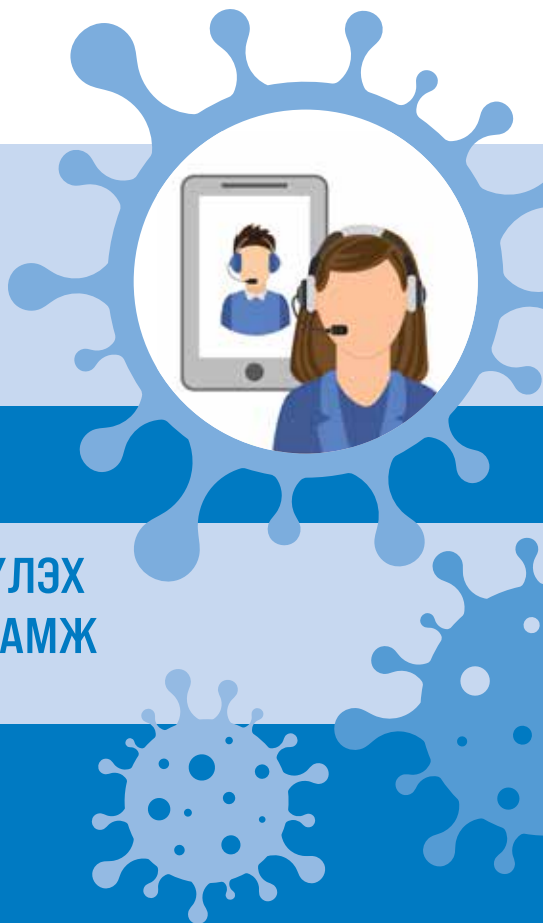


НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ
ТӨВ, ТҮР ХАМГААЛАХ БАЙРНЫ
АЖИЛТНУУДАД ЗОРИУЛСАН

КОВИД-19

ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД ЗАЙНААС ҮЗҮҮЛЭХ
ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ШИЛЖИХ УДИРДАМЖ





НЭГ ЦЭГИЙН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВ, ТҮР ХАМГААЛАХ БАЙРНЫ АЖИЛТНУУДАД ЗОРИУЛСАН КОВИД-19 ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД ЗАЙНААС ҮЗҮҮЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ШИЛЖИХ УДИРДАМЖ

А. КОВИД-19 БА ХОХИРОГЧДОД ҮЗҮҮЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ТУХАЙН НӨХЦӨЛД ТОХИРУУЛАН ӨӨРЧЛӨХ ХЭРЭГЦЭЭ ШААРДЛАГА

Ковид-19 цар тахал зэрэг онцгой байдлын үед жендэрт суурилсан хүчирхийлэл (ЖСХ)-ийн эрсдэл нэмэгдэж, хохирогчид нэн шаардлагатай үйлчилгээ авахад хүндрэлтэй болдог. Тиймээс Ковид-19 цар тахлын үед хүчирхийлэлд өртсөн охид, эмэгтэйчүүдийг нэн шаардлагатай тусламж үйлчилгээг авах боломжоор хангах нь холбогдох албан тушаалтнуудын үүрэг юм. Үүний зэрэгцээ тэд хохирогчтой ажиллан, үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилтнуудын эрүүл мэндийг хамгаалж, мөн цар тахлын тархалтыг зогсооход чиглэсэн аливаа дүрэм, журмыг нягт дагаж мөрдөх үүрэгтэй. Тиймээс ЖСХ-ийн хохирогчид болон тэдэнд тусламж үзүүлж байгаа хүмүүсийн аюулгүй байдалд нөлөөлөхгүйгээр нэн шаардлагатай үйлчилгээг үзүүлэх тухайн нөхцөл байдалд тохирсон уян хатан арга зам хэрэгтэй.

Үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх нь засгийн газраас Ковид-19 цар тахлын эсрэг авч хэрэгжүүлж буй арга хэмжээ, нөөц боломж (үүнд хандивлагчдын уян хатан байдал орно), ажилтнууд болон үйлчлүүлэгчдэд учирч болзошгүй эрсдэл, байгууллагын бодлого зэрэг олон хүчин зүйлсээс хамаарах бөгөөд тухайн нөхцөл байдалд тохируулан, зайнаас үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай болж ч болох юм.

Энэхүү удирдамж нь ЖСХ-ийн хохирогчдод зөвлөгөө өгөх тусламжийн шууд утас ажиллуулах болон утсаар үйлчилгээ үзүүлэхэд зориулагдсан юм. Мөн хамтарсан баг, нэг цэгийн үйлчилгээний төв (НЦҮТ) ба түр хамгаалах байрны (ТХБ) ажилтнуудыг цар тахлын үеэр хохирогчдод тусламж үйлчилгээг илүү үр дүнтэй хүргэхэд дэмжлэг үзүүлэх, мөн ЖСХ-ийн хохирогчдыг үйлчилгээ авч байх үед нь хамгаалах, аюулгүй байдлыг нь хангах зорилготой. Гэхдээ энэ нь одоо мөрдөгдөж байгаа үйлчилгээний стандарт, удирдамжийг орлохгүй бөгөөд зөвхөн Ковид-19 цар тахалтай холбоотой нэмэлт зааварчилгаа болохыг анхаарна уу.

