

### شیوه نامه پاسخگویی

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
1.	خانوارهایی که از ابتدای پرداخت یارانه‌ها هیچ یارانه‌ای دریافت نکرده اند و در واقع ثبت نام نکرده اند و اکنون درخواست برقراری یارانه دارند	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه‌ها می باشد.	پیگیری اخبار رسانه‌ها تا زمان اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام یارانه‌ها از سوی سازمان هدفمندی یارانه‌ها
2.	خانوارهایی که از ثبت نام سال 93 سازمان هدفمندی یارانه‌ها جامانده اند (جاماندگان ثبت نام از یارانه نقدی)	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه‌ها می باشد.	پیگیری اخبار رسانه‌ها تا زمان اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام یارانه‌ها از سوی سازمان هدفمندی یارانه‌ها
3.	فرزندان خانوارهایی که از ثبت نام سال 93 یارانه‌ها جامانده و ازدواج نموده و تشکیل خانواده داده اند و در حال حاضر درخواست برقراری یارانه دارند	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	اطلاعات کامل متولدین از ابتدای سال 93 جهت برقراری یارانه طبق قوانین و مقررات ارسال شده است مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه‌ها می باشد.	پیگیری اخبار رسانه‌ها تا زمان اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام یارانه‌ها از سوی سازمان هدفمندی یارانه‌ها
4.	یک یا چند نفر از اعضای خانوار در زمان ثبت نام یارانه‌ها در سال 93، از ثبت نام جامانده‌اند	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	مسئولیت پاسخگویی و ثبت نام صرفاً برعهده سازمان هدفمندی یارانه‌ها می باشد.	پیگیری اخبار رسانه‌ها تا زمان اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام یارانه‌ها از سوی سازمان هدفمندی یارانه‌ها
5.	جداسازی، تفکیک خانوارها و ثبت خانوار جدید و هرگونه تغییر در بعد خانوارهای یارانه بگیر	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	مراجعه به مراکز پلیس +10 و ارائه اسناد و مدارک لازم به منظور ثبت خانوار جدید و سپس مراجعه به بانک جهت ثبت حساب یارانه سرپرست خانوار جدید	ندارد
6.	یارانه آن دسته از موالیدی که والدین آنها بعد از تولد فرزند در مراکز پلیس +10 اقدام به ثبت خانوار جدید نموده باشند. (در صورتی که یارانه نوزاد به حساب سرپرست خانوار پدری واریز می شود)	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	کلیه زوجینی که در حال حاضر در خانواده‌های خود یارانه دریافت می کنند، بعد از ازدواج بایستی به مراکز پلیس +10 مراجعه و نسبت به تشکیل خانوار جدید اقدام نمایند تا بعد از تولد فرزند، مشکلی برای پرداخت یارانه نوزاد پیش نیاید.	مراجعه به مراکز پلیس +10 و مراجعه به فرمانداری و بخشداری و اخذ نامه انتقال یارانه نوزاد به پدر

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
7.	سرپرستان خانوارهایی که موفق به ثبت نام یارانه نقدی نشده اند و درخواست بسته حمایت معیشتی را دارند.	سازمان هدفمند سازی یارانه ها	با توجه به اینکه اطلاعات خانوارها از سازمان هدفمندسازی یارانه ها دریافت می شود، تا زمانی که اطلاعات این خانوارها در سازمان هدفمندسازی ثبت نگردد، امکان تخمین وسع خانوار وجود ندارد. به همین دلیل تخصیص بسته حمایت معیشتی به این خانوارها ممکن نیست.	پیگیری اخبار رسانه ها تا زمان اعلام بازگشایی سامانه ثبت نام یارانه ها از سوی سازمان هدفمندسازی یارانه ها
