

بسمه تعالی

طرح ملی ارائه خدمات عمومی مسجدمحور (جامعه امام زمانی)

پیشنهاد به ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران

موضوع: ایجاد شبکه یکپارچه خدمات عمومی در محله‌ها با محوریت مسجد، برای تحقق عدالت اجتماعی و اقتصادی

با سلام و احترام،

در راستای سیاست‌های دولت محترم در زمینه محله‌محوری، مردم‌محوری و مسجدمحوری و با هدف کاهش فاصله میان مردم و دستگاه‌های اجرایی، طرح «توسعه خدمات عمومی مسجدمحور» پیشنهاد می‌شود.

یکی از مشکلات اساسی نظام خدمات عمومی کشور آن است که شهروندی که با مجموعه‌ای از مشکلات اقتصادی، اجتماعی، آموزشی، درمانی، مسکن، اشتغال یا خانوادگی مواجه است، برای دریافت هر خدمت باید به دستگاه‌های متعدد مراجعه کند؛ در حالی که بسیاری از نیازهای یک خانواده به یکدیگر مرتبطند و حل یک مشکل بدون توجه به مشکلات دیگر ممکن است نتیجه مطلوبی نداشته باشد.

این طرح پیشنهاد می‌کند مسجد هر محله به نقطه تماس و دسترسی مردم به شبکه خدمات عمومی کشور تبدیل شود؛ نه به معنای آنکه مسجد جایگزین دستگاه‌های تخصصی دولت شود، بلکه مسجد و «بسیج خدمت محله» به عنوان یک درگاه مردمی شناسایی، ثبت، ارجاع، پیگیری و نظارت اجتماعی بر خدمات عمل کنند.

هدف نهایی آن است که هر خانواده، به‌ویژه خانواده‌های دهک‌های پایین درآمدی، برای حل مشکلات خود یک «درگاه خدمات عمومی» در محله داشته باشد و دولت نیز بتواند خدمات خود را به صورت یکپارچه، هدفمند، کم‌هزینه و قابل ارزیابی به مردم ارائه کند.

۱. اهداف اصلی طرح

اهداف طرح عبارت‌اند از:

1. تحقق عدالت اجتماعی و اقتصادی و افزایش برخورداری هفت دهک نخست جامعه از خدمات عمومی.
2. قرار دادن سه دهک پایین درآمدی در اولویت نخست حمایت‌ها.
3. کاهش مراجعات حضوری مردم به ادارات مختلف.
4. ایجاد یک پنجره واحد خدمات عمومی در سطح محله.

5. شناسایی دقیق نیازهای واقعی خانوارها و جلوگیری از موازی کاری دستگاه‌ها.
6. هدایت منابع دولتی و حمایتی به سمت افراد و خانواده‌های واقعاً نیازمند.
7. استفاده از ظرفیت گسترده مساجد، ائمه جماعات، بسیج و نیروهای داوطلب مردمی.
8. کاهش هزینه‌های اداری و موازی کاری در دستگاه‌های حمایتی.
9. تبدیل حمایت‌های پراکنده و مقطعی به نظام جامع توانمندسازی خانواده.
10. ایجاد بانک اطلاعاتی جامع از نیازهای اجتماعی و اقتصادی محله‌ها، با رعایت کامل حریم خصوصی و قوانین حفاظت از اطلاعات.
11. تقویت سرمایه اجتماعی و مشارکت مردم در حل مسائل محله.
12. ارزیابی مستمر عملکرد دستگاه‌های دولتی بر اساس میزان حل واقعی مشکلات مردم.

۲. جامعه هدف

جامعه هدف طرح، در مرحله نخست هفت دهک اول درآمدی جامعه است.

در میان این گروه:

- سه دهک پایین در اولویت نخست قرار می‌گیرند.
- دهک‌های چهارم تا هفتم متناسب با نوع نیاز و شدت مشکل از خدمات استفاده می‌کنند.
- افراد دارای معلولیت، سالمندان نیازمند، زنان و کودکان بی‌سرپرست یا بدسرپرست، خانواده‌های دارای مشکلات ویژه و سایر گروه‌های آسیب‌پذیر، مطابق قوانین و ضوابط حمایتی، می‌توانند از اولویت‌های ویژه برخوردار شوند.

