



شورای عالی پژوهش و برنامه ریزی

## دستور العمل

# مدیریت خدمات مددکاری و توانمندسازی

مستل بر:

پذیرش و شناسایی

نیاز سنجی و سطح بندی

ارزیابی خدمات حمایتی

دیسریازد - اسفند ماه ۱۳۹۱



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## شناسنامه

عنوان نشریه :	دستورالعمل مدیریت خدمات مددکاری و توانمندسازی
سند بالادستی :	آیین نامه‌ی جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی
کد سند آیین نامه :	۶۰۰۱
کد سند دستورالعمل :	۷۰۱۰۱۰۱
مدیر تولید :	مجید ملکشاهی
کارشناس مسئول :	سید ابوالفضل پرپنجی
کارشناسان :	سعید کشاورزی، نادر پیلتن، حمیدرضا الهی، محمد علی علیمردانی، عباس همتی، کاظم غنایمی، فریدون قربانی، حمید قسمتی، حسنعلی اشکبار، هاتف حیدری
شورای تخصصی ذی ربط:	سلامت و توانمندسازی
تاریخ انتشار:	اسفند ماه ۱۳۹۱
شماره نشریه :	۵۹-۵۱۲۰۲۰
تعداد صفحه :	۷۹
شمارگان :	۱۰۰۰
نشانی :	تهران - بزرگراه ارتش - سوهانک - مجتمع اداری فرهنگی ولایت - شورای عالی پژوهش و برنامه ریزی کمیته‌ی امداد امام خمینی <sup>(ره)</sup>
صندوق پستی :	۷۴۷۳-۱۹۳۹۵
تلفن :	مستقیم : ۰۲۱-۲۳۹۰۳۰۳۹ - ۰۲۱
رایانامه :	Scrp@emdad.ir
	www.emdad.ir

## فهرست مندرجات

عنوان	شماره صفحه
مقدمه	۱
<b>فصل اول: کلیات</b>	
ماده ۱ - مبانی قانونی و حقوقی	۳
ماده ۲ - تعاریف و اصطلاحات	۳
ماده ۳ - اهداف	۱۲
ماده ۴ - دامنه‌ی کاربرد (گستره‌ی فراگیری)	۱۲
ماده ۵ - مسئولیت‌ها	۱۳
ماده ۶ - پایش و ارزیابی	۱۴
ماده ۷ - منابع و تجهیزات مورد نیاز	۱۴
<b>فصل دوم: فعالیت‌ها و روش‌های اجرایی</b>	
ماده ۸ - پذیرش و شناسایی	۱۵
ماده ۹ - سطوح اختیارات مساعدت‌های بلاعوض و معوض (وام)	۱۷
ماده ۱۰ - ارایه‌ی خدمات معوض (وام قرض الحسنه)	۱۸
ماده ۱۱ - نحوه‌ی امهال، تقلیل و بخشودگی وام‌های قرض الحسنه	۲۱
ماده ۱۲ - حدود وظایف و اختیارات امهال، تقلیل و بخشودگی	۲۲
ماده ۱۳ - نحوه‌ی تشکیل پرونده	۲۳
ماده ۱۴ - شرایط عمومی متقاضیان حمایت	۲۳
ماده ۱۵ - جامعه‌ی هدف مشمول دریافت خدمات حمایتی امداد	۲۴
ماده ۱۶ - کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان	۲۶

- ماده‌ی ۱۷- کمیسیون حمایت استان ..... ۲۸
- ماده‌ی ۱۸- کمیسیون حمایت ستاد مرکزی ..... ۳۰
- ماده‌ی ۱۹- کمیسیون پزشکی ..... ۳۲
- ماده‌ی ۲۰- نظارت و بازبینی دوره‌یی (تحقیق مجدد) ..... ۳۷
- ماده‌ی ۲۱- نحوه‌ی انتقال مددجو ..... ۳۸
- ماده‌ی ۲۲- نحوه‌ی انتقال به کلان شهرها ..... ۴۰
- ماده‌ی ۲۳- نحوه‌ی انتقال از روستاها به شهرستان و مراکز استان و سایر استانها ..... ۴۰

#### فصل سوم: نیازسنجی و سطح بندی

- ماده‌ی ۲۴- اقدامات مرتبط با درخواست‌های تشخیصی "آنی" مددجو یا متقاضی جدید ..... ۴۲
- ماده‌ی ۲۵- اقدامات مرتبط با درخواست‌های تشخیصی "هدفمند و زمان‌دار" مستمر یا تک و چندخدمتی ("مددجوی جدید" ..... ۴۳
- ماده‌ی ۲۶- اقدامات مرتبط با درخواست‌های تشخیصی "هدفمند و زمان‌دار" مستمر یا تک و چندخدمتی ("مددجوی تحت حمایت" ..... ۴۴
- ماده‌ی ۲۷- خانواده‌های مشمول حمایت ..... ۴۵
- ماده‌ی ۲۸- شاخص‌های نیازسنجی ..... ۴۷
- ماده‌ی ۲۹- مدارک و مستندات مورد نیاز جهت ارایه‌ی خدمات حمایتی ..... ۴۷

#### فصل چهارم: ارایه‌ی خدمات حمایتی

- ماده‌ی ۳۰- بسته‌های خدمتی ..... ۵۲
- ماده‌ی ۳۱- بسته‌های خدمتی تخصصی آسیب دیدگان اجتماعی ..... ۵۲
- ماده‌ی ۳۲- سایر امور ..... ۵۲
- ماده‌ی ۳۳- ارتباطات و تعاملات ..... ۵۳
- ماده‌ی ۳۴- انطباق با نرم افزار ..... ۵۳
- ضمایم ..... ۵۴

## مقدمه

برنامه ریزی جهت نیل به رفع نیازهای اجتماعی از امور اساسی هر فرد یا گروه بوده که در حال حاضر با عنایت به واگذاری بخشی از مسئولیت خطیر رسیدگی به امور نیازمندان به این نهاد می‌طلبد تا مسؤولین ذیربط با طراحی روندی کارآمدتر و موثرتر به شناسایی، نیازسنجی و طبقه‌بندی اولیه نیازمندان و در نهایت ارائه‌ی خدمات هدفمند و زمان‌دار با رعایت شأن و کرامت انسانی پرداخته و با این اقدام بستر توانمندسازی اجتماعی جامعه‌ی هدف را مهیا نمایند.

شناخت نیازهای اولیه، برگرفته از ویژگی‌های فردی و خانوادگی افراد بوده و می‌بایست به نحوی صورت پذیرد تا ضمن توجه به پایگاه اجتماعی و فرهنگی مراجع، امکان ارزیابی دقیق و منصفانه‌ی آن‌ها از جایگاه معیشتی و اجتماعی وی صورت پذیرد این شناخت زمینه‌ساز تعیین میزان و نوع مشکل مراجع بوده و به مددکار اجتماعی خانواده کمک می‌کند تا با دید و شناخت لازم نسبت به تعیین سطح نیاز متقاضی و تشخیص کمیت و کیفیت مشکل ضمن تمهید خدمات موثر زمینه‌ی اصلاح آسیب اجتماعی فرد و خانواده را فراهم نموده و در نهایت امکان بازگشت وی به جامعه و توانمندی ایشان را ایجاد نماید.

از آنجایی که کمیته‌ی امداد امام (ره) تلاش در جهت شناخت انواع محرومیت‌ها، رنج‌ها ، کمبودها و مشکلات مادی و معنوی افراد و خانواده‌های محروم را برعهده دارد ، کوشش جدی در شناسایی محرومان ، تعیین سطح نیاز واقعی و اولیه‌ی ایشان و مساعدت ممکن در حد ضرورت برای رفع محرومیت آنان را در رأس اقدامات و برنامه‌های خود قرار داده است؛ این دستورالعمل با تعریف شاخص‌های اثربخش و مرتبط ، نسبت به کمی نمودن ویژگی‌های کیفی زندگی جامعه‌ی هدف اقدام نموده و بدین نحو امکان طبقه‌بندی خانواده‌ها و افراد تحت حمایت و ارایه‌ی خدمات متناسب با مشکل مطروحه را فراهم می‌آورد.

امید است با تحقق اهداف مد نظر زمینه‌ی ایجاد جامعه‌ی متعالی و بدور از آسیب‌های اجتماعی فراهم گردد.

## فصل اول: کلیات

### ماده‌ی ۱- مبانی قانونی و حقوقی:

- الف) بندهای ۳۵/۶ و ۳۵/۷ سیاست‌های کلی برنامه‌ی پنج ساله پنجم توسعه‌ی کشور.
- ب) بند "الف" ماده‌ی ۳۹ و بندهای "ط" جزء (۲) و "ن" جزء (۳) ماده‌ی ۲۱۱ قانون برنامه‌ی پنج ساله‌ی پنجم توسعه‌ی کشور.
- ج) قانون تأمین زنان و کودکان بی سرپرست و آیین نامه‌های مربوطه.
- د) مواد ۲ و ۶ اساسنامه‌ی امداد امام (ره).
- ه) سند چشم انداز ۲۰ ساله‌ی کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره) در افق ۱۴۰۴ هجری شمسی.
- و) فصول اول تا هفتم برنامه‌ی راهبردی پنج ساله‌ی پنجم امداد امام (ره).
- ز) آیین نامه‌ی جامع خدمات حمایتی و توانمند سازی.

### ماده‌ی ۲- تعاریف و اصطلاحات:

- ۱- **شناسایی:** فرآیندی است که با استفاده از فنون، روش‌ها، ابزار و شیوه‌های مختلف مددکاری میزان توانایی‌های شخصی و محیطی و نوع نیاز و مشکل فرد یا خانواده نیازمندان را تعیین می‌نماید و شامل مراحل پذیرش و ارزیابی می‌باشد.
- ۲- **پذیرش:** بخش آغازین فرآیند شناسایی بوده که بدون توجه به هر نوع پیش‌داوری و با هدف جمع‌آوری اطلاعات، برقراری یک رابطه‌ی مناسب، شناسایی ماهیت مشکل و ایجاد امیدواری در نیازمند توسط مددکار خانواده صورت می‌گیرد.
- ۳- **ارزیابی:** مرحله‌ی از فرآیند شناسایی است که شامل جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات به منظور تصمیم‌گیری و مداخله‌ی برنامه‌ریزی شده به منظور حمایت هدفمند از فرد یا خانواده نیازمند و به جهت کمک به تصحیح روند تصمیم‌گیری در تمام سطوح نظام حمایتی می‌باشد.



۴- **حداقل نیاز اساسی:** نیازهایی هستند که دربردارنده‌ی حداقل مصرف شخصی، خوراک، پوشاک و حداقل خدمات اجتماعی و لوازم ضروری زندگی است که برای حفظ کرامت انسانی و استمرار حیات ضروری می‌باشند.

۵- **نیازسنجی:** فرآیند جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات فردی، خانوادگی و ویژگی‌های اجتماعی به نحوی که امکان تشخیص میزان نیازمندی افراد و تفاوت‌های اجتماعی و اقتصادی بین فردی و خانوادگی فراهم گردد که شامل: نیازسنجی فرهنگی و آموزشی، اشتغال، مسکن و خدمات عمرانی، معیشتی، بهداشتی و درمانی، حقوقی و قضایی می‌باشد.

۶- **نیازسنجی فرهنگی و آموزشی:** این فرآیند شامل جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات فرهنگی، آموزشی و روانی، شناختی که منجر به شناسایی و تعیین الویت نیازهای مهم افراد، خانواده‌ها هم‌چنین منابع و امکانات بالفعل و بالقوه‌ی مناطق و سایر موارد به منظور رشد فکری و فرهنگی خانواده‌ها می‌باشد.

۷- **نیازسنجی اشتغال:** این فرآیند شامل جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات شغلی که منجر به شناسایی و تعیین الویت نیازهای مهم افراد، گروه‌ها، مؤسسات و جامعه هم‌چنین منابع و امکانات بالفعل و بالقوه‌ی مناطق و سایر موارد به منظور توسعه‌ی اشتغال می‌باشد.

۸- **نیازسنجی مسکن و خدمات عمرانی:** این فرآیند شامل جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات وضعیت اسکان و ویژگی‌های منزل مسکونی خانواده‌ها که منجر به شناسایی و تعیین الویت نیازهای مهم افراد و خانواده‌ها هم‌چنین منابع و امکانات بالفعل و بالقوه‌ی مناطق و سایر موارد به منظور رفع مشکل مسکن خانواده‌ها می‌باشد.

۹- **نیازسنجی معیشتی:** این فرآیند شامل جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات معیشتی و نیازهای فردی و خانوادگی که منجر به شناسایی و تعیین الویت نیازهای زیستی افراد و خانواده هم‌چنین منابع و امکانات بالفعل و بالقوه‌ی مناطق و سایر موارد به منظور رفع نیازهای فیزیولوژیک خانواده می‌باشد.

۱۰- **نیازسنجی بهداشتی و درمانی:** این فرآیند شامل جمع آوری و تحلیل اطلاعات وضعیت بهداشتی و درمانی افراد و خانواده‌ها بوده که منجر به شناسایی و تعیین الویت نیازهای پایه‌ی سلامت ایشان شده هم‌چنین منابع و امکانات بالفعل و بالقوه‌ی مناطق و سایر موارد به منظور رفع مشکلات خانواده‌ها می‌باشد

۱۱- **نیازسنجی حقوقی و قضایی:** این فرآیند شامل جمع آوری و تحلیل اطلاعات حقوقی و قضایی که منجر به شناسایی و تعیین الویت نیازهای مهم افراد و خانواده‌ها هم‌چنین منابع و امکانات بالفعل و بالقوه‌ی مناطق و سایر موارد به منظور رفع نیازهای اشاره شده می‌باشد.

۱۲- **سطح بندی خانوار:** بهره گرفتن از اطلاعات کلی و درآمدی و هزینه‌ی خانوار به منظور تعیین اولویت برای دریافت خدمات و حمایت‌های امداد می‌باشد.

۱۳- **مددکاری اجتماعی:** خدمت حرفه‌یی است مبتنی بر دانش علمی، تجارب و مهارت‌ها در روابط انسانی که به طور انفرادی، گروهی، خانوادگی و جامعه‌یی ارایه می‌شود، تا فرد یا افراد بتوانند به استقلال و خوداتکایی رسیده و نیازهای مادی و معنوی خویش را برآورده سازند.

۱۴- **خدمات مددکاری:** به مجموعه خدماتی که منجر به شناخت نیازها و مشکلات مددجویان، پیش بینی راه حل مناسب و اقدام برای رفع مشکل آنان می‌شود اطلاق می‌گردد. (خدمات یاد شده از طریق مصاحبه، مشاوره، بازدید از منزل، ارائه خدمات مناسب، پیگیری درخواست‌ها و نیازها و... اعمال می‌شود)

۱۵- **سطح بندی متقاضیان:** به عملیاتی اطلاق می‌گردد که با توجه به شاخص‌ها و دستورالعمل‌های تعیین شده متقاضیان واجد شرایط به گروه‌های خاص جهت برخورداری از نوع و میزان خدمات به صورت هدفمند و زمان دار سطح بندی می‌گردند و متناسب با قرار گرفتن در هر سطحی از یک یا چند خدمت این نهاد بهره‌مند می‌گردند.

۱۶- **اولویت بندی خدمات:** منظور این است که ارایه‌ی کدام یک از خدمات قابل ارایه امداد به فرد یا خانواده نیازمند، از اولویت و ضرورت بیشتری برخوردار می‌باشد.

- ۱۷- **حمایت‌های هدفمند:** آن دسته از خدمات حمایتی که بر اساس اولویت‌ها و با رویکرد رفع نیازهای اساسی خانواده و بازتوانی اجتماعی ارایه می‌گردد.
- ۱۸- **حمایت‌های تک و چند خدمتی:** عبارتست از بهره‌مندی از یک یا چند خدمت از جمله فرهنگی، آموزشی، اشتغال، بیمه و درمان، عمران، مشاوره، معیشت، وام، حقوقی، جهیزیه، اکرام، بیمه‌های اجتماعی و سایر خدمات.
- ۱۹- **حمایت‌های زمان‌دار:** عبارت است از ارایه‌ی یک یا چند خدمت در طی دوره‌ی زمانی مشخص به صورت هدفمند به نیازمند.
- ۲۰- **حمایت‌آنی:** به مجموعه‌ی از خدمات و حمایت‌ها اطلاق می‌گردد که به منظور کاهش یا رفع نیازهای فوری و ضروری براساس دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌های اجرایی مصوب به واجدین شرایط در یک مرحله یا به تناوب پرداخت می‌گردد.
- ۲۱- **مددجو (تعریف عملیاتی):** به فردی گفته می‌شود که از یک یا چند خدمت امداد به‌صورت متوالی یا متناوب و یا صرفاً در یک مقطع خاص برخوردار شده باشد.
- ۲۲- **افراد تحت تکفل خانواده:** افراد تحت تکفل شامل افرادی از خانواده می‌باشند که در کفالت سرپرست خانواده بوده و به نحوی از خدمات و حمایت‌های امداد برخوردار می‌شوند.
- ۲۳- **خانوار:** خانوار از افرادی تشکیل می‌شود که با هم در یک اقامتگاه زندگی می‌کنند و با یکدیگر هم خرج هستند و معمولاً با هم غذا می‌خورند و لازم نیست اعضای یک خانوار با یکدیگر رابطه‌ی خویشاوندی نسبی داشته باشند و افرادی که به تنهایی نیز زندگی می‌کنند خانوار یک نفره تلقی می‌شوند.
- ۲۴- **سرپرست خانوار:** عضوی از خانوار است که اعضای خانوار وی را به این عنوان معرفی می‌نمایند؛ در مواردی که اعضای خانوار کسی را به عنوان سرپرست معرفی نکنند، مسن‌ترین فرد به عنوان سرپرست خانوار شناخته می‌شود. در خانوارهای یک نفره، همان فرد سرپرست خانوار به شمار می‌آید.

- ۲۵- خانواده: نوعی از خانوار است که افراد آن با یکدیگر رابطه‌ی خویشاوندی داشته باشند.
- ۲۶- خانواده با سرپرست زن: به خانواده‌ی گفته می‌شود که سرپرست مرد خود را به طور دائم یا موقت از دست داده و قادر به تأمین هزینه‌های اولیه‌ی زندگی نمی‌باشد و در حال حاضر زن، سرپرستی خانواده را عهده دار می‌باشد.
- ۲۷- خانواده با سرپرست مرد: به خانواده‌ی گفته می‌شود که مرد، به عنوان سرپرست اصلی خانوار در خانواده حضور داشته باشد ولی به دلایلی از قبیل: بیماری، از کارافتادگی و ... قادر به تأمین هزینه‌های اولیه‌ی زندگی نباشد.
- ۲۸- متارکه: شرایطی است که همسر به دلایل گوناگون، وی را ترک نموده و از پرداخت نفقه خودداری می‌نمایند و عموماً محل سکونت شوهر مشخص می‌باشد.
- ۲۹- طلاق: عبارتست از جدایی زن و شوهر و یا فسخ پیمان عقد دائم یا موقت که به تأیید مراجع ذیصلاح رسمی رسیده باشد.
- ۳۰- سرپرست زندانی: به فردی گفته می‌شود که به موجب حکم مراجع قضایی یا قرار بازداشت موقت در زندان به سر می‌برد.
- ۳۱- 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 یاجایی که قاضی ناظر زندان صلاح می‌داند معرفی کند.
- ۳۲- سرپرست تبعیدی: به فردی گفته می‌شود که به موجب حکم مراجع قضایی، دوران محکومیت خویش را اجباراً در محل خاصی می‌گذرانند.
- ۳۳- سرباز معیل: به سرپرست خانواده‌ی اطلاق می‌شود که دارای عایله بوده و جهت انجام خدمت مقدس سربازی به خدمت اعزام گردیده است.
- ۳۴- سرپرست متواری: به سرپرست خانواده‌ی اطلاق می‌شود که به دلایلی از قبیل: ورشکستگی، بدهکاری و ... فراری بوده و محل سکونت وی مشخص نمی‌باشد.

- ۳۵- **سرپرست مفقودی:** به سرپرست خانواده‌ی اطلاق می‌گردد که به دلایل گوناگون مفقود شده و محل سکونت وی مشخص نمی‌باشد.
- ۳۶- **سرپرست فاقد صلاحیت:** به فردی (اعم از همسر، پدر و یا مادر) گفته می‌شود که دچار آسیب‌های اجتماعی، اخلاقی از قبیل اعتیاد، عادت به ضرب و شتم، ناسازگاری و... شده و عملاً حضور وی در خانواده علاوه بر آنکه معاش خانواده را تامین نمی‌کند موجب بحران و از هم پاشیدگی خانواده گردد.
- ۳۷- **از کار افتاده:** به فردی اطلاق می‌شود که به دلیل بیماری و یا معلولیت جسمی یا ذهنی قادر به تأمین نیازهای معیشتی خود و اعضای خانواده نمی‌باشد.
- ۳۸- **بیمار:** فردی است با وضعیت غیر عادی جسمی و روحی که بواسطه‌ی انحراف از وضعیت طبیعی و سلامت، نیازمند دریافت خدمات حمایتی می‌باشد.
- ۳۹- **سالمند نیازمند:** به زنان ۵۵ سال و بالاتر و مردان ۶۰ سال و بالاتر نیازمند گفته می‌شود.
- ۴۰- **فاقد والدین:** به مواردی که بنا به دلایلی (فوت، طلاق و...) فرزندان خانواده از داشتن هر دو نفر از والدین خود محروم باشند اطلاق می‌گردد.
- ۴۱- **اعتیاد (وابستگی دارویی):** اعتیاد یا وابستگی دارویی به مواد مخدر به دو مفهوم وابستگی جسمی و رفتاری اطلاق می‌گردد این عمل (اعتیاد) باعث ایجاد تغییراتی از قبیل ستیزه جویی، بی‌ثباتی خلقی، اختلال در کارکرد اجتماعی یا شغلی و... می‌گردد.
- ۴۲- **مهاجر (انتقالی):** کسی است که به قصد زندگی در محلی دیگر، اقامتگاه معمولی خود را ترک کرده و در شهر یا آبادی دیگر اقامت گزیده است.
- ۴۳- **مددکار خانواده:** کارشناس رسمی و یا قراردادی در یکی از رشته‌های علوم یاورانه به ویژه مددکاری اجتماعی بوده که در گام نخست نسبت به رسیدگی به درخواست‌های مراجعین و متقاضیان و هدایت و راهنمایی ایشان اقدام و در صورت نیاز با اخذ و ثبت اطلاعات مورد نیاز زمینه‌ی ارایی خدمات آنی را در سطح اداره و یا بستر سازی لازم جهت ارایی اطلاعات به مدیریت شهرستان جهت تصمیم‌گیری فراهم می‌آورد و در

گام بعدی، پس از ابلاغ حکم حمایتی از سوی کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان نسبت به ارایه‌ی خدمات تعیین شده تا توانمند سازی خانواده، پیگیری و اقدام لازم به عمل می‌آورد.

**۴۴- توانمند سازی :**

- فرآیندی هدفمند با رویکردی چند جانبه بوده که با تأکید بر کرامت انسانی افراد با آنها در راستای قادر سازی و دستیابی به منابع و فرصت‌ها، پذیرش مسؤولیت‌ها و تأمین نیازهای متعارف خویش کمک می‌نماید تا با حفظ کنترل نسبی بر انتخاب‌ها و محیط خویش کیفیت زندگی خود را ارتقاء بخشد (تعریف نظری).

- مجموعه‌ی از مداخلات حرفه‌ی و تخصصی هدفمند است که با توان سنجی آغاز و با تأکید بر رویکرد اجتماع محور و خانواده محور با مشارکت ذی‌نفعان، طی زمان بندی مشخص موجب بهبود وضعیت زندگی جامعه‌ی هدف شده به طوری که نیازمند دریافت حمایت مستقیم نباشند (تعریف عملیاتی)

**۴۵- کمیسیون حمایت:** تیم کارشناسی مرکب از اعضای حوزه‌های تخصصی که در چارچوب وظایف مشخص در این دستورالعمل، مسؤولیت ممیزی توانمندی مددجویان و تصمیمات خاص مربوطه را بر عهده دارند.

