



سازمان بھیتہی کٹر  
معاونت امور اجتماعی

دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی

اصلاحیہ دستور العمل اجرائی

## پایگاہ خدمات اجتماعی

برنامہ توانمند سازی اجتماع محور در سکونتگاہهای غیر رسمی

## فهرست مطالب:

صفحه	عنوان
۳	مقدمه
۴	ضرورت اجرای طرح
۵	تعاریف
۷	جایگاه موضوع در قوانین
۸	اهداف
۹	استراتژیها
۹	گروههای هدف
۱۰	مراحل اجرایی
۱۳	ساختار و فعالیتها
۱۸	ارزیابی
۱۸	مستند سازی
۱۹	اعتبارات و منابع مالی
۲۰	شرح وظائف و فرمها

## بسمه تعالی

### مقدمه:

جوامع در طول تاریخ با مسایل و پدیده های مختلفی مواجه می شوند که از جمله آنها می توان به مساله سکونتگاههای غیر رسمی ( حاشیه نشینی ) اشاره کرد که بویژه در کشورهای جهان سوم و در حال توسعه و در کلان شهرها به دلایل مختلف از جمله گسترش شهرنشینی ، افزایش مهاجرت، افزایش فقر ، کاهش فرصتهای اشتغال در روستاها و شهرهای کوچک و ... از رشد بیشتری برخوردار بوده است. کشور ما نیز از این قاعده مستثنی نبوده و نخواهد بود و باتوسعه شهرنشینی از دو دهه گذشته سکونتگاهها، غیر رسمی ، که از آنها باعناوین مختلف از جمله مناطق حاشیه نشین ، خودرو ، خودانگیخته ، غیر مجاز، نابسامان و نامتعارف نیز یاد می شده است ، افزایش یافته است.

علیرغم رشد این سکونتگاهها، اقدامات مؤثری در خصوص این مناطق انجام نشده است. گاهی اوقات تخریب و گاهی اوقات نیز هیچ برنامه ای برای این مناطق تدوین نشده بود.

البته در سالهای اخیر مصوبه هایی در زمینه موضوع تصویب شده که از جمله آنها می توان به مصوبه سال ۱۳۸۱ مجمع تشخیص مصلحت نظام که در آن بر جلوگیری از توسعه حاشیه نشینی و ساماندهی این سکونتگاهها به عنوان یکی از محورهای سیاستگذاری شهری کشور توجه شده بود و یا سند ملی توانمندسازی سکونتگاههای غیر رسمی که در تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۱۹ توسط هیات وزیران تصویب شده اشاره کرد. در قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نیز در این خصوص تاکیداتی شده است که از مهمترین آنها می توان به بند «ج» ماده ۹۷ این قانون اشاره کرد.

اما آنچه که باید بر آن تاکید شود این است که در حال حاضر مساله سکونتگاههای غیر رسمی یک «واقعیت» است اما باید با اتخاذ تدابیر منطقی در خصوص آن اقداماتی انجام شود و این اقدامات صرفا نباید برنامه ریزی فضای کالبدی باشد بلکه برنامه ریزی های اجتماعی نیز باید صورت گیرد و مردم به صرف زندگی در این مناطق نباید از حداقل خدمات اجتماعی محروم شوند که در صورت محروم شدن ، می تواند پیامدهای منفی برای جامعه داشته باشد. به همین دلیل در قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی اجتماعی ،

فرهنگی کشور بر شناسایی این مناطق و انجام مداخلات اجتماعی تاکید شده است و سازمان بهزیستی نیز براساس همین قانون و وظایف قانونی خود کلیات برنامه توانمندسازی اجتماع محور در سکونتگاههای غیر رسمی را با هدف شناسایی این مناطق و انجام مداخلات اجتماعی با تاکید بر آسیبهای اجتماعی تدوین کرده است . اما از آنجائیکه مردم این مناطق مشکلات و نیازهای دیگری نیز دارند دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی این برنامه را تدوین کرده است تا بتواند خدمات این سازمان را در این مناطق با نظم و انسجام بیشتری ارائه کند .

## **ضرورت اجرای برنامه**

مراکز مداخله در بحرانهای فردی، خانوادگی، و اجتماعی از طریق کارشناسان و نیروهای تخصصی خود در جهت کاهش میزان آسیب های اجتماعی فعالیت می کنند و با شناسایی افراد در معرض آسیب و مداخله در شرایط بحرانی آنها آسیب پذیریشان را کاهش می دهند. لیکن آسیب دیدگان اجتماعی یا افرادی که به نوعی در معرض آسیب های اجتماعی قرار دارند در شهرها و روستاهای مختلف کشور پراکنده اند ، تعداد مراکز مداخله در بحران و محل استقرار آنها محدود میباشد و میزان آسیب پذیری افراد در برخی مناطق شهرها بسیار بیشتر میباشد، لذا با توجه به اینکه تعداد کثیری از گروه هدف سازمان در سکونتگاههای غیر رسمی که آسیب پذیری بالاتری دارند ساکنند، ضروریست که خدمات تخصصی سازمان به طور خاص و با توجه ویژه ای از طریق پایگاههای خدمات اجتماعی در این مناطق به صورت محلی و مبتنی بر جامعه ارائه گردد و مواردیکه نیاز به ارجاع و مداخلات بیشتر دارد به سایر واحدهای سازمان یا سایر نهادها ارجاع شود. بنابراین نقش پایگاههای خدمات اجتماعی، شناسایی، آگاهسازی عمومی، معرفی خدمات سازمان، و مداخله در موارد ضروری می باشد.

## تعاریف:

در این بخش به تعریف برخی از مفاهیم اشاره می شود:

### توانمند سازی : (Empowerment)

فرایند افزایش ظرفیت افراد و گروهها در تصمیم گیری و تبدیل تصمیمات به کنش و نتایج مورد انتظار است. توانمند سازی ممکن است یک فرایند اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، روانی و سیاسی باشد که از طریق آن، افراد و گروههای اجتماعی می توانند نیازها و نگرانی های خود را ابراز داشته و برای مشارکت فعال در روند تصمیم گیری، راهکار هایی را مطرح و برای برآورده ساختن نیازهای خود به اقدامات اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی دست بزنند. (WHO)

### اجتماع محوری : (Community Based)

عبارتست از برنامه ای جامع در جهت تنظیم روابط مشارکت کنندگان در برنامه توانمند سازی اجتماع محور در راستای کاهش تصدی گری و تمرکز زدایی بخش های دولتی و تفویض اختیار و مسئولیت دهی به اجتماعات محلی به منظور بهبود کیفیت زندگی مردم و افزایش رفاه اجتماعی آنها.

### توانمند سازی اجتماعی محور (Community Based Empowerment)

فرایندی است مشتمل بر آگاهسازی اجتماعات بمنظور شناخت از وضعیت موجود، حذف محدودیتها و موانع، بهره گیری از منابع و ظرفیتهای جوامع محلی در جهت مدیریت مؤثر آنان بر تلاش ها و تصمیم گیریها برای بهبود شرایط زندگی خودشان.

### اجتماع محلی (Local Community)

عبارتست از گروهی از افراد که در یک منطقه زندگی، کار یا تحصیل می کنند و دارای نیازهای اساسی مشترک هستند. در اجتماع محلی زمینه ای فراهم می آید تا اعضای آن در مورد کمبودها و نیازهایشان بیاندیشند، آنها را دسته بندی و اولویت بندی کنند. از توانائی ها و امکانات فردی و محیطی خود آگاه شوند، و تصمیم گیری مشترک برای حل مشکلات و رفع موانع را تجربه نمایند.

### توسعه مشارکتی (participatory Development)

عبارتست از نوعی پیشرفت و توسعه که با مشارکت افراد یک جامعه در زمینه های گوناگون بدست آید. ارکان توسعه مشارکتی عبارتست از:

- بسیج اجتماعی
- ارتقاء آگاهی
- ارتقاء مهارت
- تشکیل سرمایه مشارکتی

### **تسهیلگر: (Facilitator)**

فردی است با توانایی ویژه از کارکنان دولتی یا سازمانهای غیر دولتی و یا ترجیحا از اجتماع محلی که به افراد جامعه برای شناختن و باور توانائی های خود و تقویت عزم و اراده و حرکت به سوی توسعه و بهبود زندگی شان کمک می کند.