8.	عدم وازیر یارانه در حساب بانکی سرپرست خانوار 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. درخواست پرینت حساب 6ماهه اخیر	چنانچه مشکل در شعبه مربوطه حل نشد، بایستی به شعب سرپرستی بانک مورد نظر مراجعه نماید
9.	یارانه خانوارهایی که به علت ثبت اشتباه شماره حساب، قابل برداشت نیست ولی در سامانه refahi.ir واریز را نشان می دهد	-بانک مربوطه	با مراجعه به بانک اقدام به اصلاح حساب و مطابقت شماره حساب در سامانه رفاهی و نزد بانک و تصحیح شماره حساب در سانه رفاهی	سازمان هدفمندی یارانه ها
10.	سرپرستان خانوارهایی که حساب یارانه آنها مسدود شده است	بانک مربوطه- مراجع قضایی	درخواست رفع مسدودی از طریق بانک عامل و یا مراجع قضایی	ندارد
11.	سرپرستان خانوارهایی که جزء محذوفین یارانه نقدی طی سال های 94-95 می باشند و تقاضای بررسی و برقراری مجدد یارانه نقدی را دارند	وزارت متبوع	جزء سه دهک بالای درآمدی بوده و براساس (تبصره 14) قانون بودجه، یارانه نقدی خانوار قطع شده است	در سامانه حمایت می توانند اعتراض کنند و سالی یکبار وسع خانوار بررسی می- شود. در صورت اعتراض و تغییر وسع یارانه آنها برقرار می گردد
12.	سرپرستان خانوارهایی که جزء محذوفین شهریور و مهر ماه سال 98 می باشند 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 رسانده اند بررسی شده و نتیجه اعتراض در سایت <a href="http://yaraneh10.mcls.gov.ir/prs">yaraneh10.mcls.gov.ir/prs</a> قابل مشاهده است.	در سامانه حمایت می توانند اعتراض کنند و سالی یکبار وسع خانوار بررسی می شود. در صورت اعتراض و تغییر وسع یارانه آنها برقرار می گردد
13.	افرادی که کاربرد از می باشند، و یارانه آنها حذف شده است و بر همین اساس بسته حمایت معیشتی دریافت نمی کنند	وزارت متبوع	کارپردازها بایستی نسبت به تفکیک حساب های شخصی و اداری خود اقدام نمایند و امور حسابداری را با حساب حقوقی مربوط به محل کار خود انجام دهند.	(سالی یکبار آزمون وسع صورت می گیرد)

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
14.	یارانه موالید از تیرماه 97 به بعد	وزارت متبوع	اطلاعات کامل متولدین از ابتدای سال 93 جهت برقراری یارانه طبق قوانین و مقررات ارسال شده است.	-
15.	اعضای خانوار یارانه بگیری که جزء محذوفین وزارت بوده و بنا به دلایلی نظیر (فوت- ازدواج- طلاق- ولادت و...) نسبت به تغییر بعد خانوار خود اقدام نموده اند، اما یارانه آنها واریز نمی شود. (به شرطی که اطلاعات خانوار آنها تا آبان 99 نزد پلیس + 10 ثبت شده باشد)	وزارت متبوع	وسع مالی خانوار جدید در بازه های یکساله بررسی می شود و در صورتی که جزء سه دهک بالای درآمدی نباشند؛ یارانه آنها برقرار می شود؛	در سامانه حمایت می توانند اعتراض کنند و سالی یکبار وسع خانوار بررسی می- شود. در صورت اعتراض و تغییر وسع یارانه آنها برقرار می گردد