**۴۶- مصاحبه:** رابطه‌ی است چهره به چهره و کلامی که برای گردآوری اطلاعات و به منظور

شناخت ویژگی‌های افراد صورت می‌گیرد و اهداف مشخص و معینی را دنبال می‌نماید

**۴۷- راهنمایی:** عبارتست از تعیین نوع نیاز و بررسی مشکل به نیت رفع آن با منابع سازمانی و

برون سازمانی و تعدیل و تنظیم درخواست وی و هدایت و راهنمایی ایشان با توجه به

نوع درخواست به مسؤولین درون سازمانی و برون سازمانی .

**۴۸- مشاوره:** رابطه‌ی است پویا و با هدف رشد فرد یا گروه که بر اساس مشارکت مشاور و

مراجع با روش‌های منطبق بر نیازمندی‌های آنان و برای یاری رساندن به خود یا گروه

جهت تصمیم‌گیری و حل مشکل وی انجام بگیرد.

- ۴۹- انواع مشاوره: مشاوره‌ی تربیتی، خانواده، ازدواج، حقوقی، تحصیلی و شغلی.
- ۵۰- قرار داد رفتاری: عبارتست از قراردادی فی مابین مشاور و مراجع به منظور نقش پذیری مراجع و مشارکت در رفع آسیب اجتماعی خود (ایجاد رفتار مطلوب و یا حذف رفتار نامطلوب) که مسیر توانمند سازی خانواده را تقویت نموده و بازگشت به بستر عادی جامعه را در مدت زمان معینی مشخص می نماید.
- ۵۱- قادر به کار: به فردی گفته می شود که از نظر کمیسیون پزشکی از کارافتاده نبوده و بر همین اساس واجد شرایط حمایت امداد نمی باشد.
- ۵۲- پزشک معتمد: به پزشکی گفته می شود که مورد شناخت و اعتماد امداد بوده و ضمن شناخت از فعالیت امداد تجربه‌ی همکاری با این نهاد را داشته باشد.
- ۵۳- خدمات معوض: گذشته از نظر مصداقی شامل آن دسته از خدمات و حمایت‌هایی می گردد که مادی بوده و منابع آن برگشت پذیر (سرمایه‌ی) و نه هزینه‌ی (مصرفی) می باشد. به عبارت دیگر دریافت کننده خدمت متعهد می گردد که مابه ازای ریالی خدمت ارایه شده را طبق قرارداد یک جا یا تدریجاً در وجه مساعدت کننده پردازد.
- ۵۴- قرض الحسنه: قرض الحسنه عقدی است که به موجب آن یکی از طرفین (قرض دهنده) مقدار معینی از مال خود به طرف دیگر (قرض گیرنده) تملیک می کند که قرض گیرنده مثل یا در صورت عدم امکان قیمت آن را به قرض دهنده رد نماید.
- ۵۵- وام کارگشایی (وام ضروری): وامی است که جهت کمک به رفع نیازهای ضروری به متقاضیان واجد شرایط پرداخت می شود. وام‌های درمانی، تحصیلی و... زیر مجموعه‌ی این وام می باشند.
- ۵۶- وام مسکن غیرتحت پوشش: وامی است که جهت کمک به خرید خانه و یا احداث مسکن به نیازمندان غیر تحت پوشش واجد شرایط پرداخت می گردد.
- ۵۷- وام محکومین نیازمند: وامی است که جهت کمک به رهایی محکومین واجد شرایط پرداخت می شود.

- ۵۸- محکومین بدهکار: به افرادی اطلاق می‌گردد که براساس رأی مراجع قضایی و یا شورای حل اختلاف محکوم شده (محکومیت مالی و دیه) و براساس بررسی‌های به عمل آمده، استحقاق بهره‌مندی از خدمات این نهاد را داشته باشد.
- ۵۹- وام بانگی: تسهیلاتی است که توسط بانک‌های عامل به متقاضیان واجد شرایط معرفی شده توسط امداد در دو زمینه‌ی ودیعه‌ی مسکن و کارگشایی پرداخت می‌گردد.
- ۶۰- ودیعه مسکن: مساعدتی است که از محل منابع داخلی امداد برای مددجویان تحت حمایت بابت تأمین بخشی از هزینه‌های مربوط به ودیعه‌ی مسکن به شکل امانی در اختیار مالک (موجر) قرار می‌گیرد.
- ۶۱- دیه: طبق ماده ۲۹۴ قانون مجازات اسلامی دیه مالی است که به سبب جنایت بر نفس یا عضو به صاحب حق یا اولیای دم او داده می‌شود.
- ۶۲- جزای نقدی: جزای نقدی یا جریمه، وجه نقدی یا مالی است که به‌عنوان مجازات، شخص محکوم مکلف به پرداخت آن می‌باشد. جزای نقدی اعم از دیه می‌باشد.
- ۶۳- دانشجوی مشمول دریافت وام تحصیلی: به فردی اطلاق می‌شود که در کلیه‌ی مقاطع تحصیلی در یکی از دانشگاه‌های دولتی (شبانه، پیام نور و...) و دانشگاه‌های غیردولتی (آزاد اسلامی، غیر انتفاعی و...) و یا مراکز و مؤسسات آموزش عالی که ملزم به پرداخت شهریه تحصیلی می‌باشد و در رشته‌ی مورد تأیید امداد امام (ره) پذیرفته شده و مشغول به تحصیل بوده و خانواده وی مشمول حمایت امداد امام (ره) باشد و یا به‌صورت تک‌خدمتی یا چند خدمتی از خدمات حمایتی امداد امام (ره) بهره‌مند می‌باشد.
- ۶۴- وام تحصیلی: مبلغی است که به صورت وام قرض الحسنه به منظور کمک به تأمین هزینه‌های تحصیلی به دانشجویان نیازمند که خود یا خانواده‌ی وی به صورت دایم، تک‌خدمتی یا چند خدمتی مورد حمایت امداد امام<sup>(ه)</sup> قراردارند پرداخت می‌گردد.
- ۶۵- اقساط معوق: آن بخش از مطالبات که به دلایل مشروح در این دستورالعمل احتمالاً قابل وصول نبوده و می‌بایست مورد بررسی و تصمیم‌گیری قرار گیرد.



۶۶- امهال بازپرداخت اقساط: عبارت است از مهلت دادن و طولانی کردن دوره‌ی پرداخت اقساط وام.

۶۷- تقلیل اقساط: عبارت است از کاهش مبلغ اقساط مانده‌ی وام.

۶۸- اعمال بخشودگی: عبارتست از بخشودگی کل یا بخشی از اقساط وام که به علل موجهی وام گیرنده در پرداخت آن با مشکل مواجه شده است.

### ماده‌ی ۳- اهداف:

- ۱- مدیریت بر شناسایی، راهنمایی، پذیرش، نیازسنجی، اولویت بندی و ارزیابی خدمات هدفمند و زمان دار به نیازمندان با اولویت محروم یابی اجتماعی.
- ۲- تعیین نوع و میزان خدمات عمومی و تخصصی قابل ارائه به نیازمندان واجد شرایط با رویکرد توانمندسازی.
- ۳- استقرار نظام مددکاری اجتماعی در امداد به ویژه مددکار اجتماعی خانواده.
- ۴- پیشگیری و کاهش آسیب های فردی، گروهی و اجتماعی در خانوارهای هدف.
- ۵- انسجام بخشی و ارتقای سطح اثربخشی خدمات حمایتی و توانمندسازی خانواده های نیازمند.

### ماده‌ی ۴- دامنه‌ی کاربرد (گستره‌ی فراگیری)

#### الف) مکانی و سازمانی

- ۱- مراکز نیکوکاری محله (امداد محله).
- ۲- ادارات اجرایی شهرستان های کمیته‌ی امداد.
- ۳- مدیریت شهرستان های کمیته‌ی امداد.
- ۴- ادارات کل کمیته‌ی امداد.
- ۵- ستاد مرکزی کمیته‌ی امداد.

**(ب) جمعیتی**

کلیدی نیازمندانی که مراجعه، معرفی و یا از سوی کمیته‌ی امداد امام (ره) شناسایی شده و حسب ضوابط و مقررات جاری سازمانی واجد شرایط دریافت خدمات شناخته می‌شوند.

**ماده‌ی ۵- مسؤولیت‌ها :**

**(الف) برنامه ریزی، هماهنگی**

- ۱- برنامه ریزی در ستاد مرکزی با معاونت حمایت و سلامت خانواده و در محدوده‌ی استان‌ها برعهده‌ی اداره کل استان می‌باشد.
- ۲- مسؤولیت هماهنگی در ستاد مرکزی با اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری بوده و در استان‌ها با معاونت حمایت و سلامت خانواده‌ی استان می‌باشد.

**(ب) امور اجرایی**

- ۱- در ستاد مرکزی با اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری می‌باشد.
- ۲- در سطح ادارات کل استان‌ها با معاونت حمایت و سلامت خانواده استان می‌باشد.
- ۳- در سطح مدیریت شهرستان با معاونت امور توانمندسازی بوده که با تعامل و هم‌فکری و تشریک مساعی سایر حوزه‌های مددجویی اقدامات لازم را به عمل خواهد آورد.
- ۴- در سطح ادارات شهرستانی مسؤولیت اجرای این دستورالعمل با رؤسای ادارات می‌باشد.

**(ج) امور نظارتی**

- ۱- نظارت تخصصی: توسط حوزه‌ی حمایت و سلامت خانواده صورت می‌پذیرد.
- ۲- نظارت برنامه‌یی: از سطح ستاد مرکزی تا استان‌ها توسط مرکز برنامه ریزی و فنآوری اطلاعات صورت می‌پذیرد.
- ۳- نظارت عمومی: توسط دفتر نظارت و رسیدگی به شکایات صورت می‌پذیرد.

**ماده ۶- پایش و ارزیابی:**

**الف) پایش:**

روش‌ها و چگونگی پایش این دستورالعمل بر اساس شاخص‌هایی که به صورت مشترک توسط معاونت حمایت و سلامت خانواده و حوزه‌های تخصصی ذی‌ربط و مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل تعیین می‌گردد، خواهد بود.

**ب) ارزیابی:**

ارزیابی عملکرد مطابق دستورالعمل مدیریت عملکرد و سنجش بهره‌وری واحدهای سازمانی صورت می‌گیرد.

**ماده ۷- منابع و تجهیزات مورد نیاز:**

**الف) منابع مالی و اعتبارات**

اعتبارات مورد نیاز اجرای این دستورالعمل در بودجه‌ی مصوب سالانه امداد امام (ره) تعیین و تخصیص می‌یابد.

**ب) نیروی انسانی:** نیروهای رسمی و غیر رسمی مطابق دستورالعمل سامان‌دهی نیروهای غیر رسمی صورت می‌پذیرد.

**ج) تجهیزات:** نرم افزار و زیر سیستم‌های مربوط توسط مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات تهیه می‌گردد.

## فصل دوم: فعالیت‌ها و روش‌های اجرایی

### ماده‌ی ۸ - پذیرش و شناسایی

#### الف) مبادی ارایه‌ی درخواست خدمات حمایتی

کلیه‌ی متقاضیان خدمات حمایتی می‌توانند از مبادی ذیل نسبت به ارایه‌ی درخواست مکتوب خود اقدام نمایند:

۱- مرکز نیکوکاری محله.

۲- اداره شهرستان (شاخه).

۳- مدیریت شهرستان.

۴- اداره کل استان.

۵- ستاد مرکزی (مدیریت خدمات مددکاری یا حوزه‌های ستادی).

۶- مدیران و کارکنان ستاد مرکزی و دفاتر استان‌ها.

۷- ذی‌نفعان حقوقی از جمله: دفتر مقام معظم رهبری (دام‌عزه)، مجلس شورای اسلامی، نهاد ریاست جمهوری.

۸- سایر دستگاه‌ها و سازمان‌های مرتبط با حوزه‌ی حمایت.

#### ب) نحوه‌ی استفاده از سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی

معاونت حمایت و سلامت خانواده ستاد مرکزی موظف است:

۱- کُد کاربری و گذر واژه‌ی لازم جهت ثبت درخواست متقاضیان خدمات حمایتی را در سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی را به مبادی ذکر شده در ردیف "الف" ارایه نماید.

**تبصره‌ی ۱:** مبادی مذکور موظف‌اند از طریق سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی درخواست متقاضی خدمات حمایتی را ثبت و کُد رهگیری مربوطه را جهت پیگیری‌های بعدی به متقاضی ارایه نمایند.

۲- نسبت به ارزیابی گد کاربری و گذرواژه به سطوح مدیریتی امداد امام (ره) اقدام نموده و درخواست‌های رایج شده از سوی متقاضیان خدمات حمایتی به کارکنان ستاد مرکزی و دفاتر استان‌ها را پس از تأیید حوزه‌ی حمایت و سلامت خانواده ستاد مرکز/ استان در سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی ثبت نماید.

۳- حدود اختیارات استان، مدیریت شهرستان و اداره (شاخه) رادر خصوص نوع، سقف و نحوه‌ی ارزیابی خدمت به متقاضی را با هماهنگی مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات و تأیید سرپرست امداد امام (ره) طی بخشنامه‌ی ابلاغ نماید.

#### ج) نحوه‌ی پذیرش متقاضیان حمایت در سطح مراکز نیکوکاری

معاونت حمایت و سلامت خانواده‌ی ستاد مرکزی موظف است بعد از اجرایی شدن ساز و کارهای مرتبط با شبکه‌ی نیکوکاری (امداد محله)، فرآیند مرتبط با پذیرش متقاضیان حمایت را تدوین و طی بخشنامه‌ی ابلاغ نماید.

#### د) نحوه‌ی پذیرش مراجع و مددجو در اداره (شاخه)

اداره (شاخه) موظف است پس از مراجعه‌ی مراجع و مددجو اقدامات ذیل را انجام دهد:

۱- ثبت درخواست مراجع و مددجو در سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی توسط مددکار مربوطه بر مبنای نوع خدمات فردی یا خانواری به استناد جدول بسته‌ی خدمات (بخش ضمایم) صورت می‌پذیرد.

۲- انجام مصاحبه، دریافت و ثبت اطلاعات تکمیلی و ارزیابی پیشنهادهای کارشناسی در خصوص بسته‌ی خدمتی قابل رایج، توسط مددکار به کارشناس مسؤول مددکاری.

۳- بررسی درخواست خدمت و تعیین نوع و اولویت رایج آن (در صورت تأیید استحقاق) توسط کارشناس مسؤول مددکاری و رایجی به رییس اداره جهت تأیید یا بازگرداندن درخواست به مددکار (در صورت عدم تأیید استحقاق یا نیاز به بررسی بیشتر).

۴- بررسی و تأیید درخواست خدمت توسط رئیس اداره و صدور دستور مقتضی (در صورت دارا بودن اختیارات لازم) یا ارایه‌ی درخواست خدمت به مدیریت شهرستان (در صورت دارا نبودن اختیارات لازم).

**تبصره ۲:** پاسخ‌گویی به پیگیری‌های مبادی ثبت درخواست متقاضیان، می‌بایست براساس دستورالعمل مکاتبات اداری صورت گیرد.

**تبصره ۳:** ستاد مرکزی، دفتر استان، مدیریت شهرستان در موارد خاص (که طی بخشنامه‌ی معاونت حمایت و سلامت خانواده‌ی ستاد مرکزی اعلام می‌گردد) موظف است توسط واحد مددکاری یا حوزه‌ی تخصصی مرتبط نسبت به دریافت درخواست مددجو در محل واحدهای سازمانی مذکور اقدام نموده و وی را به واحد سازمانی محل سکونت مددجو جهت تشخیص استحقاق و بررسی ارجاع نماید.

#### ماده ۹- سطوح اختیارات مساعدت‌های بلاعوض و معوض (وام)

سطوح اختیارات مساعدت‌ها به مددجویان در قالب بلاعوض و معوض با توجه به سطوح سازمانی به شرح جدول ذیل تعیین می‌گردد:

جدول شماره ۱- میزان و سقف اختیارات مساعدت

ردیف	سطوح سازمانی	میزان و سقف اختیارات (ریال)	
		بلاعوض	معوض (وام)
۱	مدیر کل استان	۵/۰۰۰/۰۰۰	۲۰/۰۰۰/۰۰۰
۲	مدیر شهرستان	۳/۰۰۰/۰۰۰	۱۰/۰۰۰/۰۰۰
۳	رئیس اداره (شاخه)	۱/۰۰۰/۰۰۰	۲/۰۰۰/۰۰۰

**تبصره ۱:** میزان اختیارات سطوح جدول مذکور هر ساله طی ابلاغیه‌ی بودجه تعیین می‌گردد.

**تبصره ۲:** در خصوص وام اشتغال مطابق دستورالعمل مدیریت منابع طرح‌های اشتغال و خودکفایی اقدام می‌گردد.

**تبصره ۳:** تصمیم‌گیری در خصوص وام محکومین نیازمند با حضور کارشناس مسئول امور حقوقی دفتر استان در قالب کمیسیون حمایت استان صورت می‌پذیرد.

**تبصره ۴:** هر سطح از لایه‌های مدیریتی تا سقف ۵۰ درصد از اختیارات تعیین شده در

جدول مذکور را می‌تواند به سطح بعدی (پایین) تفویض نماید.

**تبصره ۵:** کلیه وظایف و اختیارات کمیسیون‌های امهال، تقلیل و بخشودگی وام‌های

قرض الحسنه و معسرین (زندانیان نیازمند) در هر سه سطح جدول مذکور به

کمیسیون حمایت و گذار گردیده و من بعد کارسازی لازم توسط این

کمیسیون صورت می‌پذیرد.

**ماده ۱۰- ارایه خدمات معوض (وام قرض الحسنه)**

**الف) خدمات معوض مددجویی**

۱- در خصوص ارایه خدمات معوض به مددجویان تک خدمتی آنی اولویت با جذب

منابع و تسهیلات بانکی خواهد بود.

۲- ارایه خدمات معوض به مددجویان چند خدمتی با اولویت منابع مالی داخلی امداد

می‌باشد.

**تبصره ۱:** ارایه خدمات معوض به مددجویان مذکور از محل منابع و تسهیلات

بانکی نیز بلامانع خواهد بود.

**ب) خدمات معوض معسرین (محکومین نیازمند)**

۱- این خدمات به آن دسته از زندانیان نیازمند ناشی از محکومیت‌های غیر عمد که با

تشخیص و تأیید ستاد دیه در هر سطح (ستاد دیه شهرستان/ استان/ کشور) و نظر

کمیسیون حمایت استان توانایی پرداخت دیه و محکومیت‌های مالی را ندارند

تسهیلات معوض به شرح جدول ذیل قابل پرداخت خواهد بود.

جدول شماره ۲- سقف تسهیلات بر اساس نوع محکومیت

ردیف	نوع محکومیت	سقف تسهیلات (ریال)
۱	دیات	۸۰/۰۰۰/۰۰۰
۲	مالی	۶۰/۰۰۰/۰۰۰

**تبصره ۲:** ارایه خدمات ردیف "ب" مشمول محکومیت‌های عمدی نمی‌گردد.

- ۲- مدیریت شهرستان (معاون امور توانمند سازی) مکلف است به منظور سامان‌دهی پرونده‌های محکومین نیازمند، محتویات پرونده‌ها را به ترتیب براساس مدارک ذیل الذکر تنظیم و واخواهی نماید:
- ۲-۱- تنظیم فرم درخواست اولیه.
  - ۲-۲- فرم خلاصه پرونده‌ی محکوم.
  - ۲-۳- اوراق دادنامه و احکام دادگاه.
  - ۲-۴- تکمیل فرم تقاضانامه‌ی محکوم در زندان.
  - ۲-۵- ارایه‌ی فرم مکاتبه‌ی زندان (معرفی نامه) به انضمام سایر سوابق زندانی به امداد.
  - ۲-۶- اخذ مکاتبه‌ی ستاد دیه شهرستان.
  - ۲-۷- نامه‌ی اجرای احکام یا حکم جلب مشارالیه درخصوص هر دادنامه (در موارد استثناء)
  - ۲-۸- نامه‌ی حکم جلب و یا درخواست اعمال ماده‌ی ۲.
  - ۲-۹- تصویر کلیه‌ی صفحات شناسنامه‌ی محکوم.
  - ۲-۱۰- تصویر صفحه‌ی اول و دوم شناسنامه همسر متقاضی هم‌چنین تصویر صفحه‌ی اول شناسنامه فرزندان.
  - ۲-۱۱- سایر مدارک مورد نیاز مرتبط.
  - ۲-۱۲- الصاق فرم روکش پرونده حاوی اظهار نظر رییس اداره‌ی حقوقی، املاک و امور نمایندگان و تأیید اعضای کمیسیون حمایت استان.
  - ۲-۱۳- بررسی و الصاق تصویر مدارک و اسناد حقوقی مورد نیاز جهت درج در پرونده با رؤیت و تأیید اصل مدارک و درج مهر کپی برابر اصل و امضاء و قید نام و نام خانوادگی توسط رییس اداره‌ی حقوقی، املاک و امور نمایندگان.



۳- پس از تشکیل پرونده و اخذ تأییدیه های مورد نیاز جهت پرداخت تسهیلات معوض مراتب مطابق فرآیند دستورالعمل وام قرض الحسنه توسط حوزه ی اداری و مالی صورت می پذیرد.

۴- استان ها مکلفند هر شش ماه یکبار نسبت به ارسال گزارش عملکرد به تفکیک محکومیت های مالی و دیات هم چنین گزارش مالی پرداخت و روکش صورت جلسات کمیسیون حمایت استان به معاونت حمایت و سلامت خانواده ستاد مرکزی ارسال نمایند.

#### ج) خدمات معوض دانشجویی

۱- تخصیص سقف کامل وام دانشجویی منعکس شده در جدول ذیل در حیطه ی اختیارات مدیریت شهرستان بوده و بر همین اساس مکاتبه با مرکز و استان جهت پیشنهاد مبالغ بالاتر تحت هر شرایطی منتفی خواهد بود.

۲- تخصیص وام های مورد اشاره بر اساس ارایه ی برگ انتخاب واحد ممهور شده به مهر دانشگاه در هر نیمسال تحصیلی خواهد بود.

۳- سرانه ی خدمات معوض (وام) دانشجویی به شرح ذیل تعیین می گردد:

جدول شماره ۳- دوره ی زمانی و سقف تسهیلات دانشجویی بر اساس مقاطع تحصیلی

دوره ی زمانی	سقف تسهیلات (ریال)	مقطع تحصیلی	ردیف
در هر نیمسال تحصیلی	۲,۰۰۰,۰۰۰	کاردانی	۱
		کارشناسی ناپیوسته	۲
	۳,۰۰۰,۰۰۰	کارشناسی پیوسته	۳
		کارشناسی ارشد ناپیوسته	۴
		کارشناسی ارشد پیوسته	۵
	۱۰,۰۰۰,۰۰۰	دوره دکترای عمومی	۶
		دکترای تخصصی غیر بورسیه	۷

**تبصره ۳:** سقف وام دانشجویی با توجه به سرانه‌ی مصوب هر سال و دامنه‌ی مجاز تعیین می‌گردد.

**تبصره ۴:** کلیه‌ی فارغ التحصیلان مشمول حمایت که در طول تحصیل از وام تحصیلی کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره) استفاده نموده اند ملزم به باز پرداخت بدهی خود مطابق با شرایط وام‌های کارگشایی می‌باشند.

**تبصره ۵:** تارکین تحصیل اعم از اخراجی، انصرافی و ترک تحصیل ملزم به بازپرداخت بدهی خود حداکثر یکسال پس از ترک تحصیل هستند.

**تبصره ۶:** مدت خدمت نظام وظیفه به زمان بازپرداخت شهریه (وام تحصیلی) فارغ التحصیلان پسر اضافه می‌گردد.

**تبصره ۷:** افرادی که بلافاصله در مقطع تحصیلی بالاتر در دانشگاه (به استثناء دانشگاه آزاد) پذیرفته شوند، ضمن بهره‌مندی از وام تحصیلی در مقطع جدید، مدت زمان بازپرداخت وام تحصیلی مقطع قبلی و فعلی به بعد از فراغت از تحصیل در مقطع جدید موکول خواهد شد.

#### **ماده ۱۱- نحوه‌ی امهال، تقلیل و بخشودگی وام‌های قرض الحسنه**

ارایه‌ی خدمات امهال، تقلیل و بخشودگی وام‌های قرض الحسنه به وام‌گیرندگان تعلق می‌گیرد که براساس ملاک‌های ذیل در پرداخت اقساط خود دچار مشکل شده و براساس پیگیری‌های واحد وام دریافت اقساط امکان پذیر نبوده و استیصال ایشان به استناد گزارش واحدهای مددکاری و سایر مدارک مثبت به تأیید کمیسیون حمایت (بسته به سطح سازمانی رسیدگی کننده کمیسیون حمایت شهرستان/ استان/ ستاد مرکزی) رسیده باشد.

