

دستورالعمل

شناسایی و پذیرش نیازمندان

**مرکز برنامه ریزی و پژوهش**

دفتر تشكيلات ، بهبود روشها و تحول اداری

شهریور ماه 1400

دستورالعمل

شناسایی و پذیریش نیازمندان

مرکز برنامه ریزی و پژوهش

دستورالعمل

شناسایی و پذیرش نیازمندان

دفتر تشكيلات ، بهبود روشها و تحول اداری

مرداد 1400

**مرکز برنامه ریز****ی و پژوهش**

دفتر تشكيلات و بهبود روش­ها

دی 1399

دستورالعمل گزینش

**مرکز برنامه ریزی و پژوهش**

|  |  |
| --- | --- |
| شناسنامه دستورالعمل | |
| عنوان دستورالعمل | شناسایی، پذیرش و امور مددکاری |
| مجری | معاونت حمایت و سلامت خانواده |
| نظارت تخصصی بر حسن اجرا | مرکز برنامه‌ریزی و بودجه– دفتر تشکیلات‌، بهبود روش­ها و تحول اداری |
| تدوین کنندگان | دکتر **حسین خدرویسی** معاون حمایت و سلامت خانواده / **کامران پرهوده** دستیار معاونت حمایت/ دکتر **محمدرضا میری** مدیر کل خدمات مددکاری/ **علی بحیرایی** مدیر کل اداره حمایت‌های اجتماعی / **رضا سوهانی** مدیر نظارت و ارزیابی خدمات حمایتی / **مجتبی احمدلو** مدیر کل بهداشت درمان و امور بیمه / **فاطمه تیموری** رئیس اداره پذیرش و مددکاری/ **مجتبی گودرزی** مشاور معاونت حمایت وسلامت خانواده  دستورالعمل  شناسایی و پذیرش |
| نظارت عمومی | دفتر نظارت و رسیدگی به شکایات |
| تاريخ انتشار | 1403 |
| كد سند دستورالعمل | ( 140300000) |
| آدرس | تهران ـ ابتدای جاده مخصوص کرج ـ دفتر مرکزی كميته­ي امداد امام خميني‌(ره) |
| تلفن | مستقيم : 23902194-021 |
| پست الكترونيك | **www.emdad.ir** **Scrp@emdad.ir** |

دفتر تشکیلات ، بهبود روش‌ها و تحول اداری

شهریورماه 1403

|  |  |
| --- | --- |
| بسم الله الرحمن الرحیم | |
| شناسنامه دستورالعمل | |
| عنوان دستورالعمل | شناسایی و پذیرش |
| مجری | معاونت حمایت و سلامت خانواده-اداره کل خدمات مددکاری |
| نظارت تخصصی بر حسن اجرا | معاونت برنامه‌ریزی و بودجه– دفتر تشکیلات‌، بهبود روش­ها و تحول اداری |
| نظارت عمومی | دفتر نظارت و رسیدگی به شکایات |
| تاريخ انتشار | 1403 |
| كد سند | 14030601 |
| آدرس | تهران ـ ابتدای بزرگراه شهید لشگری (جاده مخصوص کرج)  دفتر مرکزی كميته­ي امداد امام خميني‌(ره) |
| تلفن | مستقيم : 23902194-021 |
| پست الكترونيك | **www.emdad.ir** **Scrp@emdad.ir** |

فهرست

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| فصل اول: کلیات دستورالعمل | |  |
| الف) مبانی حقوقی و قانونی........................................................................................................................................................... | | 4 |
| ب) تعاریف و اصطلاحات............................................................................................................................................................. | | 4 |
| ماده 1- شناسایی و پذیرش نیازمندان............................................................................................................................................... | | 8 |
| ماده 2 -شرایط عمومی پذیرش....................................................................................................................................................... | | 8 |
| ماده3- شرایط اختصاصی پذیرش‌ ................................................................................................................................................... | | 9 |
| ماده4-گروه‌های هدف پذیرش....................................................................................................................................................... | | 9 |
| ماده5-مدارك و مستندات مورد نياز قابل رویت.............................................................................................................................. | | 10 |
| ماده6- الزامات پذیرش مددجوی جدید ....................................................................................................................................... | | 10 |
| ماده 7- الزامات تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات خانوارها .................................................................................................................. | | 13 |
| ماده 8 – به‌روزرسانی اطلاعات خانوار ............................................................................................................................................ | | 14 |
| ماده 9- الزامات بازدید از منزل مددجویان ..................................................................................................................................... | | 14 |
| ماده10 – اولویت‌بندی مددجویان .................................................................................................................................................. | | 14 |
| ماده 11- کمیسیون حمایت و توانمندسازی‌ ................................................................................................................................... | | 16 |
| ماده 12 – انتقال پرونده مددجو .................................................................................................................................................... | | 16 |
|  |
| فصل دوم : فرآیندها و روش‌های اجرایی | |  |
| ماده 13- فرآیند پذیرش متقاضی .................................................................................................................................................. | | 18 |
| ماده 14– اقدام مددکار پس از پایان فرآیند پذیرش ....................................................................................................................... | | 19 |
| ماده 15-فرآیند انتقال پرونده مددجو ............................................................................................................................................ | | 19 |
| ماده 16 - تکالیف مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی ....................................................................................... | | 20 |
| ماده 17- ابلاغ ............................................................................................................................................................................ | | 20 |
|  |
|  |
|  | |  |
|  | |  |

