

**سازمان امور اجتماعي**

شرح خدمات و وظايف

دفاتر تسهیل گري و توسعه محله اي سكونتگاههاي غير رسمي و نقاط حاشيه نشين

دی ماه 1396



**شرح خدمات دفتر تسهیل گري و توسعه محله اي**

**الف) شرح خدمات كلي**

**1- نوسازی و بهسازی محله و تأمین خدمات شهری**

- پیگیری و مطالبه‌گری اجرای پروژه‌های کالبدی و زیرساختی نظیر شبکه آب، برق، گاز، تلفن، زمین و مسکن، خدمات شهری، اصلاح و بهبود کیفیت معابر و سایر پروژه‌های کالبدی و فیزیکی.

- شناسایی مشکلات مردم در زمینه عدم بهره‌مندی از خدمات و زیرساخت‌ها نظیر عدم توان مالی پرداخت هزینه آنها، برخی موانع فیزیکی معابر.

- هماهنگی دستگاه‌های خدمات‌رسان و هم‌افزایی توان اجرایی و مالی آنها در بهبود وضعیت محله

**2-توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی**

- آموزش جامعه محلی در زمینه‌های مهارت‌های پایه، مهارت‌های فنی و حرفه‌ای، بهداشت عمومی و بهداشت خانواده، مهارت‌های شغل‌یابی، کسب درآمد و نوآوری و سایر موارد.

- شناسایی گروه‌های آسیب‌پذیر نظیر زنان سرپرست خانوار، کودکان بی‌سرپرست، سالمندان تنها، تهیدستان، خانواده‌های مستمری‌بگیر و جذب حمایت نهادها و دستگاه‌های حمایتی.

- شناسایی گروه‌های دارای آسیب اجتماعی نظیر معتادان، زنان بدسرپرست، کودکان کار، افراد بی‌مسکن (کارتن خواب‌ها) و سایر موارد و تدوین برنامه حمایتی و بازگشت به جامعه.

- شناسایی گروه‌های کم‌توان نظیر معلولین جسمی – حرکتی و ذهنی، بیمارهای خاص، کودکان دارای سوء تغذیه و سایر موارد و تدوین برنامه حمایتی و پشتیبانی

**3-توانمندسازی اقتصادی جامعه محلی**

- تسهیل تأمین مالی خرد نظیر بانکداری پیوندی و کارآفرینی اجتماعی با جلب و جذب حمایت دستگاه‌های متولی

- هماهنگی، آموزش و تسهیل ارائه وام‌های اشتغال‌زایی و کم‌بهره جهت راه‌اندازی کارگاه‌های کوچک و جذب حمایت دستگاه‌‌ها در کاهش بیمه و مالیات.

-اجرای برنامه مشاغل خانگی و تسهیل اتصال حرفه‌مندان به بازار کار از طریق کارگاه‌ها، جشنواره‌ها و نیز تدوین سیاست‌های حمایتی و پیشنهاد به دستگاه‌های متولی.

**4-ظرفیت‌سازی و نهادسازی**

- شناسایی سرمایه‌های اجتماعی و ارتقای اعتماد اجتماعی از طریق ارتباط با شبکه قدرت محلی و شناسایی بازیگران اصلی محله.

- حمایت از فعالیت سازمان‌های مردم نهاد در محله و ایجاد نهادهای محلی، به ویژه در بخش زنان، جوانان، نوجوانان، گروه‌های هنری، ورزشی و ارتقای آگاهی و مطالبه‌گری آنها.

**5-نظارت و پایش محله و جامعه محلی**

- تدوین گزارش عملکرد دستگاه‌ها و نهادهای فعال در محله

- ارزیابی و پایش دوره‌‌ای برنامه‌ها و فعالیت‌های دفتر تسهیل و توسعه و ارائه پیشنهادات