۱- فوت وام‌گیرنده و عدم استطاعت مالی خانواده.

۲- استیصال سرپرست خانواده در اثر حوادث غیرمترقبه و بلایای طبیعی.

۳- ورشکستگی پس از دریافت وام (مشروط به پرداخت حداقل دو سوم وام).

۴- ابتلاء وام گیرنده به بیماری صعب العلاج بعد از تخصیص وام و از دست دادن منابع درآمدی.

**تبصره ۱:** بند مذکور شامل افرادی می گردد که به واسطه بیماری و تأیید کمیسیون پزشکی توان کار کردن را نداشته و منابع درآمدی خود را از دست داده اند.

**تبصره ۲:** کلیه موارد فوق، زمانی در اولویت طرح در کمیسیون حمایت قرار خواهد گرفت که توسط مبادی مددکاری و امور مالی امداد عدم استطاعت مالی وام گیرنده و ضامنین ایشان مورد تأیید قرار گرفته باشد.

#### ماده ۱۲- حدود وظایف و اختیارات امهال ، تقلیل و بخشودگی

حدود وظایف و اختیارات در موضوع امهال ، تقلیل و بخشودگی در سطوح سازمانی به شرح جدول ذیل تعیین می گردد:

(مبالغ به ریال)

جدول شماره ۴- سطوح اختیارات امهال ، تقلیل و بخشودگی

ردیف	سطوح سازمانی	اختیارات امهال	اختیارات تقلیل	اختیارات بخشودگی
۱	مدیریت شهرستان	تا ۱۸ ماه	حداکثر تا ۱۸ ماه	مانده بدهی کمتر از ۳/۰۰۰/۰۰۰
۲	اداره کل استان	تا ۳۶ ماه	حداکثر تا ۳۶ ماه	مانده بدهی بین ۳/۰۰۰/۰۰۰ تا ۱۰/۰۰۰/۰۰۰
۳	ستاد مرکزی	بیش از ۳۶ ماه	بیش از ۳۶ ماه	بیش از ۱۰/۰۰۰/۰۰۰

**تبصره ۱:** امهال باز پرداخت اقساط در صورتی قابل انجام خواهد بود که دوره بازپرداخت اقساط حداکثر به میزان یک دوم دوره مصوب شده افزایش یابد.

**تبصره ۲:** تقلیل اقساط در صورتی قابل انجام خواهد بود که این کاهش منجر به بازپرداخت به میزان یک دوم دوره ، مصوب شده یابد.

**تبصره ۳:** سطوح اختیارات به صورت دو سالانه توسط کمیسیون حمایت ستاد مرکزی بازبینی و پس از تایید مقام محترم سرپرستی به استان ها ابلاغ می گردد.

**تبصره‌ی ۴:** با تشخیص واحدهای مددکاری و تأیید کمیسیون حمایت در سه سطح سازمانی، امکان بهره‌مندی نیازمندان واجد شرایط از سه نوع مساعدت امهال، تقلیل و بخشودگی، توأمان امکان‌پذیر خواهد بود.

#### **ماده‌ی ۱۳- نحوه‌ی تشکیل پرونده**

- ۱- پس از پذیرش فرد در اداره (شاخه) و مدیریت شهرستان‌های ادغامی، پرونده می‌بایست توسط مددکار تشکیل و در اداره‌ی مربوطه نگهداری گردد.
- ۲- به روزرسانی و ثبت اطلاعات عمومی خانوار در سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی می‌بایست توسط مددکار خانواده انجام شود.

#### **ماده‌ی ۱۴- شرایط عمومی متقاضیان حمایت:**

۱- ایرانی بودن و تابعیت جمهوری اسلامی ایران

**تبصره‌ی ۱:** افغانه و سایر اتباع خارجی که به صورت قانونی در ایران اقامت‌گزیده‌اند در صورت احراز شرایط نیازمندی می‌توانند صرفاً از مساعدت‌های موردی بهره‌مند شوند.

۲- فرزندان پسر در حال تحصیل خانواده تا رسیدن به سن ۱۸ سال و در صورت ادامه تحصیل تا پایان تحصیلات در کلاس‌های روزانه و حداکثر تحصیلات متوسطه تا پایان ۲۰ سالگی و تحصیلات عالی تا پایان ۲۵ سالگی.

**تبصره‌ی ۲:** فرزندان پسر در صورت ادامه‌ی تحصیل از مقطع کارشناسی به بالا مطابق با دستورالعمل هدایت و مراقبت تحصیلی، تربیتی و اجتماعی دانش‌آموزان و دانشجویان مورد حمایت عمل می‌گردد.

**تبصره‌ی ۳:** فرزندان پسر از سن ۱۸ تا ۲۲ سالگی می‌توانند همچنان از خدمات بیمه‌ی استفاده نمایند.

۳- فرزندان دختر تا زمانی که ازدواج نکرده‌اند می‌توانند از مزایای حمایتی امداد برخوردار باشند.

۴- اقامت در روستا و یا عشیره بودن و شرط سالمند بودن (۶۰ سال یا بالاتر).

۵- دارا بودن سابقه‌ی سکونت در شهر، روستا، منطقه و محلی که قرار است تحت حمایت امداد قرار گیرند.

**تبصره‌ی ۴:** حداقل سابقه‌ی سکونت در تهران و کلان شهرها پنج سال و در مراکز استان یک سال می باشد.

**تبصره‌ی ۵:** سابقه‌ی سکونت ساکنین شهر که از روستا به شهر مهاجرت نموده اند، می بایست حداقل ۵ سال باشد.

**تبصره‌ی ۶:** چنانچه علت مهاجرت فرد یا خانواده به دلایل موجه بوده که به تأیید کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان برسد، حمایت از خانواده بدون در نظر گرفتن سابقه‌ی سکونت می باشد.

۶- عدم دریافت مستمری، حق بازنشستگی و از کارافتادگی هم چنین برخوردار نبودن از شرایط یا پوشش حمایتی دیگر سازمان‌ها.

**تبصره‌ی ۷:** در مواردی که کمک دریافتی بازماندگان خانوار از سایر سازمان‌ها (بجز سازمان‌های حمایتی) از مستمری امداد کمتر باشد، در صورت وجود سایر شرایط نیازمندی می توانند از مزایای امداد استفاده نمایند.

#### **ماده‌ی ۱۵ - جامعه‌ی هدف مشمول دریافت خدمات حمایتی امداد**

جامعه‌ی هدف ذیل پس از طی فرآیند پذیرش، شناسایی و نیازسنجی، مشمول دریافت خدمات حمایتی خواهند شد:

#### **الف) خانواده‌های با سرپرست زن نیازمند:**

۱- فوت شوهر (سرپرست).

۲- همسر متار که، مفقودی و متواری.

۳- مطلقه‌ی نیازمند.

۴- همسر زندانی .

۵- همسر فاقد صلاحیت (مطابق حکم محاکم قضایی).

۶- همسر سرباز بی بضاعت.

۷- دختران مجرد خود سرپرست.

**ب) خانواده های با سرپرست مرد نیازمند :**

۱- خانواده های سرپرست از کار افتاده.

۲- سالمند (از کار افتاده کهنسال).

۳- کارگران ، کشاورزان، دامداران فصلی بی بضاعت.

۴- معتادین بی بضاعت در حال ترک.

**ج) اتباع خارجی نیازمند :**

۱- زن تبعه‌ی خارجی، همسر ایرانی.

۲- زن ایرانی، همسر تبعه‌ی خارجی.

۳- زن و شوهر تبعه‌ی خارجی.

تبصره‌ی ۱: ارایه‌ی خدمات به مشمولین ردیف‌های ۲ و ۳ منوط به اخذ تأییدیه از

فرمانداری محل سکونت می باشد.

**د) سایر موارد با تأکید بر نیازمندی :**

۱- فرزندان فاقد والدین (پدر و مادر فوت شده).

۲- آسیب دیدگان ناشی از حوادث غیر مترقبه.

۳- زنان آسیب دیده اجتماعی.

۴- دانشجوی بی بضاعت.

۵- مقروض و ورشکسته غیر زندانی.

۶- زندانی با رای باز.

۷- بیماران خاص بی بضاعت.

۸- خانواده هایی که شرایط نیازمندی آنها احراز ولی مشمول هیچ کدام از بندهای فوق

نمی باشند به استناد تبصره های ذیل وضعیت ایشان قابل بررسی است :

**تبصره ۲:** در مواقع خاص (نداشتن شرایط اختصاصی و عمومی تشخیص نیازمندی) و به

منظور پیشگیری از آسیب احتمالی فرد یا خانواده ی متقاضی ، موضوع پس

از بررسی و تشخیص کارشناسان مددکاری و با تصویب کمیسیون حمایت

مدیریت شهرستان و در نهایت تأیید مدیریت شهرستان، فرد یا خانواده می

توانند صرفاً مشمول دریافت مساعدت های تک خدمتی آنی قرار گیرند.

**تبصره ۳:** در صورت تأیید نیازمندی شدید فرد یا خانواده ی متقاضی، مراتب با گزارش

جامع کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان از وضعیت متقاضی جهت

تصمیم سازی لازم به کمیسیون حمایت استان ارسال تا تصمیمات لازم اتخاذ

و نتیجه ابلاغ گردد.

#### **ماده ۱۶- کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان**

کمیسیون حمایت با هدف مطالعه (نیازسنجی و توان سنجی) وضعیت خانواده و برنامه ریزی

لازم نسبت به نحوه ی ارائه ی خدمات هدفمند و زمان دار با نیت بازتوانی و توانمندسازی

اجتماعی اعضای مستعد خانواده تشکیل و عمل می نماید .

#### **الف) ترکیب اعضا**

ترکیب کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان به شکل زیر می باشد :

۱- مدیر شهرستان (رییس)

۲- معاون امور توانمندسازی (نایب رییس)

۳- کارشناس مسؤول امور خدمات حمایتی (دبیر)

۴- کارشناس مسؤول اشتغال و خودکفایی (عضو)

۵- کارشناس مسؤول امور فرهنگی (عضو)

**تبصره:** دبیرخانه ی کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان در واحد حمایت می باشد.

## ب) وظایف و اختیارات

- ۱- بررسی پرونده‌های جاری گروه‌های هدف از ابعاد کمی و کیفی و تحلیل وضعیت خانواده به منظور ارائه‌ی خدمات مربوطه.
- ۲- شناسایی خانواده‌های دارای ظرفیت توانمند سازی و ترسیم نقشه‌ی بازتوانی وضعیت خانوار.
- ۳- پیگیری و اجرای مصوبات متخذه از سوی کمیسیون حمایت استان.
- ۴- بررسی و تحقیق از اثربخشی ارائه‌ی خدمات و ارائه‌ی آن به کمیسیون حمایت استان.
- ۵- بررسی شرایط و استحقاق ارائه‌ی خدمات معوض به معسرین (محکومین نیازمند) تا سقف اختیارات محوله.
- ۶- تصمیم‌گیری در زمینه‌ی پرونده‌های امهال، تقلیل و بخشودگی وام‌های قرض الحسنه تا سقف اختیارات محوله.

## ج) نحوه‌ی بررسی پرونده در کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان

- ۱- دریافت پرونده‌ی متقاضی یا مددجو از معاون امور توانمند سازی توسط دبیر کمیسیون.
- ۲- تشکیل کمیسیون و بررسی پرونده‌ها توسط اعضای کمیسیون طبق حدود اختیارات مدیریت شهرستان.
- ۳- تهیه صورت‌جلسه‌ی مصوبات کمیسیون (در خصوص استحقاق یا عدم استحقاق متقاضیان و تعیین نوع خدمات حمایتی مربوطه) توسط دبیر کمیسیون و ارجاع مصوبات به معاون امور توانمند سازی.
- ۴- ابلاغ مصوبات کمیسیون به واحدهای تخصصی و ادارات تابعه توسط معاون امور توانمند سازی.
- ۵- ارجاع به کمیسیون حمایت استان جهت بررسی‌های تکمیلی توسط مدیریت شهرستان (در مورد پرونده‌های حمایتی خارج از حدود اختیارات مدیریت شهرستان).



۶- ارسال صورت جلسات در دوره های ۶ ماهه به کمیسیون حمایت استان توسط مدیریت شهرستان

### ماده ۱۷- کمیسیون حمایت استان

#### الف) ترکیب اعضا

ترکیب کمیسیون حمایت استان به شکل زیر می باشد:

۱- مدیر کل (رییس).

۲- معاون حمایت و سلامت خانواده (نایب رییس).

۳- رییس اداره ی پذیرش و مددکاری (دبیر).

۴- معاون اشتغال و خودکفایی (عضو).

۵- مدیر امور فرهنگی (عضو).

۶- صاحب نظران مددکاری و علوم اجتماعی عضومیهمان بدون حق رأی.

تبصره ۱: در صورت لزوم از سایر واحدهای اصلی و پشتیبانی بر حسب موضوع دعوت به عمل خواهد آمد.

تبصره ۲: دبیرخانه ی کمیسیون حمایت استان در حوزه ی حمایت و سلامت خانواده مستقر می باشد.

#### ب) حدود وظایف و اختیارات

۱- ارزیابی و تصمیم گیری در خصوص وضعیت خانوادگی متقاضیان دارای شرایط ویژه ارجاعی از کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان.

۲- بررسی وارایه ی پیشنهاد در خصوص توانمندسازی و بازتوانی موارد خاص گروه های هدف.

۳- سامان دهی خدمات قابل ارایه به گروه هدف.

۴- ایجاد تعامل بین بخشی و حذف هم‌پوشانی‌ها و مغایرت‌ها در ارایه‌ی خدمات حمایتی.

۵- پیگیری و نظارت بر عملکرد کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان/ شهرستان‌های استان.

۶- بررسی شرایط و استحقاق ارایه‌ی خدمات معوض به معسرین (محکومین نیازمند) تا سقف اختیارات محوله.

۷- تصمیم‌گیری در زمینه‌ی پرونده‌های امهال، تقلیل و بخشودگی وام‌های قرض الحسنه تا سقف اختیارات محوله.

#### ج) نحوه‌ی بررسی پرونده در کمیسیون حمایت استان:

۱- دریافت پرونده‌ی متقاضی یا مددجو از مدیریت شهرستان.

۲- بررسی و تصمیم‌گیری در خصوص وضعیت خانوادگی متقاضیان دارای شرایط ویژه، توسط اعضای کمیسیون.

۳- تهیه‌ی صورت‌جلسات و مصوبات کمیسیون و ارایه به معاون حمایت و سلامت خانواده استان توسط دبیر کمیسیون.

۴- ارسال پرونده و مصوبات کمیسیون توسط معاون حمایت و سلامت خانواده استان به مدیریت شهرستان مربوطه جهت اقدام لازم.

۵- تجمیع صورت‌جلسات کمیسیون‌های حمایت سطح استان توسط دبیر کمیسیون و ارسال به اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری مرکز توسط مدیر کل استان مربوطه.

**تبصره‌ی ۳:** استان موظف است نتایج حاصله به همراه صورت‌جلسات کمیسیون حمایت استان را در پایان هر دوره شش ماهه به منظور بررسی به اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری ارسال نماید.

**ماده ۱۸- کمیسیون حمایت ستاد مرکزی**

**الف) ترکیب اعضا**

ترکیب کمیسیون حمایت ستاد مرکزی به شکل زیر می باشد:

۱- معاون حمایت و سلامت خانواده (رییس).

۲- مدیر کل تحقیقات و پذیرش و خدمات مددکاری (دبیر).

۳- معاون اشتغال و خودکفایی (عضو).

۴- معاون امور فرهنگی (عضو).

۵- رییس اداره پذیرش و مددکاری (دبیر).

۶- صاحب نظران مددکاری و علوم اجتماعی عضو میهمان بدون حق رأی.

**تبصره ۱:** در صورت لزوم از سایر مسئولین واحدهای اصلی و پشتیبانی بر حسب موضوع دعوت به عمل خواهد آمد.

**ب) حدود وظایف و اختیارات**

۱- بررسی موارد خاص و ویژه که از شمول اختیارات و تصمیم گیری کمیسیون حمایت استان خارج می باشد.

۲- بررسی عملکرد کمیسیون های حمایت استان در دوره های زمانی شش ماهه و یک ساله.

۳- بررسی و تعیین سطوح اختیارات کمیسیون حمایت استان / مدیریت شهرستان به طور سالیانه مبتنی بر سیاست ها و راهبردهای برنامه ی پنج ساله ی پنجم با هماهنگی مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات و انعکاس آن در توافق نامه ی بودجه ی سالیانه.

۴- تهیه پیش نویس ضوابط مورد نیاز جهت ارایه و تأیید به شورای تخصصی سلامت و توانمندسازی.

**ج) حدود وظایف و اختیارات دبیر کمیسیون (سه سطح)**

- به منظور انجام بهینه‌ی امور و مصوبات و تقویت بعد نظارتی، دبیر کمیسیون تحت نظر رئیس کمیسیون و از طریق دبیرخانه موظف به انجام اقدامات ذیل خواهد بود:
- ۱- تهیه و تنظیم دستور کار کمیسیون .
  - ۲- هماهنگی با اعضای کمیسیون به منظور تشکیل و برگزاری منظم جلسات .
  - ۳- پیگیری روند بررسی و تصویب موضوعات در دستور .
  - ۴- تنظیم جدول زمانی جلسات متناسب با حجم کار .
  - ۵- تنظیم صورت جلسات و مصوبات و ابلاغ به مراجع ذی‌ربط و پیگیری و نظارت بر حسن اجرای آنها .
  - ۶- تنظیم گزارش‌های ادواری از عملکرد کمیسیون و ارائه به رئیس کمیسیون و سایر مبادی ذی‌ربط .
  - ۷- انجام اقدامات و پیگیری‌های لازمه در جهت رفع مشکلات و موانع اجرایی و آرایه‌ی گزارش‌های لازمه به رئیس کمیسیون .
  - ۸- ارزیابی و پایش دوره‌ی روند اجرای مصوبات کمیسیون .

**د) نحوه‌ی برگزاری و مدیریت جلسات کمیسیون (سه سطح)**

- ۱- تعداد و زمان برگزاری جلسات عادی و فوق‌العاده‌ی کمیسیون متناسب با حجم کار به پیشنهاد دبیر و تأیید رئیس کمیسیون تنظیم و اعلام می‌گردد .
  - ۲- جلسات کمیسیون با حضور دوسوم اعضاء و هیأت ریسه (رئیس، نایب رئیس و دبیر کمیسیون) از رسمیت برخوردار می‌شود .
- تبصره ۲:** در غیاب دبیر کمیسیون، یکی از کارشناسان حوزه‌ی حمایت و سلامت خانواده با تأیید رئیس کمیسیون مسئولیت دبیری آن جلسه را عهده دار خواهد بود .
- ۳- کلیه‌ی تصمیمات ، پس از مذاکره ، با اکثریت نسبی آرای حاضرین در جلسه و تأیید رئیس کمیسیون معتبر خواهد بود .

- ۴- هر یک از اعضای کمیسیون متعهدند که در کلیه جلسات حضور موثر داشته باشند.
- ۵- کلیه افرادی که در کمیسیون عضویت دارند دارای حق رأی می باشند.
- ۶- عضویت در کمیسیون قائم به شخص بوده و در موارد کاملاً استثنایی (از قبیل ماموریت و مرخصی) با دعوت رئیس کمیسیون حضور نماینده (صرفاً یک رده پایین تر) مجاز می باشد.
- ۷- تهیه صورت جلسه و اخذ امضاء از اعضاء و ثبت و ضبط آن.

#### د) تصویب و اجرای مصوبات :

- ۱- موضوعات در دستور، پس از بحث و بررسی ، با تأیید نصف به علاوه یک اعضای حاضر ، مصوب تلقی می گردد .
- ۲- مصوبات توسط رئیس کمیسیون به مبادی ذی ربط جهت اجراء ابلاغ می گردد .

#### ماده ۱۹- کمیسیون پزشکی

- ۱- معاونت حمایت و سلامت خانواده‌ی استان موظف است نسبت به شناسایی و استفاده از ظرفیت کمیسیون های پزشکی موجود در دانشگاه های علوم پزشکی و سازمان تأمین اجتماعی در سطح استان و شهرستان از طریق برون سپاری و انعقاد قرارداد در خصوص تعیین سطح بیماری و از کارافتادگی جامعه هدف اقدام نماید .
- تبصره ۱: در صورت عدم وجود و امکان استفاده از خدمات مراکز مذکور ، استان موظف است طی اعلام گزارش اقدام صورت گرفته به اداره کل تحقیقات ، پذیرش و مددکاری نسبت به اخذ مجوز برگزاری کمیسیون پزشکی در مدیریت شهرستان ها اقدام نماید .
- ۲- اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری موظف است جداول و ملاک های ارزیابی از وضعیت جسمانی و بیماری گروه های هدف را بعد از تعامل با اداره کل بهداشت ، درمان و بیمه های اجتماعی تهیه و طی بخشنامه یی ابلاغ نماید .

۳- آن دسته از نیازمندانی که در بدو مراجعه، به کمیسیون پزشکی ارجاع می‌گردند می‌بایست نیازمندی خانواده‌ی ایشان محرز گردیده و جزء گروه هدف سایر سازمان‌های حمایتی (به ویژه سازمان بهزیستی) نباشند.

**تبصره‌ی ۲:** مددجویان مورد حمایت امداد در صورت شمولیت جامعه‌ی هدف سایر سازمان‌های حمایتی تا تعیین تکلیف نهایی و رفع ارایه‌ی خدمات موازی از خدمات حمایتی امداد بهره‌مند خواهند بود.

#### **الف) کمیسیون پزشکی مدیریت شهرستان**

۱- معاون امور توانمندسازی مدیریت شهرستان موظف است طی تعامل با کارشناس مسئول بهداشت، درمان و اموری، پزشکان مورد اعتماد و تأیید امداد که تجربه حُسن همکاری با این نهاد را داشته‌اند، پزشکان و متخصصین مورد نیاز را به مدیریت شهرستان اعلام نماید.

۲- مدیریت شهرستان بعد از اخذ نظر معاون حمایت و سلامت خانواده (اداره بهداشت، درمان و اموری) برای پزشکان منتخب به مدت دو سال حکم صادر می‌نماید.

#### **ب) ترکیب اعضا**

ترکیب اعضای کمیسیون پزشکی مدیریت شهرستان به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱- معاون امور توانمندسازی - رییس
- ۲- کارشناس مسئول بهداشت، درمان و اموری - دبیر
- ۳- پزشک متخصص داخلی - (عضو)
- ۴- پزشک معتمد (پزشک خانواده) - (عضو)
- ۵- پزشکان متخصص (حسب مورد) - مدعو با حق رأی

**تبصره‌ی ۳:** نحوه‌ی همکاری و پرداخت حق‌الزحمه‌ی پزشکان کمیسیون پزشکی مدیریت شهرستان بر اساس «دستورالعمل سامان‌دهی نیروهای غیررسمی» می‌باشد.

**تبصره ۴:** دبیرخانه‌ی کمیسیون در واحد بهداشت، درمان و امور بیمه‌ی مدیریت شهرستان می‌باشد.

### ج) حدود وظایف و اختیارات

حدود وظایف و اختیارات کمیسیون پزشکی مدیریت شهرستان عبارت است از:

الف) تعیین سطح بیماری و معلولیت.

ب) تعیین درصد از کارافتادگی متقاضیان حمایت.

### د) تشکیل جلسات

جلسات کمیسیون بنا به درخواست کارشناس مسؤول بهداشت، درمان و امور بیمه و با

تأیید رییس کمیسیون و حضور دو سوم اعضاء تشکیل و رسمیت می‌یابد.

**تبصره ۵:** مدیریت شهرستان موظف است نتایج حاصله به همراه صورت جلسات

کمیسیون پزشکی را در پایان هر دوره‌ی شش ماهه به منظور بررسی و اطلاع به

معاونت حمایت و سلامت خانواده استان ارسال نماید.

### هـ) نحوه‌ی رسیدگی به پرونده‌ی در کمیسیون پزشکی مدیریت شهرستان

۱- دریافت پرونده متقاضی یا مددجو از معاون امور توانمندسازی توسط دبیر کمیسیون.

