



جمهوری اسلامی ایران
وزارت کشور

سازمان امور اجتماعی

شرح خدمات و وظایف

دفاتر تسهیل گری و توسعه محله ای سکونتگاههای غیر رسمی و نقاط حاشیه

نشین

شرح خدمات دفتر تسهیل گری و توسعه محله ای

الف) شرح خدمات کلی

۱- نوسازی و بهسازی محله و تأمین خدمات شهری

- پیگیری و مطالبه گری 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

۲- توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی

- آموزش جامعه محلی در زمینه‌های مهارت‌های پایه، مهارت‌های فنی و حرفه‌ای، بهداشت عمومی و بهداشت خانواده، مهارت‌های شغلی، 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

۳- 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.

۴- 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 مردم‌نهاد در محله و ایجاد نهادهای محلی، به ویژه در بخش زنان، جوانان، نوجوانان، گروه‌های هنری، ورزشی و ارتقای آگاهی و مطالبه‌گری آنها.

۵- 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 جزئی

✓ مرحله اول: پشتیبانی و پایه اقدامات محلی

- تشکیل بانک داده و اطلاعات یکپارچه، شفاف و قابل دسترس در سیستم 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 عرصه‌های نوین نیازمند بررسی و جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز آن؛
- تدقیق محدوده اسکان غیررسمی 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 و بازیگران اصلی (ذی‌نفعان، ذی‌نفوذان و ذی‌مدخلان) محله و تعیین نقاط و دروازه‌های اجتماعی و نهادی ورود به محله؛
- برگزاری جلسات و مذاکره بادرستگاه‌ها و نهادهای متولی شهر به ویژه استانداری‌ها و فرمانداری‌ها و اخذ برنامه‌ها و پیشنهادات ستاد بازآفرینی شهری استان و کارگروه استانی ارتقاء امور اجتماعی و فرهنگی و سلامت جهت تدوین برنامه و شیوه اجرای برنامه‌های اقدام؛

✓ مرحله دوم: اجرا

گام اول) آگاهی‌رسانی، حساس‌سازی و اطلاع‌رسانی

۱. برگزاری جلسات و نشست‌های متعدد با افراد و گروه‌های معتمد و معتبر اجتماعی محلی و اطلاع‌رسانی اهداف و برنامه‌های توانمندسازی (بهره‌گیری از دروازه‌های ورود به محله) و همراه کردن جامعه محلی؛
۲. اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی به مردم محلی از طریق نشریه محلی، جشنواره‌ها، نمایشگاه‌ها، شبکه‌های مجازی (با هویت والمان‌های محلی) و سایر رسانه‌های محلی؛

۳. راه اندازی و مدیریت شبکه ارتباطی اطلاع رسانی و آگاهی بخشی در بین جوانان، دانش آموزان، زنان و مردان و سالمندان محله از طریق شناسایی و بکارگیری سرگروه های فعال در محله؛
۴. مستندسازی فعالیت ها، اقدامات و بازخوردها و شناسایی افراد محلی فعال، خاکستری (بی تفاوت) و مخالف در آگاهی رسانی، حساس سازی و اطلاع رسانی؛

گام دوم) شناسایی افراد و گروه های حساس، موثر، بانفوذ، فعال و علاقه مند در محله

۱. شناسایی موافقان، مخالفان و افراد بی تفاوت نسبت به اهداف توانمندسازی و برنامه های اقدام و بررسی دلایل آن ها؛
۲. شناسایی تعارضات، چالش ها و مسائل اصلی محله، تعداد و مشخصات افراد درگیر با هر کدام و طبقه بندی و اولویت بندی آن ها؛
۳. شناسایی ظرفیت ها و توانمندی های مردم محلی (نظیر افراد تحصیل کرده، مهارت های فنی، افراد دارای دارایی های موثر در توسعه محلی، ظرفیت همبستگی گروه های مختلف جنسی و سنی، علاقه مندان به مشارکت در امر توسعه محلی و سایر موارد که در فعالیت های مختلف میدانی و ارتباط با مردم شناسایی می شود)؛
۴. شناسایی افراد و خانواده های آسیب پذیر (در معرض آسیب) از جمله زنان سرپرست خانوار، کودکان بی سرپرست، سالمندان تنها، تهیدستان، خانواده های مستمری بگیری؛
۵. شناسایی افراد و خانواده های آسیب دیده از جمله معزندان، زنان بدسرپرست، کودکان کار، افراد بی خانمان (کارتن خواب ها)، تن فروشان و توزیع کنندگان مواد مخدر؛
۶. شناسایی گروه های کم توان از جمله معلولان جسمی- حرکتی و ذهنی، بیماران خاص، کودکان دارای سوء تغذیه؛
۷. شناسایی افراد بیکار و طبقه بندی آن ها بر اساس سن، جنس، مهارت، تحصیلات و سایر موارد مورد نیاز برنامه ریزی؛
۸. شناسایی شبکه قدرت در محله، گروه های فعال و علاقه مند در مشارکت محلی و تدقیق بازیگران و گروه های بانفوذ محله؛

