

توافقنامه سطح خدمت تایید صلاحیت متقاضیان برقراری مجدد یارانه

۱. مقدمه

طبق آیین‌نامه اجرایی تبصره (۱۴) قانون بودجه سال ۱۳۹۸ که به تصویب مجلس شورای اسلامی رسیده است، دولت مکلف به حذف دهک‌های بالای درآمدی است. کلیه سرپرستان خانوار حائز شرایط در سراسر کشور می‌توانند نسبت به حذف یارانه خود اعتراض نمایند و تقاضای برقراری مجدد یارانه را ارائه دهند. به این منظور سرپرست خانوار می‌بایست پس از دریافت پیامک حذف با به همراه داشتن کارت شناسایی معتبر به دفاتر پیشخوان خدمات دولت مراجعه نموده و کد رهگیری را دریافت نماید و بعد از ۴۸ ساعت به سامانه به آدرس <https://yaraneh10.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 مجدد یارانه 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://yaraneh10.mcls.gov.ir>، قسمت « ادامه فرآیند بعد از دریافت کد رهگیری »
- این سامانه صرفاً برای خانوارهایی است که یارانه آن‌ها در سال ۱۳۹۸ حذف شده است. سامانه مذکور حاوی اطلاعات خانوارهایی که پیش از این مشمول حذف شده‌اند، نیست. از مراجعه به ادارات دولتی پرهیز نماید و در صورت هر گونه سوال با شماره ۰۲۱۶۳۶۹ تماس حاصل نمایید. به منظور ورود به سامانه، سرپرست خانوار می‌بایست پس از دریافت پیامک حذف با به همراه داشتن کارت شناسایی معتبر به دفاتر پیشخوان خدمات دولت مراجعه نموده و کد رهگیری را دریافت نماید و بعد از ۴۸ ساعت به سامانه وارد شود. وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی دارای مجوز های لازم برای این خدمت است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد:
- قانون ساختار نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضیان میتوانند درخواست خود را در سامانه ثبت کنند.
- متقاضی دریافت تایید صلاحیت مکلف است درخواست خود را تنها از طریق سامانه (بدون هزینه) / دفتر پیشخوان (اختیاری) است به این دستگاه ارائه نماید.
- کلیه مراحل ثبت نام و بررسی درخواست و صدور تایید صلاحیت بصورت الکترونیکی بوده و حضور فیزیکی لازم نمی‌باشد

- 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://yaraneh10.mcls.gov.ir> درخواست خود را ثبت کند و نیز میتواند از طریق تماس تلفنی که اطلاعات آن در سامانه موجود می باشد 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. هزینه ها 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.