

شیوه‌نامه پاسخگویی به مسایل و مشکلات مربوط به یارانه‌ها؛ شهر یورماه 1402

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
1	خانوارهایی که از ابتدای پرداخت یارانه‌ها هیچ یارانه‌ای دریافت نکرده‌اند و در واقع ثبت‌نام نکرده‌اند و اکنون درخواست برقراری یارانه دارند	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	این خانوارها بایستی در سامانه سازمان هدفمندی یارانه‌ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت‌نام اقدام نمایند.	بعد از ثبت‌نام، وسیع سنجی آنها توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام و در صورت استحقاق، یارانه آنها برقرار خواهد شد.
2	خانوارهایی که از ثبت‌نام سال 93 سازمان هدفمندی یارانه‌ها جامانده‌اند	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	این خانوارها بایستی در سامانه سازمان هدفمندی یارانه‌ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت‌نام اقدام نمایند.	بعد از ثبت‌نام، وسیع سنجی آنها توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام و در صورت استحقاق، یارانه آنها برقرار خواهد شد.
3	فرزندان خانوارهایی که از ثبت‌نام سال 93 یارانه‌ها جامانده و ازدواج نموده و تشکیل خانواده داده‌اند و در حال حاضر درخواست برقراری یارانه دارند	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	آن دسته از فرزندان که بالای 18 سال هستند، دارای خط تلفن به نام خود بوده و حساب بانکی مجزا و شخصی دارند، بایستی در سامانه سازمان هدفمندی یارانه‌ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت‌نام اقدام نمایند.	بعد از ثبت‌نام، وسیع سنجی آنها توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام و در صورت استحقاق، یارانه آنها برقرار خواهد شد.
4	فرزندان زیر 18 سال خانوارهایی که از ثبت‌نام سال 93 یارانه‌ها جامانده و در حال حاضر درخواست برقراری یارانه دارند	سازمان هدفمندی یارانه‌ها	مراجعه حضوری به سازمان هدفمندی یارانه‌ها و پیگیری موضوع از طریق آن سازمان	-

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
5	یک یا چند نفر از اعضای خانوار در زمان ثبت نام یارانه ها در سال 93، از ثبت نام جامانده اند و در اردیبهشت سال 1401 هم در سامانه My.gov.ir ثبت نام نکرده اند.	سازمان هدفمندی یارانه ها	آن دسته از فرزندان که بالای 18 سال هستند، دارای خط تلفن به نام خود بوده و حساب بانکی مجزا و شخصی دارند، بایستی در سامانه سازمان هدفمندی سازی یارانه ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت نام اقدام نمایند.	بعد از ثبت نام، وسیع سنجی آنها توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام و در صورت استحقاق، یارانه آنها برقرار خواهد شد.
6	جداسازی، تفکیک خانوارها و ثبت خانوار جدید و هرگونه تغییر در بعد خانوارهای یارانه بگیر چگونه انجام می شود؟	سازمان هدفمندی یارانه ها	<ul style="list-style-type: none"> • مراجعه به مراکز پلیس +10 و ارائه اسناد و مدارک لازم به منظور ثبت خانوار جدید • مراجعه به بانک جهت ثبت حساب یارانه سرپرست خانوار جدید 	بعد از ثبت نام، وسیع سنجی آنها توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام و در صورت استحقاق، یارانه آنها برقرار خواهد شد.
