

توافقنامه سطح خدمت تایید صلاحیت متقاضیان برقراری کمک معیشت

۱. مقدمه

طبق مصوبه سران سه قوه، دولت مکلف به پرداخت کمک معیشت به کلیه سرپرستان خانوار حائز شرایط در سراسر کشور می باشد. لذا وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی مکلف به تعیین خانوارهای مشمول و تایید صلاحیت متقاضیان دریافت کمک معیشت شده است. لذا افراد واجد شرایط توسط وزارت متبوع شناسایی و سازمانهای متولی معرفی می گردند. در صورتیکه سرپرست خانواری نسبت به وضعیت خود اعتراض داشته باشد، می بایست به سامانه <https://hemayat.mcls.gov.ir/> وارد شود و درخواست خود را ثبت نماید. بدیهی است فرایند استحقاق سنجی متقاضیان از طریق بررسی اطلاعات خانوار صورت گرفته و نتیجه به واجدین شرایط اطلاع رسانی خواهد شد.

۲. هدف

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی، کیفیت تایید صلاحیت برای متقاضیان برقراری کمک معیشت مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روشهای نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

- وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی موافقت می‌کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه دهد:
- ورود متقاضیان در سایت مربوطه به آدرس <https://hemayat.mcls.gov.ir/>.
- این سامانه برای خانوارهایی است که متقاضی دریافت کمک معیشت هستند و یا کمک معیشت دریافت می‌کنند. از مراجعه به ادارات دولتی پرهیز نماید و در صورت هر گونه سوال با شماره ۰۲۱۶۳۶۹ تماس حاصل نمایند.

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضیان میتوانند درخواست خود را در سامانه ثبت کنند و یا وضعیت خود را ملاحظه نمایند.
- متقاضی دریافت تایید صلاحیت مکلف است درخواست خود را تنها از طریق سامانه (بدون هزینه) به این دستگاه ارائه نماید.
- کلیه مراحل ثبت نام و بررسی درخواست و صدور تایید صلاحیت بصورت الکترونیکی بوده و حضور فیزیکی لازم نمی باشد
- در کلیه مراحل متقاضیان میتوانند از طریق سامانه وضعیت درخواست خود را پیگیری نموده و نیازی به مراجعه حضوری نیست در صورت نیاز به مراجعه متقاضی، به ایشان اطلاع داده می شود.
- تایید صلاحیت صادر شده قابل واگذاری به غیر نمی باشد.
- این خدمت تا زمانی که فرد زنده است به ایشان داده می شود.
- در صورت طولانی شدن فرایند تحویل خدمت به متقاضی، و بروز هر گونه مشکل ، ابهام و یا موارد دیگر درخواست کننده میتواند از طریق امکان "پرسش و پاسخ" در سامانه <https://hemayat.mcls.gov.ir/> درخواست خود را ثبت کند و نیز میتواند از طریق تماس تلفنی با شماره ۶۳۶۹ با کارشناسان ارتباط برقرار کند.

- در صورتیکه پس از درخواست این خدمت توسط خدمت گیرنده و تکمیل فرمها در سامانه متقاضی نتواند در موعد مقرر، نتیجه خدمت خود را دریافت نماید، می تواند از طریق دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (به آدرس <https://zrm.mcls.gov.ir>) نسبت به ثبت شکایت جهت جبران خسارت اقدام نماید.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

این خدمت به صورت رایگان ارائه می شود.

۶. دوره عملکرد

- این توافق نامه تا اطلاع ثانوی بدون تغییر است و در صورت تغییر، نسخه بروز شده ان در پورتال قرار میگیرد و اطلاع رسانی لازم به خدمت گیرندگان صورت می پذیرد.

۷. خاتمه توافقنامه

- تا ابلاغ قانون جدید مبنی بر خاتمه ارائه خدمت، به شهروندان خدمت رسانی می گردد.