



معاونت برنامه ریزی و بودجه

دستورالعمل شناسایی و پذیرش

دفتر شکایات، بهبود روش ها و تحول اداری

شهریورماه ۱۴۰۳

بسم الله الرحمن الرحيم

شناسنامه دستور العمل	
شناسایی و پذیرش	عنوان دستور العمل
معاونت حمایت و سلامت خانواده- اداره کل خدمات مددکاری	مجری
معاونت برنامه ریزی و بودجه- دفتر تشکیلات، بهبود روش ها و تحول اداری	نظارت تخصصی بر حسن اجرا
دفتر نظارت و رسیدگی به شکایات	نظارت عمومی
۱۴۰۳	تاریخ انتشار
۱۴۰۳۰۶۰۱	کد سند
تهران - ابتدای بزرگراه شهید لشگری (جاده مخصوص کرج) دفتر مرکزی کمیته ی امداد امام خمینی (ره)	آدرس
مستقیم : ۰۲۱-۲۳۹۰۲۱۹۴	تلفن
www.emdad.ir Scrp@emdad.ir	پست الکترونیک

فهرست

فصل اول: کلیات دستورالعمل

۴	الف) مبانی حقوقی و قانونی.....
۴	ب) تعاریف و اصطلاحات.....
۸	ماده ۱- شناسایی و پذیرش نیازمندان.....
۸	ماده ۲- شرایط عمومی پذیرش.....
۹	ماده ۳- شرایط اختصاصی پذیرش.....
۹	ماده ۴- گروه‌های هدف پذیرش.....
۱۰	ماده ۵- مدارک و مستندات مورد نیاز قابل رویت.....
۱۰	ماده ۶- الزامات پذیرش مددجوی جدید.....
۱۳	ماده ۷- الزامات تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات خانوارها.....
۱۴	ماده ۸- به‌روزرسانی اطلاعات خانوار.....
۱۴	ماده ۹- الزامات بازدید از منزل مددجویان.....
۱۴	ماده ۱۰- اولویت‌بندی مددجویان.....
۱۶	ماده ۱۱- کمیسیون حمایت و توانمندسازی.....
۱۶	ماده ۱۲- انتقال پرونده مددجو.....

فصل دوم: فرآیندها و روش‌های اجرایی

۱۸	ماده ۱۳- فرآیند پذیرش متقاضی.....
۱۹	ماده ۱۴- اقدام مددکار پس از پایان فرآیند پذیرش.....
۱۹	ماده ۱۵- فرآیند انتقال پرونده مددجو.....
۲۰	ماده ۱۶- تکالیف مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی.....
۲۰	ماده ۱۷- ابلاغ.....

فصل اول: کلیات دستورالعمل

الف) مبانی حقوقی و قانونی

۱- بندهای ۱ و ۲ ماده ۶ اساسنامه امداد امام^(ره)

۲- برنامه راهبردی پنج ساله هفتم امداد^۱

ب) تعاریف و اصطلاحات

۱- **نیازمند:** فردی است که در تأمین حداقل نیازهای اساسی خوراکی و غیرخوراکی طبق شاخص‌های کمیته امداد امام^(ره) ناتوان است.

۲- **شناسایی نیازمند:** فرایندی است که بر اساس شاخص‌های فقر در جغرافیای کشور و با رعایت اصل حرمت و کرامت خانواده‌ها به شناسایی مستمر خانواده‌ها و افراد نیازمند می‌پردازد.

۳- **پذیرش نیازمند:** فرایندی است که طی آن بر مبنای ضوابط اجرایی امداد و رعایت اصول مددکاری اجتماعی نسبت به بررسی و پاسخگویی نیازمندان شناسایی شده جهت دریافت خدمت از کمیته امداد امام^(ره) می‌پردازد.

۴- **مددجو:** فرد نیازمندی است که در یک بازه زمانی مشخص و متناسب با نیاز، از خدمات پیش‌بینی شده بهره‌مند می‌شود.

۵- **سطح‌بندی مددجو:** مجموعه اقداماتی است که بر اساس شاخص‌های تعیین شده در دستورالعمل‌های مصوب کمیته امداد امام^(ره) به منظور برخورداری از نوع و میزان خدمات، مددجویان واجد شرایط را در گروه‌های خاص به صورت هدفمند و زمان‌دار تقسیم‌بندی کرده و آن‌ها را متناسب با قرار گرفتن در هر سطحی از یک یا چند خدمت بهره‌مند می‌سازد.

^۱ - حکم یکم: با استفاده از پایگاه‌های داده رسمی کشور و مبتنی بر سامانه هوشمند امداد، نسبت به شناسایی فعالانه نیازمندان، پذیرش، نیازسنجی و استعدادسنجی دقیق و تعریف مسیر ارائه خدمات به مددجویان و هدایت مستمر آنان از طریق توسعه و تقویت مددکاری تخصصی در طی سنوات اجرای برنامه اقدام شود.

