



سازمان بهسازی کشور

دستورالعمل اجرایی تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی (+ زندگی)



مراکز خدمات بهزیستی + زندگی

آبان ماه ۱۴۰۴

فهرست:

۳	مقدمه:
۳	ماده (۱) تعاریف:
۳	ماده (۲) اهداف:
۴	ماده (۳) خدمات و فعالیت‌های قابل ارائه در مراکز (+ زندگی):
۵	ماده (۴) شرایط تأسیس:
۵	(۱) نیاز سنجی تأسیس:
۵	(۲) نیروی انسانی:
۶	(۳) فضای فیزیکی:
۶	(۴) تجهیزات و ملزومات مرکز (+ زندگی):
۷	ماده (۵) شرایط عمومی، اختصاصی و شرح وظایف صاحب امتیاز:
۸	ماده (۶) شرایط عمومی، اختصاصی و شرح وظایف مسئول فنی مرکز:
۹	ماده (۷) شرایط عمومی، اختصاصی و شرح وظایف مددکار:
۱۰	ماده (۸) مدارک مورد نیاز جهت اخذ موافقت اصولی، پروانه فعالیت و پروانه مسئول فنی:
۱۱	ماده (۹) چگونگی صدور، تمدید، تعویض و لغو مجوزها:
۱۱	ماده (۱۰) مقررات عمومی مراکز:
۱۱	ماده (۱۱) مقررات اختصاصی:
۱۲	ماده (۱۲) تأمین مالی مراکز:
۱۲	ماده (۱۳) راهبری و سیاست گذاری مراکز (+ زندگی):
۱۲	ماده (۱۴) نظارت، رتبه بندی و ضوابط رسیدگی به تخلفات و شکایات:
۱۳	ماده (۱۵) اعضاء و وظایف شورا:
۱۳	(۱) اعضاء:
۱۳	(ب) وظایف و اختیارات:
۱۳	ماده (۱۶) اعضاء و وظایف کارگروه تخصصی:
۱۳	(۱) اعضاء:
۱۳	(ب) وظایف و اختیارات:
۱۴	ماده (۱۷) اعضاء کارگروه عملیاتی استان:
۱۴	(۱) اعضاء:
۱۴	(۲) وظایف و اختیارات:
۱۵	ماده (۱۸) وظایف و اختیارات بهزیستی شهرستان:
۱۵	ماده (۱۹) شرایط جانمایی مراکز (+ زندگی):
۱۵	ماده (۲۰)
۱۶	پیوست

مقدمه:

سازمان بهزیستی کشور به استناد ماده ۵۷ قانون احکام دائمی و برنامه‌های توسعه کشور به عنوان متولی سلامت اجتماعی تعیین و در راستای تحقق اهداف عالی نظام رفاه و تامین اجتماعی، وظیفه سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و ارایه خدمات حمایتی توانبخشی و اجتماعی و توانمندسازی گروه‌های آسیب‌دیده، در معرض آسیب، افراد نیازمند از قبیل (بانوان، کودکان و سالمندان، افراد دارای معلولیت، ...) را به گروه‌های مختلف جامعه به عهده دارد.

نظر به گستره مأموریت‌های سازمان و افزایش انتظارات جامعه بر مبنای زیست‌بوم محیطی و اجتماعی، ضرورت بهبود دسترس‌پذیری، مراجعه‌محوری و تقویت رویکرد مردم محور و توسعه برنامه‌های محله محور در ارائه خدمات امری اجتناب‌ناپذیر است.

به همین منظور، سازماندهی و تسهیل نظام ارائه خدمات به فرد و خانواده، توسعه و سازمان‌دهی شبکه‌های مردمی و ظرفیت گروه‌های غیردولتی در سطح محلات و پایگاه‌های دینی و مذهبی به ویژه با اولویت مساجد، در قالب مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی) مورد توجه قرار گرفته است. این مراکز با هدف ارائه خدمات جامع، یکپارچه و هدفمند، مبتنی بر فناوری‌های نوین در راستای سهولت در مراجعه، پیگیری و پاسخ‌گویی به جامعه هدف، طراحی و اجرا می‌گردند.

لذا براساس موارد پیشگفت و با استناد به بندهای (۴) ماده (۲۶) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و در راستای تحقق وظایف محول شده در ماده (۵۷) قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور و رعایت حقوق شهروندی و تحقق بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت (پنجره ملی خدمات دولت هوشمند)، و همچنین با هدف تعیین و بروزرسانی ضوابط و مقررات تاسیس و اداره مراکز مذکور، دستورالعمل نحوه تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی) سازمان بهزیستی کشور، بازبینی و پس از بررسی در جلسات شورای معاونین محترم سازمان بهزیستی کشور، به شرح ذیل تصویب و ابلاغ می‌گردد.

ماده (۱) تعاریف:

- **مرکز خدمات بهزیستی (+زندگی):** مرکزی غیردولتی است که با بکارگیری ظرفیت‌های مردمی براساس بندهای ۴ ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت، پروانه فعالیت دریافت و مجموعه‌ای از خدمات سازمان بهزیستی را با توجه به اصول پیشگیری، توانبخشی و توانمندسازی بر اساس سطح‌بندی خدمات از ساده به پیچیده و نظام ارجاع، در بستر فناوری اطلاعات و در راستای بهتر زیستن آحاد جامعه ارائه می‌نماید و از این پس در این دستورالعمل به اختصار «مرکز (+زندگی)» نامیده می‌شود.

- **صاحب امتیاز:** شخص حقیقی یا حقوقی واجد شرایطی است که پروانه فعالیت مرکز را از سازمان بهزیستی دریافت کرده و مطابق مفاد قوانین و مقررات دستورالعمل مربوطه، در مرکز انجام وظیفه می‌کند.

- **مسئول فنی:** شخص حقیقی واجد شرایطی است که از طرف صاحب امتیاز به بهزیستی استان معرفی تا پس از طی مراحل قانونی، پروانه مسئول فنی را اخذ و در مرکز (+زندگی)، مطابق مفاد این دستورالعمل انجام وظیفه نماید.

- **شورای هماهنگی مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی):** شورایی است به ریاست رئیس سازمان بهزیستی کشور و با دبیری رئیس مرکز مشارکت‌های مردمی و توسعه ظرفیت‌های اجتماعی و فرهنگی، جهت تعیین و بازبینی سیاست‌ها، تصویب دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های اجرایی و نظارتی مراکز (+زندگی) که مطابق با ماده ۱۵ این دستورالعمل در ستاد بهزیستی کشور تشکیل و به اختصار «شورا» نامیده می‌شود.

- **کارگروه تخصصی مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی):** کارگروهی است زیر مجموعه شورا، که مطابق با ماده ۱۶ این دستورالعمل در ستاد بهزیستی کشور تشکیل می‌شود و وظیفه تهیه دستورالعمل‌ها و هماهنگی بین معاونت‌ها و مراکز سازمان و نظارت بر تأسیس، راهبری و مدیریت عملکرد مراکز (+زندگی) را بر عهده دارد که به اختصار «کارگروه تخصصی» نامیده می‌شود.

- **کارگروه عملیاتی استان:** کارگروهی است جهت راه‌اندازی، راهبری، استقرار و نظارت بر عملکرد مراکز (+زندگی) مطابق با دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های ابلاغی که مطابق با ماده ۱۷ این دستورالعمل در سطح بهزیستی استان تشکیل و به اختصار «کارگروه عملیاتی» نامیده می‌شود.

- **کارورزی:** یک دوره زمانی آموزشی و تجربی با هدف افزایش دانش، کسب تجربه و ارتقاء مهارت است که طی آن افراد مشمول، (طبق این دستورالعمل) متناسب با شرایط تعیین شده در این دستورالعمل، ملزم به گذراندن آن بوده که مدت آن جزء سوابق کاری افراد لحاظ نمی‌گردد.