### **سکونتگاههای غیر رسمی: (Informal Settlements)**

محلات نابسامان و سکونت گاههایی که به طور عمده در حاشیه شهرها و شهرهای بزرگ کشور، خارج از برنامه رسمی توسعه شهری و به صورت خود رو شکل گرفته و گسترش یافته است. این محلات، خودرو یا حاشیه نشین یا به بیان درست تر، اسکان غیر رسمی نامیده شده اند و کارکرد اصلی آنها تامین زمین و الگوی ساخت متناسب با توان مالی گروههای کم درآمد مهاجر از روستاها یا گروههای کم درآمد و فقیر شهری رانده شده از بافت موجود شهرهاست. غالبا در این نوع سکونتگاهها سنجه های سواد، تندرستی، درآمد و پیشرفت اجتماعی از میانگین شهری در آن کشورها پائین تر است. و در این دستوالعمل از این پس «سکونتگاه» نامیده می شود.

### **سازمان بهزیستی کشور: (Welfare Organization of Iran)**

بر اساس ماده واحده لایحه قانونی مورخ ۵۹/۳/۲۴ مصوب شورای انقلاب اسلامی، سازمان بهزیستی کشور در جهت تحقق مفاد اصول ۲۱ و ۲۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و به منظور تامین موجبات برنامه ریزی، هماهنگی، نظارت و ارزشیابی و تهیه هنجارها و استانداردهای خدماتی و توسعه دامنه اجرای برنامه های بهزیستی در زمینه حمایت از خانواده های بی سرپرست و نیازمند ارائه خدمات مختلف به کودکان و تدارک امکانات پیشگیری و توانبخشی حرفه ای و اجتماعی معلولین جسمی و روانی و تجدید منحرفین اجتماعی و حمایت و نگهداری از کودکان و اطفال بی سرپرست و معلولین غیر قابل توانبخشی و سالمندان و تامین نیروی انسانی خدمات بهزیستی و توانبخشی و تامین موجبات تشویق، جلب مشارکت و فعالیت گروههای داوطلب و موسسات غیر دولتی سازمان بهزیستی کشور تشکیل شده است. که از این پس سازمان نامیده می شود.

### **سازمانهای غیر دولتی: (Non Governmental Organizations)**

سازمانهایی هستند که از یک گروه افراد داوطلب با انگیزه های غیر انتفاعی تشکیل شده و در یک یا چند زمینه فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و غیره فعالیت می کنند.

## **پایگاه خدمات اجتماعی: (Social Service Center)**

مکانی دولتی یا غیر دولتی است که در سکونتگاه واقع شده است و کلیه اقدامات اجرائی از طریق آن ارائه می شود. این مکان می تواند شامل مراکز دولتی سازمان بهزیستی یا کلینیکهای مددکاری اجتماعی، سازمانهای غیر دولتی، منابع موجود محلی (از قبل فرهنگسرا، مسجد مدرسه، پایگاه مقاومت بسیج و ...) باشد.

### **تیم داوطلبان: (volunteers Team)**

تیم داوطلبان محلی متشکل از ساکنین سکونتگاه مورد نظر می باشد و عضویت در آن هیچگونه محدودیتی از نظر سن و جنس ندارد.

### **کمیته راهبری: (Local Strategic Committee)**

اعضای کمیته راهبری شامل نمایندگان تام الاختیار ادارات و نهادهای دولتی و غیردولتی منطقه مورد نظر می باشند که در راستای تسهیل برنامه ها و اقدامات پایگاه در منطقه تشکیل می گردد.

### **شورای محلی: (Local Committee)**

شامل افرادی است که ساکنین منطقه مورد نظر نسبت به این افراد شناخت و اعتماد کافی داشته باشند که بتوانند به عنوان نمایندگان مردم در کلیه مراحل فرایند مداخلات همکاری داشته باشند.

## **جایگاه موضوع در قوانین:**

اسناد قانونی پشتیبانی بسیار متنوع و متعدددند، لیکن این برنامه به نحو اکیدی در الهام و اجرای مفاد مندرج در اسناد قانونی ذیل تدوین شده است:

### **قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی – فرهنگی**

ماده ۹۵ – بند ح: اتخاذ رویکرد توانمند سازی و مشارکت محلی، براساس الگوی نیازهای اساسی توسعه و تشخیص نیاز توسط جوامع برای ارائه خدمات اجتماعی از طریق نظام انگیزشی برای پروژه های عمرانی کوچک، متناسب با ظرفیتهای محلی – از طریق اعمال موارد فوق در سطوح محلی و با جلب مشارکتهای عمومی.

ماده ۹۷ – دولت مکلف است به منظور پیشگیری و کاهش آسیبهای اجتماعی نسبت به تهیه دستورالعمل جامع کنترل و کاهش آسیبهای اجتماعی، مشتمل بر محورهای ذیل اقدام نماید:

الف: ارتقای سطح بهداشت روان، گسترش خدمات مددکاری اجتماعی، تقویت بنیان خانواده و توانمندسازی افراد و گروههای در معرض آسیب.

ب: بسط و گسترش روحیه نشاط ، شادابی ، امیدواری ، اعتماد اجتماعی، تعمیق ارزشهای دینی و هنجارهای اجتماعی .

ج: شناسایی نقاط آسیب خیز و بحران زای اجتماعی در بافت شهری و حاشیه شهرها و تمرکز بخشیدن به حمایت‌های اجتماعی، خدمات بهداشتی- درمانی ، مددکاری ، مشاوره اجتماعی و حقوقی و برنامه های اشتغال حمایت شده با اعمال راهبرد همکاری بین بخشی و سامانه مدیریت آسیبهای اجتماعی در مناطق یاد شده.

د: پیشگیری اولیه از بروز آسیبهای اجتماعی از طریق اصلاح برنامه های درسی دوره آموزشی عمومی و پیش بینی آموزشهای اجتماعی و ارتقای مهارتهای زندگی.

ه: خدمات رسانی به موقع به افراد در معرض آسیب های اجتماعی با مشارکت سازمانهای غیر دولتی و : بازتوانی آسیب دیدگان اجتماعی و فراهم نمودن زمینه بازگشت آنها به جامعه.

### **سیاست‌های کلی برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران:**

در بخش های مختلف سیاست های کلی برنامه پنجم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران نیز به موضوع سند آسیب‌های اجتماعی توجه شده که برخی از آنها عبارتند از:

#### **بخش امور اجتماعی، سیاسی، دفاعی و امنیتی:**

- تقویت نهاد خانواده و جایگاه زن در آن و درصحنه‌های اجتماعی و استیفای حقوق شرعی و قانونی بانوان در همه عرصه‌ها و توجه ویژه به نقش سازنده آنان

- تقویت هویت ملی جوانان متناسب با آرمان‌های انقلاب اسلامی، فراهم کردن محیط رشد فکری و علمی و تلاش در جهت رفع دغدغه‌های شغلی، ازدواج، مسکن و آسیب‌های اجتماعی آنان، توجه به مقتضیات دوره جوانی و نیازها و توانایی‌های آنان

- سامان بخشی مناطق حاشیه‌نشین و پیشگیری و کنترل ناهنجاری‌های عمومی ناشی از آن

- استفاده از ابزارهای فرهنگی، آموزشی و رسانه‌ها برای پیشگیری و مقابله با ناهنجاری‌های فرهنگی و اجتماع

- توسعه نظام‌های پیشگیری از آسیب‌های فردی و اجتماعی

- حمایت از اقشار محروم و زنان سرپرست خانوار

## **اهداف**

### **هدف کلی:**

توانمند سازی ساکنین سکونتگاههای غیر رسمی و کنترل و کاهش آسیبهای اجتماعی در این مناطق



## اهداف جزئی :

- شناسایی مسائل ومشکلات ساکنین سکونتگاههای غیررسمی ( ذینفعان)
- آگاهسازی گروههای هدف درجهت شناخت نیازها و مشکلات
- آشنایی گروههای هدف با منابع موجود
- برنامه ریزی و اقدام در جهت رفع مشکلات منطقه

## سیاستهای کلی

- دسترسی برابر به خدمات اجتماعی
- گسترش روحیه خود باوری و خوداتکایی
- ایجاد زمینه مشارکت مردم و سازمانهای غیر دولتی
- کاهش تصدی گری و ارتقاء نقش تسهیلگری دولت
- فراهم کردن زمینه مشارکت مردم و سازمانهای غیر دولتی
- همکاری و هماهنگی درون بخشی و برون بخشی در ارائه خدمات
- اعتماد سازی در مناطق
- حساس سازی مردم و مسئولین
- بومی سازی برنامه ها
- استفاده بهینه از منابع مالی
- بهره برداری از پژوهشهای کاربردی
- بهره برداری از برنامه های آموزشی

## گروههای هدف

- گروههای هدف برنامه عبارتند از کلیه ساکنین سکونتگاه غیررسمی مورد نظر  
به ویژه:
- ۱- افراد در معرض آسیب یا آسیب دیده اجتماعی شامل زنان و دختران در معرض آسیب ،  
زوجین متقاضی طلاق و افراد فاقد مهارتهای زندگی
- ۲- کودکان خیابانی، کودکان در معرض آزار یا آزار دیده، کودکان بد سرپرست ، کودکان بی  
سرپرست، کودکان بازمانده از تحصیل ، بچه های طلاق ، کودکان دارای والدین معتاد و کلیه  
کودکان زیر ۶ سال منطقه مورد نظر
- ۳- سایر افرادی که به نوعی با بحرانهای فردی ، خانوادگی و اجتماعی روبه رو شده اند.