- ۶- **خانوار مددجو:** مجموعه مددجویان و افرادی که هم‌سفره هستند و اقامتگاه و تغذیه مشترک دارند؛ خانوار مددجو می‌تواند یک نفره هم باشد.
- ۷- **خانوارهای حمایتی:** به خانواری گفته می‌شود که هیچ‌یک از افراد خانواده قابلیت توانمندشدن نداشته باشند.
- ۸- **خانوارهای حمایتی و توانمندی:** به خانواری گفته می‌شود که سرپرست یا اعضای خانوار قابلیت توانمندی داشته باشند.
- ۹- **سرپرست خانوار:** عضوی از خانوار است که معمولاً مسئولیت تأمین تمام یا بخش عمده‌ای از هزینه‌های خانوار یا تصمیم‌گیری در مورد نحوه هزینه‌کردن درآمدهای خانوار را برعهده دارد. سرپرست خانوار لزوماً مسن‌ترین عضو خانوار نیست و می‌تواند زن یا مرد باشد. در خانوار یک نفره، تنها عضو خانوار، سرپرست خانوار محسوب می‌شود.
- ۱۰- **مسئول خانوار:** به شخصی اطلاق می‌گردد که به دلیل شرایط خاص، مسئولیت تصمیم‌گیری در مورد نحوه هزینه‌کردن درآمدهای خانوار را برعهده دارد و امورات مالی از طریق وی انجام می‌پذیرد.
- ۱۱- **زن سرپرست خانوار:** زنی است که مسئولیت تأمین تمام یا بخش عمده‌ای از هزینه‌های خانوار یا تصمیم‌گیری در مورد نحوه هزینه‌کردن درآمدهای خانوار را برعهده دارد.
- ۱۲- **اقتدار نیازمند:** به مردان سرپرست خانوار با سن کمتر از ۶۰ سال گفته می‌شود که در دهک یک تا سه درآمدی قرار داشته (نیازمند) و صرفاً به مدت یکسال فرصت بهره‌مندی از خدمات آموزشی و تسهیلات اشتغال را دارند.
- ۱۳- **سالمند نیازمند:** به افراد ۶۰ سال و بالاتر که قادر به تأمین معاش خود نیستند و از هیچ صندوق بازنشستگی مستمری دریافت ننموده‌اند.
- ۱۴- **خانوارهای بدسرپرست:** خانوارهایی هستند که سرپرست آن‌ها به علت اعتیاد و اختلالات روانی حضور ندارند و یا حضور وی مؤثر نیست و سبب وارد آمدن آسیب به اعضای خانوار می‌شود.
- ۱۵- **سرپرست زندانی:** به فردی گفته می‌شود که به موجب حکم مراجع قضایی یا قرار بازداشت موقت در زندان به سر می‌برد.

- ۱۶- **زندانی با رأی باز:** به نوعی از اجرای مجازات حبس گفته می‌شود که در آن زندانی، روزها در اختیار خود است و در ساعاتی از شبانه روز باید خود را به زندان و یا جایی که قاضی ناظر زندان صلاح می‌داند معرفی کند.
- ۱۷- **سرپرست متواری خانوار:** سرپرست خانوار نیازمندی است که به دلایل گوناگون فراری بوده و محل سکونت وی مشخص نیست.
- ۱۸- **سرپرست مفقودشده خانوار:** سرپرست خانوار نیازمندی است که به دلایل گوناگون مفقود شده و وضعیت حیات و محل سکونت وی مشخص نیست.
- ۱۹- **سرپرست بیمار صعب‌العلاج و خاص:** سرپرست خانوارهایی که فرآیند درمان آن‌ها طولانی و پرهزینه بوده و یا بیماری و عوارض ناتوان کننده آن تا پایان عمر بیمار را درگیر می‌کند.
- ۲۰- **دختر خودسرپرست:** دختران خودسرپرست به دختران بالای ۱۸ سالی که فاقد والدین بوده و به تنهایی زندگی نموده و مسئولیت تأمین مخارج خود را به عهده دارند، اطلاق می‌گردد.
- ۲۱- **مددکاری اجتماعی:** حرفه‌ای است مبتنی بر دانش، اصول، ارزش‌ها، مهارت‌ها و روش‌های علمی که هدف از آن کمک به افراد، گروه‌ها و جامعه است تا بتوانند با تکیه بر توانایی‌ها و استفاده از منابع موجود برای حل مشکل یا رفع نیاز خود اقدام کرده به استقلال نسبی و رضایت خاطر دست یابند و عملکرد خود را بهبود بخشند.
- ۲۲- **مددکار خانواده:** فردی است که با دانش و فن خود و با بهره‌گیری از اصول و ارزش‌های مددکاری اجتماعی به افراد خانواده کمک می‌کند که بر اساس توانمندی‌ها، ظرفیت‌ها، محدودیت‌ها در جهت رفع مشکلاتشان اقدام نمایند تا بتوانند به خوداتکایی و استقلال برسند.
- ۲۳- **خدمات مددکاری:** مجموعه‌ای از خدمات تخصصی مبتنی بر اصول و روش‌ها و فرآیندهای مددکاری اجتماعی است که منجر به بررسی و ارزیابی نیازهای نیازمندان و مددجویان، طراحی و تعیین خدمات حمایتی قابل ارائه به ایشان جهت توانمندسازی می‌شود.
- ۲۴- **آسیب‌شناسی اجتماعی:** مطالعه، بررسی و شناخت علل و زمینه‌های بروز ناهنجاری‌ها و آسیب‌های اجتماعی (نظیر فقر، بیکاری، طلاق و اعتیاد به مواد مخدر) و راهکارهای عملیاتی برای پیشگیری، کاهش و درمان این پدیده‌هاست.

