

سؤالات طرح حمایت معیشتی دولت و پاسخ ها

پاسخ	سوال
نحوه استفاده از سامانه	
<p>ثبت خانوار: افرادی که برای دریافت یارانه ثبت نام نکرده اند یا از سال ۹۳ به بعد یارانه نگرفته اند، ساختار خانوارشان در سازمان هدفمندی یارانه ها موجود نیست، بنابراین لازم است در صورت تمایل به ثبت درخواست بسته حمایت معیشتی، ابتدا خانوار خود را در سامانه حمایت ثبت نمایند.</p> <p>ورود به سامانه: کلیه افرادی که یارانه بگیر هستند یا یارانه آنها از سال ۹۴ به بعد قطع شده است می توانند با اطلاعات زیر وارد سامانه شوند:</p> <ul style="list-style-type: none"> - کد ملی سرپرست خانوار - شماره حساب واریز یارانه - کد ملی یکی از اعضای خانوار (برای خانوارهای چند نفره) یا گزینه «خانوار یک نفره» 	<p>۱. «ورود به سامانه» با «ثبت خانوار» در آدرس hemayat.mcls.gov.ir چه تفاوتی دارد؟</p>
<p>در صورتی که یارانه دریافت می کنید، اطلاعات مربوط به آبان ۹۸ را وارد نمایید.</p> <p>در صورتی که یارانه شما در سالهای قبل حذف شده است، آخرین اطلاعات ثبت شده برای خانوار خود در سازمان هدفمندی یارانه ها را وارد نمایید.</p>	<p>۲. این جانب در ساختار خانوار خود تغییراتی داشته ام. برای ورود به سامانه اطلاعات مربوط به کدام ساختار را باید وارد کنم؟</p>

پاسخ	سوال
این خانوارها لازم است گزینه «خانوار یک نفره» را انتخاب کنند و نیازی به ورود اطلاعات در قسمت «کد ملی عضو» چه شماره ای را باید وارد کنند؟	۳. خانوارهای یک نفره هنگام ورود به سامانه، در قسمت «کد ملی عضو» چه شماره ای را باید وارد کنند؟
<p>در شرایط زیر این پیغام را مشاهده می کنید:</p> <p>۱- اگر شماره حساب اشتباه وارد شده باشد یا شماره حساب واریزیارانه خانوار نباشد. توجه: شماره حساب را به صورت یک عدد بدون فاصله، خط تیره، نقطه و حروف وارد کنید.</p> <p>توجه: شماره کارت با شماره حساب متفاوت است و امکان ورود به سامانه با شماره کارت واریزی یارانه وجود ندارد.</p> <p>۲- اگر سرپرست و عضوی که کد ملی شان وارد شده، برای دریافت یارانه در یک خانوار ثبت نشده باشند.</p> <p>توجه: در صورتی که تغییرات ساختار خانوار خود را در سازمان هدفمندسازی یارانه ها ثبت کرده اید، اطلاعات مربوط به آبان ۹۸ را وارد کنید.</p> <p>۳- اگر سرپرست یا عضوی که کد ملی شان وارد شده، جزء یارانه بگیران فعلی نباشند.</p>	۴. چرا در موقع ورود به سامانه حمایت پیغام «اطلاعات ارسال شده معتبر نیست» می دهد؟
در این مرحله نیازی به کد رهگیری وجود ندارد و کلیه افراد می توانند با در دست داشتن کد ملی سرپرست خانوار، شماره حساب واریز یارانه و کد ملی یکی از اعضای خانوار وارد سامانه حمایت شوند.	۵. کسانی که کد ملی خود را به کد #۶۳۶۹* ارسال کرده اند و کد رهگیری هنوز دریافت نکرده اند، چگونه اعتراض خود را ثبت نمایند؟
در این مرحله نیازی به کد رهگیری وجود ندارد و کلیه افراد می توانند با در دست داشتن کد ملی سرپرست خانوار، شماره حساب واریز یارانه و کد ملی یکی از اعضای خانوار وارد سامانه حمایت شوند.	۶. افرادی که کد رهگیری خود را از گوشی خود پاک نموده اند یا پیامک حاوی کد رهگیری را به صورت ناقص دریافت کرده اند، چگونه اعتراض خود را ثبت نمایند؟

