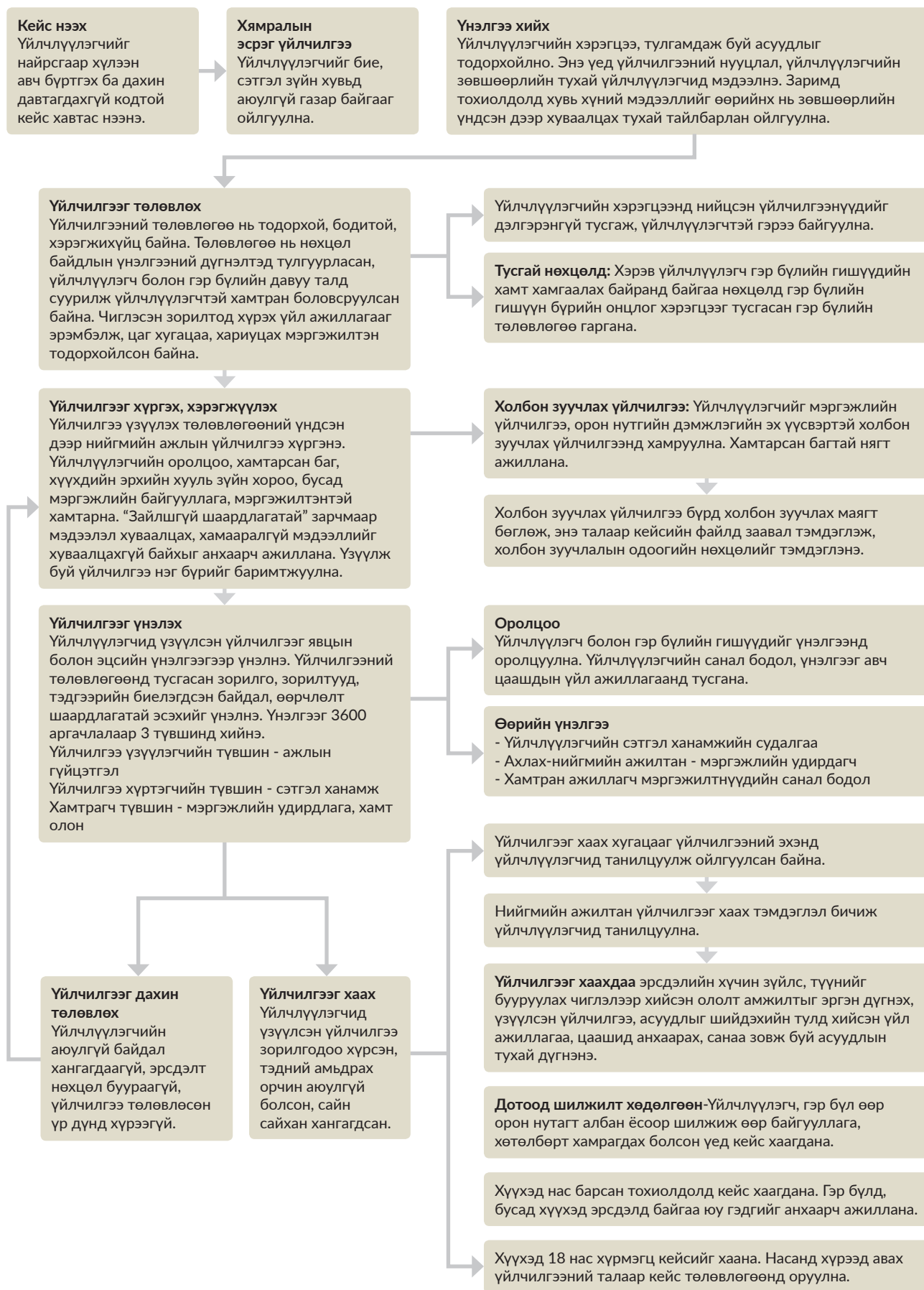
Түр хамгаалах байр						
№	Байршил	Харьяалал	Байгуулагдсан он	Талбай хэмжээ	Үйл ажиллагаа тогтмол эсэх	Холбоо барих утас
1	Архангай	ГБХЗХГ	2018	135м ²	Тийм	
2	Баянхонгор	ГБХЗХГ	2016	480м ²	Тийм	70442122
3	Булган	ГБХЗХГ	2016	28м ²	Тийм	
4	Говьсүмбэр	ГБХЗХГ	2017	61м ²	Тийм	
5	Дархан-Уул	ГБХЗХГ	2018	501м ²	Тийм	70378737
6	Дорноговь СШ	ГБХЗХГ	2019	37м ²	Тийм	
7	Дорноговь- Зам үүд	ГБХЗХГ	2018	30м ²	Тийм	
9	Орхон	ГБХЗХГ	2014	3 өрөө түрээс	Тийм	
10	Сэлэнгэ - АБ	ГБХЗХГ	2018	64м ²	Тийм	
11	Сэлэнгэ - Мандал	ЗДТГ	2018	100м ²	Тийм	
12	Сэлэнгэ -Сайхан	ЗДТГ	2020	288м ²	Үгүй	
13	Сүхбаатар	Цагдаа			Тийм	
14	Төв Зуун мод	Цагдаа	2017	46м ²	Тийм	
15	Увс	ГБХЗХГ	2018	825м ²	Тийм	
16	Ховд	ГБХЗХГ	2020	480м ²	Тийм	
17	Өмнөговь	ГБХЗХГ	2019	500м ²	Тийм	
18	Хэнтий	ГБХЗХГ	2014	76м ²	Тийм	70563433, 93070949
19	БЗД - 108	ГБХЗХГ	2017	100м ²	Тийм	108
20	БЗД Үжин төв	ТББ	2018		Тийм	