- ۲۵- **خدمت زمان‌دار:** خدمتی است که به منظور کاهش یا رفع نیازهای مددجوی کمیته امداد امام (ره) طبق دستورالعمل‌های مربوطه صرفاً برای یک دوره زمانی مشخص ارائه می‌شود.
- ۲۶- **دهک‌بندی خانوار:** دهک‌ها توسط پایگاه رفاه ایرانیان تدوین و بر مبنای آن جمعیت کشور به ۱۰ قسمت تبدیل شده و هر قسمت به عنوان یک دهک شناخته می‌شود.
- ۲۷- **سامانه سها:** در راستای خدمات دولت الکترونیک، سامانه امداد هوشمند و کارآمد (سها)، با هدف چابک‌سازی فرآیند ارائه خدمات مطلوب به نیازمندان، با تسهیل و تسریع در امور از طریق یکپارچه‌سازی اطلاعات، امکان استفاده از خدمات مختلف را برای خیرین و افراد تحت پوشش کمیته امداد امام (ره) فراهم می‌کند.
- ۲۸- **مجوز ویژه:** مجوز ارایه خدمتی که توسط مدیرکل استان به متقاضیانی اعطاء می‌گردد که طبق ضوابط و مقررات کمیته امداد، واجد شرایط دریافت خدمت نیستند اما مطابق بررسی‌های میدانی انجام شده، نیاز ایشان تأیید گردیده است.

ماده ۱- شناسایی و پذیرش نیازمندان:

۱-۱- شناسایی نیازمندان:

شناسایی نیازمندان توسط کمیته امداد امام^(ره) با شرایط زیر صورت می پذیرد:

(۱) بررسی میدانی توسط مددکاران

(۲) بهره گیری از پایگاه های اطلاعاتی کشور.

۱-۲- پذیرش نیازمندان:

نیازمندان جهت دریافت خدمات حمایتی از طریق مبادی زیر پذیرش می شوند:

الف) **حضوری:** مراجعه به ادارات کمیته امداد سراسر کشور

ب) **غیرحضوری:** ثبت نام از طریق درگاه های الکترونیک توسط خود افراد یا از طریق دفاتر پیشخوان دولت

ج) **معرفی دستگاه ها، سازمان ها و سایر مراکز:**

- دفتر مقام معظم رهبری، ریاست جمهوری، مراجع قضایی، نمایندگان مجلس شورای اسلامی، سازمان زندان ها، ائمه جمعه و جماعات، معتمدین و ...

- مؤسسات خیریه و مراکز نیکوکاری

- گزارش های مردمی .

ماده ۲ - شرایط عمومی پذیرش:

- دارا بودن تابعیت ایرانی

- دارا بودن کد ملی

- دارا بودن کارت پایان خدمت و وظیفه یا معافیت قانونی برای آقایان

- سکونت در شهر، روستا، منطقه یا محل پذیرش

- عدم بهره مندی از خدمات حمایتی سازمان بهزیستی کشور، بنیاد شهید و امور ایثارگران و سایر ارگان های حمایتی و صندوق های بازنشستگی.

ماده ۳- شرایط اختصاصی پذیرش:

۳-۱- پذیرش بر اساس امتیازات کسب شده طبق شاخص‌های عمومی اولویت‌بندی و امتیازبندی خانوار (جدول شماره ۱) خواهد بود که در صورت لزوم به صورت سالیانه از سوی معاونت حمایت و سلامت خانواده، به‌روزرسانی و ابلاغ خواهد شد.

۳-۲- شرایط دهک‌بندی خانوار: دهک‌های یک تا سه درآمدی به تشخیص مددکار (در صورت استحقاق) مشمول دریافت معیشت و سایر خدمات مورد نیاز هستند و دهک چهارم و پنجم درآمدی بر اساس گزارش مددکار و تأیید کمیسیون حمایت و توانمندسازی از سایر خدمات حمایتی (غیر از معیشت) بهره‌مند خواهند شد.