تبصره ۱: خدمات ارائه شده در چارچوب برنامه های اجتماع محور بوده و ارائه خدمات فردی صرفاً در چارچوب این برنامه می باشد.

تبصره ۲: افرادی که در فرایند اجرای برنامه مشمول دریافت خدمات فردی تخصصی معاونت اجتماعی و یا معاونتهای دیگر سازمان بهزیستی می شوند از طریق این پایگاه به واحدهای ذیربط ارجاع داده می شوند.

## مراحل اجرایی

اجرای برنامه در استان توسط سازمان بهزیستی و موسسه غیر دولتی صورت میگیرد :

### الف) فعالیتهای بهزیستی استان:

- ۱- تشکیل کمیته استانی شامل اعضای ذیل:
  - معاون امور اجتماعی استان ( رئیس کمیته)
  - کارشناس مسئول امور آسیب دیدگان اجتماعی استان ( دبیر کمیته)
  - نماینده دفتر حقوقی بهزیستی استان
  - رئیس اداره بهزیستی شهرستان
- ۲- برگزاری جلسات توجیهی با معاونین، مدیران و کارشناسان ذیربط
- ۳- انتخاب منطقه/مناطق در استان
- ۴- طرح در کارگروه اجتماعی شورای برنامه ریزی و توسعه استان توسط معاون امور اجتماعی
- ۵- بررسی و تصمیم گیری در خصوص متقاضیان تاسیس پایگاه خدمات اجتماعی در مناطق مورد نظر طبق دستورالعمل مربوطه

### ب) فعالیتهای پایگاه:

- ۱- شناسائی منابع موجود ( تهیه بانک اطلاعات طبق جدول ضمیمه شماره ضمیمه ۲)  
منظور کلیه منابع محلی، NGO ها، فرهنگسراها، مدرسه، مسجد و یا هر گونه انجمن یا نهادی است که بتواند به نوعی در فرایند مداخلات اجتماع محور نقش مفید و موثری داشته باشد.
- ۲- انتخاب افراد معتمد و موثر و تشکیل شورای محلی  
افراد معتمد و موثر منطقه شامل افرادی است که ساکنین منطقه مورد نظر نسبت به این افراد شناخت و اعتماد کافی داشته باشند که بتوانند به عنوان نمایندگان مردم در کلیه مراحل فرایند مداخلات همکاری داشته باشند. مانند روحانی محل، ورزشکار، معلم، کاسب و ...
- ۳- تشکیل کمیته راهبری و برگزاری جلسات

با توجه به اینکه ارائه خدمات محدود به سازمان بهزیستی نمیباشد، لذا جلب همکاری سایر سازمانها و جلسات مشترک به منظور تشریح اهداف و فعالیتهای برنامه و جلب همکاری آنان تشکیل میگردد. برگزاری این جلسات با سازمانها یا نهادهای ذیربط بصورت گروهی یا مجزا و طی یک یا چند جلسه انجام می گیرد. اعضای کمیته راهبری شامل نمایندگان تام الاختیار ادارات و نهادهای دولتی و غیردولتی منطقه مورد نظر می باشند که در راستای تسهیل برنامه ها و اقدامات پایگاه در منطقه تشکیل می گردد.

تبصره ۱: هماهنگیهای لازم جهت تشکیل جلسه با کمیته راهبری طی فرایند اجرای برنامه ها در پایگاه توسط موسسه غیردولتی طرف قرارداد صورت می گیرد.

تبصره ۲: اعضای کمیته راهبری به تناسب نیاز منطقه جهت شرکت در جلسات توسط معاون امور اجتماعی دعوت می شوند.

تبصره ۳: بنا به تناسب موضوع علاوه بر اعضاء کمیته، معتمدین منطقه، نماینده اداره بهزیستی شهرستان و استان، نمایندگان مجلس، و ... نیز می توانند جهت شرکت در جلسه مورد دعوت قرار گیرند. برخی ارگانها که جهت تشکیل کمیته راهبری دعوت به همکاری می شوند عبارتند از:

- نیروی انتظامی
- مراکز درمانی
- دادگستری
- سازمان فنی و حرفه ای
- صدا و سیما
- سازمان زندانها و اقدامات تامینی و تربیتی
- آموزش و پرورش منطقه ومدارس
- شورای شهر
- اداره برق
- اداره آب و فاضلاب
- سازمانهای بیمه گر
- کمیته امداد امام ( ره )
- دستگاههای عضو کارگروه اجتماعی- فرهنگی استان
- سازمانهای غیر دولتی و ...

تبصره ۴: جلب همکاری ارگانها از طریق تشکیل کمیته راهبری الزامی است.

۴- بررسی وضعیت موجود منطقه و تهیه گزارش طبق چارچوب ضمیمه شماره ۳ توسط کارشناسان

پایگاه با همکاری شورای محلی و تیم داوطلبان محلی

تبصره ۱ : باتوجه به شرایط منطقه، کمیته استانی می تواند چارچوب گزارش را تغییر دهد.

تبصره ۲- وجود نقشه منطقه، مونوگرافی، تحلیل شاخصهای فرم اطلاعات خانوار (ضمیمه شماره ۵)، مقایسه تحلیلی شاخصهای فرم اطلاعات خانوار در منطقه با همان شاخصها در شهرستان، استان و کشور الزامی است.

تبصره ۳- یک نسخه از این گزارش توسط معاون امور اجتماعی بهزیستی استان در کارگروه شورای برنامه ریزی و توسعه استان طی یک جلسه رسمی ارائه گردد.

برای تهیه گزارش از منابع ذیل استفاده گردد:

الف) استفاده از گزارشها و منابع علمی، پژوهشی و آماری موجود

ب) جمع آوری اطلاعات از طریق انجام کار میدانی (فرم اطلاعات اولیه) به صورت مراجعه حضوری

به منازل و مصاحبه با خانواده ها با هماهنگی و همکاری معتمدین محل و افراد ذی نفوذ منطقه

ج) استفاده از نظرات گروههای ذینفع و افراد معتمد منطقه طی تشکیل جلسات شورای محلی

د) استفاده از سایر منابع موجود (محلی یا کشوری)

ه) تشکیل کمیته علمی و استفاده از نظرات کارشناسان و صاحب نظران

۵- اولویت بندی نیازها و مشکلات منطقه بر اساس شرایط فرهنگی منطقه مورد نظر، نوع مسائل و

آسیبهای شناسائی شده منطقه و امکانات و منابع موجود به صورت مشترک با شورای محلی

نازهای منطقه در دو بخش درون سازمانی و برون سازمانی طبق چارچوب ذیل شناسائی شود.

نیازهای منطقه	فعاليتها
درون سازمانی	نیازهایی که در چارچوب فعالیتهای دفتر قرار دارد: گزارش توسط پایگاه تهیه شده و همراه با پیشنهادات اجرائی به صورت مکتوب به معاونت امور اجتماعی ارائه شود.
برون سازمانی	نیازهایی که در حیطه فعالیتهای سایر دفاتر و معاونتهای سازمان می باشد: گزارش توسط پایگاه تهیه شده و همراه با پیشنهادات اجرائی به صورت مکتوب به معاونت اجتماعی بهزیستی استان ارائه و توسط ایشان به معاونت مربوطه ارجاع گردد.
برون سازمانی	پیش نویس گزارش با ارائه مستندات و پیشنهادات اجرائی توسط پایگاه تهیه، پس از بازنگری و انجام اصلاحات لازم توسط کارشناس مسئول امور آسیب دیدگان بهزیستی استان طی نامه رسمی به سازمان ذیربط ارسال گردد. پیگیریهای لازم بر عهده کارشناسان پایگاه، کارشناس مسئول امور آسیب دیدگان اجتماعی و معاونت امور اجتماعی استان می باشد.