۲- تشکیل جلسه‌ی کمیسیون و بررسی پرونده‌ها توسط اعضای کمیسیون و تعیین درصد از

کارافتادگی متقاضی طبق جدول ذیل

۳- تهیه‌ی صورت جلسه و مصوبات کمیسیون در خصوص درصد از کارافتادگی طبق جداول

مندرج در پیوست توسط دبیر کمیسیون و ارجاع مصوبات به معاون امور توانمندسازی و

تعیین خدمات حمایتی قابل ارایه و ابلاغ به واحدهای تخصصی و ادارات تابعه توسط

معاون امور توانمندسازی.

جدول شماره‌ی ۵- خدمات قابل ارائه بر اساس درصد از کار افتادگی

گروه	درصد از کار افتادگی	خدمات قابل ارائه	مدت حمایت	نکات قابل توجه در حمایت
یک	۷۰٪ به بالا	یک، چند یا تمامی خدمات اعم از موردی و زماندار	حداقل یکسال	سن فرد، شغل قبلی، میزان توانائی فعلی، تعداد عائله، محل سکونت (شهر یا روستا)، و.....
دو	بین ۳۵٪ تا ۷۰٪	یک یا چند یا تمام خدمات اعم از موردی یا مستمر	حداکثر شش ماه تا یکسال	۱- سن فرد، شغل قبلی، میزان توانائی فعلی، تعداد عائله، محل سکونت (شهر یا روستا)، و..... ۲- درصد از کار افتادگی هر چقدر به ۷۰٪ نزدیک باشد فرد از حداکثر خدمات و حداکثر زمان تعیین شده در گروه ۲ برخوردار می‌شود. و هر چقدر به درصد تعیین شده به ۳۵٪ نزدیک باشد از حداقل خدمات و در حداقل زمان برخوردار می‌شود.
سه	تا ۳۵٪	خدمات موردی و آنی بصورت وام و بلاعوض و یا وام خود کفایی	-----	باتوجه به سن فرد و نوع شغل قبلی و فعلی و تعداد عائله و .... میزان کمک تعیین می‌شود.
چهار	سالم	هیچ گونه خدمتی در قالب کمیسیون پزشکی به فرد تعلق نمی‌گیرد	-----	در صورت نیازمندی فرد و خانواده و حسب بررسی، تشخیص و امکانات امداد صرفاً بصورت موردی و متناسب با اعتبارات در اختیار و مطابق با ضوابط جاری تصمیم‌گیری می‌شود.

۴- ارسال گزارش عملکرد کمیسیون پزشکی مدیریت شهرستان در دوره‌های ۶ ماهه به حوزه حمایت و سلامت استان توسط معاون امور توانمند سازی.



**تبصره ۶:** در صورت اعتراض متقاضی نسبت به رأی کمیسیون، استان نماینده خود را به کمیسیون اعزام و مجدداً پرونده بررسی و رأی صادره قطعی و لازم الاجراء است.

۵- تجمیع و ارسال صورت جلسات در دوره های ۶ ماهه به حوزه ی حمایت و سلامت خانواده استان توسط مدیریت شهرستان.

#### (و) تصویب و اجرای مصوبات :

۱- موضوعات در دستور ، پس از بحث و بررسی با تأیید نصف به علاوه ی یک اعضای حاضر مصوب تلقی می گردد.

۲- مصوبات از سوی معاون امور توانمندسازی به واحدهای ذیربط در مدیریت شهرستان ابلاغ می گردد .

**تبصره ۷:** جهت رسیدگی به اعتراض متقاضیان تعیین درصد شده در کمیسیون پزشکی مدیریت شهرستان، با حضور رئیس اداره ی بهداشت ، درمان و امور بیمه و پزشک مورد اعتماد دفتر استان ، در مدیریت شهرستان مورد نظر مجدداً ( حداکثر تا دو ماه بعد از وصول اعتراض) مورد بررسی و نتیجه ی نهایی اتخاذ می گردد.

**تبصره ۸:** کارشناس مسؤول بهداشت ، درمان و امور بیمه موظف است اعتراض متقاضی را دریافت و در کمیسیون پزشکی طرح موضوع نماید.

۳- واحد مددکاری موظف است به صورت دوره یی نسبت به بازبینی پرونده ی افرادی که اعتبار تاییدیه ی کمیسیون پزشکی آنان طولانی مدت (بیش از یک سال) می باشد اقدام و در صورت نیاز، بعد از یک دوره ی یک ساله مجدداً به کمیسیون معرفی نماید.

۴- افرادی که پس از معرفی به کمیسیون ، قادر به انجام کار، تشخیص داده شده اند، ولی نیازمندی آنان قبلاً به تأیید واحد مددکاری رسیده است می توانند حسب بررسی و جمع بندی نهایی از خدمات آنی و کوتاه مدت و به صورت موردی بهره مند شوند.

۵- چنانچه قبل از پایان مدت تعیین شده‌ی از کارافتادگی، بیمار بهبود پیدا کند مجدداً وضعیت جدید وی در کمیسیون مطرح و در صورت تایید کمیسیون مبنی بر منتفی شدن بیماری و از کارافتادگی از تحت حمایت خارج خواهد شد.

#### ز) مدارک لازم جهت ارجاع به کمیسیون پزشکی

- ۱- اخذ درخواست متقاضی و مدارک و سوابق مورد نیاز.
- ۲- رای‌ی معرفی نامه به کمیسیون پزشکی توسط کمیسیون حمایت.
- ۳- اسناد پزشکی مثبت که توسط پزشک معتمد یا مراکز پزشکی که شخص متقاضی در آنجا بستری یا مورد مداوا قرار گرفته ( خلاصه سابقه پزشکی ، آزمایشات ، گرافی ها و ... ) ، گواهی های پزشکی اخذ شده از متخصص و در صورت داشتن نتیجه کمیسیون هایی که در مراکز دیگر غیر از امداد متقاضی مراجعه داشته و از کارافتادگی وی مورد تأیید قرار گرفته است .
- ۴- کنترل مدارک و پرونده‌ی متقاضی توسط دبیر کمیسیون و تعیین نوبت و اعلام تاریخ و ساعت جلسه کمیسیون پزشکی به متقاضی .

#### ماده‌ی ۲۰- نظارت و بازبینی دوره‌ی (تحقیق مجدد)

- ۱- به روز رسانی و ثبت اطلاعات خانوار در سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمند سازی به صورت دوره‌ی و متناسب با تغییرات ایجاد شده و نوع مشکل خانوار و به منظور سنجش اثر بخشی خدمات و احصای نیازهای جدید باید توسط مددکار خانواده مربوطه انجام شود.
- ۲- بررسی مستندات تهیه شده و تأیید آنها توسط کارشناس مسؤول مددکاری و رای‌ی به رییس اداره یا بازگرداندن آن به مددکار خانواده (در صورت عدم تأیید).
- ۳- بررسی مستندات و تأیید آنها توسط رییس اداره (شاخه) و رای‌ی آن به مدیریت شهرستان مربوطه.

- ۴- بررسی توسط معاون امور توانمندسازی مدیریت شهرستان و ارجاع به حوزه تخصصی ذی ربط یا ارجاع به کارشناس مسؤول خدمات حمایتی جهت طرح در کمیسیون .
- ۵- بررسی مستندات براساس ارجاع صورت گرفته یا رأی کمیسیون مربوطه ، توسط حوزه تخصصی ذی ربط و ارایه پیشنهاد در خصوص ادامه ی ارایه ی خدمت و تعیین سطح خدمت یا قطع خدمات حمایتی به معاون امور توانمندسازی .
- ۶- بررسی توسط معاون امور توانمندسازی ، تأیید و ارایه ی آن به مدیر شهرستان .
- ۷- انجام اقدام لازم جهت ادامه یا قطع خدمات حمایتی توسط حوزه های تخصصی / اداره براساس نظر مدیر شهرستان.
- تبصره: دوره ی بازبینی (تحقیق مجدد) برای خانوارهای تحت حمایت حداقل یکساله می باشد.

#### ماده ی ۲۱- نحوه ی انتقال مددجو

##### الف) نحوه ی انتقال در سطح مدیریت شهرستان :

- ۱- دریافت درخواست انتقال از مددجو و بررسی توسط اداره ی مبدأ.
- ۲- ارایه ی درخواست مددجو توسط رییس اداره ی مبدأ به مدیریت شهرستان جهت اظهار نظر
- ۳- تأیید و ارسال درخواست به اداره مقصد توسط مدیریت شهرستان.
- ۴- دریافت درخواست و بررسی صحت و سقم استقرار و نیز استحقاق مددجو
- ۵- انتقال فیزیکی پرونده و ایجاد دسترسی الکترونیکی پرونده برای مددکار مربوطه در اداره ی مقصد توسط مدیریت شهرستان (در صورت تأیید صحت استقرار و نیز استحقاق مددجو)
- ۶- ارایه ی مستندات مربوطه به مدیریت شهرستان توسط اداره مقصد (در صورت عدم استقرار و یا استحقاق مددجو).
- ۷- بررسی مستندات مربوط به مددجو و تعلیق ارایه ی خدمات توسط مدیریت شهرستان و بایگانی پرونده.

**تبصره‌ی ۱:** در صورت بررسی و بازبینی دوره‌ی پرونده‌ی مددجویی، استان موظف است حداکثر طی یک ماه نسبت به تعیین وضعیت و تکلیف ارایه‌ی خدمات (یک دوره مستمری) اقدام نماید.

**تبصره‌ی ۲:** هرگونه انتقال مددجو از روستا به شهر ممنوع بوده و در موارد اضطراری و ویژه از قبیل: بیماری صعب‌العلاج و ضرورت دسترسی به مراکز درمانی خاص و ... با بررسی و تأیید کمیسیون حمایت مدیریت شهرستان و ارایه‌ی مدارک مثبته و استدلال مستدل بلامانع خواهد بود.

#### **(ب) نحوه‌ی انتقال در سطح استان :**

۱- مدیریت شهرستان مبدأ، پس از دریافت درخواست انتقال مددجو و مستندات مربوطه از اداره‌ی ذی ربط، می‌بایست مستندات مذکور را از طریق معاونت حمایت و سلامت خانوادگی استان به مدیریت شهرستان مقصد ارسال نموده و مدیریت شهرستان مقصد نیز مطابق فرآیند ردیف "الف" همین ماده، می‌بایست صحت و سقم استقرار مددجو و استحقاق وی را بررسی نموده و گزارش مربوطه را از طریق معاونت حمایت و سلامت خانوادگی استان به مدیریت شهرستان مبدأ ارسال نماید.

۲- سایر اقدامات لازم در خصوص انتقال مددجو همانند فرآیند ذکر شده در ردیف "الف" همین ماده خواهد بود.

۳- معاونت حمایت و سلامت خانوادگی استان می‌بایست در خصوص تخصیص اعتبار مربوطه و اطلاعات آماری اقدامات لازم را صورت دهد.

#### **(ج) نحوه‌ی انتقال در سطح کشور:**

۱- چگونگی انتقال مددجو از اداره (شاخه) و مدیریت شهرستان استان مبدأ به مدیریت شهرستان و اداره‌ی استان مقصد، همانند موارد ذکر شده‌ی پیشین و با نظارت معاونت حمایت و سلامت خانوادگی استان‌های مزبور صورت می‌گیرد.

۲- اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری موظف است پس از دریافت گزارش‌های ۳ ماهه استان مقصد، نسبت به تخصیص اعتبار جدید مربوط به خانوارهای انتقال یافته، اقدام نماید.

#### ماده ۲۲- نحوه‌ی انتقال به کلان شهرها

۱- هرگونه انتقال مددجو از روستاها، شهرستان‌ها و استانها به کلان شهرها ممنوع می باشد.  
۲- در صورت وجود یکی از دلایل ذیل با ارایه‌ی مدارک مثبت و نظر کارشناسی مددکار خانواده مراتب قابل طرح در کمیسیون حمایت استان مبدا و مقصد خواهد بود.

الف) مهاجرت والد/ والدین تحت حمایت به جهت زندگی تمام فرزندان در کلان شهر مربوطه و امکان آسیب پذیری ایشان در محل زندگی فعلی به تأیید مشاور خانواده.

ب) بروز بیماری‌های صعب‌العلاج یا لاعلاج والد/ والدین که نیاز به مراقبت‌های ویژه‌ی فرزندان را دارند.

#### ماده ۲۳- نحوه‌ی انتقال از روستاها به شهرستان و مراکز استان و سایر استانها

هرگونه انتقال مددجو از روستاها به شهرستان‌ها و مراکز استان و سایر استانها مشروط به ارایه‌ی مدارک مثبت و نظر کارشناسی مددکار خانواده و وجود شرایط ذیل‌الذکر با تأیید کمیسیون حمایت استان خواهد بود.

۱- مهاجرت والد/ والدین به جهت زندگی تمام فرزندان در شهرستان یا مراکز استان یا استان مربوطه و امکان آسیب پذیری والدین در محل زندگی فعلی به تأیید مشاور خانواده.

۲- بروز بیماری‌های صعب‌العلاج یا لاعلاج والدین که نیاز به مراقبت‌های ویژه‌ی فرزندان را دارند.

۳- ارایه‌ی طرح یا مستندی مبنی بر تسریع در توانمند سازی اجتماعی خانوار تحت حمایت در صورت انتقال به مبادی مذکور.

**د) نحوه‌ی ایجاد تغییر در بعد و مشخصات خانوار مددجو**

هرگونه تغییر در بعد خانوار اعم از: افزایش و کاهش، تعلیق مددجو یا تغییر مشخصات وی به شرح ذیل می باشد:

- ۱- مددکار مربوطه موظف است مراتب رابراساس تحقیق از وضعیت مددجو و یا اظهار وی و با دریافت اسناد مثبته درسیستم ثبت و به کارشناس مسؤول ارایه نماید.
- ۲- کارشناس مسؤول موظف است پس از بررسی موارد ارجاع شده و تأیید، آن را به رییس اداره جهت تأیید و اعمال نهایی در پرونده‌ی سیستمی خانوار ارایه نماید.
- ۳- مدیریت شهرستان و حوزه‌های تخصصی ذیل آن موظف است براساس آخرین اطلاعات و در صورت نیاز، تغییرات مربوطه را در ارایه‌ی خدمات حمایتی اعمال نماید.

## فصل سوم: نیازسنجی و سطح بندی

پس از پذیرش مددجویی تحت حمایت یا جدید در اداره (شاخه) و بررسی درخواست وی توسط مددکار خانواده، مددجویی تحت حمایت یا جدید مطابق جداول و شاخص های نیازسنجی بخش ضمایم (جداول شماره ۱ تا ۱۳) نیازسنجی و سطح بندی شده و به شرح ذیل اقدامات بعدی اعمال می گردد:

### ماده ۲۴- اقدامات مرتبط با درخواست های تشخیصی "آنی" مددجو یا متقاضی جدید

- ۱- بررسی و تأیید درخواست فرد طبق ضوابط خدمات آنی (که متعاقباً توسط معاونت حمایت و سلامت خانواده ابلاغ می گردد) توسط مددکار و ارایه به کارشناس مسئول مددکاری جهت تأیید.
- ۲- بررسی و تأیید درخواست توسط کارشناس مسئول مددکاری یا ارجاع مجدد به مددکار (در صورت عدم تأیید).
- ۳- بررسی درخواست و تأیید آن (در صورت دارا بودن اختیارات لازم)، توسط رئیس اداره یا ارایه به مدیریت شهرستان (در صورت دارا بودن اختیارات لازم).
- ۴- ارجاع درخواست توسط مدیریت شهرستان به معاون امور توانمندسازی جهت بررسی و رسیدگی.
- ۵- بررسی و ارجاع درخواست به کارشناس مسئول مددکاری توسط معاون امور توانمندسازی.
- ۶- ارایه نظر کارشناسی توسط کارشناس مسئول و ارجاع به معاون امور توانمندسازی.
- ۷- تعیین نوع خدمت توسط معاون امور توانمندسازی و اخذ مجوز ارایه خدمت از سوی مدیر شهرستان.
- ۸- ارجاع پیشنهاد خدمت توسط مدیر شهرستان به واحد مربوطه جهت اقدام لازم.

**ماده‌ی ۲۵- اقدامات مرتبط با درخواست‌های تشخیصی "هدفمند و زمان‌دار (مستمر یا تک و چندخدمتی)"  
مددجوی جدید:**

- ۱- تکمیل فرم‌ها و جداول مربوط به نیازسنجی و سطح‌بندی فرد در سیستم مربوطه توسط مددکار و ارایه به کارشناس مسؤول مددکاری جهت تأیید.
- ۲- بررسی مستندات تهیه شده و تأیید آنها توسط کارشناس مسؤول مددکاری و ارایه به رئیس اداره یا بازگرداندن آن به مددکار (در صورت عدم تأیید).
- ۳- بررسی مستندات و تأیید آنها توسط رئیس اداره و ارایه آن به مدیریت شهرستان مربوطه.
- ۴- بررسی درخواست و مستندات توسط معاون امور توانمندسازی مدیریت شهرستان و ارجاع آنها به کارشناس مسؤول خدمات مددکاری.
- ۵- بررسی تکمیلی درخواست و مستندات و ارایه‌ی پیشنهاد طرح موضوع در کمیسیون مربوطه توسط کارشناس مسؤول مددکاری (در صورت نیاز به طرح مورد در کمیسیون) یا ارایه پیشنهاد خدمت مربوطه به معاون امور توانمندسازی جهت تأیید.
- ۶- بررسی و تأیید پیشنهاد خدمت توسط معاون امور توانمندسازی و ارجاع به حوزه‌ی تخصصی ذی‌ربط یا تایید طرح موضوع در کمیسیون مربوطه (در صورت نیاز).
- ۷- بررسی و تکمیل فرم‌های تخصصی مربوطه براساس ارجاع صورت گرفته یا رأی کمیسیون، توسط واحدهای تخصصی حوزه‌ی ذی‌ربط و پیشنهاد سطح خدمت مربوطه به معاون امور توانمندسازی.
- ۸- بررسی سطح خدمت تعیین شده مربوطه توسط معاون امور توانمندسازی و تأیید و ارایه‌ی آن به مدیر شهرستان.
- ۹- تأیید خدمت تعیین شده توسط مدیر شهرستان و صدور دستور ارایه‌ی خدمت براساس دستورالعمل مربوطه به حوزه‌ی تخصصی ذی‌ربط.



**ماده ۲۶- اقدامات مرتبط با درخواست‌های تشخیصی "هدفمند و زمان‌دار (مستمر یا تک و چندخدمتی)"  
مددجوی تحت حمایت:**

- ۱- تکمیل فرم‌ها و جداول نیازسنجی و سطح‌بندی مددجو طبق بخشنامه‌ی مربوطه به همراه تعیین امتیاز توسط مددکار خانواده و ارایه به کارشناس مسؤول مددکاری جهت تأیید.
  - ۲- بررسی مستندات تهیه شده و تأیید آنها توسط کارشناس مسؤول مددکاری و ارایه به رئیس اداره یا بازگرداندن آن به مددکار خانواده (در صورت عدم تأیید).
  - ۳- بررسی مستندات و تأیید آنها توسط رئیس اداره و ارایه‌ی آن به مدیریت شهرستان مربوطه
  - ۴- بررسی درخواست و مستندات توسط معاون امور توانمندسازی مدیریت شهرستان و ارجاع به حوزه‌ی تخصصی ذی‌ربط یا ارجاع به کارشناس مسؤول خدمات حمایتی جهت طرح در کمیسیون.
  - ۵- بررسی مستندات براساس ارجاع صورت گرفته یا رأی کمیسیون مربوطه، توسط حوزه‌ی تخصصی ذی‌ربط و ارایه‌ی پیشنهاد سطح خدمت، به معاون امور توانمندسازی.
  - ۶- بررسی سطح خدمت تعیین شده توسط معاون امور توانمندسازی، تأیید و ارایه‌ی آن به مدیر شهرستان.
  - ۷- تأیید خدمت تعیین شده توسط مدیر شهرستان و صدور دستور ارایه‌ی خدمت براساس دستورالعمل مربوطه به حوزه‌های تخصصی ذی‌ربط.
  - ۸- کلیه‌ی خدمات حمایتی در مدیریت شهرستان‌های ادغامی، توسط مدیریت شهرستان انجام می‌گردد.
- تبصره‌ی ۱:** هرگونه ارایه‌ی خدمات حمایتی به مددجویان تحت حمایت و جدید می‌بایست پس از پذیرش، نیازسنجی، سطح‌بندی و ارجاع پرونده توسط واحدهای مددکاری صورت گیرد.

**تبصره ۲:** جمع آوری اقلام اطلاعاتی مرتبط با مددجویان تحت حمایت که نیاز به تعامل با آنها دارد می‌بایست از طریق واحدهای مددکاری صورت گیرد.

**تبصره ۳:** جمع آوری اقلام اطلاعاتی نیازمندان غیرتحت حمایت می‌بایست پس از تأمین هزینه‌های عملیاتی مربوطه توسط حوزه‌ی سفارش دهنده و از طریق واحدهای مددکاری انجام شود.

**تبصره ۴:** حوزه‌های تخصصی موظف‌اند کلیه‌ی فعالیت‌های مرتبط با فرآیند ارزیابی خدمات، را در نرم‌افزار جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی ثبت نمایند.

#### ماده ۲۷- خانواده‌های مشمول حمایت

##### الف) خانواده‌های مشمول حمایت با سرپرست مرد:

خانواده‌های با سرپرست مرد به ترتیب اولویت در گروه‌های ۴ گانه‌ی جدول ذیل طبقه بندی گردیده و در صورت احراز شرایط نیازمندی مشمول بهره مندی از یک یا چند خدمت حمایتی خواهند گردید.

جدول شماره ۶- دوره‌ی و نوع حمایت بر اساس وضعیت خانواده‌های با سرپرست مرد

گروه	وضعیت خانواده	دوره‌ی حمایت	مدارک اختصاصی مورد نیاز
اول	الف- سالمند نیازمند (بالای ۶۰ سال)	یک سال	گواهی عدم قدرت جسمانی و توانایی انجام کار از کمیسیون حمایت/ پزشکی
	ب- از کار افتاده‌ی نیازمند (بالای ۵۵ سال)		
دوم	خانواده‌ی از کار افتاده‌ی نیازمند (زیر ۵۵ سال)	یک سال	گواهی عدم قدرت جسمانی و توانایی انجام کار از کمیسیون پزشکی
سوم	خانواده‌ی بیمار		
چهارم	خانواده‌ی کارگران، کشاورزان و دامداران فصلی نیازمند	دو دوره‌ی ۶ ماهه	گواهی نیازمندی از کمیسیون حمایت

۱- شمولیت ارزیابی خدمات حمایتی به بند "ب" گروه اول (از کار افتاده‌ی نیازمند (بالای ۵۵ سال) و گروه دوم (خانواده‌ی از کار افتاده‌ی نیازمند (زیر ۵۵ سال)) و گروه سوم (بیمار) منوط به اخذ تأییدیه‌ی کمیسیون پزشکی خواهد بود.

۲- ارایه‌ی خدمات به گروه‌های دوم و سوم پس از اتمام دوره‌ی حمایت منوط به ارایه‌ی مجدد گواهی (از کارافتادگی و بیماری) از کمیسیون پزشکی خواهد بود.

۳- خانواده‌های مشمول گروه‌های دوم و سوم در صورت استمرار شرایط و شمولیت بیش از ۳ سال از زمان تحت حمایت در صورت تشخیص و تأیید کمیسیون پزشکی می‌توانند از خدمات تأمین مسکن نیز بهره‌مند گردند.

۴- تصمیم‌گیری در خصوص ارایه‌ی خدمات به خانواده‌ی کارگران، کشاورزان و دامداران فصلی نیازمند مراتب پس از تأیید کمیسیون حمایت قابل انجام خواهد بود.

۵- تخصیص سهمیه‌ی تأمین مسکن مددجویی شامل گروه اول جدول (سالمند نیازمند) بالای ۶۰ سال) و از کار افتاده‌ی نیازمند (بالای ۵۵ سال) و صرفاً مشمول مسکن روستایی خواهد بود.

#### ب) خانواده‌های مشمول حمایت با سرپرست زن:

خانواده‌های با سرپرست زن به ترتیب اولویت در گروه‌های ۷ گانه‌ی جدول ذیل طبقه‌بندی گردیده و در صورت احراز شرایط نیازمندی به تشخیص کمیسیون حمایت، مشمول بهره‌مندی از یک یا چند خدمت حمایتی خواهند گردید.