پاسخ	سوال
انشاءالله در آینده امکان استفاده از خدمات در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر ICT روستایی فراهم خواهد شد.	۷. کسانی که امکان استفاده از سامانه اینترنتی حمایت را ندارند، چگونه می توانند از وضعیت خود آگاهی یافته و ثبت درخواست نمایند؟
یکی از اعضای این خانوارها می تواند از طریق کد ملی سرپرست خانوار، شماره حساب یارانه خانوار و کدملی یکی از اعضای خانوار، به سامانه Hemayat.mcls.gov.ir وارد شود.	۸. خانوارهایی که سرپرست آنها در زندان می باشد، چگونه می توانند درخواست خود را ثبت نمایند؟

پاسخ	سوال
زمان بندی	
<ul style="list-style-type: none"> - جهت مشاهده وضعیت: همیشه می توانید به سامانه مراجعه کنید. - ثبت درخواست بررسی برای بار اول: ۳۰ دی ماه ۹۸ - ثبت درخواست بازبینی پس از مشاهده شناسنامه اقتصادی-اجتماعی: ۳۰ دی ماه ۹۸ - ثبت انصراف از بسته حمایت معیشتی: ۳۰ دی ماه ۹۸ - ثبت خانوار: ۳۰ دی ماه ۹۸ 	۹. مهلت استفاده از سامانه تا چه تاریخی است؟

سوال	پاسخ
۱۰. نتیجه اعتراض در سامانه تا چه زمانی مشخص می-شود؟	وضعیت خانوارهای غیرمشمول به طور کلی هر شش ماه یکبار بدون نیاز به ثبت درخواست، مجدداً بررسی می شود. علاوه بر این در صورت ثبت درخواست تا ۳۰ دی ماه در سامانه Hemayat.mcls.gov.ir نتیجه تا ۲۰ بهمن ۹۸ مشخص شده و با مراجعه مجدد به سامانه قابل مشاهده می باشد. لازم به ذکر است نیازی به مراجعه حضوری نیست.

سوال	پاسخ
استحقاق سنجی	
۱۱. بسته حمایتی دولت شامل چه کسانی شده است؟	بسته حمایتی شامل حال کسانی شده است که یارانه دریافت می کنند و از بین یارانه بگیران، دهک های پایین درآمدی این بسته را دریافت نمودند. به علاوه ثبت نام از غیریارانه بگیران نیز از تاریخ سه شنبه ۱۰ دی ماه ۹۸ شروع شده است.

پاسخ	سوال
<p>آزمون وسع، رتبه بندی کلیه خانوارهای ایرانی است و معیارهای مد نظر در این آزمون به زبان ساده همان شروط مطرح شده در رضایتنامه دسترسی به اطلاعات دارایی و مالی است که عبارت اند از:</p> <ul style="list-style-type: none"> - خانوارهایی که اعضای آن دارای «واحد مسکونی»، «شغل» و «خودرو» به طور همزمان هستند یا خانوارهایی که دارای «دو واحد ملکی» هستند - خانوارهایی که بیش از ۳ سفر خارجی غیرزیارتی هوایی (در چهار سال اخیر) داشته‌اند - خانوارهایی که دارای خودرو سواری به ارزش بیش از ۳۰۰ میلیون تومان یا خودرو عمومی به ارزش بیش از ۴۰۰ میلیون تومان باشند - کارفرمایانی که بیش از ۳ بیمه پرداز داشته باشند - خانوارهایی که ارزش ملک آنها در تهران و کلانشهرها یک میلیارد و ۲۰۰ میلیون تومان و در سایر شهرها ۹۰۰ میلیون تومان باشد - گیرندگان تسهیلات بانکی به مبلغ جمعاً بیش از ۳۰۰ میلیون تومان که در حال بازپرداخت اقساط باشند - خانوارهایی که مجموع درآمد ماهانه آنها با توجه به تعداد اعضای خانوار بیشتر از مبلغ زیر باشد: <ul style="list-style-type: none"> ○ ۱ نفره: ۴ میلیون تومان ○ ۲ نفره: ۵ میلیون تومان ○ ۳ نفره: ۶ میلیون تومان ○ ۴ نفره: ۷ میلیون تومان ○ ۵ نفره و بیشتر: ۸ میلیون تومان 	<p>۱۲. آزمون وسع بر چه مبنایی انجام می شود.</p>
<p>همه خانوارها با یک آزمون رتبه بندی واحد طبقه بندی شده اند و از روی ظاهر افراد نمی توان درخصوص وسع آنها قضاوت کرد.</p>	<p>۱۳. چرا بسته معیشتی به برخی از خانوارها پرداخت شده با اینکه نسبت به غیرمشمولین ثروتمندتر هستند؟</p>

سوال	پاسخ
۱۴. چرا برخی از نظامیان که وضعیت اقتصادی شان از ما بهتر است، بسته معیشتی دریافت می کنند، اما ما دریافت نکرده ایم؟	مطابق آیین نامه دولت کلیه دستگاه ها موظف اند قواعد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی را رعایت کنند و اگر در دو ماه اخیر اشتباهی رخ داده باشند، موظف به اصلاح آن هستند.