Б. ТУСЛАМЖИЙН ШУУД УТАС АЖИЛЛУУЛАХ БОЛОН УТСААР ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХЭД ЗАЙЛШГҮЙ ШААРДАГДАХ УРЬДЧИЛСАН НӨХЦӨЛҮҮД

1. Технологи ба сүлжээ. Дараах зүйлсийг анхаарна:

- а. Үйлчилгээ үзүүлэгч болон үйлчлүүлэгч аль аль нь гар утасны сүлжээтэй газар байх.
- б. Ажилтнуудыг гар утас, сим карт, цэнэглэгч (тог цахилгаангүй газар зөөврийн цэнэглэгч эсвэл нарны зайн цэнэглэгч гэм мэт) зэргээр хангах боломжтой

байх. Ингэснээр тэд өөрсдийн хувийн утас болон дугаарыг ашиглах шаардлага үүсэхгүй.

- в.** Технологийн хувьд дараах зүйлсийг чухалчилна:
 - i. Олон нийт ялангуяа охид, эмэгтэйчүүд (үүнд алслагдсан нутгийн охид, эмэгтэйчүүд орно) ямар төрлийн технологи, сүлжээг голчлон ашигладаг вэ?
 - ii. Тухайн орон нутагт тог цахилгаан, утасны сүлжээ байна уу? Эдгээр нь хэр тогтвортой, ямар газарзүйн бүс нутгийг хамардаг вэ?
 - iii. Үйлчилгээ үзүүлэх төлбөргүй дугаар байх боломжтой юу? Эсвэл хүчирхийллийн хохирогч биш харин үйлчилгээ үзүүлэгч утасны дуудлагын зардлыг хариуцах үйлчилгээний хувилбар, боломж байна уу?
 - iv. 3 болон түүнээс дээш хүн зэрэг ярих (орчуулагч, удирдлага эсвэл холбон зуучилж байгаа хамтран ажиллагчтайгаа зэрэг холбогдох гэх мэт) боломжтой юу?

2. Аюулгүй байдал ба хувь хүний нууц. ЖСХ-ийн хохирогчдод аюулгүй үйлчилгээг үзүүлэхийн тулд үйлчлүүлэгчийн хувийн нууцыг хүндэтгэх, чандлан хадгалах ёстой. Тиймээс зайнаас үйлчилгээ үзүүлэх тохиолдолд хохирогчийн нууцлалыг хэрхэн хамгаалах талаарх дэлгэрэнгүй мэдээллийг “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв, түр хамгаалах байрны ажилтнууд, хамтарсан багуудын зүгээс Ковид-19 цар тахлын үед хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны удирдамж”-ийн шинэчилсэн хувилбарт (2021 оны 4-р сард шинэчилсэн) оруулсан болно. Гэхдээ доорх зүйлсийг анхаарах хэрэгтэй:

- а.** Хохирогчтой ажиллаж байгаа ажилтан болон зөвлөгөө өгөх шууд утасны операторуудад зориулсан аюулгүй байдлыг хангах ба хувь хүний нууцлалын талаарх стандартуудыг боловсруулах.
- б.** Утсаар үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилчид НЦҮТ/ТХБ болон гэртээ дуудлага хүлээн авах боломжтой тусдаа өрөө, газартай байх.
- в.** Үйлчлүүлэгчдэд өөрийнх нь өрөө ч юм уу утсаар ярьж болох аюулгүй, нууцлаг мөн чөлөөтэй орж/нэвтэрч болох газруудыг олоход нь туслах. Эсвэл НЦҮТ/ТХБ-тай холбогдох аюулгүй арга замыг олоход нь туслах. Үүнд дараах арга зам байж болно: Биеэр очиж үйлчилгээ авахад аюултай эсвэл боломжгүй үед итгэж болох, найдвартай таньдаг хүнийхээ гэрээс нь утсаар ярих. Олон нийтийн дунд утсаар ярьж болох аюулгүй газар (эмнэлэг, эмийн сан, дэлгүүр зэрэг хүмүүсийн зайлшгүй хэрэгцээт үйлчилгээг үзүүлдэг газрууд) олох гэх мэт.
- г.** Аюулгүй байдлаар мэдээллийг тасралтгүй цуглуулах, хадгалах. Мэдээлэл цуглуулах, хадгалах талаарх нэмэлт зааврыг “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв, түр хамгаалах байрны ажилтнууд, хамтарсан багуудын зүгээс Ковид-19 цар тахлын үед хэрэгжүүлэх үйл ажиллагааны удирдамж”-ийн шинэчилсэн хувилбарийн (2021 оны 4-р сард шинэчилсэн) В.3 хэсгээс үзнэ үү.