تبصره ۱: افراد دارای وضعیت خاص با دهک درآمدی بالاتر، با بررسی میدانی مددکار و تأیید کمیسیون حمایت و توانمندسازی، با مجوز ویژه مدیرکل از خدمات امداد بهره‌مند می‌شوند.

تبصره ۲: پذیرش نیازمندان مستند بر بررسی مددکار بوده و مسئولیت آن به عهده رئیس اداره مربوطه می‌باشد.

ماده ۴- گروه‌های هدف پذیرش:

الف) خانوارهای نیازمند زن سرپرست (فاقد همسر، فوت، طلاق، مستمری‌بگیر نیازمند، دختران خودسرپرست، خانوارهای نیازمند بدسرپرست)

ب) خانوارهای نیازمند دارای سرپرست مرد (بیمار صعب‌العلاج و خاص، سالمند، زندانی، مستمری‌بگیر نیازمند و اقشار نیازمند)

ج) فوت والدین

د) چند همسری

تبصره ۱: چنانچه زن دارای تابعیت ایرانی، همسر تبعه‌ی خارجی باشد پس از احراز شرایط نیازمندی، زن و فرزندان مشمول پذیرش و خدمات حمایتی امداد خواهند بود.

تبصره ۲: پذیرش و ارائه خدمت به اتباع بیگانه از طریق مراکز نیکوکاری خواهد بود.

ماده ۵- مدارک و مستندات مورد نیاز قابل رؤیت:

۵-۱- در زمان پذیرش، مددکار خانواده موظف است ضمن کنترل سیستمی از طریق وب سرویس های مربوطه، مدارک زیر را بررسی نماید:

الف) اصل شناسنامه و کارت ملی سرپرست ایرانی

ب) مدارک لازم برای احراز محل سکونت مددجو

ج) کارت پایان خدمت یا معافیت برای آقایان.

۵-۲- اخذ هرگونه مدرک فیزیکی ممنوع بوده و عنداللزوم مدارک مورد نیاز باید در سامانه بارگزاری شوند.

تبصره ۱: سایر مدارک متناسب با خدمات مورد نیاز از سوی حوزه تخصصی ذی ربط در امداد اعلام می شود.

تبصره ۲: پذیرش زنان اهل سنت یا اقلیت های دینی کشور که به واسطه طلاق مراجعه می نمایند، براساس مدارک طلاق در عرف منطقه امکان پذیر است. در صورت عدم وجود مدارک، پذیرش با تأیید کمیسیون حمایت و توانمندسازی اداره صورت می پذیرد.

ماده ۶- الزامات پذیرش مددجوی جدید:

۶-۱- حضور سرپرست یا مسئول خانواده در زمان پذیرش الزامی است. چنانچه امکان حضور سرپرست خانوار به دلایلی همچون شدت بیماری، کهولت سن، زندانی بودن، متواری بودن، بدسرپرست بودن و مفقودی میسر نباشد، عنداللزوم بازدید به صورت میدانی توسط مددکاران صورت پذیرد.

تبصره ۱: در صورتی که به هر دلیل از قبیل: ناتوانی جسمی، روانی و... سرپرست امکان مدیریت هزینه های خانوار را نداشته باشد، بنا بر تشخیص مددکار خانواده، یکی از اعضای خانوار به عنوان مسئول تعیین می گردد.

۶-۲- پذیرش، حضانت و نگهداری افراد زیر ۱۸ سال:

۶-۲-۱- چنانچه زن سرپرست خانواری که به دلیل طلاق/ فوت سرپرست تحت حمایت امداد است مجدداً ازدواج نماید، ادامه حمایت از فرزندان تحت حضانت وی بلامانع است و پرونده به نام بزرگترین فرزند مشمول خانوار منتقل می گردد.

۶-۲-۲- در صورتی که دادگاه به تقاضای ولی قهری یا دادستان، اعطای حضانت به مادر را خلاف مصلحت فرزند تشخیص دهد و حضانت را به ولی قهری واگذار نماید، ادامه حمایت از فرزندان با بررسی وضعیت زندگی و معیشتی ولی قهری، امکان‌پذیر است.

۶-۲-۳- فرزندان که طبق قانون بالغ هستند می‌توانند زندگی با هر کدام از والدین خود را انتخاب نمایند. چنانچه دسترسی به پدر (جهت حضانت فرزندان تا سن قانونی) وجود نداشته و زندگی نمودن فرزندان با مادر مورد تأیید مددکار خانواده باشد، ادامه حمایت در فاصله سنی مذکور بلامانع است. چنانچه فرزندان بالغ با مادر زندگی می‌کنند، مراتب باید مورد تأیید مددکار خانواده قرار گیرد.

