



برنامج الدعم التكميلي  
أحد برامج صندوق المعونة الوطنية



# برنامج الدّعم النقدي الموحد دليل العمليّات التشغيلي النسخة الخامسة (2022)



## فهرس المحتويات

|    |   |
|----|---|
| 3  | مقدمة   |
| 5  | عناصر التصميم الرئيسية                                |
| 10 | العمليات التشغيلية الرئيسية (دورة البرنامج):          |
| 20 | الحاق المنتفعين                                       |
| 27 | آلية التعامل مع استفسارات وشكاوى المواطنين            |
| 33 | دفع مبلغ الدعم  |
| 34 | المتابعة والتقييم                                     |
| 36 | الملحقات  |
| 36 | ملحق 1: استبيان تقديم الطلب                           |
| 36 | ملحق 2: لائحة فروع الصندوق وأماكن دعم التسجيل         |
| 36 | ملحق 3: نموذج التحقق الميداني                         |
| 36 | ملحق 4: الهيكل التنظيمي لصندوق المعونة الوطنية        |
| 36 | ملحق 5: الرسائل الاعلامية لبرنامج الدعم النقدي الموحد |
| 36 | ملحق 6: الاسئلة المتكررة عن طريق الكول سنتر           |
| 36 | ملحق 7: الاسئلة الشائعة عن طريق السوشال ميديا         |
| 36 | ملحق 8: دليل اجراءات معالجة الشكاوي                   |

## مقدمة

برنامج الدعم النقدي الموحد هو برنامج وطني يعمل على توسيع نطاق الحماية الاجتماعية وخفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني من خلال آليات استهداف اجتماعي شاملة أكثر فاعلية من أجل تحديد الفقراء بشكل أكثر دقة وتحديد الخدمات والاحتياجات الخاصة بهم وذلك من خلال فحص مجموعة متكاملة من المؤشرات التي تعكس حالتهم الاقتصادية والصحية والتعليمية.

### الغرض من الدليل التشغيلي لبرنامج الدعم النقدي الموحد

يهدف هذا الدليل التشغيلي الى وضع المفاهيم والأسس والمبادئ التشغيلية والخطوات التفصيلية للبرنامج، بما يشمل الدورة التشغيلية الكاملة له. ويعتبر المصدر المرجعي الرئيسي لمرحلي التصميم والتنفيذ ومرحلة التقييم.

### الاستخدام والمستخدمين الرئيسيين

يستخدم الدليل من قبل جميع العاملين على تصميم وتنفيذ البرنامج في مديريات و أقسام صندوق المعونة الوطنية. كما يعدّ مرجعاً لجميع الجهات الداعمة والشريكة للصندوق من مؤسسات حكومية ومنظمات دولية، بناءً على اتفاقيات وبروتوكولات موقعة بين الصندوق والطرف المانح أو استناداً الى اتفاق مشترك كمخرج لاجتماع موثّق يجمع الصندوق بطرف أو أكثر من الجهات المانحة (مثال: منظمات الأمم المتحدة، البنك الدولي وغيرها)

كما يمكن استخدام الدليل من قبل جهات خاصة تم التعاقد معها من قبل الصندوق أو أحد شركائه لتنفيذ أو دعم أحد محاور البرنامج، بموافقة مسبقة من إدارة الصندوق. ويحق للشركاء المانحين مشاركة الدليل مع الجهات الداعمة لهم لتنفيذ هذا المشروع تحديداً، لغرض الاطلاع على المحاور والدور الخاص بالشريك.

تتعهد الجهات المانحة (المباشرة وغير المباشرة) والشركاء والأطراف المنقّدة على عدم مشاركة الدليل التشغيلي مع أي جهة ليست ذات علاقة بالبرنامج.

### الجهة المسؤولة عن إعداد الدليل

تمّ اعداد الدليل من قبل موظفي الصندوق المشرفين على محاور البرنامج المختلفة وبدعم من الشركاء المانحين والشركاء الحكوميين. ويتم تطوير وإعداد ملاحق توضيحية لمحاور الشركاء وإلحاقها بالدليل بعد مراجعتها وإقرارها من قبل إدارة الصندوق.

### القواعد والإجراءات لتعديل هذا الدليل

صُمم هذا الدليل كوثيقة اجرائية، يتم تعديلها بناءً على التغذية الراجعة والدروس المستفادة في مرحلة الاطلاق وسنوات تنفيذ المشروع. حيث تعتبر هذه "النسخة الخامسة" ويتم التصديق عليها وطباعتها بناءً على ذلك.

إذا أجمع الأطراف المشاركين في انتاج أحد فصول الدليل على إجراء تغييرات إلزامية، قبل موعد المراجعة الشاملة، يتم اجراء التعديلات ومراجعتها والتصديق عليها من قبل إدارة الصندوق ثم إعادة اصدار النسخة

الأولى بترقيم فرعي محدث (مثال: نسخة 1، نسخة 1.1 ، نسخة1.2). على أن يتم التواصل مع جميع الأطراف المعنيين ليتم تحديث الفصول الأخرى بالموازاة.  
إذا لزم الأمر. تكون الصّفحة الأولى من الدليل نسخة مصوّرة ومؤرخة لتصديق المدير العامّ لصندوق المعونة على النسخة ذاتها.

## دور برنامج الدعم في توسيع نطاق الحماية الاجتماعية في الاردن

### 1. الهدف ونطاق الشمول:

نطاق الشمول في البرنامج يتضمن الأسر الأردنية الفقيرة حيث يهدف البرنامج الى تخفيض نسبة وشدة الفقر

### 2. المخصّصات المرصودة

تكون المخصّصات المرصودة لبرامج الدعم في مشروع موازنة الصندوق للأعوام 2019 – 2022 كما يلي:

| السنة | المبلغ المرصود/د   |
|-------|--|
| 2019  | 30.000.000   |
| 2020  | 70.000.000   |
| 2021  | 100.000.000  |
| 2022  | 140000000  |
| اضافي | يتم نقل موازنة أي أسر من برنامج المعونات يتم دمجها في برنامج الدعم النقدي الموحد |

## عناصر التصميم الرئيسية

### هدف البرنامج

برنامج الدعم النقدي الموحد هو برنامج وطني يعمل على توسيع نطاق الحماية الاجتماعية وخفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني من خلال آليات استهداف اجتماعي شاملة أكثر فاعلية من أجل تحديد الفقراء بشكل أكثر دقة وتحديد الخدمات والاحتياجات الخاصة بهم وذلك من خلال فحص مجموعة متكاملة من المؤشرات التي تعكس حالتهم الاقتصادية والصحية والتعليمية

انطلاقاً من الأهداف الوطنية ورؤية الأردن 2025 تم استحداث برنامج الدعم النقدي الموحد لتوسيع نطاق الحماية الاجتماعية وخفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني وبناء نظام حماية اجتماعية فعال يحقق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والنفسي للأسر المحتاجة ويلبي جميع الحاجات الأساسية للفئات الفقيرة مما يساهم في تحقيق الرفاه الاجتماعي كما ويهدف البرنامج لتعظيم الاستفادة من مخرجات برامج تعزيز الانتاجية والتدريب والتأهيل بما يضمن إيجاد فرص عمل تتوافق مع احتياجات السوق للفقراء والمعرضين للفقر وذلك من خلال دمج الفقراء القادرين على العمل في سوق العمل والإنتاج وتطوير مهارات وقدرات أفراد الأسر الفقيرة والمعرضة للفقر.

### الفئات المستهدفة

تعطى الاولوية للاستفادة من برنامج الدعم النقدي الموحد للأسر الأشد فقراً في سلم ترتيب الأسر المبني على نتائج قياس شدة فقر الأسر وحاجتها للدعم وفقاً لمنهجية الاحتساب الواردة في تعليمات برنامج الدعم النقدي الموحد.

### معايير الأهلية

#### شروط عامة:

- أن يكون الأفراد المتقدمون للحصول على الدعم مواطنون أردنيون يحملون الرقم الوطني
- ان لا تكون الأسرة من ضمن الفئات المستفيدة من برامج المعونات المالية الشهرية المتكررة أو المؤقتة باستثناء فئات الحالات الانسانية وأسرة ذوي الاحتياجات الخاصة وأسرة العاجزون مادياً
- أن لا يكون عمل رب الأسرة من العاملين في القطاع العام

#### شروط خاصة:

- أن لا تزيد حصة الفرد من دخلها الشهري عن 100 دينار
- أن لا يزيد اجمالي دخلها الحقيقي الشهري مهما بلغ عدد أفرادها عن 750 دينار.
- أن لا تمتلك الأسرة أكثر من عقار.
- أن لا تزيد القيمة النقدية للمباني والأراضي التي تمتلكها الأسرة عن 69120 دينار.
- أن لا يزيد العائد السنوي للأسرة من الناتج الزراعي عن 10250 دينار.
- أن لا يزيد العائد الشهري المقدر للأسرة من الثروة الحيوانية عن 352 دينار.
- أن لا تمتلك الأسرة أكثر من مركبة وأن لا يقل عمر المركبة عن 5 سنوات.
- أن لا تمتلك الأسرة عوائد سنوية من امتلاك الأسهم والسندات تزيد عن 10250 دينار.
- أن لا تمتلك الأسرة أكثر من أصلين من الأصول التالية: مباني، أراضي، عقارات، ثروة حيوانية، وحدات زراعية، مركبات).
- أن لا يكون دخل الأسرة خاضع لقانون الضريبة المعمول به.