جدول شماره‌ی ۷- دوره‌ی و نوع حمایت بر اساس وضعیت خانواده‌های با سرپرست زن

گروه	وضعیت خانواده	دوره‌ی حمایت
اول	فوت سرپرست	۳ دوره‌ی ۶ ماهه
دوم	متارک‌ه‌ی سرپرست	
سوم	مطلقه	- حداقل یک سال - تا زمان ازدواج مجدد
چهارم	الف- همسر زندانی نیازمند ب- همسر معدوم نیازمند	تا زمان آزادی زندانی از زندان
پنجم	همسر مفقودی یا متواری	حداکثر ۲ دوره‌ی ۶ ماهه تا بازگشت سرپرست
ششم	همسر سرباز معیل بی بضاعت	حداکثر برابر مدت زمان قانونی انجام خدمت سربازی سرپرست
هفتم	سرپرست فاقد صلاحیت (معتاد و غیرمعتاد)	حداکثر ۳ دوره‌ی شش ماهه منوط به ترک اعتیاد و بزه منسوبی

دراحرار شرایط و نوع ارایه‌ی خدمات به گروه سوم جدول مذکور رعایت موارد ذیل الذکر الزامی است:

- ۱- الزام وجود حکم صادره از محاکم قضایی مبنی بر انجام قطعی طلاق.
- ۲- توجه به میزان مهریه (در صورت دریافت مهریه توسط زن مطلقه) جهت تعیین نوع و زمان حمایت.
- ۳- توجه به مدارک مثبته مبنی بر عدم صلاحیت پدر خانواده در نگهداری فرزندان و یا ناتوانی ایشان در پرداخت نفقه از سوی دادگاه جهت تحت حمایت قرار دادن فرزندان.
- ۴- جهت استمرار ارایه‌ی خدمات حمایتی به گروه پنجم پس از گذشت اولین دوره‌ی حمایت، اخذ تأییدیه‌ی مجدد از مراجع قانونی دال بر مفقودی یا متواری بودن سرپرست الزامی است.
- ۵- جهت استمرار ارایه‌ی خدمات حمایتی به خانواده‌های دارای سرپرست زندانی نیازمند (بخش الف گروه چهارم) در صورت دارا بودن سایر شرایط نیازمندی حداکثر تا شش ماه پس از آزادی سرپرست نیز می‌توانند از حمایت‌های امداد بهره‌مند گردند.
- ۶- در صورت پوشش حمایتی خانواده‌های گروه هفتم، سرپرست فاقد صلاحیت (معتاد یا غیر معتاد) مشمول حمایت نگردیده و پرونده بنام همسر ایشان تشکیل می‌گردد.
- ۷- تخصیص سهمیه‌ی تأمین مسکن مددجویی صرفاً شامل گروه اول جدول فوق (فوت سرپرست) خواهد بود.

## ماده‌ی ۲۸- شاخص‌های نیازسنجی

شاخص‌های نیازسنجی حداکثر پس از ۶ ماه از ابلاغ این دستورالعمل توسط معاونت حمایت و سلامت خانواده و با همکاری مرکز برنامه‌ریزی و فناوری اطلاعات و پس از انجام پژوهش مربوطه ابلاغ می‌گردد.

## ماده‌ی ۲۹- مدارک و مستندات مورد نیاز جهت ارایه‌ی خدمات حمایتی:

### الف) مدارک عمومی

- ۱- درخواست کتبی متقاضی یا معرفی‌نامه‌ی مرکز نیکوکاری محله یا مؤسسه‌ی خیریه و معتمد محل یا سایر افراد حقیقی و حقوقی مطابق با فرآیند واحد مددکاری.

۲- یک قطعه عکس سرپرست فعلی (۴\*۳).

۳- تصویر صفحات اول و دوم شناسنامه سرپرست خانوار و کلیه اعضای تحت تکفل ایشان  
تبصره ۱: برای فرزندان کمتر از یک سال صرفاً تصویر صفحه‌ی اول شناسنامه اخذ گردد.  
تبصره ۲: در صورت وجود هر گونه توضیح در سایر برگه های شناسنامه‌ی اعضای خانواده  
، تصاویر آن اخذ گردد.

۴- تصویر پشت و روی کارت شناسایی ملی.

۵- گواهی تحصیلی فرزندان پسر بالاتر از ۱۸ سال در صورت تحصیل.

#### ب) مدارک اختصاصی بر اساس نوع خدمت:

مدارک مثبته‌ی اختصاصی حسب نوع خدمت یا خدمات مشمول، مطابق مدارک مورد نیاز مندرج در بسته های خدمتی بخش ضمایم دستورالعمل همراه با مدارک عمومی مندرج در ردیف "الف" این ماده توسط واحد مددکاری بایستی دریافت گردد.

#### ج) مدارک اختصاصی بر اساس شرایط متقاضی خدمات حمایتی:

در احراز شرایط و نوع اراییه‌ی خدمات به گروه‌های ۷ گانه‌ی جدول شماره‌ی ۷ ماده‌ی ۲۶ اخذ مدارک و مستندات ذیل الذکر الزامی است:

#### ج-۱) گروه اول (فوت سرپرست)

۱- فوت نامه رسمی از سازمان ثبت احوال کشور.

۲- تصویر صفحات اول و دوم شناسنامه فرد متوفی (مرد) بر حسب ضرورت.

۳- سایر مدارک مورد نیاز بر اساس علت فوت:

۳-۱- گواهی علت فوت از مراکز درمانی ویژه خانواده هایی که سرپرست مرد آنان بدلیل بیماری فوت شده است.

۳-۲- گواهی ازدادگاه یا مراکز قانونی ذی صلاح ویژه خانواده هایی که سرپرست آنان به دلیل سانحه فوت شده است.

۳-۳- گواهی از دادگاه دال بر روند رسیدگی به پرونده یا گواهی حکم صادره توسط دادگاه، ویژه‌ی خانواده‌هایی که سرپرست آنان مقتول گردیده است.

۳-۴- گواهی پزشک قانونی یا مراجع ذیصلاح درمانی دال بر خودکشی، ویژه خانواده‌هایی که سرپرست آنان خودکشی کرده است.

**تبصره‌ی ۳:** پس از تحقیق و تأیید کارشناس مددکاری و تأیید کمیسیون حمایت، چنانچه ارایه شناسنامه متوفی از سوی بازماندگان میسر نبوده و سازمان ثبت احوال نیز در این زمینه پاسخ‌گو نباشد، اخذ استشهادیه محلی جهت تعیین مشخصات بازماندگان (فرزندان و همسر متوفی) که به تأیید شورای یاری محل رسیده باشد الزامی است.

**تبصره‌ی ۴:** در صورتی که در شناسنامه‌ی زن مشخصات شوهر فوت شده و فرزندان درج شده باشد نیازی به اخذ تصاویر شناسنامه فرد متوفی و گواهی از شورای محل نیست.

**تبصره‌ی ۵:** در صورتی که در گواهی فوت علت فوت درج گردیده باشد نیازی به اخذ گواهی علت فوت از مرکز درمانی نیست.

**تبصره‌ی ۶:** با توجه به اینکه در تصادف و یا سانحه معمولاً فرد یا سازمان ثالثی وجود دارد لذا آگاهی از مسایل حقوقی، خسارات احتمالی، دیه و... برای امداد ضروری می‌باشد.

**تبصره‌ی ۷:** در بعضی از مواقع به لحاظ عدم ثبت اسامی فرزندان و احیاناً مشخصات شوهر (متوفی) در شناسنامه زن، اخذ تصویر صفحات اول و دوم شناسنامه شوهر فوت شده ضرورت می‌یابد.

#### ج-۲) گروه دوم (متارک‌هی سرپرست)

۱- گواهی دادگاه دال بر شکایت زن از شوهر مبنی بر "امتناع شوهر از پرداخت نفقه".

**تبصره ۸:** در صورتی که شوهر بدلیل اختیار نمودن یک یا چند همسر دیگر، از پرداخت نفقه خودداری نموده و یا در محلی غیر از محل سکونت یکی از همسران خود زندگی می کند لازم است وضعیت اقامت شوهر مشخص گردد، در ضمن پرونده تشکیل شده بنام زن بوده و ایشان سرپرست خانوار محسوب می شود.

**ج-۳) گروه سوم (مطلقه)**

- ۱- تصویر طلاقنامه صادره از مراجع ذیصلاح مبنی بر جاری شدن صیغه طلاق.
  - ۲- تصویر حکم دادگاه برای محرز بودن موضوع سرپرستی کودکان توسط مادر و مشخص شدن وضعیت نفقه زن و فرزندان.
- تبصره ۹:** مدارک مزبور می بایست هر ۱۲ ماه یکبار مجدداً به تأیید مراجع یاد شده رسیده و در پرونده نگهداری شود.
- تبصره ۱۰:** در صورت عدم وجود گواهی و یا حکم دادگاه مبنی بر طلاق به دلایل موجه مراتب پس از تأیید کمیسیون حمایت مستند شده و ضمیمه پرونده گردد.

**ج-۴) گروه چهارم (همسر زندانی و همسر معدوم نیازمند)**

- ۱- مدارک رسمی از زندان یا مرجع ذیصلاح دال بر زندانی بودن فرد.
- تبصره ۱۱:** در صورت عدم صدور حکم قطعی توسط مراجع قضایی برای زندانیان موقت، اخذ استعلام به صورت ۶ ماهه صورت پذیرد.
- ۲- مدارک مربوط به اعدام از مراجع ذیصلاح قضایی و پزشکی قانونی مبنی بر اعدام سرپرست.

**ج-۵) گروه پنجم (همسر مفقودی یا متواری)**

- ۱- مدارک قانونی دال بر مفقود شدن و یا متواری بودن سرپرست (مرد).
- ۲- در صورت عدم وجود مدارک بند یک ارایه‌ی استشهادیه‌ی محلی مبنی بر مفقود شدن یا متواری بودن ایشان که به تأیید مراجع قضایی یا انتظامی رسیده باشد.

**تبصره‌ی ۱۲:** مدارک مزبور می‌بایست هر ۴ ماه یکبار مجدداً به تأیید مراجع یاد شده برسد.

**ج-۶) گروه ششم (همسر سرباز معیل بی بضاعت)**

۱- گواهی معتبر از مراجع ذیصلاح مبنی بر انجام خدمت سربازی سرپرست با ذکر تاریخ اعزام و انقضاء دوره سربازی.

۲- تصویر صفحات اول و دوم شناسنامه همسر(سرباز)

**ج-۷) گروه هفتم (سرپرست فاقد صلاحیت(معتاد و غیر معتاد))**

۱- گواهی از مراجع قضایی دال بر شکایت زن از شوهر به جهت عدم دریافت نفقه.

۲- تصویر صفحه اول و دوم شناسنامه شوهر.

**تبصره‌ی ۱۳:** در صورتی که اخذ گواهی از مراجع قضایی دال بر شکایت زن از شوهر

احتمال بروز آسیب‌های اجتماعی را در برداشته باشد و این موضوع به تأیید

کارشناس مشاوره و مددکاری و معاون حمایت و سلامت خانواده و رییس اداره)

شاخه) رسیده باشد می‌تواند حداکثر تا یکسال از تاریخ تحت حمایت قرار

گرفتن خانواده از اخذ گواهی فوق صرف نظر نماید ضمن اینکه در طول زمان

مذکور با مداخله واحد مشاوره و مددکاری مشکلات خانواده پیگیری گردد.



## فصل چهارم: ارایه‌ی خدمات حمایتی

### ماده‌ی ۳۰- بسته‌های خدمتی:

مطابق پیشنهاد مددکار خانواده و تأیید رییس اداره و تصویب مدیریت شهرستان و به استناد نیازمندی مددجویان با رویکرد اولویت‌های نیازمندی، حسب سطوح اختیارات تعریف شده در جداول بسته‌های خدمتی بخش ضمایم، نسبت به تخصیص بسته‌ی حمایتی متناسب با رفع مشکل آنی یا زماندار مددجویان به صورت فردی یا خانواری اقدام خواهد شد.

**تبصره:** ارایه‌ی بسته‌های خدمتی به صورت همزمان به صورت تک یا چند عنوان خدمت حسب تشخیص و پیشنهاد مددکار خانواده و تأیید مبادی ذی صلاح بلامانع خواهد بود.

### ماده‌ی ۳۱- بسته‌های خدمتی تخصصی آسیب دیدگان اجتماعی:

باتوجه به بررسی‌های کارشناسی، طبقه‌بندی آسیب‌های اجتماعی در بیش از ۱۲۰ عنوان شناسایی و احصاء گردید که موارد مرتبط با مأموریت‌های این نهاد در حدود ۵۰ عنوان تعیین و در قالب بسته‌های تخصصی در حال تدوین می‌باشد که متعاقباً در ویرایش بعدی این دستورالعمل ارایه خواهد گردید.

### ماده‌ی ۳۲- سایر امور:

مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات مؤظف است:

۱- طی تعامل با اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری و مشاور سیستم جامع حمایت و توانمندسازی در فرصت دو ماهه بعد از ابلاغ این دستورالعمل بین فرآیندهای دستورالعمل و سیستم مذکور هم‌سویی لازم را به عمل آورد.

۲- طی تعامل با اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات و با استفاده از متخصصین برون سازمانی در فرصت سه ماهه بعد از ابلاغ این دستورالعمل شاخص‌ها و امتیاز مربوط به سطح بندی نیازمندان را تهیه و در سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی اعمال نماید.

۳- زمینه‌ی ایجاد پرونده‌های الکترونیکی در سیستم جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی را فراهم نماید.

۴- ارسال آمار و اطلاعات مددجویی به مبادی ذی صلاح برون سازمانی می‌بایست صرفاً از طریق مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات صورت پذیرد.

### ماده‌ی ۳۳- ارتباطات و تعاملات:

این دستورالعمل محور اصلی شناسایی، پذیرش، نیازسنجی و تعیین سطح نیاز در راستای برای ارایه‌ی خدمات هدفمند و زمان‌دار بوده و با کلیه‌ی دستورالعمل‌های اجرایی که به نحوی با جامعه‌ی هدف مددجویی مرتبط و در تعامل می‌باشد.

### ماده‌ی ۳۴- انطباق با نرم افزار:

فرآیند اجرایی و فرم‌های مربوطه مطابق دستورالعمل مدیریت فرم‌ها و استاندارد سازی نظام کدگذاری صورت پذیرفته و متعاقباً توسط معاونت حمایت و سلامت خانواده و با هماهنگی مرکز برنامه ریزی و فناوری اطلاعات و منطبق با سامانه‌ی جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی و رویه‌های پیش‌بینی شده در سامانه، ابلاغ خواهد شد.

این دستورالعمل در ۳۴ ماده و ۶۶ تبصره تنظیم گردیده و در تاریخ ۱۳۹۱/۱۲/۲۸ به تأیید سرپرست امداد امام<sup>(ه)</sup> رسیده و کلیه‌ی ضوابط و مقررات قبلی مرتبط با این دستورالعمل کأن لم یکن تلقی گردیده و از تاریخ ابلاغ، لازم الاجراء می‌باشد.

\*\*\*\*\*

# ضمائم

## الف) کلیات نیازسنجی اولیه

نظر به انجام پروژه‌ی تحقیقی پیرامون سطح بندی و نیازسنجی خانوارهای تحت حمایت و تعیین استانداردهای علمی نیازسنجی، جدول ذیل الذکر تا اتمام کار مطالعه‌ی مذکور و ارایه‌ی شاخص‌های مربوطه به شرح ذیل مورد استفاده خواهد بود.

### ۱- امتیازات شاخص‌های عمومی:

در این بخش امتیازات به صورت عددی و برای هر شاخص جزئی در .... جدول اعمال شده و نتیجه جمع جبری به عنوان جمع امتیازات بخش یک (حداکثر ۱۰۰ امتیاز) منظور خواهد شد.

جدول شماره ۱- شاخص‌های محل سکونت

عنوان	طبقه	شاخص کلی	شاخص جزئی	امتیاز استاندارد	امتیاز مکتسبه
محل سکونت	شهری	توسعه یافتگی	شهرهای کمتر توسعه یافته	۳	
			کلان شهر و شهرهای بالای ۵۰۰ هزار نفر جمعیت	۵	
		جمعیت	شهرهای بین ۳۰۰ تا ۵۰۰ هزار نفر جمعیت	۴	
			شهرهای بین ۱۰۰ تا ۳۰۰ هزار نفر جمعیت	۳	
			شهرهای بین ۵۰ تا ۱۰۰ هزار نفر جمعیت	۲	
			شهرهای کمتر از ۵۰ هزار نفر جمعیت	۱	
	روستایی	موقعیت	محروم	۳	
			واقع در مناطق مرزی	۲	
			برخوردار	۱	
		فاصله	تا مرکز شهر بیش از ۱۰۰ کیلومتر	۲	
			تا مرکز شهر بین ۵۰ تا ۱۰۰ کیلومتر	۱	
		جمعیت	زیر ۵۰ خانوار	۳	
			بین ۵۰ تا ۱۰۰ خانوار	۲/۵	
بین ۱۰۰ تا ۳۰۰ خانوار	۲				
بین ۳۰۰ تا ۵۰۰ خانوار	۱				
عشایر کوچ رو	عشایر کوچ رو	کوچ رو	عشایر کوچ رو	۸	
<b>جمع امتیاز (حداکثر ۸ امتیاز)</b>					

جدول شماره ۲- شاخص های افراد تحت تکفل

عنوان	شاخص کلی	شاخص جزئی	امتیاز استاندارد	امتیاز مکتسبه	
افراد تحت تکفل	تعداد عائله (حداکثر ۱۵ امتیاز)	همسر (فقط یک همسر)	۱/۵		
		فرزند دختر تا زمان ازدواج، هر دختر ۴/۵ امتیاز (حداکثر سه نفر)	۱۳/۵		
		فرزند پسر تا سن بهره مندی از خدمات هر پسر ۱۱/۵ امتیاز (حداکثر سه نفر)	۴/۵		
	بیماری عائله هزینه بر تا دونفر	بیماری موقت پر هزینه هر بیمار ۳ امتیاز	۶		
		بیمار دائم (صعب العلاج) هر بیمار ۵ امتیاز	۱۰		
	شرایط ازدواج (عقد) حداکثر تا دو فرزند	دختر در عقد هر دختر ۱/۵ امتیاز	۳		
		پسر در عقد هر پسر ۱ امتیاز	۲		
	<b>جمع امتیاز (حداکثر ۳۰ امتیاز)</b>				

جدول شماره‌ی ۳ - شاخص‌های امکانات رفاهی

عنوان	شاخص کلی	شاخص جزئی	امتیاز استاندارد	امتیاز مکتسبه
اطلاعات امکانات رفاهی	بیمه درمانی	فاقد بیمه به ازای هر نفر ۲ امتیاز حداکثر ۳ نفر	حداکثر ۶	
		خویش فرما	۱	
	کالاهای اساسی	فاقد یخچال	۱	
		فاقد اجاق گاز	۱	
		فاقد فرش	۱	
		فاقد تلویزیون رنگی	۱	
		فاقد بخاری	۱	
		فاقد کولر یا پنکه	۱	
		فاقد ماشین لباسشویی	۱	
		فاقد مسکن	۸	
	وضعیت مسکن	دارای مسکن غیر معارف	۵	
		وضعیت سکونت	استیجاری	۳
ودایع نامشهود	فاقد امتیاز آب و فاضلاب	۱		
	فاقد امتیاز برق	۱		
	فاقد امتیاز گاز	۱		
	فاقد امتیاز تلفن (ثابت و همراه)	۱		
وجود انگیزه و مهارت اجتماعی	مهارت سرپرست یا همسر	دارای مهارت تجربی	۶	
		دارای مهارت مراکز فنی حرفه‌یی و کارگاه‌های آموزشی	۱۰	
	علاقه و آمادگی به فراگیری حرفه یا مهارتی	۲		
مهاجرت (جمع امتیاز ۴)	مهاجر بودن	مهاجرت از شهر به روستا و یا از مرکز استان به شهرستان	۴	
<b>جمع امتیاز (حداکثر ۲۸ امتیاز)</b>				

جدول شماره ۴- شاخص های دارایی

عنوان	شاخص کلی	شاخص جزئی	** امتیاز منفی مکتسبه
اطلاعات دارایی ها	دارایی های غیر منقول	پس انداز نقدی (پول نقد، پس انداز بانکی)	ریال .....
		اوراق سهام	ریال .....
		اوراق مشارکت	ریال .....
		ارزش زمین غیر مزروعی (متراژ)	ریال .....
		ارزش زمین مزروعی	ریال .....
		ارزش باغ	ریال .....
		ارزش آب کشاورزی	ریال .....
		ارزش مغازه	ریال .....
		ارزش منزل بیش از عرف منطقه	ریال .....
		سایر باذکر نام	ریال .....
	دارایی های منقول	ارزش خودرو	ریال .....
		ارزش احشام	ریال .....
		ارزش موتور سیکلت	ریال .....
		سایر با ذکر نام	ریال .....
<b>جمع دارایی ها</b>			

\*\* مزاد بر مبلغ ۵۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال دارایی، به ازای هر ۱۰/۰۰۰/۰۰۰ ریال مزاد یک امتیاز منفی در نظر گرفته خواهد شد.

جدول شماره‌ی ۵ - جمع بندی امتیازات اکتسابی بخش اول

امتیاز اکتسابی	حداکثر امتیاز استاندارد	شاخص‌های جزئی
	۱۳	وضعیت جسمانی مرد
	۷	فاقد والدین زیر ۱۸ سال مرد
	۴	سن زن
	۶	وضعیت جسمانی زن
	۷	علت حمایت زن
	۳	امتیاز جنسیت (مونث بودن)
	۱۵	تعداد عائله
	۱۰	بیماری عائله هزینه بر حداکثر تا دو نفر
	۵	شرایط ازدواج (عقد) حداکثر تا دو فرزند
	۳	توسعه یافتگی محل سکونت شهری
	۵	جمعیت محل سکونت شهری
	۳	موقعیت محل سکونت شهری
	۲	فاصله روستا
	۳	جمعیت روستا
	۸	کوچ رو
	۱	بیمه درمانی
	۷	کالاهای اساسی
	۸	وضعیت مسکن
	۳	وضعیت سکونت
	۴	ودایع نامشهود
	۱۰	مهارت
	۴	مهاجر بودن
		<b>جمع امتیاز:</b>
		<b>کسر می شود: امتیازات منفی (جمع جدول شماره‌ی ۴)</b>
		<b>امتیاز نهایی بخش اول:</b>



۲- امتیازات بخش دو : اطلاعات درآمدها

۲-۱- درآمدهای حاصل از اشتغال

جدول شماره ۶- درآمدهای حاصل از اشتغال اعضای خانواده ( بجز فرزندان )

درآمد سالیانه	درآمد ماهیانه	نوع حرفه	وضعیت اشتغال		نسبت فرد دارای درآمد با سرپرست			نام و نام خانوادگی	
			موقت یا فصلی	دایمی	همسر دوم	همسر اول	سرپرست		
			سایر درآمدها با ذکر نام						
ریال.....			جمع درآمدهای غیر مستمر						

۲-۲- درآمدهای مستمر :

حقوق :..... ریال

مستمری :..... ریال

از محل اجاره بها :..... ریال

از محل هدفمند کردن یارانه :..... ریال

از محل طرح اکرام :..... ریال

۲-۳- حداقل درآمد ( محاسبه براساس هزینه خوراک و پوشاک )..... ریال

ریال	جمع درآمدهای سالیانه خانوار
------	-----------------------------

### ۳- امتیازات بخش سه : اطلاعات هزینه ها

#### ۳-۱- هزینهی مقاطع تحصیلی دانش آموزان:

جدول شماره ۷- هزینهی مقاطع تحصیلی دانش آموزان

ملاحظات	جمع	نرم سرانه سالیانه	تعداد دانش آموز	مقطع تحصیلی
				ابتدایی
				راهنمایی
				متوسطه

چنانچه سرپرست خانواده و همسر مشغول به تحصیل می باشند علاوه بر درج در جدول فوق در قسمت ملاحظات نیز به آن اشاره شود .