3. Ажилтнууд болон хүний нөөц. Дараах зүйлсийг анхаарна:

- а. Үйлчилгээг бүрэн дүүрэн явуулахын тулд зайнаас үйлчилгээ үзүүлэх ажилтны хүлээх үүрэг хариуцлага болон гэрээс ажиллахад тулгарч болох хүндрэл бэрхшээлийг харгалзан үзэж, нэмэлт ажилтан авах хэрэгтэй эсэхийг тодорхойлох.
- б. Зайнаас үйлчлэх үйлчилгээнд хэрхэн шилжих, энэхүү өөрчлөлт нь ямар төрлийн үйлчилгээнд хэрхэн нөлөөлөх, хохирогчтой ажиллах бүх үйлчилгээ зайнаас үзүүлэх боломжтой эсэх зэргийг урьдчилан тодорхойлох.
- в. Ажиллах цагийн хуваарь, ажилчдынхаа эрүүл мэнд, аюулгүй байдлыг хангахын зэрэгцээ үйлчилгээг хэвийн явуулахад нэг ажилтанд ноогдвол зохих үйлчлүүлэгчийн тоо, нэг ээлжинд ажиллах хугацаа, 7 хоногт ээлжинд гарах давтамжийг тодорхойлох.
- г. Ажилчдын хэрэглэх утас/төхөөрөмжийг хэрхэн ашиглах журам гаргах. Хэрхэн цэнэглэх, ашиглаагүй буюу ажлын бус цагаар хаана хадгалах, утсаа гээх болон хулгайд алдвал ямар арга хэмжээ авах гэх мэт.
- д. Хэрхэн тогтмол хяналт тавихыг тодорхойлох.
- е. Хохирогчийг хаана, хэрхэн холбон зуучлах зэрэг сургалт, цаг үеийн шаардлагатай мэдээллээр ажилчдыг хангах.

4. Санхүүжилтын боломж болон уян хатан байдал.

- а. Утасны эд анги, нэгж, үйлчлүүлэгчийн утасны дуудлагын төлбөрийг буцаан олгох зэрэгт шаардлагатай төсөв ямар байхыг тодорхойлох.
- б. Хэрэв зайнаас үзүүлэх үйлчилгээнд шилжихэд нэмэлт санхүүжилт шаардлагатай бол одоогийн санхүүжүүлэгч байгууллага дэмжлэг үзүүлэх боломжтой эсэх, эсвэл одоогийн төсвийн хуваарилалтыг өөрчлөх шаардлагатай тохиолдолд зөвшөөрөх эсэхийг тодруулах.
- в. Утсаар үйлчилгээ үзүүлэхэд нөлөөлөх өөр бусад шаардлага санхүүжүүлэгч байгууллагын зүгээс бий эсэх.

В. КОВИД-19 ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД ЖСХ-ИЙН ХОХИРОГЧДОД ЗОРИУЛСАН УТАСНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ БИЙ БОЛГОХ, ЗАЙНААС ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХҮРГЭХ

ЖСХ-ийн хохирогчдод зориулсан зайнаас үзүүлэх үйлчилгээнд шилжиж байгаа үед ажилтнуудын зүгээс анхаарч, удирдлага болгох стандарт эсвэл удирдамжийг боловсруулах, уг стандартыг бүх ажилтнуудад танилцуулж, шаардлагатай бол нэмэлт сургалт зохион байгуулж болно.

1. Дуудлагад хариу өгөх протокол. Ажилтнуудад зориулсан удирдамж, сургалтанд тухайн орон нутгийн нөхцөл байдалд тохирсон утасны дуудлагад хариулах журам, протоколыг багтаасан байх ёстой бөгөөд үүнд дараах үндсэн зүйлсийг авч үзнэ:

- а. Утасны яриаг хэрхэн эхлүүлэх (танилцуулга хэсэг, ярианы эхнээс өгөх гол мэдээллүүд);

- б. Нууцлалыг хангахад ажилтнуудын үүрэг (ярианы эхэнд нууцлал болон нууцлалд үл хамаарах зүйлсын стандартыг танилцуулах)
- в. Дуудлагын үеэр хүчирхийллийн хохирогчдын аюулгүй байдлыг хэрхэн хангах
- г. Утсаар хэрхэн зөвшөөрөл авах (сайтар тунгаан бодсоны үндсэн дээр сайн дураараа, ямар нэгэн шахалтгүйгээр өгөх зөвшөөрөл)
- д. Хохирогчийг хэрхэн тайвшруулах (өөрийн буруугаас болж хүчирхийлэлд өртөөгүй гэдгийг ойлгуулах)
- е. Утсаар аюулгүйн төлөвлөгөөг хэрхэн гаргах
- ё. Дуудлага тасарвал хэрхэх, мөн буцааж залгахад ямар бодлого барих
- ж. Хохирогч аюултай нөхцөлд байгаа үед (утсаар ярьж байх үед) ямар арга хэмжээ авах
- з. Хохирогч амиа хорлох санаатай байгаа бол авах арга хэмжээ
- и. Ажилтан хэдийд шууд удирдлагаасаа болон/эсвэл цагдаа, хамгаалалтын ажилтнаас тусламж хүсэх (үүнд зайлшгүй мэдээлэх ёстой шаардлагууд бас орно)
- й. Дуудлагыг хэрхэн дуусгах (гол мэдээллийг бататгах).

