

## بسمه تعالی

### شیوه‌نامه پاسخگویی در خصوص «طرح حمایت از مادران / یسنا» مرحله دوم ۱۴۰۴

#### «موضوع ماده (۲۴) قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت»

فرایند اجرای طرح ارتقاء امنیت غذایی مادران باردار و دارای کودک شیرخوار/زیر ۲ سال به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱- جامعه هدف طرح در این فاز: مادران باردار و دارای فرزند شیرخوار/زیر ۲ سال در پنج دهک اول درآمدی می‌باشند.
- ۲- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی کدملی مادران دارای فرزند شیرخوار/زیر ۲ سال را از سازمان ثبت احوال کشور اخذ و در پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان مورد بررسی و آزمون وسیع قرار داده و مادران دارای فرزند شیرخوار (زیر ۲ سال) پنج دهک اول درآمدی را مشمول این برنامه قرار می‌دهد.
- ۳- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی کدملی مادران باردار دارای پرونده از مراکز بهداشت را از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اخذ و در پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان مورد بررسی و آزمون وسیع قرار داده و مادران باردار پنج دهک اول درآمدی را مشمول این برنامه قرار می‌دهد.
- ۴- جهت اجرای این برنامه، در بستر شبکه ملی اعتبار، خانوار دارای مادر باردار و دارای کودک زیر ۲ سال پنج دهک اول درآمدی، در قالب کالابریگ الکترونیکی، سبد رایگان مشتمل بر اقلام غذایی مورد تأیید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی از طریق شارژ کدملی سرپرستان خانوار اعتبار دریافت نموده که از طریق مراجعه به فروشگاه‌های طرف قرارداد قابل هزینه و استفاده می‌باشد. این اعتبار با هر یک از کارت‌های بانکی متعلق به سرپرست خانوار قابل خرید می‌باشد.
- ۵- میزان اعتبار در نظر گرفته شده برای خانوارهای مشمول سه دهک اول مبلغ ۶۵۰.۰۰۰ تومان و دهک‌های ۴ و ۵ مبلغ ۵۰۰.۰۰۰ تومان در این مرحله می‌باشد.
- ۶- اعتبار سرپرستان خانوار مشمول در ۱۶ دی ۱۴۰۴ شارژ و تا ۱۶ بهمن ۱۴۰۴ مهلت استفاده تعیین شده است.
- ۷- پس از شارژ اعتبار مشمولین، به شماره تماس متعلق به کدملی سرپرست خانوار پیامک اطلاع‌رسانی ارسال می‌گردد. در صورتی که شماره تماس موردنظر فعال باشد، پیامک از جانب سرپرست دریافت خواهد شد.
- ۸- استعلام از طریق روش‌های ذیل برای کلیه افراد فراهم است:

بازوی رسمی کالابریگ (شبکه ملی اعتبار) در پیام‌رسان «بله» به آدرس @fcs\_bot - کد دستوری #1463\*500\* - تلفن 021-6369