ماده (۲) اهداف:

هدف کلی:

اهداف اختصاصی:

- ۱- افزایش آگاهی عمومی از وظایف، فعالیت‌ها و خدمات سازمان بهزیستی
- ۲- تسهیل و تسریع دسترسی به خدمات بهزیستی
- ۳- گسترش و فراگیری ضریب نفوذ خدمات سازمان بهزیستی
- ۴- تلاش در جهت توزیع متوازن و عادلانه خدمات بهزیستی و ارتقاء بهره‌وری
- ۵- یکپارچه سازی فرایند ارائه خدمات
- ۶- ارتقاء کیفیت نظام مدیریت داده
- ۷- ارائه مجموعه‌ای از خدمات سازمان بهزیستی در بستر فناوری و پنجره واحد
- ۸- تقویت رویکرد خانواده‌محور، اجتماع‌محور و محله‌محور در ارائه خدمات
- ۹- افزایش ظرفیت مشارکت بخش غیردولتی و کاهش تصدی‌گری دولت از طریق شبکه‌سازی مبتنی بر فعالیت‌های مردم‌پایه

ماده (۳) خدمات و فعالیت‌های قابل ارائه در مراکز (+ زندگی):

۱. کلیه امور پیشخوانی سازمان: (مندرج در جدول پیوست شماره یک)
۲. امور مددکاری فرد و خانواده شامل:
 - الف: شناسایی و پاسخگویی فعال، ثبت اطلاعات، پذیرش و تشکیل پرونده و بارگذاری مدارک
 - ب: مصاحبه و ارزیابی اولیه نیازمندی‌های فرد و خانواده
 - ج: انجام بازدیدهای مددکاری براساس ماهیت پرونده و نوع خدمت
 - د: تکمیل پرونده و تعیین اولویت‌های نیاز مددجویان و ارائه برنامه اقدام پیشنهادی (مطابق با شیوه‌نامه مددکاری ابلاغی سازمان)
 - ه: ارجاع درخواست‌های جامعه هدف به بهزیستی شهرستان و ارائه نتایج به متقاضی
 - و: پیگیری اجرای برنامه پیشنهادی مددکار جهت توانمندسازی فرد و خانواده (برنامه اقدام)
 - ز: تشکیل پرونده سلامت اجتماعی فرد، خانواده و محله
- تبصره: فرایند اجرای امور فوق در هر حوزه تخصصی، در شیوه‌نامه اجرایی مددکاری و ارائه خدمات در مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی) تعیین خواهد شد.
۳. فعالیت‌های اجتماع‌محور (مطابق شیوه‌نامه مرتبط) شامل:
 - الف: نیازسنجی و داشته‌سنجی محلی
 - ب: شناسایی داوطلبین، خیرین، معتمدین محلی و حمایت‌طلبی
 - ج: شناسایی وضعیت اجتماعی محله
 - د: تسهیلگری و تشکیل تیم محله
 - ه: آگاه‌سازی و آموزش‌های عمومی در راستای تقویت سلامت اجتماعی
 - و: اطلاع‌رسانی و معرفی خدمات بهزیستی به جامعه
 - ز: اجرای اقدامات اجتماع‌محور مورد تایید کارگروه تخصصی
 - ح: طراحی، تدوین و اجرای برنامه‌های توانمندسازی محلی
 - ط: حمایت‌طلبی/ظرفیت‌سازی: شناسایی و شبکه‌سازی بین ظرفیت‌های موجود و در دسترس جهت رفع نیازها و حل مسئله مددجویان و جامعه هدف (مطابق با شیوه‌نامه ابلاغی)
۴. جلب مشارکت‌های مردمی و مردمی سازی (مطابق شیوه‌نامه جلب و صرف مشارکت‌های مردمی توسط مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی))
۵. اجرای طرح‌ها و برنامه‌های پیشنهادی معاونت‌ها و مراکز تخصصی سازمان

تبصره: اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها، سطح پوشش و نحوه توزیع طرح‌ها به مراکز، براساس شیوه‌نامه‌های است که به طور مشترک توسط معاونت موسسات و مراکز غیردولتی و حوزه تخصصی مربوطه (واگذارکننده خدمت) تدوین و پس از تایید در کارگروه تخصصی مراکز خدمات بهداشتی (+زندگی)، به استان‌ها ابلاغ می‌گردد. استان موظف است برنامه‌ریزی‌های لازم جهت واگذاری عادلانه و اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها را در مراکز مشمول به انجام برساند. مسئولیت اجرای طرح‌ها، برنامه‌ها و نظارت بر آنها، بر عهده معاونین حوزه‌های تخصصی، مدیران و روسای مراکز، ادارات و کارشناسان حوزه تخصصی در تمامی سطوح از ستاد بهداشتی کشور، استان‌ها و شهرستان‌ها می‌باشد.

۶. اجرای طرح‌ها و برنامه‌های نوآورانه و پیشنهادی مراکز (+زندگی)، ناظر به مسایل جمعیت هدف ساکن در محله (پس از اخذ تاییدیه اولیه در کارگروه شهرستان و در صورت نیاز در کارگروه عملیاتی استان)

تبصره: جهت تعمیم اجرای طرح‌ها و برنامه‌های نوآورانه بصورت کشوری، نیاز به تایید کارگروه عملیاتی استان و شورای هماهنگی مراکز خدمات بهداشتی (+زندگی) می‌باشد.

ماده (۴) شرایط تاسیس:

تاسیس مرکز (+زندگی) تنها از طریق درگاه ملی مجوزها و سامانه صدور مجوزهای سازمان صورت می‌پذیرد و تابع فرایند و شروط زیر می‌باشد:

(۱) نیازسنجی تاسیس:

نیازسنجی، احصاء شرایطی است که اداره بهداشتی شهرستان سالانه مطابق با ضوابط مندرج در این بند و براساس رویکردهای اصلی محله محوری، دسترس‌پذیری، محلات آسیب‌خیز و سایر موارد، به آن دست یافته و مستندات و دلایل نیاز شهرستان به تاسیس مرکز جدید را بصورت مکتوب جهت تأیید به کارگروه عملیاتی استان ارسال می‌نماید، و کارگروه عملیاتی مطابق دستورالعمل و بخشنامه‌های مربوطه در پایان هر سال برای اخذ مجوز به دبیرخانه کارگروه تخصصی بهداشتی کشور ارسال می‌نماید:

الف: تاسیس مرکز خدمات بهداشتی (+زندگی)، منوط به وجود حداقل پرونده‌ی مددجویی در یک منطقه مشخص است که حداقل آن براساس نیازسنجی و تعداد پرونده‌های مددجویی، توسط شورای هماهنگی مراکز خدمات بهداشتی تعیین و به استانها ابلاغ می‌شود.

تبصره: در صورت بروز شرایط خاص، از جمله وقوع بحران‌های طبیعی یا انسان‌ساز و بروز نوعی از مسائل اجتماعی در یک منطقه، استان می‌تواند پس از تصویب موضوع در کارگروه عملیاتی استان، نسبت به اخذ مجوز تاسیس مرکز از ستاد (خارج از زمان‌بندی سالانه) اقدام نماید.

ب: «کارگروه تخصصی» تعداد مرکز جدید و نیز میزان افزایش ظرفیت مراکز را بصورت سالانه تهیه و جهت تأمین بودجه به شورای راهبری مراکز خدمات بهداشتی ارسال نموده و نتایج را به استان اعلام می‌نماید.

ج: اداره بهداشتی شهرستان موظف است بصورت سالانه در فرایند نیازسنجی نسبت به بازبینی جانمایی مراکز متناسب با تغییرات اجتماعی مناطق و شناسایی نقاط پرتراکم مددجویی جهت استقرار مراکز جدید، اقدام نموده و گزارش بررسی خود را قبل از اعلام نیازسنجی کارگروه عملیاتی استان به آن کارگروه ارسال نماید.

(۲) نیروی انسانی:

الف: صاحب امتیاز: با شرایط اعلام شده در ماده ۵ این دستورالعمل

ب: مسئول فنی: با شرایط اعلام شده در ماده ۶ این دستورالعمل

تبصره ۱: صاحب امتیاز موظف است در زمان معرفی مسئول فنی، جانشین واجد شرایط را نیز برای این سمت معرفی نماید. جانشین مسئول فنی از بین یکی از مددکاران مرکز انتخاب می‌گردد و می‌بایست دوره‌های آموزشی اولیه مراکز خدمات بهداشتی را گذرانده و گواهی دریافت نموده باشد.

ج: مددکار: یک نفر برای حداکثر ۲۰۰ پرونده با شرایط اعلام شده در ماده ۷ این دستورالعمل

د: متصدی امور پذیرش و اداری: یک نفر با حداقل مدرک تحصیلی دیپلم و داشتن مهارت کار با سامانه‌های اینترنتی، نرم افزارهای word, Excel, و ... و دارای ارتباط موثر جهت انجام امور پذیرش، ثبت اطلاعات اولیه، امور اداری و پاسخگویی به مراجعان در ساعات اداری.

ه: کارشناس پاره وقت یا تمام وقت: فرد دارای مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی در یکی از رشته‌های گروه پزشکی و پیراپزشکی، روانشناسی (همه گرایشها)، علوم تربیتی و مشاوره و سایر رشته‌های مرتبط با سازمان بهداشتی برای انجام طرح‌ها و برنامه‌های محول شده در بندهای ۳ و ۴ و ۵ و ۶ ماده ۳ (مطابق با دستورالعمل یا شیوه‌نامه‌های مرتبط).

تبصره ۱: در خصوص سایر رشته‌های مرتبط، امکان بکارگیری کارشناس، پس از طی دوره کارورزی (حداکثر دوماه) با تأیید کارگروه عملیاتی استان در یکی از مراکز مورد تأیید کارگروه عملیاتی استان امکان پذیر است.

تبصره ۲: در صورتی که صاحب امتیاز، شرایط فعالیت به عنوان نیروی انسانی در هریک از بندهای دو تا پنج این بخش را دارا بوده و دوره‌های آموزشی مربوطه را گذرانده باشد، می‌تواند به عنوان نیروی مورد نظر، با شرح وظایف مشخص شده، در مرکز (+زندگی) فعالیت نماید.