سوال	پاسخ
واریز مبالغ	
۱۵. بسته حمایت معیشتی در چه زمانی واریز می شود؟	در صورتی که خانوار شما مشمول بسته معیشتی باشد، مبلغ بسته به صورت ماهانه در دهم هر ماه واریز خواهد شد.
۱۶. آیا خانوارهای غیرمشمولی که پس از ثبت درخواست، مشمول شناخته می شوند، مبالغ معوقه بسته (از آبان ماه ۹۸) را نیز دریافت می کنند؟	در صورتی که درخواست خود را تا ۳۰ دی ماه ثبت کنند، معوقه را نیز دریافت می کنند
۱۷. کسانی که کد ملی خود را به کد #۶۳۶۹* ارسال کرده اند و پیامک دریافت بسته حمایتی برای آنان ارسال شده است ولی این بسته در حساب آنها واریز نشده است، چه کنند؟	این گونه مشکلات به بانک ها ارتباط پیدا می کند و سرپرست خانوار بایستی به بانک مربوطه مراجعه نماید. وزارت رفاه تنها مسؤول شناسایی و اعلام فهرست مشمولین به سازمان هدفمندی یارانه هاست. دستور پرداخت از سوی این سازمان انجام می شود. در مواردی مشکلاتی نظیر مسدودی حساب، فوت سرپرست و ... می تواند دلیل عدم پرداخت باشد.

پاسخ	سوال
<p>مبالغ مضمولين جديد در دوره بعد به حساب يارانه سرپرست خانوار واريز خواهد شد. در صورتی که سرپرست تا پایان دی ماه این مبلغ را دریافت نکرده باشد، مشکل به بانک ارتباط پیدا می کند و سرپرست خانوار بایستی به بانک مربوطه مراجعه نماید. وزارت رفاه تنها مسئول شناسایی و اعلام فهرست مضمولين به سازمان هدفمندی یارانه هاست. دستور پرداخت از سوی این سازمان انجام می شود. در مواردی مشکلاتی نظیر مسدودی حساب، فوت سرپرست و ... می تواند دلیل عدم پرداخت باشد.</p>	<p>۱۸. کسانی که در سامانه حمایت پیام مضمولیت را مشاهده کرده اند ولی بسته حمایت معیشتی در حساب آنها واریز نشده است، چه کنند؟</p>
<p>میزان واریزی بسته معیشتی به صورت زیر می باشد:</p> <p>خانوار یک نفره ۵۵ هزار تومان، خانوار دو نفره ۱۰۳ هزار تومان، خانوار سه نفره ۱۳۸ هزار تومان، خانوار چهار نفره ۱۷۲ هزار تومان و خانوار ۵ نفره و بیشتر ۲۰۵ هزار تومان. در صورتی که رقم واریزی مطابق ارقام فوق نباشد، مشکل رخ داده به سازمان هدفمندی یارانه ها ارتباط دارد.</p>	<p>۱۹. برخی خانوارها با اینکه بسته حمایتی دریافت کرده اند، ولی میزان واریزی آنها کمتر از مقدار تعیین شده بوده است؟</p>
<p>مبلغ بسته معیشتی با توجه به بعد خانوار بر اساس تصمیم سران سه قوه تعیین شده و مبلغ واریزی به صورت زیر است:</p> <p>خانوار یک نفره ۵۵ هزار تومان، خانوار دو نفره ۱۰۳ هزار تومان، خانوار سه نفره ۱۳۸ هزار تومان، خانوار چهار نفره ۱۷۲ هزار تومان و خانوار ۵ نفره و بیشتر ۲۰۵ هزار تومان.</p>	<p>۲۰. چرا میزان واریزی بسته معیشتی با میزان یارانه خانوار برابر نیست؟</p>