**فصل اول: کلیات دستورالعمل**

## الف) مبانی حقوقی و قانونی

1. بندهای 1 و 2 ماده 6 اساسنامه امداد امام(ره)
2. برنامه راهبردی پنج ساله هفتم امداد[[1]](#footnote-1)

## ب) تعاریف و اصطلاحات

1. **نیازمند :**فردی است که در تأمین حداقل نیازهای اساسی خوراکی و غیرخوراکی طبق شاخص­های کمیته امداد امام(ره‌) ناتوان است.
2. **شناسایی نیازمند:** فرایندی است که بر اساس شاخص­های فقر در جغرافیای کشور و با رعایت اصل حرمت و کرامت خانواده­ها به شناسایی مستمر خانواده­ها و افراد نیازمند می­پردازد.
3. **پذیرش نیازمند:** فرایندی است که طی آن بر مبنای ضوابط اجرایی امداد و رعایت اصول مددکاری اجتماعی نسبت به بررسی و پاسخگویی نیازمندان شناسایی شده جهت دریافت خدمت از کمیته امداد امام‌(ره) می­پردازد.
4. **مددجو:** فرد نیازمندی است که در یک بازه زمانی مشخص و متناسب با نیاز، از خدمات پیش­بینی شده بهره­مند می‌شود.
5. **سطح­بندی مددجو:** مجموعه اقداماتی است که بر اساس شاخص­های تعیین شده در دستورالعمل‌های مصوب کمیته امداد امام(ره) به منظور برخورداری از نوع و میزان خدمات، مددجویان واجد شرایط را در گروه­های خاص به صورت هدفمند و زمان­دار تقسیم­بندی کرده و آن‌ها را متناسب با قرارگرفتن در هر سطحی از یک یا چند خدمت بهره­مند می­سازد.
6. **خانوار مددجو:** مجموعه مددجویان و افرادی که هم‌سفره هستند و اقامتگاه و تغذیه مشترک دارند؛ خانوار مددجو می­تواند یک نفره هم باشد.
7. **خانوارهای حمایتی:** به خانواری گفته می‌شود که هیچ یک از افراد خانواده قابلیت توانمندشدن نداشته باشند.
8. **خانوارهای حمایتی و توانمندی:** به خانواری گفته می‌شود که سرپرست یا اعضای خانوار قابلیت توانمندی داشته باشند.
9. **سرپرست خانوار:** عضوی از خانوار است که معمولا مسئولیت تأمین تمام یا بخش عمده­ای از هزینه‌های خانوار یا تصمیم­گیری در مورد نحوه هزینه­کردن درآمدهای خانوار را برعهده دارد. سرپرست خانوار لزوماً مسن­ترین عضو خانوار نیست و می­تواند زن یا مرد باشد. در خانوار یک نفره، تنها عضو خانوار، سرپرست خانوار محسوب می­شود.
10. **مسئول خانوار :**به شخصی اطلاق می­گردد که به­دلیل شرایط خاص، مسئولیت   
    تصمیم­گیری در مورد نحوه هزینه­کردن درآمدهای خانوار را برعهده دارد و امورات مالی از طریق وی انجام می‌پذیرد.
11. **زن سرپرست خانوار:** زنی است که مسئولیت تأمین تمام یا بخش عمده‌ای از هزینه­های خانوار یا تصمیم­گیری در مورد نحوه هزینه­کردن درآمدهای خانوار را بر عهده دارد.
12. **اقشار نیازمند:** به مردان سرپرست خانوار با سن کمتر از 60 سال گفته می‌شود که در دهک یک تا سه درآمدی قرار داشته (نیازمند) و صرفاً به مدت یکسال فرصت بهره‌مندی از خدمات آموزشی و تسهیلات اشتغال را دارند.
13. **سالمند نیازمند:** به افراد 60 سال و بالاتر که قادر به تأمین معاش خود نیستند و از هیچ صندوق بازنشستگی مستمری دریافت ننموده‌اند.
14. **خانوارهای بدسرپرست:** خانوارهایی هستند که سرپرست آن‌ها به علت اعتیاد و اختلالات روانی حضور ندارند و یا حضور وی مؤثر نیست و سبب وارد آمدن آسیب به اعضای خانوار می‌شود.
15. **سرپرست زندانی:** به فردی گفته می‌شود که به موجب حکم مراجع قضایی یا قرار بازداشت موقت در زندان به سر می‌برد.