## مكونات البرنامج:

### 1. التحويلات النقدية:

قيمة المستحقات ودورية تسليمها

✓

يتم احتساب قيمة الدعم النقدي الموحد المستحق للأسرة وصرفه شهرياً وذلك حسب نتائج عمليات التحقق من استمرار استحقاق الأسرة للدعم وفي ضوء توفر المخصصات المالية المرصودة لهذا البرنامج.

### 2. المستلمين للمستحقات:

تعطى الأولوية للاستفادة من برنامج الدعم النقدي الموحد للأسر الأشد فقراً وفقاً لأولويتها في سلم ترتيب الأسر المبني على نتائج قياس مستوى معيشة الأسر ومستوى حاجتها للدعم بناء على آلية الاحتساب الواردة في تعليمات الدعم النقدي الموحد.

### 3. آليات الدفع:

- الحسابات البنكية: يقوم مقدم الطلب بتزويد الصندوق برقم حساب بنكي خاص به ليتم تحويل المخصصات على هذا الحساب ويتيح الصندوق للمتفعين فتح حسابات بنكية أساسية.
- المحافظ الإلكترونية: يقوم مقدم الطلب بفتح محفظة إلكترونية عند احد مزودي الخدمة ويزود الصندوق برقم الهاتف المعتمد للمحفظة ليتم ايداع مبلغ الدعم من خلاله

### 4. حقوق والتزامات المستفيدين:

- يتعهد مقدم الطلب بتعبئة كافة البيانات المطلوبة بدقة ويكون مسؤولاً عن صحة كافة البيانات المقدمة.
- تكون البيانات الواردة في قاعدة بيانات الدعم والخاصة بالمستفيدين حجة عليهم وفي حال وجود اي اختلاف عن الواقع بالنسب لهؤلاء الأشخاص فعليهم اثبات هذا الواقع من مصدره بالطرق الرسمية المتعارف عليها والمعتمدة حسب الاصول.
- يتم تخصيص الدعم النقدي الموحد للأسر المحتاجة وصرفه بشكل شهري ولا تستحق الأسرة الدعم عن الأشهر التي تسبق تاريخ تقديمها لطلب الحصول على الدعم.
- يحق للأسرة طالبة الانتفاع من الدعم النقدي الموحد التقدم بشكوى أو تظلم وذلك من خلال القنوات والآليات المتاحة لذلك اذا لم تحصل الأسرة على الدعم أو شعرت بظلم أو سوء معاملة أو أي مخالفات أخرى. (التفاصيل في قسم اجراءات التعامل مع الشكاوي)

## حقوق والتزامات الصندوق:

- ضمان وصول الأسر المستهدفة إلى البوابة الإلكترونية لتقديم الطلبات لبرنامج الدعم النقدي الموحد طوال فترة التسجيل، بحيث يتمكن المتقدمون من تعبئة استبيان سهل لتوفير معلومات شخصية، ديموغرافية واقتصادية حول أسرهم وارساله إلكترونيا عند استكمال<sup>1</sup>.
- تدريب و تجهيز الموظفين للعمل في مكاتب التسجيل الموجودة في فروع الصندوق و مراكز دعم التسجيل الأخرى<sup>2</sup>، للتسهيل على مقدمي الطلبات تعبئة و تقديم طلباتهم من خلال البوابة الإلكترونية<sup>3</sup>.
- ضمان سلامة ودقة قاعدة البيانات و عمل نسخ احتياطية دورية لقاعدة بيانات نماذج التسجيل.
- للصندوق الحق بتكليف فريق أو أكثر من العاملين في مديرية وأقسام الدعم النقدي الموحد والشركاء للتحقق من صحة البيانات المدلى بها من قبل طالب الانتفاع وذلك من خلال قيام هذا الفريق بزيارة ميدانية لطالب الانتفاع وتركيزه على التحقق من البيانات الواردة في طلب الانتفاع.

### جدول (1) : التسجيل والاقصاء والشمول الدوري لبرنامج الدعم النقدي الموحد:

| الفترة الزمنية                                 | المنتفعين     | المسجلين الجدد   |
|--|---------------|--|
| الشهر الاول من كل ربع                          | تطبيق الفلاتر | التسجيل  |
| الشهر الثاني من كل ربع                         | تطبيق الفلاتر | التسجيل بالإضافة لتطبيق المعادلة على المسجلين في الشهر الأول واستخراج القوائم المؤهلة للزيارة واجراء الزيارات الميدانية واعداد لائحة المؤهلين للالتحاق |
| الشهر الثالث من كل ربع                         | تطبيق الفلاتر | التسجيل بالإضافة للصرف للمستحقين من المسجلين في الشهر الأول من كل ربع  |
| كل سنتين (اعادة التحقق من الاهلية مع الزيارات) |               |  |

<sup>1</sup> ملحق 1: استبيان تقديم الطلب

<sup>2</sup> ملحق 2 : لائحة فروع الصندوق ومراكز دعم التسجيل

<sup>3</sup> رابط التقديم (www.Takaful.NAF.Gov.jo)

## أسباب التعليق الدائم وإسقاط حق الانتفاع:

- ✓ يسقط حق المنتفع من برنامج الدعم بالاستفادة من الدورات اللاحقة لبرنامج الدعم النقدي الموحد إذا لم تنجح عملية التحويل لحسابه نتيجة وجود خطأ في بيانات الحساب (محفظة أو حساب بنكي) من الدعم خلال أي دورة من دورات صرف الدعم. على أن تقوم فروع الصندوق بالتواصل مع المنتفع واعلامه بضرورة تعديل بيانات حسابيه حتى لا يسقط حقه في الانتفاع واعطائه مهلة حتى موعد اصدار الدفعات اللاحقة .
- ✓ يسقط حق الأسرة في الدعم اذا ثبت انها تقدمت ببيانات ومعلومات ومستندات غير صحيحة ترتب عليها حصولها على الدعم بغير وجه حق وعلى الجهات المختصة في الصندوق اتخاذ كافة الاجراءات القانونية وفقاً للتشريعات والقوانين النافذة ضدها وضد كل من ساعدها واشترك معها بما في ذلك مطالبتهما متضامنين برد المبالغ التي حصلت عليها الاسرة بدون وجه حق.
- ✓ يسقط حق الأسرة في الدعم إذا قام بإخفاء معلومات قد تؤدي إلى تعديل مستحقته من المعونة (بايقاف المخصصات العائده لها).
- ✓ يسقط حق الأسرة في الدعم إذا ثبت من خلال الدراسة التبعية الاجتماعية والاقتصادية التي تجرى عدم توافر الشروط المنصوص عليها في هذه التعليمات عليه.
- ✓ يسقط حق الأسرة في الدعم إذا فقد أحد شروط الاستحقاق.
- ✓ **التدريب والتشغيل:**

- في حال تم تحويل المنتفع أو أحد أفراد أسرته لأي من برامج التمكين الإقتصادي التي يمولها ويشرف عليها الصندوق والجهات الشريكة، ورفض الإلتحاق بهذه البرامج لمرتين بدون أي مبرر صحي أو اجتماعي مقنع وبناء على المبررات أدناه ، يتم حرمان المنتفع من كامل أو جزء من مقدار المعونة المالية الممنوحة له و/أو لأسرته، بما يتوافق مع تعليمات التدريب والتشغيل (مادة رقم 11).

## المبررات الاجتماعية:

- مراعاة الثقافة الاجتماعية فيما يتعلق بموضوع الاختلاط بين الجنسين في بيئة العمل.
- في حال تم عرض فرصة عمل على أنثى وتم رفضها من قبل أحد أفراد أسرتها لاسباب تتعلق بالثقافة والعادات والتقاليد.
- وجود ظروف أسرية خاصة مثل: رعاية والدين، رعاية أطفال أو وجود أشخاص مريضين.
- عدم موائمة فرصة العمل مع المؤهل الاكاديمي للمشغل.

## المبررات الصحية:

- وجود مانع صحي لا يسمح للمشغل وجوده في بيئة عمل تتضمن التعامل مع غازات أو مواد كيميائية أو غبار.

- اذا كانت فرصة العمل المتاحة لا تتواءم مع البنية الجسدية للمشغل.
- وجود اعاقاة جسدية ولو بسيطة لا تتواءم وفرصة العمل.

#### مبررات لها علاقة ببيئة العمل:

- عدم توفر وسائل السلامة العامة مثل ألقنعة، الكمامات، وسائل حماية الرأس، قفازات، الخ.
  - توفر فرصة العمل في مكان بعيد عن موقع السكن وعدم تأمين المواصلات من قبل الجهة المشغلة.
  - اشتراط رب العمل أن تزيد مدة العمل عن 8 ساعات مع وجود بدل اضافي.
  - عدم قيام الجهة المشغلة بتقديم التدريب الملائم لفرصة العمل.
  - عدم ملائمة فرصة العمل لخبرات ومهارات المشغل.
- في حال تم تأهيل أحد أفراد الأسر المنتفعة من برامج التمكين الاقتصادي بمشروع ميكروي يجب أن لا يزيد رأس المال عن 7 الاف دينار.

