

**УХААЛАГ ТЕХНОЛОГИ, ХИЙМЭЛ ОЮУН УХААНД СУУРИЛСАН
НИЙГМИЙН АЖЛЫН ШИНЭ ЗАГВАРУУД БА МОНГОЛ УЛС ДАХЬ
ХЭРЭГЖИЛТИЙН БОЛОМЖ, СОРИЛТ**

Н. Нямдорж
Доктор (Ph. D.)

Нийгэм, хүмүүнлэгийн сургууль
Шинжлэх ухаан, технологийн их сургууль

0009-0008-0254-3195

DOI: 10.66753/

nyamaa89@gmail.com

Г. Батжаргал
Докторант

Сургалт, судалгааны 403 дугаар анги
Шүүхийн шийдвэр гүйцэтгэлийн албаны сургууль

Дотоод хэргийн их сургууль

0009-0009-9300-9744

DOI: 10.66753/

jagaajambaa@gmail.com

Хураангуй: 21-р зуунд технологийн хөгжил нь нийгмийн бүхий л салбарт нөлөөлж байгаа, нийгмийн ажлын мэргэжил ч үүнээс ангид биш байна. Ухаалаг технологи зэргийн хэрэглээ нэмэгдэхийн хэрээр нийгмийн ажилтнуудын үйлчилгээ үзүүлэх арга барил, харилцааны хэлбэр, ажлын үр нөлөө эрс өөрчлөгдөж байна. Жишээлбэл цахим зөвлөгөө өгөх, алсын зайнаас үйлчилгээ хүргэх, мэдээллийн санд дүн шинжилгээ хийх зэрэг нь технологийн давуу талыг бүрэн ашиглаж буй хэлбэрүүд юм. Технологийн дэвшил нь үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлж, хөдөө орон нутгийн иргэд, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүс гэх мэт тусламж авахад хүндрэлтэй бүлгүүдэд хүрэх шинэ боломжуудыг нээж өгч байна. Онлайн платформууд мэргэжилтнүүдийг нэгтгэж, хамтарсан зөвлөгөөн хийх нөхцөлийг бүрдүүлж байна. Тухайлбал өндөр эрсдэлтэй гэр бүлийн нөхцөлд боловсрол, эрүүл мэнд, хууль сахиулах байгууллагууд болон төрийн бус байгууллагууд хамтран ажиллах нөхцлүүдийг бүрдүүлж байна. Салбар хоорондын мэдээллийг цуглуулж, дүн шинжилгээ хийх боломжийг нэмэгдүүлснээр нотолгоонд суурилсан, үр нөлөөтэй бодлого боловсруулах боломжийг олгох юм. Жишээ нь хүүхдийн хүчирхийллийн тохиолдолд холбогдох байгууллагууд нэг дор ажилласнаар үйлчилгээг илүү үр дүнтэй хүргэх боломж бүрдэх мөн “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв”-д цахим загваруудыг технологид суурилан хэрэгжүүлснээр иргэд олон байгууллагаар дамжих шаардлагагүй болж, үйлчилгээний хүртээмж, шуурхай, тасралтгүй болж байна. Гэвч мэдээллийн аюулгүй байдал, ёс зүйн зөрчил зэрэг шинэ сорилтууд тулгарах нь нийгмийн ажлын мэргэжлийн орчинд онцгойлон анхаарах асуудлуудыг бий болгож байгаа нь туршлагаас харагдаж байна. Иймээс технологийн дэвшил нь нийгмийн ажлыг илүү дата, дижитал суурьтай, хүртээмжтэй болгохоос гадна ёс зүй, хүний эрхийн мэдрэмжтэй, шинэчлэгдсэн мэргэжлийн хандлагыг төлөвшүүлэх шаардлага тулгарч байна.

Түлхүүр үг: Дижитал шийдэл, цахим платформ, хүртээмж, хиймэл оюун

УДИРТГАЛ

Энэхүү эрдэм шинжилгээний өгүүлэлд технологийн дэвшил, ялангуяа хиймэл оюун ухаан, цахим платформ, дижитал шийдлүүд нь нийгмийн ажлын мэргэжлийн хөгжил, үйлчилгээний хүрээ, салбар хоорондын уялдаа холбоонд хэрхэн нөлөөлж байгааг судалсан. Мөн мэдээллийн аюулгүй байдал, ёс зүй, дижитал хуваагдал зэрэг сорилтуудыг авч үзэн, технологид суурилсан орчинд нийгмийн ажлыг үр дүнтэй зохион байгуулах боломж, чиг хандлагыг тодорхойлсон. Нийгмийн ажлын үйлчилгээ өнөө үед хувь хүнд төвлөрсөн, биечлэн харилцаа холбоо тогтоож үйлчилгээ үзүүлэх нь зонхилж байсан бол сүүлийн жилүүдэд цахим платформ, хиймэл оюун ухаан, өгөгдөлд суурилсан шийдвэр гаргалт зэрэг технологийн шийдлүүд нийгмийн ажилтны өдөр тутмын ажлыг үндсээр нь өөрчилж байна. (Mackline Nuwasiima M. P., 2024)

СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

Судалгааны зорилго: Технологийн дэвшил нийгмийн ажлын үйлчилгээ, арга барилд хэрхэн нөлөөлж байгааг судалж, ухаалаг технологи, хиймэл оюун ухаан, цахим платформуудыг нийгмийн ажилтнуудын ажилд хэрхэн үр дүнтэй нэвтрүүлж ашиглаж болох боломж, сорилт, шийдлийг тодорхойлох. Мөн мэдээллийн аюулгүй байдал, ёс зүй, дижитал хуваагдал зэрэг шинэ ойлголтуудыг авч үзэн, технологид суурилсан нийгмийн ажлын мэргэжлийн орчныг сайжруулах санал боловсруулахад оршино.

Судалгааны арга зүй:

- Технологийн хөгжлийн талаарх шинжлэх ухааны нийтлэл, судалгаа, практик кейсүүдийг судлах.
- Технологид суурилсан үйлчилгээний зарим туршилт, загвар, “Нэг цэгийн үйлчилгээний төв” гэх мэт жишээ судлах.
- Цуглуулсан мэдээлэл дээр чанарын дүн шинжилгээ хийх.

Хэрэгцээ шаардлага:

- Нийгмийн ажлын салбарын мэргэжлийн орчинд технологийн хурдтай өөрчлөлт орж байгаа тул үйлчилгээний шинэчлэл шаардлагатай.
- Ухаалаг технологи, хиймэл оюун ухааны ашиглалтыг оновчтой төлөвлөх, сорилтыг даван туулах замаар үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулах хэрэгцээ.
- Мэдээллийн аюулгүй байдал, ёс зүй, хүний эрхийн асуудлыг хөндсөн шинэлэг судалгаа, практик зөвлөмж дутагдаж байгаа тул энэ тал дээр судалгаа хийх шаардлага үүсэж байна.
- Төрийн болон төрийн бус байгууллагуудын хооронд мэдээлэл солилцох, хамтын ажиллагааг сайжруулах технологийн хэрэгцээ шаардлага тулгарч байна.

СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

1. “Орчин ба технологийн шинэ практик загвар”

Нийгмийн ажил, хүүхэд хамгаалал болон эрүүл мэндийн салбаруудад AI, машин сургалт (ML), өгөгдлийн аналитик зэрэг дэвшилтэт технологи практикт хурдацтай нэвтэрч байна. Цахим кейс менежмент, өгөгдлийг хуваалцах, алсын зайн зөвлөгөө, өгөгдөл дээр суурилсан урьдчилсан шийдвэр гаргалт зэрэг нь практикт өргөн хэрэглэгдэж байна. (Smith, 2020) Австралийн “Client Risk Assessment” системийг жишээ болгон авч үзэхэд энэ технологи эрсдэлийг эрт илрүүлж, нийгмийн ажилтны хариу арга хэмжээг сайжруулсан нь практик үр дүнтэй байсныг нотолсон байна. (www.tandfonline.com, 2023)

2. “Хамтарсан платформ болон салбар хоорондын уялдааны загвар”

Нийгмийн ажил, эрүүл мэнд, боловсрол, хууль эрх зүй зэрэг салбаруудын түншлэлийг өргөжүүлэхэд технологийн платформууд чухал үүрэг гүйцэтгэж байна. Тухайлбал эмнэлгийн цахим мэдээллийн системд суурилж, кейсүүдийг салбар хооронд хуваах боломж үүсгэж байна. (Reamer, 2023) Жишээ нь хүүхэд хамгааллын кейсийг боловсрол, гэр бүлийн хүчирхийлэл, хууль сахиулах байгууллагад шууд хуваалцах боломжит платформууд үүсгэж, кейсийн үр нөлөөг сайжруулж байна.

3. “Ухаалаг нийгмийн ажил” (Smart Social Work) загвар

Борманы (Bohrman) боловсруулсан энэхүү загвар нь AI, ML, өгөгдлийн аналитикыг нийгмийн ажлын практикт ашиглах дараах гурван үндсэн зарчимд суурилдаг (Bohrman, 2021) .

