



شیوه نامه اجرایی مدیریت شبانه

مرکز هماهنگی و گروه های هدف (ارتباطات مردمی)

سال ۱۳۹۴

اعضاء کارگروه تدوین شیوه نامه مدیریت شبانه :

ردیف	نام و نام خانوادگی	عنوان
۱-	محمد مهدی امیری	رئیس کارگروه
۲-	امیر شهبواری	دبیر کارگروه
۳-	حامد شیخ	عضو کارگروه
۴-	حسین دهقان	عضو کارگروه
۵-	محمد عزیزی	عضو کارگروه
۶-	قاسم محسنی	عضو کارگروه
۷-	میر سعید خیرخواه	عضو کارگروه
۸-	محمود کارگر	عضو کارگروه
۹-	مرتضی پروندی	عضو کارگروه
۱۰-	محسن کمالی	عضو کارگروه
۱۱-	حمید اشتری	عضو کارگروه
۱۲-	علیرضا علی بخشی	عضو کارگروه
۱۳-	سید حسن قاسمی فرد	عضو کارگروه
۱۴-	حسین ترابی	عضو کارگروه
۱۵-	محمد بلاغت	عضو کارگروه

مقدمه:

سازمان بهزیستی به عنوان یکی از اصلی ترین نهاد های حمایتی ، امر رسیدگی به امور جامعه هدف را به عهده دارد . با عنایت به گستردگی ماموریت ها و گسترش خدمات در سطح کشور و همچنین تنوع نیاز ها و ضرورت پیگیری دریافت خدمات در نقاط مختلف کشور، ارائه خدمات به گروه های نیازمند در ساعات غیر اداری و ایام تعطیل ، ضرورت می یابد، همچنین به استناد تبصره ماده ۷۱ قانون برنامه پنجم توسعه وبخشنامه شماره ۱۹۰۳۰۵ مورخ ۱۳۹۰/۹/۲۸ ریاست محترم جمهوری در خصوص مدیریت شبانه و برقراری کشیک در ستاد مرکزی سازمان در ساعات اداری و شب هنگام، واحد مدیریت شبانه مسئولیت رسیدگی به امور مراجعین را بر عهده دارد .

بر همین اساس و به منظور ارائه خدمات بهتر به گروه های نیازمند ، این شیوه نامه تدوین و جهت اجرا ابلاغ می گردد.

مستندات قانونی:

تبصره یک ماده ۷۱ قانون برنامه پنج ساله پنجم

قانون جامع حمایت از حقوق معلولان

قانون جامع ساختار نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی

قانون تامین زنان و کودکان بی سرپرست

نظام نامه نظارتی سامانه سآمد

فرایند انجام کار:

- ملاحظه و بررسی درخواست مراجع و احراز هویت .
- تشخیص مشکل و یا نیاز مراجع.
- مشاوره و اقدام در جهت رفع نیاز یا مشکل (اسکان، بلیط، خدمات مددکاری و...)
- پاسخگویی به مراجعین غیر مرتبط که جزء جامعه هدف سازمان نمی باشد و ارجاع آنها به سازمانها و ارگانهای مربوطه.
- تدوین و مستندسازی گزارش اقدامات و ارائه پیشنهادبه منظور تهیه آمارهای تحلیلی و گزارش های موردنیاز .

هدف کلی:

ساماندهی مراجعین واجد شرایط در ساعات غیراداری و ارائه خدمات مورد نیاز

اهداف جزئی:

- پاسخگویی به درخواستهای مراجعین سازمان در ساعات غیر اداری
- پاسخگویی به نهادهای نظارتی
- راهنمایی و هدایت مراجعین به سایر سازمانهای مرتبط
- اسکان مراجعین سایر استانها بصورت موقت حسب ضرورت
- صدور حواله بلیط جهت مراجعین به سایر استانها
- پاسخگویی به تماسهای تلفنی

تعاریف و مفاهیم:

— **سازمان بهزیستی:** سازمان بهزیستی یکی از مهمترین نهادهای تخصصی و حمایتی محسوب می شود که از طریق بودجه عمومی و کمکهای مردمی، خدمات تخصصی و حمایتی را به همه گروههای هدف و واجدالشرایط ارائه می نماید .

— **جامعه هدف:** به کلیه افرادی اطلاق می شود که طبق دستورالعمل سازمان شرایط تحت پوشش قرار گرفتن را دارند اعم از گروه های معلولین جسمی حرکتی، حسی (بینایی - شنوایی)، ذهنی ، اعصاب و روان، زنان سرپرست خانوار و فرزندان تحت تکفل آنها، زنان خود سرپرست / بدسرپرست، فرزندان بی سرپرست ترخیص شده از مراکز شبانه روزی، معتادین بهبود یافته در مراکز تحت نظارت سازمان بهزیستی، آسیب دیدگان امور اجتماعی.

— **مدیریت شبانه:** واحدی است جهت راهنمایی ، مشاوره و مساعدت به مراجعین واجد شرایط که در ساعات غیر اداری و ایام تعطیل به سازمان مراجعه می کنند .

— **اسکان:** محلی موقت جهت اقامت و استراحت افراد تحت پوشش سازمان که منحصر از سایر استانها حسب ضرورت مراجعه می نمایند.