7	یارانه آن دسته از موالیدی که والدین آنها بعد از تولد فرزند در مراکز پلیس +10 اقدام به ثبت خانوار جدید نموده باشند.	سازمان هدفمندی سازی یارانه ها	در صورتی که یارانه نوزاد به حساب سرپرست خانوار پدری واریز می شود، در مرحله اول مراجعه به فرمانداری و بخشداری و اخذ نامه انتقال یارانه نوزاد به پدر و سپس مراجعه به مراکز پلیس +10 به منظور اصلاح اطلاعات ساختار خانوار	-
8	چرا علیرغم اینکه خانوار از فرایند دریافت یارانه حذف نشده اند، ولی یارانه در حساب بانکی سرپرست خانوار واریز نشده است؟	بانک های عامل	چنانچه در سرویس رفاهی یارانه خانوار واریز شده باشد، بایستی سرپرست به بانک خود مراجعه و عدم واریز را از بانک مربوطه پیگیری نماید.	چنانچه مشکل در شعبه مربوطه حل نشد، بایستی به شعب سرپرستی بانک مورد نظر مراجعه نماید.
9	خانوارهایی که به علت ثبت اشتباه شماره حساب، یارانه آنها قابل برداشت نیست ولی در سرویس رفاهی واریز را نشان می دهد، چه باید بکنند؟	بانک مربوطه	سرپرست این خانوارها بایستی با مراجعه به بانک اقدام به اصلاح حساب نمایند و از تطابق شماره حساب ثبت شده در بانک با شماره حساب نشان داده شده در سرویس رفاهی، اطمینان حاصل نمایند.	-

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
10	خانوارهایی که در سامانه سازمان هدفمندی سازی یارانه ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت نام اقدام نموده اند اما شماره حساب آنها در سامانه ثبت نشده است، چه اقدامی باید انجام دهند؟	سازمان هدفمندی سازی یارانه ها	در مرحله اول با مراجعه مجدد به سامانه my.gov.ir صفحه ثبت اطلاعات خود را چاپ کنند. سپس با مراجعه حضوری به یکی از بانک های عامل دولتی نسبت به ثبت شماره حساب بانکی خود اقدام نمایند.	-
11	خانوارهایی که در سامانه سازمان هدفمندی سازی یارانه ها ثبت نام نموده اند، اما شماره حساب بانک های غیر طرف قرارداد (برخی بانک های خصوصی) را در سامانه ثبت نموده اند چه اقدامی باید انجام دهند؟	سازمان هدفمندی سازی یارانه ها	آن دسته از سرپرستان خانوار که در سامانه my.gov.ir شماره حساب های مربوط به بانک های خصوصی شامل ایران زمین، گردشگری، صنعت و معدن، خاورمیانه و تمام موسسات مالی و اعتباری را به عنوان شماره حساب یارانه خانوار خود ثبت نموده اند، لازم است از طریق مراجعه حضوری به سازمان هدفمندی سازی یارانه ها و یا از طریق تماس با شماره تلفن 6369 شماره حساب مربوط به یک بانک دولتی را به عنوان حساب یارانه سرپرست خانوار ثبت نمایند. لازم به ذکر است در زمان بررسی شماره حساب این خانوارها در سامانه سرویس رفاهی، عنوان بانک مرکزی به عنوان بانک عامل نمایش داده می شود	تماس با 6369
12	سرپرستان خانوارهایی که حساب یارانه آنها مسدود شده است، چه اقدامی باید انجام دهند؟	بانک مربوطه - مراجع قضایی	درخواست رفع مسدودی حساب بایستی از طریق مراجع قضایی صورت گیرد؛ چرا که در این موارد بر اساس قانون حساب مسدود شده است.	-
13	سرپرستان خانوارهایی که جزء محذوفین یارانه نقدی طی سال های 94-95 می باشند، چگونه می توانند تقاضای بررسی و برقراری مجدد یارانه نقدی را مطرح نمایند؟	سازمان هدفمندی سازی یارانه ها - وزارت متبوع	این خانوارها بایستی در سامانه سازمان هدفمندی سازی یارانه ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت نام اقدام نمایند.	بعد از ثبت نام این خانوارها، وسع سنجی آنها توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام و در صورت استحقاق، یارانه آنها برقرار خواهد شد.