#### مبادئ وقيم البرنامج

- احترام كرامة الانسان
- المهنية العالية
- الشفافية والمصادقية

## العمليات التشغيلية الرئيسية (دورة البرنامج):

ابتداءً من تاريخ 2022\5\15 تم فتح باب التسجيل لبرنامج الدعم النقدي الموحد وسيبقى متاحاً بشكل دائم وعلى مدار العام بحيث يقوم الصندوق بإجراء عملية تطبيق معادلة الاستهداف والحاق أسر إضافية كلما توفرت ميزانية إضافية أو قل عدد المنتفعين عن العدد الإجمالي المستهدفة ثم يتم ترتيب الأسر تصاعدياً حسب شدة فقرها وزيارتهم من قبل الصندوق كما ورد في هذه التعليمات.

### اختيار الأسر المؤهلة وإيصال الدعم

- **الغرض من العملية:** تهدف هذه العملية إلى جمع الطلبات والتحقق من صحة المعلومات، وتقييم ظروف الفقر والهشاشة وانتقاء الأسر التي تستوفي معايير الأهلية من خلال خطوات موضوعية وشفافة.
- **"الوحدة" الرئيسية المسؤولة (داخل صندوق المعونة الوطنية) والجهات الأخرى المشاركة:** مديرية الدعم النقدي الموحد في الإدارة العامة (قسم توثيق الطلبات، قسم التحقق الميداني، قسم الاستحقاق والمراجعة) ووحدة إدارة مشروع التحويلات النقدي.  
**قسم الدعم النقدي الموحد في فروع الصندوق:** تم إنشاء قسم للدعم النقدي الموحد يعمل فيه موظفون مدربون ومجهزون بأجهزة لوحية للتسهيل على طالبي الانتفاع بتقديم طلباتهم من خلال البوابة الإلكترونية للبرنامج. كما سيتم الحاق موظفين مؤقتين من جهة الشركاء بقسم الدعم النقدي في فروع الصندوق في مرحلة تقديم الطلبات
- ✓ **مراكز دعم التسجيل الخارجية:** وتكون في مجموعة مختارة من مراكز المجتمع المدني يعمل فيها موظفون من جهة الشركاء مدربون ومجهزون بأجهزة لوحية وذلك للتسهيل على طالبي الانتفاع بتقديم طلباتهم من خلال البوابة الإلكترونية للبرنامج.
- ✓ **تشارك الشركة المتخصصة المتعاقد معها (عبر الشركاء) في تنفيذ التحقق الميداني من خلال القيام بزيارات منزلية لتعبئة استبيان التحقق المنزلي.**
- ✓ **البنوك ومزودي خدمات الدفع بالهاتف النقال** والذين يقومون بتسليم مبالغ الدعم إلى المستحقين وتزويد الصندوق بتقارير الاستلام حسب المتفق عليه. ويكون للبنك المركزي دوراً أساسياً في مرحلتي التصميم والتنفيذ وحشد الدعم اللازم من الجهات المصرفية وشركات الدفع الإلكتروني.

### ● الخطوات الرئيسية في العملية (العمليات الفرعية) الخطوات الرئيسية في عملية انتقاء الأسر المؤهلة لتقديم الطلب

- ✓ التحقق من صحة البيانات الإدارية
- ✓ تطبيق معادلة الاستهداف على البيانات التي تم التحقق من صحتها
- ✓ التحقق الميداني من خلال الزيارات المنزلية
- ✓ التطبيق النهائي لمعادلة الاستهداف على البيانات التي تم التحقق من صحتها
- ✓ اجازة القرار
- ✓ تحويل الدفعات

لتنفيذ هذه العملية، سوف يتبع صندوق المعونة الوطنية وجميع المشاركين الآخرين الإجراءات الموضحة في الأقسام التالية.

## تقديم الطلب

- **قنوات تقديم الطلب:**
  - ✓ يكون تقديم الطلبات من خلال البوابة الإلكترونية و يمكن للمواطنين طلب المساعدة من فروع الصندوق أو من مراكز التسجيل المختارة في المحافظات والألوية (حيث يقوم الموظف المختص بتقديم الارشاد والتقديم عبر البوابة الإلكترونية).
- **تسلسل أنشطة تقديم الطلب:**
  - ✓ يقوم مقدم الطلب بالدخول على الرابط [www.Takaful.NAF.Gov.jo](http://www.Takaful.NAF.Gov.jo) من خلال أي جهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت وإذا تعذر عليه ذلك يمكنه مراجعة فرع للصندوق أو أقرب مركز تسجيل في منطقته لمساعدته في تعبئة الطلب.
  - ✓ يقوم مقدم الطلب بإدخال الرقم الوطني لرب الأسرة والرقم التسلسلي للبطاقة الشخصية لرب الأسرة ورقم الهاتف المعتمد لديه
  - ✓ ستصل رسالة نصية الى مقدم الطلب من خلال الهاتف الذي قام بإدخاله تحمل الرقم السري الخاص به لتعبئة نموذج الطلب
  - ✓ يقوم مقدم الطلب بإدخال رقمه الوطني والرقم السري الخاص به للدخول الى نموذج تقديم الطلب
  - ✓ يمكن لمقدم الطلب تعديل كلمة المرور في أي وقت بعد الدخول إلى شاشة الإعدادات في الطلب
  - ✓ يقوم مقدم الطلب بتعبئة النموذج المعتمد وإدخال كافة البيانات المطلوبة
  - ✓ يقوم مقدم الطلب بتخزين البيانات بعد التأكد من إدخال كافة المعلومات بدقة
  - ✓ تظهر على الشاشة مجموعة من الشروط وتتم الموافقة عليها عن طريق الضغط على الزر المخصص.
  - ✓ عند رفع الطلب بنجاح سيظهر على الشاشة رقم خاص بالطلب، إضافة الى لائحة الوثائق المطلوبة لإثبات بعض البيانات التي تم تعبئتها إذا لزم الأمر وسيتم اعلام المتقدم بطريقة تسليم الطلب.
  - ✓ يتم ارسال رسالة نصية تؤكد اتمام العملية بنجاح، تحتوي رقم الطلب وتؤكد على ضرورة تجهيز الوثائق المطلوبة
  - ✓ يقوم قسم توثيق الطلبات في مديرية الدعم في الإدارة العامة بإعداد تقرير يتضمن البيانات التالية:
    1. عدد الطلبات المقدمة حسب التوزيع الجغرافي للمتقدمين؛
    2. عدد إجمالي أفراد الأسر ومتوسط حجم الأسرة المعيشية، حسب المنطقة؛
    3. النوع الاجتماعي للمتقدمين (ذكور/إناث)؛
    4. وغيرها من البيانات ذات الصلة، بناءً على استعلامات تلقائية من قاعدة البيانات المقفلة النهائية.

## ● مخرجات عملية تقديم الطلب

- ✓ قاعدة بيانات الطلبات المسجلة في البوابة
- ✓ تقرير عن التركيبة السكانية الأساسية للمتقدمين بطلبات.

## التحقق الإداري من صحة البيانات:

### • مدخلات عملية التحقق الإداري:

- ✓ قاعدة بيانات الطلبات المستكملة في البوابة الالكترونية
- ✓ قاعدة بيانات الدعم النقدي الموحد الادارية: هي سجل بيانات وطني شامل يتم فيه تقييد كافة البيانات والمعلومات المتاحة للصدوق عن كافة الاسر الأردنية المستهدفة ويتم تحديث هذه البيانات من خلال الربط المباشر (او الربط من خلال السجل الوطني الموحد)مع كافة الجهات الشريكة المتاحة من وزارات ومؤسسات وهيئات حكومية وغير حكومية.
- ✓ نظام الكتروني لإجراء مقارنة للمعلومات، وعمليات التحقق ما بين قاعدة بيانات الطلبات المسجلة وقاعدة بيانات الدعم النقدي الموحد.