**ب)شرح خدمات جزئي**

* **مرحله اول: پشتیبانی وپایه اقدامات محلی**
* تشکیل بانک داده و اطلاعات یکپارچه، شفاف و قابل دسترس درسیستم اطلاعات جغرافیایی؛
* بروزرسانی داده‌ها و اطلاعات اجتماعی و اقتصادی خانوارهای ساکن و شاغل در محلات اسکان غیررسمی (حوزه‌هایی نظیر جمعیت، سلامت، اشتغال، گروه‌های لازم‌التعلیم، گروه‌های خاص (زنان، کودکان، سالمندان)، مهارت‌های حرفه‌‎ای، پرورش کودکان، توانایی خوداشتغالی و غیره در مقیاس خانوار)؛
* تهیه اطلاعات جامع نهادهای رسمی و غیررسمی شهر ( توانمندی‌ها، وظایف، فعالیتها، امکانات)؛
* شناسایی عرصه های نوین نیازمند بررسي وجمع­آوری داده­های مورد نیاز آن؛
* تدقیق محدوده اسکان غیر رسمی محلات با توجه به تغییر ایجاد شده از زمان تهیه برنامه اقدام؛
* به ‌روز رسانی برنامه‌های اقدام (Action Plans ) محلات اسکان غیررسمی مصوب؛
* شناسایی کنشگران وبازیگران اصلی (ذی‌نفعان،ذی‌نفوذان وذی‌مدخلان) محله و تعیین نقاط و دروازه‌های اجتماعی و نهادی ورود به محله؛
* برگزاری جلسات ومذاکره بادستگاه‌هاونهادهای متولی شهر به ويژه استانداري ها و فرمانداري ها و اخذ برنامه ها و پيشنهادات ستاد بازآفريني شهري استان و كارگروه استاني ارتقاء امور اجتماعي و فرهنگي و سلامت اجهت تدوين برنامه و شيوه اجرای برنامه‌های اقدام؛
* **مرحله دوم: اجرا**

**گام اول) آگاهی‌رسانی،حساس‌سازی و اطلاع‌رسانی**

1. برگزاری جلسات و نشست‌های متعدد با افراد و گروه‌های معتمد و معتبر اجتماعی محلی و اطلاع‌رسانی اهداف و برنامه‌های توانمندسازی (بهره‌گیری ازدروازه‌های ورود به محله) و همراه کردن جامعه محلی؛
2. اطلاع‌رسانی وآگاهی‌بخشی به مردم محلی از طریق نشریه محلی، جشنواره‌ها، نمایشگاه‌ها، شبکه‌های مجازی (با هویت والمان‌های محلی)و سایر رسانه‌های محلی؛
3. راه‌اندازی و مدیریت شبکه ارتباطی اطلاع‌رسانی و آگاهی‌‌بخشی در بین جوانان،دانش‌آموزان،زنان و مردان وسالمندان محله از طریق شناسایی و بکارگیری سرگروه‌های فعال در محله؛
4. مستندسازی فعالیت‌ها، اقدامات و بازخوردها و شناسایی افراد محلی فعال،خاکتستری (بی‌تفاوت) و مخالف در آگاهی‌رسانی،حساس‌سازی و اطلاع‌رسانی؛

**گام دوم) شناسایی افراد و گروه‌های حساس، موثر، بانفوذ، فعال و علاقه‌مند در محله**

1. شناسایی موافقان، مخالفان و افراد بی‌تفاوت نسبت به اهداف توانمندسازی و برنامه‌های اقدام و بررسی دلایل آن‌ها؛
2. شناسایی تعارضات،چالش‌هاومسائل اصلی محله،تعدادومشخصات افراددرگیر با هر کدام و طبقه‌بندی و اولویت‌بندی آن‌ها؛
3. شناسایی ظرفیت‌هاوتوانمندی‌های مردم محلی (نظیرافرادتحصیل‌کرده، مهارت‌های فنی، افراد دارای دارایی‌های موثر در توسعه محلی ، ظرفیت همبستگی گروه‌های مختلف جنسی و سنی، علاقه‌مندان به مشارکت درامر توسعه محلی و سایر موارد که در فعالیت‌های مختلف میدانی و ارتباط با مردم شناسایی می‌شود)؛
4. شناسایی افراد و خانواده‌های آسیب‌پذیر (درمعرض آسیب) از جمله زنان سرپرست خانوار ، کودکان بی‌سرپرست، سالمندان تنها ، تهیدستان،خانواده‌های مستمری‌بگیر؛
5. شناسایی افراد و خانواده‌های آسیب‌دیده از جمله معتادان، زنان بدسرپرست، کودکان کار، افراد بی‌خانمان (کارتن‌خواب‌ها)،تن‌فروشان و توزیع‌کنندگان موادمخدر؛
6. شناسایی گروه‌های کم‌توان از جمله معلولان جسمی- حرکتی و ذهنی، بیماران خاص، کودکان دارای سوءتغذیه؛
7. شناسایی افراد بیکار و طبقه‌بندی آن‌ها براساس سن، جنس، مهارت، تحصیلات و سایر موارد مورد نیاز برنامه‌ریزی؛
8. شناسایی شبکه قدرت درمحله،گروه‌های فعال و علاقه‌مند در مشارکت محلی و تدقیق بازیگران و گروه‌های بانفوذ محله؛