16. **زندانی با رأی باز:** به نوعی از اجرای مجازات حبس گفته می‌شود که در آن زندانی، روزها در اختیار خود است و در ساعاتی از شبانه روز باید خود را به زندان و یا جایی که قاضی ناظر زندان صلاح می‌داند معرفی کند.
17. **سرپرست متواری خانوار:** سرپرست خانوار نیازمندی است که به دلایل گوناگون فراری بوده و محل سکونت وی مشخص نیست.
18. **سرپرست مفقودشده خانوار:** سرپرست خانوار نیازمندی است که به دلایل گوناگون مفقود شده و وضعیت حیات و محل سکونت وی مشخص نیست.
19. **سرپرست بیمار صعب‌العلاج و خاص:** سرپرست خانوارهایی که فرآیند درمان آن‌ها طولانی و پرهزینه بوده و یا بیماری و عوارض ناتوان کننده آن تا پایان عمر بیمار را درگیر می‌کند.
20. **دختر خودسرپرست:** دختران خودسرپرست به دختران بالای 18 سالی که فاقد والدین بوده و به تنهایی زندگی نموده و مسئولیت تأمین مخارج خود را به عهده دارند، اطلاق می گردد
21. **مددکار‌ی اجتماعی‌:** حرفه­ای است مبتنی بر دانش‌، اصول‌، ارزش‌ها، مهارتها و روش‌های علمی که هدف از آن کمک به افراد، گروه‌ها و جامعه است تا بتوانند با تکیه بر توانایی‌ها و استفاده از منابع موجود برای حل مشکل یا رفع نیاز خود اقدام کرده به استقلال نسبی و رضایت‌خاطر دست یابند و عملکرد خود را بهبود بخشند.
22. **مددکار خانواده‌:** فردی است که با دانش و فن خود و با بهره‌گیری از اصول و ارزش‌های مددکاری اجتماعی به افراد خانواده کمک می‌کند که بر اساس توانمندی‌ها، ظرفیت‌ها‌، محدودیت‌ها در جهت رفع مشکلاتشان اقدام نمایند تا بتوانند به خوداتکایی و استقلال برسند.
23. **خدمات مددکاری:** مجموعه­ای از خدمات تخصصی مبتنی بر اصول و روش­ها و فرآیندهای مددکاری اجتماعی است که منجر به بررسی و ارزیابی نیازهای نیازمندان و مددجویان، طراحی و تعیین خدمات حمایتی قابل ارائه به ایشان جهت توانمندسازی می‌شود.
24. **آسیب‌شناسی اجتماعی:** مطالعه، بررسی و شناخت علل و زمینه‌های بروز ناهنجاری‌ها و آسیب‌های اجتماعی (نظیر فقر، بیکاری، طلاق و اعتیاد به مواد مخدر) و راهکارهای عملیاتی برای پیشگیری، کاهش و درمان این پدیده‌هاست.
25. **خدمت زمان­دار:** خدمتی است که به منظور کاهش یا رفع نیازهای مددجوی کمیته امداد امام (ره) طبق دستورالعمل­های مربوطه صرفاً برای یک دوره زمانی مشخص ارائه می­شود.
26. **دهک‌بندی خانوار:** دهک‌ها توسط پایگاه رفاه ایرانیان تدوین و بر مبنای آن جمعیت کشور به 10 قسمت تبدیل شده و هر قسمت به عنوان یک دهک شناخته می‌شود.
27. **سامانه سُها:** در راستای خدمات دولت الکترونیک، سامانه امداد هوشمند و کارآمد (سُها)، با هدف چابک‌[سازی](https://khabarban.com/a/34512038) [فرآیند](https://khabarban.com/a/34512485) ارائه خدمات مطلوب به نیازمندان، با تسهیل و تسریع در امور از طریق یکپارچه‌سازی اطلاعات، امکان استفاده از خدمات مختلف را برای خیّرین و افراد تحت پوشش کمیته امداد امام‌(ره)فراهم می‌کند.
28. **مجوز ویژه:** مجوز ارایه خدمتی که توسط مدیرکل استان به متقاضیانی اعطاء می‌گردد که طبق ضوابط و مقررات کمیته امداد، واجد شرایط دریافت خدمت نیستند اما مطابق بررسی‌های میدانی انجام شده، نیاز ایشان تأیید گردیده است.

ماده 1- شناسایی و پذیرش نیازمندان:

1-1-شناسایی نیازمندان‌:

شناسایی نیازمندان توسط کمیته امداد امام‌(ره) با شرایط زیر صورت می‌پذیرد:

1) بررسی میدانی توسط مددکاران

2) بهر‌ه‌گیری از پایگاه‌های اطلاعاتی کشور.