— **حواله بلیط:** معرفی مراجعین تحت پوشش سازمان به پایانه های مسافری جهت بازگشت به شهرستان محل سکونت.

— **فرد غیر جامعه هدف:** به فردی اطلاق می شود که طبق دستورالعمل حمایتی سازمان شرایط لازم جهت تحت پوشش بودن را ندارد .

— **دستگاه نظارتی و قضایی:** شامل سازمان هایی مانند نهاد ریاست جمهوری ، دفتر مقام معظم رهبری ، دادگستری و ... هستند که با توجه به وظایف ذاتی و قانونی ، امر نظارت بر امور سازمانها را عهده دار می باشند .

— **مراکز تخصصی:** مراکزی هستند که با توجه به نیاز سازمان ایجاد و مجوز لازم را دریافت کرده و جهت تحقق اهداف سازمان فعالیت می نمایند.

— **فرد واجد شرایط:** فردی که تحت پوشش و یا جامعه هدف سازمان بوده و یا طبق دستورالعمل حمایتی سازمان نیازمند تشخیص داده شود و مدارک لازم و کافی جهت پذیرش را داشته باشد .

— **پاسخگویی تلفنی:** جوابدهی به کلیه تماسهای حاصله از نهاد ریاست جمهوری ، دفتر مقام معظم رهبری و ...

وظایف مدیر شبانه:

- ۱- حضور در روزهای اداری از ساعت ۱۶ لغایت ۸ صبح روز بعد و در روزهای تعطیل از ۸ لغایت ۱۹ و از ۱۹ لغایت ۸ صبح روز بعد (حسب شرایط) و استقرار در محل کشیک
 - ۲- ملاحظه و بررسی درخواست مراجع و احراز هویت
 - ۳- تشخیص مشکل و یا نیاز مراجع
 - ۴- مشاوره و اقدام در جهت رفع نیاز یا مشکل (اسکان، بلیط، خدمات مددکاری و...)
 - ۵- ارجاع مراجعین واجد شرایط به مهمانپذیر طرف قرار داد سازمان و تذکر در خصوص عدم مراجعه در ساعات غیراداری.
 - ۶- صدور حواله بلیط برای مراجعین واجد شرایط استانها، جهت بازگشت به شهرستان محل سکونت از طریق پایانه طرف قرار داد.
 - ۷- ارجاع و معرفی مراجعین واجد شرایط به مراکز تخصصی مربوطه.
 - ۸- پاسخگویی به تماسهای تلفنی
 - ۹- پاسخگویی به مراجعین غیرمرتبط که جزء جامعه هدف سازمان نمی باشد و ارجاع آنها به سازمانها و ارگانهای مربوطه.
 - ۱۰- رسیدگی و پیگیری دستور مقام قضائی و یا دستگاههای نظارتی.
 - ۱۱- پیگیری امور مراجعین.
 - ۱۲- ارائه گزارش اقدامات انجام شده
- شرایط انتخاب مدیر شبانه:**

- کارشناسان کشیک الزاماً دارای تخصص، تجربه و آشنا با حوزه های تخصصی سازمان باشند.

- تخصص و تجربه کارشناسان متقاضی می بایست به تأیید مرکز ارتباطات مردمی برسد.

تبصره: در صورت نیاز به برگزاری کلاسهای توجیهی و تکمیلی مرکز ارتباطات مردمی برنامه ریزی و اقدام لازم را بعمل آورد.

- صدور ابلاغ از طرف ریاست مرکز ارتباطات مردمی با شرح وظایف تعیین شده.

- همکاری حوزه های مختلف سازمان در اجرای طرح مدیریت شبانه.

نحوه پرداخت حق الزحمه کشیک:

با توجه به وضعیت پرداخت در سال ۹۴ برای هر شیفت ۷۰۰/۰۰۰ ریال، مبلغ قابل پرداخت در سال ۹۵ به شرح ذیل محاسبه می گردد .

1-مبلغ پایه سال ۱۳۹۴، هفتصد هزار ریال معادل هفتاد هزار تومان .

۲-مبلغ پایه سال ۹۵ عبارت خواهد بود از مبلغ پایه ۱۳۹۴ + درصد افزایش سالیانه .

۳-پرداخت مبلغ ۱۰٪ حق الزحمه سال ۹۵ بابت انجام مدیریت شبانه در ایام خاص (تاسوعا ، عاشورا ، ایام نوروز و تعطیلات متوالی) به مبلغ پایه اضافه می گردد.

۴- پرداخت ۱۰٪ حق الزحمه سال جاری کشیک بر مبنای شاخص های کیفی ذیل می باشد که در اختیار و با تأیید مرکز ارتباطات مردمی به مبلغ پایه اضافه می شود :

۱-دقت در نحوه تنظیم گزارش.

۲-نظم و انضباط از نظر حضور در محل کشیک ، دریافت و تحویل به موقع پکیج مربوطه .

۳-ارائه خدمات به مراجعین واجد شرایط مطابق دستورالعمل و سرعت در پاسخگویی به نهاد ریاست جمهوری و دفتر مقام معظم رهبری .

فلوچارت مدیریت شبانه