اصل اساسی طرح این است که ارائه خدمت باید بر اساس نیاز واقعی و قابل احراز باشد، نه صرفاً بر اساس مراجعه فرد به یک دستگاه خاص.

۳ "ایجاد شبکه خدمات عمومی محله"

در هر محله، یک «مرکز خدمات عمومی محله» ایجاد می‌شود که می‌تواند در فضای مناسب مسجد یا در کنار آن مستقر شود.

این مرکز دارای دو بخش است:

الف - بخش مردمی

با محوریت:

- امام جماعت مسجد
- "بسیج خدمت محله"

- نیروهای داوطلب متخصص
- معتمدان محله
- خیران و گروه‌های جهادی
- سازمان‌های مردم‌نهاد واجد صلاحیت

ب - بخش تخصصی و دولتی

متشکل از نمایندگان یا رابطان دستگاه‌های مسئول که خدمات مورد نیاز مردم را تأمین می‌کنند.

نکته مهم: مسجد مسئول انجام خدمات تخصصی پزشکی، قضایی، انتظامی، فنی و مانند آن نخواهد بود؛ بلکه وظیفه آن دریافت درخواست، ثبت، ارجاع، تسهیل ارتباط، پیگیری و نظارت مردمی است.

۴. "بسیج خدمت محله"

برای اجرای مردمی طرح، پیشنهاد می‌شود در هر مسجد، واحدی با عنوان:

"بسیج خدمت محله"

تشکیل شود.

این واحد تحت هماهنگی امام جماعت مسجد فعالیت کرده و وظیفه آن ارائه خدمات اداری و تخصصی دولتی نیست، بلکه خدمت‌رسانی اجتماعی و تسهیل دسترسی مردم به خدمات دولت است.

داوطلبان بسیج خدمت محله می‌توانند پس از آموزش و احراز صلاحیت، به عنوان «خدمت‌یار» فعالیت کنند.

وظایف آنان عبارت است از:

- شناسایی نیازهای اعلام‌شده مردم؛
- ثبت درخواست در سامانه؛
- کمک به سالمندان و افراد ناتوان برای ثبت درخواست؛
- تکمیل اطلاعات اولیه؛
- ارجاع درخواست به دستگاه مربوط؛
- پیگیری وضعیت درخواست؛
- اطلاع‌رسانی نتیجه به متقاضی؛
- کمک به دسترسی افراد کم‌توان به خدمات؛
- گزارش مشکلات عمومی محله به مسئولان ذی‌ربط.

۵. سامانه ملی خدمات عمومی

هسته اصلی این طرح باید یک سامانه الکترونیکی ملی با عنوان پیشنهادی: "سامانه ملی خدمات عمومی" باشد.

هر فرد با کد ملی یک پرونده خدمات عمومی خواهد داشت؛ البته دسترسی به اطلاعات باید کاملاً سطح‌بندی‌شده، قانونی و مبتنی بر رضایت و ضرورت باشد.

در این سامانه می‌توان:

- درخواست خدمت ثبت کرد؛
- وضعیت درخواست را مشاهده کرد؛
- درخواست را به دستگاه مسئول ارجاع داد؛
- زمان پاسخگویی را ثبت کرد؛
- نتیجه خدمت را ثبت کرد؛
- درخواست‌های تکراری را شناسایی کرد؛
- میزان هزینه خدمات را ثبت و ارزیابی کرد؛
- عملکرد دستگاه‌ها را سنجید.

به این ترتیب، دولت به جای آنکه صرفاً بداند چه مقدار بودجه هزینه کرده است، می‌تواند بداند:

برای چه کسی، برای حل چه مشکلی، چه خدمتی، با چه هزینه‌ای و با چه نتیجه‌ای ارائه شده است.

۶. هشت گروه اصلی خدمات

۱. خدمات معیشتی

شامل:

- کمک‌های معیشتی هدفمند؛
- حمایت غذایی؛
- حمایت از خانواده‌های کم‌درآمد؛
- کمک‌های اضطراری؛
- معرفی به خیریه‌ها و منابع حمایتی؛
- هدایت یارانه‌ها و حمایت‌های قانونی به افراد واجد شرایط.