21	БЗД ХЭҮТ	ТББ	1995	100м ²	Тийм	96490505
22	БГД	ГБХЗХГ	2021	310м ²	Тийм	
23	Багануур	ГБХЗХГ	2022	113м ²	Үгүй	
24	Налайх дүүрэг	ГБХЗХГ	2022	баригдаж байгаа		
25	ХУД - 107	Цагдаа	2014	120м ²	Тийм	107
26	ХУД	ГБХЗХГ	2017	120м ²	Тийм	88127821, 88049073
27	СХД	Ид Шидийн орон	2017	900м ²	Тийм	
Нэг цэгийн үйлчилгээний төв						
1	БГД	ГССҮТ	2009	40м ²	Тийм	70180139
2	БЗД	ГБХЗХГ	2019		Тийм	70150183
3	СБД	ШШҮХ	2009		Мэдээлэлгүй	9307094
4	СБД	ЭМН	2009	100м ²	Тийм	
5	СБД	ГБХЗХГ	2020	250м ²	Тийм	
6	ЧД	ГБХЗХГ	2021		Тийм	
7	Баян-Өлгий	Цагдаа	2017	162м ²	Тийм	7042102, 94442902
8	Говь-Алтай	НЭ	2013	60м ²	Тийм	98299111
9	Дорнод	ГБХЗХГ	2014	120м ²	Тийм	70584455
10	Завхан	Цагдаа	2014	160м ²	Тийм	80740740
11	Сүхбаатар- БУ	Цагдаа	2021	149м ²	Эхлээгүй	
12	Сэлэнгэ-СБ	Цагдаа	2020	294м ²	Үгүй	
13	Өвөрхангай	ГБХЗХГ	2020	150м ²	Тийм	
14	Өмнөговь	ГБХЗХГ	2019	500м ²	Тийм	70532005
15	Хөвсгөл	ГБХЗХГ	2019	113м ²	Тийм	70382121