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
14	سرپرستان خانوارهایی که جزء محذوفین شهریور و مهرماه سال 98 می باشند چگونه می توانند تقاضای بررسی و برقراری مجدد یارانه نقدی را مطرح نمایند؟	سازمان هدفمندسازی یارانه ها- وزارت متبوع	این خانوارها بایستی در سامانه سازمان هدفمندسازی یارانه ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت نام اقدام نمایند.	بعد از ثبت نام این خانوارها، وسع سنجی آنها توسط وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی انجام و در صورت استحقاق، یارانه آنها برقرار خواهد شد.
15	چرا یارانه خانوار بنده با اینکه در زمره دهک های بالای درآمدی نمی باشم، واریز نشده و یا کمتر از ماه های قبل واریز شده است؟		در صورتی که سرپرست خانوار در طول ماه در قالب طرح کالابریگ الکترونیکی اقدام به خرید کالاهای تحت پوشش طرح نموده باشد، بر حسب میزان خرید، از مبلغ یارانه واریزی خانوار کسر می گردد. همچنین در صورتی که خانوار وام کرونا و یا وام اربعین را دریافت نموده باشد، اقساط این وام ها از حساب یارانه خانوار کسر می گردد.	در صورت اعتراض، سرپرستان خانوار ساکن در تهران بایستی با شماره تلفن 6369 و سرپرستان ساکن در سایر شهرها بایستی با شماره تلفن 0216369 تماس حاصل نمایند.
16	کارپردازانی که یارانه آنها از مرحله 103 حذف شده است، چگونه می توانند تقاضای بررسی و برقراری مجدد یارانه نقدی را مطرح نمایند؟	وزارت متبوع	کارپردازها در مرحله اول 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. در مرحله دوم چنانچه قبل از اردیبهشت 1401 یارانه این خانوارها قطع شده باشد، بایستی در سامانه سازمان هدفمندسازی یارانه ها به آدرس my.gov.ir نسبت به ثبت نام اقدام نمایند.	بر اساس قانون سالی دو بار آزمون وسع صورت می گیرد و چنانچه نسبت به تفکیک حساب های خود اقدام نموده باشند، در آزمون وسع جدید صرفاً بر اساس اطلاعات دارایی و درآمدی خانوار خود مورد بررسی قرار می گیرند.
17	اعضای خانوار یارانه بگیری که جزء محذوفین وزارت بوده و بنا به دلایلی نظیر (فوت- ازدواج- طلاق- ولادت) نسبت به تغییر بعد خانوار خود اقدام نموده اند، اما یارانه آنها واریز نمی شود.	وزارت متبوع	به شرطی که اطلاعات خانوار جدید این افراد نزد پلیس + 10 ثبت شده باشد، وسع مالی آنها در بازه های یک ساله بررسی می شود و در صورتی که جزء دهک های بالای درآمدی نباشند، یارانه آنها برقرار می گردد.	در صورتی که در زمره دهک های بالای درآمدی باشند، لازم است در سامانه حمایت اعتراض کنند تا در دوره های زمانی مشخص، به اعتراض آنها رسیدگی شود.

