

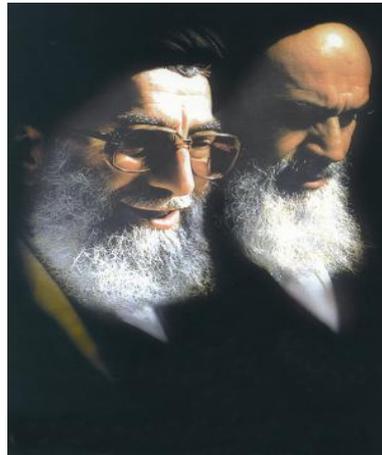


شورای عالی پژوهش و برنامه ریزی

دستور العمل امور اکرام ایتام

دیرخانه - شهریور ماه ۱۳۹۰

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



شأنامه

عنوان نشریه :	دستور العمل امور اکرام ایتم
سند بالادستی :	آیین نامه جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی
کد سند آیین نامه :	(۶۰۰۱)
کد سند دستورالعمل :	(۷۰۱۰۱۰۶)
مدیر تولید :	علیرضا چگینی
کارشناس مسئول :	خانم آذر اسماعیلی
کارشناسان :	محمد رضا ترابعلی - سید علی حسینی
شورای تخصصی ذی ربط	سلامت و توانمند سازی
تاریخ انتشار:	شهریور ماه ۱۳۹۰
شماره نشریه :	۵۱۲۰۲۰ - ۰۶
تعداد صفحه :	۴۰
شمارگان :	۱۰۰۰
آدرس :	تهران - بزرگراه ارتش - سوهانک - مجتمع اداری فرهنگی ولایت - شورای عالی پژوهش و برنامه ریزی کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره)
صندوق پستی :	۷۴۷۳ - ۱۹۳۹۵
تلفن :	کد پستی: ۱۹۵۵۸۴۷۸۸۱
پست الکترونیک :	مستقیم: ۰۲۱ - ۲۳۹۰۳۰۳۹ - تلفکس: ۰۲۱ - ۲۲۴۸۱۵۴۹
	www.emdad.ir Scrp@emdad.ir

فهرست مندرجات

شماره صفحه

عنوان

۱	مقدمه
۳	ماده ۱ - مبانی قانونی و حقوقی
۳	ماده ۲ - اهداف تفصیلی
۴	ماده ۳ - دامنه‌ی کاربرد (گستره فراگیری)
۴	ماده ۴ - تعاریف و اصطلاحات
۵	ماده ۵ - مسئولیت‌ها (ذی نفعان)
۷	ماده ۶ - پایش، ارزیابی و بازنگری
۹	ماده ۷ - منابع و تجهیزات مورد نیاز
۱۰	ماده ۸ - فعالیت‌ها (روش اجرایی و فرم‌های مورد عمل)
۱۲	۱-۸ - مدیریت امور ایتم
۲۰	۲-۸ - مدیریت نگهداشت حامیان
۲۸	۳-۸ - مدیریت واریز وجوه حامیان
۳۰	۴-۸ - فرآیند پشتیبانی
۳۰	ماده ۹ - تعاملات و ارتباطات
۳۰	ماده ۱۰ - شرایط عمومی دستورالعمل
۳۳-۳۸	ضمائم

مقدمه

توجه به امور ایام ، در دین مبین اسلام از اهمیت ویژه ای برخوردار است . فرازهای نورانی قرآن کریم در عینیت بخشیدن به این برنامه متعالی اسلام ، بهترین اساسنامه است و روایات و احادیث ایمه معصومین (س) بعنوان آئین نامه اجرایی مسیر حرکت و چگونگی رسیدن به چنین جامعه ای را برای ما ترسیم می کند و پر واضح است که توجه به مسائل و مشکلات اجتماعی ، زمینه تعالی انسانها و فلاح و رستگاری حقیقی آنها را فراهم خواهد ساخت .

در طلیعه دهه چهارم خدمت رسانی این نهاد مقدس ، در راستای سیاست های جذب مشارکت حامیان و خیرین ، بهره گیری حداکثری از ظرفیت های موجود آنان و ترسیم چشم اندازی درخشان ، امور اکرام ایام نیاز به رویکرد علمی و طراحی نظامی هوشمند ، کارآمد و زیر ساخت های راهبردی و فراتر از گذشته دارد تا جایگاه ویژه خود را در افکار عمومی و در رویکرد تحول حفظ نماید .

تدوین دستورالعمل جامع می تواند ابزار مناسبی جهت دستیابی به اهداف متعالی این برنامه گردیده و زمینه تصحیح و تسریع کارکردها را فراهم سازد

" دستور العمل امور اکرام ایتام " به عنوان فصلی از " دستور العمل امور اکرام " با این رویکرد تدوین و شامل بخش‌های مختلفی از جمله مدیریت امور ایتام ، مدیریت نگهداشت حامیان ، مدیریت واریز وجوه حامیان ، فرآیند پشتیبانی ، هزینه‌های تشکیلاتی و غیره می باشد. ایتام و اکرام آنان در تعالیم دینی اسلام بویژه در مبانی اقتصادی شیعیان از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است که به گوشه‌ای از این توجه و عنایت اشاره می گردد:

ایتام از دیدگاه قرآن :

آیات قرآن را در مورد ایتام بطور کلی به ۳ دسته می توان تقسیم کرد :

۱- آیاتی که کیفرهایی برای پایمال کننده اموال ایتام بیان نموده است (سوره نساء آیه ۱۰ و

سوره انعام آیه ۱۵۳ و اسراء آیه ۳۴)

۲- آیاتی که از بی اعتنایی به ایتام ، نکوهش کرده است (سوره ضحی آیه ۹ و سوره ماؤن آیه ۱

و ۲ و سوره فجر آیه ۱۷)

۳- آیاتی که از حمایت و دلجویی ایتام تجلیل و تمجید نموده است (سوره ضحی آیه ۷،

سوره انسان آیه ۸، سوره کهف آیه ۸۲)

ایتام از دیدگاه روایات :

در روایات متعددی از رسول ختمی مرتبت (ص) و مولای متقیان علی (ع) و ائمه

معصومین (س) توصیه به رسیدگی به یتیمان گردیده و آثار نیک و اجر و پاداش عظیمی را

در این مورد نوید می دهد که از جمله آن نوید ورود به جنه ترفیع درجات و محو سیئات ،

تلطیف قلوب و غیره اشاره کرد ، هم چنین به زوایای سرپرستی ایتام ، شیوه های رفتار با

آنان ، آداب انفاق و اکرام و مسؤولیت توانمندان در مورد آنان مباحث فراوانی را می توان

یافت .