تبصره ۳: شرکت در دوره‌های آموزشی که سالانه توسط شورای هماهنگی مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی) تعیین و توسط مرکز مشارکت‌های مردمی و توسعه ظرفیت‌های فرهنگی و مردمی (دبیرخانه شورا) به استانها ابلاغ می‌شود، برای تمام نیروی انسانی مرکز الزامی است.

(۳) فضای فیزیکی:

الف: مساحت بنای مورد نیاز تاسیس مرکز، برای ۶۰۰ پرونده، حداقل ۷۰ مترمربع شامل فضاهای مدیریت، پذیرش، سالن انتظار، کانتر ارائه خدمات الکترونیکی، اتاق مورد نیاز جهت انجام خدمات مددکاری اجتماعی، آبدارخانه و سرویس بهداشتی است.

تبصره ۱: در موارد اجتناب ناپذیر، واگذاری پرونده‌های مازاد بر ۶۰۰ پرونده، پس از بررسی و تأیید در کارگروه عملیاتی استان، با تعیین مددکار متناسب با افزایش پرونده و افزایش فضای حداقل ۱۰ متری، تا سقف ۲۰۰ پرونده، و تأیید معاونت موسسات و مراکز غیردولتی ستاد بهزیستی کشور امکان پذیر می‌باشد.

تبصره ۲: در صورت وجود محدودیت در تعداد پرونده قابل واگذاری، مرکز به ازاء ۲۰۰ پرونده با حداقل ۵۰ مترمربع فضا، با رعایت امکانات مندرج بند (۴) این ماده قابل ایجاد خواهد بود.

تبصره ۳: حداقل فضای فیزیکی به منظور ارائه خدمات آموزشی، آگاه‌سازی و غربالگری (علاوه بر فضای ذکر شده در بند (الف)) ۳۰ متر مربع می‌باشد که می‌تواند در داخل و یا خارج از فضای مرکز باشد.

ب: ساختمان و فضای فیزیکی مرکز باید برای استفاده بهینه جامعه هدف، بویژه معلولان و سالمندان، براساس ضوابط و مقررات مناسب سازی تعیین شده توسط دبیرخانه مناسب‌سازی سازمان بهزیستی صورت گیرد.

ج: تأییده فنی و مهندسی مکان معرفی شده توسط مراجع ذیصلاح برای ساختمانهای با طول عمر ۱۰ سال

د: مراکز می‌توانند در صورت توافق با مساجد یا خیریه‌ها، از عرصه و اعیان این نهادها جهت انجام امور آموزشی، آگاه‌سازی و غربالگری به‌عنوان بخشی از وظایف خود استفاده نمایند.

تبصره: در امور مربوط به ارائه خدمات آموزشی، آگاه‌سازی، غربالگری و فعالیت‌های اجتماع‌محور شامل برگزاری جلسات با معتمدین محلی، داوطلبین، خیرین، امام جماعت محله، اهالی محله، احصاء توانمندی‌ها و نیازهای محلات و... که نیازمند حضور فعال در اجتماع و محلات می‌باشد، مراکز می‌توانند از اماکن عمومی محله همچون مساجد، فرهنگسراها، حسینیه‌ها، مدارس و... استفاده نمایند.

ح: تأییدیه بهداشت مکان مرکز

(۴) تجهیزات و ملزومات مرکز (+زندگی):

- میز و صندلی اداری جهت کارکنان
- صندلی جهت مراجعه‌کنندگان به تعداد مورد نیاز
- تابلو اعلانات
- رایانه برای تمامی کاربران
- تجهیزات و ملزومات مستندسازی و تکمیل پرونده (اعم از پرینتر، اسکنر و ...)
- اینترنت پرسرعت جهت دسترسی به سامانه
- گوشی هوشمند متصل به اینترنت به تعداد مددکاران
- خط تلفن ثابت
- دوربین مدار بسته با امکان ضبط حداقل یک ماه مطابق دستورالعمل ابلاغی حراست سازمان
- تجهیزات رفاهی مراجعین (اعم از آب سرد کن، سیستم حرارتی و برودتی و ...)

- تجهیزات و ملزومات برگزاری دوره‌های آموزشی و آگاه‌سازی متناسب با نوع اجرای طرح (اعم از ویدیو پروژکتور، پرده نمایش، تخته وایت‌برد و... در سالن آموزشی)
- سیستم یا کپسول اطفاء حریق
- UPS جهت دوربین‌های مداربسته در مواقع قطعی برق برای حداقل ۲ ساعت شارژ برق

ماده (۵) شرایط عمومی، اختصاصی و شرح وظایف صاحب امتیاز:

(۱) شرایط عمومی:

- الف: اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور
- ب: تابعیت جمهوری اسلامی ایران
- ج: تاییدیه صلاحیت فردی از حراست و گزینش اداره کل بهزیستی استان
- د: دارا بودن کارت پایان خدمت یا معافیت دائم برای افراد ذکور زیر ۵۰ سال
- ه: تاییدیه گواهی سلامت روان از روانپزشک معتمد سازمان (با جزء "ح" بند "۱" ماده "۶" هماهنگ شود)

(۲) شرایط اختصاصی:

الف: دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی در رشته‌های علوم پزشکی، پیراپزشکی، مدیریت و سایر رشته‌های مرتبط با سازمان بهزیستی شامل:

* علوم اجتماعی (گرایش: خدمات اجتماعی/ برنامه ریزی اجتماعی/ پژوهش‌گری/ مردم‌شناسی/ جمعیت‌شناسی - جامعه‌شناسی) - آسیب‌های اجتماعی (گرایش پیشگیری از اعتیاد)/ علوم تربیتی (آموزش و پرورش کودکان استثنایی/ آموزش و پرورش دبستانی و پیش‌دبستانی/ مدیریت و برنامه ریزی آموزشی) رشد و پرورش کودکان پیش‌دبستانی (رشد و پرورش کودکان عادی/ کودکان با نیازهای ویژه) - مطالعات خانواده - مددکاری اجتماعی - مدیریت توانبخشی - آموزش و پرورش کودکان عقب‌مانده ذهنی - روانشناسی بالینی - روانشناسی کودکان استثنایی - روانشناسی سلامت (گرایش سلامت) - مطالعات زنان (گرایش‌های زن و خانواده) - حقوق زن در اسلام و تاریخ زنان - مشاوره (گرایش خانواده) - برنامه ریزی رفاه اجتماعی - فیزیوتراپی و کاردرمانی و ارتوپد فنی - پزشک عمومی - روانشناسی شخصیت (شخصیت) - اصلاح و تربیت - مشاوره مدرسه - توانبخشی - کارشناس حرفه‌ای مددکاری اجتماعی (گرایش خانواده/ کودک) - فیزیوتراپی - کاردرمانی (جسمانی و روانی) - گفتار درمانی - کارشناسی اعضای مصنوعی و وسایل کمکی - بینایی‌سنجی - شنوایی‌سنجی - علوم ورزشی (حرکات اصلاحی و آسیب‌شناسی) - کاردرمان روانی - فیزیوتراپی ورزش

ب: کسب حداقل ۷۰ امتیاز از شاخص‌هایی که بصورت سالانه توسط شورای هماهنگی مراکز خدمات بهزیستی تعیین و در قالب «فرم شاخص‌های ارزیابی متقاضیان تأسیس مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی)» به استانها ابلاغ می‌گردد.

تبصره: در مواردی که صاحب امتیاز اشخاص حقوقی باشد، باید فعالیت‌های مندرج در اساسنامه موسسه در راستای اهداف و وظایف سازمان بهزیستی باشد. همچنین یکی از اعضای هیئت مدیره، دارای شرایط اختصاصی مندرج در بند ۱ این ماده باشد و موسسه وی را بعنوان نماینده‌ی خود، به صورت مکتوب جهت اخذ پروانه فعالیت به بهزیستی معرفی نماید.

(۳) شرح وظایف:

- الف: تامین فضای فیزیکی مناسب، تجهیزات و نیروی انسانی مطابق با ضوابط این دستورالعمل
- ب: معرفی مسئول فنی واجد شرایط، مطابق این دستورالعمل برای دریافت پروانه مسئول فنی
- ج: تأمین نیروی انسانی مورد نیاز مرکز مطابق بند ۲ ماده ۴ این دستورالعمل
- د: رعایت کلیه مفاد دستورالعمل‌ها، ضوابط و مقررات ابلاغی از بهزیستی
- ه: نظارت بر عملکرد و حسن انجام وظایف کارکنان مرکز، با رعایت حدود اختیارات قانونی و اداری.
- و: همکاری همه جانبه و پاسخگویی به بهزیستی
- تبصره: صاحب امتیاز می‌تواند انجام مکاتبات رسمی و اداری را کتباً و با اطلاع بهزیستی به مسئول فنی تفویض نماید. لازم به ذکر است، در این صورت، تفویض وظایف، رافع مسئولیت ایشان نخواهد بود.
- ز: حفظ شرایط استاندارد مرکز (+زندگی) مطابق با دستورالعمل‌های سازمان جهت ارائه خدمات به جامعه هدف سازمان

ح: اعلام گزارش رخدادها و تخلفات مرکز (+زندگی) در اسرع وقت به بهزیستی شهرستان تبصره: در صورت بروز هرگونه تخلف، صاحب امتیاز براساس حدود اختیارات و وظایف محوله، در قبال بهزیستی و سایر مراجع قانونی دیصلاح پاسخگو خواهد بود و کلیه مسئولیت‌های مدنی و کیفری موضوع فعالیت‌های مرکز (+زندگی)، حسب وظایف و اختیارات، به عهده صاحب امتیاز می‌باشد.