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
18	آن دسته از مددجویان نهادهای حمایتی (کمیتة امداد و سازمان بهزیستی) که خدمت آنها قطع شده است و نهادهای حمایتی اظهار می کنند که به خاطر دهک بالای درآمدی این وضعیت رخ داده است، چه اقدامی باید انجام دهند؟	نهادهای حمایتی - وزارت متبوع	خدمات دستگاه های حمایتی بر حسب نوع خدمت در بازه های مختلف دهکی ارائه می شود و لزوماً به منزله پردرآمد بودن خانوار نیست و بسته به بودجه و نوع خدمت از سوی دستگاه حمایتی تعریف می شود. لازم به ذکر است که اعتراض به دهک خانوار صرفاً از طریق مراجعه به سامانه حمایت به آدرس hemayat.mcls.gov.ir امکان پذیر می باشد. ضمناً تصمیم گیری نهادهای حمایتی در خصوص قطع حمایت مددجویان بر اساس ضوابط داخلی این نهادها می باشد و ارتباطی به وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ندارد.	مراجعه به نهاد حمایتی و پیگیری از مددکار مربوطه
19	سرپرستان خانوارهایی که بیمه سلامت آنها به خاطر دهک خانوار قطع شده است و یا باید بخشی از مبلغ بیمه را پرداخت کنند، چه اقدامی باید انجام دهند؟	سازمان بیمه سلامت	اعتراض به دهک خانوار صرفاً از طریق مراجعه به سامانه حمایت به آدرس hemayat.mcls.gov.ir امکان پذیر می باشد.	-
20	نحوه تغییر سرپرست در خانوارهایی که بد سرپرست بوده یا سرپرست در زندان می باشد، به چه صورت می باشد؟	فرمانداری بخشداری	لازم است ابتدا مدارک مثبت در خصوص احراز بدسرپرستی از سوی مراجع قضایی صادر شود. در مرحله بعد این مدارک به فرمانداری و یا بخشداری ارائه شود. در نهایت بعد از تأیید این مراکز، تغییر سرپرست در مراکز پلیس +10 انجام خواهد شد.	ندارد
21	برقراری یارانه فرزندان که پدر و مادر خود را از دست داده اند و سرپرستی آنها از طریق دادگاه به شخص دیگری واگذار شده است، چگونه انجام می شود؟	بخشداری فرمانداری	در صورتی که فرزند کمتر از سن قانونی باشد، جد پدری وی لازم است از طریق مراجعه به فرمانداری یا بخشداری و ارائه مدارک لازم، سرپرستی فرد را به عهده گیرد تا بتواند یارانه فرد را دریافت نماید.	ندارد

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
22	مددجویانی که از سازمان بهزیستی یا کمیته امداد درخواست وام‌های اشتغال‌زایی کرده‌اند، اما به دلیل اینکه در دهک‌های بالای درآمدی قرار دادند وام به آنها تعلق نمی‌گیرد، چه اقدامی باید انجام دهند؟	بهزیستی -کمیته امداد	عدم تعلق خدماتی نظیر وام و ... به مددجویان نهادهای حمایتی لزوماً به منزله قرار گرفتن در دهک های بالای درآمدی نیست و تصمیم‌گیری نهادهای حمایتی در خصوص قطع حمایت مددجویان بر اساس ضوابط داخلی این نهادها می‌باشد و ارتباطی به وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ندارد. ضمناً اعتراض به دهک خانوار صرفاً از طریق مراجعه به سامانه حمایت به آدرس hemayat.mcls.gov.ir امکان پذیر می‌باشد.	مراجعه به نهاد حمایتی و پیگیری از مددکار مربوطه
23	آن دسته از نیروهای مسلح که در زمینه دریافت یارانه با مشکل مواجه شده‌اند چه اقدامی باید انجام دهند؟	یگان مربوطه	باید از اداره مربوطه که حقوق دریافت می‌نمایند، پیگیری باشند.	سازمان هدفمندسازی یارانه‌ها
24	اقساط وام پنج میلیون تومانی که به زائران اربعین سال 1401 اعطا شده است، چگونه از حساب خانوارها کسر می‌گردد؟	سازمان هدفمندسازی یارانه‌ها	اقساط وام اربعین، از مرحله 143 (دی‌ماه 1401) پرداخت یارانه‌ها به شرح ذیل و بر اساس بعد خانوار از حساب یارانه سرپرست خانوار کسر می‌گردد: خانوار 1 تا 3 نفره 260 هزار تومان خانوار 4 نفره 350 هزار تومان خانوار 5 نفره 430 هزار تومان	سازمان هدفمندسازی یارانه‌ها
25	چرا داده‌های سامانه حمایت بروز رسانی نشده است و اطلاعات قدیمی نمایش داده می‌شود؟	وزارت متبوع	داده‌های سامانه حمایت بر اساس قانون سالی دو بار به‌روزرسانی می‌شود و این داده‌ها تا دوره به‌روزرسانی بعدی، ثابت می‌باشد.	چنانچه افراد به این داده‌ها اعتراض دارند باید در سامانه حمایت ثبت اعتراض نمایند.