۶- تدوین برنامه ها (براساس چارچوب ضمیمه شماره ۴) به صورت مشارکتی با همکاری شورای

محلی

۷- اجرای برنامه ها به صورت مشارکتی با همکاری شورای محلی و تیم داوطلبان محلی تبصره ۱: تیم داوطلبان محلی متشکل از ساکنین سکونتگاه مورد نظر می باشد و عضویت در آن هیچگونه محدودیتی از نظر سن و جنس ندارد. اعضاء تیم بدون دریافت دستمزد در فعالیتهای اجتماعی محلی مشارکت دارند لیکن امکان تهیه هدیه جهت تشکر از همکاری آنان و ایجاد انگیزه هیچگونه محدودیتی ندارد.

تبصره ۲: برنامه ها به گونه ای تدوین گردید که در حین اجرا نیز قابلیت انعطاف داشته و کلیه دست اندرکاران اعم از کارشناسان پایگاه، اعضای شورای محلی، اعضای کمیته راهبری، تیم داوطلبان محلی پیشنهادات خود را برای ارتقاء فعالیتها ارائه دهند.

تبصره ۳: کلیه فعالیتها توسط مردم در کار جامعه ای داوطلبانه و بر اساس نیازهای درک شده توسط خود مردم می باشد. در صورت عدم احساس نیاز به مشارکت در ارتقاء وضعیت منطقه توسط ساکنین، حساس سازی مردم و مسئولین توسط پایگاه ایجاد شده و مشارکت مردم جلب گردد.

## **ساختار و فعالیتها**

### **الف) ساختار:**

#### **نیروی انسانی**

نیروی انسانی پایگاه شامل ۲ کارشناس است که حداقل یک نفر از ایشان مددکار اجتماعی باشد. کارشناس دوم ترجیحاً روانشناس می باشد و در صورت عدم وجود روانشناس سایر رشته های مرتبط شامل علوم اجتماعی، علوم تربیتی با گرایش مدیریت و برنامه ریزی، رفاه اجتماعی، مطالعات زنان و خانواده، جامعه شناسی، مردم شناسی می باشند. با توجه نوع و میزان مداخلات و بر حسب نیاز تعداد نیروهای تخصصی میتواند افزایش یابد.

زمان حضور نیروهای تخصصی در منطقه متناسب با شرایط و نیاز منطقه در شیفتهای صبح و عصر و یا فقط شیفت صبح می باشد.

#### **فضای فیزیکی**

با توجه به اینکه اجرای برنامه به صورت اجتماع محور میباشد، فضای فیزیکی پایگاه با استفاده از امکانات محلی منطقه تامین میگردد که شامل حداقل یک اتاق با گنجایش دو میز میباشد. تشکیل جلسات گروهی در فضاهای موجود محلی صورت می گیرد. جهت تامین فضای فیزیکی می توان از مدارس، مساجد، پایگاههای مقاومت بسیج، کلینیکها و مشارکت سایر نهادها جهت استفاده از امکانات ایشان به صورت

بلاعوض و یا با تامین هزینه مشارکتی استفاده کرد لیکن ضروریست تابلوی پایگاه خدمات اجتماعی در محل نصب گردد.

## **(ب) فعالیتها**

### **آموزش**

آموزش مورد نیاز کارشناسان پایگاه:

- ۱- توانمندسازی اجتماع محور
- ۲- آشنائی با فعالیتهای سایر دفاتر و سایر معاونتهای سازمان بهزیستی و سایر سازمانهای مرتبط ( سایر منابع اجتماعی)
- ۳- تسهیلگری
- ۴- مددکاری جامعه ای- الگوهای رشد و توسعه محلی- برنامه ریزی اجتماعی- اقدام اجتماعی
- ۵- مهارتهای برقراری ارتباط موثر
- ۶- فنون اداره جلسات گروهی

آموزش مورد نیاز ساکنین منطقه با توجه به نیازهای بومی مناطق و ظرفیتهای منطقه توسط پایگاه پیشنهاد و اجرا می گردد. از جمله آموزشهای پیشنهادی می توان به آموزش مهارتهای زندگی، مهارتهای فرزندپروری، آموزش نکات بهداشتی، کلاسهای هنری، کلاسهای ورزشی، آموزش مهارتهای ارتباط موثر و ...

### **تشکیل جلسات**

۱- جلسات درون سازمانی

بنا به دعوت معاون امور اجتماعی و با هماهنگی و پیگیری کارشناس / کارشناس مسئول امور آسیب دیدگان اجتماعی استان برگزار می گردد. افرادی که به جلسات دعوت می گردند با توجه به موضوع جلسات، مسئولیتهای و وظایف و اختیارات مدیران و اعضای زیر مجموعه سازمان می باشد. به عنوان مثال کمیته استانی و ...

۲- جلسات بین سازمانی

با دعوت معاون امور اجتماعی و یا مدیر کل بهزیستی استان برگزار شده و اعضای دعوت شده به جلسات شامل مسئولین یا نمایندگان تام الاختیار ارگانها و نهادهای همکار با بهزیستی می باشد.

۳- جلسات شورای محلی و تیم داوطلبان

در محل پایگاه خدمات اجتماعی و یا یکی از فضاهای محلی ( بنا به پیشنهاد و تصمیم گیری اعضای شورای محلی) برگزار می گردد. دعوت به جلسات توسط کارشناس پایگاه و یا دبیر جلسات که توسط خود اعضاء انتخاب شده انجام می گیرد. اعضای جلسه شامل معتمدین منطقه، کارشناس پایگاه، و اعضای مهمان بنا به تشخیص شورای محلی می باشد. صورتجلسات ذیربط و یا گزارش جلسات توسط کارشناس، مکتوب و در سوابق پایگاه ثبت می گردد. تنظیم گزارش توسط کارشناس پایگاه صرفاً جهت ثبت در سوابق فعالیتهای پایگاه، مستندسازی و گزارش دهی می باشد. ثبت صورتجلسات داخلی توسط اعضای جلسه صورت گیرد.

#### ۴- جلسات کمیته راهبری

در محل پایگاه خدمات اجتماعی و یا یکی از فضاهای مناسب منطقه اعم از مکانهای عمومی مانند مسجد، مدرسه، فرهنگسرا و... تشکیل می گردد. یکی از اهداف این کار مشاهده نزدیک و ملموس نیازها و مسائل منطقه میباشد. اعضای جلسه شامل روسا یا نمایندگان تام الاختیار ادارات منطقه مورد نظر و سایر مقامات و مدیران استانی می باشد. دعوت به جلسات توسط معاون امور اجتماعی استان انجام شده و پیگیری سایر امور توسط پایگاه صورت می گیرد. شرکت معاون امور اجتماعی بهزیستی استان و یا رئیس اداره بهزیستی شهرستان به همراه کارشناس ستادی بهزیستی در این جلسات الزامی است. در این جلسات در صورت نیاز یک نفر یا تعدادی از معتمدین نیز دعوت می گردند.

#### ۵- جلسات کارگروه اجتماعی- فرهنگی شورای برنامه ریزی و توسعه استان

با توجه به اینکه این کارگروه زیر مجموعه استانداری می باشد، قواعد و ضوابط خود را طی می نماید. لیکن پیشنهاد تشکیل جلسات ویژه مبحث سکونتگاههای غیررسمی و پیگیری و ارائه گزارش فعالیتهای و جلب همکاری سایر نهادها در این جلسات توسط معاون امور اجتماعی به طور مستمر صورت می گیرد. صورتجلسات مربوطه در تهیه گزارشات استانی و کشوری مورد استناد قرار می گیرد.

### **پیگیریها و تقسیم کار**

کارشناسان پایگاه در انجام فعالیتهای تخصصی در جهت اطلاع رسانی و آگاهسازی عمومی مردم نقش یک متخصص، مشاور، آموزش دهنده را دارا می باشند. در هنگام تشکیل جلسات نقش تسهیلگر و مشاور، در زمان پیگیری فعالیتهای مصوب جلسات نقش تسهیلگر، مدیر، حمایتگر را به عهده دارند. در جلسات خارج از منطقه نقش متخصص و مشاور را بر عهده دارد. مددکار اجتماعی در موارد بسیار نادری در نقش کارگزار خدمت گیرندگان قرار می گیرد و لازم است کارشناسان پایگاه

نقش اصلی خود که نقش تسهیلگری است را محور فعالیتها قرار دهند. در تشکیل جلسات با شورای محلی و تیم داوطلبان مددکار اجتماعی/ کارشناس پایگاه جز در جلسات اول نقش رهبری به عهده نخواهد داشت. جهت اجرای برنامه های اعتماد سازی در منطقه کارشناسان نقش آموزش دهنده و حامی خواهند داشت.