#### ۳-۲- نرم سالیانهی هزینهی تحصیلی (دانش آموزی) :

جدول شماره ۸- نرم سالیانهی هزینهی تحصیلی (دانش آموزی)

مقطع تحصیلی	کتاب و لوازم التحریر	پوشاک	شهریه	ایاب و ذهاب	اجاره مسکن	وسایل کمک آموزشی	سایر	جمع (نرم سالیانه)
ابتدایی								
راهنمایی								
متوسطه								

#### ۳-۳- هزینهی تحصیلی بر اساس نوع دانشگاه

جدول شماره ۹- هزینهی تحصیلی بر اساس نوع دانشگاه

ملاحظات	جمع	نرم سرانه سالیانه	تعداد	نوع دانشگاه
				دولتی
				غیرانتفاعی
				آزاد، شبانه
				پیام نور

چنانچه سرپرست خانواده و همسر مشغول به تحصیل می باشند علاوه بر درج در جدول شماره ۹ در قسمت ملاحظات نیز به آن اشاره شود .

جدول شماره ۱۰- نرم سالیانه‌ی هزینه‌ی تحصیلی (دانشجویی)

نوع دانشگاه	کتاب و لوازم التحریر	پوشاک	شهریه	ایاب و ذهاب	اجاره مسکن	وسایل کمک آموزشی	سایر	جمع (نرم سالیانه)
دولتی								
غیرانتفاعی								
آزاد، شبانه								
پیام نور								

۳-۴- هزینه‌ی درمانی خانوار

جدول شماره ۱۱- هزینه‌ی درمانی (خانوار)

نام و نام خانوادگی	نسبت با سرپرست	نوع بیماری	هزینه سالیانه (ریال)
<b>جمع</b>			

۳-۵- هزینه‌ی معیشت

جدول شماره ۱۲- هزینه‌ی معیشتی

نوع هزینه	تعداد نفرات خانوار	نرم سرانه سالیانه حداقل قانون کار	کلان شهرها %۳۰	شهرهای متوسط و کوچک %۲۵	روستاها %۲۰	مبلغ هزینه سالیانه
معیشت						

۳-۶- هزینه‌ی اجاره مسکن:

هزینه‌ی سالیانه اجاره بها بر مبنای عرف منطقه
ریال.....

۳-۷- سایر هزینه‌ها با ذکر موضوعات و مستندات:

برای هزینه‌های تجهیزیه دختران در عقد به ازای هر دختر مبلغ ۱۵ میلیون ریال و حداکثر ۲ دختر در سال به جمع هزینه‌های خانوار اضافه گردد.  
برای هزینه‌های جشن ازدواج پسران در عقد به ازای هر پسر مبلغ ۱۰ میلیون ریال به هزینه‌های خانوار اضافه می‌گردد.

جمع هزینه‌های سالیانه خانوار .....ریال

ملاک هر قسمت اول و دوم باید صد باشد.

امتیازات بخش دوم بر مبنی فرمول ذیل محاسبه می‌گردد شیوه ذیل محاسبه می‌گردد:

جمع درآمد تقریبی سالیانه (ریال) - جمع تقریبی هزینه سالیانه (ریال)

امتیاز بخش دوم =  $100 \times$  -----

جمع تقریبی درآمد سالیانه (ریال)

**۴- بخش چهارم: امتیاز نهایی:**

امتیاز نهایی براساس فرمول ذیل محاسبه می شود.

امتیاز نهایی = جمع امتیاز بخش دوم + جمع امتیاز بخش اول

با عنایت به اینکه بالاترین سطح نیازمندی در جدول ذیل ، امتیاز ۱۰۰ تعیین گردیده است

در صورتی که امتیاز کسب شده نهایی بیشتر از ۱۰۰ باشد ملاک حمایت های بعدی الویت سطح یک می باشد.

**جدول شماره ۱۳- سطح بندی و اولویت بندی**

الویت ۵	الویت ۴	الویت ۳	الویت ۲	الویت ۱	سطح
۱-۲۰	۲۱-۴۰	۴۱-۶۰	۶۱-۸۰	۸۱-۱۰۰	امتیاز نهایی

## ۵- بخش پنجم: ملاک های ارزیابی از کارافتادگی در کمیسیون پزشکی (درصدهای از کارافتادگی)

در خصوص نحوه‌ی ارزیابی میزان از کارافتادگی متقاضیان جهت قرار گرفتن تحت حمایت کمیته امداد امام خمینی (ره) ذکر این نکته لازم است که قوانین و معیارهایی که جهت این امر در جدول از کارافتادگی مورد استفاده قرار می‌گیرند مربوط به کشورهای با شرایط کاملاً متفاوت با کشور ایران می‌باشد (از نظر اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و...) و علاوه بر این زمان ارزیابی شاخص‌ها بعضاً مربوط به دهها سال قبل بوده و اعتبار لازم علمی را ندارند و بعضاً پیشرفت‌های امکانات تشخیصی - درمانی جدید ایجاد شده در آنها در معیارهای کشور ماعمال نشده است و در بسیاری از موارد ممکن است افرادی که طبق آن معیارها از کارافتاده تلقی می‌گردند (از دست دادن یک پا، یک چشم و...) در کشور ما بعنوان یک شخص خود کفا و بصورت مستقل قادر به فعالیت و کسب درآمد و ادامه زندگی باشند.

لذا لازم است به هنگام تعیین درصد از کارافتادگی و نوع حمایت‌های قابل‌ارایه، با توجه به درصد از کارافتادگی افراد، شرایط کشور و امداد بخصوص جنبه حمایتی بودن فعالیت امداد مد نظر قرار گرفته شود.

باعنایت به نکات فوق و به منظور تسهیل در تعیین درصدهای از کارافتادگی و ایجاد وحدت رویه و به منظور تعیین نوع حمایت برای افرادی که از کارافتاده تلقی می‌گردند جدول درجه از کارافتادگی که در حال حاضر در کشور ما مورد استفاده قرار می‌گیرد به عنوان معیار نسبی آورده می‌شود و ضرورت دارد کمیسیون‌های پزشکی مطابق با آن، نسبت به تعیین درصدهای از کارافتادگی افراد معرفی شده اقدام نمایند.

شایان ذکر است پس از تعیین درصد از کارافتادگی افراد و با توجه به بررسی‌های امداد و استحقاق و نیازمندی از کارافتادگان، گروه فرد مشخص و پس از آن نوع، مدت و میزان خدمات قابل‌ارائه به خانواده مشخص می‌شود.

## جدول شماره ۱۴ - نقص یا از کار افتادگی عضو

درصد	نقص یا از کار افتادگی عضو
<b>۱- اعصاب، مغز، نخاع، ستون فقرات</b>	
۴۰-۶۵	ضربه مغزی منتج به خونریزی بینی به نحویکه بیمار قادر به خم شدن نباشد
تا ۱۰۰	ضایعات دماغی در نتیجه ضربه
۳۰-۱۰۰	نوروز هیستری بر اثر ضربه
۳۰-۸۰	شکستن یک یا چند مهره از ستون فقرات
۵-۴۵	پاره شدن عضلات و اوانارپشت و کمر که ممکن است ایجاد لمباگو نماید
<b>۲- جمجمه، فکین، چهره، اعضای دیداری و شنوایی</b>	
<b>الف - جمجمه، فکین، چهره</b>	
۵۰-۷۵	ضربه یا شکستگی استخوان جمجمه یا بدون آن که منجر به سرگیجه یا سردرد شدید و عوارض مهم گردد
۳۰-۴۵	ضربه یا شکستگی جمجمه با عوارض خفیف تر
۲۵-۵۰	شکستگی فک اسفل که منجر به بیحرکتی گردد
۵-۲۰	کنده شدن کلی یا جزئی بینی
۰-۱۲	سایر زخمهای صورت یا قرمزی آن بر حسب شدت و ضعف با توجه به شغل فرد
<b>ب - اعضای دید</b>	
۱۰۰	کوری کامل یک چشم و تنزل شدید دید چشم دیگر
۱۰۰	کوری کامل ولو آنکه فرد فاقد یک چشم و یادید اضعیف بوده است
۴۰-۸۰	کوری کامل یک چشم و تنزل نسبی دید چشم دیگر
۲۰-۳۰	دید مضاعف یا تورم دو چشم
۲۵-۳۰	کوری یک چشم و سالم ماندن چشم دیگر
۵-۳۰	کم شدن دید یک چشم و سالم ماندن چشم دیگر
<b>ج - اعضای شنوایی</b>	
۴۵-۶۰	کری کامل دو گوش
۳۵-۴۵	کری یک گوش و نقصان شنوایی گوش دیگر
<b>۳- قطع یا از کار افتادن بازوان، دستها، وانگشتان</b>	
<b>الف بازوان</b>	
۱۰۰	قطع دو بازو
<b>بازوی راست</b>	
۷۰-۸۰	قطع بازو از پائین یا از بالای آرنج یا از کار افتادگی کامل دست و بازو
۸۰-۱۰۰	قطع یا از کار افتادگی کامل بازو با عوارض حاصله در نتیجه ضربه
۳۵-۶۵	بیحرکت ماندن کامل مفصل کتف
۱۰-۳۵	بیحرکت ماندن نسبی مفصل کتف
۱۵-۶۰	بیحرکت ماندن کامل مفصل آرنج

درصد	نقص یا از کارافتادگی عضو
۵-۳۵	بیحرکت ماندن نسبی مفصل آرنج
۵-۶۰	ضعیف شدن بازو با درجات مختلف
بازوی چپ	
۶۰-۷۵	قطع بازو از بالا یا پائین یا از کارافتادگی کامل دست و بازو مشروط به آنکه فرد بر حسب عادت با دست چپ کار نمی کرده است
۲۰-۶۰	بیحرکت ماندن کامل مفصل کتف
۱۰-۴۰	بیحرکت ماندن نسبی مفصل کتف
۱۰-۵۵	بیحرکت ماندن کامل مفصل آرنج
۰-۳۵	بیحرکت ماندن نسبی مفصل آرنج
۰-۳۵	ضعیف شدن بازو با درجات مختلف
ب - دستها و انگشتان	
۱۰۰	قطع یا از کارافتادگی دودست
۱۰۰	قطع تمام انگشتان دودست حتی بدون شصت
۸۰-۱۰۰	قطع یا از کارافتادگی دست راست و از کارافتادگی نسبی دست چپ
۷۰-۱۰۰	قطع یا از کارافتادگی کامل دست چپ و از کارافتادگی نسبی دست راست
۲۰-۸۰	نقص یا از کارافتادگی نسبی دودست
دست راست	
۶۰-۷۵	قطع دست یا تمام انگشتان
۶۰-۷۵	از کارافتادگی کامل دست
۱۰-۴۰	بیحرکت ماندن کامل مچ دست
۵-۳۰	بیحرکت ماندن نسبی مچ دست
۵۰-۷۰	فقدان تمام انگشتان با سست‌نای شصت
۵۰-۸۰	فقدان دو یاسه انگشت و بیحرکت ماندن مفصل و یا خم شدن یکی دیگر از انگشتان بجلو
۶۰-۷۵	فقدان شصت و بیحرکت ماندن سایر انگشتان
۳۵-۵۰	فقدان یا از کارافتادگی کامل سبابه و وسطی
۲۵-۳۵	فقدان یا از کارافتادگی کامل انگشتان وسطی و چهارم
۲۵-۳۵	فقدان یا از کارافتادگی انگشتان چهارم و پنجم
۱۰-۲۵	قطع یا از کارافتادگی مفصل بندهای چند انگشت
شصت دست راست	
۱۵-۴۵	قطع یا از کارافتادگی کامل شصت
۱۰-۲۰	فقدان بند اول شصت
۰-۱۰	کوتاه شدن شصت
۵-۱۰	بیحرکت ماندن مفصل شصت
سبابه دست راست	
۱۰-۲۰	قطع یا از کارافتادگی سبابه



درصد	نقص یا از کارافتادگی عضو
۵-۲۰	قطع دو بند انگشت سبابه
۰-۵	فقدان یک بند یا قسمتی از یک بند سبابه
۱۰-۳۵	بیحرکت ماندن کامل مفصلی یا خم شدن انگشت به جلو
۱۰-۳۵	از کارافتادگی کامل سبابه و باقی ماندن حس آن
۵-۲۵	بیحرکت ماندن مفصلی سبابه بدون خم شدن آن
<b>انگشت وسطای دست راست</b>	
۵-۱۵	قطع یا از کارافتادگی کامل
۵-۲۰	بی حرکت ماندن مفاصل باخم شدن انگشت
۰-۵	قطع دو بند انگشت
<b>دست چپ</b>	
۵۰-۷۰	قطع دست یا تمام انگشتان آن و یا از کارافتادگی کامل
۵-۳۰	بی حرکت ماندن کامل میچ
۰-۲۰	بی حرکت ماندن نسبی میچ
۴۵-۶۰	قطع تمام انگشتان دست به استثنای شصت
۴۵-۷۰	قطع شصت و بی حرکت ماندن مفاصل سایر انگشتان
۴۵-۷۵	قطع دو یا سه انگشت و بیحرکت ماندن مفاصل و خم شدن یکی دیگر از انگشتان
۳۰-۵۰	بیحرکت ماندن مفاصل تمام انگشتان باستثنای شصت
۳۰-۴۵	قطع یا از کارافتادگی تمام انگشتان باستثنای شصت و انگشت کوچک
۲۵-۴۰	قطع یا از کارافتادگی کامل شصت و انگشت وسطی
۲۰-۳۰	قطع یا از کارافتادگی کامل انگشتان وسطی و چهارم
۱۵-۲۰	قطع یا از کارافتادگی کامل انگشتان وسطی و کوچک
۰-۲۰	قطع یا بی حرکت ماندن بندهای چند انگشت
<b>شصت دست چپ</b>	
۱۰-۴۵	قطع شصت
۱۰-۲۵	بیحرکت ماندن کامل مفصل شصت
۱۰-۲۵	قطع بند اول
۰-۱۰	کوتاه شدن شصت
۰-۱۰	بیحرکت ماندن یک مفصل
<b>سبابه دست چپ</b>	
۵-۲۰	قطع سبابه
۱۰-۲۵	بی حرکت ماندن مفاصل یا خم شدن انگشت
۵-۱۵	قطع دو بند انگشت
۰-۱۰	قطع بند اول و بیحرکت ماندن بند دوم
۰-۵	قطع بند اول بدون عوارض دیگر

درصد	نقص یا از کارافتادگی عضو
<b>انگشت وسطای دست چپ</b>	
۵-۱۵	قطع کامل انگشت
۱۰-۲۵	بی حرکت ماندن مفاصل باخم شدن انگشت
۰-۵	قطع دوبند انگشت
<b>انگشت چهارم دست چپ</b>	
۰-۱۲	قطع کامل انگشت
۵-۱۵	بی حرکت ماندن مفاصل باخم شدن انگشت
۰-۵	از بین رفتن یک یا دوبند انگشت
<b>انگشت کوچک دست چپ</b>	
۰-۱۰	قطع کامل انگشت
<b>۴- قطع پا و از کارافتادگی ران و ساقهای پاوانگستان آن</b>	
۹۵-۱۰۰	قطع دوران
۹۰-۱۰۰	قطع دوپاازانو به بالا
۹۰-۱۰۰	قطع یک ساق پا و از کارافتادگی ساق دیگر
۶۰-۸۰	قطع یک پا از بالای زانو
۶۰-۷۵	قطع یک پا از زانو
۵۰-۷۰	قطع یک پا از زیر زانو
۶۰-۷۵	از کارافتادگی ساق پا به نحویکه فرد نتواند در حال ایستاده کاری انجام دهد
۳۰-۸۰	بیحرکت ماندن کامل مفاصل لگن خاصره
۱۰-۶۰	بیحرکت ماندن نسبی مفاصل لگن خاصره
۴۵-۶۷	لمس شدن زانو به قسمی که پابدون اختیار باشد
۳۵-۵۵	بیحرکت ماندن کامل زانو
۱۰-۴۰	بیحرکت ماندن نسبی زانو
۵۰-۸۰	کوتاه شدن پا به میزان هفت سانتی متر یا بیشتر به نحوی که فرد نتواند بدون عصای زیر بغل راه برود
۳۵-۶۵	کوتاه شدن پایه نحوی که فرد نتواند در حال ایستاده کاری انجام دهد
۲۵-۵۵	کوتاه شدن پا از ۵ تا ۷ سانتیمتر
۰-۲۰	کوتاه شدن پا کمتر از ۵ سانتیمتر
<b>ب- پا از مچ به پائین وانگستان آن</b>	
۴۰-۷۰	قطع پا از مچ به پائین
۳۰-۶۷	قطع قسمت عمده پا از مچ به پائین
۵۵-۷۵	از کارافتادگی پایه نحویکه فرد مجبور باشد در حال نشسته کار کند
۲۵-۳۰	پهن شدن پا در نتیجه ضربه
۵-۳۰	قطع شدن چند انگشت پا
۵-۲۵	قطع شصت پا

درصد	نقص یا از کار افتادگی عضو
<b>۵- ممانه، قفسه سینه، لگن خاصره و اعضای داخلی سینه و شکم</b>	
۴۰-۷۵	شکستگی یا دررفتگی ترقوه یا استخوان کتف و بی حرکتی مفصل شانه (طرف راست)
۳۰-۶۵	شکستگی یا دررفتگی ترقوه یا استخوان کتف و بی حرکتی مفصل شانه (طرف چپ)
۱۵-۵۰	شکستگی یا دررفتگی ترقوه یا استخوان کتف بدون عوارض دیگر (طرف راست)
۱۰-۴۰	شکستگی یا دررفتگی ترقوه یا استخوان کتف بدون عوارض دیگر (طرف چپ)
۵۰-۱۰۰	شکستن دنده ها که موجب آسیب رسیدن به اعضای داخلی گردد
۷۵-۹۰	از کار افتادگی کامل مفصل لگن خاصره و ران
۲۰-۶۰	در رفتن سراسخوان فخذ بر حسب شدت آن
۲۰-۸۰	شکستگی استخوان های لگن خاصره
۲۵-۵۰	ضایعات قصبه الریه
۲۵-۵۰	برداشتن طحال
۴۰-۱۰۰	اولسر معده که بر اثر ضربه حاصل شود
۱۵-۷۰	ضایعات روده یا پرده صفاق در اثر ضربه
۲۰-۵۰	فتق مغبنی با عوارض شدید
۵-۲۰	برداشتن تمام یا قسمتی از بیضه
۱۰-۲۵	آب آوردن بیضه ها و ورم عروق وریدی بیضه ها در نتیجه ضربه



بسمه تعالی  
**معاونت حمایت و سلامت خانواده**  
**اداره کل تحقیقات پذیرش و خدمات مددکاری**  
 برگه پذیرش

انگیزه امداد امام خمینی (ره)

مدیریت:

نام شاخه:

برگه شماره یک

شماره پذیرش: .....  
 تاریخ تکمیل: .....  
 (شماره پذیرش توسط رایانه تولید می گردد)

تذکر مهم: به متقاضی اعلام گردد مسئولیت صحت و سقم اطلاعات ارایه شده با ایشان بوده و در صورت اثبات نقض آن ارائه خدمات در هر مرحله که باشد قطع می گردد.

قسمت یکم: مشخصات متقاضی: سرپرست  ، سایر اعضای خانواده:  ، همسر  ، فرزند  ، سایر  ذکر گردد: .....

اطلاعات شناسنامه‌ی											
متوسط درآمد ماهیانه	وضع فعالیت	تابعیت	جنس	شماره ملی	محل صدور	شماره شناسنامه	تاریخ تولد روز/ماه/سال	نام پدر	نام مستعار	نام	نام خانوادگی
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱

قسمت دوم: در صورتیکه متقاضی یکی از اعضای خانواده باشد اطلاعات ذیل برای سرپرست خانواده تکمیل گردد.

- ۱- وضعیت سرپرست: در قید حیات (سالم  ، بیمار  ، فاقد صلاحیت  ، مفقودی  ، متواری  ، زندانی  ، تبعیدی  ، از کار افتاده  ، سرباز  ، طلاق  ، متارکه  ) ، فوت
- ۲- جنس: مرد  ، زن
- ۳- وضع فعالیت: شاغل  ، غیر شاغل
- ۴- تعداد عائله: .....  
 تعداد محصل: .....
- ۵- منبع یا منابع تامین درآمد: .....  
 سابقه بیمه های اجتماعی: ندارد  دارد  توضیحات: .....

قسمت سوم: معرف یا ارجاع دهنده: خود <input type="checkbox"/> ، امداد <input type="checkbox"/> ، سایر <input type="checkbox"/>	قسمت چهارم: آیا دارای سابقه حمایتی در امداد می باشد؟ خیر: <input type="checkbox"/> ۱ ، بلی: <input type="checkbox"/> ۲	قسمت پنجم: ثبت درخواست در دبیرخانه شماره: ..... تاریخ: .....
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

قسمت ششم: سایر اطلاعات

- ۱- علت مراجعه و عمده موضوع درخواست: حمایت  ، وام  ، بلاعوض  ، ودیعه  ، سایر: ..... جهت: معیشت  ، مسکن  ، درمان  ، ازدواج  ، تحصیل  ، سایر: .....
- ۲- نشانی و تلفن محل سکونت: .....
- ۳- نشانی و تلفن محل کار: .....
- شرح مشکل و ارائه پیشنهاد به بیان مددکار خانواده: .....

نام و نام خانوادگی: ..... سمت: ..... تاریخ و امضاء: .....

نام و نام خانوادگی	با عنایت به: .....	قسمت هفتم: نظریه مقام قانون راجع به صلاحیت
امضاء	..... <input type="checkbox"/> اقدامی میسر نبوده ضمن اعلام به متقاضی و در صورت نیاز به مرجع ذیربط در سوابق بایگانی شود. <input type="checkbox"/> ضمن بررسی حضوری مددکاران در صورت تأیید شرایط، حسب دستور ذیل اقدام گردد. <input type="checkbox"/> با استناد به مدارک پیوست و تأیید مبادی مورد وثوق حسب دستور ذیل اقدام گردد.	