2. Ковид-19 цар тахалын үед шинэ үйлчлүүлэгчид зайнаас үйлчилгээ үзүүлэх. Үйлчилгээний үе шатууд:

- а. **Товч танилцуулга болон зохицуулалт:** Үйлчлүүлэгчийн ярих боломж болон аюулгүй байдлыг хангах. Аюултай байдалд байгаа үйлчлүүлэгч хэнтэй ярьж байгааг нь бусад хүн мэдэхээргүй байлгах үүднээс зөвхөн тийм/үгүй гэж хариулахаар асуултуудыг асуух. Ярилцаж байхад нөхцөл байдал өөрчлөгдвөл хэрэглэх дохио үгээ хоорондоо тохирох.
- б. **Санаа зовж байгаа зүйлсийг нь үнэлэх:** Гэр орон дахь аюулгүй байдал, эрүүл мэндийн хэрэгцээ эсвэл бусад эрүүл мэнд, аюулгүй байдалтай холбоотой санааг нь байнга зовоож ирсэн болон одоо зовоож байгаа зүйлсийг тодруулах, үнэлэх.
- в. **Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө (Д хэсгийг харна уу):** Хохирогчийн хувьд хамгийн аюултай нөхцөл байдлыг тодорхойлох ба хүчирхийллийг дэвэргэх эрсдэлийг үнэлэх. Хүчирхийллийн ид үед гэртээ аюулгүй хэсэг бий болгох, зэвсэгтэй (хутга гэх мэт аюултай эд зүйл) өрөөнд байхаас зайлсхийх гэх мэт зөвлөгөөг өгч, аюулгүй байдалд нь нэн тэргүүнд анхаарах. Түүнд тусламж дэмжлэг авч болох арга зам, нөөц боломжийг тодорхойлоход нь туслах. Үүнд мөн зугтах шаардлагатай бол очиж болох хүмүүсийг тодруулах зэрэг орно.
- г. **Хэрэгжүүлэх төлөвлөгөө:** Яаралтай сэтгэл зүйн дэмжлэг үзүүлж, холбон зуучлах байгууллага, үйлчилгээг тодорхойлж, шаардлагатай мэдээллийг өгөх. Ажилтан үйлчлүүлэгчийн өмнөөс үйлчилгээ үзүүлэгч бусад талуудтай холбогдохоосоо өмнө тухайн үйлчлүүлэгчийн аман зөвшөөрлийг (сайтар тунгаан бодсоны үндсэн дээр сайн дураараа, ямар нэгэн шахалтгүйгээр өгөх зөвшөөрөл) авах ёстой.

д. Эх үүсвэр, гол мэдээллүүдээр хангах: Дуудлага дуусахын өмнө хэрхэн, хэзээ эргэж холбогдож болох, мөн хэзээ бусад үйлчилгээ үзүүлэгчтэй холбоо барьж болох талаар мэдээлэл өгнө. Үйлчилгээ аюулгүй, тустай байсан эсэхийг тодорхойлох зорилгоор тухайн үйлчлүүлэгчийн сэтгэлзүй, бодол санааг үнэлэх.

Г. КОВИД-19 ЦАР ТАХЛЫН ҮЕД ЖСХ-ИЙН ХОХИРОГЧДОД ЗОРИУЛСАН ТУСЛАМЖИЙН ШУУД УТАСНЫ ҮЙЛЧИЛГЭЭГ БИЙ БОЛГОХ, ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХҮРГЭХ

ЖСХ-ийн хохирогчдод зориулсан тусламжийн шууд утасны үйлчилгээ нь утсаар ярьсан хүмүүсийн яриаг сонсож, анхан шатны сэтгэл зүйн тусламж, шаардлагатай дэмжлэгийг үзүүлж, аюулгүй байдлыг бүрдүүлэх хямралын үеийн менежементийн үйлчилгээг үзүүлнэ. Мөн цаашид зайлшгүй шаардлагатай болон авах боломжтой үйлчилгээний талаархи мэдээлийг өгч, эдгээр үйлчилгээтэй холбон зуучилж өгнө. Шууд утасны үйлчилгээ нь ихэвчлэн үргэлжилсэн, урт хугацааны тусламж үйлчилгээг үзүүлдэггүй.

1. Үйл ажиллагааны стандарт (ҮАС) боловсруулах. ЖСХ-ийн хохирогчдод зориулсан тусламжийн шууд утасны операторуудын ажлыг удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагааны стандарт, удирдамжийг боловсруулах, уг стандартыг бүх ажилтнуудад танилцуулж, шаардлагатай бол нэмэлт сургалт зохион байгуулж болно.

а. Дуудлагад хариу өгөх протокол. ҮАС нь дуудлагад хариу өгөх протоколыг багтаасан байх ёстой бөгөөд үүнд дараах үндсэн хүчин зүйлсийг авч үзнэ:

- i. Утасны яриаг хэрхэн эхлүүлэх (танилцуулга хэсэг, ярианы эхнээс өгөх гол мэдээллүүд)
- ii. Нууцлалыг хангахад ажилтнуудын үүрэг (ярианы эхэнд нууцлал болон нууцлалд үл хамаарах зүйлсын стандартыг танилцуулах)
- iii. Утсаар ярьж буй хүнээс авч болох, болохгүй мэдээлэл
- iv. Хохирогчдын аюулгүй байдлыг дуудлагын үеэр хэрхэн хангах
- v. Утсаар хэрхэн зөвшөөрөл (сайтар тунгаан бодсоны үндсэн дээр сайн дураараа, ямар нэгэн шахалтгүйгээр өгөх зөвшөөрөл) авах
- vi. Хохирогчийг хэрхэн тайвшруулах (өөрийн буруугаас болж хүчирхийлэлд өртөөгүй гэж ойлгуулах)
- vii. Утсаар аюулгүйн төлөвлөгөөг хэрхэн гаргах
- viii. Дуудлага тасарвал хэрхэх, мөн буцааж залгахад ямар бодлого барих
- ix. Үйлчлүүлэгч дахин дахин залгасан тохиолдолд хэрхэх
- x. Хохирогч аюултай нөхцөлд байгаа үед (утсаар ярьж байх үед) ямар арга хэмжээ авах
- xi. Хохирогч амиа хорлох санаатай байгаа бол авах арга хэмжээ
- xii. Хуурамч дуудлага байвал, утсаар айлган сүрдүүлж, заналхийвэл авах арга хэмжээ

xiii. Ажилтан хэдийд шууд удирдлагаасаа болон/эсвэл цагдаа, хамгаалалтын ажилтнаас тусламж хүсэх (үүнд зайлшгүй мэдээлэх ёстой шаардлагууд бас орно)

xiv. Дуудлагыг хэрхэн дуусгах (гол мэдээллийг бататгах).