**جدول شماره ۱: نحوه انتخاب اعضای کمیته راهبری، شورای محلی، تیم داوطلبان**

نحوه انتخاب اعضای تیم داوطلبان	نحوه انتخاب اعضای کمیته راهبری	نحوه انتخاب اعضای شورای محلی
- مراجعه شخصی داوطلبان به پایگاه - مراجعه به شورای محلی و ارجاع به پایگاه - معرفی توسط سایر اعضای تیم داوطلبان	- نمایندگان تام الاختیار کلیه ادارات دولتی منطقه مورد نظر - نماینده تام الاختیار فرماندار - نماینده تام الاختیار بهزیستی استان - نمایندگان سازمانهای غیردولتی و نیمه دولتی ( کمیته امداد، خیریه ها و ... )	- شناسائی معتمدین منطقه توسط کارشناسان پایگاه - شناسائی معتمدین منطقه با معرفی و پیشنهاد ساکنین منطقه

**جدول شماره ۲: فعالیتهای شورای محلی**

مجرى	فعاليتها
شورای محلی	بسیج نمودن مردم، آگاهسازی عمومی و رایزنی با مردم
شورای محلی	معرفی نیروهای بالقوه منطقه جهت تشکیل تیم داوطلبان
شورای محلی	تشکیل جلسات عمومی و شرکت در جلسات رایزنی با مقامات و مسئولین منطقه
شورای محلی	شناسائی مشکلات و آسیبهای منطقه
شورای محلی	شرکت در جلسات پایگاه یا سایر جلسات منطقه ای با هماهنگی پایگاه
شورای محلی	همکاری در اجرای برنامه های فرهنگی- اجتماعی- زیارتی- سیاحتی، اوقات فراغت و ...



جدول شماره ۳: فعالیتهای پایگاه

فعالیتها	مجری
شناسائی معتمدین منطقه	کارشناسان پایگاه
هماهنگی و همکاری با بهزیستی جهت تشکیل کمیته راهبری	کارشناسان پایگاه
شناسائی مشکلات و آسیبهای منطقه	کارشناسان پایگاه
بسیج نمودن مردم، آگاهسازی عمومی و رایزنی با مردم	کارشناسان پایگاه
تشکیل جلسات عمومی و شرکت در جلسات	کارشناسان پایگاه
تکمیل فرم اطلاعات خانوار و تشکیل پرونده خانوار برای کلیه ساکنین	کارشناسان پایگاه
رایزنی با مقامات و مسئولین منطقه	کارشناسان پایگاه
حضور موثر در جلسات پایگاه یا سایر جلسات منطقه ای	کارشناسان پایگاه
راهنمائی و هدایت برنامه ها، هدایت پروژه های اجرایی و ...	کارشناسان پایگاه
تنظیم و هماهنگی برنامه های آموزشی، فرهنگی - اجتماعی - زیارتی - سیاحتی، اوقات فراغت و ...	کارشناسان پایگاه
برگزاری جلسات آموزشی ظرفیت سازی در منطقه	کارشناسان پایگاه
ارائه پیشنهادات به بهزیستی استان و سایر ارگانها جهت ارتقاء فعالیتهای	کارشناسان پایگاه
سازماندهی تیم داوطلبان	کارشناسان پایگاه
تهیه مونوگرافی منطقه و گزارشات تحلیلی با توجه به شاخصهای فرم اطلاعات خانوار	کارشناسان پایگاه
مستند سازی و تهیه گزارش	کارشناسان پایگاه

جدول شماره ۴: فعالیتهای تیم داوطلبان

فعالیتها	مجری
همکاری در اجرای برنامه های عمومی تحت نظر کارشناس پایگاه	تیم داوطلبان
همکاری در بخش خدمات و تدارکات برنامه های فرهنگی - اجتماعی - زیارتی - سیاحتی	تیم داوطلبان
ارائه پیشنهادات در خصوص چگونگی اجرای بهینه برنامه ها	تیم داوطلبان
همکاری در اجرای برنامه های آگاهسازی عمومی	تیم داوطلبان

جدول شماره ۵: فعالیتهای کمیته راهبری

فعالیتها	مجری
معرفی امکانات و منابع موجود در سازمان متبوع جهت اجرای برنامه ها	کمیته راهبری
پشتیبانی و اختصاص منابع مادی و غیرمادی جهت اجرای برنامه ها	کمیته راهبری
حمایتهای قانونی، ارائه راهکارهای اجرایی جهت اجرای برنامه ها	کمیته راهبری

## ارزیابی فعالیتها

ارزیابی فعالیتها توسط مسئولین و کارشناسان سازمان بهزیستی کشور، سازمان بهزیستی استان و اداره بهزیستی شهرستان مربوطه صورت می گیرد. ابزارهای ارزیابی فعالیتها عبارتند از:

- ۱- بازدیدهای مستمر در سطوح کشوری و استانی
- ۲- تکمیل فرمهای ارزیابی بصورت ۶ ماهه (ضمیمه شماره ۷)
- ۳- گزارش عملکرد سالانه NGO ذیربط
- ۴- دریافت بازخوردهای سایر ارگانهای مرتبط
- ۵- دریافت بازخوردهای ساکنین سکونتگاه غیررسمی مورد نظر
- ۶- میزان مشارکت عمومی ساکنین سکونتگاه غیررسمی مورد نظر

## مستند سازی

نظر به اهمیت ثبت اقدامات انجام شده و نتایج حاصل از آن سازمان موظف است در زمینه تهیه گزارشات مستند در کلیه مراحل اجرایی برنامه و نتایج حاصل از آن اقدام نماید. از آنجائیکه الگوی اجرائی این برنامه به صورت اجتماع محور بوده و خدمات به صورت فردی و موردی مورد ثبت و ارزیابی قرار نمی گیرد لازم است :

- گزارش کلیه جلسات ( صورتجلسه) تشکیل شده با عموم مردم منطقه، انتخاب اعضای شورای محلی، اعضای تیم داوطلبان، کمیته راهبری و سایر جلسات درون سازمانی و برون سازمانی به صورت مکتوب در پایگاه موجود بوده و در هنگام ارائه گزارش عملکرد سالانه به بهزیستی استان به عنوان مستندات پیوست گردد.
  - یک نسخه (اصل یا کپی) از قراردادها و اسناد مالی در پایگاه موجود باشد.
  - مستندات آماری جمعیت شناختی، پژوهشهای انجام شده در منطقه، گزارشات دوره های آموزشی، برنامه های اجتماعی، فرهنگی، برنامه های زیارتی، سیاحتی و سایر فعالیتها متمرکز در پایگاه موجود بوده و به گزارش سالانه پیوست گردد.
  - تفاهم نامه های منعقد شده با سایر ارگانها در پایگاه موجود باشد.
- تبصره ۱: مجری برنامه موظف است بانک اطلاعاتی مورد نیاز را تهیه نماید.
- تبصره ۲: همزمان با اجرای مرحله شناسائی و گزارش وضع موجود، اطلاعات بدست آمده باید در بانک اطلاعاتی ثبت گردد.

تبصره ۳: سازمان بهزیستی استان موظف است هر ۳ ماه یکبار گزارش عملکرد فعالیتهای جاری را به دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی سازمان بهزیستی کشور ارسال نماید.

تبصره ۴: سازمان بهزیستی استان موظف است به طور مستمر گزارش عملکرد فعالیتهای پایگاه را به کارگروه اجتماعی- فرهنگی شورای برنامه ریزی و توسعه استان ارائه نماید.

## اعتبارات مورد نیاز

منابع مالی برنامه از محل های ذیل تامین میگردد.

