

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر توانمندسازی خانواده و زنان

# دستور العمل تأسیس، اداره و انحلال کلینیک های مددکاری اجتماعی

تهیه و تنظیم:

خانم ها دکتر بریمانی - ریحان صفت - توکلی - بابائی - مهربان

آقایان صدیق - محسنی

1390

مقدمه:

در راستای بهره مندی از توان بخش غیردولتی، رشد و توسعه خدمات مددکاری اجتماعی در جامعه، کلینیک های مددکاری اجتماعی از سال 1381 آغاز به کار نمودند. این کلینیک ها با بهره گیری از منابع اجتماعی در جهت حل مشکلات مراجعان اقدام می نمایند و ارائه خدمات تخصصی مددکاری اجتماعی را تا مرحله توانمندسازی و قادرسازی خدمت گیرندگان بر عهده دارند. در اجرای بند 5 ماده ی 26 قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب 80/11/27 مجلس محترم شورای اسلامی ووفق مفاد "دستورالعمل نظارت بر مؤسسات ومراکز غیردولتی وخیریه موضوع ماده 26 قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت" ابلاغی به شماره 700/89/125422 مورخ 89/11/24، دستورالعمل ضوابط تأسیس، اداره و انحلال مراکز کلینیک های مددکاری اجتماعی به شرح ذیل ابلاغ می گردد:

#### ماده 1 – تعاریف :

1 – **کلینیک مددکاری اجتماعی** : مرکزی که توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی با اخذ مجوز، طبق ضوابط و مقررات این آئین نامه، تحت نظارت سازمان بهزیستی تأسیس و خدمات مددکاری اجتماعی (فردی، گروهی، جامعه ای) و سایر خدمات اجتماعی مرتبط را به متقاضیان ارائه می نماید.

2 – **خدمات اجتماعی** : مجموعه ای از فعالیتهای حرفه ای است که به افراد، گروهها و جوامع به منظور بالابردن ظرفیت آنها در انجام تکالیف و وظایف اجتماعی در چارچوب اصول و قوانین جامعه عرضه می شود.

3 – **مددکاری اجتماعی**: حرفه ای است که در آن مددکار اجتماعی با ایجاد ارتباط مناسب، بهره گیری از فرصت های اجتماعی و روشهای مداخله، ظرفیت تغییر و توانائی حل مسأله افراد، گروه ها و جامعه را تقویت می کند و آنان را در راستای بهبود بخشیدن به موقعیت خویش، به زیستن و ارتقاء کیفیت زندگی قادر می سازد.

4 – **مددکار اجتماعی**: فردی است حرفه ای، دارای تحصیلات دانشگاهی در رشته مددکاری اجتماعی یاخدمات اجتماعی که از علم، دانش و مهارت لازم برخوردار باشد و ضمن رعایت اصول حرفه خود، به افراد، گروهها و جامعه کمک کند تا با تکیه بر توانایی ها و امکانات موجود در جهت حل مشکل یا رفع نیازهایشان گام بردارند و از این راه به استقلال نسبی یا رضایت خاطر برسند.

5 – **مراجعان** : افراد، گروهها و جوامعی هستند که بر اثر عوامل مختلف اجتماعی، روانی، اقتصادی، فرهنگی، فردی و .... قابلیت ها و توانائی هایشان کاهش یافته است به گونه ای که امکان ادامه زندگی مستقل برای آنان فراهم نیست و نیاز به حمایت و مداخله فرد متخصص برای حل یا کاهش مشکل را دارند.

6 - **مؤسس:** به شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می گردد که پس از طی مراحل پیش بینی شده، موفق به دریافت موافقت اصولی و سپس پروانه فعالیت می گردد.

**تبصره 1:** در صورتیکه مؤسس شخص حقوقی باشد اهداف اساسنامه مؤسسه می بایست در راستای اهداف تأسیس کلینیک مددکاری اجتماعی باشد.

**تبصره 2:** از زمانی که مؤسس موفق به اخذ پروانه فعالیت گردد، عنوان صاحب امتیاز کلینیک به وی اطلاق می شود.

7 - **مسئول فنی:** فرد واجد شرایطی است که توسط مؤسس یا صاحب امتیاز کلینیک به اداره کل بهزیستی استان معرفی می شود و پس از تأیید کمیسیون استان و دریافت پروانه مربوطه، مسئولیت اداره کلینیک رادرمینه های تخصصی و عمومی عهده دار می گردد.

8 - **موافقت اصولی:** موافقت نامه ای است که پس از طی مراحل پیش بینی شده در این دستورالعمل، توسط کمیسیون صدور پروانه های بهزیستی استان به مدت یک سال برای متقاضیان صادر می گردد تا نسبت به آماده نمودن ساختمان و تجهیز آن، تأمین نیروی انسانی مورد نیاز و کسب تأییدیه های لازم اقدام گردد.

9 - **پروانه فعالیت:** مجوزی است که برای شروع و تداوم فعالیت مرکز، پس از تجهیز، تأمین مکان و معرفی نیروی انسانی مورد نیاز با مدت اعتبار سه ساله صادر می گردد.

10 - **شخص حقیقی:** به شخصی گفته می شود که به صورت انفرادی متقاضی دریافت مجوز تأسیس کلینیک مددکاری اجتماعی برابر بند 5 ماده 26 تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب 80/11/27 مجلس شورای اسلامی باشد.

11 - **شخص حقوقی:** به اشخاصی اطلاق می گردد که به صورت گروهی دارای منافع مشترک بوده و بموجب قانون دارای شخصیت می باشند و متقاضی دریافت مجوز تأسیس کلینیک مددکاری اجتماعی برابر بند 5 ماده 26 تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب 80/11/27 مجلس شورای اسلامی باشند.

12 - **کارشناس ناظر کلینیک (استانی و شهرستانی):** کارشناسی است مجرب در حوزه فعالیتهای امور اجتماعی که با ابلاغ معاون امور اجتماعی اداره کل بهزیستی استان یارنایس اداره بهزیستی شهرستان، وظیفه نظارت، کنترل و ارزشیابی عملکرد کلینیک های مددکاری اجتماعی را در سطح استان یا شهرستان بر عهده دارد.

## ماده 2- اهداف تأسیس کلینیک مددکاری اجتماعی :

- 1-2- بهره مندی از توان تخصصی بخش غیردولتی در جهت ارائه خدمات پیشگیری، مداخله و توانمندسازی به مراجعان .
- 2-2- کاهش تصدی گری دولت.
- 3-2- افزایش ضریب نفوذ خدمات مددکاری اجتماعی در سطح جامعه.

## ماده 3 - شرایط عمومی ، اختصاصی و مدارک مورد نیاز مؤسس:

### الف: شرایط عمومی:

- 1- اعتقاد به دین مبین اسلام.
  - 2- تابعیت جمهوری اسلامی ایران.
  - 3- دارا بودن 25 سال سن تمام.
  - 4- التزام به نظام جمهوری اسلامی ایران و ارکان آن.
  - 5- داشتن کارت پایان یا معافیت دائم از خدمت و وظیفه برای افراد ذکور.
  - 6- اعتقاد به یکی از ادیان رسمی کشور.
- تبصره 1: اقلیت های دینی شناخته شده در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در صورت متقاضی بودن پس از طی مراحل مربوطه می توانند اقدام به دریافت موافقت اصولی نمایند مشروط بر اینکه به همان اقلیت ارائه خدمت نمایند.
- 7- تأیید صلاحیت فردی از حراست اداره کل بهزیستی استان.
  - 8- عدم سوء پیشینه کیفری.
  - 9- عدم اعتیاد به مواد مخدر.
  - 10- دارا بودن حداقل سلامت جسم و روان به تأیید پزشک متخصص معتمد سازمان.
- تبصره 2: جانبازان انقلاب اسلامی و معلولینی که از سلامت روان با تأیید پزشک متخصص و معتمد سازمان برخوردار باشند از شمول بند 10 ماده فوق مستثنی خواهند بود.

