



شیوه نامه بررسی درخواست های مرتبط با پیگیری وضعیت مفقودین

مرکز پذیرش و هماهنگی و گروه های هدف

خرداد ۹۶

فهرست مطالب

صفحه	موضوع
۴	• مقدمه
۴	• هدف کلی
۴	• مستندات قانونی
۴	• تعاریف و مفاهیم
۵	• فرایند و روش اجرای کار (ستادی)
۶	• فرایند و روش اجرای کار (استانی)
۷	• فلوجارت (ستادی)
۸	• فلوجارت (استانی)
۹	• منابع
۹	• نظارت
	• پیوستها :
۱۰	• فرم استعلام و معرفی اداره آگاهی
۱۱	• چک لیست نظارت

اعضاء کارگروه تدوین شیوه نامه بررسی درخواست های مفقودین:

۱. جناب آقای محمد مهدی امیری ، رئیس مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی کشور، رئیس کارگروه .
۲. سرکار خانم مهشید غفارزاده ، کارشناس مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف استان تهران ، عضو کارگروه .
۳. جناب آقای حامد شیخ ، کارشناس مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی کشور، عضو کارگروه .
۴. سرکار خانم زهرا هنربخش ، کارشناس مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی کشور ، عضو کارگروه .

مقدمه

با استناد به اصل ۲۹ قانون اساسی و سند چشم انداز بیست ساله کشور و ماده واحده لایحه قانونی تشکیل سازمان بهزیستی کشور مصوب ۱۳۵۹ و با توجه به گستره وسیع وظایف و تکالیف محوله به سازمان بهزیستی و بر اساس قوانین و مستنداتی که در ذیل آمده است و در جهت حمایت و ارائه خدمات به جامعه هدف سازمان و همچنین لزوم به روز آوری خدمات قابل ارائه به دلیل توسعه سریع و روزافزون نیازها و همچنین پیچیدگی مشکلات و مسائل اجتماعی "شیوه نامه بررسی در خواست های مرتبط با پیگیری وضعیت مفقودین" به منظور ایجاد هماهنگی و وحدت رویه و همچنین ارتقاء سطح رضایتمندی گروههای هدف تهیه و تنظیم گردیده است .

هدف کلی

تسهیل در فرآیند شناسایی و بازگشت مفقودین به خانواده و ارتقاء سطح رضایتمندی گروههای هدف .

مستندات قانونی :

۱. ماده واحده لایحه تشکیل سازمان بهزیستی کشور مصوب سال ۱۳۵۹.
۲. قانون جامع حمایت از حقوق معلولان مصوب ۱۳۸۳.
۳. مصوبه شورای معاونین "سازمان" در خصوص پرهیز از هرگونه فعالیت موازی و تسهیل و تسریع در روند پیگیری امور طی نامه ابلاغی شماره ۷۰۰/۹۵/۵۰۶۲۸ مورخ ۹۵/۰۴/۲۱.
۴. دستورالعمل جامع پذیرش و هماهنگی.
۵. بخشنامه شماره ۶۴۰۳ مورخ ۹۵/۰۵/۱۸ مبنی بر ادغام ارتباطات مردمی با ادارات پذیرش و هماهنگی .
۶. دستورالعمل جامع نظارت بر فرآیندها و عملکرد پذیرش و هماهنگی .

تعاریف و مفاهیم

جامعه هدف: به کلیه افرادی اطلاق می شود که طبق دستورالعمل سازمان شرایط حمایت را داشته و یا واجد شرایط دریافت خدمات ، 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 می باشند .

مفقودین: با توجه به اینکه فقدان عبارتست از یک موقعیت بالقوه یا واقعی که در آن کسی یا چیزی ارزشمند از دست رفته و اطلاعی از آن در دست نمی باشد ، لذا مفقودین به افرادی گفته می شوند که ۱- به دلایل مختلف خانواده اطلاعی

از وضعیت سلامت و اقامت آنها نداشته و برای یافتن آنها اقدام می نماید ۲- کسانی که مدت زیادی از نبودن آنها گذشته است و خبری از مرگ و زندگی آنها در دست نمی باشد .

مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف : یکی از واحد های اداری زیر مجموعه مستقیم ریاست سازمان در تشکیلات اداری است که در راستای اهداف سازمان ، با توجه به ضرورت حمایت و صیانت از حقوق مراجعین به منظور ارائه فعالیت های حرفه ای ، تخصصی و تعیین ارزیابی نیازها و به عنوان ناظر ادارات پذیرش و هماهنگی استانها فعالیت می نماید.