б. Ерөнхий лавлах материал. Операторууд үйлчлүүлэгчдэд утсаар үйлчилгээ үзүүлж байхдаа удирдамж болгож ашиглах мэдээллийг ҮАС нь мөн багтаасан байх ёстой. Эдгээр удирдамж нь 'байнга асуудаг асуулт' зөвлөмжийн хуудас хэлбэртэй байж болох бөгөөд үүнд дараахь сэдвүүд багтана:

- i. ЖСХ-ийн талаарх ерөнхий мэдээлэл. Үүнд: ЖСХ-ийн төрөл, эдгээр төрөл тус бүр дээрх нийтлэг жишээнүүд, янз бүрийн ЖСХ-ийн хохирогчийн үзүүлж болох нийтлэг хариу үйлдлүүд, дотно хамтрагчийн зүгээс үйлдэж байгаа хүчирхийллийн шинж байдал ба давтамж/мөчлөг гэм мэт
- ii. Хүчирхийллийн хохирогч хүүхдүүдийг хамгаалахтай холбоотой асуудлууд
- iii. Яаралтай ууж жирэмслэхээс хамгаалах эм, ХДХВ, БЗДХ-ын болзошгүй эрсдлийн дараа яаралтай ууж урьдчилан сэргийлэх, хамгаалах эм зэрэг эрүүл мэндтэй холбоотой мэдээлэл
- iv. Зайлшгүй мэдээлэх/мэдэгдэх ёстой зүйлсийн талаарх тайлбар, мэдээлэл
- v. Хууль шүүхийн байгууллагад хандахтай холбоотой гол хууль, дүрэм журам, шат дамжлага
- vi. Үйлчлүүлэгч амиа хорлохоос урьдчилан сэргийлэх төлөвлөгөө
- vii. Найз нөхөд, гэр бүл, хамаатан садны зүгээс хохирогчид туслах боломж
- viii. Ковид-19-тэй холбоотой ерөнхий мэдээлэлүүд.

в. Дотоод зохион байгуулалт.

- i. Операторын ажлын цагийн стандарт хуваарь ба үндсэн үүрэг
- ii. Ажилтнууд ирсэн дуудлагуудыг хэрхэн баримтжуулах. Ажилтнууд өдөр тутам тогтмол тэмдэглэл хөтлөнө. Үүнд ирсэн дуудлагын тоо, дуудлага бүрийн цаг, утсаар ярьсан хүний нас, хүйс, хүчирхийллийн төрөл, холбон зуучилсан байгууллагууд зэрэг орно
- iii. Утсаар үзүүлж буй үйлчилгээтэй холбоотой ажилтнуудын хүлээх үүрэг хариуцлага
- iv. Ажилтнууддаа үзүүлэх удирдлагын дэмжлэг
- v. Тухайн ажилтан утсаар холбогдсон хохирогчийн хэлийг ойлгохгүй/мэдэхгүй тохиолдолд холбогдож болох орчуулагчдын нэрс, тэдэнтэй хэрхэн холбогдох мэдээлэл
- vi. Олон улсын шилдэг туршлагад тулгуурласан шууд утасны операторуудын мөрдвөл зохих ёс зүйн дүрэм.

2. Дуудлаганд хариулах ерөнхий удирдамж

а. Дуудлаганд хариулах протокол. Операторуудыг сургалтанд хамруулж, холбогдох заавар, зааварчилгааг өгнө. Үүнд доорх үндсэн зүйлс орно:

- i. Стандарт бэлдсэн текстийн дагуу утасны дуудлаганд хариулах
- ii. Ямар үед үйлчлүүлэгчээс зөвшөөрөл авалгүй холбогдох байгуулагад хандах стандартыг тогтоох
- iii. Үйлчлүүлэгчийн хамгийн гол асуудал нь юу болохыг ойлгож мэдэх зэрэг түүний хэрэгцээ шаардлага, тусламж үйчилгээг нь тодруулах анхан шатны мэдээллийг цуглуулах
- iv. Сэтгэл зүйн тусламж үзүүлэх
- v. Үйлчлүүлэгчид тулгарч байгаа асуудлын талаар оновчтой мэдээлэл өгөх
- vi. Бусад байгууллагад холбон зуучлах шаардлагатай эсэхийг тодорхойлох, үүнд үйлчлүүлэгчийн зөвшөөрлийг /сайтар тунгаан бодсоны үндсэн дээр сайн дураараа, ямар нэгэн шахалтгүйгээр өгөх зөвшөөрөл/ авах, холбон зуучлах гэх мэт.
- vii. Үйлчлүүлэгчид тус дэм болж дуудлагыг дуусгах
- viii. Шаардлагатай бичиг баримтыг бөглөж, баримтжуулалтыг хийх.