ط: حفظ محرمانگی اطلاعات موجود در مرکز (+زندگی) مطابق با پیمان عدم افشای اطلاعات (مطابق دستورالعمل حراست سازمان)
ی: پیگیری مستمر حفظ استانداردهای فنی مرکز (+زندگی)، اعم از ساختمانی، نیروی انسانی، تجهیزات الکترونیکی و اداری و ایمنی تا حصول نتیجه
ک: همکاری و هماهنگی با مسئول فنی در وظایف مشترک
ل: نظارت بر امور مالی و رعایت تعرفه‌های ابلاغ شده از سوی سازمان بهزیستی و سایر مراجع قانونی، مطابق دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها
م: رعایت کلیه قوانین و مقررات جاری کشور و سایر ضوابط مربوطه، توسط صاحب امتیاز و کارکنان

ماده ۶) شرایط عمومی، اختصاصی و شرح وظایف مسئول فنی مرکز:

۱) شرایط عمومی:

- الف: اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور
- ب: تابعیت جمهوری اسلامی ایران
- ج: تاییدیه صلاحیت فردی از حراست و گزینش اداره کل بهزیستی استان
- د: عدم سوء پیشینه کیفری
- ه: عدم اعتیاد به مواد مخدر
- و: دارا بودن کارت پایان خدمت یا معافیت دائم برای افراد ذکور زیر ۵۰ سال
- ز: دارا بودن حداقل ۲۵ سال سن
- ح: تاییدیه گواهی سلامت روان از روانپزشک معتمد سازمان (با جزء "خ" بند "۱" ماده "۵" هماهنگ شود)

۲) شرایط اختصاصی:

- الف: دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی در یکی از رشته‌های علوم پزشکی، پیراپزشکی، مددکاری اجتماعی، علوم اجتماعی، علوم تربیتی، روانشناسی، مشاوره
- ب: تأیید در مصاحبه تخصصی توسط کارگروه عملیاتی استان
- ج: ارائه گواهی پایان دوره‌های آموزشی (مطابق با عناوین و ساعات اعلامی در شیوه‌نامه مددکاری و ارائه خدمات)
- د: تعهد به اشتغال تمام وقت در مرکز در ساعات کاری اعلام شده برای مرکز و عدم اشتغال همزمان در شیف‌ت کاری مرکز (+زندگی) در سایر مشاغل

۳) شرح وظایف:

- الف: حضور مستمر و فعال در مرکز (+زندگی) در ساعات کاری رسمی مرکز
- ب: اداره امور داخلی مرکز (+زندگی)
- ج: رعایت کلیه مفاد دستورالعمل‌ها، ضوابط و مقررات ابلاغی بهزیستی و نظارت بر حسن اجرای آنها.
- د: حفظ و صیانت از اطلاعات موجود در مرکز (+زندگی) مطابق با پیمان عدم افشای اطلاعات (ابلاغی حراست سازمان بهزیستی)
- ه: رعایت تعرفه ابلاغ شده از سوی سازمان بهزیستی و سایر مراجع قانونی، مطابق دستورالعمل‌ها و بخشنامه‌ها
- و: همکاری همه جانبه با ناظرین و کارشناسان اعزامی از بهزیستی
- ز: نظارت دقیق بر روند اجرای کلیه فعالیت‌های مرکز و پاسخگویی در راستای وظایف محول شده
- ح: شرکت در جلسات و دوره‌های آموزشی اعلام شده از سوی بهزیستی

- ط: فراهم نمودن شرایط حضور کارکنان مرکز (+زندگی) در دوره های آموزشی پیش بینی شده توسط بهزیستی و همچنین تلاش در جهت ایجاد زمینه های لازم به منظور شرکت کارکنان در سایر دوره های آموزشی مرتبط
- ی: رسیدگی به اعتراضات مراجعین و نیروی انسانی مرکز.
- ک: ارائه گزارشات لازم در صورت بروز هر گونه تخلف، به صاحب امتیاز و اداره بهزیستی شهرستان
- ل: آموزش و هدایت اقدامات مددکاران و پایش اطلاعات، مستندات و نحوه ثبت و بارگذاری گزارشات درسامانه و نظارت بر عملکرد ایشان
- م: بررسی و نظارت بر اجرای برنامه اقدام مصوب و برنامه های توانمندسازی برای فرد، خانواده، اجتماع/جامعه، محله
- ن: مدیریت دسترسی کارکنان مرکز (+زندگی) در سامانه (فعال و غیرفعال سازی کاربر)
- تبصره ۱: مسئولیت حفظ محرمانگی و هرگونه سوءاستفاده از نام کاربری مربوط به مرکز (+زندگی) علاوه بر کارکنان مرکز، به عهده مسئول فنی می باشد.
- تبصره ۲: مسئول فنی می تواند با هماهنگی صاحب امتیاز و اعلام کتبی به بهزیستی شهرستان، از مرخصی روزانه مطابق با قانون کار استفاده کند.
- تبصره ۳: مسئول فنی می تواند با معرفی جانشین واجد شرایط به صاحب امتیاز، از مرخصی روزانه تا دو روز و مرخصی ساعتی حداکثر به مدت ۸ ساعت در طول یک ماه استفاده کند. این امر مستلزم اعلام کتبی به بهزیستی شهرستان توسط صاحب امتیاز در خصوص تایید جانشین مسئول فنی است. استفاده از مرخصی بیش از یک هفته (حداکثر یک ماه) توسط مسئول فنی منوط به اخذ تاییدیه کتبی از معاون مشارکت های مردمی استان خواهد بود.
- تبصره ۴: تصمیم گیری در خصوص استفاده از مرخصی بیش از یک ماه، به عهده کمیسیون ماده ۲۶ استانی است. استفاده از مرخصی زایمان طبق ضوابط قانونی برای بانوان امکان پذیر خواهد بود. بدیهی است هرگونه تاییدیه صادرشده برای جانشین مسئول فنی مرکز، باید در معرض دید مراجعه کنندگان قرار گیرد.
- تبصره ۵: جانشین مسئول فنی از میان پرسنل مرکز انتخاب خواهد شد که دارای صلاحیت های لازم و مدرک تحصیلی مرتبط (مطابق با شرایط اختصاصی مسئول فنی) باشد. در این انتخاب، سابقه کاری و دوره کارورزی ملاک عمل نخواهد بود.
- تبصره ۶: در صورت بروز هرگونه تخلف، مسئول فنی و صاحب امتیاز براساس حدود اختیارات و وظایف محوله، در قبال بهزیستی و سایر مراجع قانونی ذیصلاح پاسخگو خواهند بود.
- س: همکاری و هماهنگی با صاحب امتیاز در وظایف مشترک و انجام امور محوله

ماده ۷) شرایط عمومی، اختصاصی و شرح وظایف مددکار:

۱) شرایط عمومی:

الف: اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور

ب: تابعیت جمهوری اسلامی ایران

ج: تاییدیه صلاحیت فردی از حراست اداره کل بهزیستی استان

د: عدم سوء پیشینه کیفری

ه: عدم اعتیاد به مواد مخدر

و: دارا بودن کارت پایان خدمت یا معافیت دائم برای افراد ذکور زیر ۵۰ سال

۲) شرایط اختصاصی:

الف: حضور تمام وقت و عدم اشتغال همزمان در شیفته کاری مرکز (+زندگی)

ب: دارا بودن مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی در رشته های مددکاری اجتماعی با کلیه گرایش ها، علوم اجتماعی گرایش خدمات اجتماعی و رفاه اجتماعی

ج: ارائه گواهی پایان دوره های آموزشی (مطابق با عناوین و ساعات اعلامی در شیوه نامه مددکاری و ارائه خدمات)

د: گذراندن دوره کارورزی حداقل به مدت ۱۰ روز در اداره بهزیستی شهرستان. (شرح وظایف تعیین شود) مطابق پیوست

تبصره ۱: در صورت عدم وجود کارشناس با مدارک تحصیلی فوق و تایید موضوع توسط کارگروه عملیاتی استان، بکارگیری کارشناس با مدارک تحصیلی رشته‌های علوم تربیتی، علوم اجتماعی، روانشناسی، مشاوره و یا سایر رشته‌های مرتبط با بهزیستی بلامانع می‌باشد.

تبصره ۲: در صورت عدم وجود متقاضی دارای حداقل مدرک کارشناسی، تحصیلکرده کاردانی در رشته مددکاری در اولویت می‌باشد.

تبصره ۳: مرجع تائید شرایط عمومی و اختصاصی مددکار اجتماعی، پس از تائید مدارک توسط بهزیستی شهرستان برعهده کارگروه عملیاتی استان می‌باشد.