2-1- پذیرش نیـازمنـدان:

نیازمندان جهـت دریـافـت خـدمـات حمـایتی از طریق مبـادی زیر پذیرش می‌شوند:

**الف)حضوری:** مراجعه به ادارات کمیته امداد سراسرکشور

**ب)غيرحضوری:** ثبت نام از طریق درگاه‌های الکترونیک توسط خود افراد یا از طریق دفاترپیشخوان دولت

**ج) معرفی دستگاه‌ها، سازمان‌ها و سایر مراکز:**

- دفتر مقـام معظم رهبری، ریـاســـت جمهوری‌، مراجع قضایی، نمـاینـدگـان مجلس‌ شورای اسلامی، سازمان زندان‌ها‌، ائمه جمعه و جماعات‌، معتمدین و...

- مؤسسات خیریه و مراکز نیکوکاری

- گزارش‌های مردمی .

ماده 2 - شرایط عمومی پذیرش:

**-** دارا بودن تابعیت ایرانی

- دارا بودن کُد ملی

- دارا بودن کارت پایان خدمت وظیفه یا معافيت قانونی برای آقایان

- سکونت در شهر، روستا، منطقه یا محل پذیرش

-عدم بهره‌مندی از خدمات حمایتی سـازمان بهزیستی کشور‌، بنیاد شهید و امور ایثارگران و سایر ارگان‌های حمایتی و صندوق‌های بازنشستگی.

ماده 3- شرایط اختصاصی پذیرش‌:

1-3- پـذیرش بر اســـاس امتیازات کسب شده طبق شاخص‌های عمومی اولویت‌بندی و امتیاز‌بندی خانوار (جدول شماره 1) خواهـد بود که در صورت لزوم به صورت سالیانه از سوی معاونت حمایت و سلامت خانواده، به‌روزرسانی و ابلاغ خواهد شد.

2-3- شرایط دهک‌بندی خـانوار: دهـک‌هـای یک تا سه درآمـدی به تشخیص مددکار (در صورت استحقاق) مشـــمول دریافت معیشت و سایر خدمات مورد نیاز هستند و دهـک چهار و پنج درآمـدی بر اساس گزارش مددکار و تأیید کمیسیون حمایت و توانمندسازی از سایر خـدمـات حمایتی (غیر از معیشت) بهره‌مند خواهند شد.

تبصره1: افراد دارای وضعیت خاص با دهک درآمدی بالاتر، با بررسی میدانی مددکار و تأیید کمیسیون حمایت و توانمندسازی، با مجوز ویژه مدیرکل از خدمات امداد بهره‌مند می‌شوند.

تبصره2: پذیرش نیازمندان مستند بر بررسی مددکار بوده و مسئولیت آن به عهده رئیس اداره مربوطه می‌باشد.

ماده4-گروه‌های هدف پذیرش:

**الف) خانوارهای نیازمند زن‌سرپرست** (فاقد همسر، فوت، طلاق، مستمری‌بگیر نیازمند، دختران خودسرپرست، خانوارهای نیازمند بدسرپرست )

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

**ج) فوت والدین**

**د) چند همسری**

تبصره 1: چنانچه زن دارای تابعیت ایرانی، همسر تبعه‌ی خارجی باشد پس از احراز شرایط نیازمندی، زن و فرزندان مشمول پذیرش و خدمات حمایتی امداد خواهند بود.

تبصره 2: پذیرش و ارائه خدمت به اتباع بیگانه از طریق مراکز نیکوکاری خواهد بود.

ماده 5-مدارك و مستندات مورد نياز قابل رؤیت:

1-5- در زمان پذیرش، مددکار خانواده موظف اســت ضمن کنترل ســیســتمی از طریق وب‌ســرویس‌های مربوطه، مدارک زیر را بررسی نماید :

الف) اصل شناسنامه و کارت ملی سرپرست ایرانی

ب) مدارک لازم برای احراز محل سکونت مددجو

ج) کارت پایان خدمت یا معافیت برای آقایان.

2-5- اخذ هرگونه مدرک فیزیکی ممنوع بوده و عنداللزوم مدارک مورد نیاز باید در سامانه بارگزاری شوند.

**تبصره 1:** سایر مدارک متناسب با خدمات مورد نیاز از سوی حوزه تخصصی ذی‌ربط در امداد اعلام می‌شود.

**تبصره 2:** پذیرش زنان اهل سـنّت یا اقلیت‌های دینی کشـور که به‌واسـطه طلاق مراجعه می‌نمایند، براساس مدارک طلاق در عُرف منطقه امکان‌پذیر است. در صورت عدم وجود مدارک، پذیرش با تأیید کمیسـیون حمایت و توانمندسـازی اداره صورت می‌پذیرد.