б. Үйлчлүүлэгчтэй ярих үед зөвшөөрөх зүйлс.

- i. Утасны дуудлагыг хэдэн удаа дуугарсны дараа авах. Энэ нь хүчирхийллийн хохирогчид тайвшрах хугацааг олгодог. Магадгүй тэд анх удаа шууд тусламжийн утсанд холбогдсон эсвэл хүчирхийлэлд өртсөн тухайгаа бусдад анх удаа ам нээж түүндээ сэтгэл нь их түгшиж байж болзошгүй гэдгийг анхаарах
- ii. Урьдчилан бэлдсэн, хохирогчийг тайвшруулахад нь туслах үгийг ярилцлагын эхэнд хэлэх
- iii. Хэрэв хохирогч нэрээ хэлбэл ярилцлагын явцад нэрээр нь дуудаж түүнд итгэж, хэлж буй зүйлтэй санал нийлж байгаагаа ойлгуулах
- iv. Шууд тусламжийн утас нь нууцлалыг хадгалдаг гэдгийг баталгаажуулан хэлж өгөх. Гэхдээ үүнтэй холбоотой эрсдлүүдийг бас тайлбарлах
- v. Хохирогч хаанаас залгаж байгааг асууж, түүний яриаг хэн ч сонсохгүй байх нөхцлийг бүрдүүлэх. Ганцаараа байгаа эсэхийг асуух. Тийм эсвэл үгүй гэж хариулах асуултыг ашиглан яриагаа хүчирхийлэл үйлдэгч эсвэл бусад хэн нэгэнд мэдэгдэхгүй байх
- vi. Хэрэв та хохирогчийн яриаг нь сонсохгүй эсвэл ойлгохгүй байвал, эелдгээр түүнд үүнийгээ хэлэх. Хэлснийг нь анхаарч сонсоогүй гэсэн бодол, мэдрэмжтэй үлдвэл энэ нь хохирогчийн хувьд бүр ч муу нөлөөлж, үл тоомсорлогдсон мэдрэмжийг төрүүлдэг
- vii. Ярианы явцад зогсолтыг байн байн авч хохирогчид ярих боломж олгох. Магадгүй тэд анх удаа хүчирхийллийн талаар ярьж байж болох, эсвэл

- утсаар анх удаа тусламж хүсэж байж магадгүй гэдгийг байнга анхаарах
- viii. Идэвхтэй сонсогч байж, ярьж байх явцад нь түүнийг сонсож байгаагаа илэрхийлэх дуу авиа гаргах
- ix. Тухайн хохирогчид зарим нэг үйлчилгээг хэрхэн авах тухайн тодорхой мэдээллийг өгөх үед, шаардлагатай гэж үзвэл мэдээллийг тэмдэглэх үзэг, цаас байгаа эсэхийг, мөн бичиж тэмдэглэж авах нь хэр аюултай вэ гэдгийг лавлах. Мөн мэдээлэл өгөхдөө хохирогчийн бичиг үсэг мэддэг эсэхийг анхаарах. Хэрэв та өгөх гэж байгаа мэдээлэлдээ итгэлтэй биш байгаа бол хохирогчид мэдээлэл шалгаад эргээд холбогдье (хэрэв аюулгүй бол), эсвэл тэднийг буцааж холбогдоорой гэж хэлэх
- x. Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэгч талууд тухайн хохирогчид ямар байдлаар туслах боломжтой гэдгийг мэддэг байх, мөн хохирогчид тэдгээрийн үйлчилгээний талаар бодит мэдээлэл өгөх
- xi. Хувийн чанартай мэдээлэл асуухдаа юуг асууж болох, болохгүйг мэддэг байх.

в. Үйлчлүүлэгчтэй ярих үед хориглох зүйлс

- i. Холбон зуучлахад л хэрэг болохгүй бол хохирогчийн нэрийг асуух шаардлагагүй
- ii. Хэт их ярихгүй байх. Учир нь шууд тусламжийн утасны операторын ажил нь ихэнхдээ үйлчлүүлэгчийг сонсох байдаг
- iii. Холбон зуучлагчийн тухай болоод бусад мэдээллийг нягтлалгүйгээр дамжуулахгүй байх
- iv. Хохирогчид хэт их мэдээлэл өгөхгүй байх. Дуудлагын үеэр хохирогч сэтгэл санааны хувьд тогтворгүй байвал мэдээлэл өгөхөөсөө илүүтэй тогтож сонсох, сэтгэлзүйн дэмжлэг үзүүлэхэд голчлон анхаарах
- v. Өөрийн хувийн холбоо барих мэдээллийг өгөхгүй байх. Хэзээ ч хохирогчтой өөрийн хувийн утсаар ярихгүй байх.