16.	زوجینی که بعد از حذف یارانه خانوار قبلی، اقدام به جداسازی خانوار خود نموده اند (به شرطی که قبل از خرداد ماه 99 در مراکز پلیس +10 اقدام به جداسازی نموده باشند.)	وزارت متبوع	وسع مالی خانوار جدید در بازه های یکساله بررسی می شود و در صورتی که جزء سه دهک بالای درآمدی نباشند؛ یارانه آنها برقرار می شود؛ به شرطی که اطلاعات خانوار آنها تا آبان 99 نزد پلیس + 10 ثبت شده باشد	در سامانه حمایت می توانند اعتراض کنند و سالی یکبار وسع خانوار بررسی می- شود. در صورت اعتراض و تغییر وسع یارانه آنها برقرار می گردد
17.	سرپرستان خانوارهایی که یارانه نقدی می گیرند و درخواست بسته حمایت معیشتی را دارند.	وزارت متبوع	افراد بایستی با مراجعه به سامانه <a href="https://hemayat.mcls.gov.ir">https://hemayat.mcls.gov.ir</a> نسبت به ثبت درخواست و اعتراض خود اقدام نمایند. ساختار خانوار و وسع در بازه های یکساله بروز می گردد.	ظرف مدت مقرر در سامانه، به اعتراض رسیدگی می شود و افراد با مراجعه مجدد به سامانه می توانند نتیجه اعتراض را مشاهده نمایند
18.	کلیه خانوارهای جدید متقاضی حمایت معیشتی که ساختار خانوار آنها توسط مراکز پلیس +10 به دلایلی نظیر (ازدواج / فوت / طلاق) تغییر تغییر کرده، به شرطی که سرپرست قبلی بسته حمایت معیشتی، دریافت نمی کرده است.	وزارت متبوع	باید از طریق سامانه <a href="https://hemayat.mcls.gov.ir">https://hemayat.mcls.gov.ir</a> اقدام به ثبت اعتراض نماید. ساختار خانوار و وسع در بازه های یکساله بروز می گردد.	ظرف مدت مقرر در سامانه، به اعتراض رسیدگی می- شود و افراد با مراجعه مجدد به سامانه می توانند نتیجه اعتراض را مشاهده نمایند

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
19.	کلیه خانوارهای جدید متقاضی حمایت معیشتی که ساختار خانوار آنها توسط مراکز پلیس +10 به دلایلی نظیر (ازدواج / فوت / طلاق) تغییر کرده، به شرطی که سرپرست قبلی بسته حمایت معیشتی، دریافت می کرده است.	وزارت متبوع	بصورت اتوماتیک بعد از برقراری یارانه، کمک حمایت معیشتی برقرار می گردد در غیر اینصورت باید از طریق سامانه <a href="https://hemayat.mcls.gov.ir">https://hemayat.mcls.gov.ir</a> اقدام به ثبت اعتراض نماید. ساختار خانوار و وسع در بازه های یکساله بروز می گردد.	ظرف مدت مقرر در سامانه، به اعتراض رسیدگی می شود و افراد با مراجعه مجدد به سامانه می توانند نتیجه اعتراض را مشاهده نمایند
20.	آن دسته از سرپرستان خانوار که در تیر ماه 99 جهت دریافت وام یک میلیون تومانی، پیامک ارسال کرده اند اما به نتیجه نرسیده اند!!!	وزارت متبوع	تمامی سرپرستان خانواری که تا تاریخ مقرر کدملی را با شماره متعلق خود را به 6369 ارسال کردند و لیست آنها از سازمان فناوری اطلاعات دریافت گردید و به سازمان هدفمندی جهت واریز تسهیلات ارسال شد و طبق قوانین و مقررات سازمان و بانکها واریز گردید.	ندارد
21.	آن دسته از مددجویان که خدمت آنها قطع شده است	بهزیستی مرکز	از طریق مددکار خود باید پیگیر باشند	ندارد
22.	سرپرست هایی که بیمه سلامت آنها قطع شده است و یا باید بخشی از مبلغ بیمه را پرداخت کنند	سازمان بیمه سلامت	از طریق دفاتر پیشخوان دولت پیگیری و ثبت اعتراض کنند. این طرح به علت کرونا فعلا غیر فعال است به جز بیمه رایگان ایرانیان.	نتیجه اعتراض در سامانه <a href="https://aps.mcls.gov.ir">https://aps.mcls.gov.ir</a>