تبصره ۲: در صورت فوت پدر یا طلاق والدین، وضعیت سرپرستی فرزندان زیر ۱۸ سال می‌بایست با حکم مراجع قانونی مشخص گردد و در صورتی که سرپرستی آنان به یکی از اقوام سپرده شود مشمول خدمات امداد خواهند شد (نگهدارنده کودک و نوجوان).

تبصره ۳: در صورت ادامه تحصیل بدون وقفه فرزندان ذکور بالای ۱۸ سال مجرد تحت حمایت، ادامه حمایت ایشان تا پایان یافتن تحصیلات بلامانع است.

۶-۳- پذیرش عشایر کوچنده:

پذیرش خانوارهای عشایر اسکان یافته، همانند مابقی مددجویان از طریق استان محل سکونت دائمی صورت پذیرد.

تبصره ۴: محل سکونت اصلی خانوار عشایر، استانی است که بیشتر ایام سال محل سکونت خانوار است.

۶-۴- پذیرش خانواده زندانیان:

۶-۴-۱- خانواده‌هایی که سرپرست آنها در ندامتگاه‌های داخلی زندانی است، وضعیت زندانی حداکثر هر شش ماه یکبار از طریق اداره کل زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان استعلام شود.

۶-۴-۲- خانواده‌هایی که سرپرست در زندان‌های خارج از کشور زندانی است، وضعیت زندانی به صورت سالانه (بنا بر مدت محکومیت زندانی در استعلام اول) از طریق اداره کل هماهنگی امور بین‌الملل، جهت تأیید مراجع ذیصلاح خارج از کشور استعلام شود.

۶-۴-۳- حمایت از زندانیان نیازمند براساس معرفی انجمن حمایت از زندانیان یا اداره کل زندان‌ها، حداکثر به مدت یک‌سال پس از آزادی صورت می‌گیرد.

تبصره ۵: حمایت از خانواده زندانیان نیازمند رأی باز که تحت نظارت پابندهای الکترونیکی خارج از محل ندامتگاه به سر می‌برند و هر زمان احتمال لغو حکم و برگشت به زندان بسته برای آنان وجود دارد، بلامانع است.

۶-۵- ادامه حمایت از خانواده‌های بدسرپرست، متواری و مفقودی:

الف) متارکه، متواری و مفقودی: ادامه حمایت از این خانوارها با نظر مشاور، مددکار خانواده و تأیید مقام ذیصلاح اداره اجرایی در دو دوره شش‌ماهه امکان‌پذیر است. پس از سپری شدن این مدت، ادامه حمایت با احراز شرایط حمایت و ارائه مدارک قضائی، بلامانع خواهد بود.

ب) معتادین بی‌بضاعت: ادامه حمایت این دسته از خانوارها با ارائه مدارک بستری بودن سرپرست در مراکز ترک اعتیاد و نظر کمیسیون حمایت و توانمندسازی صورت می‌گیرد.

۶-۶- سایر گروه‌ها:

۶-۶-۱- امکان تحت حمایت قرار دادن زنان فاقد فرزندى که قبل از شروع زندگی مشترک، مطلقه بوده یا همسرشان فوت گردیده و نزد والدین خود زندگی می‌نماید، مشروط به زندگی در کنار خانواده بلامانع است.

۶-۶-۲- حمایت جداگانه از همسران مردان تحت حمایت در صورتی که ازدواج به صورت دائمی (ثبتي یا بر اساس عرف منطقه) انجام شده باشد و همسران دارای زندگی مستقل از هم بوده و در دو منزل مسکونی جداگانه سکونت داشته باشند، امکان‌پذیر است. همسر و فرزندان که اکثر اوقات با مرد (یا پدر) زندگی می‌نمایند به عنوان یک خانوار در نظر گرفته شده و ویژگی فردی خانوار بر اساس وضعیت حمایتی مرد ثبت شود. دیگر همسر و فرزندان نیز به عنوان یک خانواده مستقل (سرپرست و مسئول خانوار به زن اختصاص یابد) ثبت شوند.

تبصره ۶: در صورت فوت سرپرست، مجزا شدن پرونده همسرانی که در یک منزل سکونت دارند (با تأیید مددکار و کمیسیون حمایت اداره) بلامانع است.

ماده ۷- الزامات تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات خانوارها:

۷-۱- عواملی که باعث افزایش هزینه‌های خانوار می‌شوند:

الف) وجود یک یا چند بیمار خاص و صعب‌العلاج

ب) فقدان مسکن و یا استیجاری بودن آن

ج) تعداد فرزندان (علی‌الخصوص فرزندان اناث)

د) تعداد فرزندان محصل و دانشجو

ه) اقامت در مناطق محروم، مرزی، روستایی و حاشیه شهری

و) خانوارهای زن سرپرست خانوار در معرض آسیب‌های اجتماعی

ز) دختران بازمانده از ازدواج.