26	چرا مبنای گردش مالی افراد تا سال 1400 لحاظ شده است، در صورتی که وضعیت مالی ما در سال 1401 و 1402 بسیار بدتر شده است؟	وزارت متبوع	با توجه به اینکه داده‌های مربوط به گردش مالی از بانک مرکزی دریافت می‌شود، به علت زمان بر بودن تجمیع داده های بانکی، این اطلاعات در بازه‌های زمانی شش ماهه و یا بعضاً یکساله از بانک مرکزی به وزارت ارسال می‌شود. به همین دلیل در آخرین آزمون وسع انجام شده، از اطلاعات 1401 استفاده شده	-

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
			است و در دوره‌های زمانی بعدی، از داده‌های جدیدتر استفاده خواهد شد.	
27	علت اینکه خودروهای فک پلاک شده هنوز در سامانه نمایش داده می‌شود، چیست؟	نیروی انتظامی	در بروز رسانی جدید داده‌ها، اطلاعات مربوط به خودروی خانوار، بر اساس آخرین داده‌های دریافتی از نیروی انتظامی در سال 1402 می‌باشد و این داده‌ها در بازه زمانی شش ماه بروز می‌شود.	چنانچه افراد به اطلاعات خودروی خانوار خود اعتراض دارند، باید در سامانه حمایت ثبت اعتراض نمایند.
28	چرا سامانه تلفنی 6369 جوابگو نیست و مجبور شده‌ام از استان‌های دوردست به مرکز مراجعه حضوری داشته باشیم؟	وزارت متبوع	سامانه تلفنی 6369 در حال ارتقا و بهبود کیفیت پاسخگویی می‌باشد و در ماه‌های آتی ظرفیت پاسخگویی این سامانه افزایش خواهد یافت و تلاش خواهد شد تا مدت زمان انتظار افراد برای دریافت پاسخ به کمتر از دو دقیقه کاهش پیدا نماید. با این حال در برخی از ساعات شبانه‌روز به دلیل ترافیک خطوط تلفنی، مدت زمان انتظار افراد افزایش پیدا می‌کند.	-
29	افرادی که به دلیل بالا بودن دهک اقدام به جداسازی خانوار کرده‌اند، چرا بعد از گذشت چند ماه از جداسازی، هنوز ساختار خانوار آنها اصلاح نشده و امکان اعتراض هم تا 6 ماه ندارند؟	وزارت متبوع	بر اساس قانون، خانوارها می‌توانند سالانه دو بار اقدام به ثبت اعتراض در سامانه حمایت نمایند. به همین دلیل افراد بایستی تا دوره بعدی به‌روزرسانی داده‌های پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان، منتظر بمانند تا ساختار خانوار جدید آنها در سامانه حمایت ثبت و به روز شود. لازم به ذکر است که در حال حاضر آن دسته از خانوارهایی که دچار تغییر ساختار شده‌اند، به صورت ماهانه دهک بندی می‌شوند.	مراجعه به سامانه حمایت و ثبت اعتراض در دوره‌های زمانی شش ماهه
30	چرا موقع ثبت اعتراض نسبت به دهک بندی، سامانه حمایت اخطار «خطا در انجام عملیات» را می‌دهد و امکان ثبت اعتراض وجود ندارد؟	وزارت متبوع	بروز برخی مشکلات نظیر برقراری ارتباط با پنجره واحد خدمات دولت، سرویس خانوار و یا سایر سرویس‌ها در زمان ورود فرد به سامانه حمایت موجب بروز چنین خطاهایی می‌شود که لازم است افراد در زمان دیگری به سامانه مراجعه نمایند.	-

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