ماده ۱ - مبانی قانونی و حقوقی :

در اسناد بالادستی امداد امام (ره) بطور مستقیم و غیر مستقیم به برنامه اکرام ایتم بعنوان یک برنامه و هدف متعالی تاکید و توجه شده است.

الف) در اصل بیست و یکم و بیست و نهم قانون اساسی مقرر گردیده دولت از محل درآمدهای عمومی و درآمدهای حاصل از مشارکت مردم حمایت‌های مالی را برای یک یک افراد کشور تامین نماید.

ب) سند چشم انداز ۲۰ ساله امداد امام (ره) که منشور حرکت جمعی مطلوب بلند مدت امداد در جهت رسیدن به قله رفیع نظام تلقی می شود ، ایجاد حیات طیبه اسلامی و تامین رفاه مادی در کنار عدالت ، معنویت و اخلاق برای مردم بویژه محرومین به عنوان سهامداران نظام اسلامی غیر قابل انکار است .

ج) بندهای دو ، سه و چهار سند چشم انداز ۲۰ ساله امداد امام (ره) بر مفاهیم ناظر بر اکرام ایتم به شیوه ای بسیار روشن اشاره شده است.

ماده ۲ - اهداف تفصیلی :

- ۱- سامان‌دهی امور اکرام ایتم
- ۲- فرهنگ سازی و ترویج سنت‌های حسنه الهی
- ۳- بکار گیری مدل‌های متنوع مبارزه با فقر و محرومیت ایتم
- ۴- توانمندسازی ایتم و مدیریت منابع اکرام

ماده ۳ - دامنه کار برد (گستره فراگیری)

الف (بعد جمعیتی

- ۱- کلیه ایتام زیر ۱۸ سال و ایتام واجد شرایط بالای ۱۸ سال (داخل و خارج از کشور)
- ۲- کلیه حامیان داخل و خارج کشور
- ۳- خانواده‌ی ایتام

ب (بعد مکانی و سازمانی

این دستور العمل در کل کشور در سطوح ستاد مرکزی (معاونت حمایت و سلامت خانواده و اداره کل امور ایتام ، زنان سرپرست خانوار و سالمندان و اداره اکرام ایتام) ، ادارات کل استانها (معاونت حمایت و سلامت خانواده و اداره حمایت‌های اجتماعی) ، مدیریت شهرستان و ادارات تابعه و همچنین در خارج از کشور (که محل اسکان حامی و یتیمی می باشد)

ماده ۴ - تعاریف و اصطلاحات :

اکرام :

مجموعه فعالیت‌هایی است که برای ارتقای معیشت و حفظ عزت نفس و کرامت یتیم انجام می پذیرد .

مددجوی یتیم :

به مددجویی گفته می شود که پدر وی فوت کرده و دارای شرایط سنی مقرر بوده و نیازمند دریافت کمک معیشت باشد .

حامی :

به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می شود که طبق ضوابط مربوطه حمایت یک یا چند یتیم را عهده دار شده است.

خانوار :

خانوار معمولی از افرادی تشکیل می شود که با هم در یک اقامتگاه زندگی می کنند ، با یکدیگر همخرج هستند و معمولاً با هم غذا می خورند . بنابراین لازم نیست که اعضای یک خانوار حتماً با یکدیگر رابطه خویشاوندی داشته باشند به عبارت دیگر خانوار لزوماً با خانواده یکی نیست ، فردی که به تنهایی زندگی می کند نیز خانوار تلقی می شود.

شناسنامه یتیم :

شناسنامه ای فرضی است که مشخصات یتیم ، نام استان ، نام شهرستان ، شماره حساب و شماره تماس مددکار ایتام در آن درج گردیده است .

قیم :

به ولی قانونی یتیم اعم از پدر بزرگ ، مادر و ... اطلاق می گردد .

ماده ۵ : مسؤولیت ها (ذی نفعان)

تعیین مسؤولیت ها اعم از برنامه ریزی و هماهنگی ، اجرا و نظارت بر مفاد دستور العمل تابع جدول شماره ۱ خواهد بود .

جدول شماره ۱: سطوح سازمانی برنامه ریزی، هماهنگی، اجرا و نظارت

سطوح سازمان	سطوح برنامه ریزی و هماهنگی	سطوح اجرا	سطوح نظارت
ستاد مرکزی	معاونت حمایت و سلامت خانواده	معاونت حمایت و سلامت خانواده	معاونت حمایت و سلامت خانواده
	اداره کل امور ایتام، زنان سرپرست خانوار و سالمندان		اداره کل امور ایتام، زنان سرپرست خانوار و سالمندان
	اداره اکرام		اداره اکرام
ادارات کل استان	معاونت حمایت و سلامت خانواده	اداره حمایت‌های اجتماعی	معاونت حمایت و سلامت خانواده
	اداره حمایت‌های اجتماعی		اداره حمایت‌های اجتماعی
مدیریت شهرستان	-	معاون امور توانمند سازی و مددکار	اداره حمایت‌های اجتماعی استان مدیریت شهرستان
ادارات تابعه استان	-	مددکار	اداره حمایت‌های اجتماعی

۱- برنامه ریزی و هماهنگی:

برنامه ریزی در سطح دفتر مرکزی از سوی معاونت حمایت و سلامت خانواده بر مبنای سیاست‌های کلی و مبانی قانونی و مصوبات شورای مرکزی از قبیل اساسنامه، چشم انداز و اهداف کلان، بلند مدت و راهبردهای برنامه پنج ساله پنجم امداد امام (ره) تبیین و جهت برنامه ریزی و هماهنگی به اداره کل امور ایتام، زنان سرپرست خانوار و سالمندان ابلاغ می گردد.