۷-۲- مددکار موظف است پیش از بازدید میدانی نسبت به اخذ استعلامات مورد نیاز از طریق سامانه

امداد هوشمند اقدام نماید.

۷-۳- مددکار موظف است به منظور کسب اطلاعات تکمیلی به تناسب خدمت قابل ارائه، ضمن

بازدید از محل سکونت متقاضی و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز، نسبت به بررسی

درخواست نیازمندی و خوداظهاری نیازمندان در قالب فرم پرسشنامه اطلاعات خانوار در سامانه

امداد هوشمند با لحاظ نمودن الزامات ذیل اقدام نماید:

الف) تطبیق اطلاعات هویتی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی خانوار با درخواست متقاضی.

ب) راستی‌آزمایی و صحت‌سنجی اطلاعات دریافتی از پایگاه اطلاعات نیازمندان مبنی بر تأیید

استحقاق خانوار.

ج) بررسی و ارزیابی وضعیت خانواده از حیث فردی، خانوادگی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی و

نوع روابط بین اعضای خانواده.

د) شناسایی آسیب‌های اجتماعی احتمالی در بین اعضای خانواده با تکمیل پرسشنامه.

ه) شناسایی ظرفیت‌ها و قابلیت‌های موجود در اعضای خانواده.

و) در صورت تأیید مددکار، بر اساس راهکارهای پیشنهادی مطابق فرآیندهای طراحی شده در

سیستم‌های مربوطه خدمات ارائه خواهد شد و در صورت عدم تأیید مددکار، مراتب در سیستم ثبت

و نتیجه به سرپرست خانوار اعلام گردد.

تبصره: رئیس اداره اجرایی، موظف است از طریق گزارش‌های سامانه، کلیه فرآیندهای پذیرش را

رصد و نظارت نماید.

ماده ۸ - به روزرسانی اطلاعات خانوار:

مددکار موظف است اطلاعات پرسشنامه خانوار را مطابق برنامه زمان بندی و متناسب با خدمات مورد درخواست مددجو (بخش اختصاصی مرتبط با خدمت در پرسشنامه اطلاعات خانوار) و نیز دوره اعتبار داده در بانک اطلاعات مددجویان از طرق زیر به روزرسانی و اقدام نماید:

الف) ورود اطلاعات از طریق درگاه اینترنتی توسط خود مددجویان (در قالب خوداظهاری)

ب) بازدید از منزل مددجویان یا اخذ اطلاعات به صورت تلفنی

ج) حضور مددجو در اداره

د) اخذ اطلاعات از طریق منابع محلی

ه) استفاده از بانک های اطلاعات کشور به ویژه پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان.

ماده ۹ - الزامات بازدید از منزل مددجویان:

مددکار موظف است در زمان بازدید از منزل مددجویان مطابق برنامه زمان بندی، الزامات ذیل را در دستور کار قرار دهد:

الف) حفظ کرامت و شأن خانواده و رعایت اصل رازداری.

ب) هماهنگی و اطلاع رسانی انجام بازدید به خانواده برای حضور در منزل.

ج) بازدید از خانواده های زنان سرپرست خانوار زیر ۵۰ سال، حتی المقدور توسط بانوان مددکار صورت پذیرد.

د) در مناطق آسیب خیز، حاد و پرخطر، حتی المقدور مددکار با یک نفر همراه، بازدید را انجام دهد.

ه) مددکار خانواده موظف است جهت خانوارهای عادی حداقل یک بار و خانوارهای در معرض آسیب و آسیب دیده حداقل دوبار در طول سال از منزل مددجویان بازدید به عمل آورد.

ماده ۱۰ - اولویت بندی مددجویان:

امتیاز اولویت بندی به صورت خودکار بر اساس شاخص های عمومی پرسشنامه (جدول شماره ۱) توسط سیستم اطلاعاتی محاسبه می گردد و مددکار خانواده موظف است پس از پایان یافتن دوره معیشت و حمایت مددجویان، اطلاعات را به روزرسانی نماید.