### عملية التحقق الإداري:

- ✓ تطبيق "الفلاتر" المعتمدة للأسر المستفيدة من الدعم التي لا تنطبق عليها المعايير الأساسية. وبشكل شهري.
- ✓ تطبيق الفلاتر بشكل دوري في الشهر الثاني والثالث من كل ربع حسب الجدول رقم (1) . وذلك لاستكمال القائمة النهائية للأسر المستفيدة من الدعم في حال تم استبعاد أسر من القائمة الأساسية.
- ✓ للأسر التي لم يتم استبعادها: مقارنة المعلومات من خلال القيد المدني وللتحقق من صحة، واستكمال وتصحيح معلومات الأسرة المعيشية وفقا للمعلومات الادارية المحدثة.
- ✓ للأسر التي لم يتم استبعادها: مقارنة المعلومات المقدمة مع قاعدة بيانات الدعم النقدي الموحد التي تم جمعها من مختلف الجهات (الضمان الاجتماعي، ضريبة الدخل، التقاعد المدني والعسكري، المركبات، الأراضي،...الخ) لتأكيد، أو تصحيح المعلومات التي تم تسجيلها في الطلب لأفراد الأسرة المعيشية.
- ✓ يقوم قسم توثيق الطلبات في مديرية الدعم في الادارة العامة بالتأكد من انتهاء كافة اجراءات التحقق الاداري من صحة قاعدة بيانات الطلبات بأكملها، بعد انتهاء فترة التسجيل. وبمجرد الانتهاء من كل مقارنات المعلومات، سيتم تخزين قاعدة بيانات الطلبات التي تم التحقق منها إداريا، وحفظها وعمل نسخة احتياطية لها في نظام تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ يقوم قسم الاستحقاق والمراجعة في مديرية الدعم في الإدارة العامة بالتعاون مع مسؤول المتابعة والتقييم بإعداد تقرير يلخص أهم التغييرات التي برزت نتيجة للتحقق الإداري في جداول مثل هذه: العدد الإجمالي للطلبات التي تم التحقق من صحتها (البيانات الجديدة بعد التخلص من التكرارات)، الطلبات التي بها تغييرات في تركيبة الأسرة، والطلبات التي فيها تغييرات في الدخل والأصول مصنفة حسب التغيير (أقل - أكثر) وحسب المصدر (الضمان الاجتماعي، بيانات الضرائب/الدخل، الأراضي، المركبات)، والتغييرات الأخرى ذات الصلة.

✓ يتم اجراء عملية التحقق الجزئي من فلاتر الاهلية، لا يتم ترتيب الأسر المستفيدة من البرنامج. وانما يتم فقط تطبيق فلاتر الأهلية.

✓ يتم تطبيق معادلة الاستهداف على جميع الأسر غير المنتفعة والجديدة ومن ثم اعادة ترتيبها.

### مخرجات عملية التحقق الإداري:

- ✓ قاعدة بيانات معدلة للمتقدمين غير المستبعدين.
- ✓ قاعدة بيانات غير المؤهلين للانتفاع (الفلاتر) ويتم الاحتفاظ بها لمعالجة الشكاوى والتوثيق.
- ✓ تقرير موجز عن التغييرات في معلومات المتقدمين بالطلبات نتيجة للتحقق الإداري.

### تطبيق معادلة الاستهداف لاختيار الأسر المستفيدة المحتملة:

#### التطبيق الاول لصيغة الاستهداف

#### • مدخلات عملية التطبيق الأول لمعادلة الاستهداف

- ✓ قاعدة بيانات جميع المتقدمين غير المستبعدين المعدلة
  - نظام استهداف معتمد
  - عدد الاسر المستفيدة التي سيتم اختيارها، وفقاً للموازنة والقرارات الحكومية.
  - نظام الكتروني لتنفيذ لاستخراج اللائحة الاولية واللائحة النهائية باستخدام نظام الاستهداف المعتمد.

#### • تسلسل أنشطة عملية التطبيق الاول لمعادلة الاستهداف

- ✓ يقوم قسم السجل الوطني الموحد (بالتعاون مع شركة خارجية اذا لزم) في الإدارة العامة بتطبيق نظام الاستهداف على قاعدة بيانات الطلبات المتحقق منها باستخدام نظام الإلكتروني خاص لهذه الغاية.
- ✓ يصدر عن النظام الإلكتروني قائمتين: قائمة الأسر غير المستهدفة لعدم انطباق الفلاتر وقائمة الأسر المستهدفة مرتبة تصاعديا تبعا لشدة فقرها وفقاً لنظام الاستهداف.
- ✓ يتم ترتيب الأسر المؤهلة حسب شدة فقرها
- ✓ يتم استخراج "الأسر المؤهلة لمرحلة الزيارة" (يتم استخراج العدد المستهدف من الأسر الأفقر بالإضافة الى خمسة الى عشرة بالمائة% كاحتياطي).
- ✓ الاحتفاظ بقاعدة بيانات "الأسر غير المؤهلة لمرحلة الزيارة" كمرجع للاستفسارات والتقييمات اللاحقة أو التقويمات أو الأبحاث أو اي خدمات اضافية
- ✓ قاعدة بيانات "الأسر المؤهلة لمرحلة الزيارة" حسب المنطقة الجغرافية التي يغطيها كل فريق من فرق الشركة المختصة أو باحثي الصندوق، تقوم مديرية الدعم في الإدارة العامة والشريك المختص بإعداد تقرير لتلخيص مخرجات هذا النشاط، مثل: عدد الأسر وتوزيعها على المحافظات وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

- **مخرجات عملية التطبيق الاول لمعادلة الاستهداف**
- ✓ القائمة الأولية: يتم استخراج العدد المستهدف من الأسر الأفقر بالإضافة الى خمسة الى عشر بالمائة احتياطي.

### الزيارات المنزلية ("التحقق الميداني")

كل ما كان هناك مساحة لاضافة أسر جديدة في البرنامج، يتم زيارتها اما ميدانيا او افتراضيا من خلال فروع الصندوق أو شركائه. توضح الاقسام أدناه تفاصيل عملية التحقق الميداني:

#### • **مدخلات عملية التحقق الميداني:**

- ✓ القوائم الأولية للأسر المتوقع استفادتها من برنامج الدعم النقدي الموحد. او قائمة الاسر الاشد فقرا من الاسر في لائحة الطلب بناء على العدد المتاح بشكل دوري
- ✓ استبيانات الكترونية للزيارات المنزلية مع معلومات "معبئة مسبقاً" من قاعدة البيانات التي تم التحقق من صحتها إداريا (ومنها المعلومات التي يجب تعزيزها بالوثائق التي يجب ان تقدمها الأسر (وقائمة بتلك الوثائق). وسيتم إبلاغ الأسر بقائمة الوثائق التي هم بحاجة الى تقديمها إذا تم اختيارهم للزيارات المنزلية وقد تشمل الوثائق المطلوبة ما يلي: مستندات القروض، مستندات الحالة الصحية، مستندات الانفاق على التعليم، عقد ايجار. حاليا يستوجب وجود المستندات اثناء الزيارة.
- ✓ فريق من الميسرين الميدانيين المؤهلين حسب الشروط المتفق عليها بين الصندوق والشريك المختص-والتعاقد معهم عن طريق جهة مختصة أو من موظفي الصندوق- مجهزون بأجهزة لوحية ومعدات تكنولوجية وأي أدوات لازمة لإجراء عملية التحقق الميداني باستخدام الاستبيان المحمل على الأجهزة
- ✓ برنامج الكتروني لتحديد القوائم، والاستبيانات ولمزامنة البيانات التي تم جمعها في الزيارات المنزلية.

#### • **تسلسل أنشطة عملية التحقق الميداني**

- ✓ سوف يحدد الصندوق المتطلبات، المهارات، والخبرات اللازمة للميسرين والمشرفين.
- ✓ سوف يقرر الصندوق أي من الميسرين / المشرفين سيتم التعاقد معهم بصورة نهائية، بعد التدريب.
- ✓ سيعين الصندوق بعض المشرفين الاضافيين.
- ✓ سوف يقوم الصندوق بإجراء تدريب مدربين للشركة المختصة.
- ✓ يقوم الشريك المختص -بالتعاون مع الصندوق- بتدريب الفريق الميداني على أسس واجراءات عملية التحقق وكيفية اجراء الاستبيان، قبل بدء عملية التحقق.
- ✓ يقوم الشريك والشركة المختصة بإجراء اختبار بعد التدريب لجميع المشرفين والميسرين؛ يتم مشاركة النتائج مع الصندوق ليعمل على مراجعة درجات اختبار التدريب والموافقة على القائمة النهائية للميسرين.