قسمت هشتم: اقدامات قابل ثبت بر اساس دستور ریاست									ثبت رایانه و ارجاعات
درمانی <input type="checkbox"/>	معیشتی <input type="checkbox"/>	فرهنگی <input type="checkbox"/>	خود اشتغالی <input type="checkbox"/>	تعمیرات <input type="checkbox"/>	اجاره و ودیعه <input type="checkbox"/>	جهیزیه <input type="checkbox"/>	بن و کالا <input type="checkbox"/>	سایر خدمات <input type="checkbox"/>	نام و نام خانوادگی تاریخ / امضاء



بسمه تعالی

معاونت حمایت و سلامت خانواده  
اداره کل تحقیقات، پذیرش و خدمات مددکاری

برگه ۱/۱  
( تکمیلی پذیرش )

قسمت نهم : مشخصات سایر اعضای خانواده

ردیف	نام و نام خانوادگی	نسبت	جنسیت	سال تولد	شماره شناسنامه	کد ملی	میزان تحصیلات	وضع جسمانی
۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱								
۲								
۳								
۴								

قسمت دهم: مشخصات و تسهیلات واحد مسکونی خانوار

۱-۱-۱- نوع واحد مسکونی											۱-۱-۲- نحوه تصرف خانه معمولی و آپارتمانی										
خانۀ معمولی	آپارتمان	کدام	کدام	کدام	کدام	کدام	کدام	کدام	کدام	کدام	ملکی عرصه و عیان (زمین و ساختمان)	ملکی عرصه و عیان (ساختمان)	اجاره ای (رهن و اجاره)	اجاره به شرط تملیک	مجاناً	در برابر خدمت	واگذاری توسط امداد	اهدایی	وقفی	ورثه بی شرکته	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	

۱-۲-۱- جهت خانه های معمولی یا آپارتمانی تکمیل گردد											۱-۲-۲- برای واحد مسکونی اجاره ای										
تعداد اتاق در اختیار											ریال										
زیربنای محل سکونت (متر مربع)											ریال										
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	

۱-۳-۱- منابع عمده تامین آب مصرفی خانوار											۱-۳-۲- سال ساخت										
نوع منابع											نوع سوخت										
آب زمینی	آب سطح	آب دریا	آب چشمه	آب چاه	آب انبار عمومی	برگه یا استخر	تالکر آب رسانی	سایر	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	سخت	
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	

قسمت یازدهم: نظر تکمیلی مددکار خانواده و مشاهدات و موارد غیر قابل تأیید در برگه پذیرش و در صورت نیاز اشاره به دارایی های منقول و غیر منقول

نام و نام خانوادگی: \_\_\_\_\_ سمت: \_\_\_\_\_ تاریخ و امضاء: \_\_\_\_\_

با عنایت به: .....  
 اقدامی میسر نبوده ضمن اعلام به متقاضی و در صورت نیاز به مرجع ذیربط در سوابق بایگانی شود.  
 ضمن بررسی حضوری مددکاران در صورت تأیید شرایط، حسب دستور ذیل اقدام گردد.  با استناد به مدارک پیوست و تأیید مبادی مورد وثوق حسب دستور ذیل اقدام گردد.  
 امضاء

قسمت سیزدهم: ثبت رایانه و ارجاعات							اقدامات قابل ثبت بر اساس دستور ریاست				
نام و نام خانوادگی	درمانی	معیشتی	فرهنگی	خود اشتغالی	تعمیرات	اجاره و ودیعه	جهیزیه	بن و کالا	سایر خدمات	تاریخ	امضاء

### **چک لیست مدارک لازم جهت پذیرش**

- ✓ ترجیحاً مراجعه سرپرست در هنگام پذیرش. ( و یا جهت مصاحبه های بعدی)
- ✓ ارائه تقاضا نامه (درخواست کتبی) و طرح مشکلات.
- ✓ در صورت تأیید اولیه، ارائه اصل و تصویر کارت ملی سرپرست و اعضاء خانواده و کپی پشت و رو (یک سری)
- ✓ در صورت تأیید اولیه، ارائه اصل شناسنامه اعضاء خانواده و تصویر صفحات اول و دوم (یک سری)
- ✓ تبصره: چنانچه صفحات دی دارای توضیحات است ارائه تصویر آن الزامی است.
- ✓ وضعیت اسکان:
- ✓ ارائه اصل مدارک مالکیت منزل مسکونی و کپی (یک سری). در روستاها مدارک مورد نیاز حسب شرایط بومی.
- ✓ ارائه اصل اجاره نامه و کپی (یک سری)
- ✓ ارائه استشهاد محلی مبنی بر سکونت رایگان ممه‌ور به مهر مسجد محل یا شورای یاری.
- ✓ ارائه اصل و سر کوپن ستاد بسیج اقتصادی (مرحله آخر) الزامی است.
- ✓ مدارک ثبوتی:
- ✓ ارائه اصل طلاقنامه و کپی صفحات ۲ تا ۵ به انضمام اصل و کپی حکم دادگاه (یک سری)
- ✓ ارائه اصل گواهی فوت سرپرست و کپی (یک سری) از سازمان ثبت احوال.
- ✓ ارائه اصل استعلام از زندان به همراه تصویر حکم دایره اجرای احکام.
- ✓ ارائه گواهی متارکه مبنی بر شکایت زن از مرد و عدم پرداخت نفقه از دادگاه و مراجع ذیصلاح قانونی یا تأیید منابع محلی.
- ✓ ارائه گواهی مفقودی یا متواری بودن سرپرست از مراجع ذیصلاح و دادگاه.
- ✓ ارائه اصل گواهی از کارافتادگی و عدم قدرت جسمانی با ذکر نوع بیماری (جهت افراد زیر ۵۵ سال) از پزشک عمومی.
- ✓ ارائه گواهی در خصوص تاریخ اعزام به خدمت مشمول (سربازی) و تاریخ ترخیص (از محل خدمت)
- ✓ گواهی تحصیلی فرزندان در حال تحصیل.
- ✓ ارائه عقد نامه و کپی صفحات ۲ الی ۵ (یک سری)
- ✓ ارائه فیش حقوقی و کپی (یک سری)

عکس  
متقاضی  
۳×۴

محرمانه

شماره:  
تاریخ:  
پیوست:

معرفی نامه به کمیسیون پزشکی

کمیسیون محترم پزشکی استان / شاخه

موضوع: معرفی نامه

سلام علیکم

احتراماً به این وسیله متقاضی  تحت حمایت امداد  با مشخصات ذیل وبه پیوست مدارک درخواست تحت حمایت

و اسناد پزشکی مربوطه معرفی می گردد با عنایت به اینکه مشارالیه اعلام بیماری و از کار افتادگی نموده است شایسته است دستور فرمایید موضوع در کمیسیون مورد رسیدگی قرار گرفته و نتیجه را اعلام فرمایید.

مشخصات متقاضی:

نام و نام خانوادگی: نام پدر: تاریخ تولد:

کدملی: شغل سابق: شغل فعلی:

متأهل  مجرد  تعداد فرزندان:

نوع بیماری یا از کار افتادگی: (طبق اعلام متقاضی و مدارک موجود)

آدرس منزل متقاضی:

شماره تلفن

رئیس کمیته امداد اداره (شاخه)

نام و نام خانوادگی

امضاء و مهر

محرمانه

شماره:

تاریخ:

پیوست:

## فرم شماره (۲)

### نظریه کمیسیون پزشکی

رئیس کمیته امداد امام خمینی (ره)

موضوع: نظریه کمیسیون پزشکی

سلام علیکم

احتراماً عطف به نامه شماره ----- مورخ / / ۱۳ در خصوص آقای -----  
با عنایت به بررسی اسناد و مدارک پزشکی و با مشاهده وضعیت جسمی و روانی نامبرده شرح وضعیت و نتیجه  
نهایی به شرح ذیل به اطلاع می‌رساند:  
الف - شرح وضعیت بیماری و نتیجه نهایی:

۱ - متقاضی به علت بیماری دارای وضعیت به شرح ذیل می‌باشد:

ج (نوع بیماری): ----- نوع معلولیت: -----

د (علت بیماری): ----- علت معلولیت: -----

ه (تاریخ شروع بیماری یا معلولیت): -----

درصد از کارافتادگی

۲ - متقاضی سالم (قادر بکار) تشخیص داده شد

نام و نام خانوادگی پزشک متخصص مهر و امضاء	نام و نام خانوادگی پزشک معتمد امداد مهر و امضاء
----------------------------------------------	----------------------------------------------------

ب - تعیین وضعیت حمایتی فرد باتوجه به جدول گروه بندی خدمات قابل ارائه مندرج در دستورالعمل

نکته مهم: این جدول پس از بررسی مددکاران پرسشگر و تکمیل فرم تحقیق و مشخص شدن میزان استحقاق تکمیل گردد.

گروه	درصد از کارافتادگی	نوع خدمات قابل ارائه	مدت ارائه خدمات	توضیحات
نام و نام خانوادگی دبیر کمیسیون پزشکی امضاء	نام و نام خانوادگی رئیس کمیسیون پزشکی امضاء و مهر شاخه			

شماره:

تاریخ:



## قرارداد همکاری کمیون پزشکی

این قرارداد بین نهاد کمیته امداد امام خمینی منطقه/شاخه..... به نمایندگی آقای ..... که از این پس امداد خوانده میشود و ذابکطرف و خانم / آقای دکتر..... به شماره نظام پزشکی ..... به آدرس مطب ..... که از این پس پزشک کمیون خوانده میشود منعقد میگردد.

### ماده (۱) موضوع قرارداد:

عبارت است از انجام معاینات یابرسی پرونده بالینی و اعلام تأیید یا عدم تأیید از کارافتادگی و تعیین درصد کارافتادگی جهت استفاده از خدمات حمایتی برای معرفی شدگان و متقاضیان تحت دریافت خدمات حمایتی امداد.

### ماده (۲) مبلغ قرارداد:

مبلغ قرارداد براساس حق الزحمه پزشک عمومی هر ساعت ..... ریال و پزشک متخصص هر ساعت ..... ریال میباشد که از طرف امداد قابل پرداخت است.

تبصره ۱:

در صورت نیاز به پزشک متخصص این امکان میسر است که در سیکل پزشک خانواده ارجاع انجام و نظر مکتوب پزشک اخذ و در کمیون مورد استفاده قرار گیرد.

تبصره ۲:

در هر ساعت حداقل باید چهار پرونده مورد رسیدگی قرار گیرد لیکن در مواردی که تعداد پرونده کمتر از چهار عدد باشد نیز جلسه تشکیل و به موارد ارجاعی رسیدگی خواهد شد (حداقل یکساعت).

### ماده (۳) مدت قرارداد:

مدت قرارداد از تاریخ / / ۱۳ تا تاریخ / / ۱۳ میباشد و چنانچه امداد حداکثر تا تاریخ فسخ قرارداد آنرا به پزشک کمیون اعلام نماید به منزله تجدید قرارداد تا تاریخ / / ۱۳ میباشد.

تبصره ۳:

هر یک از طرفین مخیر خواهند بود با اعلام قبلی و رعایت مهلت یکماهه قرارداد را فسخ نمایند.

### ماده (۴) تعهدات پزشک:

الف) پزشک بایستی براساس فرم ارجاعی و پس از تطبیق مشخصات، نسبت به اعلام نظر در فرم ارجاع شده اقدام نماید و فرم را مهر و امضاء نماید.  
ب) در صورت نیاز به ارائه آزمایش یابرسی کلینیکی یا درخواست پرونده، متقاضی راهنمایی شود تا پس از تهیه موارد خواسته شده در نوبت بعدی کمیون مراجعه مجدد داشته باشد.

### ماده (۵) تعهدات امداد:

الف) امداد موظف است طبق توافق طرفین زمان و مکان تشکیل کمیون را به صورت مکتوب به پزشک کمیون اعلام نماید.  
ب) امداد موظف است حداکثر مدت ۴۵ روز از تاریخ تشکیل کمیون نسبت به تسویه حساب مالی با پزشک کمیون اقدام نماید.  
این قرارداد در پنج ماده و سه تبصره در دو نسخه تهیه و حکم واحد را داراست و هرگونه خط خوردگی و تغییر در متن قرارداد موجب ابطال آن خواهد شد

پزشک کمیون

نام و نام خانوادگی

مهر و امضاء

ریس کمیته امام امام خمینی

نام و نام خانوادگی

مهر و امضاء



کمیته امداد امام خمینی (ره)

بسمه تعالی

معاونت حمایت و سلامت خانواده

اداره کل تحقیقات پذیرش و خدمات مددکاری

برگه تحقیق و بررسی وضعیت وام گیرندگان و ضامین فاقد بضاعت

استان:

مدیریت:

اداره:

برگه شماره ۱/۱

شماره پذیرش: .....

تاریخ تکمیل: .....

(شماره پذیرش توسط رایانه تولید می گردد)

تذکر مهم: به متقاضی اعلام گردد مسئولیت صحت و سقم اطلاعات ارائه شده با ایشان بوده و در صورت اثبات نقض آن ارائه خدمات در هر مرحله که باشد قطع می گردد.

قسمت یکم: مشخصات متقاضی: سرپرست ، سایر اعضای خانواده: ، همسر ، فرزند ، سایر  ذکر گردد: .....

اطلاعات شناسنامه ای											
متوسط	وضع فعالیت	تابعیت	جنس	شماره ملی	محل صدور	شماره شناسنامه	تاریخ تولد روز/ماه/سال	نام پدر	نام مستعار	نام	نام خانوادگی
درآمد ماهیانه	شاغل ۱ غیرشاغل ۲	ایرانی ۱ غیرایرانی ۲	مرد ۱ زن ۲	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
۱۲	۱۱	۱۰	۹								

قسمت دوم: در صورتیکه متقاضی یکی از اعضای خانواده باشد اطلاعات ذیل برای سرپرست خانواده تکمیل گردد.

نام و نام خانوادگی: .....

۱- وضعیت سرپرست: در قید حیات (سالم ، بیمار ، فاقد صلاحیت ، مفقودی ، متواری ، زندانی ، تبعیدی ، از کار افتاده ، سرباز ، طلاق ، متارکه ))، فوت

۲- جنس: مرد ، زن  ۳- وضع فعالیت: شاغل ، غیر شاغل  ۴- متوسط درآمد ماهیانه: .....ریال

۵- منبع یا منابع تامین درآمد: .....

قسمت سوم: معرف یا ارجاع دهنده: خود <input type="checkbox"/> ، امداد <input type="checkbox"/> ، سایر <input type="checkbox"/> با ذکر نام:	قسمت چهارم: آیا دارای سابقه حمایتی در امداد می باشد؟ خیر: <input type="checkbox"/> ۱، بلی: <input type="checkbox"/> ۲ نوع حمایت برای گزینه «۲»: ..... نکته: در صورت وجود سوابق خدمات حمایتی ارائه شده ضمیمه گردد.	قسمت پنجم: ثبت درخواست در دبیرخانه شماره: ..... تاریخ: .....
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

قسمت ششم: سایر اطلاعات

۱- علت مراجعه و عمده موضوع درخواست: حمایت ، وام ، بلاعوض ، ودیعه ، سایر: ..... جهت معیشت ، مسکن ، درمان ، ازدواج ، تحصیل ، سایر: .....

۲- نشانی و تلفن محل سکونت:

شرح وضعیت وام گیرنده به بیان مددکار:

دلایل عدم پرداخت اقساط:

دلایل عدم پرداخت اقساط از سوی ضامن و یا ضامین:

وضعیت اقتصادی ضامن:

نظر و پیشنهاد مددکار:

تاریخ و امضاء:

سمت:

نام و نام خانوادگی:

قسمت هفتم: نظریه مشورتی: (این قسمت توسط واحد خودکفایی برای وامهای اشتغال امداد و توسط رئیس اداره بهداشت، درمان و بیمه اجتماعی و پزشک معتمد برای تأیید بیماری صعب العلاج تکمیل و مورد امضاء قرارگیرد.)



کمیته امداد امام خمینی (ره)  
استان:

بسمه تعالی

معاونت حمایت و سلامت خانواده

اداره کل تحقیقات پذیرش و خدمات مددکاری

برگه کمیسیون بررسی وضعیت وام گیرندگان و ضامین فاقد بضاعت

مدیریت:

برگه شماره ۱/۲

شماره پذیرش: .....  
تاریخ تکمیل: .....

شماره ملی:

نام پدر:

نام و نام خانوادگی:

خلاصه مباحث مطروحه:

مصوبات:

- با توجه به مباحث مطروحه امکان مساعد وجود ندارد. به متقاضی و مراجع ذیربط اعلام و درخواست بایگانی گردد.
- مراتب مورد تأیید است به استناد تصمیم فوق و در سطح اختیارات مدیریت شهرستان اقدام گردد.
- توضیحات مورد تأیید است مراتب به همراه مستندات و سوابق جهت تصمیم نهایی به کمیسیون استانی ارسال گردد.

امضاء حاضرین در جلسه: (نام و نام خانوادگی اعضای در زیر سمت سازمانی درج گردد)

مدیر شهرستان      معاون توانمندسازی      معاون اداری و مالی      کارشناس مسئول خدمات حمایتی      کارشناس امور مالی و وام

خلاصه مباحث مطروحه:

مصوبات:

- با توجه به گزارش و نظر کمیسیون مدیریت شهرستان امکان مساعد وجود ندارد. به مدیریت شهرستان ذیربط اعلام گردد.
- مراتب مورد تأیید است به استناد تصمیم فوق و در سطح اختیارات استان اقدام گردد.
- توضیحات مورد تأیید است مراتب به همراه مستندات و سوابق جهت تصمیم نهایی به کمیسیون ستاد مرکزی ارسال گردد.

امضاء حاضرین در جلسه: (نام و نام خانوادگی اعضای در زیر سمت سازمانی درج گردد)

مدیر کل / نماینده نام الاختیار      معاون حمایت و سلامت خانواده      معاون اداری و مالی      رئیس پذیرش و مددکاری      رئیس وام

خلاصه مباحث مطروحه:

مصوبات:

- با توجه به گزارش وضعیت و نظر کمیسیون استانی و نظر کارشناسی فوق، امکان مساعد وجود ندارد. به استان ذیربط اعلام گردد.
- با استناد به سوابق حاضر و نظرات کارشناسی. مراتب مورد تأیید است حسب نظر کارشناسی فوق از طریق استان ذیربط اقدام گردد.

امضاء حاضرین در جلسه: (نام و نام خانوادگی اعضای در زیر سمت سازمانی درج گردد)

قائم مقام سرپرستی      معاون حمایت و سلامت خانواده      معاون اداری و مالی

فصلت هشتم: نظر اعضای کمیسیون مدیریت شهرستان

فصلت نهم: نظر اعضای کمیسیون استان

فصلت دهم: نظر اعضای کمیسیون ستاد



برگه شماره ۱/۳

**برگه پیگیری وصول اقساط معوقه توسط حوزه وام استان / شاخه**

<< قبل از ارجاع به کمیسیون های حمایت >>

تاریخ اقدام:

**مدیریت:**

**استان:**

نام و نام خانوادگی وام گیرنده:	نام پدر:	شماره تماس وام گیرنده:
نام و نام خانوادگی ضامن اول:	نام پدر:	شماره تماس ضامن:
نام و نام خانوادگی ضامن دوم:	نام پدر:	شماره تماس ضامن:

شماره وام:	تاریخ پرداخت:	تاریخ سررسید قسط آخر:	نوع وام:
------------	---------------	-----------------------	----------

مبلغ وام:	ریال	مانده معوقه:	ریال	مانده وام:	ریال
-----------	------	--------------	------	------------	------

تاریخ پیگیری نهایی	تاریخ پیگیری دوم	تاریخ پیگیری اول	۱- ارسال اخطار به تلفنی توسط تلفن گویا	
			اعلام به وام گیرنده:	اعلام به ضامن یا ضامنین
تاریخ پیگیری نهایی	تاریخ پیگیری دوم	تاریخ پیگیری اول	۲- تاریخ پیگیری تلفنی	
			اعلام به وام گیرنده:	اعلام به ضامن یا ضامنین
تاریخ پیگیری نهایی	تاریخ پیگیری دوم	تاریخ پیگیری اول	۳- تاریخ پیگیری بصورت اخطار به کتبی	
			اعلام به وام گیرنده:	اعلام به ضامن یا ضامنین
تاریخ پیگیری نهایی	تاریخ پیگیری اول	نوع گواهی	۴- تاریخ پیگیری نامه های اداری / صنفی / گواهی حقوقی	
			اعلام به وام گیرنده:	اعلام به ضامن یا ضامنین
تاریخ پیگیری نهایی	تاریخ پیگیری دوم	تاریخ پیگیری اول	۵- تاریخ پیگیری از طریق شورای حل اختلاف	
			اعلام به وام گیرنده:	اعلام به ضامن یا ضامنین
تاریخ پیگیری نهایی	تاریخ پیگیری دوم	تاریخ پیگیری اول	۶- تماس تلفنی با صاحب چک قبل از واگذاری به بانک	
			اعلام به وام گیرنده	اعلام به ضامن یا ضامنین
			شخص ثالث	
تصمیم نهایی	نتیجه	تاریخ اقدام	۷- نتیجه واگذاری چک به بانک	
			چک وام گیرنده	چک ضامن یا ضامنین
			چک شخص ثالث	

**فرآیند پیگیری**

اعلام نظر کارشناسی:

تصویب کننده:

امضاء تهیه کننده:

# بسته‌های خدمتی

حمایت‌های تک و چند خدمتی آنی و زمان‌دار

<b>بسته خدمتی : حرفه آموزشی و اشتغال</b>	
<b>تعریف</b>	آموزش ، توانمند سازی شغلی ، ایجاد فرصت شغلی و کمک به ایجاد اشتغال نیازمندان بمنظور ایجاد کسب درآمد و تامین معاش در حد عرف منطقه
<b>زمینه های ارائه خدمت</b>	۱- امکان سنجی استعداد ها و مهارت ها و توان فنی و اجرایی و شغل پذیری نیازمندان ۲- آموزش مهارت های فنی و حرفه ای ۳- اعطای تسهیلات امدادی یا بانکی ۴- ایجاد فرصت های شغلی ۵- ارائه خدمات مشاوره شغلی ۶- راهنمایی و نظارت فنی و پشتیبانی در حین اجرای کار ۷- ارائه خدمات بیمه ای با معرفی به مراجع زیربط ۸- بازاریابی و کمک در فروش تولیدات ۹- کاربایی برای متقاضیان نیازمند و بیکار
<b>شرایط بهره مندی از خدمت</b>	۱- برخورداری از توانمندی جسمی و فکری ۲- گذراندن دوره های آموزشی یا داشتن مدرک فنی حرفه ای ۳- داشتن انگیزه و علاقه مندی به ایجاد اشتغال ۴- دارا بودن حداقل تضمین های مناسب جهت تسهیلات ۵- نداشتن شغل یا نامناسب بودن شغل متقاضی ۶- ناکافی بودن سرمایه یا نداشتن آن ۷- دسترسی آسان به فروش تولیدات و خدمات و تهیه مواد اولیه ۸- ترجیحاً بومی بودن برخی مشاغل که باید با شرایط منطقه سازگار باشد ۹- داشتن توجیه اقتصادی طرح پیشنهادی با تأیید کارشناس خودکفایی
<b>مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت</b>	۱- داشتن ضامن معتبر ۲- ارائه مدارک فنی حرفه ای در خصوص مشاغ فنی یا مهارت شغلی ۳- ارائه جواز و مدرک قانونی متناسب با شغل درخواستی ۴- تاییدیه مشاوره شغلی ۵- داشتن کارت پایان خدمت یا معافیت دائم
<b>حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت</b>	۱- تا زمان تسویه وام بر اساس مدت زمان مشخص شده ۲- رسیدن به درآمد کافی بنا به نظر کمیسیون حمایت ۳- پایان یافتن دوره نظارت ۴- سپری شدن دوره آموزشی مرتبط با شغل
<b>شرایط لازم برای پایان حمایت</b>	۱- تا زمان تسویه وام بر اساس مدت زمان مشخص شده ۲- رسیدن به درآمد کافی بنا به نظر کمیسیون حمایت ۳- پایان یافتن دوره نظارت ۴- سپری شدن دوره آموزشی مرتبط با شغل
<b>عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت</b>	۱- نظارت و ارزیابی در تمام مراحل ۲- برگزاری آموزش های تکمیلی و مستمر در قالب همایش ها اردوها و مشاوره شغلی ۳- اعمال سیاست های تشویقی ۴- بازاریابی (کمک به صادرات) با ایجاد شبکه های تولیدی صادرات و مدیریت صادرات ۵- استفاده از امکانات عوامل خارج از سازمان مانند بانکها ، سازمانها ، ادارات ، خیرین و جذب همکاری و تعامل با آنان ۶- ایجاد شبکه های تولیدی خانگی برای کاهش قیمت تمام شده کالاها ۷- سایر عوامل مانند عوامل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و امنیتی ۸- بیمه نمودن طرح ها ۹- ارزیابی طرح های اجرا شده قبلی در منطقه و احصاء نقاط مثبت و منفی

<b>بسته خدمتی : وام قرض الحسنه (محکومین، کارگشایی، مسکن غیر تحت پوشش)</b>	
<b>تعریف</b>	وام قرض الحسنه به تسهیلاتی در قالب مساعدت مالی گفته می شود که به نیت حل بخشی از مشکلات متقاضیان ارائه گردیده و بدون افزایش در اصل مبلغ در اقساط زماندار بازدریافت می گردد
<b>زمینه های ارائه خدمت</b>	۱- هزینه های تحصیلی و تحقیق و پژوهشی ۲- وام معسرین (محکومین) ۳- وام خرید مسکن ۴- تامین مسکن ۵- ودیعه مسکن ۶- کارگشایی ۷- دیه ۸- بیمه و درمان ۹- هزینه های تحصیلی ۱۰- اشتغال ۱۱- کمک به ازدواج ۱۲- خرید لوازم منزل ۱۳- بدهی
<b>شرایط بهره مندی از خدمت</b>	۱- تایید استحقاق و نیازمندی بر حسب تشخیص مددکار خانواده و تأیید مسئولین مافوق و کمسیون ها تخصص ۲- درخواست یا معرفی نامه از مراجع ذی صلاح ۳- سکونت در محل درخواست وام
<b>مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت</b>	۱- مدارک شناسایی (کارت ملی ، شناسنامه ، ضامن (اسناد تضمینی)) ۲- مدارک اثبات با توجه به نوع درخواست و دال بر وجود مشکل
<b>حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت</b>	تا زمان تسویه وام بر اساس مدت زمان مشخص شده
<b>شرایط لازم برای پایان حمایت</b>	تا زمان تسویه وام بر اساس مدت زمان مشخص شده
<b>عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت</b>	۱- ارائه بموقع خدمات ۲- پیگیری اخذ رضایت یا تخفیف از شاکیان پرونده حقوقی ۳- تسهیل در اخذ تسهیل (بخصوص زنان سرپرست خانوار) ۴- ایجاد تناسب نسبی بین میزان وام و مشکل متقاضی ۵- متمرکز نمودن کلیه وام ها در قالب یک صندوق ۶- ارائه آگاهی به متقاضی و ایجاد شناخت ۷- جذب کمک خیرین و تعامل با دیگر ادارات و سازمانها در خصوص وام بمنظور بهره مندی از خدمات آنان