۲- اجرا:

در ادارات کل استانها، وظیفه تبیین مفاد دستور العمل بر عهده معاونت حمایت و سلامت خانواده بوده و پس از ابلاغ، مدیریت شهرستان و ادارات تابعه، وظیفه اجراء را بر عهده دارند.

۳- نظارت:

نظارت بر حسن اجرای مفاد دستور العمل در ستاد مرکزی بر عهده معاونت حمایت و سلامت خانواده و اداره کل امور ایتام و زنان سرپرست خانوار و سالمندان بوده و در سطح ادارات کل استانها، معاونت حمایت و سلامت خانواده این مسئولیت را عهده دار خواهد بود.

ماده ۶: پایش، ارزیابی و بازنگری

الف) پایش: شاخص‌ها و استانداردها

۱. کمک به ایتام خارج از کشور
 - ۱-۱- کمک‌های نقدی
 - ۱-۲- کمک‌های غیر نقدی
۲. کمک به ایتام داخل کشور
 - ۲-۱- کمک‌های نقدی
 - ۲-۲- کمک‌های غیر نقدی

۳- تعاملات حامیان

- ۳-۱- ارسال گزارشات به حامیان
- ۳-۲- ملاقات حامی و تیم
- ۳-۳- مکاتبات حامیان و ایتام

۴- هزینه های کلی برنامه اکرام ایتام

۴-۱- حق الزحمه عاملین اکرام

۴-۲- برگزاری همایش ها و مناسبت ها

۴-۳- هزینه های جاری

تبصره ۱: شاخصهای مرتبط با پایش واحدهای سازمانی مرتبط، بر اساس دستورالعمل ارزیابی عملکرد و سنجش بهره وری واحدهای سازمانی (شناسه ۷۰۳۰۴۰۱) خواهد بود.

۵- نرم‌های درآمدی

۵-۱- سرانه‌ی ماهانه دریافتی از حامی

۵-۲- سرانه‌ی ماهانه پرداختی به یتیم

تبصره ۲: مبنای پرداخت حداقل سرانه به یتیم بر اساس مبلغ پایه ای که هر ساله طی بخشنامه توسط معاونت حمایت و سلامت خانواده به استانها اعلام می گردد خواهد بود.

ب) - ارزیابی:

ارزیابی عملکرد بر اساس شرح فعالیت‌های اجرایی در ستاد مرکزی توسط معاونت حمایت و سلامت خانواده و اداره کل امور ایتام، زنان سرپرست خانوار و اداره اکرام ایتام و در سطح ادارات کل توسط واحدهای متناظر انجام می گردد بر اساس شاخص های زیر انجام می گیرد.

ب-۱) شاخص‌های ارزیابی مدیریت امور ایتام

۱- نحوه اولویت بندی ایتام در جهت بهره مندی از منابع واریزی حامیان متناسب با سطح نیاز

۲- تهیه شناسنامه یتیم مطابق تعریف قید شده در ماده ۴ این دستورالعمل

۳- تشکیل بانک اطلاعاتی ایتام و پرونده الکترونیکی و دقت در بایگانی پرونده ها و اطلاع رسانی به حامی و هم چنین تشکیل بانک اطلاعاتی در خصوص وضعیت معیشتی و تحصیلی و خانوادگی ایتام

ب-۲) نگهداشت حامی بر شاخص های ذیل استوار است:

- ۱- تشکیل بانک اطلاعاتی حامیان
- ۲- امکان سنجی و توانایی سنجی حامیان
- ۳- برنامه ریزی ملاقات حامی و یتیم با نظارت لازم
- ۴- ارسال مکاتبات و مراسلات حامی و یتیم
- ۵- تجلیل و تکریم حامیان
- ۶- گزارش دهی و اطلاع رسانی به حامیان

ب-۳) شاخص های ارزیابی مدیریت واریز وجوه :

- ۱- مدیریت منابع دریافتی از حامیان در راستای هدفمند سازی خدمت رسانی به ایتام
- ۲- بهره گیری از نرم افزار در چرخش مالی و تعامل مناسب با بانک های عامل
- ۳- ارسال گزارش حامی
- ۴- واریز وجوه دریافتی از حامیان به حساب ایتام در حداقل زمان ممکن
- ۵- پیگیری تعهدات مالی حامیان و شناسائی حامیان نیمه فعال و غیر فعال
- ۶- ثبت و ضبط و دریافت و تحویل هدایای غیر نقدی حامیان

ج) بازنگری و بهنگام سازی :

پس از تحلیل و ارزیابی نتایج حاصله ، بازنگری و به هنگام سازی دستورالعمل ، یکسال پس از اجرای آن صورت خواهد پذیرفت .

ماده ۷ - منابع و تجهیزات مورد نیاز :

الف) تجهیزات و فناوری های اطلاعاتی

- ۱- فضای اداری مستقل مجهز به ادوات اداری اعم از خط تلفن مستقیم، رایانه ، مودم ، رایتر، اسکنر، فکس، پرینتر و ...

۲- نرم افزار اکرام ایتم

۳- سامانه‌های پرداخت الکترونیک

تبصره: تجهیزات مورد نیاز از هزینه‌های تشکیلاتی استان تهیه و در اختیار بخش متولی قرار خواهد گرفت.