1. AI нь туслах үүрэгтэй бөгөөд мэдээлэл боловсруулах, эрсдэлийн тооцоолол, зөвлөмж гаргах.

2. Мэргэжлийн үнэлгээ нь ёс зүй, туршлагад тулгуурлан эцсийн шийдвэрийг нийгмийн ажилтан гаргана.

3. Эрсдэлийг эрт илрүүлэх замаар урьдчилан сэргийлэх чадварыг сайжруулах анхааруулга системийг бий болгох.

4. “Нэгдсэн өгөгдлийн системийн хэрэгцээний загвар”

Салбар хоорондын мэдээллийн уялдааг сайжруулах гол шийдэл нь нэгдсэн өгөгдлийн сантай систем юм. Иргэний бүртгэл, мэргэжилтний хандалт, хүчирхийллийн мэдээллийг цагдаад автоматаар мэдүүлэх зэрэг боломжийг нэгтгэнэ. (UNICEF, 2021)

Монгол Улсад “E-Mongolia” системийг өргөжүүлэх замаар ийм системийг байгуулж болохуйц боломжтой гэж үзэж байна.

5. “Гурвалсан хамтын ажиллагааны загвар” (Triple Helix)

Төр, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн байгууллага (Triple Helix) хамтын ажиллагаа нь технологи, бодлого, хэрэглэгчийн хэрэгцээг уялдуулах ач холбогдолтой.

- Төр—зохицуулалт, санхүүжилт;
- Хувийн хэвшил—платформ хөгжүүлэлт;
- Иргэний нийгэм—ёс зүй, хэрэглэгчийн оролцоо.
- Эстони улс цахим засаглалд tythoo (Triple Helix) загварыг амжилттай нэвтрүүлсэн байна. (Digital Government and Triple Helix, 2022)

Нийгмийн ажлын үйлчилгээний цахимжилт, технологийн дэвшлийг нэвтрүүлэх нь байгууллагын үр ашиг, хүртээмж, хариуцлагын түвшинд олон талын эерэг үр нөлөө үзүүлж байгаа нь олон улсын судалгааны үр дүнгээс харж болно. Юуны өмнө цаг хэмнэлтийн үр нөлөө нь хамгийн тод илэрдэг үзүүлэлт юм. Административ үйл ажиллагааг автоматжуулах, кейсийн бүртгэл болон мэдээллийн удирдлагыг цахим хэлбэрт шилжүүлэх нь нийгмийн ажилтны ачааллыг бууруулж, үйлчилгээний үр ашиг, хариу үйлдлийн хурдыг нэмэгдүүлдэг. Мөн урьдчилан таамаглах чадавх нэмэгдэж байна. Хиймэл оюун ухаанд суурилсан загваруудыг ашигласнаар эрсдэлийн шинж тэмдгийг эрт илрүүлэх, тухайн иргэн эсвэл бүлэгт чиглэсэн урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг төлөвлөх боломж бүрддэг. Энэ нь нийгмийн хамгааллын үйлчилгээний чанар, үр нөлөөг шинжлэх ухааны үндэстэй болгох чухал алхам юм.

Технологийн шийдэл нь үйлчилгээний хүртээмжийг нэмэгдүүлэхэд бодит хувь нэмэр оруулж байна. Орон нутгийн болон алслагдсан бүсийн иргэдэд онлайн болон телесоциал (tele social) хэлбэрийн үйлчилгээ үзүүлэх замаар газар зүйн саадыг бууруулж, тэгш хүртээмжийг хангах боломжтой болжээ.

Салбар хоорондын хамтын ажиллагаа өргөжиж буй нь нийгмийн ажлын системийн интеграцийн чухал үзүүлэлт юм. Тухайлбал, боловсрол, хууль сахиулах, эрүүл мэндийн байгууллагуудын хооронд өгөгдөл хуваалцах замаар олон талт хамтын ажиллагааны экосистем бүрдэж, иргэдийн асуудлыг цогцоор нь шийдвэрлэх нөхцөл бүрдэж байна.

Технологийн нэвтрэлт нь ил тод байдлыг нэмэгдүүлэх чухал суурь болж байна. Өгөгдөлд суурилсан, нээлттэй шийдвэр гаргалт төлөвшиж, бодлогын ил тод байдал, хариуцлагын тогтолцоо сайжирч байна.

Иймд дижитал технологийн нэвтрэлт нь нийгмийн ажлын үйлчилгээний чанарыг дээшлүүлэх, шинжлэх ухаанд суурилсан, хүртээмжтэй, ил тод, хамтын ажиллагаанд тулгуурласан тогтолцоог хөгжүүлэх стратегийн гол хөшүүрэг болох нь судалгаагаар нотлогдож байна.