### ب: شرایط اختصاصی:

دارا بودن مدرک کارشناسی و بالاتر در رشته مددکاری اجتماعی، خدمات اجتماعی و در صورت عدم وجود متقاضی در این رشته ها از سایر رشته های مرتبط (علوم اجتماعی، علوم تربیتی، روانشناسی، مشاوره، مطالعات زنان و رفاه اجتماعی) استفاده گردد.

### ج: مدارک لازم:

1. تصویر کلیه صفحات شناسنامه.
2. تصویر کارت ملی.
3. چهارقطعه عکس  $3 \times 4$ .
4. گواهی عدم سوء پیشینه کیفری.
5. گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر.
6. تصویر کارت پایان خدمت یا معافیت دائم از خدمت وظیفه برای آقایان.
7. تصویر آخرین مدرک تحصیلی (برابر اصل شده).
8. برگ گواهی پزشک متخصص معتمد سازمان مبنی بر سلامت جسم و روان.
9. تصویر اساسنامه برای مؤسسان حقوقی.

**تبصره 3:** مدارک تحصیلی فارغ التحصیلان خارج از کشور می بایست حسب مورد به تأیید مراجع ذیصلاح رسیده باشد.

### ماده 4 – شرایط عمومی، اختصاصی و مدارک مورد نیاز مسئول فنی

#### الف: شرایط عمومی مسئول فنی:

شرایط عمومی مسئول فنی می بایست مطابق بندهای 1 تا 10 قسمت الف و تبصره های مربوطه، از ماده 3 این دستورالعمل باشد.

#### ب: شرایط اختصاصی مسئول فنی:

1. دارا بودن مدرک کارشناسی یا بالاتر در رشته مددکاری اجتماعی یا خدمات اجتماعی.
  2. دارا بودن حداقل 2 سال سابقه کار مرتبط.
- تبصره 1:** در صورتی که مؤسس شرایط مسئول فنی را دارا باشد خود می تواند مسئولیت فنی مرکز را هم بر عهده بگیرد.

### ج: مدارک لازم:

1. تصویر کلیه صفحات شناسنامه.
2. تصویر کارت ملی.
3. چهارقطعه عکس  $3 \times 4$ .
4. گواهی عدم سوء پیشینه کیفری.
5. گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر.
6. تصویر کارت پایان خدمت یا معافیت دائم از خدمت وظیفه برای آقایان.

7. گواهی معتبر و تأیید شده مبنی بر دارا بودن حداقل 2 سال سابقه کار مددکاری اجتماعی در سازمان بهزیستی یا انجمن های تخصصی، سازمانها و نهادهای مرتبط با موضوع.
  8. تصویر آخرین مدرک تحصیلی (برابر اصل شده)..
  9. برگ گواهی پزشک متخصص معتمد سازمان مبنی بر سلامت جسم و روان.
- تبصره 2:** مدارک تحصیلی فارغ التحصیلان خارج از کشور می بایست حسب مورد به تأیید مراجع ذیصلاح رسیده باشد.

### **ماده 5 – نیروی انسانی مورد نیاز کلینیک :**

نیروی انسانی مورد نیاز کلینیک های مددکاری اجتماعی به شرح ذیل می باشند:

1. مسئول فنی واجد شرایط طبق ضوابط اعلام شده.
  2. مددکار اجتماعی با حداقل مدرک کارشناسی در رشته مددکاری اجتماعی یا خدمات اجتماعی (به ازای هر 100 پرونده واگذار شده به کلینیک یک نفر مددکار اجتماعی).
- تبصره 5:** مؤسس می تواند علاوه بر مسئول فنی و مددکار اجتماعی با مدرک کارشناسی، از یک نیروی کاردان مددکاری اجتماعی با حداقل 2 سال سابقه کار مرتبط نیز استفاده نماید.
3. مشاور یا روان شناس بالینی با مدرک کارشناسی ارشد که از سازمان نظام روانشناسی و مشاوره گواهی کار داشته باشد.
  4. متصدی امور دفتری با حداقل مدرک تحصیلی دیپلم.

### **ماده 6 – فضای فیزیکی و تجهیزات لازم:**

#### **الف – فضای فیزیکی :**

- فضای فیزیکی کلینیک با توجه به نوع فعالیت و گستردگی خدمات کلینیک تعیین می شود لیکن می بایست حداقل دارای شرایط ذیل باشد:
1. یک اتاق مجزا برای انجام امور مددکاری.
  2. یک سالن انتظار برای استقرار متصدی امور دفتری و مراجعین.
  3. یک اتاق مجزا برای مسئول فنی کلینیک.
  4. سرویس بهداشتی مناسب.
  5. در صورت ارائه خدمات مددکاری، مشاوره ای ، روانشناسی، کلاسهای آموزشی و سایر خدمات دیگر می بایست فضای مناسب برای آن نیز تأمین شود.
  6. ساختمان کلینیک می بایست مجهز به سیستم حرارتی، برودتی و اطفاء حریق باشد.

## ب- تجهیزات :

1. میز و صندلی برای کارکنان و مراجعین.
  2. فایل قفل دار جهت نگهداری محرمانه پرونده ها.
  3. وسایل دفتری - رایانه - چاپگر - فاکس - یک خط تلفن.
  4. کتابخانه تخصصی و عمومی.
  5. جعبه کمک های اولیه.
  6. سایر وسایل و تجهیزات مورد نیاز به تناسب خدماتی که مرکز ارائه می دهد.
- تبصره:** اختصاص فضای فیزیکی معرفی شده برای دریافت مجوز بهره برداری کلینیک به فعالیت‌های دیگر در صورتی مجاز است که:

1. در خارج از ساعات کار اعلام شده باشد.
2. فعالیت در نظر گرفته شده منافاتی با فعالیت‌های جاری کلینیک مددکاری اجتماعی نداشته و در راستای فعالیت‌هایی نظیر: درمانی، حقوقی، مشاوره ای و ... باشد.
3. اختصاص فضا به سایر فعالیت ها می بایست کتباً به اطلاع و موافقت اداره کل بهزیستی استان برسد و مستندات مربوطه در کلینیک نگهداری شود.

## ماده 7- ساعات کار کلینیک :

- کلینیک ها بر اساس نوع فعالیت و خدماتی که ارائه می نمایند می بایست حداقل 6 ساعت (8الی 14 یا 14الی 20) به فعالیت پردازند که این ساعات کار می بایست کتباً به استان اعلام شود.
- تبصره :** چنانچه پرونده های مددجویان سازمان بهزیستی به کلینیک واگذار گردد، کلینیک مددکاری اجتماعی می بایست در ساعات اداری (8الی 14) فعال باشد.

## ماده 8- نحوه صدور پروانه فعالیت ، و تمدید آن :

در این رابطه ملاک دستورالعمل ماده 26 موضوع بخشنامه شماره 700/89/125422 مورخ 89/11/24 است.

## ماده 9- نظارت بر کلینیک :

در چهار سطح سازمان بهزیستی کشور، اداره کل بهزیستی استان ، اداره بهزیستی شهرستان (توسط ناظر) و کانون کلینیک های مددکاری اجتماعی انجام می گیرد و گزارش آن تهیه و به مقامات مافوق ارائه می گردد.

به منظور ارزیابی مستمر، ارتقاء سطح کیفی خدمات ارائه شده توسط کلینیک ها و نیز به منظور تصمیم گیری در خصوص هدفمند نمودن خرید خدمات از کلینیک های مددکاری اجتماعی، شاخص های درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی (پیوست 1) می بایست به صورت سالیانه توسط کارشناس ارزیاب تکمیل و به رئیس کمیته استانی درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی ارائه گردد.