д. ЗАЙНААС ҮЗҮҮЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНД ШИЛЖИХ ҮЕИЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

1. Аюулгүй байдлын төлөвлөгөөний үндсэн үе шатууд:

- а.** Өөрийнхөө нөхцөл байдлыг чи л хамгийн сайн мэднэ, тиймээс юу тус болох юу тус болохгүйг хамгийн сайн мэдэх хүн нь чи өөрөө гэдгийг үйлчлүүлэгчид сануулах. Хүчирхийлэл гарахаас өмнө эрсдэлийг нь бууруулах тал дээр ямар арга хэмжээ авдаг тухай нь асуух. Мөн хүчирхийллийн эрсдэлийг ингэж бууруулах нь өөрийнх нь аюулгүй байдлын төлөө бөгөөд ямар ч тохиолдолд хохирогч өөрийнх нь эсрэг үйлдсэн аливаа хүчирхийлэлд хариуцлага хүлээхгүй гэдгийг хэлэх.
- б.** Түүний хувьд “аюулгүй өрөө/газар”-г олоход нь туслах. Хэрэв тийм өрөө/газар байхгүй бол аюултай эд зүйлтэй (зэвсэг, хутга зэрэг) гал тогоо гэх мэт өрөөнөөс хол байхыг зөвлөх, эсвэл аюулгүй болгох арга замуудыг хэлж туслах.

- в.** Боломжтой бол хүүхдүүдтэйгээ хамт энэ бүхнийг төлөвлөхөд нь туслах. Яаралтай, аюул тулгарсан үед ямар нэг дохио зангаа ч юм уу, эсвэл үг хэлж хүүхдүүдтэйгээ ойлголцох арга замыг олоход нь туслах.
- г.** Хаанаас, ямар тусламж авах (жишээ нь: хөл хорио болон хязгаарлалтын үед) боломжтойг тодорхойлоход нь туслах. Хүчирхийлэл хурцадсан, амь насанд нь аюул учирсан үед итгэж болох хөрш, бусад гэр бүлийн гишүүд, хамаатан садан эсвэл өөр хэн нэгэн итгэж болох хүнтэйгээ тохирсон ямар нэг дохио үг эсвэл дохио зангаа байгаа эсэхийг лавлах. Мөн түүнд тусламжийг хаанаас, хэзээ авч болох, боломжит үйлчилгээний талаарх сүүлийн үеийн мэдээлэлтэй эсэхийг тодруулах.
- д.** Үйлчлүүлэгч хүчирхийлэлтэй орчныг орхин явахаар шийдсэн тохиолдолд хэрхэн зугтахыг нарийвчлан төлөвлөхөд нь туслах. Гэхдээ ажилтан эсвэл шууд тусламжийн утасны оператор тухайн хохирогчийн хувьд хүчирхийлэлтэй орчноос зугтах нь дээр гэсэн ойлголт төрүүлэхүйц байдлаар хохирогчтой ярьж болохгүй. Харин зугтах нь ямар давуу тал, эрсдэл (Ковид-19 цар тахалтай холбоотой хязгаарлалтууд гэх мэт) дагуулахыг тооцон үзэх нь хамгийн чухал бөгөөд хүчирхийлэгч хамтрагчаас зугтах нь хамгийн аюултай мөч байдаг гэдгийг хохирогчид сануулах хэрэгтэй. Гэнэт зугтахаар болоход хэрэгтэй нэн шаардлагатай зүйлстэй цүнхийг урьдчилан бэлтгэж, гэрийнхээ аль нэг газар нуух эсвэл хэн нэг найдвартай хүндээ хадгалуулахыг зөвлөх, мөн хаана очих, хэнд мэдэгдэх (хэрэв байвал), хүүхдүүдээ яах талаар бодож төлөвлөхийг зөвлөх.
- е.** Төлөвлөгөөгөө, эсвэл төлөвлөгөөнийхөө өөрийн нөхцөл байдалд хамаатай гол гол хэсгүүдийг сайтар тогтоох, цээжлэхийг зөвлөх.

2. Үйлчлүүлэгч амиа хорлож болзошгүй байгаа тохиолдолд авах ара хэмжээ.

Хохирогч амиа хорлож болзошгүй байгаа бол илүү нарийвчилсан үнэлгээ хийх шаардлагатай. Ажилтан эсвэл шууд тусламжийн утасны операторын хувьд цочирдох, айх, яахаа мэдэхээ болох нь хэвийн үзэгдэл. Гэхдээ ийм байдалд орсноор хохирогчид туслахад нь саад болж болохгүй. Сэтгэлийн шаналалтай, цөхөрсөн эсвэл цаашид амьдрах нь ямар ч утгагүй мэт болсон хүмүүст өөрсдийг нь сонсож, дэмжлэг үзүүлэх нь маш их тустай. Хамгийн чухал нь энэ бол зөвхөн мэдрэмж төдий зүйл үү, эсвэл хохирогч үнэхээр амиа хорлох гэж байна уу гэдгийг тодорхойлох явдал юм. Энэхүү удирдамж нь операторуудад амиа хорлож болзошгүй байгаа үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлэхэд туслах зорилготой ч цаашид мэргэжлийн сэтгэлзүйч, сэтгэцийн эмчээс нэмэлт тусламж авах хэрэгтэй.

а. Дуудлагын эхэнд:

- i. Өөрийн дуу хоолой, хэл яриа, дууны өнгөн дээрээ анхаарах.
- ii. “Та ямархуу байгаа талаараа яримаар байна уу?” гэх мэт тийм/үгүй гэж хариулах асуултуудыг асуух.
- iii. Хэрэв үйлчлүүлэгч өөрийнхөө сэтгэл санааны байдлын талаар ярихыг хүсч байвал яагаад ингэж санагдах болсон, өмнө нь ингэж мэдрэгдэж байсан

эсэхийг нь яриулах. Зөвхөн амиа хорлох тухай бодож байна уу, эсвэл бүр амиа хэрхэн хорлох талаар төлөвлөсөн эсэхийг олж мэдэх.