**گام سوم) اعتمادسازی از طریق انجام اقدامات عاجل شناسایی‌شده در محله**

1. برگزاری جلسات و نشست‌های مختلف بین نمایندگان دستگاه‌ها و مدیریت شهری با مردم و هم‌اندیشی و بیان نظرات ودیدگاه‌ه از طريق استانداري ها و فرمانداري ها
2. شناسایی ارزش‌های مادی و معنوی محله ازنظرساکنان محلی آن؛
3. اجرای برخی از برنامه‌های اقدام کوچک مقیاس و متناسب با نیازهای ضروری محله و ارزش‌های ساکنان پس از تدقیق آن‌هابامشارکت گروه‌های فوق (گام دوم) و توسط مردم محلی؛
4. شفاف‌سازی فعالیت‌هاوتصمیمات دستگاه‌هاومدیریت شهری در ارتباط با محله؛
5. شناسایی افراد داوطلب ، علاقه‌مند و تأثیرگذار در اعتمادسازی و اقدامات اجرایی محلی؛

**گام چهارم) گروه‌سازی براساس مسائل، چالش‌ها و اهداف مشترک و آموزش و توانمندسازی گروه‌ها**

1. برگزاری جلسات عمومی و اطلاع‌رسانی و دعوت از ساکنان جهت شرکت در کارگاه‌های مختلف در مورد مسائل اصلی محله؛
2. برگزاری کارگاه‌ها با موضوع و هدف مشخص و شناسایی افراد علاقمند و ایجاد گروه از طریق تداوم برگزاری کارگاه و انجام کار گروهی؛
3. دعوت از کارشناسان و مدیران شهری در کارگاه‌های محلی و افزایش آگاهی تخصصی مردم و جلب مشارکت آن‌ها؛
4. واگذاری مدیریت گروه‌ها به نمایندگان ساکنان و تدوین دستورالعمل تشکیل و مدیریت آن‌هاو تعیین نقش هر کدام از اعضای گروه در فعالیت‌های مرتبط با گروه و ساز و کار رفع تعارض در صورت اختلاف بین اعضا؛
5. آموزش به گروه‌ها در ارتباط با روش‌های مذاکره ، مطالبه ، مناسبات نهادی و سازمانی؛
6. مستندسازی و گزارش‌نویسی فعالیت‌هاو تجارب توسط اعضا؛
7. آموزش تکنیک‌ها و روش‌های تسهیل‌گری به اعضا؛
8. فراهم سازي مقدمات و كمك به اخذ مجوز فعاليت براي گروههاي موردنظر محلي از استانداري و فرمانداري

**گام پنجم) ثبت گروه‌ها (رسمی‌سازی) و تشکیل نهادهای محلی**

1. طبقه‌بندی گروه‌ها براساس اهداف،دامنه فعالیت،نقش آن‌ها، تعداد اعضا، قدرت گروه (بهره‌مندی از بازیگران اصلی محله و شهر)،دامنه زمانی برای رسیدن به اهداف و آموزش آنان جهت تشکیل نهاد رسمی محلی؛
2. جلب نظر مدیریت شهری و شهرستان جهت به رسمیت شناختن گروه‌های محلی و بهره‌گیری از آنان در رفع مشکلات و ارتقای کیفیت زندگی شهری؛با مديريت و مساعدت دفتر امور اجتماعي استانداري
3. حمایت و کمک مادی و معنوی در ثبت گروه‌ها و تدوین اساسنامه و استقرار دائمی در محله؛