### **ماده 10 – مقررات خاص مرتبط با کلینیک های مددکاری اجتماعی:**

1. شروع فعالیت کلینیک و تحویل پرونده به آن قبل از کسب پروانه فعالیت از سازمان بهزیستی مطلقاً ممنوع می باشد.
2. انتخاب عناوینی مغایر شأن و کرامت مراجعین برای کلینیک مددکاری اجتماعی ممنوع می باشد. تأیید نام کلینیک به عهده کمیسیون ماده 26 استانی است.
3. انجام هر گونه فعالیت مغایر با اهداف و شرح وظایف تأسیس کلینیک مددکاری اجتماعی ممنوع است.
4. نصب تابلوی کلینیک مددکاری اجتماعی طبق بخشنامه شماره 700/90/134138 مورخ 90/11/30
5. نصب پروانه فعالیت و پروانه مدیر کلینیک (مسئول فنی) در معرض دید ارباب رجوع الزامی است.
6. هر گونه تبلیغ و پخش آگهی در زمینه کلینیک می بایست مطابق با ضوابط و مقررات جاری باشد. عدم رعایت مقررات این بند از سوی کلینیک تخلف محسوب می شود.
7. کلینیک مددکاری اجتماعی موظف است در مکاتبات با نهادها، سازمانها و ... صرفاً از آرم، مهر و سربرگ تأیید شده در کمیسیون ماده 26 استانی مخصوص خود استفاده نماید.
8. تنظیم پرونده کارکنان کلینیک می بایست مشتمل بر مدارک عمومی نظیر: (عکس، کپی شناسنامه، کپی کارت ملی، کپی کارت پایان خدمت آقایان، آخرین مدرک تحصیلی، تصویر گواهینامه های آموزشی، تاریخ شروع به کار، تصویر قرارداد، وضعیت بیمه، رسید پرداخت حقوق و مزایا، مرخصی ها، مأموریت ها و ... ) باشد.
9. رعایت کامل قوانین کار و بیمه تأمین اجتماعی در مورد نیروی انسانی توسط مدیر کلینیک (مسئول فنی) الزامی است و سازمان بهزیستی در این خصوص مسئولیتی ندارد.
10. نصب فهرست اسامی کارکنان با ذکر رشته تحصیلی، نوع فعالیت، ساعت حضور و .... در محل دید مراجعین همراه با الصاق عکس الزامی است.
11. در صورت اثبات هر گونه ضرر و زیان مادی و معنوی به مراجعین، مسئولیت های حقوقی و کیفری متوجه صاحب پروانه فعالیت و مدیر فنی کلینیک نیز می باشد و در صورت بروز جرم، شخص مجرم به مقامات ذیصلاح معرفی خواهد شد.



**تبصره 1:** کلیه مواردی که به تشخیص مدیریت بهزیستی استان، نیاز به پیگیری های قضایی دارد می بایست توسط کارشناس ناظر کلینیک در تعامل با کارشناس حقوقی اداره کل بهزیستی استان تا حصول نتیجه نهایی پیگیری شود.

12. پروانه فعالیت کلینیک مددکاری اجتماعی قابل انتقال به غیر نمی باشد.

13. استفاده از پروانه فعالیت، محدود به شهرستانی است که پروانه فعالیت برای آن صادر شده است.

14. تغییر آدرس کلینیک مددکاری اجتماعی در داخل شهرستان باید به اطلاع و تأیید اداره کل بهزیستی استان و شهرستان برسد.

15. چنانچه مؤسس، مسئول فنی نیز باشد باید به طور تمام وقت در ساعات تعیین شده در کلینیک حضور داشته و اشتغال همزمان وی در حرفه دیگر در ساعات فعالیت کلینیک ممنوع می باشد.

16. عدم حضور مسئول فنی فقط با معرفی کتبی جانشین واجد شرایط و تأیید اداره کل بهزیستی استان وفق مقررات ماده 26 امکان پذیر است.

**تبصره 2:** مسئول فنی کلینیک مددکاری اجتماعی می تواند به عنوان مددکار اجتماعی مسئولیت پرونده های ارجاعی سازمان بهزیستی را نیز داشته باشد. مشروط بر اینکه فعالیت یاد شده با سایر امور مربوطه تداخل ایجاد ننماید.

17. کارشناس ناظر مجاز است از کلیه فعالیت های کلینیک مددکاری اجتماعی در هر زمان بازدید به عمل آورده و توضیحات لازم را از مسئولین کلینیک مددکاری اجتماعی شفاهاً و کتباً درخواست نماید.

18. در صورت عدم فعالیت کلینیک مددکاری اجتماعی به هر علت، به مدت حداکثر یک ماه، موضوع توسط کارشناس ناظر شهرستان به اداره بهزیستی شهرستان اعلام و اداره بهزیستی شهرستان موضوع را جهت اتخاذ تصمیم نهایی به کمیسیون صدور پروانه استان منعکس خواهد نمود.

19. تعطیلی موقت یا دائم کلینیک بدون هماهنگی قبلی با بهزیستی استان ممنوع و در صورت عدم رعایت، دارنده پروانه فعالیت و مسئول فنی کلینیک پاسخگوی مسائل بعدی در مراجع ذیصلاح می باشند.

20. در صورتی که کلینیک مددکاری اجتماعی به هر دلیلی تعطیل گردد مسئولین مربوطه می بایست کلیه سوابق، مدارک و مستندات را عیناً به بهزیستی استان تحویل دهند.

21. اداره کل بهزیستی استان موظف است با دریافت رسید و ثبت در پرونده کلینیک یک نسخه از این دستورالعمل را در اختیار کلینیک قرار دهد.

22. مؤسس، مدیر و پرسنل کلینیک حق ارائه فعالیت ها و آمار منعکس شده در پرونده ها را به هر نحو به مراجع، رسانه ها و سایر اشخاص حقیقی و حقوقی بدون اطلاع و تأیید کتبی بهزیستی استان ندارند.

**تبصره 5:** درخواست های قضایی با حکم قضایی از این بند مستثنی است.

### **ماده 11 – ضوابط رسیدگی به تخلفات و شکایات**

رسیدگی به تخلفات کلینیک های مددکاری اجتماعی، مطابق بخشنامه شماره 700/89/125422 مورخ 89/11/24 ماده 26 سازمان بهزیستی کشور می باشد.

### **ماده 12 – شرح وظایف و اختیارات دفتر توانمندسازی خانواده و زنان :**

1. سیاست گذاری و برنامه ریزی به منظور رشد و توسعه کیفی کلینیک های مددکاری اجتماعی در سطح کشور.
2. اصلاح و بازنگری دستورالعمل ها و بخشنامه ها.
3. نظارت کلان بر فعالیت کلینیک های مددکاری اجتماعی.
4. ارزشیابی و اتخاذ استراتژی ها و تدابیر لازم بر اساس نتایج حاصله.
5. پاسخ گویی به ابهامات و شکایات واصله از بهزیستی استانها و انجام پیگیری های لازم.
6. تعیین تعرفه ارائه خدمات مددکاری اجتماعی.

### **ماده 13 – شرح وظایف و اختیارات اداره کل بهزیستی استان :**

1. بررسی و تأیید گزارش بهزیستی شهرستان در خصوص نام، فضای فیزیکی، تجهیزات و نیروی انسانی کلینیک در شرف تأسیس و ارائه گزارش به کمیسیون ماده 26 استان.
2. بررسی گزارش های واصله از اداره بهزیستی شهرستان در خصوص فعالیت کلینیک های مددکاری اجتماعی.
3. بررسی عملکرد کلینیک های مددکاری اجتماعی استان.
4. بررسی شکایات و تخلفات کلینیک های مددکاری اجتماعی.
5. انجام اقدامات لازم جهت تمدید پروانه فعالیت.
6. ارائه گزارش محرمانه تخلفات کلینیک در اسرع وقت به معاونت امور اجتماعی سازمان بهزیستی کشور.
7. نظارت بر نحوه اجرای صحیح قوانین و مقررات ابلاغی.
8. طرح موارد خاصی که ادامه فعالیت کلینیک، مخالف مصالح مراجعین باشد در کمیسیون ماده 26 استانی.