- iv. Хэрэв үйлчлүүлэгч хэрхэн амиа хорлох талаараа тайлбарлаж чадахгүй эсвэл өмнө нь амиа хорлох оролдлого хийж байгаагүй бол эрсдэл арай бага гэсэн үг. Энэ тохиолдолд амиа егүүтгэх бодол мэдрэмжээс ангижирахад нь туслах арга замыг олох, мөн амиа хорлохгүй гэсэн ам өчиг авах зорилгоор ярилцах
- б.** Хэрэв үйлчлүүлэгч амиа хорлох талаар удаан бодсоноо хэлэх, эсвэл ярианаас нь та тэгж сэжиглэж байвал:
 - i. Энэ талаар зориглоод ярьж байгааг нь сайшаах, мөн энэ мэт амиа хорломоор санагдах нь угаасаа байдаг үзэгдэл гэдгийг хэлэх.
 - ii. Энэхүү бодол мэдрэмжүүдийг нь өдөөж байгаа зүйлсийг олж илрүүлэхэд нь үйлчлүүлэгчид туслах.
 - iii. Юу бодож, төлөвлөж байгаа талаар нь яриулж, мөн амиа хорлох хэрэгсэл нь гэрт нь, ойрхон байгаа эсэхийг олж мэдэхийг хичээх.
 - iv. Амиа хорлох сэдэл төрөх үед тухайн үйлчлүүлэгч ямар арга ашиглаж асуудлыг шийдэж/тайвширч ирснийг тодорхойлох, эсвэл асуудлыг шийдэж болох арга замыг шинээр олоход туслах (бусадтай харилцах, эерэг хандлагатай болох, дуртай зүйлээ хийх, өөрийгөө гэмтээхгүй байх гэх мэт).
 - v. Хэрэв хэрэглэдэг аргууд нь амиа хорлох бодол, сэдлийг өөрчлөхөд нөлөөлөхгүй байгаа бол хандаж болох, аюулгүй байдлыг нь хангаж чадах хүнийг тодорхойл. Хэрэв эрсдэл өндөр байвал хохирогчид тусалж чадах хүнтэй яаралтай холбогдож, хамт байж дэмжлэг үзүүлэх талаар ярилцах.
 - vi. Тухайн хохирогчид хамт байх, найдвартай хүн байхгүй тохиолдолд хохирогч операторыг эрүүл мэндийн ажилтан эсвэл сэтгэцийн эрүүл мэндийн мэргэжилтэнтэй холбогдож, цаашдын дэмжлэгийг авахад холбон зуучлахыг зөвшөөрч/хүсч байгаа эсэхийг тодруулах.
- в.** Хэрэв үйлчлүүлэгч утсаар залгахаасаа өмнө амиа хорлох оролдлого хийсэн бол:
 - i. Үйлчлүүлэгчийн нэрийг асуух.
 - ii. Түүний аюулгүй байдалд маш их санаа зовж байгаагаа хэлээд өөрт нь туслах хэн нэгэн рүү залгаж өгөх үү гэж асуух.
 - iii. Тухайн хохирогчид хамт байх, найдвартай хүн байхгүй тохиолдолд эрүүл мэндийн ажилтан эсвэл сэтгэцийн эрүүл мэндийн мэргэжилтэнтэй уулзаж, цаашдын дэмжлэгийг авахад холбон зуучлахыг зөвшөөрч/хүсч байгаа эсэхийг тодруулах.
 - iv. Хэрэв үйлчлүүлэгч энэ талаар ярихыг хүсэхгүй, мэдээлэл өгөхгүй байгаа бол түүнд хэрхэн тусалж болох талаар мөн тусламжийн утас руу юу хүсэж залгасныг нь асуух.

- v. Тухайн хохирогч хэн болох, хаана байгааг нь мэдэж байж л түүнд туслах боломжтой болно гэдгийг тайлбарлах.
 - vi. Хэрэв хохирогч нэр, байршил, мөн өөрт нь тусалж чадах хүний холбоо барих мэдээллийг өгөхгүй байгаа бол түүнийг хаана байгааг нь мэдэх, очиж тусалж чадах хүн эсвэл эрүүл мэндийн ажилтан/түргэн тусламжруу залгах хэрэгтэй гэдгийг хэлэх.
 - vii. Амиа хорлож болзошгүй хохирогчтой ярих явцад ахлах мэргэжилтэнтэй заавал давхар холбогдож, шаардлагатай тохиолдолд операторт дэмжлэг үзүүлэх.
-

Энэхүү удирдамжийг Дэлхийн ЖСХ-ийн баг, Олон улсын эрүүл мэндийн корпус, Олон улсын аврах хороо, Норвегийн олон улсын сүмийн тусламжийн байгууллага, План олон улсын байгууллага, Трокейр, НҮБХАС, НҮБ-ын Дүрвэгсдийн Асуудал Эрхэлсэн Дээд Комиссарын Газар, НҮБ-ын Хүүхдийн сангийн хамтран боловсруулсан *“КОВИД-19 цар тахлын үед гар утас болон дуудлагын утсаар зайнаас үйлчилгээ үзүүлэх удирдамж”*-нд үндэслэн боловсруулсан болно.