31	چرا آن دسته از افرادی که یارانه آنها در اردیبهشت 1401 به دلیل دهک دهم درآمدی حذف شده است، هنگام مراجعه به سامانه با پیغام «اعتراض شما در دست بررسی است» مواجه می‌شوند و به همین دلیل امکان ثبت اعتراض ندارند؟	وزارت متبوع	سامانه حمایت به گونه‌ای طراحی شده است که در صورت ثبت اعتراض، امکان ثبت مجدد اعتراض تا شش ماه آینده امکان پذیر نیست. این نوع طراحی سامانه نیز بر اساس قوانین می‌باشد.	-
32	چرا با اینکه افراد چندین خط تلفن به نام خود دارند، امکان ورود به سامانه حمایت را ندارند؟	وزارت متبوع	با توجه به ارتباط با سامانه شاهکار، در حال حاضر این مشکل مرتفع گردیده است و سرپرستان خانوار با هر یک از شماره تلفن‌های ثبت شده به نام خود، می‌توانند به سامانه حمایت وارد شوند.	-
33	چرا خانوارهایی که در اردیبهشت 1402 یارانه 400 هزار تومانی می‌گرفته‌اند، مبلغ یارانه آنها به 300 هزار تومان کاهش داشته است، ولی در سامانه همچنان دهک 1 تا 3 می‌باشند؟	وزارت متبوع	بروزرسانی سامانه حمایت تا تیرماه 1402 انجام شده است و کسر شدن مبلغ یارانه خانوار ممکن است به خاطر دریافت وام کرونا، وام اربعین و یا خرید در قالب طرح کالابریگ الکترونیک باشد.	-
34	سرپرست خانوار چگونه متوجه شود که با کدام خط تلفن خودش می‌تواند به سامانه حمایت مراجعه نماید؟	وزارت متبوع	هنگام ورود به سامانه حمایت، مالکیت خط تلفن وارد شده از طریق سرویس شاهکار چک می‌شود و در صورتی که فرد مالک خط تلفن باشد، می‌تواند به سامانه وارد شود.	
35	یارانه خانوار ما قطع شده است اما نمی‌توانم اعتراض ثبت کنم ؟	وزارت متبوع	سامانه حمایت به گونه‌ای طراحی شده است که در صورت ثبت اعتراض، امکان ثبت مجدد اعتراض تا شش ماه آینده امکان پذیر نیست. این نوع طراحی سامانه نیز بر اساس قوانین می‌باشد.	مراجعه به سامانه حمایت در شش ماه آینده و ثبت اعتراض مجدد

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
36	چرا نوع پاسخ اعتراض ثبت شده در سامانه حمایت، با اطلاعات دارایی و درآمدی خانوار من همخوانی ندارد؟	وزارت متبوع	اطلاعات سامانه حمایت از نوع اطلاعات ثبتی می باشد که از سایر دستگاه های اجرایی دریافت می شود و وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی در این خصوص تولید کننده داده نمی باشد. همچنین در آزمون وسع، وضعیت رفاهی هر خانوار در مقایسه با سایر خانوارهای کشور سنجیده می شود و در این خصوص از معیارهای متعددی استفاده شده است.	مراجعه به سامانه حمایت در شش ماه آینده و ثبت اعتراض مجدد
37	چرا اطلاعات دارایی و درآمد سال 1402 ملاک قرار نگرفته و اطلاعات یک سال پیش مبنای دهک بندی شده است؟	وزارت متبوع	به منظور بررسی دقیق تر و شفاف تر وضعیت رفاهی خانوارها، از اطلاعات سال های گذشته افراد نیز استفاده شده است تا بتوان به درک دقیق تری از وضعیت رفاهی خانوارها دست پیدا نمود. همچنین در آزمون وسع، این اطلاعات در سال های متعدد از وزن متفاوتی برخوردار می باشد تا دقت آزمون وسع بالاتر رود. لذا در بررسی وضعیت افراد صرفاً نمی توان به داده های یک سال خاص استناد نمود.	-
