

شیوه نامه پاسخگویی

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
۱	سرپرست خانواری که جزء محدودفین یارانه نقدی طی سالهای ۹۵-۹۴ می باشد و تقاضای بررسی و برقراری مجدد یارانه نقدی را دارند	وزارت متبوع	جزء سه دهک درآمدی بالا بوده و براساس (تبصره ۱۴) قانون بودجه یارانه نقدی خانوار قطع شده است	درسامانه حمایت می توانند اعتراض کنند و سالی یکبار بررسی می گردند.
۲	سرپرست خانواری که جزء محدودفین شهرپور و مهر ماه سال ۹۸ می باشد و تقاضای بررسی و برقراری مجدد یارانه را دارند	وزارت متبوع	کلیه افرادی که در زمان مقرر با مراجعه به دفاتر پیشخوان دولت، اعتراض خود را به ثبت رساندند بررسی شده و نتیجه اعتراض در سایت varaneh10.mcls.gov.ir/prs قابل مشاهده است.	با این حال در سامانه حمایت می توانند اعتراض کنند و سالی یکبار بررسی می شوند.
۳	خانوارهایی که از ثبت نام سال ۹۳ سازمان هدفمندی یارانه ها جامانده اند (جامانگان ثبت نام از یارانه نقدی)	سازمان هدفمندی یارانه ها	مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه ها می باشد.	پیگیری اخبار و رسانه ها تا اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام
۴	فرزندان خانوارهایی که از ثبت نام سال ۹۳ یارانه ها جامانده و ازدواج نموده و تشکیل خانواده داده اند، نیازمند یارانه می باشند؟	سازمان هدفمندی یارانه ها	مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه ها می باشد.	پیگیری اخبار و رسانه ها تا اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام
۵	یک یا چند نفر از اعضای خانوار در زمان ثبت نام سال ۹۳ یارانه ها از ثبت نام جامانده اند (اصطلاح از قلم افتادگان)	سازمان هدفمندی یارانه ها	مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه ها می باشد.	پیگیری اخبار و رسانه ها تا اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام
۶	کلیه خانوارهایی که از ابتدای پرداخت یارانه ها هیچ یارانه ای دریافت نکرده اند و همینک درخواست برقراری یارانه داده اند	سازمان هدفمندی یارانه ها	مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه ها می باشد.	پیگیری اخبار و رسانه ها تا اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام
۷	عدم وازیر یارانه در حساب بانکی سرپرست علی رغم حذف نشدن خانوار از دریافت یارانه	بانک های عامل وزارت متبوع	چنانچه در سایت Refahi.ir یارانه خانوار واریز شده باشد، بایستی سرپرست به بانک خود مراجعه و عدم واریز را از بانک مربوطه پیگیری نماید.	ندارد
۸	یارانه موالیدی که بعد از ازدواج والدین تشکیل خانوار هدفمندی در مراکز پلیس ۱۰+ صورت گرفته باشد.	سازمان هدفمندی یارانه ها	کلیه خانوار های جدید بعد از ازدواج بایستی به مراکز پلیس ۱۰+ مراجعه و نسبت به تشکیل خانوار جدید هدفمندی اقدام نمایند تا بعد از تولد فرزند مشکلی برای پرداخت یارانه نوزاد پیش نیاید.	مراجعه به مراکز پلیس ۱۰+