جدول شماره ۱ - شاخص‌های عمومی اولویت‌بندی و امتیازبندی خانوار				
عوامل	شاخص اصلی	شاخص فرعی	امتیاز	حداکثر امتیاز شاخص‌های فرعی
منطقه زندگی	ضریب محرومیت	روستای ضریب ۹	۵۰	۵۰
		روستای ضریب ۸	۴۵	
		روستای ضریب ۷	۴۰	
		روستای ضریب ۶	۳۵	
		روستای بدون ضریب	۲۰	
	مناطق ویژه شهری	حاشیه نشینی کلان‌شهرها	۵۰	
		مناطق ویژه اجتماعی شهرها	۵۰	
سرپرست خانواده	ویژگی فردی سرپرست (هرکدام امتیاز بالاتری دارد)	سالمند	۶۰	۸۰
		بیمار خاص و صعب‌العلاج	۸۰	
		فوت سرپرست	۷۰	
		مطلقه	۶۰	
		سرپرست زندانی	۵۰	
		سرپرست فاقد صلاحیت	۵۰	
		دختران خودسرپرست	۶۰	
وضعیت اشتغال	سرپرست	بیکار	۳۰	۳۰
		شاغل	۱۰	
وضعیت سلامتی خانواده		بیمار خاص / صعب‌العلاج اعضاء	یک نفر	۴۰
			دو نفر و بیشتر	۶۰
تعداد فرزندان خردسال و یا در حال تحصیل	خردسال	یک نفر	۴۰	۲۵۰
		دو نفر و بیشتر	۶۰	
	دانش آموز	یک نفر	۶۰	
		دو نفر و بیشتر	۸۰	
	بازمانده از تحصیل	یک نفر و بیشتر (۶ تا ۱۲ سال)	۶۰	
		یک نفر و بیشتر (۱۳ تا ۱۸ سال)	۳۰	
	دانشجو	یک نفر	۷۰	
		دو نفر و بیشتر	۹۰	
وضعیت مسکن خانواده		مسکن غیر قابل سکونت	۸۰	۱۳۰
		مسکن نیازمند تعمیر	۶۰	
		مسکن استیجاری	۱۰۰	
		فاقد محل زندگی مناسب	۱۳۰	
دهک خانوار		دهک ۱ درآمدی خانوار	۴۰۰	۴۰۰
		دهک ۲ درآمدی خانوار	۳۵۰	
		دهک ۳ درآمدی خانوار	۳۰۰	
		دهک ۴ درآمدی خانوار	۲۵۰	
		دهک ۵ درآمدی خانوار	۲۰۰	
جمع امتیاز	۱۰۰۰			

ماده ۱۱- کمیسیون حمایت و توانمندسازی

کمیسیون حمایت و توانمندسازی با هدف تدوین برنامه کمکی خانواده‌های با شرایط خاص به منظور ارائه خدمات حمایتی یا خروج مددجویان از چرخه حمایتی در سطح اداره تشکیل می‌گردد. دوره زمانی برگزاری کمیسیون با توجه به تعداد پرونده‌ها و با تشخیص معاون/کارشناس مسئول توانمندسازی می‌باشد.

۱۱-۱- اعضای کمیسیون حمایت و توانمندسازی اداره:

- الف) رئیس اداره
- ب) معاون / کارشناس مسئول توانمندسازی (دبیر)
- ج) مددکار خانواده (عضو)
- د) کارشناس اشتغال و خودکفایی (عضو)
- ه) در صورت نیاز، سایر کارشناسان دعوت شوند.

۱۱-۲- وظایف و اختیارات کمیسیون حمایت و توانمندسازی اداره:

- الف) بررسی کمی و کیفی پرونده‌های مددجویان گروه‌های هدف از ابعاد مختلف و تحلیل وضعیت خانواده به منظور تصمیم‌گیری جهت ارائه خدمات مربوطه مطابق با بسته‌های خدمتی؛
- ب) بررسی و تعیین تکلیف وضعیت تمامی پرونده‌های مددجویان دارای شرایط توانمندسازی؛
- ج) اعلام برنامه کمکی توانمندسازی خانواده‌ها؛
- د) ارسال آمار جلسات در دوره‌های سه‌ماهه به اداره پذیرش و مددکاری استان.

ماده ۱۲- انتقال پرونده مددجو:

ادارات کمیته امداد موظف هستند با ارائه خدمات هدفمند و مؤثر به مددجویان تحت حمایت در مناطق محروم با ضرایب بالا، از انتقال پرونده مددجویی آنان به سایر شهرستان‌ها، استان‌ها و کلان‌شهرها پیشگیری نمایند. تنها در صورت وجود یکی از دلایل زیر با ارایه‌ی مدارک مثبت، انتقال پرونده مددجو بلامانع می‌باشد:

الف) انتقال به علت وجود بیماری‌های صعب‌العلاج یا خاص در بین اعضای خانواده و نیاز به نزدیکی به مرکز درمانی برای ادامه درمان (محل سکونت جدید می‌بایست در نزدیکی مرکز درمانی در نظر گرفته شود)؛

ب) انتقال از شهر به روستا

ج) انتقال سالمندان به علت زندگی با فرزندان

د) انتقال به علت زندگی با والدین

ه) انتقال به علت زندگی با بستگان درجه یک .

فصل دوم: فرآیندها و روش‌های اجرایی

ماده ۱۳- فرآیند پذیرش متقاضی:

۱۳-۱- متقاضی می‌بایست درخواست خود را در سامانه سُه‌ها ثبت نماید. در درخواست آدرس، کدپستی، تاریخ تولد، کد ملی و تلفن همراه لحاظ شوند (کنترل‌های مدنظر در ماده ۵ در سامانه اعمال شده است).