- ✓ يبدأ الشريك المختص بالاتصال هاتفياً بجميع الأسر المؤهلة لمرحلة الزيارة التي ستنتم زيارتها، بعد يوم عمل واحد من إصدار لائحة الزيارة، لإعلامهم بضرورة تجهيز الوثائق المطلوبة خلال أسبوع من تاريخه.
- ✓ تقوم مديرية الدعم بتزويد الشريك المختص (والمسؤول عن التعاقد مع الشركة) بلائحة الأسر التي يتوجب زيارتها مقسمة تبعاً للتوزيع الجغرافي (اسم رب الأسرة، الرقم الوطني لرب الأسرة، الرقم الخاص بالطلب، عنوان السكن، رقم الهاتف، لائحة الوثائق الواجب توفرها) وذلك بطريقة آمنة لضمان أمن وحماية البيانات.
- ✓ من المهم ذكر ضرورة وجود رب الأسرة أو أحد البالغين من أسرته خلال المقابلة، وأن يوجد معه بطاقة الأحوال المدنية الخاصة برب الأسرة أو دفتر العائلة. يتم محاولة التواصل مع كل أسرة خمس مرات مختلفة خلال أوقات وأيام مختلفة ثم زيارة ميدانية حسب العنوان الموجود في الطلب.
- ✓ يقوم الميسرون الميدانيون في الجهة المكلفة بتنفيذ التحقق الميداني بزيارات منزلية لكل أسرة في قائمة الاسر "المستفيدة المحتملة"، تبعاً للتوزيع الجغرافي حيث سيتبع الميسرون خطة لتغطية جميع الأسر المعيشية المخصصة لهم وفقاً لإطار زمني محدد.
- ✓ لكل أسرة مدرجة في القائمة، سوف يقوم الميسرون الميدانيون بتعبئة الاستبيان من خلال شخص بالغ من أفراد الأسرة لديه القدرة على الإجابة وتقديم معلومات دقيقة مطلوبة للاستبيان. ويفضل، إذا كان حاضراً، ان يكون المجيب هو رب الأسرة الذي قام بالتسجيل أو أم الأطفال في الأسرة .
- ✓ تتضمن تعبئة البيانات عمل صور بالجهاز اللوحي للوثائق المطلوبة وصور المنزل من الخارج والداخل (3 صور) وإدخالها إلى النظام.
- ✓ يسجل الميسرون الإجابات التي يقدمها المجيب (أو تسجيل الملاحظات المشاهدة ) عن الأسرة في جهاز لوحي، وسيقومون بتحميل ومزامنة الاستبيانات المعبأة والمرفقات، وفقاً للبروتوكولات ومدى توافر الاتصال بالإنترنت، في موعد لا يتجاوز 3 أيام بعد الزيارة المنزلية.
- ✓ يقوم قسم الاستحقاق بتدقيق الوثائق المقدمة والموافقة عليها باستخدام شاشة مخصصة على نظام المعلومات الإدارية.
- ✓ إذا لم يكن هناك مجيب ملائم موجود خلال الزيارة الأولى فسيتم ارسال رسالة نصية للأسرة لإعلامهم بأنه قد تم زيارتهم ولم يتواجدوا وسيتم تحديد موعد آخر للزيارة وهذه الرسالة يجب أن تخبر الأسرة بأنه إن لم يكن هناك مجيب ملائم موجود خلال الزيارة الثانية، فسوف يتم اعتبار الأسرة غير مؤهلة وسيتم إلغاء طلبهم حتى يحين الموعد القادم لتقديم الطلبات.
- يقوم الشريك المختص برفع تقارير يومية للصندوق، بالأسر التي تم زيارتها والاسر التي تم استنفاد محاولات التواصل معها حيث يتم اعلام الشريك المختص اذا قامت الأسر بإعادة التواصل مع الصندوق من خلال مركز المساعدة والتواصل أو مديرية الدعم لإعادة زيارتها (في حال تغيير رقم الهاتف، وجود ظرف للأسرة لمنع الرد؛ مرض، وفاة، خلل في الهاتف).

○ ممكن أن يتم زيارة الحالات التي لم تنجح عملية التواصل معها هاتفياً بالزيارة عن طريق العنوان اذا تم الاتفاق على ذلك بين الصندوق والشريك المعني.

✓ ستنتج الجهة المكلفة بتنفيذ الزيارات الميدانية بروتوكولا معيناً لضمان تسجيل إجابات دقيقة وصادقة في الاستبيان خلال الزيارات المنزلية. عندما يكون ذلك ممكناً، ستتضمن الأجهزة اللوحية خيار تسجيل موقع GPS (إحداثيات) لكل استبيان. كما ستتضمن ثلاث صور للمنزل (صورة خارجية وصورتين داخليتين يعبران عن الواقع المعيشي للأسرة).

✓ إذا تعذر إجراء زيارة منزلية، يجب ان يتبع الميسرون بروتوكولا معيناً ويدونون سبب ذلك مع تقديم بعض الأدلة على اجراء الزيارة في قسم ملائم من الاستبيان. ويجب أن تكون الأسباب دقيقة ويمكن التحقق منها، مثل: الموقع غير موجود، لم نجد مجيب ملائم في الزيارتين، المعلومات الأساسية عن الأسرة في الطلب لا تتوافق مع الأسرة في الموقع / العنوان المقدم، وغيرها من الحالات. في حالة وجود عنوان خاطئ ، يجب أن يحاول الباحث الحصول على العنوان الصحيح عن طريق الهاتف أو ارسال الحالة إلى مركز المساعدة والتواصل التابع لصندوق المعونة الوطني لتصحيح المعلومة. أو اجراء الزيارة دون الاتصال الهاتفي اذا تواجد الباحث في المنطقة و يقوم فريق البحث بعدها بإعادة جدولة الزيارة.

✓ يجب على شركة التحقق الميداني رفع الاستبيانات التي تم التحقق منها إلى نظام الصندوق الالكتروني المعتمد، تبعاً للجدول الزمني المتفق عليه. سيتم استخدام البيانات المرفوعة لإعداد القائمة النهائية للأسر المؤهلة.

✓ اعادة التحقق من الوضع المعيشي للأسرة (اعادة الزيارة لمرة ثانية) : يتم اعادة التحقق من الوضع المعيشي للأسرة في حال ملاحظة أي مما يلي من قبل الباحث. حيث يقوم الباحث بالتوصية باعادة الزيارة من خلال كتابة ملاحظاته داخل النموذج الالكتروني:

- التشكيك بكون المنزل يعود للمنتفع، أي الاعتقاد بأنه يقطن في منزل آخر
- عدم مقدرة الباحث على البتّ في نوع السكن (شقة أو فيلا او منزل مستقل)

✓ تتم اعادة الزيارة من قبل باحث من الصندوق مع ميسر من الشركة الخاصة للتحقق من السبب المذكور في توصية اعادة الزيارة واتخاذ الاجراء اللازم:

- في حال ثبت ان المنتفع يسكن في مكان اخر من خلال الزيارة الميدانية بهدف التضييل عن مكان سكنه الفعلي، يتم التوصية بعدم استحقاق الاسرة للدعم بحيث يتم احوالها لقسم الاستحقاق في الادارة لعدم الاجازة
- يتم تثبيت نوع المنزل حسب المشاهدة
- يتم حفظ النموذج المحدث والاحتفاظ بالنموذج الاصلي لغرض المقارنة خلال عملية التدقيق في قسم الاستحقاق في مديرية الدعم

✓ يقوم مشرفو الميدان بمرافقة الباحثين للتأكد من أنه تم تطبيق المنهجية المناسبة للزيارة والتأكيد على توفر المعايير اللازمة اثناء الزيارة.

- ✓ لضمان إتمام الزيارات المنزلية ضمن الإطار الزمني المحدد وللتوافق مع أفضل الممارسات وللحصول على أفضل المخرجات تم استحداث فريق متخصص من صندوق المعونة معينين بجودة البيانات على ان يقوموا باعتماد ضوابط فحص جودة البيانات المجهزة سابقا اعتمادا على نموذج الزيارة والبيانات المدخلة من الميدان حيث يتم فحص عينات من البيانات المدخلة اثناء الزيارات بهدف تحديد جودة المدخلات ومشاركة التغذية الراجعة مع الشركاء بصورة منتظمة و مشاركة ملخص ضبط كل من جودة الزيارات والبيانات مع جميع الشركاء بشكل منتظم واسبوعي.
- ✓ يقوم الشريك المسؤول عن التحقق الميداني(والشركة المتعاقد معها) بإعداد تقرير في نهاية الزيارات المنزلية ، يتضمن معلومات حول الزيارات المنزلية التي تم استكمالها وتلك التي لم تستكمل (مع ذكر الأسباب) وغيرها من المعلومات ذات الصلة المستخلصة من هذه العملية الفرعية. ويتم النظر في هذا التقرير من قبل مديرية الدعم في الصندوق والادارة العامة.
- ✓ سيقوم فريق الصندوق بإجراء زيارات التحقق من الجودة باستخدام النموذج الخاص بجودة الزيارات ، سيتم استخدام نتائج هذا النموذج في اعطاء ملاحظات تحسين الاداء للباحثين في الميدان. اذا لوحظ وجود مشكلة في الاداء لدى باحث معين أو في منطقة جغرافية محدّدة، يحق للصندوق طلب اعادة الزيارة من قبل الشركة المختصة مع تغيير الباحث الذي يقوم بالزيارة.

#### • مخرجات عملية التحقق الميداني

- ✓ تم التحقق من قاعدة البيانات واستكمالها من خلال الزيارة الميدانية للأسر المدرجة في القائمة الأولية
- ✓ يتم الاحتفاظ بلائحة الاسر التي لم تتم زيارتها والاسباب في ملف الاسر الشخصي
- ✓ تقرير نهائي عن مخرجات الزيارات المنزلية بما في ذلك مخرجات العملية، الدروس المستفادة، التحديات وغيرها من المؤشرات المتفق عليها (كما سيتم رفع تقارير دورية حول سير عملية التحقق الميداني)
- ✓ الاحتفاظ بالمقارنة بين الزيارة الاولى والثانية للاسر التي خضعت لزيارتين

\*\* في حال تعذر استخدام الزيارات الميدانية لأي سبب ما، يتم التحول لاستخدام تطبيق الزيارات الافتراضية ويتم اتباع نفس خطوات الزيارات الميدانية كما يلي:

- الاتصال مع الاسر لمعرفة عدد الاسر التي تمتلك هاتف ذكي.
- ارسال رابط الزيارات الالكترونية لتحميل نموذج الزيارات
- تحديد موعد الزيارة الافتراضية وطلب الوثائق اللازمة
- اجراء الزيارة الافتراضية حسب الموعد

#### التطبيق الثاني لمعادلة الاستهداف

## ✓ مدخلات عملية التطبيق الثاني لمعادلة الاستهداف

- قاعدة بيانات الأسر التي تمت زيارتها (البيانات المحدثة)
- بيانات اعادة الزيارة للأسر التي تم اجراء زيارة ثانية لها.