ХЭЛЭЛЦҮҮЛЭГ

Монгол Улсад ухаалаг технологи, хиймэл оюун ухаан, өгөгдлийн системүүдийг нийгмийн ажилд нэвтрүүлэх нь үр ашиг, хүртээмжийг

нэмэгдүүлэх стратегийн чухал алхам болох юм. Гэсэн хэдий ч энэ шилжилтийг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийн тулд дараах үндсэн хүчин зүйлсийг хангах шаардлагатай гэж үзэж байна. Үүнд:

- Техник, зохион байгуулалтын чадамж
- Хууль эрх зүйн үндэслэл
- Мэргэжлийн ёс зүй, хариуцлагын зохицуулалт

Эдгээр хүчин зүйлсийг цогц байдлаар шийдвэрлэж чадвал технологийн шилжилт нь нийгмийн ажлын салбарын тогтвортой хөгжилд бодитой хувь нэмэр оруулах боломжтой юм.

Монгол Улсад нийгмийн ажил нь хүн төвтэй, үйлчилгээний чухал салбар бөгөөд сүүлийн жилүүдэд дэлхий нийтийн жишгийг даган, технологийн дэвшилд нийцсэн шинэ хандлагууд хөгжих эхлэл тавигдаад байна.

Монгол Улсад нийгмийн ажлын үйлчилгээний цахимжилт, дижитал шилжилтийн хүрээнд хэд хэдэн технологийн шийдэл ашиглагдаж эхэлсэн боловч тэдгээр нь цогц системийн хэмжээнд бүрэн уялдаагүй, салангид байдлаар хэрэгжиж буй нь нийтлэг хандлага юм.

E-Mongolia платформ нь төрийн үйлчилгээний төвлөрсөн цахим системийн хувьд иргэдэд 700 гаруй төрлийн үйлчилгээ үзүүлж буй амжилттай жишээ боловч нийгмийн ажил, нийгмийн халамжийн чиглэлээр зориулсан тусгай модуль, өгөгдлийн сангийн уялдаа сул хэвээр байна. Энэ нь нийгмийн ажилтнуудын үйлчилгээний мэдээллийг төвлөрүүлэх, хяналт-шинжилгээ хийх, хэрэгцээ тодорхойлох үйл ажиллагаанд хязгаар үүсгэдэг.

Үүнтэй зэрэгцэн нийгмийн халамжийн онлайн платформ нь халамжийн үйлчилгээ, тэтгэмжийн бүртгэлийг цахим хэлбэрт шилжүүлснээр иргэдийн хүртээмжийг нэмэгдүүлж, мэдээллийн ил тод байдлыг хангах боломж бүрдүүлсэн. Гэсэн хэдий ч тус систем нь бусад төрийн болон орон нутгийн байгууллагуудын мэдээллийн сантай бүрэн холбогдоогүй байгаа нь бодит мэдээлэлд тулгуурлан нийгмийн хамгааллын шийдвэр гаргах процессыг сааруулж байна.

Мөн цахим зөвлөгөө өгөх үйлчилгээний туршилт нь COVID-19 цар тахлын нөхцөлд сэтгэл зүйн болон хүүхдийн хамгааллын чиглэлээр Zoom, Messenger зэрэг цахим сувгаар дамжуулан зөвлөгөө өгөх хэлбэрээр хэрэгжиж байсан. Энэ нь нийгмийн ажилтны алсын зайн оролцоог хөгжүүлэх, үйлчилгээний шинэ хэлбэрийг турших чухал алхам болсон боловч тогтвортой системийн хэмжээнд нутагшиж, бодлогоор баталгаажиж чадаагүй байна.

Сүүлийн жилүүдэд зарим төрийн бус байгууллага болон сургалтын байгууллагууд хиймэл оюун ухаанд суурилсан чатбот (AI chatbot)-ыг турших хэлбэрээр ашиглаж эхэлсэн нь нийгмийн ажилд технологийн дэвшлийг

нэвтрүүлэх шинэлэг оролдлого юм. Эдгээр чатботууд нь эрсдэлийн талаарх мэдээлэл өгөх, анхан шатны зөвлөгөө хүргэх зорилготой боловч найдвартай ажиллагаа, мэргэжлийн хяналтын тогтолцоо хангалтгүй байгаа нь цаашдын хөгжүүлэлт шаардлагатайг харуулж байна.