38	این چه شیوه دهک بندی است که دهک من با دهک امثال علی دایی یکی شده است؟	وزارت متبوع	قرار گرفتن در دهک دهم درآمدی لزوماً به منزله یکسان تلقی نمودن افراد واقع شده در این دهک نمی باشد و افراد دهک دهم نیز از تفاوت معناداری در وضعیت رفاهی برخوردار می باشند. قرار گرفتن در دهک دهم درآمدی به منزله آن است که وضعیت رفاهی این خانوارها بر اساس پارامترهای مختلف از 90 درصد جامعه بهتر است.	مراجعه به سامانه حمایت در شش ماه آینده و ثبت اعتراض مجدد
39	درآمد خانوار من چقدر باید باشد تا دهک خانوارم 1 تا 3 شود؟	وزارت متبوع	مقدار مشخصی از درآمد را نمی توان به عنوان مبنای قرارگیری افراد در دهک های پایین تعیین نمود. دهک بندی خانوارها بر اساس مقایسه خانوارها و سطح درآمد آنها است و بر اساس بهبود وضعیت کلی افراد و خانوارها، میانگین درآمد دهک های درآمدی نیز تغییر پیدا می کند. ضمن آنکه درآمد به تنهایی در وسع سنجی اثرگذار نیست و پارامترهای مختلفی در ارزیابی	-

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
			رفاهی خانوارها مؤثر هستند. برخی از مهمترین شاخص های اثرگذار در آزمون وسع عبارتند از برخورداری از خودرو، بعد خانوار، شاخص های بانکی سه سال اخیر، شاخص های حمایتی، داشتن عضو دارای بیمار خاص در خانوار، معلولیت، زنان سرپرست خانوار و ...	
40	چرا برای خانوارهایی که یک سال است جداسازی کرده اند و شماره حساب هم ثبت کرده اند، هنوز یارانه واریز نمی شود؟	وزارت متبوع- سازمان هدفمندسازی یارانه ها	در حالت کلی، وضعیت خانوارها به صورت ماهانه به روزرسانی شده است و یارانه مطابق با دهک خانوار بروز شده در سامانه، پرداخت شده است. در صورتی که خانوار در دهک دهم قرار گیرد، یارانه به آنها تعلق نمی گیرد.	-
41	چرا از یارانه من بابت کالا برگ الکترونیک کسر شده است در صورتی که من هرگز از فروشگاه خرید نکرده ام؟	سازمان هدفمندسازی یارانه ها	با توجه به اینکه احتمال خرید کالا در قالب طرح کالا برگ الکترونیک توسط افرادی غیر از سرپرست خانوار وجود دارد، این موضوع ابتدا بایستی بررسی شود. در صورت ابهام لازم است با سامانه تلفنی 6369 تماس گرفته شود.	سازمان هدفمندسازی یارانه ها
42	مبالغی که بی جهت از حساب افراد بابت خرید کالا برگ کسر شده است، کی به حساب افراد عودت داده می شود؟	سازمان هدفمندسازی یارانه ها	از آنجا که مسئولیت واریز یارانه ها بر عهده سازمان هدفمندسازی یارانه ها می باشد، هر گونه پاسخ در خصوص زمان عودت مبالغ کسر شده و یا رفع ابهام در این خصوص، بایستی از طریق آن مرجع صورت پذیرد.	تماس با سامانه تلفنی 6369
43	به چه دلیل خدمات نهادهای حمایتی قرار است به خاطر دهک بندی وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی قطع شود؛ در صورتی که این دهک بندی اشتباه است؟	نهادهای حمایتی	نهادهای حمایتی از سرویس دهک وزارت تعاون استفاده می نمایند و در این زمینه بر اساس ملاحظات و ضوابط خود رفتار می نمایند و قطع شدن حمایت این افراد، ارتباطی به سیاست های وزارت تعاون ندارد. در صورتی که به دهک خانوار خود اعتراض دارید، از طریق مراجعه به سامانه حمایت به آدرس hemayat.mcls.gov.ir نسبت به ثبت اعتراض دهک خانوار خود اقدام نمایید.	پیگیری از نهاد حمایتی مربوطه