ب) منابع انسانی و سازمان کار

۱- کارشناس مسئول اکرام جهت دفتر استان

۲- کارشناس خدمات مددکاری جهت مدیریت شهرستان

۳- مددکار جهت اداره (شاخه)

ج) منابع مالی و اعتباری

۱- اعتبارات تشکیلاتی

۲- مشارکت حامیان و خیرین

۳- منابع و درآمدهای اختصاصی

ماده ۸- فعالیت‌ها (روش‌های اجرایی و فرم‌های مورد عمل)

۱- در مدیریت امور ایتم، تشکیل پرونده یتیم جزئی از پرونده الکترونیکی مددجویی بوده و در صورت ارجاع مددجویان از نرم افزار کمک معیشت به حوزه اکرام مطابق مفاد بند ۸-۱، پرونده یتیم مفتوح می‌گردد.

۲- حوزه مشارکت‌های مردمی مدیریت شهرستان اقدام به فراخوان جذب حامی نموده و به عنوان معین واحد پذیرش و خدمات مددکاری عمل می‌نماید.

۳- در مدیریت واریز وجوه، به جهت تخصصی بودن چرخش مالی، معاونت اداری و مالی همکاری و نظارت مستقیم خواهد داشت.

۴- پشتیبانی کامل برنامه اکرام ایتم توسط حوزه حمایت و سلامت خانواده انجام خواهد پذیرفت.

فعالیت های اجرایی - بخش اول

مدیریت امور ایام

۸-۱- مدیریت امور ایتام

الف) شرایط عمومی ایتام:

۱- محروم بودن از نعمت پدر بدلیل فوت

۲- احراز نیازمندی توسط امداد

ب) شرایط اختصاصی ایتام:

۱- پسران محصل تا پایان مقاطع متوسطه و پیش دانشگاهی در مدارس روزانه به

شرط حمایت امداد

۲- پسران محصل تا پایان مقاطع مختلف دانشگاهی تا سن ۲۲ سال حسب فرم

شماره ۲ بخش ضمایم.

۳- پسران در صورت وجود بیماری بشرط تائید شورای حمایت شهرستان

۴- دختران تا زمان ازدواج و تا سن ۲۵ سال به شرط حمایت امداد و حامی

ج) مدارک پذیرش ایتام:

۱- تکمیل فرم شماره ۱ (درخواست سرپرست یا قیم یتیم)

۲- آخرین عکس یتیم در قطع ۴×۳ (۶ عدد متناسب با سن)

۳- تکمیل فرم شماره ۲ تائیدیه تحصیلی (برای ایتام بالای ۱۸ سال)

۴- تصویر شناسنامه، دفترچه یا کارت بانکی، فرم ثبت نام حامی

تبصره ۱: کلیه مدارک فوق بصورت پرونده الکترونیکی اسکن و نگهداری گردیده و

پرونده های قبلی ابطال می گردد

تبصره ۲: مدارک فوق فقط جنبه اطلاعات پذیرش یتیم را داشته و صحت و سقم موارد

مندرج در فرمها بر اساس پرونده مددجویی بوده و بروز رسانی اطلاعات در

نرم افزار اکرام ضروری می باشد.

د) تنظیم شناسنامه اکرام ایتم :

تهیه شناسنامه با رعایت نکات مندرج در فایل اطلاعاتی هر یتیم همراه با عکس ممهور به مهر اداره و شهرستان و فرم راهنمای حامی جهت ارائه به مبادی جذب حامی در قالب فرمت های شناسنامه و فرم اعلام همکاری متحد الشکل ارسالی از سوی دفتر مرکزی.

تبصره: اطلاعات حامیان بطور دقیق در نرم افزار ثبت و نگهداری گردد، در صورت انصراف یا انتقال حامی پس از ثبت علت و تاریخ، بایگانی گردد.

هـ) سقف درآمدی خانوار اکرام :

با هدف برقراری عدالت، مدیریت منابع اکرام و هزینه کرد هدفمند آن، خانوارها حسب دسته بندی و مبنای پرداخت به آنها جهت خانواده های اولویت اول ۶۰٪ حداقل حقوق و دستمزد اعلامی از سوی شورای حقوق و دستمزد، اولویت دوم ۵۰٪، اولویت سوم ۴۰٪، اولویت چهارم ۳۰٪ و اولویت پنجم ۲۵٪ خواهد بود. نتیجه این امر ساماندهی تعداد حامی جذب شده برای ایتم و میزان مبالغ دریافتی از حامیان و تخصیص به خانواده حسب نیازهای موجود خواهد بود.

تبصره ۱: میزان جذب حامی بر اساس سطح بندی انجام شده و نحوه سطح بندی خانواده طی دوره های یکساله بازنگری می گردد.

تبصره ۲: استان هایی که از سرانه بالایی برخوردارند حداقل حقوق و دستمزد را مبنا قرار دهند.

و) پرونده های انتقالی :

۱- اطلاع رسانی به حامی در خصوص تلفن، نشانی و شماره حساب متمرکز امداد استان یا شهرستان مقصد و انتقال اطلاعات حامی به واحد اکرام مقصد.

- ۲- انجام عملیات بایگانی پرونده الکترونیکی در نرم افزار.
 - ۳- تهیه گزارش عملکرد نقدی و غیر نقدی حامی / حامیان ایتم انتقالی به تفکیک تا آخرین تاریخ و ارسال به استان / شهرستان مقصد.
 - ۴- وظایف استان / شهرستان مقصد :
 - ۴-۱- پیگیری پرونده مددجویی ایتم تا حصول نتیجه (تایید استحقاق یا عدم استحقاق)
 - ۴-۲- اطلاع رسانی به حامی یا حامیان در خصوص شرایط جدید فرزند و ارائه شماره حساب و پیگیری وجوه واریزی حامی یا حامیان ایتم به استان و شهرستان مقصد
 - ۴-۳- ورود اطلاعات ایتم و حامیان انتقالی در نرم افزار.
 - ۴-۴- تشکیل و تکمیل پرونده الکترونیکی ایتم.
- تبصره:** انتقال کلیه حامیان به منطقه مقصد الزامی می باشد. لیکن در صورتیکه بدلیل عدم رضایت حامی یا سایر دلایل کارشناسی این امر میسر نشد مراتب بصورت مکتوب به منطقه مقصد اعلام گردد.