9. نظارت مستمر بر فعالیت های بهزیستی شهرستان با هدف ارائه راهکارهای تخصصی و راهنمایی های لازم به منظور بهبود عملکرد و رفع موانع و مشکلات احتمالی کلینیک های مددکاری اجتماعی.
10. درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی در سطح استان و همکاری لازم جهت اجرای آن.
11. برگزاری جلسه توجیهی و هماهنگی با کانون کلینیک های مددکاری اجتماعی استان و کلینیک های مددکاری اجتماعی.
12. خرید خدمات اجتماعی در کلیه حوزه های تخصصی سازمان از کلینیک مددکاری اجتماعی در صورت داشتن نیروی تخصصی مربوطه.

#### **ماده 14 – شرح وظایف و اختیارات اداره بهزیستی شهرستان :**

1. بررسی ضرورت و نیازسنجی جهت تأسیس کلینیک و اعلام آن به بهزیستی استان.
2. مصاحبه اولیه با متقاضیان تأسیس کلینیک مددکاری اجتماعی، تشکیل و ارسال پرونده به بهزیستی استان.
3. بازدید محل تأسیس کلینیک و تهیه گزارش کارشناسی لازم درخصوص نام پیشنهادی، فضای فیزیکی، تجهیزات و نیروی انسانی کلینیک در شرف تأسیس و ارائه گزارش به بهزیستی استان جهت دریافت پروانه فعالیت.
4. نظارت بر عملکرد کلینیک.
5. نظارت بر نحوه اجرای قوانین و مقررات ابلاغی.
6. ارائه گزارش تخلفات کلینیک در اسرع وقت به معاونت امور اجتماعی بهزیستی استان.
7. برگزاری جلسه توجیهی و هماهنگی با کلینیک های مددکاری اجتماعی شهرستان.

#### **ماده 15 – شرح وظایف و اختیارات کارشناس ناظر کلینیک ( استان و شهرستان):**

1. پیگیری، برنامه ریزی و نظارت بر حسن اجرای قوانین و مقررات ابلاغی به کلینیک های مددکاری اجتماعی در سطح استان و شهرستان.
2. جمع بندی اطلاعات و آمار کلینیک های مددکاری و ارسال آن به معاونت امور اجتماعی استان و شهرستان.
3. هماهنگی جهت برگزاری دوره های آموزشی مرتبط و انجام اقدامات لازم در این خصوص.
4. رسیدگی به شکایات مطروحه و تهیه گزارش مربوطه و اعلام آن به بهزیستی استان و شهرستان حسب مورد.
5. بازدید از کلینیک های مددکاری اجتماعی هر 6 ماه یکبار و ارائه راهکارهای لازم و تهیه گزارش .

## ماده 16 – شرح وظایف و اختیارات مؤسس عبارتند از:

1. مؤسس پس از اخذ موافقت اصولی می بایست فضای فیزیکی مناسب، تجهیزات و نیروی انسانی کلینیک را مطابق ضوابط ومقررات این دستورالعمل تأمین نماید و مراتب را به بهزیستی شهرستان اعلام نماید.
2. مؤسس می بایست نسبت به معرفی مسئول فنی کلینیک واجد شرایط اقدام نماید تا پروانه فعالیت کلینیک را کسب نماید.
3. همکاری با مسئول فنی کلینیک در جذب نیروی انسانی مورد نیاز کلینیک.
4. رعایت کلیه مفاد دستورالعمل ها، ضوابط و مقررات ابلاغی از سازمان بهزیستی.
5. رعایت موازین حقوقی ، قانونی و شرعی.

## ماده 17 – شرح وظایف و اختیارات مسئول فنی کلینیک عبارتند از:

1. اداره امور داخلی کلینیک مددکاری اجتماعی.
2. رعایت موازین حقوقی و قانونی و شرعی.
3. حضور فعال و دائمی در ساعات کار اعلام شده توسط کلینیک مددکاری اجتماعی.
4. رعایت استانداردهای بهداشتی، فنی و ایمنی.
5. رعایت تعرفه ابلاغ شده از سوی سازمان بهزیستی استان و مراجع قانونی کشور.
6. همکاری با ناظرین اعزامی از سازمان بهزیستی کشور، استان و شهرستان.
7. جمع آوری، ارسال اطلاعات و ارائه گزارش عملکرد.
8. انجام مکاتبات رسمی و اداری.
9. رعایت کلیه مفاد دستورالعمل ها، ضوابط و مقررات ابلاغی از سازمان بهزیستی.
10. بکارگیری نیروی انسانی مورد نیاز و اعلام هر گونه تغییرات به اداره بهزیستی شهرستان.
11. شرکت در جلسات، همایش ها و دوره های آموزشی اعلام شده از سوی سازمان بهزیستی کشور، استان و شهرستان.
12. رسیدگی به شکایات مطروحه از سوی مراجعین و نیروی انسانی شاغل در کلینیک و سایر شکایات مطروحه.
13. نظارت بر روند کار تخصصی کارشناسان بالاخص مددکاران اجتماعی.
14. نظارت دقیق بر فعالیت ها و وظایف کلینیک مددکاری اجتماعی.

**تبصره:** مسئول فنی کلینیک می تواند با معرفی جانشین واجد شرایط و کسب موافقت از بهزیستی شهرستان و تأیید بهزیستی استان از مرخصی استفاده نماید. جانشین معرفی شده در مدت تصدی، دارای اختیارات، وظایف و مسئولیت های مسئول فنی بوده و در مقابل سازمان بهزیستی پاسخگو می باشد.

#### **ماده 18 – شرح وظایف مددکار اجتماعی کلینیک:**

1. رعایت مفاد کلیه قوانین و مقررات مرتبط.
2. شناسائی جمعیت هدف سازمان در محدوده فعالیت کلینیک.
3. انجام مصاحبه اولیه، بررسی و ارزیابی وضعیت فردی، خانوادگی و اجتماعی مراجع و تکمیل فرم های مربوطه.
4. انجام بررسی های تخصصی از قبیل: بازدید منزل، پیگیری و ..... و تهیه گزارش و تکمیل فرم های مربوطه.
5. انجام ارجاعات مورد نیاز.
6. تدوین و اجرای برنامه کمکی و برنامه ریزی به منظور توانمندسازی مراجعین با تأیید مسئول فنی کلینیک.
7. پیگیری امور مربوط به خانواده های خدمت گیرنده و ایجاد ارتباط مستمر با آنها.
8. شناسایی و بکارگیری منابع اجتماعی موجود در جهت توانمندسازی خانواده.
9. تهیه گزارش های تحلیلی (کمی – کیفی – تلفیقی) متناسب با موضوعات و گروههای هدف.
10. شرکت در دوره های آموزشی برگزار شده از طرف سازمان بهزیستی و سایر مراکز ذیربط.
11. مستند کردن کلیه فعالیت های انجام شده و ارائه گزارش به مقامات مافوق.

#### **ماده 19 – شرح وظایف کلینیک های مددکاری اجتماعی:**

1. ارائه خدمات مددکاری اجتماعی در سطوح فردی، گروهی و جامعه ای (طبق ضمائم نمونه پیوست).
2. انجام فعالیت های قادرسازی، توانمندسازی و پیشگیرانه.
3. تسهیل در ارتباط با منابع اجتماعی.
4. برنامه ریزی و هماهنگی فعالیت های آموزشی برای افراد، خانواده، گروه و جوامع در راستای توانمند سازی و ارتقاء وضعیت اجتماعی و بهبود شرایط زندگی .
5. برنامه ریزی و انجام مداخلات.
6. ارائه مشاوره مددکاری فردی، خانوادگی و اجتماعی.
7. ارائه خدمات مشاوره و روانشناختی در صورت داشتن نیروی تخصصی واجد شرایط.
8. انجام پژوهش های مرتبط.

9. انجام ارجاعات مورد نیاز.
10. انجام حداکثر پیگیری های لازم جهت حصول نتیجه.
10. جلب مشارکت داوطلبین متخصص.
11. جلب حمایت خیرین.
12. اقدامات آگاهسازی و اطلاع رسانی در خصوص خدمات کلینیک در محدوده فعالیت کلینیک.
13. تعامل با سازمان ها ، نهادها و ارگان ها جهت انجام امور مددکاری اجتماعی و طرح های مرتبط.
14. ایجاد تعامل با سایر مؤسسات دولتی و غیر دولتی همکار با سازمان.