ماده 6- الزامات پذیرش مددجوی جدید:

1-6- حضــور ســرپرســت یا مســئول خانواده در زمان پذیرش الزامی است. چنانچه امکان حضور سـرپرسـت خانوار‌ به دلایلی همچون شـدت بیمار‌ی، کهولت سـن، زندانی‌بودن، متواری بودن، بدسرپرست بودن و مفقودی میسر نباشد، عنداللزوم بازدید به صورت میدانی توسط مددکاران صورت پذیرد.

**تبصره 1:** در صـورتی‌که به هر دلیل از قبیل: ناتوانی جسـمی، روانی و... سـرپرسـت امکان مدیریت هزینه‌های خانوار را نداشــته باشــد، بنا بر تشــخیص مددکار خانواده، یکی از اعضــای خانوار به­عنوان مسئول تعیین می‌گردد.

**2-6- پذیرش، حضانت و نگهداری افراد زیر 18 سال:**

1-2-6- چنانچه زن سرپرست خانواری که به دلیل طلاق/ فوت سرپرست تحت حمایت امداد ‌است مجدداً ازدواج نماید، ادامه حمایت از فرزندان تحت حضانت وی بلامانع است و پرونده به نام بزرگترین فرزند مشمول خانوار منتقل می‌گردد.

2-2-6-در صورتی که دادگاه به تقاضای ولی قهری یا دادسـتان، اعطای حضـانت به مادر را خلاف مصلحت فرزند تشخیص دهد و حضانت را به ولی قهری واگذار نماید، ادامه حمایت از فرزندان با بررسی وضعیت زندگی و معیشتی ولی قهری، امکان‌پذیر است.

3-2-6- فرزندانی که طبق قانون بالغ هستند می‌توانند زندگی با هرکدام از والدین خود را انتخاب نمایند. چنانچه دسترسی به پدر (جهت حضانت فرزندان تا سن قانونی) وجود نداشته و زندگی نمودن فرزندان با مادر مورد تأیید مددکار خانواده باشد‌، ادامه حمایت در فاصله سنّی مذکور بلامانع است. چنانچه فرزندان بالغ با مادر زندگی می‌کنند، مراتب باید مورد تأیید مددکارخانواده قرار گیرد.

**تبصره 2:** در صورت فوت پدر یا طلاق والدین‌، وضعیت سرپرستی فرزندان زیر 18 سال می‌بایست با حکم مراجع قانونی مشخص گردد و در صورتی ‌که سرپرستی آنان به یکی از اقوام سپرده شود مشمول خدمات امداد خواهند شد (نگهدارنده کودک و نوجوان).

**تبصره 3:** در صورت ادامه تحصیل بدون وقفه‌ فرزندان ذکور بالای 18 سال مجرد تحت حمایت، ادامه حمایت ایشان تا پایان‌یافتن تحصیلات بلامانع است.

**3-6- پذیرش عشایر کوچنده:**

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

**تبصره4:** محل سکونت اصلی خانوار عشایر، استانی است که بیشتر ایام سال محل سکونت خانوار است.

**4-6- پذیرش خانواده زندانیان:**

1-4-6- خانواده‌هایی که سرپرست آن‌ها در ندامتگاه‌‌های داخلی زندانی است، وضعیت زندانی حداکثر هر شش‌ماه یکبار از طریق اداره­کل زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان استعلام شود.

2-4-6-خانواده‌هایی که سرپرست در زندان‌های خارج از کشور زندانی است، وضعیت زندانی به صورت سالانه (بنا بر مدت محکومیت زندانی در استعلام اول) از طریق اداره کل هماهنگی امور بین‌الملل، جهت تأیید مراجع ذی‌صلاح خارج از کشور استعلام شود.

3-4-6- حمایت از زندانیان نیازمند براساس معرفی انجمن حمایت از زندانیان یا اداره­کل زندان‌ها، حداکثر به مدت یک‌سال پس از آزادی صورت می‌گیرد.

**تبصره 5:** حمایت از خانواده زندانیان نیازمند ر‌أی باز که تحت نظارت پابندهای الکترونیکی خارج از محل ندامتگاه به‌سر می‌برند و هر زمان احتمال لغو حکم و برگشت به زندان بسته برای آنان وجود دارد، بلامانع است.

**5-6-ادامه حمایت از خانواده‌های بدسرپرست، متواری و مفقودی:**

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

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

**6-6- سایرگروه‌ها:**

1-6-6- امکان تحت حمایت قراردادن زنان فاقد فرزندی که قبل از شروع زندگی مشترک، مطلقه بوده یا همسرشان فوت گردیده و نزد والدین خود زندگی می‌نماید، مشروط به زندگی در کنار خانواده بلامانع است.