پاسخ	سوال
یارانه بگیران	
<p>سرپرست این خانوارها می‌تواند با ورود به سامانه حمایت به آدرس Hemayat.mcls.gov.ir وضعیت خود را مشاهده، در صورت تمایل نسبت ثبت درخواست بازبینی اقدام نماید و نتیجه اعتراض را حداقل یک ماه پس از تاریخ ثبت در سامانه، مشاهده نماید.</p> <p>مهلت ثبت درخواست تا تاریخ ۳۰ دی ۹۸ است.</p>	<p>۲۱. کسانی که یارانه‌بگیر هستند ولی بسته معیشتی را دریافت نکرده‌اند چگونه می‌توانند اعتراض خود را ثبت نمایند؟</p>
<p>پرداخت بسته حمایتی به خانوارها بر اساس آزمون وسیعی صورت گرفته که با استفاده از ترکیبی از اطلاعات دارایی و مالی انجام شده است. این آزمون کاملاً ماشینی انجام شده است و نظرات سلیقه‌ای در آن اعمال نشده است. لذا افرادی که تقاضای بررسی مجدد دارند، بایستی در سامانه Hemayat.mcls.gov.ir درخواست خود را ثبت نمایند و نتیجه بررسی را حداقل بعد از یک ماه از تاریخ ثبت در سامانه، مشاهده نمایند.</p>	<p>۲۲. چرا برخی یارانه‌بگیران با اینکه از نظر اقتصادی وضعیت ضعیف‌تری نسبت به دیگران دارند، ولی از دریافت این بسته حمایتی محروم شده‌اند؟</p>
<p>شرایط افراد در بازه زمانی فروردین ماه تا آذرماه ۹۸ بررسی شده و آزمون وسیع برای افرادی که ثبت درخواست کرده‌اند انجام شده است. این آزمون معیارهای مختلفی را علاوه بر گردش حساب مد نظر قرار داده است.</p> <p>با این حال افرادی که درخواست بازبینی دارند، می‌توانند درخواست خود را در سامانه حمایت به آدرس hemayat.mcls.gov.ir ثبت نمایند تا مجدداً بررسی شوند.</p> <p>مهلت ثبت درخواست: ۳۰ دی ۹۸</p>	<p>۲۳. برخی افراد تحصیلدار و مامور خرید، قبلاً (در ماه‌های ابتدایی سال جاری) شرکت از حساب آنها برای وصول درآمدها استفاده می‌کرده است اما در حال حاضر به این صورت نیست. این افراد علی‌رغم کارکرد شش ماهه پایین حساب نیز از حمایتی معیشتی برخوردار نشده‌اند راه حل چیست؟</p>

پاسخ	سوال
رضایتنامه	
<p>در صورتی که بررسی ها نشان دهد اظهارات شما درست است، شما مشمول بسته حمایت معیشتی خواهید شد و یارانه شما نیز به منوال قبل پرداخت خواهد شد.</p> <p>در صورتی که مشخص شود اظهارات شما درخصوص درآمد و ملک در زمان ثبت درخواست، مطابق با رضایتنامه نبوده است، علاوه بر قطع بسته حمایت معیشتی، یارانه شما نیز قطع خواهد شد.</p>	<p>۲۴. آیا پس از مشاهده شناسنامه اقتصادی-اجتماعی، در صورت درخواست بازبینی مجدد و تأیید رضایتنامه، یارانه خانوار من قطع می شود؟</p>
<p>بسته معیشتی جهت حمایت از اقشار کم درآمد در نظر گرفته شده است. لذا جهت برقراری عدالت و جلوگیری از اظهارات خلاف واقع توسط اقشار ثروتمندتر، این مورد در نظر گرفته شده است.</p>	<p>۲۵. چرا در رضایتنامه امکان قطع یارانه مطرح شده است؟</p>
منصرفین	
<p>شما می توانید تا تاریخ ۳۰ دی ماه ۹۸ نسبت به ثبت انصراف خود اقدام فرمایید. دقت نمایید که پس از ثبت انصراف، امکان درخواست مجدد تا ۶ ماه بعد وجود نخواهد داشت.</p>	<p>۲۶. من پس از مشاهده شناسنامه اقتصادی-اجتماعی خانوار خود، درخواست بازبینی داده ام اما اکنون منصرف شده ام. چگونه می توانم انصراف خود را ثبت کنم؟</p>

سوال	پاسخ
محدوفین یارانه ها (بر اساس دهک بندی خانوارها)	
<p>۲۷. کسانی که یارانه آنها در سال‌های گذشته توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی حذف شده است چگونه می‌توانند بسته حمایتی دولت را دریافت نمایند؟</p>	<p>این دسته از افراد می‌توانند از تاریخ ۲۲ دی ۹۸ به سامانه حمایت به آدرس hemayat.mcls.gov.ir وارد شده و در صورت تمایل درخواست بررسی مجدد ثبت نمایند.</p> <p>مهلت ثبت درخواست: ۳۰ دی ماه ۹۸</p>
<p>۲۸. کسانی که یارانه آنها در شهریور و مهر ۹۸ حذف شده است، به منظور دریافت بسته حمایتی چگونه می‌توانند اقدام نمایند؟</p>	<p>این دسته از افراد می‌توانند از تاریخ ۲۲ دی ۹۸ به سامانه حمایت به آدرس hemayat.mcls.gov.ir وارد شده و در صورت تمایل درخواست بررسی مجدد برای ۶ ماه آینده را ثبت نمایند.</p> <p>مهلت ثبت درخواست: ۳۰ دی ماه ۹۸</p>