هدف این بخش باید حرکت تدریجی از کمک بلاعوض به توانمندسازی اقتصادی باشد.

۲. خدمات آموزشی و مهارتی

برای کودکان، نوجوانان، جوانان و بزرگسالان:

- شناسایی دانش آموزان نیازمند حمایت؛
- کمک آموزشی؛
- آموزش مهارت‌های فنی و حرفه‌ای؛
- سواد دیجیتال؛
- آموزش مهارت‌های زندگی؛
- آموزش مالی و اقتصادی خانواده؛
- آموزش کارآفرینی؛
- معرفی افراد مستعد به مراکز آموزشی و دانشگاهی.

۳. خدمات اشتغال

برای افراد جویای کار:

- شناسایی مهارت‌ها و استعدادها؛
- آموزش مهارت‌های مورد نیاز بازار؛
- معرفی به کارفرمایان؛
- تسهیل دریافت تسهیلات اشتغال طبق قوانین؛
- حمایت از مشاغل خانگی؛
- ایجاد تعاونی‌های محله‌ای؛
- کمک به فروش محصولات تولیدی؛
- مشاوره کسب و کار.

در این بخش، هدف اصلی باید ایجاد درآمد پایدار باشد، نه استمرار کمک‌های نقدی.

۴. خدمات پزشکی و سلامت

این بخش با همکاری وزارت بهداشت، بیمه‌ها، مراکز درمانی و شبکه بهداشت اجرا شود و شامل:

- شناسایی افراد فاقد پوشش مناسب؛
- راهنمایی و ارجاع به مراکز درمانی؛
- کمک به دریافت خدمات بیمه‌ای؛
- پیگیری درمان افراد نیازمند؛

- حمایت از سالمندان و بیماران نیازمند مراقبت؛
- برنامه‌های پیشگیری و آموزش سلامت.

مسجد صرفاً نقش تسهیل‌گر و ارجاع‌دهنده خواهد داشت و تشخیص و درمان توسط مراکز تخصصی مجاز انجام می‌شود.

۵. خدمات فنی مسکن و لوازم خانگی

یکی از بخش‌های مهم و کمتر دیده‌شده خدمات اجتماعی، مشکلات فنی خانواده‌هاست.

برای مثال:

- تعمیر لوازم ضروری خانگی؛
- تعمیرات تأسیسات آب، برق و گاز؛
- تعمیرات ضروری ساختمان؛
- تأمین یا تعمیر وسایل ضروری زندگی برای خانواده‌های نیازمند؛
- استفاده از استادکاران داوطلب و گروه‌های جهادی تخصصی.

می‌توان یک بانک اطلاعاتی استادکاران و متخصصان داوطلب محله ایجاد کرد.

۶. خدمات تأمین مسکن مناسب

این بخش می‌تواند شامل:

- شناسایی خانواده‌های فاقد مسکن مناسب؛
- معرفی افراد واجد شرایط به طرح‌های دولتی مسکن؛
- کمک به اجاره مسکن برای خانواده‌های واجد شرایط؛
- تعمیر و بهسازی خانه‌های فرسوده خانواده‌های نیازمند؛
- استفاده از ظرفیت خیرین مسکن‌ساز؛
- معرفی زمین یا پروژه‌های مسکن حمایتی؛
- کمک به حل مسائل حقوقی و اداری مرتبط با مسکن.

۷. خدمات حقوقی، قضایی و امنیتی

در این بخش باید میان مشاوره و تسهیل دسترسی با وظایف رسمی دستگاه قضایی و انتظامی تفکیک کامل وجود داشته باشد.

خدمات پیشنهادی:

- مشاوره حقوقی اولیه؛
- معرفی افراد نیازمند به وکلای معاضدتی یا مراکز قانونی؛
- کمک به تنظیم و ثبت درخواست‌های قانونی؛
- راهنمایی درباره مسیر صحیح مراجعه به دستگاه قضایی؛
- پیشگیری از اختلافات خانوادگی و محلی؛
- ارجاع مسائل امنیتی به مراجع رسمی.

مسجد یا بسیج خدمت محله نباید جایگزین دادگاه، دادسرا، پلیس یا وکیل شود.