ز) پرونده های بایگانی :

- ۱- ثبت علت و تاریخ بایگانی پرونده در نرم افزار.
- ۲- اطلاع رسانی به حامی در خصوص علت بایگانی و جایگزینی فرزند جدید.

۳- بایگانی کلیه پرونده های الکترونیکی بر اساس کد یتیم یا خانوار.

۴- پرداخت کلیه وجوه به یتیم تا قبل از تاریخ بایگانی

۵- هماهنگی با واحد مددکاری جهت اطلاع رسانی بموقع در خصوص بایگانی پرونده

خانوار

تبصره: بایگانی پرونده یتیم پس از خروج وی از مقطع سنی تعیین شده ، خودکفائی

خانواده و مسدودی پرونده حمایتی خانواده و یا انتقال به شهر یا استان دیگر انجام

می پذیرد .

ح) نحوه ارتباط حامی و یتیم:

ارتباط حامی و یتیم و بالعکس به سه شکل قابل انجام می باشد:

۱- ملاقات چهره به چهره

۲- بازدید از منازل ایام

۳- مکاتبه فی مابین یتیم و حامی و بالعکس

تبصره ۱: هرگونه ارتباط مستقیم تلفنی ، حضوری و مکاتبه ای حامی و یتیم و بالعکس با

نظارت مددکار قابل انجام خواهد بود.

تبصره ۲: دقت و توجه به نکات ذیل در برخورد حضوری مددکار با حامیان و خیرین

الزامی است.

۱- پوشش ظاهری مناسب

۲- رعایت شئون اسلامی

۳- تناسب قول و فعل مددکار

۴- مستند گیری و ارائه گزارش در قالب تلفیقی از آمار و توصیف

۵- بهره گیری از روحیه عاطفی در برخورد با حامی

۶- پذیرائی ساده و مناسب از حامی

۷- دقت در استماع سخنان حامی و دریافت مطالبات وی

ط (ملاقات چهره به چهره :

این نوع از ارتباط بنا به درخواست حامی ، با در نظر گرفتن شرایط خانواده و تاکید

بر حفظ عزت نفس و شأن ایتم و رعایت ملاحظات ظرافت‌ها و اعمال دقت‌های ذیل با

برنامه ریزی ویژه در محل کمیته امداد امام (ره) با حضور مددکار انجام پذیرد .

۱- هدف ، ارتقای آگاهی حامی نسبت به وضعیت یتیم ، به شکل هدایت شده و هدفمند

باشد .

۲- عدم ارایه نشانی و شماره تلفن حامی به یتیم و بالعکس به جهت اعمال نظارت همه جانبه بر ارتباطات ، ضروری است .

۳- برگزاری ملاقات‌های گروهی در مناسبت‌های مختلف در اولویت می باشد .

۴- توجه کامل ایتام و حامیان قبل از ملاقات مبنی بر هماهنگی و نظارت واحد اکرام بر ارتباط های بعدی ضروری است .

۵- ارائه آموزشهای لازم به ایتام مبنی بر عدم ارائه درخواستهای غیر منطقی و نامعقول از حامی .

۶- تامین امکانات لازم جهت برقراری ملاقات‌ها اعم از وسیله نقلیه ، مکان استقرار و غیره .

۷- برگزاری ملاقات‌ها پس از طی یک دوره واریزسه ماهه توسط حامی امکان پذیر است .

۸- صورتجلسه ملاقاتها و بازدیدها طبق فرم شماره ۳ بخش ضمایم تکمیل و در پرونده الکترونیکی نگهداری گردد.

ی (بازدید از منازل ایتام :

به منظور آگاهی دقیق‌تر از شرایط معیشتی خانواده های ایتام و اطلاع رسانی به حامیان

محترم درمواقع لزوم، این بازدید به صورت اختیاری صورت پذیرفته و در قالب فرم شماره ۳

بخش ضمایم گزارش مربوط ثبت و نگهداری می گردد که لحاظ شرایط ذیل الزامی است :

- ۱- شرایط خانواده بازدید شونده از جهت مطابقت با معیارهای این نهاد از ابعاد اعتقادی و فرهنگی مورد دقت و توجه ویژه قرار گیرد.
- ۲- درخواست‌ها و توقعات مطروحه به حامیان با توانمندیهای حامی مطابقت داشته باشد
- ۳- بازدیدها کاملاً هدفمند و در نهایت منجر به رفع کاستیهای موجود خانواده شود.
- ۴- شرایط سنی و جنسیت حامی و یتیم مورد دقت قرار گیرد.
- ۵- در بازدید از منازل ایتام توسط حامیان مرد، علاوه بر رعایت شرایط مندرج در بند ۴، شناخت همه جانبه حامیان از حیث خوشنامی و حسن شهرت در طول مدت حمایت مورد تأکید است که مددکاران مربوطه بایستی مد نظر قرار دهند.

فعالیت‌های اجرایی - بخش دوم

مدیریت

نگهداشت حامیان

۸-۲- مدیریت نگهداشت حامیان

در فعالیتهای اجرایی بخش مدیریت نگهداشت حامیان، برقراری تعاملات مثبت، فعال و هدفمند و اعتمادسازی از مهم‌ترین اصول می‌باشد که ذیلاً در چهار بخش تبیین می‌گردد:

۱- ثبت، نگهداشت و پیگیری ارتباطات فی مابین

۲- متداولترین شیوه‌های ارتباطی

۳- پیگیری حامیان غیر فعال و نیمه فعال

۴- اخذ مساعدت‌های ویژه

الف) ثبت، نگهداشت و پیگیری ارتباطات فی مابین:

بکارگیری راهکارهای مناسب بمنظور پاسخ‌گویی بهینه به مطالبات حامیان مقوله‌ای حساس و مهم بوده و در تداوم و استمرار همکاری آنان بسیار اثرگذار می‌باشد، در این تعاملات، توجه به موضوعاتی بشرح ذیل ضروری می‌باشد:

۱- پیگیری درخواست‌های حامیان در زمینه ملاقات، ارسال گزارش نوبه‌ای عملکرد مالی و معیشتی فرزند.