## فهرست سؤالات پرتکرار طرح ارتقاء امنیت غذایی مادران داری کودک شیرخوار (زیر ۲سال) تحت عنوان طرح یسنا

| ردیف | درخواست مردمی / مساله                                                                      | مرجع پاسخگویی                     | پاسخ مساله                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | اقدام بعدی                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۱    | مادر باردار و یا دارای فرزند زیر ۲سال چگونه می‌تواند مطلع شود که مشمول طرح شده است یا خیر؟ | وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی   | با استعلام از طریق روش‌های فوق مطلع خواهد شد. در صورتی که مشمول طرح نشده است، ممکن است به خاطر یکی از دلایل زیر باشد:<br>۱- خانوار فرد در پنج دهک اول درآمدی قرار ندارد.<br>۲- ممکن است کودک از نظر سنی (در زمان آزمون وسع)، بالاتر از ۲ سال بوده باشد.<br>۳- کدملی مادر کودک شیرخوار در سامانه ثبت احوال موجود نبوده است.<br>۴ - ممکن است کدملی مادر باردار از سوی وزارت بهداشت به وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی اعلام نشده باشد. | در صورتی که مشمول باشد، از طریق مراجعه به فروشگاه‌های طرف قرارداد طرح اقدام به خرید اقلام کالابری (به جز قند و شکر) و پوشک بچه نموده و به صندوقدار فروشگاه بگوید فاکتور را به صورت کالابری صادر نماید. در صورتی که به خاطر موارد ۳ و ۴ مشمول طرح نشده است به ترتیب به ثبت احوال و مراکز بهداشتی شهرستان مراجعه نماید. |
| ۲    | بنده مادر باردار و یا دارای فرزند زیر ۲سال می‌باشم، چرا مشمول طرح نشده‌ام؟                 | • وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی | لازم است جهت اطمینان از طریق روش‌های فوق استعلام شود. به دلیل یکی از موارد ذیل افراد، مشمول طرح نمی‌شوند:<br>۱- خانوار فرد در پنج دهک اول درآمدی قرار ندارد.<br>۲- ممکن است کودک از نظر سنی (در زمان آزمون وسع)، بالاتر از ۲ سال بوده باشد.<br>۳- کدملی مادر کودک شیرخوار در سامانه ثبت احوال موجود نبوده است.<br>۴ - ممکن است کدملی مادر باردار از سوی وزارت بهداشت به وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی اعلام نشده باشد              | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ۳    | بنده مادر باردار و یا دارای کودک زیر ۲سال، در پنج دهک اول و مشمول طرح                      | • وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی | در این طرح، مقرر شده است شارژ اعتباری به کدملی سرپرست خانوار تعلق گیرد و در نتیجه خرید از طریق تمامی کارت‌های بانکی سرپرست خانوار امکان پذیر می‌باشد. لذا اعتبار صرفاً به سرپرست خانوار تعلق می‌گیرد.                                                                                                                                                                                                                               | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| ردیف | درخواست مردمی / مساله                                                            | مرجع پاسخگویی                                    | پاسخ مساله                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | اقدام بعدی                                                                                                                                                                                             |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | می‌باشم. چرا حساب بنده شارژ نشده است؟                                            | • شرکت فارا                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                        |
| ۴    | با وجود اینکه مادر خانوار مشمول طرح شده است، ولی پیامکی دریافت نکرده‌ایم؟        | • شرکت فارا                                      | لازم است جهت اطمینان از طریق روش‌های فوق استعلام شود. به شرطی که مادر خانوار مشمول طرح باشد و خط تلفن همراه سرپرست خانوار به نام سرپرست و در حال حاضر فعال باشد، پیامک اطلاع‌رسانی به آن شماره ارسال خواهد شد.                                                                                                                           | در صورتی که مشمول باشد، از طریق مراجعه به فروشگاه‌های طرح قرارداد طرح اقدام به خرید اقلام کالابری (به جز قند و شکر) و پوشک بچه نموده و به صندوقدار فروشگاه بگوید فاکتور را به صورت کالابری صادر نماید. |
| ۵    | متن پیامک ارسالی چیست؟                                                           | • وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی<br>• شرکت فارا | محتوای پیامک به شرح ذیل می باشد:<br>سرپرست گرامی، در راستای حمایت از خانواده و جوانی جمعیت، مادر خانواده شما مشول دریافت سبد غذایی و پوشک بچه به ارزش ۶۵۰.۰۰۰ (دهک‌های ۱ تا ۳) و مبلغ ۵۰۰.۰۰۰ تومان (دهک‌های ۴ و ۵) شده است. جهت خرید به فروشگاه‌های طرف قرارداد طرح کالابری الکترونیکی مراجعه فرمایید.                                  |                                                                                                                                                                                                        |
| ۶    | پیامک ارسالی از جانب چه سازمانی ارسال می شود؟                                    | • وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی<br>• شرکت فارا | پیامک از سرشماره وزارت رفاه ارسال می‌گردد. در صورتی که شماره تماس موردنظر فعال باشد، پیامک از جانب سرپرست دریافت خواهد شد.                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                        |
| ۷    | بنده به فروشگاه مراجعه کردم و متصدی فروشگاه اعلام کرد که موجودی ندارم. علت چیست؟ | • وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی                | با استعلام از طریق روش‌های فوق از موجودی خود مطلع خواهد شد. در صورتی که مشمول طرح نشده است، ممکن است به خاطر یکی از دلایل زیر باشد:<br>۱- خانوار فرد در پنج دهک اول درآمدی قرار ندارد.<br>۲- ممکن است کودک از نظر سنی (در زمان آزمون وسع)، بالاتر از ۲ سال بوده باشد.<br>۳- کدملی مادر کودک شیرخوار در سامانه ثبت احوال موجود نبوده است. |                                                                                                                                                                                                        |