Хавсралт 4. Холбон зуучлах үйлчилгээний Монгол Улсын стандарт, журам, хуулиуд⁴⁴

Монгол Улсын стандарт	Батлагдсан журам	Монгол Улсын хууль
Монгол Улсын стандарт MNS 6040:2019 Хохирогчийг түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага	Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 04 дүгээр сарын 20-ны өдрийн А/73 тоот тушаал “Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам”, “Холбон зуучлах үйлчилгээний илгээх хуудас /Маягт 1/”, “Холбон зуучлах үйлчилгээний хамтарсан төлөвлөгөө /Маягт 2/”, “Холбон зуучлах үйлчилгээний эргэн мэдээлэх хуудас /Маягт 3/”	Хүүхэд хамгааллын тухай хууль. 4.1.6 Хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээ 12.4. нөхцөл байдлын үнэлгээ 14 дүгээр зүйл. Дэмжих, холбон зуучлах үйлчилгээ
Монгол Улсын стандарт MNS 6418:2013 Хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогчид үзүүлэх нийгмийн үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага	Боловсрол, соёл, шинжлэх ухаан, спортын сайдын 2018 оны А/612 тоот тушаал “Гэр бүлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг суурь боловсролын үйлчилгээнд тасралтгүй хамруулах журам”	Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль 5.1.7. “холбон зуучлах үйлчилгээ” 13 дугаар зүйл. Нийгмийн хамгааллын асуудал эрхэлсэн төрийн захиргааны төв байгууллагын чиг үүрэг. 13.1.1.түр хамгаалан байрлуулах үйлчилгээ, нийгмийн халамжийн үйлчилгээ, хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх, сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх, холбон зуучлах ажлыг зохион байгуулах; 21 дүгээр зүйл. Хүүхэд, гэр бүлийн асуудал хариуцсан төрийн захиргааны байгууллагын чиг үүрэг
Монгол Улсын стандарт MNS 6949:2021 Нийгмийн ажлын үйлчилгээний нийтлэг шаардлага	Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 01 дүгээр сарын 31-ний өдрийн А/25 тоот тушаал “Гэр бүлийн хүчирхийллийн талаарх статистик мэдээлэл, тоо бүртгэл хөтөлж, мэдээллийн сан бүрдүүлэх журам” болон “Хууль сахиулах чиг үүргийг хэрэгжүүлэх болон холбогдох бусад байгууллага хоорондын мэдээлэл солилцох журам”	21.1.2. асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд холбон зуучлах, хяналт тавих журмыг баталж, хэрэгжилтэд хяналт тавих; 25 дугаар зүйл. Цагдаагийн байгууллага, алба хаагчийн үүрэг
Монгол Улсын стандарт MNS 6948:2021 Гамшиг, онцгой байдлын үеийн хүүхэд хамгаалал. Ерөнхий зарчим, салбар дундын хамтын ажиллагааны нийтлэг шаардлага	Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 04 дүгээр сарын 20-ны өдрийн А/74 тоот тушаал “Сэтгэл зүйн зөвлөгөө үйлчилгээ үзүүлэх журам”, “Сэтгэл зүйн зөвлөгөө үйлчилгээний үнэлгээний маягт”	25.1.2. энэ хуулийн 23 дугаар зүйлд заасан мэдээллийг хүлээн авч, шаардлагатай тусламж, зөвлөгөө өгөх, холбон зуучлах утас 24 цагаар ажиллуулах. 26 дугаар зүйл. Нийгмийн ажилтны үүрэг. 26.1.4. хохирогчийг асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ болон нийгмийн халамжийн тэтгэмжид хамруулах, шаардлагатай бусад үйлчилгээнд холбон зуучлах үйлчилгээг зохион байгуулах
Монгол Улсын стандарт MNS 5852:2017 Хүүхэд асрах хувилбарт үйлчилгээнд тавих нийтлэг шаардлага	Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайд, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын 2017 оны 07 дугаар сарын 04-ний өдрийн А/120, А/178 тоот тушаал “Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журам”, “Гэр бүлийн хүчирхийллийн нөхцөл байдлын үнэлгээний маягт”, “Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний багц маягт”	33 дугаар зүйл. Хохирогчид үзүүлэх үйлчилгээний төрөл 42 дугаар зүйл. Холбон зуучлах үйлчилгээ

44 Г.Ганбаясах, М.Чанцалсүрэн (2022). Ураг төрлийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, түүний гэр бүлд нийгэм-сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх арга зүй, 2 дахь хэвлэл. Улаанбаатар. (Удахгүй хэвлэгдэнэ)