## ● تسلسل أنشطة عملية التطبيق الثاني لمعادلة الاستهداف:

- ✓ يقوم قسم الاستحقاق والمراجعة في مديرية الدعم في الإدارة العامة بتطبيق نظام الاستهداف على قاعدة بيانات الطلبات التي تم التحقق منها باستخدام نظام الكتروني خاص لهذه الغاية .
- ✓ يتم استبعاد الأسر التي تقع خارج خط الفقر المعتمد بناءً على مخرجات التطبيق الثاني للمعادلة
- ✓ يتم إعادة ترتيب الأسر واختيار العدد المستهدف من الأسر.
- ✓ عند تطبيق معادلة الاستهداف، لا يتم ترتيب الأسر المستفيدة من البرنامج. وإنما يتم فقط تطبيق فلتر الأهلية.
- ✓ يتم تطبيق معادلة الاستهداف على جميع الأسر الغير مؤهلة والجديدة ومن ثم اعادة ترتيبها.

## ● مخرجات عملية التطبيق الثاني لمعادلة الاستهداف

- ✓ اللائحة النهائية للأسر المؤهلة للالتحاق.

## التطبيق النهائي لصيغة الاستهداف على البيانات التي تم التحقق منها ميدانياً:

### ● مدخلات عملية التطبيق النهائي

- ✓ قاعدة بيانات الأسر التي تم التحقق منها من خلال الزيارات المنزلية
- ✓ قاعدة بيانات الأسر المسجلة كاملة.
- ✓ نظام الكتروني لتطبيق نظام الاستهداف المعتمد على الطلبات والبيانات المسجلة بعد التحقق من صحتها ميدانياً.

### ● تسلسل أنشطة عملية التطبيق النهائي

- ✓ يقوم قسم التحقق الميداني في مديرية الدعم في الادارة العامة بمجرد الانتهاء من الزيارات بالتأكد من تحميل البيانات التي تم التحقق منها ميدانيا في النظام الإلكتروني الخاص بذلك
- ✓ يقوم قسم السجل الوطني بالتعاون مع الشركة الخارجية اذا لزم بتطبيق نظام الاستهداف مرة اخرى على كافة البيانات للمتقدمين للبرنامج وترتيب الأسر وفقاً للعلامات التي تحصل عليها.
- ✓ يقوم قسم الاستحقاق والمراجعة في مديرية الدعم النقدي الموحد بتحديد قائمة "الأسر المستفيدة" وفي حالة اقضاء اسر بعد الزيارة واستنفاذ كامل اللائحة، يتم ادراج قائمة زيارات للاسر الاشد فقرا التي لم يتم زيارتها من التي لم تدرج في قائمة الزيارات، يتم إعداد خطة لزيارتها.
- ✓ يغلق قسم الاستحقاق والمراجعة في مديرية الدعم الإجراءات عن طريق إنشاء قاعدة بيانات الأسر المستفيدة التي سيتم استخدامها في عملية الالتحاق.
- ✓ يتم ارسال قوائم الأسر المستحقة للدعم "الأسر المستفيدة" الى القسم المسؤول عن عملية الالتحاق

✓ يقوم مسؤول المتابعة والتقييم بإعداد تقرير بجدول بيانات الأسرة المؤهلة لكل قضاء ولواء، وتفصيل بعض الخصائص الديموغرافية:

- رب الأسرة رجل أو امرأة.
- متوسط عدد أفراد الأسرة؛
- عدد الأعضاء في الأسر المعيشية المؤهلة حسب الفئة العمرية،
- وغيرها من المعلومات المتاحة ذات الصلة المستخلصة من الاستفسارات الأساسية في قاعدة البيانات.

#### ● مخرجات عملية التطبيق النهائي

- ✓ قاعدة بيانات الأسر المؤهلة
- ✓ تقرير عن الأسر المؤهلة وخصائصها الديموغرافية الأساسية.

#### ● خصائص المنتج النهائي: قاعدة بيانات الأسر المعيشية المؤهلة

المنتج النهائي لهذه العملية هو قاعدة بيانات الأسرة المؤهلة لكل دورة من التوسع.

وتشمل قاعدة البيانات العدد المستهدف من الأسر المتقدمة "الأكثر فقراً" في كل دورة من دورات التوسع وفقاً لتطبيق صيغة الاستهداف على البيانات التي تم التحقق منها إدارياً وميدانياً.

سيتم حفظ قاعدة البيانات، وحمايتها، وعمل نسخة احتياطية منها وإدارتها في نظام المعلومات الإدارية واستخدامها في اعداد قوائم ونماذج وتقارير خاصة بالتحاق المستفيدين.

#### عملية التدقيق النهائية في قسم الاستحقاق في الادارة العامة

- ✓ يتم اعتماد الوثائق المرفقة في الطلب بعد عملية الزيارة.
- ✓ يتم طلب اعادة الزيارة في الحالات التي تم ذكرها مسبقاً.
- ✓ يتم اختيار عدم اجازة الطلب في حال اختلاف بيانات الاسرة من حيث انفصال الزوجين.
- ✓ يتم تحويل نوع السكن حسب صور المنزل المرفقة.
- ✓ يتم اقصاء الاسر التي يكون رب الاسرة خارج البلاد.
- ✓ يتم اجازة الطلب من قبل قسم الاستحقاق ومن ثم تطبيق معادلة الاستهداف.

## الحاق المنتفعين

### الغرض من العملية

- ✓ اعلام الأسر بانتقاعها من البرنامج و قبولها و شرح أهداف البرنامج ودورته، ومبلغ الانتفاع، اضافةً الى حقوق المنتفع ومسؤولياته.
- ✓ الحصول رسمياً على موافقة الأسر المنتفعة من البرنامج واستكمال إجراءات الالتحاق.
- ✓ إكمال والتحقق من بيانات الالتحاق لكل أسرة منتفعة، بما في ذلك البيانات المتعلقة بالحسابات والمدفوعات.
- ✓ دعم المستفيدين الذين ليس لديهم حسابات، لفتح حسابات مصرفية أو محافظ إلكترونية.

### الوحدة المسؤولة الرئيسية والمشاركون الآخرون

- ✓ مديرية الدعم النقدي الموحد في الإدارة العامة، اضافة الى قسم الدعم في الفروع.
- ✓ ستكون الشركة المختصة مسؤولة عن متابعة العملية ، و موظفي قسم الدعم النقدي الموحد في صندوق المعونة ، استناداً الى المعلومات الواردة من القسم المسؤول. حيث يجب عليهم المتابعة بانتظام مع الأسر التي لم تبدأ أو لم تستكمل عملية الالتحاق، لمعالجة أي تحديات قد تواجهها وتقديم الدعم لها؛ إما مباشرة أو عن طريق إحالتها إلى أقرب فرع من فروع الصندوق أو البنك أو مزودي الدفع الإلكتروني.
- ✓ ستكون فروع صندوق المعونة الوطنية مسؤولة عن توفير الدعم الفني للمواطنين، إذا واجهوا أي صعوبة في إكمال عملية الالتحاق.
- ✓ ينبغي لمقدمي المدفوعات (المصارف ومقدمي خدمة الدفع الإلكتروني) تسهيل عملية فتح حسابات مصرفية جديدة / محافظ إلكترونية لمنتفعي الصندوق، ويمكن أن يتم استخراج كتيب تسهيل مهمة من قبل الصندوق.

### الخطوات الرئيسية في العملية

#### 1. إعداد ورشات عمل الالتحاق

##### المدخلات

- ✓ لائحة المواقع التي سيتم استخدامها كقاعات لعقد الورش
- ✓ قائمة الأسر التي سيتم الحاقها بالبرنامج، موزعة تبعاً للمنطقة الجغرافية
- ✓ لائحة فروع البنوك، موزعة حسب المنطقة الجغرافية
- ✓ لائحة عملاء المحافظ الإلكترونية، موزعة تبعاً للمنطقة الجغرافية ويتم النظر في مقدار السيولة على مستوى كل عميل حتى لا يتم إحالة عدد كبير من المنتفعين دون وجود الجاهزية
- ✓ مواد إرشادية يتم اعدادها بحيث تحتوي على: شرح عام حول البرنامج ودورته، حقوق وواجبات المنتفعين، خيارات استلام الدعم النقدي المتعددة ومتطلبات كل منها، رقم مركز الدعم والمساعدة، رابط الاستفسارات والشكاوى الإلكتروني.

## تسلسل الأنشطة

✓ يتم عرض رسالة على "الصفحة" الخاصة بكل أسرة. الهدف من الرسالة هو إعلام الأسرة بأنهم قد اعتبروا مؤهلين لبرنامج الدعم النقدي الموحد ، وأنه ينبغي عليهم إكمال عملية الالتحاق ليصبحوا منتفعين بشكل نهائي من البرنامج ، وأنه يمكنهم الاتصال بمركز الدعم والمساعدة التابع لصندوق المعونة الوطنية إذا كانوا بحاجة إلى مزيد من المساعدة.