# ضمانه

## فلوجارت ارائه خدمات مددکاری اجتماعی فردی

مطالعه و جمع آوری اطلاعات از طریق مصاحبه، مشاهده، بازدید منزل و .....

تکمیل فرم های مربوطه، اخذ مدارک و تشکیل پرونده

بررسی واجد شرایط بودن خدمت گیرنده در کمیته مربوطه جهت تحت پوشش قرار گرفتن

در صورت واجد شرایط بودن قرار گرفتن در لیست دریافت مستمری و سایر خدمات

مراجعه حضوری متقاضی خدمت یا ارائه معرفی نامه

تشخیص علل یا عوامل بروز مشکل و دسته بندی آنها با مشارکت مراجع

شناسایی و به کارگیری منابع موجود در جامعه جهت توانمندسازی

پیگیری

ارزیابی و پایش برنامه ها

تدوین برنامه توانمندسازی با در نظر گرفتن اولویت بندی مشکلات

اجرای برنامه ها و توانمندسازی با مشارکت خدمت گیرنده



فلوجارت ارائه خدمات مددکاری  
اجتماعی گروهی

برگزاری جلسات توجیهی برای فعالیت  
های گروهی

انجام مصاحبه های فردی یا داوطلبین  
عضویت در گروه

تشکیل اولین جلسه گروهی جهت  
آشنایی اولیه اعضا، با یکدیگر

تشریح اهداف، کارکرد و نقش گروه با  
مشارکت اعضا

حساس سازی و آگاه سازی جمعیت  
هدف

تشکیل جلسات مستمر گروه و بحث و  
تبادل نظر در مورد موضوعات مورد  
علاقه گروه

در صورت موافقت گروه با ادامه  
فعالیت، انتخاب فعالیت مورد علاقه  
گروه

برنامه ریزی جهت انجام فعالیت  
اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی در  
راستای مشکلات و نیازهای دارای  
اولویت

ارزشیابی و پایش گروه

ثبت گروه همیار در صورت نیاز و  
موافقت گروه

بهره گیری از توانایی های اعضا و  
سایع اجتماعی موجود در استان جهت  
توانمندسازی

مستندسازی

بیسگیری

شکل گیری صندوق مالی گروه با  
مشارکت اعضا و حمایت سازمان

تشکیل پرونده گروه ( صور تجلسات،  
فدایات، مدارک اعضا، مکاتبات و ...)

فلوجارت ارائه خدمات  
مددکاری اجتماعی جامعه ای

تشکیل تیم اجرایی اولیه

اعتماد سازی در محله

ارزبایی منابع و ذینفعان

اطلاع رسانی

انتخاب جامعه مورد نظر

تهیه پروفایل جامعه

سازمان یابی و تجهیز جامعه

نیاز سنجی و اولویت بندی

برنامه ریزی و تهیه طرح ها

تهیه برنامه تأمین منابع

ارزشیابی و اطلاع رسانی

مداخلات و اجرای طرح ها

مستند سازی و تهیه گزارش

بسمه تعالی  
سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر توانمندسازی خانواده و زنان

# شاخص های درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی

## مقدمه :

با توجه به گسترش کمی کلینیک های مددکاری اجتماعی در سطح کشور، درجه بندی این کلینیک ها در راستای ارتقاء کیفیت خدمات، هدفمند نمودن واگذاری و رقابتی نمودن خدمات در این مراکز حائز اهمیت فراوان است. در این راستا شاخصهای درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی بر اساس چهار محور ذیل تعیین گردیده است:

1 - نیروی انسانی.

2 - فضای فیزیکی.

3 - تجهیزات.

4 - فعالیت ها.

بر اساس این درجه بندی هر شاخص دارای امتیاز جداگانه بوده و درجه کلینیک بر اساس مجموع امتیازات به دست آمده تعیین می گردد.

## ماده 1 - فرآیند اجرا:

معاونت امور اجتماعی بهزیستی استان به عنوان مجری ظرف مدت 3 ماه از تاریخ ابلاغ نسبت به اجرای درجه بندی در کلینیک های مددکاری اجتماعی استان اقدام می نماید. در این راستا انجام مراحل ذیل ضروری است:

### 1 - تشکیل کمیته استانی درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی

الف: اعضاء کمیته استانی:

- معاون امور اجتماعی استان (رییس کمیته).
  - کارشناس مسئول توانمندسازی خانواده و زنان استان (ارزیاب و دبیر کمیته).
  - مسئول امور اجتماعی اداره بهزیستی مرکز استان.
  - کارشناس کمیسیون صدور پروانه های استان.
- تبصره: حضور کارشناس مسئول توانمندسازی خانواده و زنان در کلیه جلسات الزامی است.

ب: شرح وظایف کمیته استانی درجه بندی کلینیک های مددکاری :

- صدور ابلاغ ارزیاب توسط معاون امور اجتماعی استان.
- بررسی فرمهای تکمیل شده ، تعیین امتیاز و درجه کلینیک های مددکاری اجتماعی.
- اعلام کتبی نتیجه درجه بندی به کلینیک های مددکاری اجتماعی.
- برگزاری جلسه در خصوص ارائه راهکارهای لازم به کلینیک های درجه 3 و بدون درجه.
- رسیدگی به درخواست ها و اعتراضات واصله در خصوص درجه بندی (حضور ارزیاب ضروری است).

**تبصره 1:** کلیه کلینیک های مددکاری اجتماعی در صورت اعتراض به درجه بندی حداکثر ظرف مدت 15 روز پس از دریافت نتیجه می بایست اعتراضات کتبی خود را به کمیته اعلام نمایند.

**تبصره 2:** کمیته موظف است حداکثر ظرف مدت 15 روز نسبت به رسیدگی به اعتراضات دریافتی اقدام و نتیجه کتبی را اعلام نماید.

— اعلام کتبی به کمیته صدور پروانه های استان در مورد کلینیک هایی که در ارزیابی دوم بدون درجه ارزیابی شده اند جهت تصمیم گیری برای ادامه یا توقف فعالیت.

## 2 - ارزیاب

### الف - تعریف ارزیاب:

ارزیاب، کارشناس مسئول توانمندسازی خانواده و زنان استان است که با ابلاغ معاون امور اجتماعی نسبت به بازدید از کلینیک ها و تکمیل فرم های مربوطه اقدام می نماید.

### ب: شرح وظایف ارزیاب:

- ارزیاب موظف است با آگاهی کامل از نحوه درجه بندی کلینیک ها، نسبت به تکمیل فرم ها اقدام و مستندات مربوط به بیمه پرسنل و نیروی انسانی، گواهی نامه دوره های آموزشی و ... را به پیوست پرسشنامه تکمیل شده در اختیار کمیته استانی درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی قرار دهد.
- حضور در جلسات کمیته استانی درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی
- ارائه راهکارهای لازم جهت رفع نواقص.

## 3 - مراحل ارزیابی کلینیک های مددکاری اجتماعی

### الف: نحوه ارزیابی:

- اداره بهزیستی هر شهرستان موظف است نسبت به ارائه فرم های مربوطه به مؤسسين یا صاحبان امتیاز (همزمان با دریافت موافقت اصولی با هدف آشنا نمودن هر چه بیشتر آنان با شاخص های پیش بینی شده و تطبیق با شرایط درجه بندی) اقدام نماید.
- حداقل 3 ماه قبل از اجرای درجه بندی، راهنمای تکمیل شاخص ها به جهت آشنایی کلینیک ها با نحوه ارزیابی می بایست در اختیار کلیه مؤسسين قرار گیرد.
- اخذ استعلام از کمیسیون ماده 26 برای کلیه کلینیک های مددکاری اجتماعی الزامی است. در صورت داشتن سابقه تخلف، منجر به صدور تذکر کتبی از کمیسیون مذکور طی یکسال قبل از زمان ارزیابی، بابت هر تذکر 20 امتیاز از امتیاز کل کلینیک مددکاری اجتماعی مربوطه کسر خواهد شد.