**گام ششم) تدوین سند مشارکتی محله و جلب مشارکت همه‌ی بازیگران محلی**

1. تدقیق اهداف، راهبردها و برنامه‌های اقدام با مشارکت گروه‌ها و نهادهای محلی
2. شناسایی خیرین و نهادهای حاکمیتی و بین‌المللی علاقمند به فعالیت در محله؛
3. تدوین برنامه مالی و اجرایی برنامه‌های اقدام؛
4. تدوین شناسنامه برنامه‌های اقدام و تأیید آن توسط دستگاه‌ها و نهادهای مدیریت شهری مرتبط؛(استانداري،ستاد بازآفريني شهري استان، كارگروه امور اجتماعي، فرهنگي و سلامت استان)
5. تعیین نقش مردم و گروه‌ها و نهادها در اجرای هر برنامه اقدام؛

**گام هفتم) اجرای سند توسعه محلی با مشارکت افراد، گروه‌ها و نهادهای محلی و همكاري و نظارت استانداري**

1. برنامه‌های اقدام توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی (آموزش مهارت‌های پایه، آموزش مهارت‌های فنی و حرفه‌ای،آموزش بهداشت عمومی، بهداشت خانواده، بهداشت محیط، آموزش مهارت‌های شغل‌یابی،کسب درآمد، آموزش نوآوری، خلاقیت و بازاریابی، آموزش ضوابط و مقررات نوسازی مسکن، آموزش مدیریت پسماند و حفاظت از فضای سبزو محیط زیست؛ ارزیابی پیامدهای اجتماعی پروژه‌های موثربر محله
2. برنامه اقدام توانمندسازی اقتصادی جامعه محلی (تسهیل تأمین مالی خرد نظیر بانکداری پیوندی و کارآفرینی اجتماعی؛ ارائه وام‌های اشتغال‌زایی و کم‌بهره؛حمایت از گسترش مشاغل خانگی؛کمک به اجرای برنامه کارآموزی دولت در محله؛ حمایت از فعالیت صندوق‌های قرض­الحسنه در محله؛ ارائه تسهیلات مسکن؛ آموزش، ارائه تسهیلات و حمایت از کارگاه‌های ساکنان محلی جهت کاهش هزینه‌های ثابت و جاری و اتصال به بازار
3. برنامه‌های اقدام نوسازی و بهسازی محیطی محله و تأمین خدمات محلی (پیگیری و مطالبه‌گری نهادهای محلی از دستگاه‌ها برای اجرای پروژه‌ها، احداث خدمات عمومی، بامشارکت مردم و دستگاه‌های متولی؛ احداث پارک و فضای سبز محلی؛ بهسازی و نوسازی معابر و سیستم جمع ‌آوری آب‌های سطحی؛ بهسازی و تأمین روشنایی معابر و مبلمان شهری معابر اصلی محله؛ تدوین ضوابط و مقررات احداث مسکن متناسب با ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی محله؛ حمایت از نوسازی مسکن توسط دستگاه‌ها و نهادهای مدیریت شهری؛ ایجاد زیرساخت‌ها در محلات به ویژه فاضلاب شهری؛ اجرای سیستم جمع‌آوری پسماند)

* **مرحله سوم: پایش و ارزیابی**

1. تشکیل کمیته ارزیاب متشکل از نمایندگان گروه‌هاو نهادهای فعال محلی،دفتر امور اجتماعي استانداري، و شورای شهر و سایراعضای مرتبط با توجه به شرایط؛
2. تهیه گزارش ارزیابی 6 ماهه و ارائه نقاط قوت،ضعف،فرصت‌هاوتهدیدهای برنامه توسعه محلی و ارائه به دفتر امور اجتماعي استانداري
3. ارائه راهکارهای عملیاتی و اجرایی رفع مشکلات و بهره‌گیری از فرصت‌ها توسط کمیته ارزیاب؛ تدوین برنامه یکساله آینده؛ و ارائه به دفتر امور اجتماعي استانداري