✓ يقوم صندوق المعونة الوطنية بإرسال رسائل نصية قصيرة للمنتفعين المؤهلين لإعلامهم بقبولهم في البرنامج وبمبلغ الانتفاع الخاص بهم إضافة إلى إخبارهم أنه سيتم التواصل معهم خلال أسبوع لدعوتهم إلى ورشة تهدف إلى تعريفهم بالبرنامج ومساعدتهم على استكمال عملية الالتحاق

✓ يقوم البنك المركزي بإرسال لائحة الفروع ونقاط السحب للصندوق، تبعاً للتوزيع الجغرافي

✓ يقوم مزودو خدمات الدفع الإلكتروني بإرسال لائحة العملاء للصندوق مع تحديد سقف السيولة اليومي لكل منها، وذلك تبعاً للتوزيع الجغرافي

✓ يقوم الشريك المعني بالتعاقد مع شركة خاصة لتجهيز وعقد ورش التوعية/ الالتحاق

✓ تقوم الشركة المختصة بإعداد لائحة جمعيات/مراكز/ قاعات لعقد الورش فيها وتعمل على التواصل مع كل جهة من الجهات المعنية للتأكد من جاهزية الموقع لوجستياً وللحصول على الموقع التفصيلي لكل منها

✓ تقوم الشركة المختصة بتجهيز لائحة المواقع النهائية بحيث تشمل: اسم الجمعية أو المركز ، المحافظة، اللواء والقضاء، والموقع التفصيلي، والسعة ومزود الدفع أو الممثل الذي سيحضر عن البنوك لكل جلسة

✓ تقوم الشركة المختصة بالتواصل مع المنتفعين وتوزيعهم على أيام وساعات ومواقع الورش. يتم إعلام المنتفع عبر الهاتف بقبول أسرته في البرنامج، بضرورة استكمال عملية الالتحاق التي تشمل حضور جلسة التوعية لمعرفة المعلومات اللازمة عن البرنامج وعن طرق استلام المدفوعات.

✓ خلال المكالمات الهاتفية ستقوم الشركة بالتأكد على المنتفع بأن يحضر رب الأسرة إلى الورشة. الأسر التي يتعذر حضور رب الأسرة ويتعذر لاحقاً استلامه للدعم يمكن أن تعمل على إرسال فرد آخر من الأسر على أن يكون فوق سن الثامنة عشر ويجب عليها السير بإجراءات "تغيير صلاحية استلام الدعم" والموضح تفاصيلها في فصل الشكاوى

✓ يتم مشاركة الجدول النهائي الذي يحتوي على أسماء المنتفعين وأرقامهم الوطنية والورش التي سيقوم كل منهم إضافة إلى رقم ضابط الارتباط المسؤول لكل ورشة مع صندوق المعونة الوطنية

✓ يتم إرسال رسالة نصية من قبل الشركة المعنية لتأكيد الحضور للمنتفعين قبل يوم من الجلسة، ويذكر فيها موقع الورشة التفصيلي والساعة ورقم ضابط الارتباط المتواجد.

## المخرجات

✓ جدول ورشات العمل (الموقع، الحضور، مزود الخدمة وضابط الارتباط المعني)

## 2. إجراء اجتماعات مجموعة المستفيدين

### المدخلات

- ✓ المواقع
- ✓ الميسرون والمشفرون الذين سيتم تعيينهم من قبل الشركة المختصة.
- ✓ النموذج الالكتروني للاتحاق.
- ✓ المطبوعات التوعوية.
- ✓ جدول الجلسات وقائمة الأسر التي أكدت حضورها.
- ✓ ضباط الارتباط الحاضرين من قبل البنوك ومزودي الدفع الالكتروني.
- ✓ عرض تقديمي توضيحي، وساعات اذا لزم.
- ✓ مقاعد كافية لعدد الحضور.

### تسلسل الأنشطة

- ✓ يتم تسجيل أسماء المنتفعين الحاضرين.
- ✓ يتم توزيع المواد التعريفية.
- ✓ يقوم موظف الشركة المختصة بإعطاء لمحة تعريفية حول البرنامج، مدة الانتفاع واستلام الدعم، حقوق المنتفعين وواجباتهم.
- ✓ يتم شرح الطرق المختلفة لاستلام الدعم ومستلزمات كل واحدة منها.
- ✓ يتم شرح الاجراءات اللازمة والاطار الزمني لعملية فتح الحسابات واعطاء كل منتفع خيار استخدام الحسابات البنكية الاساسية أو المحافظ الالكترونية.
- ✓ يتم الاجابة على اسئلة المنتفعين وتوفير المزيد من المعلومات اذا لزم.
- ✓ يتم اعطاء كتب تسهيل مهمة للمنتفعين الراغبين بالتوجه الى البنوك أو يتم فتح المحافظ في حينه من قبل موظف شركة الدفع الالكتروني.
- ✓ يتم التواصل مع الافراد المتخلفين عن الحضور لتحديد موعد جلسة تعويضية بحيث يحق لكل أسرة فرصة حضور جلسة تعويضية واحدة وفي حال تخلفت يتم اعطاءها فرصة فتح حساب دون حضور جلسة على أن تلتزم بالاطار الزمني المحدد لعملية الالتحاق.

### المخرجات

- ✓ لائحة بالحضور.
- ✓ لائحة بالمتخلفين عن الحضور ومواعيد الجلسات التعويضية لكل منهم.
- ✓ طريقة استلام الدعم التي اختارتها كل أسرة.

### 3. إدخال معلومات الحساب (إدخال البيانات)

#### المدخلات

✓ أرقام الحسابات المصوّرة ورقياً والهوية الشخصية لرب الأسرة أو الفرد المخول باستلام الدّعم

#### تسلسل الأنشطة

✓ يقوم كل منتفع بإحضار رقم الايبان أو رقم المحفظة في نفس اليوم أو في اليوم التالي

✓ اذا تعذر على المنتفع الحضور الى مكان الورشة لإحضار معلومات الحساب، يمكنه احضارها الى فرع صندوق المعونة الوطنيّة.

✓ يقوم موظّف الشركة أو موظّف فرع الصندوق بالتأكد أن رقم الحساب يعود لرب الأسرة أو الفرد المخول باستلام الدّعم ثم يتم تسجيل رقم الحساب على النموذج الالكتروني

✓ يقوم موظّف الشركة أو موظّف الصندوق بتصوير ورقة الحساب أو الايبان الكترونياً وتحميلها على النموذج الالكتروني

✓ يقوم موظّف قسم التوثيق في الادارة العامّة بالتأكد من صحّة رقم الحساب المدخل من خلال مطابقته مع الصّورة الالكترونية، كما يتم التأكد من ملكية رقم الحساب لرب الأسرة أو الفرد المخول باستلام الدّعم.

#### المخرجات

✓ معلومات الدّفع للمنتفعين.

✓ لائحة المنتفعين النهائية للبرنامج بما في ذلك معلومات الدّفع ومبالغ الانتفاع.

### 4. إعداد ورشات عمل الالتحاق الافتراضية حسب الحاجة

#### المدخلات

✓ قائمة الأسر التي سيتم الحاقها بالبرنامج، مورّعة تبعاً للمنطقة الجغرافية

✓ لائحة فروع البنوك، مورّعة حسب المنطقة الجغرافية

✓ لائحة عملاء المحافظ الالكترونية، مورّعة تبعاً للمنطقة الجغرافية ويتم النظر في مقدار السيولة على مستوى كل عميل حتى لا يتم احالة عدد كبير من المنتفعين دون وجود الجاهزية

✓ موادّ ارشادية يتم اعدادها بحيث تحتوي على: شرح عامّ حول البرنامج ودورته، حقوق وواجبات المنتفعين، خيارات استلام الدّعم النقدي المتعدّدة ومتطلبات كل منها، رقم مركز الدعم والمساعدة، رابط الاستفسارات والشكاوى الالكتروني.