تبصره ۴: ترجیحاً مدت کارورزی باید به نحوی برنامه‌ریزی شود که ۷۰ درصد آن مدت در مرکز مورد تأیید کارگروه عملیاتی استان و ۳۰ درصد در اداره بهزیستی شهرستان گذرانده شود.

تبصره ۵: شرکت در دوره کارورزی منوط به قبولی در آزمون اولیه خواهد بود.

(۳) شرح وظایف:

۱. پاسخگویی به مراجعات، انجام مصاحبه اولیه، بررسی و ارزیابی وضعیت فردی، خانوادگی و اجتماعی مراجعین و تکمیل فرم‌های مربوطه
 ۲. اخذ مدارک و انجام بررسی‌های تخصصی
 ۳. ثبت، بارگذاری و به روز رسانی اطلاعات، مدارک، مستندات و گزارشات در سامانه
 ۴. پذیرش و تشکیل پرونده اولیه، بازدید منزل براساس ماهیت پرونده و نوع خدمت و تهیه گزارش مربوطه.
 ۵. بررسی شرایط خدمت‌گیرنده، در راستای احصاء خدمات قابل ارائه
 ۶. تشخیص نیازها، مشکلات و اولویت‌بندی آنها با مشارکت خدمت‌گیرنده
 ۷. شناسایی و بکارگیری منابع اجتماعی موجود در جامعه جهت حمایت و توانمندسازی و ظرفیت‌سازی اجتماعی
 ۸. تدوین برنامه اقدام پیشنهادی با در نظر گرفتن اولویت‌ها و مشکلات و پیگیری اقدامات مربوطه مطابق با شیوه‌نامه مددکاری ابلاغی
 ۹. اجرای برنامه‌ها با مشارکت خدمت‌گیرنده از طریق ارجاع یا مداخله.
 ۱۰. پیگیری امور مربوط به خانواده‌های خدمت‌گیرنده و ایجاد ارتباط مستمر با آنها.
 ۱۱. ارزیابی، بازنگری، پایش و اصلاح برنامه اقدام پیشنهادی به صورت دوره‌ای.
 ۱۲. تهیه گزارش‌های تحلیلی متناسب با موضوعات و گروه‌های هدف.
 ۱۳. شرکت در دوره‌های آموزشی برگزار شده از طرف بهزیستی و سایر مراکز ذیربط.
 ۱۴. مستند کردن کلیه فعالیت‌های انجام شده و ارائه گزارش به مقامات مافوق.
 ۱۵. شناسایی جمعیت هدف سازمان در محدوده فعالیت مرکز (+زندگی).
 ۱۶. همکاری در اجرای فعالیت‌های مرتبط با رویکرد اجتماع‌محور.
 ۱۷. ارجاع درخواست‌های جامعه هدف به بهزیستی شهرستان و ارائه نتایج به متقاضی
 ۱۸. حفظ محرمانگی اطلاعات مراجعین و خانواده‌ها.
 ۱۹. برنامه‌ریزی در جهت انجام بازدیدهای برخی مددجویان در خارج از ساعت کاری مرکز، با هماهنگی مسئول فنی و صاحب امتیاز
 ۲۰. تشکیل پرونده سلامت اجتماعی فرد، خانواده و محله
 ۲۱. همکاری و هماهنگی با صاحب امتیاز و مسئول فنی در وظایف مشترک
- تبصره:** ضرورت و نحوه اجرای امور فوق در هر حوزه تخصصی، در شیوه‌نامه اجرایی مددکاری و ارائه خدمات در مراکز (+زندگی) تعیین خواهد شد.

ماده ۸) مدارک مورد نیاز جهت اخذ موافقت اصولی، پروانه فعالیت و پروانه مسئول فنی:

متقاضی موظف است درخواست مجوز تأسیس مرکز (+زندگی) در درگاه ملی مجوزها ثبت نموده و سپس مدارک مربوطه را در سامانه صدور مجوزهای سازمان بهزیستی مطابق مفاد و ضوابط مندرج در دستورالعمل ماده ۲۶ بارگذاری نموده و نسبت به ثبت درخواست خود اقدام نماید.

ماده ۹) چگونگی صدور، تمدید، تعویض و لغو مجوزها:

صدور، تمدید، تعویض و لغو موافقت اصولی، پروانه فعالیت و پروانه مسئول فنی، مطابق آخرین دستورالعمل تأسیس، اداره و انحلال مراکز و موسسات غیر دولتی، موضوع ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت خواهد بود.

تبصره: اشخاص حقیقی و حقوقی که براساس بندهای سیزده گانه ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت دارای مرکز و یا موسسه فعال می باشند، در صورت تأیید معاونت تخصصی استانی مرتبط با فعالیت در دست اقدام، می توانند نسبت به درخواست صدور موافقت اصولی مرکز (+زندگی) اقدام نمایند.

ماده ۱۰) مقررات عمومی مراکز:

مقررات عمومی مراکز (+زندگی) مطابق با مقررات عمومی مندرج در دستورالعمل ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت می باشد.

ماده ۱۱) مقررات اختصاصی:

۱. رعایت ضوابط و استانداردهای تعیین شده سازمان بهزیستی توسط صاحب امتیاز و کلیه پرسنل مرکز الزامی است.
۲. حداقل ساعات کار مراکز (+زندگی) مطابق با ساعات کاری اداره بهزیستی شهرستان می باشد و هرگونه تغییر در ساعت فعالیت مرکز با هماهنگی و تایید کتبی اداره بهزیستی شهرستان باشد.
۳. هر شخص حقیقی می تواند صرفاً مجوز تأسیس یک مرکز را دریافت نماید. تعداد مجوز تأسیس مرکز (+زندگی) برای اشخاص حقوقی بر اساس اهداف قید شده در اساسنامه و عملکرد موسسه، با تأیید سازمان مشخص می گردد.
۴. صاحب امتیاز مکلف است ضمن رعایت کلیه قوانین و مقررات، تمامی کارکنان مرکز را بر اساس قانون تأمین اجتماعی بیمه نماید و سازمان هیچگونه مسئولیتی در قبال بیمه پرسنل مراکز ندارد و کلیه مسئولیت های کیفی و مدنی، پاسخگویی به مراجع قانونی و قضایی مرتبط برعهده صاحب امتیاز مرکز (+زندگی) خواهد بود.
- تبصره:** مرکز می تواند از ظرفیت نیروهای مردمی و داوطلب برای پیش برد اهداف مرکز، با هماهنگی بهزیستی شهرستان استفاده نماید. شیوه نامه و ضوابط اجرای این بند براساس دستورالعمل و شیوه نامه هایی خواهد بود که متعاقباً از سوی سازمان ابلاغ خواهد شد.
۵. مرکز موظف است ضوابط و مقررات قانونی مربوط به بهداشت محیط و امور ایمنی ابلاغی شبکه بهداشت و درمان و پلیس اماکن عمومی را رعایت نماید.
۶. صاحب امتیاز، مسئول فنی و کارکنان مرکز از بدو شروع به کار، موظف به گذراندن دوره های آموزشی مورد تأیید کارگروه تخصصی سازمان بهزیستی می باشند و صاحبان امتیاز ملزم به اعزام کارکنان و گذراندن دوره های مذکور در آموزشگاه های معتبر مورد تأیید معاون آموزش و تشکیلات سازمان بهزیستی کشور می باشند. عدم گذراندن دوره های آموزشی سالانه در موعد مقرر، موجب ارائه تذکر و اجرای فرایند نظارتی، مطابق دستورالعمل تأسیس، اداره و انحلال مراکز و موسسات غیردولتی (موضوع ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت) می گردد.
۷. نظر به ارائه مستمر خدمات در مراکز (+زندگی)، تعطیلی موقت مشمول این مراکز نمی شود و در شرایط خاص ضمن بررسی در کارگروه عملیاتی، نتایج با ذکر دلایل و مستندات مربوطه جهت اتخاذ تصمیم نهایی در خصوص ایجاد مرکز (+زندگی) جدید یا استفاده از ظرفیت مراکز (+زندگی) موجود به مرکز مشارکتهای مردمی و توسعه ظرفیتهای اجتماعی و فرهنگی بهزیستی کشور ارسال می گردد.
۸. تعطیلی مرکز بدون هماهنگی قبلی با بهزیستی شهرستان و در صورت فقدان هریک از موارد عذر موجه مذکور در ماده ۳۰۶ قانون آیین دادرسی دادگاه های عمومی و انقلاب، مصوب ۱۳۷۹ ممنوع است. صاحب امتیاز موظف است حداقل ۳ ماه قبل از تعطیلی، مراتب را از طریق اداره بهزیستی شهرستان به کارگروه عملیاتی استان برساند و در صورت عدم رعایت، پاسخگویی مسائل بعدی در مراجع ذیصلاح می باشد.
۹. انعقاد تفاهم نامه با نهادها و سازمان های دولتی و غیردولتی توسط مراکز و اجرای کلیه طرح ها، خارج از خدمات واگذار شده و ابلاغی به مراکز از سوی ستاد بهزیستی کشور می بایست پس از تأیید شهرستان و با اطلاع رسانی به استان باشد.