اداره پذیرش و هماهنگی گروههای هدف : یکی از واحد های اداری زیر مجموعه مستقیم مدیر کل در تشکیلات بهزیستی استانها است که در راستای اهداف سازمان با توجه به ضرورت حمایت و صیانت از مراجعین به منظور ارائه فعالیت های حرفه ای ، تخصصی و تعیین ارزیابی نیازها ی آنان بعنوان مرجع ورودی ، هماهنگ کننده و توزیع کننده مراجعین فعالیت می نماید

اداره آگاهی : یکی از یگان های نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است که طبق قانون، به عنوان ضابط قوه قضاییه وظایف مهمی از جمله انجام امور مربوط به تشخیص هویت و کشف علمی جرایم را بر عهده دارد.

دادگستری : دادگستری در لغت بمعنی اجراء عدالت است، در اصطلاح اسم وزارتخانه ای است که در ارتباط با قوه قضائیه انجام وظیفه می کند و همه تشکیلات مربوط به رسیدگی و شکایات و تظلمات مردم را بر عهده دارد .

فرایند و روش اجرای کار(ستادی):

۱. در ابتدا خانواده با در دست داشتن نامه اداره آگاهی محل سکونت به مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی کشور مراجعه می نماید.

۲. نامه مذکور پس از ثبت و اسکن ، به کلیه ادارات پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی استانها مکاتبه می گردد .

۳. اداره پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی استان نیز طی مکاتبه با کلیه شهرستانها و مراکز نگهداری استان، وضعیت مفقود شده را استعلام می نماید .

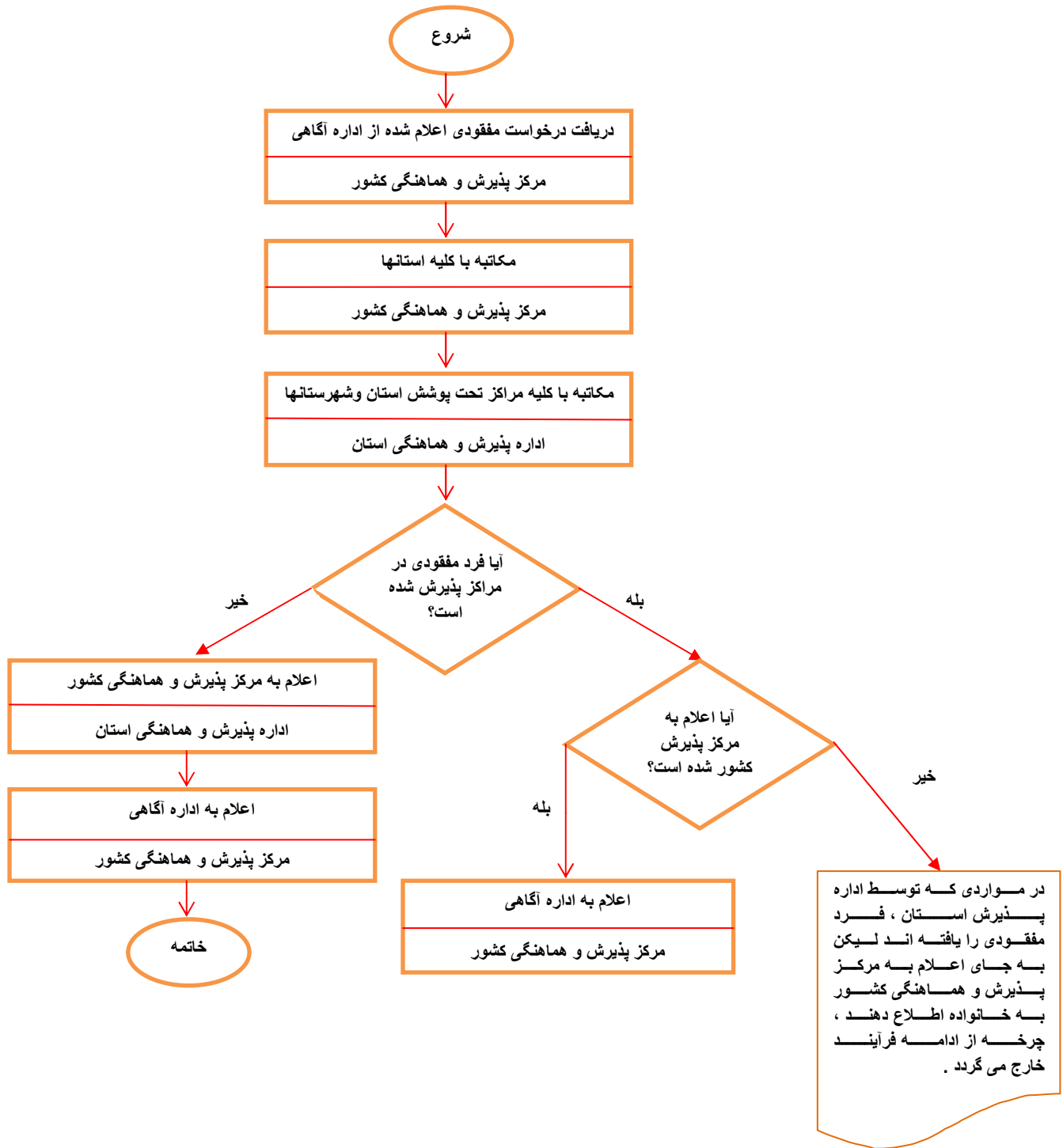
۴. در صورتی که فرد مفقود شده در یکی از مراکز تحت پوشش سازمان بستری و یا نگهداری شوند و یا به هر طریق دیگری اطلاعی از وضعیت ایشان وجود داشته باشد ، مراتب به مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی کشور اطلاع رسانی می گردد .