Хууль эрх зүйн орчны үнэлгээ:

1. Манай улсад "Хувь хүний нууцын тухай хууль" хүчин төгөлдөр мөрдөгдөж байгаа боловч хиймэл оюун ухаан, автомат шийдвэр гаргалттай холбоотой **мэдээллийн нууцлал, хамгаалалтын** зохицуулалт тодорхойгүй байна.

2. Хиймэл оюун ухаан кейс оношлох, шийдвэр гаргах үед ёс зүйн зааг, хариуцлагын хуваарилалт бүрэн тодорхой бус байна.

3. Алгоритмын алдаатай таамаглалаас үүдэн гарсан хохирлыг хэн хариуцах тухай асуудал **хариуцлагын тогтолцоо одоогоо** бүрхэг байна.

Эндээс дүгнэхэд нийгмийн ажилтны цахим чадамж, мэргэжлийн стандарт болон зохицуулалттай холбоотой эрх зүйн зохицуулалт дутагдалтай байна.

ДҮГНЭЛТ

Технологийн хөгжил нь нийгмийн ажлын онол, арга зүй, практикт суурь өөрчлөлт авчирч байна. Хиймэл оюун ухаан, өгөгдлийн аналитик, цахим платформ зэрэг дэвшилтэт технологийн шийдлүүд нь үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг сайжруулж, шийдвэр гаргалтыг өгөгдөлд суурилсан, шинжлэх ухаанч байдлаар хийх боломжийг нэмэгдүүлж байна. Үүний зэрэгцээ, салбар хоорондын хамтын ажиллагаа, инновацын экосистемийг өргөжүүлэх шинэ гарц бий болж байна.

Телехалт, цахим зөвлөгөө, кейс менежментийн автоматжуулалт зэрэг технологи нь алслагдсан бүс нутгийн иргэдэд хүртээмжтэй үйлчилгээ үзүүлэх, нийгмийн ажилтны тасралтгүй хөгжлийг дэмжих боломжийг бүрдүүлж байна. COVID-19 цар тахлын үед нийгмийн ажилтнууд харилцаа, үйлчилгээний арга барилаа цахим технологид тулгуурлан шинэчилсэн нь практикт эерэг үр нөлөө үзүүлснийг судалгаагаар нотолсон. Жишээлбэл **Zoom, Skype** зэрэг платформууд нь үйлчлүүлэгчидтэй итгэлцэл бүхий харилцаа холбоо тогтооход тустай байсан бол **Apricot, Casebook** зэрэг програм хангамжууд нь мэдээлэл удирдах, ажлын уялдаа холбоог нэмэгдүүлэхэд хувь нэмэр оруулсан байна.

DSM-5-TR, Google Translate, мөн **Calm, Thought Diary** зэрэг хэрэгслүүд нь оношлогоо, харилцаа холбоо тогтоох, сэтгэл зүйн дэмжлэгийг газар зүйн хязгаарлалтаас үл хамааран хүргэх боломжоор хангаж байна. Мөн удирдлагын түвшинд **цахим гарын үсэг, календарийн систем, Google Docs** зэрэг хэрэгсэл нь багийн зохион байгуулалт, хамтын ажиллагааг сайжруулсан.

Түүнчлэн **Magic Notes** зэрэг хиймэл оюунд суурилсан системүүд уулзалтын тэмдэглэл, дүгнэлтийг автоматжуулж, захиргааны ажлын ачааллыг бууруулахад дэмжлэг үзүүлж байна.

АНУ-д нэвтрүүлж буй **урьдчилан таамаглах алгоритмууд** нь гэмт хэрэгт өртөмтгий бүлгийн эрсдэлийг үнэлэх, мэдээлэлд суурилсан шийдвэр гаргалтыг хөгжүүлэхэд ашиглагдаж байна. Иймд технологийн дэвшил нь нийгмийн ажлын салбарт хүний оролцоо, мэргэжлийн үнэлгээг дэмжихийн зэрэгцээ шийдвэр гаргалтыг системчилсэн, үр дүнтэй болгох шинэ боломжуудыг нээж байна.

Нийгмийн ажлын шинэ загварууд нь **AI, машин сургалт (ML), өгөгдлийн аналитик** зэрэг технологийг практикт нэвтрүүлснээр илүү үр дүнтэй, шинжлэх ухаанд суурилсан үйлчилгээ үзүүлэх нөхцөл бүрдүүлж байна. Жишээлбэл, Австралийн үйлчлүүлэгчийн эрсдэлийн үнэлгээ (**Client Risk Assessment**) систем нь эрсдэлийг эрт илрүүлж, оновчтой шийдвэр гаргалтыг дэмждэг болох нь судалгаагаар нотлогдсон (2023).