#### ب: زمان ارزیابی:

- درجه بندی سالی یکبار انجام می گیرد.
- در صورت اعلام آمادگی کتبی کلینیک جهت ارتقاء به مرحله بالاتر، ارزیابی مجدد حداقل شش ماه پس از ارزیابی اولیه امکان پذیر خواهد بود.
- در مورد کلینیک های جدید التاسیس پس از گذشت سه ماه از فعالیت آنها نسبت به ارزیابی کلینیک می بایست اقدام گردد.

#### **4 - تعیین درجه کلینیک:**

- تعیین درجه کلینیک های مددکاری اجتماعی استان توسط کمیته استانی و بر اساس فرم درجه بندی تکمیلی توسط ارزیاب با توجه به نتایج بازدید به عمل آمده، بررسی و پس از احتساب امتیازات، درجه کلینیک به شرح ذیل تعیین خواهد شد:

کسب امتیاز 300 به بالا      درجه 1

کسب امتیاز 299 تا 200      درجه 2

کسب امتیاز 199 تا 100      درجه 3

کسب امتیاز 99 به پایین      بدون درجه

- به کلینیک های مددکاری اجتماعی که در سطح بدون درجه قرار گیرند یک مهلت زمانی (حداکثر 2 ماه) داده خواهد شد تا بتوانند حداقل امتیاز درجه 3 را کسب نمایند. در صورتی که کلینیک در ارزیابی مجدد نتواند امتیاز درجه 3 را کسب نماید جهت تعیین تکلیف به کمیته صدور پروانه های استان معرفی خواهد شد.

## راهنمای تکمیل فرمهای درجه بندی :

### 1- نیروی انسانی:

- کلیه نیروهای شاغل در کلینیک مددکاری اجتماعی می بایست دارای پرونده پرسنلی مشتمل بر کپی شناسنامه و کارت ملی، کپی آخرین مدرک تحصیلی، گواهی سابقه کار، فرم قرارداد منعقد شده با کلینیک، کپی دوره های آموزشی گذرانده شده و سایر مدارک لازم باشند.
  - چنانچه مستندات مربوط به شاخص های نیروی انسانی و سایر مؤلفه ها در کلینیک موجود نباشد امتیازی به آن شاخص تعلق نخواهد گرفت.
  - کلیه نیروهای ثابت و غیر ثابت با مدارک تحصیلی مختلف طبق این شاخص درجه بندی می شوند.
- اطلاعات مربوط به نیروی انسانی بطور کلی در جدول شماره 1 درج و نمره گذاری خواهد شد.

### وضعیت اشتغال نیروی انسانی:

#### الف: نیروی انسانی تمام وقت:

منظور فردی است که برابر قانون کار روزانه 8 ساعت متناسب برنامه زمان بندی شده در کلینیک حضور داشته باشد و طی قرارداد با کلینیک از حقوق و مزایای بیمه برخوردار می گردد. ( به ازاء هر نیروی ثابت 5 امتیاز محسوب می شود).

#### ب: نیروی انسانی پاره وقت:

فردی است که بصورت مقطعی و در زمانهای مشخص با دریافت حقوق توافقی (حداقل 4 ساعت در روز) در کلینیک حضور می یابد. ( به ازاء هر نیروی غیر ثابت 2 امتیاز محسوب می شود).

#### مدرک و رشته تحصیلی:

امتیازات مربوط به این بخش براساس مدارک تحصیلی مستند مربوط به کلیه نیروهای انسانی ثابت به شرح ذیل احصاء خواهد شد. ضمناً برای نیروهای غیر ثابت نصف امتیاز مدرک و رشته به شرح ذیل محاسبه می شود.

1. مدرک تحصیلی فوق لیسانس یا بالاتر در رشته مددکاری اجتماعی یا خدمات اجتماعی، هر نفر 8 امتیاز حداکثر 16 امتیاز.
2. مدرک تحصیلی فوق لیسانس مرتبط و بالاتر هر نفر 6 امتیاز حداکثر 12 امتیاز.
3. مدرک تحصیلی لیسانس مددکاری اجتماعی یا خدمات اجتماعی به ازاء هر نفر 6 امتیاز حداکثر 24 امتیاز.
4. مدرک تحصیلی لیسانس مرتبط هر نفر 4 امتیاز حداکثر 8 امتیاز.
5. مدرک تحصیلی فوق دیپلم مددکاری اجتماعی یا خدمات اجتماعی هر نفر 3 امتیاز حداکثر 6 امتیاز.

6. مدرک تحصیلی فوق دیپلم مرتبط هر نفر 2 امتیاز حداکثر 4 امتیاز.  
منظور از مدرک مرتبط در این دستوالعمل دارندگان رشته های روانشناسی، مشاوره، علوم اجتماعی، مطالعات زنان، علوم تربیتی، برنامه ریزی و رفاه اجتماعی می باشد.

### **سابقه کار نیروی انسانی:**

در این شاخص برای نیروهای انسانی غیر ثابت می بایست نصف امتیازات محاسبه گردد.  
1 - نیروهای انسانی ثابت به ازاء هر 2 سال سابقه کار 1 امتیاز حداکثر 10 امتیاز.  
تبصره 1: کارورزی جزء سابقه کار محسوب نمی گردد.  
تبصره 2: تجربه کاری می بایست مرتبط با فعالیت ودر دستگاه های متولی آن فعالیت باشد.  
تبصره 3: به افراد دیپلم و زیر دیپلم در این شاخص امتیازی تعلق نمی گیرد.

### **ساعات کاری کلینیک:**

- 1- کلینیک در دو شیفت (صبح و عصر) فعال است. 6 امتیاز.
  - 2 - کلینیک فقط در شیفت صبح فعال است. 4 امتیاز.
  - 3 - کلینیک فقط در شیفت عصر فعال است. 2 امتیاز.
- 2- فضای فیزیکی:**
- 1- دارا بودن اتاق انتظار (حداقل 12 متر) 2 امتیاز.
  - 2- دارا بودن اتاق مجزا جهت مسئول فنی 2 امتیاز.
  - 3- دارا بودن اتاق مناسب و مجزا جهت انجام کار مددکاری، مصاحبه و مشاوره هر اتاق 2 امتیاز حداکثر 4 امتیاز.
  - 4- دارا بودن اتاق یا سالن مناسب جهت برگزاری کلاسهای آموزشی یا مددکاری گروهی 2 امتیاز.
  - 5- آبدارخانه 1 امتیاز.
  - 6 - سرویس بهداشتی 1 امتیاز.
  - 7- مناسب سازی مکان با در نظر گرفتن افراد دارای نیازهای خاص مانند سالخوردهگان و معلولین ( دارا بودن آسانسور 1 امتیاز، رمپ 1 امتیاز ، سرویس بهداشتی مناسب 1 امتیاز جمع کل 3 امتیاز).
  - 8- واقع بودن کلینیک در طبقه همکف 1 امتیاز.
  - 9- رعایت بهداشت و نظافت 1 امتیاز.
  - 10- نصب تابلو منطبق با ضوابط سازمان و پروانه صادر شده 1 امتیاز.
  - 11- سهولت دسترسی مکان کلینیک برای مراجعین 2 امتیاز.
  - 12 - نصب پروانه معتبر فعالیت کلینیک و تعرفه خدمات در معرض دید مراجعین 1 امتیاز.
  - 13- نصب تعرفه های ابلاغی در معرض دید مراجعین 1 امتیاز



### 3- تجهیزات

#### تجهیزات تخصصی:

- 1- وجود کتابخانه دارای کتابهای تخصصی و عمومی 3-1 امتیاز حداکثر 3 امتیاز.  
توضیح: به ازای هر 40 جلد کتاب تخصصی و عمومی 1 امتیاز.
- 2- دسترسی به اینترنت 1 امتیاز.
- 3- داشتن وب سایت 1 امتیاز.
- 4- داشتن پست الکترونیکی اختصاصی کلینیک 1 امتیاز.
- 5- تجهیزات لازم برای ارزیابی های روانی - اجتماعی در راستای خدمات مددکاری اجتماعی 3 امتیاز.