گام سوم) اعتماد سازی از طریق انجام اقدامات عاجل شناسایی شده در محله

۱. برگزاری جلسات و نشست های مختلف بین نمایندگان دستگاه ها و مدیریت شهری با مردم و هم اندیشی و بیان نظرات و دیدگاه از طریق استانداری ها و فرمانداری ها
۲. شناسایی ارزش های مادی و معنوی محله از نظر ساکنان محلی آن؛
۳. اجرای برخی از برنامه های اقدام کوچک مقیاس و متناسب با نیازهای ضروری محله و ارزش های ساکنان پس از تدقیق آن ها با مشارکت گروه های فوق (گام دوم) و توسط مردم محلی؛
۴. شفاف سازی فعالیت ها و تصمیمات دستگاه ها و مدیریت شهری در ارتباط با محله؛
۵. شناسایی افراد داوطلب، علاقه مند و تأثیر گذار در اعتماد سازی و اقدامات اجرایی محلی؛

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

۱. برگزاری جلسات عمومی و اطلاع‌رسانی و دعوت از ساکنان جهت شرکت در کارگاه‌های مختلف در مورد مسائل اصلی محله؛
۲. برگزاری کارگاه‌ها با موضوع و هدف مشخص و شناسایی افراد علاقمند و ایجاد گروه از طریق تداوم برگزاری کارگاه و انجام کار گروهی؛
۳. دعوت از کارشناسان و مدیران شهری در کارگاه‌های محلی و افزایش آگاهی تخصصی مردم و جلب مشارکت آن‌ها؛
۴. واگذاری مدیریت گروه‌ها به نمایندگان ساکنان و تدوین دستورالعمل تشکیل و مدیریت آن‌ها و تعیین نقش هر کدام از اعضای گروه در فعالیت‌های مرتبط با گروه و ساز و کار رفع تعارض در صورت اختلاف بین اعضا؛
۵. آموزش به گروه‌ها در ارتباط با روش‌های مذاکره، مطالبه، مناسبات نهادی و سازمانی؛
۶. مستندسازی و گزارش‌نویسی فعالیت‌ها و تجارب توسط اعضا؛
۷. آموزش تکنیک‌ها و روش‌های تسهیل‌گری به اعضا؛
۸. فراهم سازی مقدمات و کمک به اخذ مجوز فعالیت برای گروه‌های موردنظر محلی از استانداری و فرمانداری

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

۱. 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؛
۲. 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 مدیریت و مساعدت دفتر امور اجتماعی استانداری
۳. 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

۱. تدقیق اهداف، راهبردها و برنامه‌های اقدام با مشارکت گروه‌ها و نهادهای محلی
۲. شناسایی خیرین و نهادهای حاکمیتی و بین‌المللی علاقمند به فعالیت در محله؛
۳. تدوین برنامه مالی و اجرایی برنامه‌های اقدام؛

۴. تدوین شناسنامه برنامه‌های اقدام و تأیید آن توسط دستگاه‌ها و نهادهای مدیریت شهری مرتبط؛ (استانداری، ستاد بازآفرینی شهری استان، کارگروه امور اجتماعی، فرهنگی و سلامت استان)
۵. 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 همکاری و نظارت استانداری

۱. برنامه‌های اقدام توانمندسازی اجتماعی جامعه محلی (آموزش مهارت‌های پایه، آموزش مهارت‌های فنی و حرفه‌ای، آموزش بهداشت عمومی، بهداشت خانواده، بهداشت محیط، آموزش مهارت‌های شغلی، کسب درآمد، آموزش نوآوری، خلاقیت و بازاریابی، آموزش ضوابط و مقررات نوسازی مسکن، آموزش مدیریت پسماند و حفاظت از فضای سبز و محیط زیست؛ ارزیابی پیامدهای اجتماعی پروژه‌های موثر بر محله
۲. 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
۳. 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 جمع‌آوری 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 فضلاب شهری؛ اجرای سیستم جمع‌آوری پسماند)

✓ مرحله سوم: پایش و ارزیابی

۱. تشکیل کمیته ارزیاب متشکل از نمایندگان گروه‌ها و نهادهای فعال محلی، دفتر امور اجتماعی استانداری، و شورای شهر و سایر اعضای مرتبط با توجه به شرایط؛
۲. تهیه گزارش ارزیابی ۶ ماهه و ارائه نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای برنامه توسعه محلی و ارائه به دفتر امور اجتماعی استانداری

۳. ارائه راهکارهای عملیاتی و اجرایی رفع مشکلات و بهره‌گیری از فرصت‌ها توسط کمیته ارزیاب؛
تدوین برنامه یکساله آینده؛ و ارائه به دفتر امور اجتماعی استانداری