Салбар хоорондын хамтын ажиллагааг дэмжих цахим платформууд нь кейсийн мэдээллийг боловсрол, эрүүл мэнд, хууль эрх зүй зэрэг салбаруудтай хуваалцан, хамтын шийдвэр гаргалтыг хөнгөвчилж байна. Мөн Борманы (**Bohrman**) боловсруулсан “ухаалаг нийгмийн аижл” (**Smart Social Work**) загвар нь хиймэл оюуныг мэргэжлийн ёс зүй, хүний үнэлгээг хослуулсан хэрэгсэл болгон ашиглаж, эрсдэлийг урьдчилан сэргийлэх үр нөлөөг нэмэгдүүлж байна.

Монгол Улсад энэхүү хөгжил нь “**E-Mongolia**” платформоор дамжин хэрэгжих суурь боломжтой. Цахим мэдээллийн уялдаа нь хүчирхийлэл, хамгааллын кейсийн мэдээллийг бодит цаг хугацаанд холбогдох байгууллагад хүргэх чадамжтай. Гурвалсан хамтын ажиллагааны (**Triple Helix**) загварын жишээнд тулгуурлан төр, хувийн хэвшил, иргэний нийгмийн байгууллагын хамтын ажиллагаа нь бодлого, технологи, хэрэглэгчийн хэрэгцээг уялдуулж, цахим шилжилтийг хурдасгаж байна. Эстонийн цахим засаглалын туршлага үүний амжилттай жишээ болж байна.

Ийнхүү хиймэл оюун, дижитал технологид суурилсан шинэ шийдлүүд нь нийгмийн ажлын хүртээмж, үр нөлөө, хариу арга хэмжээний чанарыг шинэ түвшинд хүргэж байна. Гэсэн ч Монгол Улсад энэ үйл явц анхан шатандаа явж байгаа бөгөөд AI, өгөгдлийн систем, дижитал платформын хэрэглээний үр нөлөө, хууль эрх зүйн зохицуулалт нь бүрэн төлөвшөөгүй хэвээр байна.

САНАЛ, ЗӨВЛӨМЖ

1. Бодлогын түвшиний санал, зөвлөмж

Монгол Улсад нийгмийн ажлын үйлчилгээний цахим шилжилт, технологийн дэвшлийг үр ашигтай хэрэгжүүлэхийн тулд эрх зүйн орчны шинэчлэл, өгөгдлийн уялдаа, ёс зүйн удирдамж, мэргэжлийн стандарт зэрэг бодлогын түвшний цогц арга хэмжээ шаардлагатай байна. Үүний хүрээнд дараах санал, зөвлөмжийг дэвшүүлж байна.

Нийгмийн хамгааллын үйлчилгээний бүх түвшинд хэрэглэх “**нэг иргэн – нэг кейс**” зарчимд суурилсан нэгдсэн өгөгдлийн платформыг хөгжүүлэх шаардлагатай. Энэ систем нь хүүхэд хамгаалал, хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэд, гэр бүлийн хүчирхийлэл зэрэг эмзэг бүлгийн кейсүүдийг багтаах бөгөөд салбар хоорондын мэдээлэл солилцоо, давхардсан үйлчилгээний зохицуулалт, шуурхай хариу арга хэмжээг дэмжих технологийн үндэс суурь болно.

Орон нутгийн болон нийслэлийн түвшинд хуримтлагдсан кейс дата дээр тулгуурлан хиймэл оюун ухаанд суурилсан эрсдэлийн үнэлгээний үндэсний алгоритм боловсруулах нь зайлшгүй шаардлагатай. Энэ загвар нь хүүхэд хамгаалал, гэр бүлийн хүчирхийлэл, сэтгэл зүйн эрсдэлийн түвшинг урьдчилан таамаглах, эрт илрүүлэх, нотолгоонд суурилсан шийдвэр гаргалтыг дэмжих ач холбогдолтой.

Онлайн зөвлөгөө, цахим кейс менежмент зэрэг телесоциал хэлбэрийн үйлчилгээг албан ёсны журмаар зохицуулах шаардлагатай. Үүнд үйлчилгээний цар хүрээ, ёс зүйн хэм хэмжээ, мэдээллийн хамгаалалт, хэрэглэгчийн зөвшөөрлийн механизм зэрэг асуудлыг тодорхой тусгасан эрх зүйн баримт бичиг боловсруулах нь чухал. Энэ нь орон нутагт хүртээмжтэй, ёс зүйтэй, чанартай үйлчилгээ үзүүлэх суурь нөхцөлийг бүрдүүлнэ.