#### تجهیزات عمومی:

- 1- وجود سیستم حرارتی و برودتی متناسب با شرایط اقلیمی 1 امتیاز.
- 2- وجود کپسول آتش نشانی 1 امتیاز.
- 3- وجود تجهیزات اداری مورد نیاز از قبیل: میز و صندلی، فایل قفل دار، خط تلفن، فاکس و رایانه حداکثر 3 امتیاز.

#### 4- فعالیت ها :

- 1- پرداخت حداقل دستمزد به پرسنل بر اساس قانون کار هر نفر 4 امتیاز.
- 2- بیمه کامل تأمین اجتماعی پرسنل هر نفر 4 امتیاز.
- 3- ثبت مشخصات مراجعین و تشکیل پرونده کامل برای آنها 2 امتیاز.
- 4- انجام کار مددکاری فردی هر 10 پرونده 1 امتیاز حداکثر 30 امتیاز ( با در نظر گرفتن امتیاز بدون رقم اعشاری )  
(  
امتیاز مربوط به انجام کار مددکاری فردی می بایست بر اساس مستندات موجود مبنی بر اقدام در زمینه پرونده مددجویان اعم از واگذار شده یا مراجعین آزاد ، انجام بازدید منزل و تهیه گزارش(هر 6 ماه حداقل یکبار بازدید) ، مصاحبه و مشاوره مددکاری اجتماعی ، تدوین طرح کمکی و نظر پایشگر در رابطه با پرونده ها لحاظ گردد.
- 5- انجام کار مددکاری گروهی از طریق تشکیل و \*پایداری گروه همیار و خودیار هر گروه 5 امتیاز حداکثر 15 امتیاز.
- 6- \*\* توانمندسازی گروه ( همیار و خودیار ) به ازای هر گروه 40 امتیاز حداکثر 80 امتیاز.

---

\* منظور از پایداری گروه آن است که حداقل یک سال از زمان تشکیل گروه گذشته باشد.

\*\* منظور از توانمندسازی گروه خارج شدن آن از چرخه حمایت های مستمر سازمان است .

7- انجام سایر فعالیت های گروهی هر گروه 2 امتیاز حداکثر 6 امتیاز.

8- انجام کار مددکاری جامعه ای یا اجتماع محور 7 امتیاز حداکثر 7 امتیاز.

9- برگزاری دوره های آموزشی توسط کلینیک طی یکسال 3 امتیاز حداکثر 12 امتیاز.

تعداد شرکت کنندگان در هر دوره آموزشی نباید از 30 نفر کمتر باشند.

10- شرکت نیروی انسانی کلینیک در دوره های آموزشی مرتبط به ازای هر 8 ساعت 1 امتیاز حداکثر 30 امتیاز.

گواهی دوره های آموزشی که از سوی مراجع معتبر صادر گردد دارای اعتبار خواهد بود. ضمناً براساس گواهی نامه های موجود در پرونده پرسنل امتیاز مربوط احصاء خواهد شد.

دوره های آموزشی و کارگاه هایی که از سوی سازمان بهزیستی و کانون کلینیک های مددکاری اجتماعی برگزار گردد با ضریب 1/5 محاسبه خواهند شد.

10- برگزاری همایش توسط کلینیک در طول یکسال، هر همایش 6 امتیاز حداکثر 12 امتیاز.

تعداد شرکت کنندگان در همایش نباید کمتر از 50 نفر باشد.

11- گواهی نامه های مربوط به شرکت نیروی انسانی در همایش های مرتبط به ازای هر 1 روز 1 امتیاز حداکثر 6 امتیاز محاسبه خواهد شد.

12- تدوین و انجام پژوهشهای اجتماعی مرتبط با فعالیت های کلینیک مددکاری اجتماعی 5 امتیاز.

13- مشارکت در اجرای پژوهشهای اجتماعی، مشارکت در هر پژوهش 2 امتیاز حداکثر 4 امتیاز.

مستندات مربوط به انجام پژوهش اجتماعی می بایست شامل موارد ذیل باشد:

- پروپزال طرح.

- طرح پژوهشی می بایست در حیطه فعالیت های مرتبط با کلینیک مددکاری اجتماعی باشد.

- گزارش اجرای طرح پژوهشی.

- نتایج مکتوب و قابل بهره برداری.

14- ارائه طرحهای مبتکرانه مکتوب و تأیید شده توسط سازمان بهزیستی و یا نهاد و ارگان معتبر، هر طرح 2 امتیاز حداکثر 4 امتیاز.

طرح های مبتکرانه عبارتست از هرگونه طرح ارائه شده توسط کلینیک که در دستگاه های دولتی و غیردولتی دیگر اجراء نگردیده و به تأیید سازمان یا ارگان معتبر رسیده باشد و مستندات آن به شرح ذیل است :

الف- یک نسخه از طرح مربوطه.

ب- مکاتبات مربوط به تأیید طرح توسط سازمان یا ارگان های معتبر.

ج- گزارش تفصیلی اجرای طرح.

15- دریافت تشویق کتبی از سازمان بهزیستی شهرستان 1 امتیاز حداکثر 3 امتیاز.

16- دریافت تشویق کتبی از سازمان بهزیستی استان 2 امتیاز حداکثر 6 امتیاز.

17- دریافت تشویق کتبی از سازمان بهزیستی کشور 3 امتیاز حداکثر 9 امتیاز.

18- دریافت تشویق کتبی از فرمانداری، استانداری، نهادها و ارگانهای معتبر:

الف- در سطح شهرستان 1 امتیاز حداکثر 2 امتیاز.

ب- در سطح استان 2 امتیاز حداکثر 4 امتیاز.

ج- در سطح کشور 3 امتیاز حداکثر 6 امتیاز.

19- \* توانمندسازی پایدار در خارج از گروه ها در خصوص پرونده های خانواده های واگذار شده به

کلینیک هر خانواده 5 امتیاز حداکثر 100 امتیاز.

20- تعداد مراجعین آزاد که مشکلات آنها با مداخلات کلینیک رفع گردیده است. هر پرونده 1 امتیاز

حداکثر 10 امتیاز.

منظور آندسته از مراجعینی است که با طرح و برنامه کمکی کلینیک و ارائه خدمات مددکاری مناسب و

بموقع بر اساس شواهد و مدارک موجود مشکلات آنان مرتفع گردیده است.

21- تعداد مقالات چاپ شده در روزنامه ها و نشریات محلی هر مقاله 1 امتیاز حداکثر 3 امتیاز.

22- تعداد مقالات چاپ شده در روزنامه ها و نشریات کثیرالانتشار و عمومی هر مقاله 2 امتیاز

حداکثر 6 امتیاز.

23- تعداد مقالات چاپ شده در نشریات علمی و پژوهشی هر مقاله 3 امتیاز حداکثر 9 امتیاز.

24- تهیه و تدوین و توزیع بروشور، جزوه و لوح فشرده مرتبط با نیازها و برنامه های سازمان هر مورد 1

امتیاز حداکثر 4 امتیاز.

25- تشکیل پرونده ها برابر دستورالعمل ها و مدارک لازم 2 امتیاز.

امتیازدهی در این درجه بندی می بایست مبتنی بر مدارک و مستندات موجود در کلینیک مددکاری

اجتماعی باشد.