سوال	پاسخ
خانوارهای جدید، تفکیک خانوار و موالید	
<p>۲۹. آن دسته از افرادی که جامانده دریافت یارانه هستند و یا از دریافت یارانه انصراف داده‌اند چگونه می‌توانند بسته حمایتی را دریافت کنند؟</p>	<p>درخصوص این خانوارها، لازم است سرپرست خانوار در بخش «ثبت خانوار» در سامانه حمایت، اطلاعات خود را ثبت نمایند و بعد از بررسی، نتیجه از طریق شماره تلفن همراهی که در سامانه ثبت می‌کنند، به آنها اطلاع داده خواهد شد. لذا هنگام ثبت اطلاعات، از صحت شماره تلفن همراه وارد شده اطمینان حاصل فرمایید.</p> <p>مهلت ثبت خانوار تا ۳۰ دی ماه ۹۸ است.</p>

سوال	پاسخ
۳۰. افرادی که ثبت خانوار در سامانه حمایت انجام داده اند، چه زمانی تکلیفشان مشخص می شود؟	تا آخر اسفند ماه جهت تکمیل مدارک به آنها از طریق شماره تلفن همراهی که ثبت کرده اند، اطلاع رسانی خواهد شد.
۳۱. پس از ثبت اطلاعات در بخش «ثبت خانوار» چه اتفاقی می افتد؟	زمانبندی مراجعه به دفاتر پلیس ۱۰+ از طریق شماره تلفن همراه وارد شده اطلاع رسانی خواهد شد. لذا هنگام ثبت شماره تلفن همراه، از صحت آن اطمینان حاصل نمایید.

سوال	پاسخ
افراد دارای شرایط ویژه (معلولیت، بیماری خاص، مشکلات خانوادگی)	
۳۲. افرادی که یک یا چند نفر از اعضای خانوار آنها بواسطه معلولیت ذهنی و یا جسمی کارت عضویت سازمان های حمایتی را دارند ولی به علت عدم دریافت مستمری از حمایتی معیشتی برخوردار نشده اند با توجه به مشکل این گروه راه برخورداری مستمر این افراد از حمایت معیشتی چیست؟	این افراد بواسطه عدم دریافت مستمری نهاد های حمایتی در لیست افراد واجد شرایط نبوده لذا میتوانند به عنوان فردی عادی در سامانه ثبت درخواست کنند که در بازه زمانی انجام آزمون وسع و در صورت داشتن شرایط از حمایتی معیشتی برخوردار میشوند

پاسخ	سوال
<p>لیست بیماران خاص از مراجع ذیربط دریافت و آنها جزء مشمولین این طرح میباشند لذا در صورتی که افراد دارای بیماری خاص میباشند نیز باید اسامی آنها از طریق مراجع مربوطه بسته به نوع بیماری اعلام شده که در آن صورت از حمایت معیشتی برخوردار میشوند.</p>	<p>۳۳. افرادی که خود یا فردی در خانوار آنها به استناد مدارک رؤیت شده دارای بیماری های خاص بوده و به علت هزینه های بالای درمان تراکنش بالا داشته و بعضا از سطح اقتصادی مناسبی نیز برخوردار نیستند لذا بواسطه تراکنش بالا (جهت درمان بیماری های خاص) از حمایت معیشتی برخوردار نشده اند آیا امکان بارگذاری مستندات برای این افراد وجود دارد که بتوانند از حمایتی معیشتی برخوردار شوند؟</p>
<p>امکان تغییر و ثبت شماره حساب جدید وجود ندارد و این افراد می بایست نسبت به رفع مسدود بودن حساب خود از مراجع ذیربط اقدام کنند.</p>	<p>۳۴. افرادی که به علت های شخصی و خانوادگی (زندانی بودن سرپرست خانوار) حساب یارانه ای آنها مسدود است چگونه از واریز حمایتی معیشتی اطلاع یابند و از آن برخوردار شوند؟</p> <p>آیا امکان ثبت شماره حساب غیر از یارانه برای افرادی که نیاز به این کار دارند وجود دارد؟</p>