۸. خدمات ازدواج، خانواده و سالمندان

این بخش شامل:

ازدواج و خانواده

- مشاوره ازدواج؛
- آموزش مهارت‌های همسرداری؛
- معرفی مراکز مشاوره معتبر؛
- تسهیل استفاده از حمایت‌های قانونی ازدواج؛
- حمایت اجتماعی از خانواده‌های جوان.

در زمینه همسریابی نیز هرگونه سامانه یا خدمت باید با رضایت طرفین، حفظ حریم خصوصی، احراز هویت و رعایت قوانین انجام شود.

سالمندان

- شناسایی سالمندان تنها و نیازمند؛
- خدمات مراقبتی و حمایتی؛
- کمک در دسترسی به درمان؛
- خدمات منزل؛
- همراهی اجتماعی؛
- استفاده از ظرفیت داوطلبان محله برای کاهش تنهایی سالمندان.

۷. پرونده جامع خدمات خانواده

پیشنهاد مهم این طرح آن است که به جای آنکه هر دستگاه، یک پرونده جداگانه از فرد داشته باشد، پرونده خدمات عمومی خانوار ایجاد شود.

این پرونده می‌تواند وضعیت کلی خانواده را از نظر:

- درآمد؛
- مسکن؛
- اشتغال؛
- تحصیل؛
- سلامت؛
- نیازهای حمایتی؛
- مهارت؛
- وضعیت سالمندان و افراد نیازمند مراقبت؛

در حد اطلاعات مورد نیاز و با رعایت قوانین مربوط به محرمانگی نشان دهد.

در نتیجه، اگر مشخص شود یک خانواده هم‌زمان مشکل مسکن، اشتغال و معیشت دارد، دولت می‌تواند به جای سه مداخله جداگانه، یک برنامه توانمندسازی خانوار برای آن طراحی کند.

۸. ادغام یا یکپارچه‌سازی خدمات کمیته امداد و بهزیستی

در طرح حاضر پیشنهاد می‌شود دولت موضوع ادغام ساختاری یا دست‌کم یکپارچه‌سازی عملیاتی کمیته امداد امام خمینی(ره) و سازمان بهزیستی کشور را بررسی کند.

هدف از این پیشنهاد:

- کاهش موازی‌کاری؛
- کاهش هزینه‌های اداری؛
- ایجاد بانک اطلاعاتی یکپارچه؛
- جلوگیری از دریافت خدمات تکراری؛
- افزایش قدرت برنامه‌ریزی؛
- ایجاد «پنجره واحد حمایت اجتماعی».

البته این اقدام باید پس از بررسی دقیق قوانین، مأموریت‌های تخصصی، ساختار سازمانی، نیروی انسانی، بودجه و تجارب موجود انجام شود.

حتی اگر ادغام کامل سازمانی در کوتاه‌مدت امکان‌پذیر نباشد، می‌توان در مرحله نخست سامانه، پرونده، فرآیند ارجاع و شبکه خدمات محلی مشترک ایجاد کرد.

۹. نقش دستگاه‌های دولتی

دولت باید مسئولیت تخصصی هر خدمت را همچنان بر عهده دستگاه مربوط قرار دهد.

برای نمونه:

دستگاه یا نهاد تخصصی	حوزه خدمت
نهادهای حمایتی و وزارتخانه‌های مرتبط	معیشت و حمایت اجتماعی
وزارت آموزش و پرورش و مراکز آموزشی	آموزش
سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای	مهارت
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و دستگاه‌های مرتبط	اشتغال
وزارت بهداشت و سازمان‌های بیمه‌گر	سلامت
وزارت راه و شهرسازی و دستگاه‌های مرتبط	مسکن
قوه قضائیه و نهادهای قانونی	خدمات حقوقی
فراجا و مراجع امنیتی ذی‌ربط	امنیت
دستگاه‌های مسئول رفاه و سلامت	سالمندان
دستگاه‌های مسئول امور خانواده و مراکز مجاز مشاوره	ازدواج و خانواده

مسجد در این ساختار «درگاه خدمت» است و دستگاه دولتی «ارائه‌دهنده خدمت تخصصی».

۱۰. نظام ارجاع و پیگیری

هر درخواست باید یک کد رهگیری داشته باشد.