| ردیف | درخواست مردمی / مساله                                                                                                                            | مرجع پاسخگویی                                             | پاسخ مساله                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | اقدام بعدی                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|      |                                                                                                                                                  |                                                           | ۴ - ممکن است کدملی مادر باردار از سوی وزارت بهداشت به وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی اعلام نشده باشد.                                                                                                                                                                                                         |                           |
| ۸    | به چه علت اقلام پروتئینی با قیمت دولتی در فروشگاه‌های طرف قرارداد طرح به صورت محدود عرضه شده است؟                                                | فروشگاه‌های طرف قرارداد طرح                               | با توجه به اینکه اقلام پروتئینی به صورت سهمیه‌بندی شده در اختیار فروشگاه‌ها قرار داده می‌شود، لازم است از برنامه زمانبندی عرضه این اقلام از طریق متصدیان فروش فروشگاه‌ها مطلع شوید و در صورت نبود این اقلام در یک فروشگاه، به سایر فروشگاه‌ها مراجعه نمایید.                                                  | مراجعه به سایر فروشگاه‌ها |
| ۹    | به چه علت مبالغ کالاهای فروخته شده در بستر کالابرج الکترونیکی، به حساب فروشگاه‌های طرف قرارداد واریز نشده است؟                                   | • شرکت فارا                                               | روال پرداخت مبالغ مربوط به کالابرج الکترونیکی، ظرف سه روز کاری می‌باشد. چنانچه بیشتر از ۷۲ ساعت از عدم واریز مبالغ گذشته لازم است از طریق مراجعه به ادارات کار استانی موضوع را پیگیری نمایند.                                                                                                                 | -                         |
| ۱۰   | چرا وقتی به فروشگاه مراجعه کردم، مجبور شدم بخشی از مبلغ خریداری شده را به صورت نقدی پرداخت نمایم؟                                                | • اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان<br>• شرکت فارا | با توجه به اینکه انجام تراکنش با کارت بانکی مشمول به منظور خرید کالاهای طرح، هزینه حداقلی ۵۰۰۰ تومانی دارد، صرفاً این مبلغ هزینه بایستی به صورت نقدی از حساب فرد کسر گردد. در صورتی که از طریق نرم‌افزار کاربردی شما رمز موقت توسط مشمول به صندوقدار ارائه گردد هیچگونه هزینه‌ای از مشمولین دریافت نخواهد شد. | -                         |
| ۱۱   | در صورتی که فروشگاه اقدام به کم‌فروشی، اجبار به خرید کالایی با نشان تجاری خاص و یا فروش کالاهای غیرتحت پوشش طرح نماید، چه اقدامی باید انجام داد؟ | • اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان<br>• شرکت فارا | این کار فروشگاه، تخلف محسوب می‌شود و بایستی اطلاعات فروشگاه شامل نام فروشگاه، آدرس، شماره پایانه (درج شده بر روی رسید مشتری) به اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان جهت اقدام لازم گزارش شود.                                                                                                             | -                         |

| ردیف | درخواست مردمی / مساله                                                                                                         | مرجع پاسخگویی                                    | پاسخ مساله                                                                                                                                                                                                                                                                | اقدام بعدی |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ۱۲   | چرا بعد از مراجعه به فروشگاه جهت خرید کالاهای مشمول طرح، فروشگاه بنده را وادار کرد که تمام اعتبارم را در یک مرحله خرید نمایم؟ | • شرکت فارا                                      | این کار فروشگاه، تخلف محسوب می شود و بایستی اطلاعات فروشگاه شامل نام فروشگاه، آدرس، شماره پایانه (درج شده بر روی رسید مشتری) به اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان جهت اقدام لازم گزارش شود.                                                                         | -          |
| ۱۳   | در محله / منطقه / شهر محل سکونت بنده، دسترسی به فروشگاه های طرف قرارداد طرح سخت است. چه باید کرد؟                             | • شرکت فارا                                      | لازم است از طریق مراجعه به نرم افزار کاربردی «شما»، از فهرست فروشگاه های طرف قرارداد طرح در شهرستان خود اطلاعات لازم را کسب نمایید.                                                                                                                                       | -          |
| ۱۴   | زمان آغاز این طرح چه ماهی می باشد؟                                                                                            | • وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی<br>• شرکت فارا | شروع شارژ اعتباری رایگان در این طرح در تاریخ ۱۴۰۴/۹/۱۰ بوده است و این تاریخ به منزله اولین مرحله اجرای طرح در سال ۱۴۰۴ در نظر گرفته می شود. و مرحله دوم نیز در تاریخ ۱۴۰۴/۱۰/۱۶ شارژ شده است که خانوارها تا ۱۶ بهمن ۱۴۰۴ مهلت مراجعه به فروشگاه های طرف قرارداد را دارند. |            |