۱- اعتبارات دولتی (ملی و استانی)

۲- جلب مشارکت های مردمی

۳- سازمانهای خیریه

۴- سایر منابع

**شرح وظایف**

**و فرمها**

## شرح وظایف مددکار اجتماعی

۱. آشنایی کامل با دستورالعمل‌های و بخشنامه‌های ارسالی از سوی سازمان و رعایت آنها.
۲. برقراری و ایجاد ارتباط با ساکنین منطقه و شناسائی پتانسیلها و منابع محلی منطقه
۳. شناسائی معتمدین منطقه و داوطلبان و شکل‌گیری شورای محلی و تیم داوطلبان
۴. تشکیل جلسات و پیگیری مصوبات کمیته راهبری
۵. تشکیل جلسات و پیگیری مصوبات جلسات شورای محلی
۶. انجام مصاحبه‌های فردی و تشکیل جلسات گروهی با مردم منطقه به صورت عمومی و یا مخصوص گروههای خاص
۷. تکمیل فرم‌های مشخصات خانوار و نظارت بر عملکرد تیم داوطلبان محلی
۸. بررسی و ارزیابی وضعیت فردی، خانوادگی و اجتماعی مراجعه‌کنندگان و در صورت لزوم ارجاع آنها به واحدهای تخصصی مربوطه
۹. گردآوری مستندات موجود (از ادارات و مراکز علمی) در رابطه با منطقه مورد نظر
۱۰. بررسی و شناخت آسیبهای اجتماعی منطقه، اولویت بندی و ارائه راهکارهای لازم با هماهنگی معتمدین و مردم منطقه.
۱۱. ارزیابی مستمر فعالیت‌ها و برنامه‌ها و اعلام آن به مقامات مافوق.
۱۲. بهره‌گیری از روشهای مختلف مددکاری اجتماعی فردی، گروهی و جامعه‌ای در جهت ارتقاء وضعیت اجتماعی جامعه محلی.
۱۳. برنامه‌ریزی و برگزاری کلاسهای آموزشی ظرفیت‌سازی و در منطقه.
۱۴. شناخت قوانین و مقررات مرتبط به آسیب‌های اجتماعی و منابع سایر ارگانهای دولتی و غیردولتی.
۱۵. شناخت ساختار اجرایی کشور، استان، و شهرستان در راستای وظایف پایگاه.
۱۶. انجام پژوهشهای کاربردی متناسب با موضوعات و گروههای هدف دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی
۱۷. تهیه گزارش‌های تحلیلی ( کمی - کیفی - تلفیقی ) متناسب با موضوعات و گروههای هدف دفتر.
۱۸. تهیه گزارش عملکرد سالانه پایگاه.
۱۹. تهیه و ارائه گزارشات آماری و سایر گزارشات مربوط به فعالیتهای پایگاه
۲۰. تهیه بانک اطلاعات موسسات فعال در استان و شهرستان در راستای وظایف پایگاه.
۲۱. ایجاد هماهنگی‌های برون‌بخشی و درون‌بخشی در راستای فعالیتهای پایگاه.
۲۲. شرکت در دوره‌های آموزشی برگزار شده از طرف سازمان بهزیستی و سایر مراکز ذی‌ربط
۲۳. مستند کردن کلیه فعالیتهای انجام شده و ارائه گزارش به مقامات مافوق
۲۴. سایر امور محوله

## شرح وظایف روان شناس

۱. آشنایی کامل با دستورالعمل های و بخشنامه های ارسالی از سوی سازمان و رعایت آنها.
۲. شناخت ساختار اجرایی کشور، استان، و شهرستان در راستای وظایف پایگاه.
۳. مصاحبه بالینی با مراجع و و در صورت لزوم ارجاع وی به واحدهای تخصصی مربوطه.
۴. برگزاری جلسات مشاوره فردی یا گروهی متناسب با مشکل، در صورتی که مراجع نیاز به خدمات سرپایی داشته باشد.
۵. برقراری و ایجاد ارتباط با ساکنین منطقه و شناسائی پتانسیلها و منابع محلی منطقه
۶. شناسائی معتمدین منطقه و داوطلبان و شکل گیری شورای محلی و تیم داوطلبان
۷. تشکیل جلسات و پیگیری مصوبات کمیته راهبری
۸. تشکیل جلسات و پیگیری مصوبات شورای محلی
۹. بررسی و شناخت آسیبهای اجتماعی منطقه، اولویت بندی و ارائه راهکارهای لازم با هماهنگی معتمدین و مردم منطقه.
۱۰. ارزیابی مستمر فعالیت ها و برنامه ها و اعلام آن به مقامات مافوق.
۱۱. انجام پژوهشهای کاربردی متناسب با موضوعات و گروههای هدف دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی
۱۲. تهیه گزارش های تحلیلی ( کمی - کیفی - تلفیقی ) متناسب با موضوعات و گروههای هدف دفتر.
۱۳. تهیه بانک اطلاعات موسسات فعال در استان و شهرستان در راستای وظایف پایگاه.
۱۴. تهیه گزارش عملکرد سالانه پایگاه.
۱۵. تهیه و ارائه گزارشات آماری و سایر گزارشات مربوط به فعالیتهای پایگاه
۱۶. برگزاری کلاسهای آموزشی برای ارتقاء سطح آگاهی خانواده های منطقه تحت پوشش از آسیب های اجتماعی.
۱۷. ارتباط با تسهیلگران محلی و برگزاری جلسات آموزشی با موضوعات روان شناسی برای ارتقای دانش آنها
۱۸. برقراری ارتباط با سایر مراکز، نهادها و ... مستقر در منطقه سکونت گاه غیر رسمی که در انتقال مفاهیم آموزشی و برگزاری جلسات می توان با آنها همکاری کرد (مانند مدارس منطقه)
۱۹. تبادل اطلاعات با سایر بخش های فعال در حوزه آسیب ها و استفاده از تجربیات آنها در برنامه ریزی و اجرای برنامه
۲۰. شرکت در دوره های آموزشی برگزار شده از طرف سازمان بهزیستی و سایر مراکز ذی ربط
۲۱. مستند کردن کلیه فعالیت های انجام شده و ارائه گزارش به مقامات مافوق
۲۲. برگزاری دوره های آموزشی از جمله آموزش مهارت های زندگی برای گروه های مختلف سنی.
۲۳. سایر امور محوله.

فرم شماره ۱- کانت چارت

سال سوم												سال دوم												سال اول												فعالیت	
۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱		
																																				*	- ارائه برنامه و تصویب در شورای معاونین
																																				*	- تشکیل کمیته کشوری
																																				*	- برگزاری جلسات توجیهی با معاونین، مدیران و کارشناسان ذیربط استانهای مجری
																																				*	- تشکیل کمیته استانی
																																				*	- انتخاب یک منطقه در استان
																																				*	- طرح در کارگروه اجتماعی شورای برنامه ریزی و توسعه استان
																																				*	- شناسائی منابع موجود
																																				*	- تشکیل شورای محلی و تیم داوطلبان
																																				*	- تشکیل شورای راهبری
																														*	*	*					- بررسی وضعیت موجود منطقه و تهیه گزارش
																														*							- اولویت بندی مسائل و مشکلات منطقه
																														*							- تدوین برنامه ها
*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		- اجرای برنامه ها
*				*				*				*				*				*				*				*				*		*			- ارزیابی
*				*				*				*				*				*				*				*				*		*			- مستند سازی

فرم شماره ۲- جدول بانک اطلاعات منابع موجود در جامعه

email	نشانی	دورنگار	تلفن	نام و نام خانوادگی مسئول یا رئیس	نوع خدمات	گروه هدف	سازمان متبوع	نوع موسسه		منبع
								غیر دولتی	دولتی	

- منبع میتواند موسسه یا واحد دولتی یا غیر دولتی باشد.
- منظور از سازمان متبوع، سازمان ناظر بر فعالیت سازمان دولتی یا غیر دولتی موردنظر است .
- جهت کسب اطلاعات بیشتر، به کتاب راهنمای سرپرستی و کارورزی در مددکاری اجتماعی ، نوشته سید حسن موسوی، صفحه ۵۴ مراجعه گردد.



### فرم شماره ۳- چارچوب تهیه گزارش بررسی وضعیت موجود\*

- مقدمه
- مشخصات منطقه شامل:
  - ۱- سابقه تاریخی
  - ۲- محدوده جغرافیایی
  - ۳- وجه تسمیه
  - ۴- مشخصات دموگرافیک
  - ۵- وضعیت بهداشت محیط
  - ۶- موقعیت اقتصادی و مشاغل
  - ۷- نقشه منطقه
  - ۸- مونوگرافی
  - ۹- شاخصهای اطلاعات خانوار ( طبق فرم شماره ۵) و تحلیل آنها در مقایسه با شاخصهای شهر، استان، کشور
  - ۱۰- نیازهای مربوط به منطقه ( درون سازمانی و برون سازمانی)
- اولویت بندی نیازها و مشکلات
- منابع و موسسات موجود ( طبق ضمیمه شماره ۲)
- نتیجه گیری

\* چنانچه اطلاعات دیگری متناسب با شرایط منطقه مورد نیاز است ، جمع آوری و در این گزارش ثبت گردد.