Одоогийн “**Хувь хүний нууцын тухай хууль**”-д хиймэл оюун ухаан, автомат шийдвэр гаргалтын зохицуулалт, мэдээлэл боловсруулах, хадгалах эрх зүйн заагийг тодорхой тусгах шаардлагатай байна. Энэхүү шинэчлэл нь мэдээллийн аюулгүй байдлыг бэхжүүлэхээс гадна иргэдийн итгэлийг нэмэгдүүлж, өгөгдөлд суурилсан үйлчилгээний хөгжлийг хуулийн хүрээнд баталгаажуулна.

Хиймэл оюун ухаанд суурилсан шийдвэр гаргалтад хүний оролцоог хадгалах, хариуцлагын заагийг тодорхойлох ёс зүйн удирдамж боловсруулах нь чухал. Алгоритмын дүнд гарсан шийдвэрийн хариуцлагыг хэн хүлээх, хүний үнэлгээ ямар байр суурьтай байхыг нарийн тодорхойлох шаардлагатай бөгөөд хиймэл оюун ухаан нь **туслах хэрэгсэл** болох зарчмыг хуульчлан баталгаажуулах ёстой.

Ийнхүү дээрх бодлогын түвшний арга хэмжээг хэрэгжүүлснээр Монгол Улсад нийгмийн ажлын үйлчилгээний **өгөгдөлд суурилсан, ёс зүйтэй, хүртээмжтэй, уялдаатай цахим экосистем** бүрдүүлэх үндэс тавигдана. Энэ

нь нийгмийн хамгааллын тогтолцоог шинжлэх ухаанд тулгуурлан шинэ шатанд гаргах стратегийн чиглэл болох юм.

2. Хэрэгжилтийн түвшний санал, зөвлөмж

Нийгмийн ажлын цахимжилт, дижитал технологийн нэвтрэлтийг бодит үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийн тулд нийгмийн ажилтны чадавх, технологийн туршилт, салбар хоорондын интеграцийн механизмыг сайжруулах, үнэлгээний тогтолцоог тогтоох шаардлагатай байна. Үүний хүрээнд дараах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх нь зүйтэй.

Аймаг, дүүргийн түвшинд нийгмийн ажилтнуудад хиймэл оюун, кейс систем, өгөгдөл ашиглах чадварыг эзэмшүүлэх **богино хугацааны сургалт, цахим сертификатын систем** нэвтрүүлэх шаардлагатай. Энэ нь нийгмийн ажилтнуудыг шинэ технологийг мэргэжлийн түвшинд ашиглах боломжтой болгох суурь юм. Мөн **Zoom, Apricot, Casebook** зэрэг цахим платформыг ашиглах чадварыг жигд түвшинд хүргэх нь үйлчилгээний стандарт, чанарыг хадгалах чухал алхам болно.

AI chatbot, автомат сануулга, телесоциал үйлчилгээ зэрэг технологийн инновацийг хүүхэд хамгаалал, сэтгэл зүйн зөвлөгөөний чиглэлд тодорхой бүс нутагт туршиж, үр дүнг нь үнэлэх нь чухал. Туршилт нь **үнэлгээтэй туршлагыг үндэсний түвшинд өргөжүүлэх арга зүй** боловсруулах боломжийг олгоно. Энэ нь технологийн шийдлийн үр ашиг, хүртээмжийг үнэлж, бодлогын шийдвэр гаргалтад суурь болно.

Боловсрол, эрүүл мэнд, хууль зүйн байгууллагуудын хооронд **өгөгдлийн уялдаа, хамтарсан кейс менежмент** бий болгохын тулд API систем, цахим шийдлийг хөгжүүлэх шаардлагатай. Энэ нь мэдээллийн солилцоог хялбаршуулж, нэг иргэний хэрэгтэй холбоотой бүх үйл ажиллагааг нэгтгэн харах боломжийг бүрдүүлнэ. Мөн **Triple Helix (төр – хувийн хэвшил – иргэний нийгэм)** загварын хүрээнд хамтрагч талуудын үүрэг, оролцоог тодорхой болгох нь системийн уялдаа, үр дүнг нэмэгдүүлэх ач холбогдолтой.

Хиймэл оюун ухаан, өгөгдлийн системийн хэрэглээний үр нөлөөг тогтмол үнэлэх **үндэсний индикатор** боловсруулах шаардлагатай. Энэ нь технологийн шинэчлэл, үйлчилгээний чанар, хүртээмжийг үнэлэх үндэс болно. Мөн их сургууль–гөрийн байгууллага–мэргэжлийн холбоо зэрэг түншлэлийн хүрээнд **судалгаанд суурилсан бодлого боловсруулах тогтолцоо** хөгжүүлэх нь шийдвэр гаргалтыг нотолгоонд суурилуулж, нийгмийн ажлын үйлчилгээний үр нөлөөг нэмэгдүүлэх чухал алхам болно.