بسته خدمتی : کمک به امر ازدواج

شرایط اختصاصی آرایه خدمات معوض

ردیف	نوع وام	شرایط اختصاصی	مدارک ثبوتی
۱	وام محکومین مالی	۱- دارا بودن حکم قضائی پرداخت دیه ، بدهی یا جزای نقدی ۲- غیر عمدی بودن جرم ۳- غیر تکراری بودن خدمت ۴- متمم بودن خدمت	۱- اسناد رسمی صادره از مراجع قضائی ۲- تأییدیه مراجع قضائی ۳- جوابیه حوزه وام در خصوص استعمال حوزه حمایت ۴- رضایت نامه مشروط شاکی / شاکیان
۲	وام خرید مسکن شهری (تک و چند خدمتی)	۱- پنج سال سابقه سکونت در منطقه مورد نظر ۲- متمم بودن خدمت ۳- غیر تکراری بودن خدمت	۱- اجاره نامه یا گواهی اشتغال به کار ۲- تأییدیه رسمی واحد مسکن دال بر سلامت فنی و مهندسی ساختمان ۳- کپی برابر اصل سند (رسمی یا غیر رسمی) جهت درج در پرونده
۳	وام درمان	؟	گواهی واحد درمان مبنی بر هزینه درمانی انجام شده یا قابل انجام
۴	بدهی	نداشتن وام جاری	۱- در صورت بدهی رسمی به مراجع رسمی ارائه سند مربوطه ۲- در صورت بدهی غیر رسمی ارائه استشهادیه محلی
	ازدواج	نداشتن وام جاری	عقد نامه
	مسکن	جهت تعیین ودیعه مسکن امکان پرداخت متمم تا سقف سرانه های تعیین شده هر سال بلا مانع است	۱- اجاره نامه (جهت دریافت ودیعه مسکن) ۲- تأییدیه کارشناس فنی حوزه مسکن (جهت تعمیر، تکمیل و محوطه سازی مسکن)
	تحصیل	دانشجو یا طلبه بودن	گواهی اشتغال به تحصیل در مقاطع دانشگاهی یا حوزوی
	خرید لوازم ضروری		پیش فاکتور خرید



تعریف	مساعدت نقدی و کالا در تامین بخشی از هزینه های ازدواج خانواده های نیازمند به نیت تحکیم و تقویت بنیان خانواده
<b>بسته خدمتی : حوادث و سوانح</b>	
زمینه های ارائه خدمت	<p>۳. تخصیص کالای جهیزیه</p> <p>۴. پرداخت کمک هزینه ازدواج با عنوان هدیه به پسران نیازمند</p> <p>۵. ارائه خدمات راهنمایی و مشاوره و آموزشی قبل از ازدواج</p>
شرایط بهره مندی از خدمت	<p>۱. تایید استحقاق و نیازمندی بر مبنای دستورالعمل مربوطه و تشخیص مددکارخانواده و تایید مسئولین مافوق</p> <p>۲. درخواست یا معرفی نامه از مراجع ذی صلاح</p>
مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت	<p>۱. درخواست متقاضی</p> <p>۲. اصل و تصویر سند ازدواج</p> <p>۳. اصل و تصویر کارت ملی عروس و داماد</p> <p>۴. اصل و تصویر شناسنامه عروس جهت جهیزیه و داماد جهت هدیه</p> <p>۵. فرم تایید کارشناس مشاوره</p> <p>۶. گواهی طی نمودن دوره آموزش در صورت ضرورت</p>
حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت	از زمان وقوع عقد حداکثر ۲ سال
شرایط لازم برای پایان حمایت	هرگونه ارائه خدمت به متقاضی به شرط خرج از حمایت های زماندار و آنی می باشد
عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت	<p>۱. متناسب بودن سرانه خدمات با نیاز های متقاضیان</p> <p>۲. انجام راهنمایی و مشاوره</p> <p>۳. تعامل امداد با بانکها و صندوقها و خیرین و انجمنها و نیاز های ازدواج</p> <p>۴. نظارت بر فرآیند و نحوه فعالیت</p> <p>۵. ارائه بموقع خدمات</p> <p>۶. تعامل با فروشگاه ها</p> <p>۷. تقویت ستاد جهیزیه استانی</p> <p>۸. تقدیر و تشویق خیرینی که در امر جهیزیه مساعدت می نمایند</p>

تعریف	جبران بخشی از خسارات وارده به خانواده نیازمند آسیب دیده ناشی از حوادث طبیعی و غیر طبیعی
<b>بسته خدمتی : بهداشت درمان و امور بیمه</b>	
زمینه های تعریف خدمت	<p>۲. پیگیری و اجرای اقدامات پیشگیرانه خصوصاً بهسازی و مقاوم سازی مسکن به خدمات قابل ارائه بهداشتی، درمانی و بیمه ای و غیر بیمه ای اتلاق می گردد که در جهت ارتقاء سطح سلامت و همکاری با سازمان های متولی در امر امداد رسانی فوری و ضروری به حادثه دیدگان</p>
	<p>۴. پیگیری و اقدامات لازمه در خصوص رفع مشکلات بهداشتی، درمانی، روحی و روانی و تامین مایحتاج ضروری</p> <p>۵. فراهم کردن زمینه ارائه خدمات بیمه ای و حوادث</p>
شرایط بهره مندی از خدمت	<p>۱. تاکید نیازمندی فرد حادثه دیده توسط مراجع ذیربط</p> <p>۲. احراز سکونت فرد در محل حادثه</p> <p>۳. عدم امکان جبران خسارت توسط خود شخص یا بستگان</p> <p>۴. حادثه دیدگان فاقد امکانات اولیه</p> <p>۵. خانواده هایی که دچار تاملات روحی و روانی شده اند</p>
مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت	<p>۱. درخواست کتبی متقاضی</p> <p>۲. گواهی یا معرفی مراجع ذیصلاح و تائید حادثه از شورای محل یا درج در روزنامه در خصوص حوادث غیر طبیعی</p> <p>۳. ارائه تصویر کارت ملی در صورتی که عمق حادثه بقدری باشد که مدارک خانواده از بین رفته نیاز به اخذ مدارک نیست</p> <p>۴. تهیه و تنظیم گزارش مددکاری در صورت حوادث طبیعی و غیر طبیعی</p>
حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت	با توجه به نوع حادثه، میزان خسارت وارده، وضعیت اقتصادی خانواده مدت حمایت به تشخیص کمیسیون حمایتی تعیین می گردد.
شرایط لازم برای پایان حمایت	بعد از مساعدت های انجام شده برگشت خانواده به حالت عادی و ایجاد آرامش روحی و روانی و بر طرف شدن نیاز های اولیه به صورت نسبی
عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت	<p>۱. سرکشی از وضعیت خانواده</p> <p>۲. مشاوره در جهت انگیزه و دلگرمی برای ادامه زندگی</p> <p>۳. همکاری نهاد های حمایتی مانند: حال احمر، بنیاد مسکن، بانکها و ...</p> <p>۴. ارسال بموقع اعتبار و ارائه بموقع خدمت</p> <p>۵. بهره مندی هدفمند از مشارکت های مردمی و خیرین</p> <p>۶. نظارت و پیگیری</p> <p>۷. راهنمایی در استفاده از خدمات بیمه ای</p>

	تندرستی افراد و خانواده های نیازمند و تامین بخشی از هزینه های مربوطه در حد امکانات و چارچوب قوانین و مقررات مربوطه انجام می شود.
	۱- ارائه خدمات درمانی غیر بیمه ای شامل بخشی از هزینه های درمانی، هزینه های نقل و متگاکه اقلام و تجهیزات
<b>بسته خدمتی : امور فرهنگی</b>	
تعریف	بلافاصله بعد از تشخیص و در جریان خدمت متقاضی اطلاع می یابد که با رویکرد صیانت از تحکیم نهاد خانواده،
	۳. کمک و ارائه خدمات بهداشتی ویژه متقاضیان نیازمند
شرایط بهره مندی از خدمت	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. داشتن شرایط استحقاق</li> <li>۲. داشتن بیماری با تایید مراکز درمانی</li> <li>۳. متقاضیان واجد شرایط فاقد بیمه</li> <li>۴. بیماران خاص و صعب العلاج</li> </ol>
مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. مدارک عمومی و درخواست متقاضی، تصویر شناسنامه و کارت ملی</li> <li>۲. تایید کمیسیون پزشکی مبنی بر لزوم درمان و اعلام نیازهای درمانی بیمار و یا خانواده بیمار</li> <li>۳. مدارک پزشکی که نیاز به استفاده از خدمات درمانی را تایید نماید</li> <li>۴. استعلام از سازمانهای بیمه و سایر مارتهای حمایتی بر حسب ضرورت</li> </ol>
حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت	با توجه به نوع مشکل و شرایط استفاده از خدمات و یا تایید کمیسیون حمایتی و پزشکی متفاوت می باشد.
شرایط لازم برای پایان حمایت	با توجه به نوع خدمت و شرایط خدمت گیرنده متفاوت می باشد (حسب تشخیص کمیسیون حمایت)
عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱- وجود کارشناسان متعدد مجرب در امور بیمه درمان</li> <li>۲- نظارت مستمر بر کیفیت ارائه خدمت</li> <li>۳- استفاده از نیاز های درون و برون سازمانی</li> <li>۴- تعامل سازنده با مرکز درمانی و انجمن های خیریه ارائه دهنده خدمات به نیازمندان</li> <li>۵- تعامل با مجمع خیرین سلامت</li> <li>۶- ارائه خدمات مشاوره ای و مورد نیاز پزشکی و غیره</li> <li>۷- پرداخت بموقع هزینه های درمانی</li> </ol>

<p>احیای عزت و کرامت فردی و خانوادگی و تقویت باورها و ارزش‌های دینی و همچنین در راستای ارتقاء سطح دانش، بینش و تقویت فضائل اخلاقی اقتشار نیازمند جامعه صورت می‌گیرد.</p>	
<p>۱. برنامه‌ی حمایت‌های تخصصی دانش‌آموزی و دانشجویی                  ۲. خدمات فرهنگی، آموزشی و تربیتی دانش‌آموزان و دانشجویان                  ۳. آموزش‌های عمومی مورد نیاز خانواده‌ها                  ۴. ارائه خدمات خاص فرهنگی به گروه‌های ویژه (نخبگان علمی، حافظان قرآن، تیزهوشان، بزرگسالان و پیش‌دبستانی و....)</p>	<p>زمینه‌های ارائه خدمت</p>
<p>۱. اثبات نیازمندی خانواده‌ها                  ۲. دارا بودن حداقل یک فرزند لازم‌التعلیم، دانش‌آموز و دانشجو                  ۳. نیاز خانواده به ارائه خدمات تربیتی و آموزشی</p>	<p>شرایط بهره‌مندی از خدمت</p>
<p>۱. ارائه گواهی اشتغال به تحصیل از آموزشگاهها و دانشگاه‌های محل تحصیل                  ۲. گواهی تایید کارشناسان مربوطه طی فرآیند نیازسنجی</p>	<p>مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت</p>
<p>تا زمان رفع نسبی نیاز متقاضی در مدت زمان مشخص</p>	<p>حداکثر مدت زمان بهره‌مندی از خدمت</p>
<p>۱. فراغت از تحصیل                  ۲. ترک تحصیل و عدم موفقیت در تحصیل در طول زمامت خدمت                  ۳. ارائه خدمات مورد تقاضا                  ۴. عدم احراز هر یک از شرایط بهره‌مندی از خدمات در حین دریافت خدمت حسب تایید کارشناس مربوطه</p>	<p>شرایط لازم برای پایان حمایت</p>
<p>۱. تخصیص به موقع اعتبارات                  ۲. راهنمایی و مشاوره تحصیلی                  ۳. بهره‌مندی از کمک‌های خیرین                  ۴. استفاده از کارشناسان متخصص و مجرب در حوزه فرهنگی</p>	<p>عوامل تاثیرگذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت</p>

**بسته خدمتی: راهنمایی و مشاوره**

مشاوره رابطه ایست پویا و با هدف رشد فرد یا گروه که بر اساس مشارکت مشاوره و مراجع (مددجو) با روش‌های منطبق بر نیازمندی‌های آنان و برای یاری رساندن به خود یا گروه جهت تصمیم‌گیری و حل مشکلات وی انجام بگیرد. در این رابطه توجه به خودشناسی و خودتصمیم‌گیری از طریق مراجع مورد تایید است./

تعریف

<p>راهنمایی، جریان یاری دهنده ای است که نهایتاً فرد را با استفاده از ابزار و فنون گوناگون یاری می دهد تا توانایی ها و محدودیت هایش را بشناسد و بر اساس چنین شناختی، تصمیمات مناسب و منطقی برای تامین نیازهای فردی و اجتماعی اتخاذ نماید و به خود رهبری برسد</p>	
<p>۱. راهنمایی و مشاوره شغلی                  ۲. راهنمایی و مشاوره ازدواج                  ۳. راهنمایی و مشاوره خانواده                  ۴. راهنمایی و مشاوره تحصیلی                  ۵. راهنمایی و مشاوره مشکلات بین فردی، اجتماعی، بزه و بحران های موقعیتی                  ۶. خدمات روانشناختی و روان سنجی هوش و شخصیت حسب مورد                  ۷. ارجاع موارد خاص به مراکز کلینیکی مرتبط</p>	<p>زمینه های ارائه خدمت:</p>
<p>۱. احساس نیاز در مراجع جهت کسب راهنمایی و مشاوره                  ۲. ارجاع از سایر مراکز با توجه به نیاز مراجع                  ۳. کلیه اقشار نیازمند و کم درآمد بر حسب شرایط می توانند از خدمات راهنمایی و مشاوره استفاده نمایند</p>	<p>شرایط بهره مندی از خدمت</p>
<p>به لحاظ ماهیت امر مشاوره نوع مدارک مورد نیاز و زمان درخواست مدارک از مراجع طبق نظر مشاوره و توافق مراجع اخذ گردد.</p>	<p>مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت</p>
<p>با عنایت به ماهیت خدمت مدت زمان بهره مندی نسبی است و حداکثر ده جلسه می باشد و یا ارجاع به کلینیک</p>	<p>حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت</p>
<p>۱. تا بهبودی نسبی و رسیدن به اهداف مشاوره                  ۲. ارجاع به کلینیک ها و مراکز مداخله در بحران                  ۳. عدم تمایل مراجع جهت ادامه فرآیند مشاوره</p>	<p>شرایط لازم برای پایان حمایت</p>
<p>۱. استفاده از افراد مجرب و متخصص                  ۲. تبیین و تقویت جایگاه مشاوره در بین دیگر واحد ها                  ۳. ایجاد فضای مناسب کاری                  ۴. افزایش اعتبارات مشاوره                  ۵. تعامل با کلینیک های تخصصی مشاوره که مشاورین به عنوان مراجع یاب و برگزار کننده مشاوره های گروهی و یا تلاش در پیشگیری از آسیب های اجتماعی در امداد کار کنند                  ۶. ایجاد پست سازمانی جهت مشاورین                  ۷. عدم دخالت افراد غیر حرفه ای در امر مشاوره                  ۸. مشخص نمودن سیستم مداخله ای در امداد                  ۹. انجام م به موقع مشاوره                  ۱۰. پیگیری، راز دار و همدل بودن مشاور                  ۱۱. پیگیری و همکاری راجع تا حل مشکل                  ۱۲. تدوین بروشور با مضامینی روانشناختی                  ۱۳. آسیب شناسی اجتماعی</p>	<p>عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت</p>

<b>بسته خدمتی : خدمات مسکن</b>	
<b>تعریف</b>	مساعدت در چارچوب دستورالعمل‌های خاص جهت تعمیر ، بازسازی ، ساخت و در نهایت تامین مسکن مناسب برای نیازمندان واجد شرایط
<b>زمینه های ارائه خدمت</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. کمک به احداث یا خرید مسکن</li> <li>۲. کمک به تعمیرات کلی - جزئی مسکن</li> <li>۳. کمک به احداث حمام و سرویس‌های بهداشتی</li> <li>۴. بهره‌مندی اقشار آسیب پذیر از بخشودگی امتیاز آب و برق با معرفی نامه امداد</li> <li>۵. طرح مقاوم سازی مسکن روستایی از طریق معرفی متقاضیان بمنظور استفاده از تسهیلات بنیاد مسکن و نظارت بر فرایند کار</li> <li>۶. پرداخت ودیعه مسکن</li> <li>۷. پرداخت اجاره و ودیعه مسکن</li> <li>۸. کمک به تکمیل واحد‌های نیمه تمام</li> </ol>
<b>شرایط بهره‌مندی از خدمت</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. نداشتن مسکن</li> <li>۲. عدم توانایی در پرداخت هزینه اجاره و ودیعه مسکن</li> <li>۳. عدم استفاده از تسهیلات دولتی در زمینه احداث یا خرید مسکن</li> <li>۴. مشارکت متقاضی یا مساعدت خیرین در تامین هزینه‌های احداث و تعمیرات کلی</li> <li>۵. نیاز واحد‌های مسکونی به تعمیرات کلی و جزئی</li> <li>۶. دارا بودن اولویت‌های مربوط به نیاز سنجی عمران مانند ایتم اکرام</li> <li>۷. واحدهای فاقد سرویس‌های بهداشتی و حمام</li> </ol>
<b>مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. ارائه مدارک دال بر اثبات مالکیت منزل جهت انجام تعمیرات</li> <li>۲. ارائه درخواست از سوی متقاضی</li> <li>۳. ارائه مدارکی دال بر مالکیت زمین مسکونی جهت احداث مسکن</li> <li>۴. ارائه پروانه صدور ، مجوز از طرف شهرداری یا بخشرداری</li> <li>۵. تعهد متقاضی در زمینه تامین سهم آورده</li> <li>۶. مدارک دال بر استیجاری بودن (ارائه اجاره نامه معتبر)</li> <li>۷. تکمیل فرم نیاز سنجی عمران</li> </ol>
<b>حداکثر مدت زمان بهره‌مندی از خدمت</b>	با توجه به نوع فقر فرهنگی خانواده مدت حمایت به تشخیص کمیسیون حمایتی تعیین می‌گردد.
<b>شرایط لازم برای پایان حمایت</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. مدت زمان بهره‌مندی در سر فصل ودیعه و اجاره مسکن با تأییدیه کارشناس مربوطه در شاخه و تأییدیه مشکل متقاضی ، می‌تواند متغیر باشد.</li> <li>۲. متقاضیان به محض دریافت خدمات در سر فصل مسکن ، احداث و بازسازی و ارائه تسهیلات می‌بایست از تحت حمایت این سر فصل خارج گردند.</li> </ol>
<b>عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>۱. سرکشی و نظارت عالیه بر روند اجرای امور</li> <li>۲. انعقاد قرارداد با پیمانکاران و واگذاری امور به بخش خصوصی</li> <li>۳. راهنمایی در جهت استفاده صحیح از امکانات مسکونی</li> <li>۴. تعهد متقاضی در زمینه تامین سهم آورده</li> <li>۵. تعامل و همکاری بمنظور جذب و استفاده از امکانات و موقعیت‌های موجود در منطقه مانند بنیاد مسکن ، بانکها ، صندوق مهر ، خیرین و بستگان</li> <li>۶. مشارکت فعالانه متقاضی در اجرای طرح</li> <li>۷. تامین بموقع اعتبارات</li> </ol>

<b>بسته خدمتی : حقوقی و قضایی</b>	
<b>تعریف</b>	<b>ارایه‌ی خدمات حقوقی و قضایی به متقاضیان نیازمند.</b>
<b>زمینه های ارائه خدمت</b>	۱. تنظیم اظهار نامه ۱۰۴ ۲. تنظیم دادخواست ۱۰۵ ۳. شکوائیه ۱۰۶ ۴. لایحه ۱۰۷ ۵. شرکت در جلسات دادرسی ۱۰۸ ۶. پیگیری امور ثبتی و ملکی ۱۰۹ ۷. بررسی و تنظیم قرارداد ۱۱۰ ۸. راهنمایی و مساعدت حقوقی جهت اجرای احکام ۱۱۱ ۹. سازش بین اصحاب دعوی (شورای حل اختلاف) ۱۱۲ ۱۰. اعتراض و درخواست تجدید نظر در دعوی ۱۱۳ ۱۱. معرفی به کانون وکلا جهت اخذ وکیل معاضدتی ۱۱۴
<b>شرایط بهره مندی از خدمت</b>	۱. عدم استطاعت مالی متقاضی ۲. داشتن مشکل حقوقی ۳. امکانپذیر بودن پیگیری مشکل حقوقی ۴. محق بودن و رعایت شرایط اسلامی متقاضی
<b>مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت</b>	۱. اعطای نمایندگی و وکالت به نمایندگان حقوقی امداد ۲. تاییدیه کارشناس حقوقی ۳. معرفی نامه از شاخه محل سکونت (فرم معاضدت قضایی) ۴. ارائه نظریه مشاور شاخه در خصوص دعوی خانوادگی
<b>حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت</b>	از زمان طرح و اقامه دعوی تا حصول نتیجه یا عدم امکان پیگیری حقوقی در هر مرحله از رسیدگی
<b>شرایط لازم برای پایان حمایت</b>	از زمان طرح و اقامه دعوی تا حصول نتیجه یا عدم امکان پیگیری حقوقی در هر مرحله از رسیدگی
<b>عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت</b>	۱. ایجاد تعامل بیشتر بانهادهای حقوقی مانند کانون وکلا، مرکز امور مشاورین و دستگاههای قضایی و شبه قضایی ۲. توانمند سازی متقاضی از لحاظ مالی ۳. آگاهی دادن و اطلاع رسانی به متقاضی ۴. تقویت کادر حقوقی امداد از بعد تعداد و ابزار و امکانات ۵. جدیت و پیگیری مسئول حقوقی و پیگیری مستمر متقاضی ۶. ارائه اسناد معتبر و مستند جهت احقاق حق

<b>بسته خدمتی: کمک هزینه زندگی</b>	
<b>تعریف</b>	به مجموعه مساعدت هایی که در راستای تامین حداقل معیشت خانواده های نیازمند و در یک دوره زمانی معین صورت می گیرد اطلاق می شود.
<b>زمینه های ارایه خدمت</b>	۱. تامین غذا و تهیه بلیط و اسکان موقت در راه ماندگان ۲. کمک به تامین و تعمیر کالاهای اساسی ۳. پرداخت کمک هزینه معیشتی در یک یا چند دوره معین ۴. کمک به تهیه پوشاک ۵. کمک به تهیه سبد غذایی
<b>شرایط بهره مندی از خدمت</b>	۱. تعیین استحقاق و نیازمندی متقاضی توسط امداد
<b>مدارک مورد نیاز جهت استفاده از خدمت</b>	۱. ارائه مدارک اثبات در خصوص نوع درخواست ۲. مدارک احراز هویت، برگ درخواست ۳. تاییدیه مددکار مربوطه و ارایه مدارک نوع نیاز
<b>حداکثر مدت زمان بهره مندی از خدمت</b>	تا رفع مشکل به صورت نسبی
<b>شرایط لازم برای پایان حمایت</b>	ایجاد توانمندی لازم به ادامه زندگی در بستر عادی جامعه
<b>عوامل تاثیر گذار بر اثر بخشی خدمت در مدت زمان استفاده از خدمت</b>	۱. تشکیل بانک اطلاعاتی ۲. ارائه به موقع خدمت ۳. تحقیقات محلی در صورت لزوم و استفاده از امداد محله در تحقیقات مربوطه ۴. دادن مشاوره و آگاهی ۵. آگاهی مددکار در روش انجام کار و داشتن تکنیک های لازم در شناسایی مشکل ۶. حفظ آبرو و حیثیت مراجعین ۷. حسن اخلاق ۸. تصمیم گیری بصورت تیمی در زمینه کمک های خاص ۹. تعامل با مراکز مختلفی که قادر به تامین بخشی از خدمات می باشند مانند: ترمینال های مسافری و..... ۱۰. استفاده از کمک های خیرین





سند سیاست های کلی برنامه ی پنج ساله ی پنجم کشور  
توسعه ی نظام های پیشگیری از آسیب های فردی و اجتماعی.

(بند ۶-۳۵)

حمایت از اقشار محروم و زنان سرپرست خانوار

(بند ۷-۳۵)