۲- پیگیری جهت اخذ خدمات ویژه و موردی.

۳- پیگیری امور ایتام از جمله: اطلاع‌رسانی شرایط معیشتی، روحی، تحصیلی و مسکن ایتام، اعلام نیازهای فوری و اضطراری یتیم، مشارکت در امر ازدواج فرزند و ...

۴- درخواست فرزند جدید یا حذف فرزند فعلی.

تبصره: این نوع ارتباط و تعامل مختص حامیان داخل کشور بوده و هرگونه ارتباط تلفنی و مکاتبه ای با حامیان خارج از کشور توسط ستاد مرکزی اعم از اداره کل امور ایتم و زنان سرپرست خانوار و سالمندان ، اداره اکرام ایتم و معاونت هماهنگی امور بین الملل انجام خواهد پذیرفت .

برگه راهنمای حامی به همراه شناسنامه در اختیار کلیه حامیان با مختصات ذیل قرار گیرد.

- ۱- نحوه واریز وجوه اعم از ماهیانه ، شش ماهه و یک ساله
- ۲- نحوه ارسال هدایا
- ۳- اشکال و ضوابط تعامل حامی و یتیم
- ۴- چگونگی انجام مساعدت های ویژه به یتیم اعم از تأمین مسکن، کمک هزینه تحصیلی ، کمک به امر ازدواج ، درمان و غیره
- ۵- اعلام شماره تماس ، دورنگار (فکس) ، آدرس پست الکترونیکی و غیره
- ۶- سایر

تبصره: مبلغ پیشنهادی جهت حمایت حامی برای هر فرزند بر اساس سیاست گذاری کلان تعیین شده و هر ساله طی بخشنامه ایی از سوی معاونت حمایت و سلامت خانواده ابلاغ می گردد .

ب) متداولترین شیوه های ارتباطی :

۱- ارتباطات تلفنی :

ساده ترین و کم هزینه ترین روش ارتباطی با حامیان می باشد ، لذا پاسخگویی مناسب به کلیه تماسها در ساعات اداری و فعال سازی تلفن پیغام گیر و دورنگار(فاکس) در ساعات غیر اداری مورد تأکید می باشد.

۲- سامانه پیام کوتاه :

این سیستم به جهت دامنه فراگیری ، سرعت و دقت در تعامل ، صرفه جویی در زمان و هزینه ، بسیار مورد توجه بوده لذا لازم است کلیه گزارشات اعم از گزارشات سال تحصیلی،عید نوروز و دعوت به همکاری حامیان در مناسبت‌های مختلف از این سامانه ارسال گردد.

۲-۱- محتوای پیام‌ها :

ارتقاء آگاهی حامی نسبت به وضعیت معیشتی یتیم به شکل هدایت شده و هدفمند با لحاظ شرایط ذیل :

۲-۱-۱- مددکار اطلاعات لازم در خصوص وضعیت مسکن ، تحصیل ، بهداشت و

درمان ایتام را کسب نموده و در مواقع لزوم در اختیار حامی قرار دهد.

۲-۱-۲- مددکار موظف است اطلاع رسانی مفید و موثر را در مناسبت‌های مختلف و

زمان‌های خاص با تاکید بر گفت‌وگو عاطفی ، دوستانه و صمیمی برنامه ریزی و

اجرا نماید.

۲-۱-۳- مددکار نسبت به خدماتی که امداد امام (ره) در طول سال به خانواده ارائه داده

اشراف کامل داشته تا در بیان وضعیت ایتام به حامیان اطلاع رسانی جامع را

ارائه نماید .

۲-۱-۴- در خصوص نوع هدایا باید مشورت‌های لازم را به حامی ارائه نماید.

۳- مکاتبات :

مکاتبه با حامیان در آشکال ذیل انجام گردد :

۳-۱- ارسال گزارش مالی مکتوب اخذ شده از نرم افزار در پایان سال برای کلیه حامیان

۳-۲- ارسال کارنامه تحصیلی ، کارت‌های تبریک و تسلیت مناسبت‌ها به حامی و یا مکاتبات ادبی ، هنری و تقدیر و تشکر یتیم به حامی و بالعکس پس از نظارت و کنترل کامل .

تبصره ۱: ثبت و نگهداری مکاتبات انجام شده توسط امداد با حامی یا یتیم ، یتیم با حامی و بالعکس در قالب فرم شماره ۴ بخش ضمایم.

تبصره ۲: استفاده از بستر فضای مجازی سایت امداد جهت ارسال و دریافت نامه‌های الکترونیکی (ایمیل) و مورد تاکید بوده و مددکاران بایستی ضمن آشنایی با چگونگی استفاده از این فناوری‌ها در مواقع لزوم از آن بهره برداری نموده و آن را جایگزین شیوه های قبلی نمایند .

۴- فرهنگ سازی عمومی :

۴-۱- مجموعه فعالیت و فرهنگ سازی عمومی با هماهنگی و تعامل معاونت های توسعه مشارکت‌های مردمی و حمایت و سلامت خانواده سیاست گذاری می شود و تامین هزینه های آن بر عهده معاونت توسعه مشارکت‌های مردمی است.

۴-۲- فرهنگ سازی عمومی باید در طول سال و بطور مستمر با بهره گیری از روش‌های مختلف از جمله نشر و گسترش مفاهیم مرتبط با نیکوکاری و یتیم نوازی از طریق بروشورهای تبلیغاتی ، تراکت ، بیل برد ، کلیپ و غیره ، ارتباط مفید و موثر با سازمانها و موسسات دولتی و خصوصی ، جمع آوری خاطرات حامیان و انتشار آن بنحو مقتضی و تبلیغات رسانه ای و استفاده از سایر ادوات تبلیغی صورت پذیرد .