۹	یارانه موالید از تیرماه ۹۷ به بعد	وزارت متبوع	اطلاعات کلیه موالید توسط وزارت تایید شده و جهت پرداخت به سازمان هدفمندی یارانه ها ارسال شده است.
۱۰	اعضای خانوار یارانه بگیری که جزء محذوفین وزارت بوده که نسبت به تغییر بعد خانوار خود بنا به دلایلی از قبیل (فوت- ازدواج- طلاق- ولادت و...) اقدام نموده اما یارانه آنها واریز نمی شود. (فرد در لیست بلک شده ها قرار دارد)	وزارت متبوع	جزء سه دهک درآمدی بالا بوده و براساس تبصره ۱۴ قانون بودجه یارانه سرپرست قبلی قطع شده و فرد نیز به تبع آن جزء بلک لیست می باشد.
۱۱	جداسازی ، تفکیک خانوارها و تشکیل خانوار جدید و هر گونه تغییر در بعد خانوار یارانه بگیر	سازمان هدفمندی یارانه ها	مراجعه به مراکز پلیس +۱۰ و با ارائه اسناد و مدارک نسبت به تشکیل خانوار جدید اقدام نمایند و سپس مراجعه به بانک جهت ثبت حساب یارانه
۱۲	سرپرست خانواری که یارانه نقدی می گیرند و درخواست بسته حمایت معیشتی را دارد.	وزارت متبوع	افراد بایستی با مراجعه به سامانه https://hemavat.mcls.gov.ir نسبت به ثبت درخواست و اعتراض خود اقدام نمایند.
۱۳	کلیه خانوارهای جدیدی که ساختار خانوار آنها توسط مراکز پلیس +۱۰ تغییر کرده ، به شرطی که سرپرست قبلی بسته حمایت معیشتی ، دریافت نمی کرده (از قبیل ازدواج / فوت / طلاق)	وزارت متبوع	باید از طریق سامانه https://hemavat.mcls.gov.ir اقدام به ثبت اعتراض نماید. ساختار خانوار و وسع در بازه های شش ماهه بروز می گردد.
۱۴	کلیه خانوارهای جدیدی که ساختار خانوار آنها توسط مراکز پلیس +۱۰ تغییر کرده ، به شرطی که سرپرست قبلی بسته حمایت معیشتی ، دریافت می کرده (از قبیل ازدواج / فوت / طلاق)	وزارت متبوع	باید از طریق سامانه https://hemavat.mcls.gov.ir اقدام به ثبت اعتراض نماید.
۱۵	محذوفین یارانه (نیروی مسلح) که معیشتی می گرفته اند، اما چند وقت است قطع شده (یارانه توسط هدفمندی پرداخت می شود)	سازمان مربوطه	باید از اداره مربوطه خود که حقوق بازنشستگی دریافت می نمایند ، پیگیر باشند.
۱۶	سرپرست هایی که در تیر ماه ۹۹ پیامک جهت وام ارسال کرده اند اما به نتیجه نرسیده اند ؟	وزارت متبوع	سرپرست هایی که تایید شده اند واریز شدند
۱۷	دانشجویان معلول که شهریه دانشجویی قطع شده است (آزمون وسع)	بهبیستی مرکز	از طریق مددکار خود باید پیگیر باشند
۱۸	سرپرست هایی که بیمه سلامت آنها قطع شده است و یا باید مبلغی پرداخت کنند	سازمان بیمه سلامت	از طریق دفاتر پیشخوان دولت پیگیر و ثبت اعتراض کنند. https://aps.mcls.gov.ir
۱۹	موالیدی که سرپرست بعد از تولد اقدام به جداسازی کرده اند و یارانه فرزند به حساب سرپرست پدری واریز می شود	فرمانداری بخشداری پلیس +۱۰	مراجعه به مراکز پلیس +۱۰ ، با ارائه مدارک لازم اقدام نمایند.
۲۰	سرپرست هایی که حساب یارانه آنها مسدود شده است	بانک مربوطه	درخواست رفع مسدودی از طریق بانک عامل

ندارد	با ارائه مدارک قضایی و نامه از زندان نسبت به تغییر سرپرست در مراکز پلیس +۱۰ اقدام نمایند	فرمانداری بخشداری	خانواری که بد سرپرست بوده یا سرپرست در زندان می باشد.	۲۱
تماس با شماره تلفنهای اعلامی جهت انجام آزمون وسع مجدد	با بررسی شاخص مالی خانوار جدید اگر جز سه دهک نباشند برقرار می شود	وزارت متبوع	خانواری که اقدام به جداسازی کردند (فوت، طلاق، ازدواج) اما در بلاک لیست می باشند.	۲۲
(سالی یکبار آزمون وسع صورت می گیرد)	کارپرداز بایستی نسبت به تفکیک حساب های شخصی و اداری اقدام نماید وامور حسابداری را با حساب حقوقی مربوط به محل کار خود انجام دهد	وزارت متبوع	افرادی که کارپرداز، تنخواه می باشند چه کار کنند که یارانه و معیشت دریافت کنند	۲۳
ندارد	مراجعه به مراکز پلیس +۱۰ و ارائه مدارک مورد نیاز	بخشداری فرمانداری	فرزندانی که سرپرست خانوار فوت شده (پدر) و سرپرستی به شخص دیگری از طریق دادگاه به او رسیده است	۲۴
	باید از طریق مددکار خود پیگیر باشند تا کد ملی آنها دوباره به وزارت جهت آزمون جدید فرستاده شود	-بهبیستی -کمیته امداد	مددجویانی که از سازمان بهزیستی یا کمیته امداد درخواست وام مسکن کرده اند اما درخواست آنها به علت آزمون وسع موافقت نشده	۲۵
سازمان هدفمندی یارانه ها	با مراجعه به بانک اقدام به اصلاح حساب نمایند	-بانک مربوطه	سرپرستهای که یارانه در سامانه refahi.ir واریز می شود اما به علت ثبت اشتباه شماره حساب امکان برداشت نیست	۲۶

شماره تماس اعلامی وزارت تعاون کارورفاه اجتماعی جهت پاسخ به سؤالات و ابهامات

در خصوص ردیف ۱۰ و ۲۳ شیوه نامه پاسخگویی

۰۲۱۶۳۶۹