## فرم شماره ۴ - چارچوب برنامه اجرایی<sup>□</sup>

- فهرست
- مقدمه
- تعاریف
- جایگاه موضوع در قوانین کشور
- اهداف
- استراتژیها
- گروه هدف
- مراحل اجرایی

\* شناسایی و اولویت بندی مشکلات و مسائل سکونتگاه از طریق شورای محلی، تکمیل پرسشنامه، مطالعات قبلی و ...

\* طبقه بندی گروههای هدف

\* طبقه بندی نوع خدمات و فعالیتهای و تعیین افراد، تیم ها یا واحدهای مسئول

\* تعیین اهداف کمی و زمان بندی فعالیتهای براساس شاخصهای وضع مطلوب ( طبق جدول ذیل)

\* تعیین منابع مورد نیاز

- ارزیابی

- مستندسازی و گزارش دهی

ردیف	عنوان شاخص	سال ۱۳۸۹	سال ۱۳۹۰	سال ۱۳۹۱

<sup>†</sup> چنانچه ماهیت موضوعات و فعالیتهای اجرایی متفاوت می باشد، برای هر موضوع یک برنامه عملیاتی مجزا طبق این چارچوب تدوین شود.

## فرم شماره ۵- فرم اطلاعات خانوار<sup>\*</sup>

### مشخصات سرپرست خانواده

۱- نام و نام خانوادگی :

سن:

جنس:

- ۲- میزان تحصیلات: بیسواد  ابتدائی  راهنمایی  متوسطه  عالی
- ۳- وضعیت تاهل: مجرد  متاهل  متارکه یا طلاق  همسر فوت کرده  عقد کرده  نامزد  بدون مورد  سایر  (ذکر شود)
- ۴- وضعیت شغلی: شاغل  بیکار  بدون مورد

در صورت شاغل بودن سوالات ذیل تکمیل گردد.

تعداد شغل:

انواع شغل:

میزان درآمد (ماهانه):

سایر درآمدها (در صورت داشتن ملک ، درآمد فوق العاده یا مستمری):

۵- بعد خانوار: . . . نفر

تحت حمایت سازمان یا نهاد خاصی می باشد؟ ذکر شود

وضعیت بیمه درمانی:

۶- آدرس محل سکونت:

۷- وضعیت بهداشت عمومی محیط:

آب: بهداشتی  غیر بهداشتی

سیستم دفع فاضلاب: بهداشتی  غیر بهداشتی

داشتن حمام مستقل: بلی  خیر

تعداد افرادی که مشترکاً از یک حمام استفاده مینمایند: . . نفر

داشتن دستشویی مستقل: بلی  خیر

تعداد افرادی که مشترکاً از یک دستشویی استفاده مینمایند: . . نفر

\* با توجه به شرایط بومی منطقه ، اضافه نمودن ایتیم ها یا سوالات دیگر بلامانع است.

۸- مشخصات سایر اعضای خانواده:

ردیف	نام و نام خانوادگی	نسبت	تحصیلات	شغل	وضعیت تاهل	توضیحات

۹- وضعیت مسکن

- شخصی     رهن یا اجاره     سازمانی     وقفی     منزل بستگان یا دوستان  
 سایر ( ذکر شود)  
 در صورتیکه مراجع برای اقامت در منزل فعلی اجاره یا رهن پرداخت می کند، مبلغ آن ذکر شود:  
 نوع ساختمان:  آپارتمان     ویلائی     تک واحدی     سایر ( ذکر شود)  
 مساحت منزل مسکونی (متر مربع):

۱۰- وضعیت مهاجرت طی ۱ سال گذشته:

- سابقه مهاجرت:  دارد     ندارد  
 در صورتیکه پاسخ مثبت است، موارد ذیل تکمیل گردد:  
 تعداد دفعات مهاجرت:  
 علت مهاجرت:  
 مبداء مهاجرت:  شهر     روستا  
 نوع مهاجرت  درون استانی     برون استانی ( استان همجوار)  
 برون استانی ( استان غیر همجوار)     سایر کشورها     سایر ( ذکر شود)  
 نوع مهاجرت: همراه با خانواده     تنها     سایر ( ذکر شود)   
 قومیت:  
 تابعیت:

آیا افراد دیگری از محل سکونت قبلی یا بستگان در این منطقه سکونت دارند؟ بله  خیر

۱۱- استفاده اعضای خانواده از سیگار: خیر  بلی  ذکر شود...

۱۲- استفاده اعضای خانواده از مواد مخدر: خیر  بلی  ذکر شود...

۱۳- سابقه جرم و زندان: خیر  بلی  چند بار...

۱۴- به نظر خانواده مهمترین مشکل/ نیاز مردم چیست؟ ( حداقل ۵ مورد ذکر شود)

سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی  
پایگاه خدمات اجتماعی  
**فرم شماره ۶- فرم گزارش**

تعداد جلسات کمیته راهبری  
تعداد جلسات شورای محلی  
تعداد گروههای همیار  
تعداد ارگانهای همکار  
تعداد اعضای تیم داوطلبان  
تعداد اعضای شورای محلی  
تعداد برنامه های آموزشی:

- تعداد جلسات بهداشت فردی و بهداشت محیط
- تعداد جلسات ارتقاء مهارتهای فردی، اجتماعی
- تعداد جلسات آموزش مهارتهای حرفه های
- تعداد جلسات آموزش هنری- جلسات آموزش ورزشی
- تعداد جلسات مهارتهای زندگی
- تعداد جلسات آموزش پیش از ازدواج
- سایر

تعداد افراد شرکت کننده در برنامه های آموزشی  
تعداد برنامه های اوقات فراغت:

- بازارچه محلی
- برگزاری جشنها
- برگزاری مسابقات محلی ویژه کودکان، نوجوانان، بزرگسالان، زنان
- برگزاری مسابقات هنری
- برگزاری مسابقات علمی
- برگزاری مسابقات ورزشی

- سایر

تعداد افراد مشارکت کننده در اجرای برنامه های اوقات فراغت

تعداد ارگانهای مشارکت کننده در برنامه های اوقات فراغت

تعداد افراد استفاده کننده از برنامه های اوقات فراغت

کارگاههای ظرفیت سازی برای مردم منطقه

ساعات	ردیف	عناوین کارگاه ها	ساعات	ردیف	عناوین کارگاه ها
	۶			۱	
	۷			۲	
	۸			۳	
	۹			۴	
	۱۰			۵	

سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی  
پایگاه خدمات اجتماعی

پایگاه  
خدمات اجتماعی

## فرم شماره ۷- مستند سازی فعالیتهای پایگاه خدمات اجتماعی

- فهرست مطالب
- مقدمه
- معرفی منطقه (حداکثر در یک صفحه)
- مراحل اجرایی (به ترتیب اولویت)
- خدمات ارائه شده توسط پایگاه
- نتایج به دست آمده
- ارزیابی (الف) نقاط قوت ب) نقاط ضعف ج) مشکلات و تنگناها
- تجربه های آموخته شده
- راهکارها و پیشنهادات
- سایر توضیحات
- منابع



پایگاه  
خدمات اجتماعی

سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی  
پایگاه خدمات اجتماعی

### فرم شماره ۷- شاخصهای ارزیابی فعالیتها

تاریخ انجام ارزیابی: نام و نام خانوادگی تکمیل کننده (گان):

نشانی مرکز: تلفن و دورنگار:

#### الف: ساختار پایگاه

❖ محل استقرار: ( نوع محل استقرار را با علامت \* مشخص نمایید)

	مستقل
	مستقر در مساجد یا حسینیه ها
	مستقر در مدارس یا مهد کودکها
	مستقر در فرهنگسراها یا سایر مراکز فرهنگی
	سایر (ذکر شود).

❖ وضعیت مالکیت:  ملکی سازمان  استیجاری  بلاعوض  سایر

❖ فضای فیزیکی:

تعداد اتاق		
مساحت (زیر بنا)		
مناسب بودن فضای نگهداری از نظر	نور	مناسب است
		مناسب نیست
سرویس بهداشتی	سرویس بهداشتی	مناسب است
		مناسب نیست
سرمایش	سرمایش	مناسب است
		مناسب نیست
گرمایش	گرمایش	مناسب است
		مناسب نیست
دسترسی مردم	دسترسی مردم	مناسب است
		مناسب نیست

❖ وضعیت استقرار نیروی انسانی متخصص در مرکز:

- رشته و مدرک تحصیلی کارشناسان:

- آیا نیروهای تخصصی پایگاه دارای قرارداد مشخص بر طبق دستورالعمل های سازمان می باشند؟

- آیا نیروهای تخصصی بیمه بوده و حقوق ایشان به موقع پرداخت می شود؟

- اتاق (های) کارشناسان دارای مشخصات مناسب جهت انجام وظایف اداری است؟ بلی  خیر

❖ توضیحات: ( هر توضیحی که در مورد ساختار و فضا و نیروی انسانی لازم به ذکر است قید شود).