۵. مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی کشور نیز محل اسکان فرد مفقود شده را به اداره آگاهی اعلام می نماید .

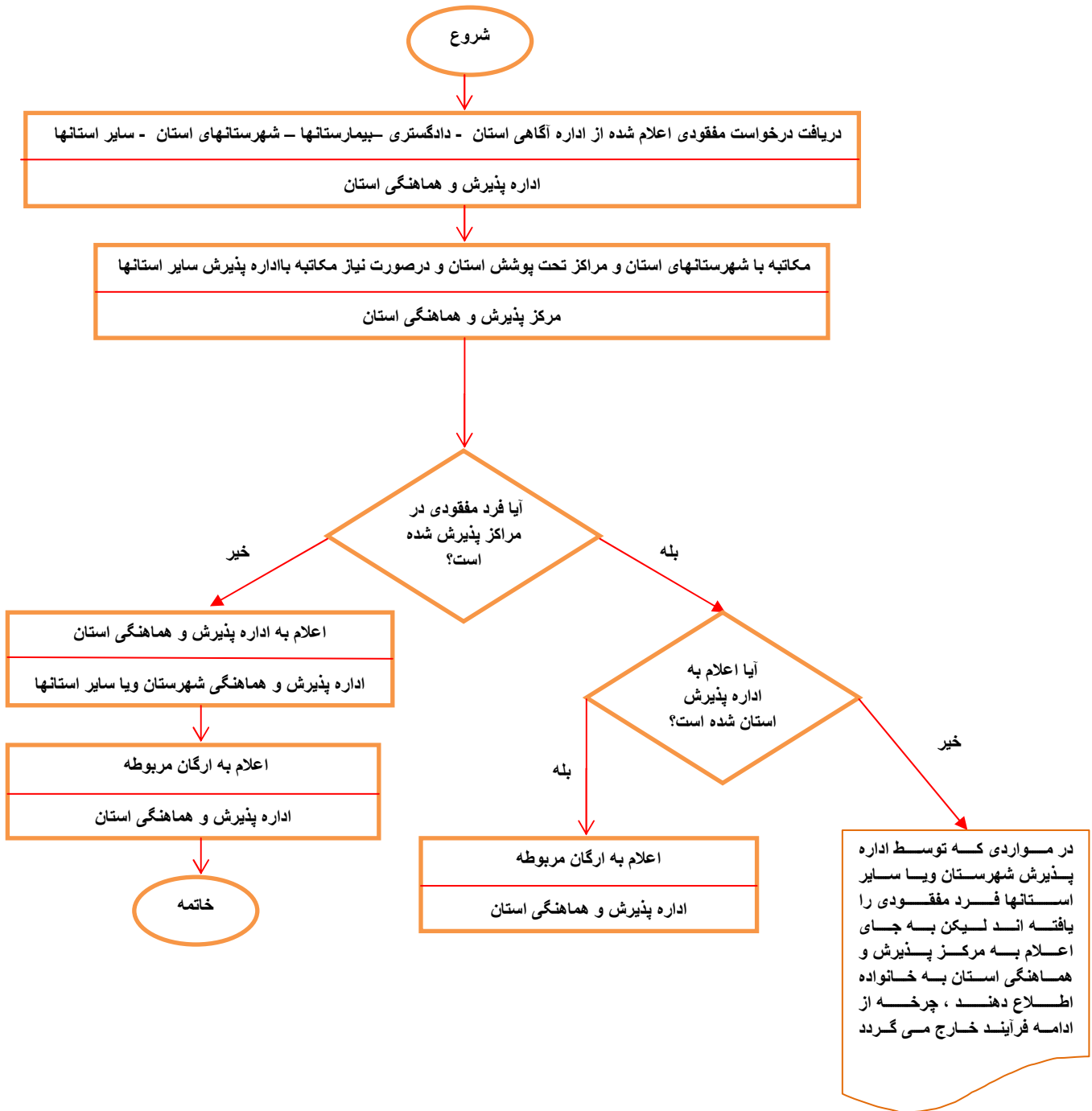
فرایند و روش اجرای کار(استانی):