Хавсралт 5. НЦҮТ ба ТХБ-ны үйлчилгээний кейс менежментийн зураглал



Хавсралт 6. Хүүхдээс мэдээлсэн зөвшөөрөл авах насны ангилал

Насны бүлэг	Хүүхэд	Асран хамгаалагч	Асран хамгаалагчгүй эсхүл хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангаагүй	Зөвшөөрлийн утга
0-5		Мэдээлсэн зөвшөөрөл	Итгэж болох насанд хүрсэн хүн эсхүл кейс ажилтны зөвшөөрөл	Бичгээр
6-11	Зөвшөөрөл	Мэдээлсэн зөвшөөрөл	Итгэж болох насанд хүрсэн хүн эсхүл кейс ажилтны зөвшөөрөл,	Амаар болон бичгээр
12-14	Зөвшөөрөл	Мэдээлсэн зөвшөөрөл	Итгэж болох насанд хүрсэн хүн эсхүл кейс ажилтны зөвшөөрөл, хүүхэд зөвшөөрөл өгөхүйц хангалттай төлөвшсөн	бичгээр
15-18	Мэдээлсэн зөвшөөрөл	Хүүхдээс өөрөөс нь зөвшөөрөл	Хүүхдийн өөрийн зөвшөөрөл, хүүхэд зөвшөөрөл өгөхүйц хангалттай төлөвшсөн	бичгээр

Хавсралт 7. Хүүхдийг НЦҮТ болон ТХБ-нд хүлээлгэн өгөх маягт



ХҮЧИРХИЙЛЭЛД ӨРТСӨН, ЭСХҮЛ ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН БОЛЗОШГҮЙ ЭРСДЭЛД БАЙГАА ХҮҮХДИЙГ НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВ БОЛОН ТҮР ХАМГААЛАХ БАЙР, ХҮҮХДЭД АСРАМЖ, ХАЛАМЖИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛДЭГ ТӨРИЙН, ТӨРИЙН БУС БАЙГУУЛЛАГАД ХҮЛЭЭЛГЭН ӨГӨХ МАЯГТ

НЭГ. ХҮҮХДИЙГ ХҮЛЭЭЛГЭН ӨГСӨН АЖИЛТНЫ МЭДЭЭЛЭЛ

1	Овог нэр:	
2	Байгууллагын нэр, хаяг:	
3	Албан тушаал:	
4	Утасны дугаар:	
5	И-мэйл хаяг:	

ХОЕР. ХҮҮХДИЙГ ХҮЛЭЭН АВСАН АЖИЛТНЫ МЭДЭЭЛЭЛ

1	Овог нэр:	
2	Байгууллагын нэр, хаяг:	
3	Албан тушаал:	
4	Утасны дугаар:	
5	И-мэйл хаяг:	
6	Хүлээлгэж өгсөн бичиг баримт, бусад эд зүйл:	

ГУРАВ. ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН ХОХИРОГЧ ХҮҮХДИЙН МЭДЭЭЛЭЛ

1	Овог нэр:	
2	Нас хүйс: Регистрийн дугаар:	
3	Гэрийн хаяг: (үндсэн болон одоо амьдарч буй)	
4	Сургууль, анги:	
5	Ам бүл, гэр бүлийн гишүүд:	
6	Хүүхдэд туслах хүмүүсийн мэдээлэл:	
7	Утасны дугаар:	

ДӨРӨВ. ХҮҮХДЭД ТУСЛАХ ОЙР ДОТНЫ ХҮМҮҮСИЙН МЭДЭЭЛЭЛ

№	Хүүхдэд туслах хүмүүсийн овог нэр	Хэн болох	Эрхэлдэг ажил	Гэрийн хаяг	Утасны дугаар
1.					
2.					
3.					
4.					