تبصره: استان موظف است کلیه اطلاعات مربوط به اجرای طرح‌ها و برنامه‌ها خارج از محدوده واگذار شده و ابلاغی به استان‌ها از سوی ستاد را، به صورت مکتوب به مرکز مشارکت‌های مردمی و ظرفیت‌های فرهنگی و اجتماعی اعلام نماید.

۱۰. مراکز (+زندگی) ملزم به انجام وظایف محوله از قبیل تنظیم مستندات درخواست جهت ارائه خدمات، ارائه گزارش‌ها و آمار بوده و همچنین مکلفند زمان‌بندی انجام وظایف محوله براساس بخشنامه‌های ابلاغی را به صورت مکتوب به شهرستان اعلام نمایند.

۱۱. مراکز (+زندگی) موظفند از لوگو، تابلو، اوراق اداری، مهر و کارت شناسایی استاندارد ارائه شده در بخشنامه‌های ابلاغی از سوی بهزیستی کشور استفاده نمایند و هرگونه مغایرت با الگوی ارائه شده ممنوع می‌باشد.

۱۲. انجام هرگونه فعالیت مغایر با اهداف و شرح وظایف ابلاغی مراکز (+زندگی) در مرکز ممنوع است.

تبصره: انجام فعالیت‌های همسو با اهداف سازمان در خارج از زمان فعالیت مرکز (+زندگی) با کسب موافقت کتبی کارگروه عملیاتی و اخذ مجوزهای لازم از کمیسیون ماده ۲۶ استان، بلامانع می‌باشد.

۱۳. نصب فهرست اسامی کارکنان با ذکر نوع فعالیت، در محل دید مراجعین، همراه با الصاق عکس الزامی است.

۱۴. در صورت تعطیلی مرکز (+زندگی) به هردلیلی، تا زمان تأسیس مرکز جایگزین، پرونده‌های آن مرکز به نزدیکترین مرکز (+زندگی) محل سکونت مددجو (مرتبط با نوع خدمت)، منتقل می‌گردد.

تبصره: بهزیستی شهرستان موظف است حداکثر ظرف مدت ۳ ماه، نسبت به تعیین تکلیف مرکز جایگزین اقدام نماید.

۱۵. صاحب امتیاز، مسئول فنی و تمامی کارکنان مراکز (+زندگی) مکلف به حفظ محرمانگی کلیه اطلاعات مربوط به پرونده‌ها بوده و حق انتشار و یا ارائه مستندات، فعالیت‌ها و آمار مربوط به پرونده‌ها را به هر نحو به مراجع، رسانه‌ها و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی، بدون اطلاع و تأیید کتبی بهزیستی شهرستان ندارند و در موارد اضطراری مربوط به امور قضائی، با حکم و دستور قضایی مجاز به ارائه اطلاعات بوده و می‌بایست در اولین فرصت گزارش اقدامات به اداره بهزیستی شهرستان ارسال شود.

۱۶. در صورت عدم تحقق هر یک از شرایط و ضوابط تعیین شده در این دستورالعمل، کارگروه عملیاتی استان می‌تواند راهکارهای پیشنهادی متناسب با مسئله را به دبیرخانه کارگروه تخصصی ستاد ارسال نموده و پس از اخذ نظر موافق از کارگروه تخصصی، اقدامات لازم را معمول نماید.

ماده ۱۲) تأمین مالی مراکز:

۱. سرانه (تعرفه) خدمات مراکز از محل اعتبارات سازمان (مطابق موافقت نامه‌های سالیانه بودجه)
۲. استفاده از منابع و امکانات سایر دستگاه‌ها پس از پیشنهاد کارگروه عملیاتی استان و اخذ تأییدیه کارگروه تخصصی ستاد.
۳. منابع حاصل از جلب مشارکت‌های مردمی (مطابق شیوه نامه جلب و مصرف مشارکت‌های مردمی توسط مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی))
۴. ارائه خدمات عمومی سازمان به آحاد جامعه (از قبیل آمبلیوپتی، غربالگری‌ها و ...، پس از اخذ مجوز/ پروانه لازم) طبق تعرفه‌های مصوب و ابلاغی سازمان بهزیستی کشور

ماده ۱۳) راهبری و سیاست‌گذاری مراکز (+زندگی):

مسئولیت راهبری و سیاست‌گذاری مراکز (+زندگی) در سطح ستاد مرکزی به عهده شورای هماهنگی مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی)، می‌باشد. در سطح استان این وظیفه برعهده کارگروه عملیاتی استان و در شهرستان برعهده رئیس اداره بهزیستی شهرستان می‌باشد.

ماده ۱۴) نظارت، رتبه‌بندی و ضوابط رسیدگی به تخلفات و شکایات:

نظارت و رتبه‌بندی مراکز (+زندگی)، بر اساس شیوه‌نامه‌ای است که توسط شورای هماهنگی مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی) تصویب و ابلاغ می‌گردد. شیوه‌نامه مذکور شامل شاخص‌های ارزیابی عمومی (نیروی انسانی، فضای فیزیکی، تجهیزات و ضوابط اجرایی) و شاخص‌های عملکرد تخصصی (پرونده‌های واگذار شده، طرح‌ها و برنامه‌ها) مراکز می‌باشد. همچنین رسیدگی به تخلفات مراکز (+زندگی)، مطابق آخرین دستورالعمل تأسیس، اداره و انحلال مراکز و موسسات غیردولتی (موضوع ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت) می‌باشد.

ماده ۱۵) اعضاء و وظائف شورای هماهنگی مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی):

(۱) اعضاء:

الف: ریاست سازمان بهزیستی کشور (رئیس شورا)

ب: رئیس مرکز مشارکت‌های مردمی و توسعه ظرفیتهای اجتماعی و فرهنگی (دبیر شورا)

ج: معاون امور توانبخشی، معاون سلامت اجتماعی، معاون توسعه مدیریت و منابع، رئیس مرکز امور حقوقی و بودجه، رئیس مرکز توسعه کارآفرینی، اشتغال و توانمندسازی، رئیس مرکز برنامه ریزی، فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی، مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات، مدیرکل دفتر مرکزی حراست، معاون موسسات و مراکز غیر دولتی، مدیر امور فرابخشی، ارتباطات و راهبر امور روابط عمومی و بین المللی

تبصره: در صورت عدم حضور هر یک از اعضاء، معرفی یک نفر نماینده تام‌الاختیار در سطح مدیرکل الزامی است.

د: ۳ نفر از افراد صاحب نظر و خبره به پیشنهاد اعضاء و تأیید رئیس شورا - یکی از اعضاء کانون مراکز (+زندگی) با معرفی کتبی مدیرعامل (ب) وظایف و اختیارات:

الف: راهبری و سیاست‌گذاری

ب: بررسی، تصویب و بروزرسانی دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های اجرایی - نظارتی

ج: نظارت بر عملکرد کارگروه تخصصی

د: بررسی و تصویب پیشنهادات کارگروه تخصصی

ه: تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری بر مبنای گزارشات اخذ شده دوره‌ای و موردی

ماده ۱۶) اعضاء و وظائف کارگروه تخصصی:

(۱) اعضاء:

الف: رئیس مرکز مشارکت‌های مردمی و توسعه ظرفیتهای اجتماعی و فرهنگی (رئیس کارگروه)

ب: معاون مؤسسات و مراکز غیر دولتی (دبیر کارگروه)

پ: رئیس اداره راهبری و توسعه خدمات مراکز (+زندگی)

ج: نماینده ثابت و تام‌الاختیار حوزه‌های تخصصی (در سطح مدیرکل)

معاونت امور توانبخشی - معاونت سلامت اجتماعی - مرکز توسعه کارآفرینی، اشتغال و توانمندسازی

د: معاون توسعه مدیریت و منابع

ه: رئیس مرکز امور حقوقی و بودجه

و: رئیس مرکز برنامه ریزی، فناوری اطلاعات و امنیت مجازی

ز: مدیرکل دفتر مرکزی حراست

ح: مدیرکل دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

ط: مدیر دفتر روابط عمومی

ک: تعدادی از مدیران کل بهزیستی استان‌ها با انتخاب و دعوت شورا، بنا به ضرورت

ل: یک نفر به نمایندگی از طرف مراکز (+زندگی) با معرفی کتبی رئیس هیئت مدیره کانون کشوری، بنا به ضرورت

(ب) وظایف و اختیارات:

الف: طراحی و تدوین نظام استقرار و راهبری مراکز (+زندگی) و پیشنهاد به شورا

ب: برنامه‌ریزی به منظور استفاده از ظرفیتهای موجود براساس آمایش جغرافیایی و تعیین اولویت‌ها با لحاظ خدمات موجود و خدمات مورد نیاز و پیشنهاد به شورا