2-6-6- حمایت جداگانه از همسران مردان تحت حمایت در صورتی که ازدواج به صورت دائمی (ثبتی یا بر اساس عُرف منطقه) انجام شده باشد و همسران دارای زندگی مستقل از هم بوده و در دو منزل مسکونی جداگانه سکونت داشته باشند، امکان‌پذیر است‌. همسر و فرزندانی که اکثر اوقات با مرد (یا پدر) زندگی می‌نمایند به­عنوان یک خانوار در نظر گرفته شده و ویژگی فردی خانوار بر اساس وضعیت حمایتی مرد ثبت شود. دیگر همسر و فرزندان نیز به عنوان یک خانواده مستقل‌ (سرپرست و مسئول خانوار به زن اختصاص یابد) ثبت شوند.

**تبصره 6**: در صورت فوت سرپرست، مجزا شدن پرونده همسرانی که در یک منزل سکونت دارند (با تأیید مددکار و کمیسیون حمایت اداره) بلامانع است.

ماده 7- الزامات تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات خانوارها :

1-7- عواملی که باعث افزایش هزینه‌های خانوار می‌شوند‌:

الف) وجود یک یا چند بیمار خاص و صعب‌العلاج

ب) فقدان مسکن و یا استیجاری بودن آن

ج) تعداد فرزندان (علی‌الخصوص فرزندان اناث)

د) تعداد فرزندان محصل و دانشجو

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

و) خانوارهای زن سرپرست خانوار در معرض آسیب‌های اجتماعی

ز) دختران بازمانده از ازدواج.

2-7- مددکار موظف است پیش از بازدید میدانی نسبت به اخذ استعلامات مورد نیاز از طریق سامانه امداد هوشمند اقدام نماید.

3-7- مددکار موظف اسـت به منظور کســـب اطلاعات تکمیلی به تناســـب خدمت قابل ارائه، ضـــمن بازدید از محل ســکونت متقاضــی و جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز‌، نســبت به بررســی درخواســت نیازمندی و خوداظهاری نیازمندان در قالب فرم پرسـشـنامه اطلاعات خانوار در سامانه امداد هوشمند با لحاظ نمودن الزامات ذیل اقدام نماید:

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

ب) راستی‌آزمایی و صحّت‌سنجی اطلاعات دریافتی از پایگاه اطلاعات نیازمندان مبنی بر تأیید استحقاق خانوار.

ج) بررسی و ارزیابی وضعیت خانواده از حیث فردی‌، خانوادگی‌، اقتصادی‌، فرهنگی و اجتماعی و نوع روابط بین اعضای خانواده.

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

هـ) شناسایی ظرفیت‌ها و قابلیت‌های موجود در اعضای خانواده.

و) در صورت تأیید مددکار، بر اساس راهکارهای پیشنهادی مطابق فرآیند­های طراحی شده در سیستم‌های مربوطه خدمات ارائه خواهد شد و در صورت عدم تأیید مددکار،مراتب در سیستم ثبت و نتیجه به سرپرست خانوار اعلام گردد.

**تبصره:** رئیس اداره اجرایی، موظف است از طریق گزارش‌های سامانه، کلیه فرآیندهای پذیرش را رصد و نظارت نماید.

ماده 8 –به‌روزرسانی اطلاعات خانوار:

مددکار موظف اســـت اطلاعات پرسشنامه خـانوار را مطـابق برنـامـه زمـان‌بنـدی و متنـاســـب بـا خـدمـات مورد درخواسـت مددجو (بخش اختصـاصـی مرتبط با خدمت در پرسـشـنامه اطلاعات خانوار) و نیز دوره اعتبار داده در بانک اطلاعات مددجویان از طُرق زیر به‌روزرسانی و اقدام نماید:

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

ب) بازدید از منزل مددجویان یا اخذ اطلاعات به‌صورت تلفنی

ج) حضور مددجو در اداره

د) اخذ اطلاعات از طریق منابع محلی

هـ) استفاده از بانک‌های اطلاعات کشور به ویژه پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان.

ماده 9- الزامات بازدید از منزل مددجویان:

مـددکـار موظف اســت در زمان بازدید از منزل مددجویان مطابق برنامه زمان‌بندی، الزامات ذیل را در دستور کار قرار دهد:

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

ب) هماهنگی و اطلاع‌رسانی انجام بازدید به خانواده برای حضـور در منزل.

ج) بازدید از خانواده‌های زنان سـرپرسـت خانوار زیر50 سال، حتی‌المقدور توسط بانوان مددکار صورت پذیرد.

د) در منـاط‌ق آســـیـب‌خیز، حـاد و پرخطر، حتی‌المقـدور مددکار با یک‌نفر همراه، بازدید را انجام دهد.

هـ) مددکار خانواده موظف است جهت خانوارهای عادی حداقل یک‌بار و خانوارهای در معرض آسـیب و آسـیب‌دیده حداقل دوبار در طول سـال از منزل مددجویان بازدید به عمل آورد.