ТАВ. ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН НӨХЦӨЛ БАЙДАЛ

1	Аюулын зэргийн үнэлгээ:	<input type="checkbox"/> Бага <input type="checkbox"/> Дунд <input type="checkbox"/> Өндөр
2	Хүчирхийллийн хэлбэр:	
3	Хүүхдийн эрүүл мэндэд хохирол учирсан эсэх:	<input type="checkbox"/> Тийм <input type="checkbox"/> Үгүй Хэрэв тийм бол ямар хохирол учирсан талаарх мэдээлэл :
4	Хүүхдийн сэтгэл зүйл байдал:	
5	Хэний зүгээс хүчирхийлэлд өртсөн:	
6	Хүчирхийлэл үйлдэгчийн овог нэр:	
7	Хүчирхийлэл үйлдэгчийн нас хүйс:	
8	Хүчирхийлэл үйлдэгчийг таньж мэдэх гадаад төрх, онцлог шинж тэмдэг:	
9	Хүчирхийлэл үйлдэгчид хуулийн хариуцлага хүлээлгэсэн эсэх:	<input type="checkbox"/> Тийм <input type="checkbox"/> Үгүй Хэрэв тийм бол ямар хуулийн хариуцлага авсан талаарх мэдээлэл:

ЗУРГАА. ЦААШИД АВАХ АРГА ХЭМЖЭЭ, АНХААРАХ АСУУДЛУУД

Хүлээлгэн өгсөн ажилтны овог нэр, албан тушаал
 _____ нэр _____ (гарын үсэг)
 _____ Албан тушаал

Хүлээн авсан ажилтны овог нэр, албан тушаал
 _____ нэр _____ (гарын үсэг)
 _____ Албан тушаал

Огноо: _____

Хавсралт 8. Кейс файлын шалгах хуудасны загвар, MNS 6949:202

Үйлчлүүлэгчийн код:

Үйлчлүүлэгчийн овог нэр:.....

№	Зайлшгүй шаардлагатай баримтуудын жагсаалт	Тийм	Үгүй
1	НЦҮТ,ТХБ-ны бүртгэл		
2	Аюулын зэргийн үнэлгээ		
3	Нөхцөл байдлын үнэлгээ		
4	Үйлчлүүлэгчийн болон гэр бүлийн тухай мэдээлэл: нэр, нас, хүйс, төрсөн он сар өдөр, эцэг эх, асран хамгаалагч, одоогийн байдлаар хамт амьдарч буй гэр бүлийн бусад гишүүд болон холбоо барих мэдээлэл		
5	Үйлчлүүлэгч өөрийн санаа зовж байгаа асуудал, тулгамдаж буй бэрхшээлийг тодорхойлсон байдал, тэмдэглэл		
6	Үйлчлүүлэгчийн одоогийн байдлаар хамт амьдарч буй гэр бүлийн бүтэц, нөхцөл байдал		
7	Үйлчлүүлэгчийн эрүүл мэндийн байдал, эрүүл мэнд ерөнхий байдал, эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээнд хамрагдсан бол холбогдох материалуудын жагсаалтын хамт. Үүнд: шинжилгээ, оношилгоо, эмчилгээний хуудас, компьютер, томографын зураг, бичлэг, үйлчлүүлэгчийн нүүр царайг оруулсан бэртэл, гэмтлийн фото зураг он сар өдөртэй		
8	Үйлчлүүлэгч хууль шүүхийн байгууллагаар асуудлаа шийдвэрлүүлж байгаа бол холбогдох мэдээлэл, баримтуудын жагсаалтын хамт. Үүнд: өргөдөл, нэхэмжлэл, итгэмжлэгдсэн төлөөлөгч болон өмгөөлөгч томилсон бичиг, гэрээ, шүүхийн шийдвэр г.м		
9	Үйлчлүүлэгчийн боловсролын байдал: Хүүхдийн цэцэрлэг, сургуулийн мэдээлэл, хамгаалах үйлчилгээнд хамрагдалт		
10	Үйлчлүүлэгчийн хөдөлмөр эрхлэлтийн байдал		
11	Санхүүгийн байдал		
12	Сэтгэл зүйн байдал		
13	Амьдарч буй байр орчин нөхцөлийн мэдээлэл		
14	Эрсдэлийн үнэлгээ дүгнэлт		
15	Шийдвэрлэх шаардлагатай тулгамдаж буй асуудал		
16	Кейс төлөвлөгөө		
17	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. Үйл явцын тэмдэглэл, уулзалтын тэмдэглэл: нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч, эрх зүйчийн тэмдэглэлүүд		
18	Аудио, видео бичлэгүүд, гэрэл зураг болон бусад нотлох баримтууд		