فرآیند پیشنهادی:

مراجعه مردم → ثبت درخواست → بررسی اولیه → تعیین دستگاه مسئول → ارجاع الکترونیکی → ارائه خدمت → ثبت نتیجه → ارزیابی رضایت → بستن پرونده

اگر دستگاه مسئول در زمان مقرر پاسخ ندهد، سامانه باید درخواست را به سطح بالاتر ارجاع دهد.

بنابراین هیچ درخواست ثبت شده‌ای نباید بدون تعیین تکلیف باقی بماند.

۱۱. ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها

یکی از نوآوری‌های مهم طرح می‌تواند ایجاد شاخصی تحت عنوان: «شاخص حل مسئله مردم» باشد.

عملکرد دستگاه‌ها نه فقط بر اساس تعداد پرونده‌های بررسی شده، بلکه بر اساس درصد مشکلات واقعاً حل شده ارزیابی شود.

برای مثال:

- چند نفر درخواست اشتغال داشتند؟
- چند نفر آموزش دیدند؟
- چند نفر شغل پیدا کردند؟
- چند خانواده درخواست مسکن داشتند؟
- چند مورد واقعاً صاحب مسکن مناسب شدند؟

این روش دولت را از «مدیریت پرونده» به «مدیریت نتیجه» منتقل می‌کند.

۱۲. تأمین مالی طرح

منابع اجرای طرح می‌تواند از ترکیبی از منابع زیر تأمین شود:

1. اعتبارات بودجه عمومی؛
2. منابع قانونی دستگاه‌های حمایتی؛
3. منابع هدفمندی یارانه‌ها در چارچوب قوانین؛
4. کمک خیرین؛
5. نذورات و موقوفات مرتبط با خدمات اجتماعی؛
6. مشارکت مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها؛
7. ظرفیت گروه‌های جهادی و داوطلبان؛
8. صرفه‌جویی حاصل از کاهش موازی‌کاری دستگاه‌ها.

اصل مهم آن است که کمک مردمی و خیریه‌ای جایگزین وظیفه قانونی دولت نشود، بلکه منابع مردمی در کنار منابع عمومی قرار گیرد.

۱۳. استفاده از ظرفیت خیرین و مردم

در هر محله می‌توان «بانک ظرفیت‌های محله» ایجاد کرد.

این بانک می‌تواند شامل:

- پزشکان؛
- مهندسان؛
- وکلا؛
- معلمان؛
- استادکاران؛
- صاحبان کسب‌وکار؛
- کارفرمایان؛
- خیرین؛
- مربیان ورزشی؛
- مشاوران خانواده؛
- بازنشستگان متخصص؛
- گروه‌های جهادی؛

باشد.

به این ترتیب، هر محله علاوه بر شناسایی مشکلات، ظرفیت‌های حل مشکل خود را نیز خواهد شناخت.

۱۴. اجرای آزمایشی

پیشنهاد می‌شود طرح ابتدا به صورت آزمایشی در تعداد محدودی از شهرها و روستاهای منتخب اجرا شود.

در مرحله آزمایشی باید موارد زیر سنجیده شود:

- تعداد درخواست‌ها؛
- نوع نیازهای مردم؛
- زمان پاسخگویی دستگاه‌ها؛
- هزینه متوسط هر خدمت؛
- میزان رضایت مردم؛
- میزان مشارکت داوطلبان؛
- تعداد مشکلات حل شده؛
- میزان کاهش مراجعات اداری؛

- میزان کاهش موازی کاری.

پس از ارزیابی مرحله آزمایشی، طرح در سراسر کشور توسعه یابد.

۱۵. اصول حاکم بر طرح

برای جلوگیری از آسیب‌های احتمالی، اجرای طرح باید بر اصول زیر استوار باشد:

اصل اول: کرامت انسان

هیچ فرد نیازمندی نباید برای دریافت خدمت، تحقیر یا مجبور به بیان عمومی مشکلات شخصی خود شود.

اصل دوم: محرمانگی

اطلاعات خانوارها محرمانه بوده و دسترسی به آن باید صرفاً در حدود وظیفه و قانون امکان‌پذیر باشد.

اصل سوم: عدم تبعیض

خدمات عمومی باید بر اساس قانون و میزان نیاز ارائه شود و مراجعه به مسجد به خودی خود موجب امتیاز غیرقانونی برای فرد نشود.