ماده 10 - اولویت‌بندی مددجویان:

امتیاز اولویت‌بندی به صـورت خودکار بر اسـاس شاخص‌های عمومی پرسـشـنامه (جدول شماره 1) توسـط سـیسـتم اطلاعاتی محـاســـبـه می‌گردد و مـددکـار خـانواده موظف اســـت پس از پـایـان یـافتن دوره معیشـــت و حمـایـت مددجویان، اطلاعات را به‌روزرسانی نماید.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | جدول شماره 1 - شاخص‌های عمومی اولویت‌بندی و امتیاز‌بندی خانوار | | | | | | |
|  | **عوامل** | **شاخص اصلی** | **شاخص فرعی** | | **امتیاز** | **حداکثر امتیاز شاخص‌های فرعی** | |
|  | **منطقه زندگی** | **ضریب محرومیت** | روستای ضریب 9 | | 50 | 50 | |
|  | روستای ضریب 8 | | 45 |
|  | روستای ضریب 7 | | 40 |
|  | روستای ضریب 6 | | 35 |
|  | روستای بدون ضریب | | 20 |
|  | **مناطق ویژه شهری** | حاشیه نشینی کلان‌شهرها | | 50 |
|  | مناطق ویژه اجتماعی شهرها | | 50 |
|  | **سرپرست خانواده** | **ویژگی فردی سرپرست  (هرکدام امتیاز بالاتری دارد)** | سالمند | | 60 | 80 | |
|  | بیمار خاص و صعب العلاج | | 80 |
|  | فوت سرپرست | | 70 |
|  | مطلقه | | 60 |
|  | سرپرست زندانی | | 50 |
|  | سرپرست فاقد صلاحیت | | 50 |
|  | دختران خودسرپرست | | 60 |
|  | **وضعیت اشتغال** | **سرپرست** | بیکار | | 30 | 30 | |
|  | شاغل | | 10 |
|  | **وضعیت سلامتی خانواده** | | بیمار خاص/ صعب العلاج اعضاء | یک نفر | 40 | 60 | |
|  | دو نفر و بیشتر | 60 |
|  | **تعداد فرزندان خردسال و یا در حال تحصیل** | **خردسال** | یک نفر | | 40 | 250 | |
|  | دو نفر و بیشتر | | 60 |
|  | **دانش آموز** | یک نفر | | 60 |
|  | دو نفر و بیشتر | | 80 |
|  | **بازمانده از تحصیل** | یک نفر و بیشتر (6 تا 12 سال) | | 60 |
|  | یک نفر و بیشتر (13 تا 18 سال) | | 30 |
|  | **دانشجو** | یک نفر | | 70 |
|  | دو نفر و بیشتر | | 90 |
|  | **وضعیت مسکن خانواده** | مسکن غیر قابل سکونت | | | 80 | 130 | |
|  | مسکن نیازمند تعمیر | | | 60 |
|  | مسکن استیجاری | | | 100 |
|  | فاقد محل زندگی مناسب | | | 130 |
|  | **دهک خانوار** | دهک 1 درآمدی خانوار | | | 400 | 400 | |
|  | دهک 2 درآمدی خانوار | | | 350 |
|  | دهک 3 درآمدی خانوار | | | 300 |
|  |
|  |
| دهک 4 درآمدی خانوار | | | 250 |
| دهک 5 درآمدی خانوار | | | 200 |
|  | جمع امتیاز | | | | | 1000 | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

ماده 11- کمیسیون حمایت و توانمندسازی‌

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

**1-11-اعضای کمیسیون حمایت و توانمندسازی اداره‌:**

الف) رئیس اداره

ب) معاون /کارشناس مسئول توانمندسازی (دبیر)

ج) مددکار خانواده (عضو)

د) کارشناس اشتغال و خودکفایی (عضو)

هـ) در صورت نیاز، سایر کارشناسان دعوت شوند.

**2-11-وظایف و اختیارات کمیسیون حمایت و توانمندسازی اداره:**

الف) بررسی کمّی ­و کیفی پرونده­های ­مددجویان گروه­های هدف از ابعاد مختلف ­و تحلیل وضعیت ­خانواده به منظور تصمیم­گیری جهت ارايه­ خدمات مربوطه مطابق با بسته­های خدمتی؛

ب) بررسی و تعیین تکلیف وضعیت تمامی پرونده‌های مددجویان دارای شرایط توانمند‌سازی؛

ج) اعلام برنامه کمکی توانمندسازی خانواده‌ها؛

د) ارسال آمار جلسات در دوره‌های سه‌ماهه به اداره پذیرش و مددکاری استان.