Ийнхүү дээрх хэрэгжилтийн түвшний арга хэмжээ нь **нийгмийн ажилтны чадавхыг дээшлүүлэх, технологийн туршилтыг бодитой хэрэгжүүлэх, салбар хоорондын интеграцийг сайжруулах, үнэлгээний тогтолцоог тогтворжуулах** үндэс суурийг бүрдүүлнэ. Үүний үр дүнд

нийгмийн ажлын үйлчилгээ нь илүү үр ашигтай, хүртээмжтэй, мэдээлэлд суурилсан, хариуцлагатай цахим экосистемд шилжих боломжтой болно.

Иймээс дээрх алхмуудыг шат дараатай хэрэгжүүлснээр нийгмийн ажлын үйлчилгээ нь өгөгдөлд суурилсан, ёс зүйтэй, хүртээмжтэй, хариуцлагатай цахим экосистемд шилжиж, бодлого, шийдвэр гаргалт илүү шинжлэх ухааны үндэслэлтэй, үр нөлөөтэй болох боломжтой юм.

НОМ ЗҮЙ

1. Afrouz M. *Digital divide and access to social services in rural communities*. Journal of Social Work Technology. 2023;15(2):120-135. Accessed October 13, 2025. <https://www.emerald.com>
2. Bohrman LL. *Artificial intelligence assisted case management in social work services: A systematic review*. Research on Social Work Practice. 2021. doi:10.1177/10497315251329531
3. *Digital Government and Triple Helix*. Digital Government and Triple Helix: Estonia Case Study. 2022:1.
4. Li L, Wang M. *Artificial intelligence–assisted case management in social work services: A systematic review*. Research on Social Work Practice. 2025. Accessed October 13, 2025. <https://journals.sagepub.com>
5. Lucas RA. *A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions*. Journal of Social Work. 2023. Accessed October 13, 2025. <https://journals.sagepub.com>
6. Nuwasiima M, Peterson M. *The role of artificial intelligence (AI) and machine learning in social work practice*. World Journal of Advanced Research and Reviews. 2024. Accessed October 13, 2025. <https://wjarr.com>
7. Nuwasiima M, Peterson M. *The role of artificial intelligence (AI) and machine learning (ML) in social work practice*. World Journal of Advanced Research and Reviews. 2024.
8. Mackline RG. *Algorithmic decision-making in social work: Challenges and ethical considerations*. Journal of AI and Ethics. 2024;10(1):78-92. Accessed October 13, 2025. <https://www.scirp.org>
9. Newman M. *Artificial intelligence and case management: Embracing transformative practice*. Professional Case Management. 2021. Accessed October 13, 2025. <https://journals.bww.com>
10. Nuwasiima MC. *Digital literacy disparities among marginalized populations: Implications for social services*. International Journal of Digital Equity. 2024;9(1):101-117. Accessed October 13, 2025. <https://ijisrt.com>
11. Australian Institute of Health and Welfare. *The use of AI in social work practice*. AI Practice. 2023.
12. Reamer FG. *AI and social work ethics*. 2023. Accessed October 13, 2025. <https://aiamswp.org.in>
13. Rodriguez-Martínez LT. *Privacy and data security in AI-assisted social work: Ethical frameworks and best practices*. Ethics in Technology. 2024;18(3):215-230.
14. Smith H, Jones L. *Artificial intelligence in clinical decision making: Rethinking liability*. Sociology & Technology Journal. 2020. Accessed October 13, 2025. <https://journals.sagepub.com>
15. UNICEF. *Guidelines on integrated data systems*. 2021. Accessed October 13, 2025. <https://www.unicef.org>
16. Taylor & Francis. [Homepage]. 2023. Accessed October 13, 2025. <https://www.tandfonline.com>
17. The Times. [Homepage]. 2024. Accessed October 13, 2025. <https://www.thetimes.com>
18. Dombo ES. *Automation and empathy: Risks of “machine-izing” human interaction in social work*. Social Work Review. 2020;32(1):45-58. Accessed October 13, 2025. <https://bmcresnotes.biomedcentral.com>
19. Newman MB. *Artificial intelligence and case management: Embracing transformative practice*. Professional Case Management. 2021;26(3):123-125. doi:10.1097/NCM.0000000000000493