۱. در ابتدا اداره پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی استان از یکی از ارگانهای ذیل:
اداره آگاهی ، دادگستری ، بیمارستانها ، شهرستانهای استان ، ادارات پذیرش سایر استانها یا مرکز پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی کشور نامه پیگیری وضعیت مفقودین را دریافت مینماید.
 ۲. نامه مذکور پس از ثبت و اسکن ، به کلیه ادارات پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی شهرستانها و مراکز تحت پوشش استان و یا ادارات پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی سایر استانها ارسال می گردد .
 ۳. در صورتی که فرد مفقود شده در یکی از مراکز تحت پوشش سازمان بستری و یا نگهداری شوند و یا به هر طریق دیگری اطلاعی از وضعیت ایشان وجود داشته باشد ، مراتب به اداره پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی استان اطلاع رسانی می گردد .
 ۴. اداره پذیرش و هماهنگی گروههای هدف بهزیستی استان نیز محل اسکان فرد مفقود شده را به ارگان مربوطه اعلام می نماید .
- تبصره:** با توجه به ذکر آدرس و تماس خانواده مفقود در نامه استعلام ، به هر دلیل ممکن است فرد یا افرادی به محض اطلاع از وضعیت فرد مفقود ، مراتب را خارج از روند تعریف شده به خانواده اطلاع رسانی نماید که در این صورت چرخه کامل روند اجرا نخواهد شد .

فرایند اجرای کار (ستادی)



فرایند اجرای کار (استانی)



منابع مورد نیاز اجرای شیوه نامه

۱. استفاده از منابع ظرفیتهای جامعه، NGOها و موسسات خیریه

۲. مشارکتهای مردمی

۳. استفاده از مفاد و مستندات قانونی نظیر قانون جامع حمایت از حقوق معلولان

۴. سایر منابع

نظارت

کنترل و نظارت بر فرآیند انجام کار ، مطابق چک لیست های تنظیمی و بر اساس مفاد دستورالعمل جامع نظارت بر فرآیندها و عملکرد اداره پذیرش و هماهنگی استانها خواهد بود .
بر اساس چک لیست تنظیمی و راهنمای تکمیل شده در دستورالعمل جامع نظارت بر فرایندهای پذیرش و هماهنگی ، وجود فعالیت برابر با گزینه بلی و موجب دریافت یک امتیاز محسوب شده و عدم وجود فعالیت بمنزله گزینه خیر و عدم دریافت امتیاز (صفر) می باشد .

پیوست ها :

فرم استعلام و معرفی اداره آگاهی

چک لیست نظارت



شماره :

تاریخ :

پیوست :

دستورات :

از : پلیس آگاهی فرماندهی انتظامی استان.....- اداره مبارزه با جرایم جنایی

به : ریاست محترم اداره کل بهزیستی کشور

موضوع : فقدان.....

سلام علیکم

با احترام، برابر اعلام کلانتری..... مستند به

دادخواهی آقا/خانم.....فقدانی یاد شده بالا که تصویر آن

ضمیمه نامه می باشد با مشخصات ظاهری.....

از مورخهمفقود گردیده است. لذا خواهشمند است

دستور فرمائید در صورت وجود هرگونه سابقه ای از یاد شده فوق

مراتب را به این پلیس اعلام فرمایند تا اقدامات قانونی انجام گیرد .

رئیس پلیس آگاهی فا . استان

سرهنک کارآگاه.....

گیرندگان:

ریاست محترم اداره بهزیستی

ریاست محترم زندان.....

ریاست محترم ندامتگاه.....

ریاست محترم کانون اصلاح و تربیت.....

ریاست محترم پلیس مبارزه با مواد مخدر فا.....

ریاست محترم پلیسامنیت اخلاقی فا.....

ریاست محترم بیمارستان.....

چک لیست

۱- آیا نامه های مفقودین بر اساس روند شیوه نامه و به صورت آمار تفکیکی آنالیز شده و پاسخ مرجع ارسال کننده داده می شود؟

بلی خیر

خوب (1) امتیاز ضعیف (0) امتیاز