## ب: وظایف تخصصی کارشناسان پایگاه

برای انجام امور اجرایی در هر مرکز خدمات تخصصی ارایه می گردد که در ذیل به تفکیک برای هر یک از آنها شاخص های نظارت مشخص شده است :

※ شاخص های نظارت بر خدمات اجتماعی در مرکز:

چگونگی وضعیت	نوع اقدام	مراحل
	نصب تابلوی پایگاه	مطالعه
	نصب نقشه منطقه داخل پایگاه	
	اطلاعات مربوط به جمعیت منطقه	
	اطلاعات مربوط به بعد خانوار	
	اطلاعات مربوط به آسیبهای شایع در منطقه	
	اطلاعات مربوط به قومیت های ساکن در منطقه	
	تنظیم مونوگرافی / نیم رخ جامعه	
	تکمیل فرم اطلاعات خانوار برای کلیه ساکنین منطقه	
	تجزیه و تحلیل اطلاعات	
	طبقه بندی مشکل / مشکلات / نیازها به ترتیب اولویت	

چگونگی وضعیت	نوع اقدام	مراحل
	شناسائی سازمانها و نهادها موثر منطقه	تشکیل کمیته راهبری
	معرفی فعالیتهای پایگاه از طریق تشکیل جلسه- ارائه بروشور و ....	
	جلب همکاری سازمانها و نهادهای موثر منطقه از طریق عضویت ایشان در کمیته راهبری	
	تشکیل جلسات مستمر با اعضای کمیته راهبری در کلیه مراحل فعالیتهای پایگاه	
	شناسائی افراد معتمد و متنفذین منطقه	تشکیل شورای محلی
	معرفی علت تاسیس پایگاه ، فعالیتهای و اهداف به معتمدین	
	دعوت از معتمدین جهت عضویت در شورای محلی و جلب همکاری ایشان	
	تشکیل جلسات مستمر با اعضای شورای محلی	
	میزان مشارکت اعضای شورای محلی در شناسائی مشکلات و نیازها، برنامه ریزی و اجرا	تشکیل تیم داوطلبان
	آگاهسازی و معرفی فعالیتهای و اهداف پایگاه به عموم مردم به صورت مستقیم و غیرمستقیم	
	جلب همکاری کودکان، جوانان، زنان و مردان جهت عضویت در تیم داوطلبان	
	برنامه ریزی و هماهنگی با اعضای تیم داوطلبان در کلیه مراحل اجرایی برنامه ها	
	مشارکت مردم در مراحل تدوین و اجرای برنامه کمکی به چه شکل بوده است؟ ( مشارکت شورای محلی، کمیته راهبری، عموم ساکنین منطقه و ...)	تدوین برنامه ها
	رعایت تفاوتهای جنسیتی در تدوین و اجرای برنامه ها	
	رعایت شرایط سنی کودک در برنامه های ویژه کودکان	
	تدوین برنامه های اجرایی منطبق با اولویت مشکل / نیاز	
	زمانبندی برنامه های مشارکتی	

	مشخص بودن شیوه و نحوه اجرای برنامه های مشارکتی	
	تقسیم وظایف در اجرای برنامه ها	
	در نظر گرفتن میزان مشارکت عمومی در تدوین برنامه ها	
	متناسب بودن برنامه ها با مشکل / نیاز منطقه	
	طرح موضوع در کمیته راهبری و جلب مشارکت ایشان	اجرای برنامه ها
	تقسیم وظایف با همکاری شورای محلی و تیم داوطلبان	
	زمانبندی اجرای برنامه ها	
	تامین منابع مالی در راستای اجرای برنامه ها	
	میزان مشارکت مالی سایر نهادها	
	میزان مشارکت غیر مالی سایر نهادها	
	تاثیرگزاری برنامه ها در تقویت و افزایش مشارکت اجتماعی در منطقه	
	برگزاری دوره های آموزشی ظرفیت سازی در منطقه	
	مرتبط بودن دوره های آموزشی ظرفیت سازی در منطقه با نیازهای و برنامه های اجرایی	
	مستمر بودن ارزیابی	ارزیابی
	ثبت مستمر ارزیابی	
	دفعات ارزیابی	
	بازنگری و تدوین مجدد برنامه ها با توجه به ارزیابی های به عمل آمده	

مراحل	نوع اقدام	چگونگی وضعیت
مستند سازی	ثبت مستمر اقدامات و پیگیری ها	
	ثبت مستمر گزارشات جلسات	
	نوشتن ضرورت تشکیل جلسه	
	نوشتن هدف / اهداف تشکیل جلسات	
	نوشتن گزارش جلسه منطبق با اهداف	
	نوشتن گزارش کامل شناسائی منطقه	
	تهیه گزارش وضعیت موجود منطقه	
	وجود یک نسخه از قراردادها، اسناد و مدارک هزینه کردهای مالی در پایگاه	
	وجود نسخه ای از تفاهم نامه های سازمان در پایگاه در سطح ملی، منطقه ای، استانی و شهرستان در رابطه با دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی و در صورت نیاز سایر دفاتر سازمان	
	تهیه و ارائه گزارش عملکرد سالانه (تحلیل فعالیتها) به مسئولین استانی از طریق معاونت امور اجتماعی بهزیستی استان جهت طرح در کارگروه اجتماعی	
	ثبت آمار عملکرد پایگاه به طور مستمر	

## شاخص های مرتبط با فعالیت پایگاه :

تعداد کارشناسان مرکز استفاده کننده از دوره های آموزشی در یک سال

تعداد نشست های علمی برگزار شده در مرکز در سال

تعداد مقالات علمی چاپ یا تهیه شده در یکسال

تعداد پژوهش های انجام گرفته در یک سال

تعداد فعالیت های صورت گرفته در جهت ارایه اطلاعات مرتبط با گروههای هدف به مردم

میزان آشنایی نیروهای تخصصی با دستورالعمل ها و بخشنامه های مربوط به مراکز

میزان مشارکت مردم در برنامه های آموزشی =  $\frac{\text{تعداد افراد شرکت کننده در کلاسها} * 100}{\text{کل جمعیت منطقه}}$

کل جمعیت منطقه

میزان مشارکت داوطلبان =  $\frac{\text{تعداد افراد عضو تیم داوطلبان} * 100}{\text{کل جمعیت منطقه}}$

کل جمعیت منطقه

طرح موضوع در کار گروه اجتماعی استان:

سه ماهه اول  سه ماهه دوم  سه ماهه سوم  سه ماهه چهارم

تعداد پرسنل تخصصی تمام وقت: .....

میزان اعتبار استانی اختصاص یافته به پایگاه: .....

میزان اعتبار ستادی اختصاص یافته به پایگاه (به هزار ریال): .....

مبلغ قرارداد سالانه پایگاه با سازمان بهزیستی استان: .....

- تعداد نشست های کارشناسان مرکز با کمیته راهبری (نهادهای و ارگان های مختلف) در جهت جلب همکاری آن نهادها

در سال.....

- تعداد نشست های کارشناسان مرکز با شورای محلی (معمتمدین و نمایندگان مردم) در جهت جلب همکاری آنها در سال.....
- تعداد نشست های کارشناسان مرکز با تیم داوطلبان (داوطلبان منطقه) در جهت جلب همکاری آنها در سال.....
- وجود گزارش های تحلیلی کمی و کیفی در رابطه با آسیبهای اجتماعی منطقه :.....
- تعداد گزارش های تحلیلی کیفی از آسیبهای اجتماعی منطقه : .....

نهادها و ارگانهای مشارکت کننده در کمیته راهبری

ردیف	نام دستگاه / سازمان	وضعیت همکاری
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		
۱۱		



نقاط قوت:

نقاط ضعف:

پیشنهادات:

نام و نام خانوادگی تنظیم کننده گزارش

پایگاه  
خدمات اجتماعی

سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی  
پایگاه خدمات اجتماعی  
**فرم شماره ۸ - فرم اقدامات و پیگیریها**

کد خانوار:  
اقدامات انجام شده:

تاریخ و امضاء

---

§ این فرم در کلیه پرونده های خانوار قرار گرفته و در صورتیکه فعالیتی برای خانوار صورت می گیرد در فرم درج گردد..