- ج: بررسی و پیشنهاد اصلاح فرایندهای ارائه خدمات مرتبط با مراکز (+زندگی)
- د: بررسی و تصویب سرفصل‌های آموزشی مورد نیاز
- ه: پیشنهاد منابع اعتباری مورد نیاز به شورا
- و: تدوین دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های (اجرایی/نظارتی) مربوطه و پیشنهاد به شورا
- ز: طراحی نظام پایش، نظارت و ارزیابی عملکرد مراکز (+زندگی)
- ح: بررسی پیشنهادات حوزه‌های تخصصی و استان‌ها
- ط: احصاء، بررسی و تصویب طرح‌ها و برنامه‌های قابل واگذاری
- ی: سیاست‌گذاری در خصوص صلاحیت مراکز جهت واگذاری پرونده‌ها، ارائه فعالیت‌ها و خدمات.
- ک: نیازسنجی و ارائه پیشنهاد در مورد گسترش و توسعه مراکز (+زندگی) به شورا
- ل: پاسخگویی به سوالات حوزه‌های تخصصی ستاد
- م: پاسخگویی به موارد و سوالات استانها که به ستاد ارجاع می‌شود
- ن: بررسی گزارشات استانی

ماده (۱۷) اعضاء کارگروه عملیاتی استان:

(۱) اعضاء:

الف: مدیرکل استان (رئیس کارگروه)

ب: معاونت مشارکتهای مردمی، توسعه ظرفیتهای اجتماعی و فرهنگی (دبیر کارگروه)

ج: معاونین توسعه مدیریت و منابع، امور توانبخشی، سلامت اجتماعی، توسعه کارآفرینی، اشتغال و توانمندسازی،

د: رئیس اداره برنامه ریزی، فنآوری اطلاعات و امنیت مجازی

ه: رئیس اداره حراست استان

و: کارشناس مسئول بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

ز: رئیس اداره حقوقی و بودجه استان

ح: رئیس اداره بهزیستی شهرستان مرکز استان بنا به ضرورت

ط: کارشناس مسئول مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی)

ی: مسئول روابط عمومی

تبصره: روسای اداره بهزیستی شهرستانها حسب مورد و بنابر تقاضای رئیس شهرستان و یا دعوت بهزیستی استان (به عنوان عضو مشورتی)

ک: یک نفر به نمایندگی از طرف کانون مراکز (+زندگی) استان با معرفی کتبی با معرفی کتبی مدیرعامل

(۲) وظایف و اختیارات:

الف: بررسی و تأیید نیازسنجی ایجاد مرکز (+زندگی) جدید در شهرستانها و اعلام به دبیرخانه کارگروه تخصصی

ب: همکاری و مشارکت با کارگروه تخصصی در مراحل تصمیم‌سازی، طراحی و برنامه ریزی عملیاتی

ج: شناسایی نیازها، الزامات و چالش‌های احتمالی موثر در فرآیند اجرای دستورالعمل و ارائه بازخورد جهت طرح در کارگروه تخصصی

د: احصاء و شناسایی ظرفیتهای موجود و تعیین اولویتهای

ه: انجام اقدامات لازم جهت راه‌اندازی و فعالیت مراکز (+زندگی) در سطح بهزیستی استان منطبق با دستورالعمل و شیوه‌نامه‌های ابلاغی

و: راهبری مراکز (+زندگی) و پیگیری رفع موانع و چالش‌های احتمالی

ز: بررسی و تأیید نهایی رتبه‌بندی مراکز+زندگی و ارائه گزارش اقدامات به دبیرخانه کارگروه تخصصی جهت طرح در کارگروه تخصصی

ح: رسیدگی به اعتراض مراکز (+زندگی) در خصوص رتبه بندی آنها

- ط: بررسی درخواست تعطیلی مراکز (+زندگی) و ارائه گزارش‌های مربوطه به دبیرخانه کارگروه تخصصی کمیسیون ماده ۲۶
- ی: نظارت مستمر بر فعالیتهای مراکز (+زندگی) در سطح استان و ارائه گزارش‌های مربوطه به دبیرخانه کارگروه تخصصی
- ک: بررسی و تأیید صلاحیت علمی و تخصصی مسئول فنی مراکز (+زندگی)
- ل: نظارت بر جانمایی مراکز (+زندگی)
- م: نظارت بر عملکرد شهرستان‌ها

ماده ۱۸) وظایف و اختیارات بهزیستی شهرستان:

۱. نیازسنجی تأسیس مرکز (+زندگی) و اعلام آن به دبیرخانه کارگروه عملیاتی استان
۲. بررسی انطباق ساختمان معرفی شده از نظر موقعیت جغرافیایی و شرایط مندرج در دستورالعمل
۳. نظارت بر عملکرد مراکز (+زندگی)
۴. نظارت بر نحوه اجرای قوانین و مقررات ابلاغی
۵. هماهنگی و تأیید ساعت کاری مراکز (+زندگی) خارج از ساعت اداری
۶. اعلام نیاز، پیگیری و ارائه گزارش برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز کارکنان (+زندگی) به دبیرخانه کارگروه عملیاتی استان
۷. پیگیری و بررسی فصلی و موردی مستندات مرتبط با حقوق و دستمزد و بیمه تأمین اجتماعی کارکنان (+زندگی)
۸. بررسی اولیه درخواست تعطیلی (+زندگی) و ارائه گزارش و پیشنهادات به دبیرخانه کارگروه عملیاتی استان
۹. بررسی و ارائه گزارش تخلفات مرکز (+زندگی) به کمیسیون ماده ۲۶ استان
۱۰. برگزاری جلسات توجیهی و هماهنگی با مراکز (+زندگی)
۱۱. بررسی اولیه صلاحیت مسئول فنی
۱۲. بررسی مدارک و صلاحیت مددکاران طی مصاحبه با آنان
۱۳. صدور گواهینامه کارورزی
۱۴. توزیع پرونده‌های جامعه هدف سازمان در مراکز خدمات بهزیستی (+زندگی) مطابق ضوابط ابلاغی سازمان

ماده ۱۹) شرایط جانمایی مراکز (+زندگی):

۱. مرکز برنامه‌ریزی، فناوری اطلاعات، امنیت فضای مجازی، تحول اداری و توسعه خدمات بهزیستی کشور، پراکندگی محل سکونت مددجویان را براساس سیستم اطلاعات جغرافیایی در اختیار استان‌ها قرار می‌دهد و پیشنهاد مکان و نیازسنجی تأسیس مرکز (+زندگی) بر اساس پراکندگی فوق توسط شهرستان صورت می‌گیرد.
 ۲. ملاحظات حوزه‌ها در کارگروه تخصصی ستاد مطرح و پس از تصویب در شورای ابلاغ می‌گردد.
 ۳. تعداد مراکز (+زندگی) براساس سیاستگذاری‌های مورد نظر «شورا»، توسط مرکز مشارکتهای مردمی و توسعه ظرفیتهای اجتماعی و فرهنگی به استانها اعلام می‌گردد.
 ۴. بهزیستی شهرستان موظف است براساس نیازسنجی سالانه انجام شده، محدوده جغرافیایی پیشنهادی جهت تاسیس و توسعه مرکز را تعیین و نتیجه را به کارگروه عملیاتی استان اعلام نماید.
 ۵. مطابق با نیازسنجی منطقه‌ای شهرستان، ایجاد واحدهای اقماری براساس شیوه نامه اجرایی راه اندازی واحدهای اقماری، پس از بررسی در کارگروه عملیاتی استان و تأیید مرکز مشارکتهای مردمی و توسعه ظرفیتهای اجتماعی و فرهنگی، امکان پذیر می‌باشد.
- تبصره: شیوه‌نامه اجرایی راه اندازی واحدهای اقماری، حداکثر ۶ ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل ابلاغ خواهد شد.

ماده ۲۰)

این دستورالعمل در ماده ۲۰ و ۳۷ تبصره و یک پیوست، توسط کارگروه تخصصی تدوین و در جلسه مورخ ۱۴۰۴/۰۶/۱۱ شورای معاونین سازمان تصویب گردید که از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می‌باشد.

پیوست

چک لیست سر فصل ها و مطالب کارورزی مددکاران اجتماعی در مراکز خدمات (+ زندگی)

مطابق با بند ۲ ماده ۴، ۶، ۷ مشمولان، موظف به گذراندن دوره کارورزی به مدت حداکثر دوماه در اداره بهزیستی شهرستان و یا محل تعیین شده توسط اداره بهزیستی شهرستان می‌باشند. دوره کارورزی شامل سرفصل‌ها و عناوین ذیل می‌باشد که ملاک تایید عملکرد مشمولان توسط اداره بهزیستی شهرستان و یا استان می‌باشند.