۱۳-۲- درخواست متقاضی می‌بایست بر اساس کدپستی محل سکونت، به صورت خودکار به مددکار مرتبط ارجاع گردد.

تبصره ۱: تا زمان راه‌اندازی سیستم ارجاع خودکار، درخواست ثبتی به رئیس اداره ارجاع می‌گردد. رئیس اداره موظف است درخواست متقاضی را پس از مشخص شدن محدوده جغرافیایی به مددکار مرتبط ارجاع نماید.

۱۳-۳- مددکار موظف است پیرامون درخواست متقاضی موارد ذیل را پیگیری و کارسازی نماید:

الف) در صورت احراز شرایط، نسبت به پذیرش خانوار اقدام نماید.

ب) مشخصات سرپرست خانواده در سیستم مربوطه ویرایش گردد.

ج) مدارک هویتی و مستندات دال بر محل سکونت و صحت مدارک و مستندات متقاضی را مطابق ماده ۲ بررسی و تأیید نماید.

د) نسبت به بررسی و بازدید از منزل خانوار مطابق ماده (۹) این دستورالعمل اقدامات لازم را به عمل آورد.

ه) حسب بازدید به عمل آمده و مدنظر واقع شدن نیازها و درخواست متقاضی، برنامه کمکی زمان‌دار مناسب تدوین گردد.

و) پیگیری و رصد عملیاتی برنامه کمکی توانمندسازی فوق انجام پذیرد.

ز) به آسیب‌ها و تهدیدهای خانوارهای مشمول (علی‌الخصوص خانوارهای بدسرپرست) توجه ویژه داشته و در صورت وجود به واحد مشاوره ارجاع نماید.

تبصره ۲: در صورت مرتبط نبودن مشکل یا نداشتن شرایط لازم، مراتب به صورت پیامک از طریق سامانه سها به درخواست‌کننده اعلام گردد.

تبصره ۳: درخواست مددجو حداکثر ظرف یک ماه مورد رسیدگی قرار گیرد.

ح) مددکار خانواده موظف است هنگام بازدید از منزل خانواده‌های بدسرپرست، ضمن اخذ مدارک و مستندات مربوطه، نسبت به ارجاع به مشاور اقدام نماید.

تبصره ۴: نیازمندی که در سامانه سها دارای پرونده الکترونیکی می‌باشند و وضعیت مددجویی آنان غیرفعال است، می‌بایست مانند سایر نیازمندان درخواست خود را در سامانه سها ثبت نمایند.

درخواست متقاضی به همراه سوابق قبلی ایشان، براساس دهک، کد پستی محل سکونت، به رئیس اداره اجرایی مرتبط ارجاع می‌گردد.

ماده ۱۴- مددکار موظف است پس از پایان یافتن فرآیند پذیرش نیازمندان، بر اساس نیازسنجی انجام‌شده، مطابق دستورالعمل‌های حوزه‌های تخصصی، نسبت به پیگیری امور مددجویان به‌ویژه وضعیت تحصیلی دانش‌آموزان و اشتغال خانواده‌ها اقدام نماید.

ماده ۱۵- فرآیند انتقال پرونده مددجو:

الف) ارایه درخواست انتقال مددجو به مددکار اداره مبدأ

ب) بررسی درخواست توسط مددکار و تعیین تکلیف درخواست‌های باز مددجو

ج) انتقال پرونده الکترونیکی خانواده از اداره مبدأ به اداره مقصد

د) مراجعه مددجو به اداره مقصد و مددکار مربوطه

ه) بازدید از منزل جدید مددجو توسط مددکار مقصد و بررسی استحقاق ایشان و سطح‌بندی

مجدد برای بهره‌مندی از هرگونه خدمات امداد

ز) تأیید درخواست توسط مددکار مقصد.

تبصره: در مواردی که ممنوعیت انتقال از شهری به شهر دیگر وجود داشته باشد، موضوع از طریق بخشنامه معاونت حمایت و سلامت خانواده، ابلاغ خواهد شد.

ماده ۱۶- تکالیف مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی:

مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی موظف است ظرف سه ماه پس از ابلاغ دستورالعمل، سیستم‌های مورد نیاز را تهیه نماید.

ماده ۱۷- این دستورالعمل در ۱۷ ماده و ۱۸ تبصره تنظیم شده و به تأیید رئیس امداد امام (ره) رسیده. از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل کلیه ضوابط و مقررات قبلی و مغایر با این دستورالعمل کان لم یکن تلقی می‌گردد.

سید مرتضی بختیاری

عضو هیأت امناء و رئیس کمیته امداد امام خمینی (ره)