ج) پیگیری حامیان غیر فعال و نیمه فعال :

تعهدات تحقق نیافته حامیان به اشکال ذیل می باشد :

۱- عدم تحقق تعهدات دوره ای (حامیان غیر فعال)

۲- عدم تحقق منظم تعهدات در دوره های تعیین شده (نیمه فعال)

تبصره: پیگیری تعهدات به صورت سه ماهه و در ماه های اردیبهشت، مرداد، آبان و

بهمن ماه هر سال الزامی می باشد

فرآیند پیگیری :

پس از استخراج لیست حامیان غیر فعال و نیمه فعال طی دوره های سه ماهه از نرم افزار، به روش های ارتباطی متداول (تلفن و پیامک و ارسال ایمیل) اقدام به پیگیری تعهدات نموده و تاریخ پیگیری و نتیجه اقدامات در قالب فرم شماره ۵ بخش ضمایم ثبت و ضبط گردد.

د) اخذ مساعدت های ویژه :

شناسائی، سامان دهی و برنامه ریزی جهت اخذ مساعدت های ویژه از حامیانی که دارای توان بالقوه و انگیزه لازم در راستای رفع نیازهای ایتم از وظایف مهم مددکاران با لحاظ نکات ذیل می باشد:

۱- حفظ عزت نفس و شان و کرامت ایتم در اولویت بوده و بیان نیاز یتیم با لحاظ این

مهم انجام پذیرد

۲- رفع نیازهای یتیم علاوه بر حامی خاص یتیم، از سوی سایر حامیان (ویژه) قابل

پیگیری است.

- ۳- ارایه بازخورد به حامی در زمینه آثار حمایت و کمکهای وی از طریق اعلام پیشرفتهای تحصیلی، فرهنگی و اجتماعی ایتم.
- ۴- کسب اطلاعات دقیق از شرایط مالی، شغلی، توانمندیهای حامی و ثبت آن در بانک اطلاعاتی حامیان می تواند مرجع مناسبی برای اخذ کمک های ویژه باشد.
- ۵- کلیه وجوه و مساعدت های ویژه به حساب برنامه اکرام واریز و پس از طی مراحل اداری (درخواست، پرداخت، صدور چک و غیره) در وجه ایتم ذینفع حسب ضوابط مالی ثبت شود.
- ۶- مساعدتهای ویژه نقدی یا غیر نقدی که بصورت مستقیم از سوی حامی به یتیم پرداخت گردد در قالب فرم شماره ۶ بخش ضمائم، درج و بر حسب ضوابط مربوطه اقدام می گردد.
- ۷- در صورت اخذ مساعدتهای غیر نقدی (کالا)، درج شماره سند و حواله انبار در فرم شماره ۶ الزامی است.

مددکار با بررسی وضعیت و شرایط حامیان پیش فرضهای ذیل را طراحی می نماید:

- ۱- حامیانی که صرفاً توانائی پرداخت مقرری ماهیانه را دارند.
- ۲- حامیانی که علاوه بر توانائی پرداخت مقرری ماهیانه برخی نیازهای سطحی ایتم را مرتفع می نمایند.
- ۳- حامیانی که قدرت مشارکت نیمه فعال در مورد مشکلات ایتم را دارند.

۴- حامیانی که قدرت مشارکت فعال در مورد مشکلات ایتم را دارند و بر اساس

ظرفیتهای موجود برنامه ریزی لازم را بکار گیری می نمایند.

لذا شناسائی، ساماندهی، عملکرد شفاف و بروزرسانی چهار اصل مهم در مدیریت انگیزه

حامی است.

فعالیت های اجرایی - بخش سوم

مدیریت و ارزیابی و نحوه حامیان

۸-۳- مدیریت واریز وجوه حامیان

خلاصه فرآیند مالی :

۱- دریافت صورت حساب بانکی (طی دوره های یک هفته ای / پانزده روزه) بصورت اینترنتی .

۲- در ثبت نرم افزاری صورتحساب بانکی ، ثبت کلیه وجوه صورتحساب (معلوم و نامعلوم) الزامی بوده بگونه ای که جمع مبلغ صورتحساب بانکی دریافتی مطابق صورتحساب دریافتی از نرم افزار خواهد بود. بدیهی است هرگونه مغایرت، آنرا از درجه اعتبار ساقط خواهد ساخت.

تبصره ۱: وجوهی که توسط بانک اشتباها به حساب واریز و سپس مجددا خارج شده اند ثبت نمی گردد.

۳- تهیه گزارش دریافتی و تحویل به معاونت اداری و مالی .

۴- تهیه لیست پرداختی ایتم و فلاپی مربوطه جهت ارائه به بانک و صدور چک (انجام اینترنتی عملیات فوق مورد تاکید می باشد)

تبصره ۲: در صورت بروز اشتباه در لیست یا خرابی فلاپی ، پس از تصحیح گزارش ، لیست مجدد به همراه فلاپی به بانک ارائه گردد.

تبصره ۳: هرگونه تغییر در اطلاعات ایتم در فلاپی ارائه شده به بانک غیر قانونی بوده و تخلف محسوب می شود.

۵- بایگانی ، نگهداری اسناد مالی

۵-۱- لیست دریافتی به همراه کپی سند مالی و صورتحساب بانکی

۵-۲- لیست پرداختی به همراه سند مالی و کپی چک

۶- نظارت بر حسن هزینه کرد وجوه واریزی به حساب ایتم جزء تکالیف مددکاران بوده و در صورت اسراف ، حیف و میل و یا بهره گیری نادرست و عدم مدیریت معاش خانواده مراتب به رئیس اداره گزارش و با مشورت مشاوران مربوط مورد پیگیری قرار گیرد.

۷- در صورت احراز عدم صلاحیت ایتمی که حائز شرایط قانونی جهت برداشت مستقیم وجوه از بانک می باشند ، اقدامات لازم جهت تغییر حساب بنام سرپرست یا قیم ذی صلاح صورت پذیرد.