19	Үйлчлүүлэгчтэй холбоотой баримт бичгүүд: хүүхдийн төрсний гэрчилгээний хуулбар, эцэг, асран хамгаалагчийн иргэний үнэмлэх, эцэг эх гэрлэлтээ батлуулсан бол гэрлэлтийн баталгаа г.м		
20	Хамтарсан багийн уулзалтын тэмдэглэл, үнэлгээ, тусламж үйлчилгээ үзүүлсэн талаарх мэдээлэл		
21	Үйлчлүүлэгчид гарч буй өөрчлөлтийн тэмдэглэл, ажиглалтын хуудас		
22	Үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх хуудас		
23	Үйлчилгээг хаах тэмдэглэлийн маягт		
24	Үйлчилгээ дууссаны дараах тодорхой хугацаанд үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг үнэлсэн тэмдэглэл, ажиглалтын хуудас		
25	Үйлчилгээний төлөвлөгөөг баталгаажуулсан байх, үзүүлсэн үйлчилгээний хураангуй		
26	Ахлах нийгмийн ажилтан болон мэргэжлийн удирдагчийн явцын үнэлгээ хийсэн талаар нотолгоо, баримт		
27	Мэргэжлийн удирдагчийн албан ёсны үнэлгээ, хяналт шинжилгээний дүгнэлт		
28	Удирдамж чиглэлийн дагуу хамтран ажилласан байгууллагын хооронд аман, бичгээр дамжуулсан мэдээлэл, цаг хугацаа		
29	Кейс файлын нийт хуудасны тоо		
<p>Кейс файльтай танилцсан: Ахлах нийгмийн ажилтан нэр гарын үсэг он сар өдөр цаг</p> <p>Зөвшөөрсөн: Мэргэжлийн удирдагч нэр гарын үсэг он сар өдөр цаг</p>			

Хавсралт 9. Дотоод товьёг

Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын
2021 оны 10 дугаар сарын 06-ны өдрийн А/222 дугаар
тушаалын хавсралт

ДОТООД ТОВЬЁГ

Дэс дугаар	Баримтын индекс, бүртгэлийн дугаар	Баримтын он, сар, өдөр	Баримтын тэргүүн	Баримтын хуудасны дугаар	Тайлбар
1	2	3	4	5	6

Дүн тоо: _____ баримт бичиг бүртгэв.
(тоо, үсгээр)

Дотоод товьёгийн хуудасны тоо _____
(тоо, үсгээр)

ДОТООД ТОВЬЁГ ҮЙЛДСЭН

АЛБАН ТУШААЛ

ГАРЫН ҮСЭГ

ГАРЫН ҮСГИЙН ТАЙЛАЛ

..... оны дугаар сарын

(хэмжээ А4 /210x297мм)

Хавсралт 10. Холбон зуучлах үйлчилгээний илгээх хуудас

Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын
2017 оны 4 дүгээр сарын 20-ны өдрийн
А/73 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралт

ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ИЛГЭЭХ ХУУДАС

МАЯГТ 1

20__ он __ сар __ өдөр

НЭГ. ХОЛБОН ЗУУЧИЛСАН БАЙГУУЛЛАГА, АЖИЛТНЫ МЭДЭЭЛЭЛ

1	Байгууллагын нэр, хаяг:	
2	Ажилтны овог нэр:	
3	Албан тушаал:	
4	Утасны дугаар:	
5	И-мэйл хаяг:	
6	Хүлээлгэж өгсөн бичиг баримт, бусад эд зүйл:	

ХОЁР. ХҮЛЭЭН АВАГЧ БАЙГУУЛЛАГА, АЖИЛТНЫ МЭДЭЭЛЭЛ

1	Овог нэр:	
2	Байгууллагын нэр, хаяг:	
3	Албан тушаал:	
4	Утасны дугаар:	
5	И-мэйл хаяг:	
6	Хүлээн авсан бичиг баримт, бусад эд зүйл:	

ГУРАВ. ХОХИРОГЧИЙН ТУХАЙ ТОВЧ ТЭМДЭГЛЭЛ:

1	Кейсийн код (Холбон зуучлагч байгууллагын)	
2	Овог нэр:	
3	Нас хүйс:	
4	Регистрийн дугаар:	
5	Гэрийн хаяг: (үндсэн болон одоо амьдарч буй)	
6	Утасны дугаар:	
7	Ам бүл, гэр бүлийн гишүүд:	
8	Туслах хүмүүсийн мэдээлэл:	
9	Аюулын зэргийн үнэлгээ:	<input type="checkbox"/> Бага <input type="checkbox"/> Дунд <input type="checkbox"/> Өндөр

10	Яаралтай тусламжид холбосон эсэх: <input type="checkbox"/> Тийм <input type="checkbox"/> Үгүй	Тийм бол: <input type="checkbox"/> Эмнэлэг <input type="checkbox"/> Цагдаагийн байгууллага <input type="checkbox"/> Нэг цэгийн үйлчилгээний төв <input type="checkbox"/> Хамгаалах байр
11	Нөхцөл байдлын үнэлгээний товч дүгнэлт:	
12	Холбон зуучлах шалтгаан	
	Анхаарах асуудал	

Холбон зуучилсан:

Хүлээн авсан:

Овог, нэр:
Гарын үсэг:
(Тамга)

Овог, нэр:
Гарын үсэг:
(Тамга)

Огноо:

Огноо:

Хавсралт 11. Холбон зуучлах үйлчилгээний хамтарсан төлөвлөгөө

Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын
2017 оны 4 дүгээр сарын 20-ны өдрийн
А/73 дугаар тушаалын 3 дугаар хавсралт

ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ХАМТАРСАН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

МАЯГТ 2

Кейсийн код:

Үйлчлүүлэгчийн овог нэр:

№	Үйлчилгээний төрөл	Үйл ажиллагаа	Хугацаа	Холбон зуучилсан байгууллага, ажилтан	Хүлээн авсан байгууллага, ажилтан	Хүлээж буй үр дүн
Холбон зуучилсан болон хүлээн авсан байгууллага хооронд мэдээлэл солилцох арга хэлбэр, давтамж						
Кейс зөвлөгөө хийх хугацаа:						
Оролцогчид:						
Үйлчлүүлэгч:						
Холбон зуучлагч талаас:						
Хүлээн авагч талаас:						
Хамтарсан төлөвлөгөөг үнэлэх арга хэлбэр:						
Холбон зуучлагч:		Хүлээн авагч:		Үйлчлүүлэгч		
Овог, нэр:		Овог, нэр:		Овог, нэр:		
Гарын үсэг:		Гарын үсэг:		Гарын үсэг:		
(Тамга)		(Тамга)				
Огноо:		Огноо:		Огноо:		

Хавсралт 12. Холбон зуучлах үйлчилгээний эргэн мэдээлэх хуудас

ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЭРГЭН МЭДЭЭЛЭХ ХУУДАС

МАЯГТ 3

Огноо: 20__ он __ сар __ өдөр

Кейсийн код:

Үйлчлүүлэгчийн овог, нэр:

1	Хүлээн авагч байгууллагын зүгээс үзүүлсэн үйлчилгээний тэмдэглэгээ
2	Үйлчилгээний үзүүлсний дараах нөхцөл байдал:
3	Цаашид авах арга хэмжээ:
4	Бусад зөвлөмж/тайлбар:
Холбон зуучилсан:	Хүлээн авсан:
Овог, нэр:	Овог, нэр:
Гарын үсэг: (Тамга)	Гарын үсэг: (Тамга)
Огноо: 20__ он __ сар __ өдөр __ цаг __ минут	Огноо: 20__ он __ сар __ өдөр __ цаг __ минут



🏠 Улаанбаатар хот, Чингэлтэй дүүрэг,
Аризона төв, 4-р давхар
☎ +976-11-329365, +976-11-329371
📠 +976-11-329361
✉ Mongolia.secretary@savethechildren.org

🌐 www.savethechildren.mn
📘 Save the Children in Mongolia
🐦 Save the Children MN
📺 HairaarUlgerley