اصل چهارم: تخصص‌گرایی

خدمات تخصصی توسط دستگاه و فرد متخصص ارائه شود.

اصل پنجم: پاسخگویی

هر درخواست باید مسئول مشخص، زمان مشخص و نتیجه مشخص داشته باشد.

اصل ششم: شفافیت

منابع مالی، تعداد خدمات و نتایج طرح باید در سطح مناسب و بدون افشای اطلاعات شخصی، قابل ارزیابی باشد.

اصل هفتم: مردم‌محوری

مردم فقط دریافت‌کننده خدمت نباشند؛ بلکه در شناسایی و حل مسائل محله نیز مشارکت کنند.

۱۶. دستاورد مورد انتظار

اجرای موفق این طرح می‌تواند به تدریج یک شبکه ملی خدمات اجتماعی محله‌محور ایجاد کند که در آن:

دولت منابع و خدمات تخصصی را تأمین می‌کند؛

مسجد درگاه ارتباط با مردم است؛

بسیج خدمت محله حلقه اتصال مردم و دستگاه‌هاست؛

سامانه ملی خدمات عمومی اطلاعات و فرآیندها را یکپارچه می‌کند؛

دستگاه‌های تخصصی خدمات را ارائه می‌دهند؛

و مردم و خیرین در حل مشکلات محله مشارکت می‌کنند.

در چنین ساختاری، شهروند برای حل مشکل خود مجبور نیست از یک اداره به اداره دیگر سرگردان شود؛ بلکه می‌تواند مشکل خود را در محله ثبت کند و دولت موظف باشد آن را تا رسیدن به نتیجه پیگیری نماید.

۱۷. پیشنهاد نهایی به ریاست محترم جمهوری

با توجه به گستردگی شبکه مساجد کشور، ظرفیت عظیم نیروهای داوطلب و گروه‌های جهادی، امکانات دستگاه‌های حمایتی و ظرفیت سامانه‌های الکترونیکی دولت، پیشنهاد می‌شود ریاست محترم جمهوری دستور فرمایند:

۱. کارگروه ملی توسعه خدمات عمومی مسجدمحور تشکیل شود.
۲. امکان یکپارچه‌سازی یا ادغام ساختاری کمیته امداد امام خمینی (ره) و سازمان بهزیستی کشور بررسی کارشناسی شود.
۳. طراحی «سامانه ملی خدمات عمومی» در دستور کار قرار گیرد.
۴. طرح در چند شهر و روستای منتخب به صورت آزمایشی اجرا شود.
۵. «بسیج خدمت محله» با استفاده از ظرفیت مساجد و نیروهای داوطلب، پس از آموزش و احراز صلاحیت، تشکیل گردد.
۶. برای هر نوع خدمت، دستگاه مسئول و زمان استاندارد پاسخگویی مشخص شود.
۷. پس از ارزیابی نتایج مرحله آزمایشی، طرح به تدریج در سراسر کشور اجرا شود.

سخن پایانی

هدف این طرح آن نیست که مسجد جای دولت، دادگاه، بیمارستان، مدرسه یا اداره را بگیرد؛ بلکه هدف آن است که مردم را به دولت نزدیک‌تر و دولت را به زندگی واقعی مردم نزدیک‌تر کند.

مسجد می‌تواند محل آغاز خدمت باشد؛ اما خدمت باید در نهایت توسط دستگاه تخصصی مسئول و بر اساس قانون انجام شود. اگر این شبکه به صورت صحیح طراحی و اجرا شود، می‌توان از ظرفیت مسجد و مردم برای ایجاد یکی از گسترده‌ترین شبکه‌های خدمات اجتماعی محله‌محور کشور استفاده کرد؛ شبکه‌ای که در آن، به‌جای اینکه مردم برای یافتن خدمت میان دستگاه‌های مختلف سرگردان شوند، خدمت به محله و تا حد امکان به نزدیک‌ترین نقطه زندگی مردم آورده شود.

پیشنهاد می‌شود این طرح به عنوان یکی از طرح‌های عملیاتی دولت در مسیر «عدالت اجتماعی، محله‌محوری، مردم‌محوری و مسجد‌محوری» مورد بررسی و اجرای آزمایشی قرار گیرد.