۱- آشنایی با سازمان بهزیستی و ساختار آن

- معرفی کلی سازمان بهزیستی و مراکز (+زندگی)
- تاریخچه، اهداف و فلسفه وجودی آن
- ساختار سازمانی و سلسله مراتب اداری
- آشنایی با قوانین و مقررات سازمان و قوانین و مقررات مراکز (+زندگی) به طور کلی
- آشنایی با کلیه دستورالعمل‌ها، شیوه نامه‌ها و بخشنامه‌های طرح‌ها و برنامه‌های سازمان
- آشنایی با تیم‌های کاری فعال نقش‌های آنها در مراکز (+زندگی)

۲- آشنایی با خدمت گیرندگان و گروه‌های هدف سازمان بهزیستی

- آشنایی با گروه‌های مختلف خدمت‌گیرنده سازمان (زنان سرپرست خانوار، سالمندان، افراد دارای معلولیت، امداد بگیران و کودکان و نوجوانان بی سرپرست و بدسرپرست، افراد آسیب دیده...)
- ویژگی‌ها و نیازهای خاص گروه‌های هدف سازمان
- شناخت بافت‌های فرهنگی و اجتماعی منطقه‌ای که مرکز در آنجا فعالیت می‌کند

۳- آشنایی با اصول و فنون مددکاری اجتماعی

- مددکاری فردی (مصاحبه مددکاری، تدوین برنامه اقدام و برنامه‌ریزی‌های مداخله‌ای، اجرای برنامه مداخله‌ای، ارزیابی)
- مددکاری گروهی (اصول تشکیل و اداره گروه‌های حمایتی، نقش تسهیل‌گری مددکار در گروه‌های حمایتی، مزایای کارگروهی برای خدمت گیرندگان)
- مددکاری جامعه‌ای (شناخت منابع و ظرفیتهای اجتماعی، نحوه ارتباط با سازمانها و نهادهای دیگر، نقش مهم مددکار در توانمندسازی جامعه‌های محلی)

۴- مهارت‌های ارتباطی و بین فردی

- ارتباط موثر
- فن بیان
- گوش دادن فعال
- تکنیک‌های حل مساله
- مدیریت تعارض و بحران

۵- اخلاق حرفه‌ای و قوانین مرتبط

- محرمانگی و رازداری حرفه‌ای
- احترام به کرامت انسانی خدمت‌گیرندگان
- آشنایی با قوانین مختلف حوزه مددکاری (حقوق کودک، خانواده، معلولان و...)

۶- نحوه مستندسازی و ثبت گزارشات

- آشنایی با گزارش مددکاری و نحوه ثبت دقیق و کامل اطلاعات خدمت‌گیرندگان

- استانداردهای نگهداری پرونده‌های خدمت‌گیرندگان
- استفاده از اصطلاحات صحیح و درست مددکاری
- نحوه ارجاع خدمت‌گیرندگان

۷- اهداف و فرایندهای مرتبط با توانمندسازی خدمت‌گیرندگان

- آشنایی با رویکردها و سطوح مختلف توانمندسازی
- کمک به خدمت‌گیرندگان در جهت شناسایی ظرفیتهای و توانایی های خود

۸- آشنایی با مباحث خودمراقبتی در حرفه مددکاری

- اهمیت خود مراقبت برای حفظ سلامت خود
- مدیریت استرس
- فرسودگی شغلی

۹- آشنایی با فعالیتهای پژوهشی در حد مقدماتی

۱۰- آشنایی با حمایت‌طلبی و ظرفیت‌سازی

۱۱- آشنایی به مباحث مرتبط با جلب و جذب مشارکت‌های مردمی - نقدی و غیرنقدی

۱۲- آشنایی میدانی با مراکز تحت پوشش سازمان

۱۳- آشنایی با اقدامات اجتماع محور

۱۴- آشنایی با انواع پرونده‌ها و بررسی میدانی آن‌ها

- ۱) حداقل ۷ پرونده از انواع معلولیت با شدت‌های متفاوت و تدوین گزارش
- ۲) حداقل ۵ پرونده زنان سرپرست خانواده و تدوین گزارش
- ۳) حداقل ۵ پرونده کودک و نوجوان در معرض آسیب در خانواده و تدوین گزارش
- ۴) خانواده فرد دارای اعتیاد و تدوین گزارش

آموزش های نظری کارورز

عنوان	محتوای آموزشی	حداقل ساعت
آشنایی با سازمان بهزیستی و مراکز مثبت زندگی و دیگر مراکز سازمان	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با سازمان بهزیستی، ساختار سازمانی، اهداف و مأموریت ها - آشنایی با مراکز و شرح وظایف مراکز مثبت زندگی - آشنایی با قوانین و مقررات سازمان و قوانین و مقررات مراکز (+زندگی) به طور کلی - آشنایی با کلیه دستورالعمل ها، شیوه نامه ها و بخشنامه های طرح ها و برنامه های سازمان - آشنایی با تیم های کاری فعال نقش های آنها در مراکز (+زندگی) 	۴
آشنایی با خدمت گیرندگان و گروه های هدف سازمان بهزیستی	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با گروه های مختلف خدمت گیرنده سازمان (زنان سرپرست خانوار، سالمندان، افراد دارای معلولیت، امداد بگیران و کودکان و نوجوانان بی سرپرست و بدسرپرست، افراد آسیب دیده...) - ویژگی ها و نیازهای خاص گروه های هدف سازمان - شناخت بافت های فرهنگی و اجتماعی منطقه ای که مرکز در آنجا فعالیت می کند 	۴
اصول و فنون مددکاری اجتماعی	<ul style="list-style-type: none"> - مددکاری فردی (مصاحبه مددکاری، تدوین برنامه اقدام و برنامه ریزی های مداخله ای، اجرای برنامه مداخله ای، ارزیابی) - مددکاری گروهی (اصول تشکیل و اداره گروه های حمایتی، نقش تسهیل گری مددکار در گروه - های حمایتی، مزایای کار گروهی برای خدمت گیرندگان) - مددکاری جامعه ای (شناخت منابع و ظرفیتهای اجتماعی، نحوه ارتباط با سازمانها و نهادهای دیگر، نقش مهم مددکار در توانمندسازی جامعه های محلی) - سوگندنامه و تعهدنامه حرفه ای مددکار - اصول توانمندسازی، خودتعیین گری، عدالت اجتماعی 	۴
اخلاق حرفه ای و آشنایی با مباحث خودمراقبتی در حرفه مددکاری	<ul style="list-style-type: none"> - محرمانگی و رازداری حرفه ای - احترام به کرامت انسانی خدمت گیرندگان - آشنایی با قوانین مختلف حوزه مددکاری (حقوق کودک، خانواده، معلولان و...) - اهمیت خود مراقبت برای حفظ سلامت خود - مدیریت استرس - فرسودگی شغلی 	۲
اهداف و فرایندهای مرتبط با توانمندسازی خدمت گیرندگان	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با رویکردها و سطوح مختلف توانمندسازی - کمک به خدمت گیرندگان در جهت شناسایی ظرفیتهای توانایی های خود 	۲
چرخه مدیریت مورد	<ul style="list-style-type: none"> پذیرش، تشکیل پرونده، ارزیابی، تدوین برنامه توانمندسازی، مداخله، پایش و ارزیابی مجدد 	۴
ارتباط حرفه ای و مهارت های مصاحبه	<ul style="list-style-type: none"> - اصول گفت و گو با مددجو - مصاحبه حمایتی و مصاحبه انگیزشی - توجه به تفاوت های فرهنگی و جنسیتی - ارتباط موثر - فن بیان - گوش دادن فعال - تکنیک های حل مساله - مدیریت تعارض و بحران 	۲
مستندسازی و گزارش نویسی	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با گزارش مددکاری و نحوه ثبت دقیق و کامل اطلاعات خدمت گیرندگان - استانداردهای نگهداری پرونده های خدمت گیرندگان - استفاده از اصطلاحات صحیح و درست مددکاری - نحوه ارجاع خدمت گیرندگان و آشنایی با نظام ارجاع و لیست خدمات سازمان 	۴
آشنایی با حمایت طلبی و ظرفیت سازی	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی به مباحث مرتبط با جلب و جذب مشارکت های مردمی - نقدی و غیر نقدی - آشنایی با شرکای سازمان 	۴
آشنایی با اقدامات اجتماع محور	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با طرح و برنامه های اجتماع محور سازمان 	۴
اصول و مبانی توانبخشی	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با انواع معلولیت ها - توانبخشی پزشکی، حرفه ای و اجتماعی - نحوه ارتباط با افراد دارای معلولیت 	۶
ارزیابی معلولیت و کمیته های توانبخشی	<ul style="list-style-type: none"> - فرآیند ارزیابی و تعیین نوع/شدت معلولیت - معرفی کمیته ها و کمیسیون ها 	۴
برنامه توانبخشی مبتنی بر جامعه (CBR)	<ul style="list-style-type: none"> اصول، اهداف و روش اجرا در مناطق شهری و روستایی 	۸

عمومی
منطبق بر
رویکردهای
اجتماعی و
آگاهسازی و
توانمندسازی

توانبخشی

۲	استانداردهای دسترسی محیطی و خدماتی	مناسب‌سازی و دسترسی پذیری	
۲	- وسایل کمک توانبخشی، فناوری‌های نوین	فناوری‌های کمک توانبخشی	
۸	گروه‌ها، فعالیت‌های دفتر و دستورالعمل‌ها دفتر پیشگیری از معلولیت‌ها و تلفیق اجتماعی دفتر امور توانبخشی روزانه و توانپزشکی دفتر امور مراکز توانبخشی مراقبتی	آشنایی با فعالیت‌های دفاتر معاونت	
۱		آشنایی با زخم بستر و راه‌های پیشگیری	
۱	سامانه غربالگری و تشخیص اختلال طیف اتیسم	آشنایی با اتیسم	
۱	اهمیت مداخلات توانبخشی بهنگام در پیشگیری از تشدید معلولیت	مداخلات توانبخشی بهنگام	