ماده 12 – انتقال پرونده مددجو:

ادارات کمیته امداد موظف هستند با ارائه خدمات هدفمند و مؤثر به مددجویان تحت حمایت در مناطق محروم با ضرایب بالا‌، از انتقال پرونده مددجویی آنان به سایر شهرستان­ها‌، استان­ها و كلان‌شهرها پیشگیری نمایند. تنها در صورت وجود يكي از دلايل زیر با ارايه­ي مدارك مثبته، انتقال پرونده مددجو بلامانع می‌باشد:

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

ب) انتقال از شهر به روستا

ج) انتقال سالمندان به علت زندگی با فرزندان

د) انتقال به علت زندگی با والدین

هـ) انتقال به علت زندگی با بستگان درجه یک .

**فصل دوم: فرآیندها و روش‌های اجرایی**

ماده 13- فرآیند پذیرش متقاضی:

1-13- متقاضـی می‌بایست درخواسـت خود را در سـامانه سُـها ثبت نماید. در درخواست آدرس، کدپستی، تاریخ تولد، کد ملی و تلفن همراه لحاظ شوند (کنترل‌های مدنظر در ماده 5 در سامانه اعمال شده است).

2-13- درخواست متقاضی می‌بایست بر اسـاس کدپسـتی محل سـکونت، به صورت خودکار به مددکار مرتبط ارجاع ‌گردد.

**تبصره 1:** تا زمان راه‌اندازی سیستم ارجاع خودکار، درخواست ثبتی به رئیس اداره ارجاع می‌گردد. رئیس اداره موظف است درخواست متقاضی را پس از مشخص شدن محدوده جغرافیایی به مددکار مرتبط ارجاع نماید.

3-13- مددکار موظف اســت پیرامون درخواســت متقاضــی موارد ذیل را پیگیری و کارســازی نماید:

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

ب) مشخصات سرپرست خانواده در سیستم مربوطه ویرایش گردد.

ج) مدارک هویتی و مستندات دال بر محل سکونت و صحت مدارک و مستندات متقاضی را مطابق ماده 2 بررسی و تأیید نماید.

د) نسبت به بررسی و بازدید از منزل خانوار مطابق ماده (9) این دستورالعمل اقدامات لازم را به‌عمل آورد.

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

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

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

**تبصره 2:** در صــورت مرتبط نبودن مشــکل یا نداشــتن شرایط لازم، مراتب به صــورت پیامک از طریق سامانه سُها به درخواست‌کننده اعلام گردد.

**تبصره 3:** درخواست مددجو حداکثر ظرف یک ماه مورد رسیدگی قرار گیرد.

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

**تبصره 4:** نیازمندانی که در سامانه سُها دارای پرونده الکترونیکی می‌باشند و وضعیت مددجویی آنان غیرفعال است، می‌بایست مانند سـایر نیازمندان درخواسـت خود را در سـامانه سُـها ثبت نمایند.

درخواست متقاضی به همراه سوابق قبلی ایشان، براسـاس دهک، کد پسـتی محل سـکونت، به رئیس اداره اجرایی مرتبط ارجاع ‌می‌گردد.

ماده 14- مددکار موظف است پس از پایان یافتن فرآیند پذیرش نیازمندان، بر اساس نیازسنجی انجام‌شده، مطابق دستورالعمل‌های حوزه‌های تخصصی، نسبت به پیگیری امور مددجویان به‌ویژه وضعیت تحصیلی دانش‌آموزان و اشتغال خانواده‌ها اقدام نماید.

ماده 15 –فرآیند انتقال پرونده مددجو:

الف) ارایه درخواست انتقال مددجو به مددکار اداره مبدأ

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

ج) انتقال پرونـده الکترونیکـی خـانواده از اداره مبدأ به اداره مقصد

د) مراجعه مددجو به اداره مقصد و مددکار مربوطه

هـ) بازدید از منزل جدید مددجو توسط مددکار مقصد و بررسی استحقاق ایشان و سطح‌بندی مجدد برای بهره‌مندی از هرگونه خدمات امداد

ز) تأیید درخواست توسط مددکار مقصد.

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

ماده 16- تکالیف مرکز توسعه فناوری اطلاعات، امنیت و هوشمندسازی:

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

ماده 17-این دستورالعمل در 17 ماده و 18 تبصره تنظیم شده و به تأیید رئیس امداد امام(ره) رسید. از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل کلیه ضوابط و مقررات قبلی و مغایر با این دستورالعمل کان لم یکن تلقی می گردد.

**سیّد مرتضی بختیاری**

**عضو هیأت امناء و رئیس کمیته امدادامام خمینی(ره)**

1. - حکم یکم: با استفاده از پایگاه‌های داده رسمی کشور و مبتنی بر سامانه هوشمند امداد، نسبت به شناسایی فعالانه نیازمندان،پذیرش، نیازسنجی و استعدادسنجی دقیق و تعریف مسیرارائه خدمات به مددجویان و هدایت مستمرآنان از طریق توسعه و تقویت مددکاری تخصصی در طی سنوات اجرای برنامه اقدام شود. [↑](#footnote-ref-1)