23.	آن دسته از موالیدی که سرپرست بعد از تولد، اقدام به جداسازی خانوار خود کرده اند و یارانه فرزند به حساب سرپرست پدری واریز می شود	فرمانداری بخشداری پلیس +10	مراجعه به مراکز پلیس +10، و ارائه مدارک لازم به منظور ثبت اطلاعات نوزاد ذیل اطلاعات والدین خود	ندارد
24.	چگونگی تغییر سرپرست در خانوارهایی که بد سرپرست بوده یا سرپرست در زندان می باشد.	فرمانداری بخشداری	با ارائه مدارک قضایی و دریافت نامه از زندان نسبت به تغییر سرپرست در مراکز پلیس +10 اقدام نمایند	ندارد
25.	برقراری یارانه فرزندان که سرپرست خانوار خود را به دلیل فوت (پدر) از دست داده اند و سرپرستی آنها از طریق دادگاه به شخص دیگری واگذار شده است	بخشداری فرمانداری	مراجعه به مراکز پلیس +10 و ارائه مدارک مورد نیاز	ندارد
26.	مددجویانی که از سازمان بهزیستی یا کمیته امداد درخواست وام مسکن کرده اند، اما با درخواست آنها موافقت نشده است	-بهزیستی -کمیته امداد	باید از طریق مددکار خود پیگیر باشند	

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
27.	آن دسته از نیروهای مسلح که در زمینه دریافت یارانه با مشکل مواجه شده اند	یگان مربوطه	باید از اداره مربوطه خود که حقوق بازنشستگی دریافت می نمایند، پیگیر باشند.	سازمان هدفمندی فرمانداری /بخشداری
28.	تسهیلات یک میلیون تومانی اخیر که برای محدودیت های شدید کرونایی اعطا شد، به چه کسانی تعلق گرفته است؟	وزارت متبوع	بر اساس مصوبه ستاد ملی مدیریت کرونا، آن دسته از خانوارهای معیشت بگیر که دارای درآمد ثابت ماهیانه نباشند، در مرحله قبل متقاضی تسهیلات کرونایی خانوارها بوده اند، مشمول دریافت تسهیلات یک میلیون تومانی شده اند. این خانوارها به شرطی که در مدت تعیین شده از سوی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (تا 17 آذرماه 99) کد ملی سرپرست خانوار را از طریق خط تلفنی که به نام وی می باشد، به سرشماره 6369 ارسال کرده باشند، این وام را دریافت کرده اند	ندارد
29.	اقساط وام یک میلیون تومانی که برای محدودیت های شدید کرونایی اعطا شده است، چگونه از حساب کسر می گردد؟	سازمان هدفمندسازی یارانه ها	اقساط وام یک میلیون تومانی محدودیت های شدید کرونایی، از بسته حمایت معیشتی خانوار کسر می گردد.	ندارد
30.	آن دسته از خانوارهایی که برای دریافت وام محدودیت های شدید کرونایی، شرایط دریافت را مطابق مصوبه ستاد ملی مدیریت کرونا دارند ولی هنوز کد ملی سرپرست خود را به 6369 ارسال نکرده اند، چگونه باید این تسهیلات را دریافت کنند؟	وزارت متبوع	با توجه به اتمام مهلت ثبت نام برای دریافت این تسهیلات، این خانوارها فعلا باید منتظر بمانند تا در صورت اعلام خبر ثبت نام مجدد، اقدام نمایند.	ندارد
31.	اعطای کمک بلاعوض ماهیانه که در دوران محدودیت های شدید کرونایی تصویب شده است، به چه خانوارهایی تعلق می گیرد و چگونه باید ثبت نام کرد؟		برای دریافت این بسته حمایتی نیازی به ثبت نام نیست و وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی بر اساس شرایط تعیین شده در مصوبه (نداشتن درآمد ثابت ماهیانه، درخواست تسهیلات کرونایی در مرحله قبل) و آزمون وسع، این خانوارها را تعیین می کند.	ندارد