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	راه حل مساله	اقدام بعدی
44	خودرو فک پلاک شده ولی هنوز در سیستم هست، یا اینکه چند سال پیش دزدیده شده، شکایت هم انجام شده ولی همچنان به نام من ثبت شده است. چه راهکاری باید ارائه نمود؟	نیروی انتظامی	از آنجا که اطلاعات خودرو از نیروی انتظامی دریافت می‌شود، هر گونه انتقال خودرو بدون ثبت انتقال در مراکز شماره‌گذاری خودرو، باعث می‌شود که خودرو از نظر نیروی انتظامی همچنان در مالکیت فرد قبلی باشد و در دهک بندی خانوارها این اطلاعات لحاظ می‌شود. لازم به ذکر است که اطلاعات خودروهای سرقتی در شش ماه اخیر از نیروی انتظامی دریافت نشده است.	افراد بایستی نسبت به انتقال خودرو در مراکز شماره‌گذاری خودرو اقدام نمایند تا در پایگاه اطلاعات نیروی انتظامی این انتقال مالکیت ثبت شود.
45	چرا با اینکه در یک سال اخیر هیچ گردش مالی نداشته‌ام، هنوز دهک یارانه خانواده‌ام تغییر نکرده است؟		دهک بندی صرفاً بر اساس گردش مالی نیست و این گردش مالی تنها یکی از آیتم‌های مورد استفاده در آزمون وسع می‌باشد. سایر اطلاعات دارایی و درآمدی افراد نیز در آزمون وسع مورد استفاده قرار می‌گیرد. ضمناً برخی افراد اقدام راه‌اندازی قرعه‌کشی خانگی و صندوق خانوادگی نموده‌اند که موجب بالا رفتن گردش مالی آنها و در دهک بندی نیز لحاظ می‌شود.	ثبت اعتراض در سامانه حمایت
46	چرا با اینکه جداسازی خانوار خود را انجام داده‌ام، ولی هنوز اطلاعات قبلی در سیستم مشاهده می‌شود؟		در حالت کلی، وضعیت خانوارها به صورت ماهانه به‌روزرسانی شده است و یارانه مطابق با دهک خانوار بروز شده در سامانه، پرداخت شده است. ضمن آنکه به‌روزرسانی سامانه حمایت بر اساس قانون در بازه زمانی شش ماهه انجام می‌شود و لازم است در دوره‌های زمانی بعدی این موضوع پیگیری شود.	-
47	گردش مالی بنده بابت پرداخت اجاره خانه، ودیعه مسکن و یا دریافت وام ازدواج بوده است و همین موضوع باعث بالا رفتن دهک خانوارم شده است.		دهک بندی صرفاً بر اساس گردش مالی نیست و این گردش مالی تنها یکی از آیتم‌های مورد استفاده در آزمون وسع می‌باشد. سایر اطلاعات دارایی و درآمدی افراد نیز در آزمون وسع مورد استفاده قرار می‌گیرد.	-

اقدام بعدی	راه حل مساله	مرجع پاسخگویی	درخواست مردمی / مساله	ردیف
-	<p>با توجه به اینکه آزمون وسع از پارامترهای متعددی استفاده می‌نماید، وضعیت بیمه و حقوق فرد نیز به عنوان یکی از آیتم‌های مؤثر می‌باشد. به همین دلیل در مقایسه وضعیت رفاهی خانوارها، آن دسته از خانوارهایی که دارای بیمه می‌باشند، وضعیت رفاهی بهتری نسبت به خانوارهایی دارند که فاقد بیمه می‌باشند.</p>		<p>بیمه خویش فرما و بیمه‌ای که از طرف ارگان حمایتی واریز می‌شود در دهک بندی لحاظ نشود</p>	48