فعالیت‌های اجرایی - بخش چهارم

فرآیند پشتیبانی

۸-۴- فرآیند پشتیبانی :

- ۱- تسهیم و ارسال اعتبار مربوطه
- ۲- هزینه کرد اعتبارات مربوطه براساس سرفصل‌های پیش‌بینی شده در ضوابط بودجه سالانه خواهد بود.

ماده‌ی ۹- تعاملات و ارتباطات

این دستورالعمل در ذیل آیین‌نامه‌ی جامع خدمات حمایتی و توانمندسازی قرار داشته و با دستورالعمل شناسایی و پذیرش نیز در ارتباط می‌باشد.

ماده‌ی ۱۰- شرایط عمومی دستورالعمل

این دستورالعمل در ۱۰ ماده و ۲۰ تبصره و ۶ فرم ضمیمه تنظیم گردیده و در تاریخ ۱۳۹۰/۶/۳۰ به تأیید سرپرست امداد امام (ره) رسیده و کلیه‌ی ضوابط و مقررات قبلی مرتبط با این دستورالعمل کأن لم یکن تلقی گردیده و از تاریخ ابلاغ، لازم‌الاجراء می‌باشد.

ضمائم

فرم شماره ۱

درخواست سرپرست یا قیم یتیم

ریس / مدیر محترم کمیته امداد امام خمینی (ره) اداره (شاخه) / شهرستان تاریخ: ... / ... / ۱۳۹

سلام علیکم

خواهشمند است موافقت فرمائید یتیم/ ایتام تحت تکفل اینجانب با مشخصات زیر:

ردیف	نام و نام خانوادگی	نام پدر	متولد	جنسیت	کدمدجویی

تحت پوشش طرح اکرام ایتام قرار گرفته و از خدمات آن برنامه برخوردار گردد.

قیم یا سرپرست یتیم
امضاء یا اثر انگشت

کارشناس مسوول محترم مددکاری (معاون) / معاون محترم امور توانمند سازی ، لطفا پس از بررسی ، تحقیق ، نسبت به تایید صحت مندرجات فوق اقدام فرمائید.

ریس اداره (شاخه) / مدیر شهرستان - امضاء

ریس محترم اداره (شاخه) / مدیر محترم شهرستان ، پس از بررسی و مشاهدات در پرونده مستمری ، نامبرده قیم قانونی سرپرست یتیم / ایتام فوق بوده نبوده و مندرجات فوق موردتائید می باشد نمی باشد .

کارشناس مسوول مددکاری (معاون) / معاون امور توانمند سازی - امضاء

نظریه نهایی ریس اداره (شاخه) / مدیر شهرستان :

.....
.....
.....
.....
.....

امضاء

فرم شماره ۲

تاییدیه تحصیلی برنامه اکرام ایتم

بدینوسیله اعلام می دارد آقای : متولد :
نام پدر : شماره پرونده مددجویی : در
سال تحصیلی : در رشته : مقطع :
در حال تحصیل می باشد .

کارشناس مسؤل امور فرهنگی

تاریخ و امضاء

کارشناس مسؤل مددکاری (معاون) / معاون امور توانمند سازی

تاریخ و امضاء

تاریخ : / / ۱۳۹۰

کد خانوار : ۲۰

شماره :

فرم شماره ۳

فرم گزارش بازدید خانوار برنامه اکرام

موضوع : بازدید دوره ای برنامه اکرام ملاقات حامی و فرزند برنامه مفتاح الجنه

مدعوین / حاضرین :

.....

نام سرپرست : نشانی :

تلفن :

شرح بازدید :

موارد حاد نیاز خانوار :

درمانی مسکن معیشتی جهیزیه اثاثیه منزل

سایر :

خلاصه شرح :

اقدامات انجام شده :

نظریه رییس / مدیر :

امضاء رئیس / مدیر

امضاء کارشناس مسئول مددکاری (معاون) / معاون امور توانمند سازی

فرم شماره ۴

صورت جلسه مکاتبات گروهی امور اکرام ایتم

بدینوسیله به اطلاع می‌رساند در تاریخ / / ۱۳۹۰... با تعداد:

نفر از حامیان خیرین فرزندان تحت حمایت سایر:

..... با موضوع:

اکرام با پست عادی پیشتاز مکاتبه گردید.

این صورت جلسه به منزله تائیدیه ارسال مکتوبات فوق بوده و هرگونه پیگیری‌های

مربوطه در این خصوص تا حصول نتیجه به عهده مددکار مربوطه می‌باشد.

کارشناس مسؤول مددکاری (معاون) / معاون امور توانمند سازی

امضاء

مددکار

امضاء

فرم شماره ۵
پیگیری های انجام شده

نام حامی	تلفن تماس	تاریخ تماس	نتیجه	تماس مجدد	نتیجه نهایی
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	
		... / ... / / ... / ...	

فرم شماره ۶
تأییدیه مساعدت‌های ویژه

مدیریت شهرستان / اداره (شاخه) تاریخ:/...../۱۳۹۰

نام و نام خانوادگی حامی :		نام و نام خانوادگی سرپرست :	کد مالی :
نوع مساعدت ویژه :		<input type="checkbox"/> نقدی	
<input type="checkbox"/> خدمات		<input type="checkbox"/> کالا	
میزان مساعدت نقدی مستقیم : ریال		<input type="checkbox"/> غیر نقدی	
شرح کالا یا خدمات :			
ارزش ریالی (حقیقی) کالا یا خدمات جمع کل :		شماره سند کالا :	
به حروف : ریال		
به عدد : ریال		شماره حواله انبار:	
.....		
امضاء مدیر / رئیس	امضاء مددکار	اثر انگشت سرپرست	

رسول خدا صلی ا... علیہ وآلہ وسلم فرمود:

کسی کہ مخارج یتیمی را بہ عمدہ کسیرد و اورا سرپرستی نماید
تا اینکه آن یتیم از او بی نیاز گردد خداوند اورا داخل
بہشت کرداند همان طوری کہ کسانی کہ از مال یتیم می

خورند بہ دوزخ می برد.

(بحار الانوار۔ جلد ۷۵۔ صفحہ ۴)