---

\*منظور از توانمندسازی پایداری خروج آنان از چرخه حمایت های مستمر سازمان است.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر توانمندسازی خانواده و زنان

# چک لیست درجه بندی کلینیک های مددکاری اجتماعی

نام و نام خانوادگی ارزیاب :	سازمان بهزیستی استان :
تاریخ تکمیل فرم :	اداره بهزیستی شهرستان :
امضاء:	نام کلینیک :
	تاریخ تأسیس :
	شماره پروانه فعالیت :

جدول شماره 1 - امتیازدهی نیروی انسانی کلینیک بر اساس شاخص های تعیین شده :

رتبه	نام و نام خانوادگی	سمت	وضعیت اشتغال		مدرک و رشته تحصیلی									
					مربوط				مددکاری اجتماعی یا خدمات اجتماعی					
					ثابت	غیر ثابت	دکتری	کارشناس ارشد	کارشناسی	کاردانی	دکتری	کارشناس ارشد	کارشناسی	کاردانی
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														

امتیاز کسب شده	محدوده امتیاز	پرونده پرسنلی
	1 - 2	تشکیل و نگهداری پرونده های پرسنلی برای تک تک افراد شاغل در کلینیک

امتیاز کسب شده	حداکثر امتیاز	محدوده امتیاز	ساعت کاری کلینیک
	6	6	کلینیک در دو شیفت (صبح و عصر) فعال است.
	4	4	کلینیک فقط شیفت صبح فعال است.
	2	2	کلینیک فقط شیفت عصر فعال است.
	4	4	حضور مسئول فنی در ساعات کاری اعلام شده توسط کلینیک
<b>2 - فضای فیزیکی</b>			
	2	2	دارا بودن اتاق یا سالن انتظار (حداقل 12 متر).
	2	2	دارا بودن اتاق مجزا جهت مسئول فنی.
	4	هر اتاق 2 امتیاز	دارا بودن اتاق مناسب و مجزا جهت انجام کار مددکاری، مصاحبه و مشاوره
	2	2	دارا بودن اتاق یا سالن مناسب جهت برگزاری کلاسهای آموزشی یا مددکاری گروهی
	2	آبدار خانه 1 امتیاز - سرویس بهداشتی 1 امتیاز	دارا بودن آبدار خانه و سرویس بهداشتی در حد متعارف
	3	1 - 3	مناسب سازی مکان با در نظر گرفتن افراد دارای نیازهای خاص مانند سالخوردگان و معلولین ( آسانسور، رمپ و سرویس بهداشتی مناسب )
	1	1	واقع بودن کلینیک در طبقه همکف
	1	1	رعایت بهداشت و نظافت در کلینیک
	1	1	نصب تابلوی کلینیک مطابق دستورالعمل و پروانه فعالیت
	2	2	در دسترس بودن کلینیک برای گروه هدف ( به لحاظ محدوده جغرافیایی و بعد مسافت)
	1	1	نصب پروانه فعالیت در معرض دید مراجعین
	1	1	نصب تعرفه های ابلاغی در معرض دید مراجعین
<b>3-تجهیزات</b>			
<b>تجهیزات تخصصی</b>			
	3	به ازای هر 40 جلد کتاب عمومی و تخصصی 1 امتیاز	کتابخانه شامل کتابهای تخصصی و کتابهای عمومی
	1	1	دسترسی به اینترنت
	1	1	داشتن وب سایت
	1	1	داشتن پست الکترونیکی
	3	3	تجهیزات لازم برای ارزیابی و سنجش روانشناختی در راستای خدمات مددکاری اجتماعی
<b>تجهیزات عمومی</b>			
	1	1	وجود سیستم حرارتی - برودتی متناسب با شرایط اقلیمی
	1	1	وجود کپسول آتش نشانی
	3	1-3	وجود میز و صندلی ، فایل قفل دار، خط تلفن، فاکس و رایانه

#### 4 - فعالیت ها

		هر نفر 4 امتیاز	- پرداخت حداقل دستمزد بر اساس قانون کار
		هر نفر 4 امتیاز	- بیمه کامل تامین اجتماعی پرسنل
	2	2	تکمیل بودن پرونده
	30	هر 10 پرونده 1 امتیاز	انجام کار مددکاری فردی
	15	هر گروه 5 امتیاز	انجام کار مدد کاری گروهی از طریق تشکیل و پایداری گروه همیار و خودیار
	80	هر گروه 40 امتیاز	توانمندسازی گروه ( همیار و خودیار )
	6	هر گروه 2 امتیاز	سایر فعالیت های گروهی
	7	7 امتیاز	انجام کار مددکاری جامعه ای و اجتماع محور
	12	3 امتیاز	برگزاری دوره های آموزشی توسط کلینیک در طول یکسال
	30	هر 8 ساعت 1 امتیاز	شرکت نیروی انسانی کلینیک در دوره های آموزشی
	12	هر همایش 6 امتیاز	برگزاری همایش توسط کلینیک در طول هر دوره ارزشیابی (یکسال)
	6	به ازاء هر 1 روز 1 امتیاز	شرکت نیروی انسانی کلینیک در همایش های مرتبط
	5	5 امتیاز	انجام پژوهش های اجتماعی مرتبط با فعالیتهای کلینیک
	4	هر پژوهش 2 امتیاز	مشارکت در اجرای پژوهشهای اجتماعی
	4	هر طرح 2 امتیاز	ارائه طرحهای مبتکرانه مکتوب به سازمان بهزیستی و یا نهاد و ارگان معتبر
	3	1	دریافت تشویق کتبی از سازمان بهزیستی شهرستان
	6	2	دریافت تشویق کتبی از سازمان بهزیستی استان
	9	3	دریافت تشویق کتبی از سازمان بهزیستی کشور
	2	هر تشویق نامه 1 امتیاز	دریافت تشویق کتبی از سایر وزارتخانه ها، نهادها و ارگانهای معتبر در سطح شهرستان
	4	هر تشویق نامه 2 امتیاز	دریافت تشویق کتبی از سایر وزارتخانه ها، نهادها و ارگانهای معتبر در سطح استان
	6	هر تشویق نامه 3 امتیاز	دریافت تشویق کتبی از سایر وزارتخانه ها، نهادها و ارگانهای معتبر در سطح کشور
	100	هر خانواده 10 امتیاز	توانمندسازی پایدار خانواده های واگذار شده به کلینیک
	10	هر پرونده 1 امتیاز	تعداد مراجعین آزاد که مشکلات آنها با مداخلات کلینیک رفع گردیده است. (ملاک بررسی پرونده ها مدارک موجود می باشد.)
	3	هر مقاله 1 امتیاز	تعداد مقالات چاپ شده در روزنامه ها و نشریات محلی
	6	هر مقاله 2 امتیاز	تعداد مقالات چاپ شده در روزنامه ها و نشریات کثیرالانتشار و عمومی
	9	هر مقاله 3 امتیاز	تعداد مقالات چاپ شده در روزنامه ها و نشریات علمی و پژوهشی
	2	1 - 2	تشکیل و نگهداری پرونده های پرسنلی برای تک تک افراد شاغل در کلینیک
	4	هر مورد 1 امتیاز	تهیه و تدوین و توزیع بروشور، جزوه و لوح فشرده مرتبط با نیازها و برنامه های سازمان
	2	2	تشکیل پرونده ها برابر دستورالعمل ها و مدارک لازم

درجه کلینیک	جمع کل امتیاز مکتسبه کلینیک



امضاء	نام و نام خانوادگی اعضای کمیته استانی	ردیف

تاریخ:

شماره: ۷۰۰/۹۰/۱۴۴۳/۱۷  
تاریخ: ۱۳۹۰/۸/۲۱  
پیوست: \_\_\_\_\_

بسم الله



وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
سازمان بهداشتی کشور  
تهران

مدیران کل محترم بهزیستی استانها

سلام علیکم

باموضوع پرونده ۷۰۰/۹۰/۱۴۴۳/۱۷ و احترام، به پیوست یک نسخه از دستورالعمل تأسیس، اداره و انحلال کلینیک‌های مددکاری اجتماعی بانضمام درجه بندی کلینیک‌های مددکاری که در جلسه ۲۵۳ شورای معاونین سازمان در تاریخ ۹۰/۱۰/۱۲ مصوب شده است جهت اجرا ابلاغ می‌گردد. از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل کلیه کلینیک‌های مددکاری اجتماعی موجود حداکثر ظرف مدت ۳ ماه موظف به انطباق با ضوابط و شرایط مندرج در این دستورالعمل می‌باشند.  
بدیهی است مسئولیت حسن اجرای آن بر عهده مدیرکل محترم بهزیستی آن استان می‌باشد. ۲۲۲

سید الهام هاشمی