### تسلسل الأنشطة

- ✓ سيعمل قسم الاستحقاق والمراجعة مع شركة برمجة البوابة الالكترونية ، لعرض رسالة على "الصفحة" الخاصة بكل أسرة. الهدف من الرسالة هو إعلام الأسرة بأنهم قد اعتبروا مؤهلين لبرنامج الدعم النقدي الموحد ، وأنه ينبغي عليهم إكمال عملية الالتحاق ليصبحوا منتفعين بشكل نهائي من البرنامج ، وأنه يمكنهم الاتصال بمركز الدعم والمساعدة التابع لصندوق المعونة الوطنية إذا كانوا بحاجة إلى مزيد من المساعدة.
- ✓ يقوم صندوق المعونة الوطنية بإرسال رسائل نصية قصيرة للمنتفعين المؤهلين لإعلامهم بقبولهم في البرنامج وبمبلغ الانتفاع الخاص بهم إضافة الى اخبارهم أنه سيتم التواصل معهم خلال أسبوع لدعوتهم الى ورشة تهدف الى تعريفهم بالبرنامج ومساعدتهم على استكمال عملية الالتحاق
- ✓ يقوم البنك المركزي بإرسال لائحة الفروع ونقاط السحب للصندوق، تبعاً للتوزيع الجغرافي
- ✓ يقوم مزودو خدمات الدفع الالكتروني بإرسال لائحة العملاء للصندوق مع تحديد سقف السيولة اليومي لكل منها، وذلك تبعاً للتوزيع الجغرافي
- ✓ يقوم الشريك المعني بالتعاقد مع شركة خاصة لتجهيز وعقد ورش التوعية الافتراضية
- ✓ تقوم الشركة المختصة بإعداد روابط الجلسات الافتراضية لعقد الورش عليها حسب الحاجة
- ✓ تقوم الشركة المختصة بالتواصل مع المنتفعين وتوزيعهم على أيام وساعات و الجلسات الافتراضية. يتم اعلام المنتفع عبر الهاتف بقبول أسرته في البرنامج، بضرورة استكمال عملية الالتحاق التي تشمل حضور جلسة التوعية لمعرفة المعلومات اللازمة عن البرنامج وعن طرق استلام المدفوعات.
- ✓ خلال المكالمات الهاتفية ستقوم الشركة بالتأكيد على المنتفع بأن يحضر رب الاسرة الى الورشة الافتراضية. الأسر التي يتعذر عليها حضور الجلسات الافتراضية لصعوبة توفر شبكة الانترنت أو هاتف ذكي يتم شرح جميع النقاط عبر الهاتف.
- ✓ يتم مشاركة الجدول النهائي الذي يحتوي على روابط الجلسات الافتراضية مع صندوق المعونة الوطنية
- ✓ يتم ارسال رسالة نصية من قبل الشركة المعنية لتأكيد الحضور للمنتفعين قبل يوم من الجلسة الافتراضية، ويذكر فيها موقع الرابط والساعة.

### المخرجات

- ✓ جدول ورشات العمل (روابط الجلسات الافتراضية، الحضور).

### 5. إجراء اجتماعات مجموعة المستفيدين

#### المدخلات

- ✓ روابط الجلسات الافتراضية
- ✓ الميسرون والمشرفون الذين سيتم تعيينهم من قبل الشركة المختصة.
- ✓ النموذج الالكتروني للالتحاق
- ✓ المادة التوعوية الالكترونية
- ✓ جدول الجلسات الافتراضية وقائمة الأسر التي أكدت حضورها.

### تسلسل الأنشطة

- ✓ يتم تسجيل أسماء المنتفعين الحاضرين و مطابقتها مع البيانات التي يتم تحميلها من منصة عقد الجلسات الافتراضية.
- ✓ يقوم موظف الشركة المختصة بإعطاء لمحة تعريفية حول البرنامج، مدة الانتفاع واستلام الدعم، حقوق المنتفعين وواجباتهم
- ✓ يتم شرح الطرق المختلفة لاستلام الدعم ومستلزمات كل واحدة منها
- ✓ يتم شرح الإجراءات اللازمة والاطار الزمني لعملية فتح الحسابات واعطاء كل منتفع خيار استخدام الحسابات البنكية الأساسية أو المحافظ الالكترونية
- ✓ يتم الاجابة على اسئلة المنتفعين وتوفير المزيد من المعلومات اذا لزم
- ✓ يتم ارشاد للمنتفعين الراغبين بالتوجه الى البنوك للتوجه لفروع الصندوق للحصول على كتب تسهيل مهمة إذا دعت الحاجة أو يتم فتح المحافظ من قبل موظف شركة الدفع الالكتروني.
- ✓ ويتم شرح للمنتفعين آلية فتح المحافظ الالكترونية عبر تطبيقاتها الخاصة دون الحاجة الى الذهاب الى الوكلاء.
- ✓ و بالإضافة الى ذلك يتم شرح كيفية إدخال بيانات الحساب على موقع صندوق المعونة الوطنية لاستلام الدعم.
- ✓ يتم التواصل مع الافراد المتخلفين عن الحضور لتحديد موعد جلسة تعويضية بحيث يحق لكل أسرة فرصة حضور جلسة تعويضية واحدة وفي حال تخلفت يتم شرح جميع المعلومات عن طريق الهاتف و اعطاءها فرصة فتح حساب دون حضور جلسة على أن تلتزم بالاطار الزمني المحدد لعملية الالتحاق.

### المخرجات

- ✓ لائحة بالحضور
- ✓ لائحة بالأسر التي تمتلك حسابات لاستلام الدعم دون الحاجة لفتح حسابات جديدة.
- ✓ لائحة معلومات المحافظ الالكترونية للأشخاص الذين يمتلكونها
- ✓ لائحة بالأسر التي لم تقرر بعد كيفية استلام الدعم.

### 6. إدخال معلومات الحساب (إدخال البيانات)

#### المدخلات

- ✓ أرقام الحسابات المصورة ورقياً والهوية الشخصية لرب الأسرة او الفرد المخول باستلام الدعم

### تسلسل الأنشطة

- ✓ تقوم الشركة المنفذة بإرسال رابط الالتحاق لجميع الأسر بعد شرح طريقة الالتحاق سواء من خلال الجلسات الافتراضية أو عن طريق الهاتف.
- ✓ يقوم كل منتفع بالدخول على الرابط و تسجيل رقم الايبان أو رقم المحفظة.
- ✓ اذا تعذر على المنتفع الالتحاق الكترونياً يمكنه الاستعانة بأحد أفرع صندوق المعونة الوطنية.

- ✓ يقوم موظفو قسم التوثيق في الإدارة العامة بالتأكد من صحة رقم الحساب المدخل من خلال مطابقته مع الصورة الإلكترونية، كما يتم التأكد من ملكية رقم الحساب لرب الأسرة أو الفرد المخول باستلام الدعم.

#### المخرجات

- ✓ معلومات الدفع للمنتفعين.
- ✓ لائحة المنتفعين النهائية للبرنامج بما في ذلك معلومات الدفع ومبالغ الانتفاع.

#### الخطوات الرئيسية في عملية الالتحاق الخاصة بالدفع الإلكتروني:

#### المدخلات

- ✓ لائحة ببيانات الأسر المؤهلة

#### تسلسل الأنشطة

- ✓ يقوم موظف الصندوق بشرح آلية الاستلام للأسر المؤهلة و يتم توجيه الأسر المؤهلة الى فتح حساب بنكي أو محفظة إلكترونية إما عن طريق تطبيقات المحافظ أو عن طريق الوكلاء المعتمدين.
- ✓ تقوم الأسر المؤهلة بفتح حساب سواء بنكي أو محفظة إلكترونية.
- ✓ يتم توجيه المنتفع الدخول على موقع صندوق المعونة للالتحاق و تسجيل بيانات الحساب الذي يرغب باستلام المعونة النقدي الموحدة عليه.
- ✓ اذا تعذر على المنتفع الالتحاق إلكترونياً يمكنه الاستعانة بأحد أفرع صندوق المعونة الوطنية.
- ✓ يقوم موظفو قسم التوثيق في الإدارة العامة بالتأكد من صحة رقم الحساب المدخل من خلال مطابقته مع الصورة الإلكترونية، كما يتم التأكد من ملكية رقم الحساب لرب الأسرة أو الفرد المخول باستلام الدعم.

#### المخرجات

- ✓ معلومات الدفع للمنتفعين.
- ✓ لائحة المنتفعين النهائية للبرنامج بما في ذلك معلومات الدفع ومبالغ الانتفاع.

#### خصائص المنتج النهائي: تسجيل المنتفعين

- ✓ سيتم استخدام بيانات الالتحاق النهائي لإنشاء قائمة المنتفعين الرئيسية. القائمة الرئيسية هي قاعدة بيانات داخل نظام المعلومات الإدارية في الصندوق ، والتي سيتم استخدامها لإنشاء قوائم الدفع. يجب أن تتضمن قاعدة البيانات هذه قياسات أمان وإجراءات تحقق داخلية للتأكد من أن البيانات محمية وصحيحة.
- ✓ يجب إجراء التحديثات والتغييرات في سجل المستفيدين وفقاً للإجراءات الموضحة في القسم 7 من "مكونات البرنامج" في الدليل التشغيلي. وينبغي توثيق أي تغييرات ، سواء كانت قائمة على أساس منتظم أو مؤقت ، في قائمة المستفيدين وتستخدم لتحليل وفحص مخرجات البرنامج. وينبغي أن يتم ذلك تحت مسؤولية قسم الاستحقاق والمراجعة ، وينبغي إدراجه في التقارير الشهرية المقدمة إلى مدير الدعم النقدي الموحد.

## آلية التعامل مع استفسارات وشكاوى المواطنين

### الغرض من العملية

تُعرّف "آلية التعامل مع شكاوى و استفسارات المواطنين" على أنها الاجراءات التي يتم من خلالها التّعامل مع الشكاوى؛ والاستفسارات والثناء والإقتراحات ومن ثم معالجتها وتقديم التغذية الراجعة للمواطن بما يتعلق بالشكاوى الخاصة به .

تشتمل آلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات التابعة للبرنامج على ثلاثة أهداف رئيسية:

1. التواصل مع المواطنين لمشاركة المستجذبات الخاصة بهم(مثال: اعلامهم بحالة طلبات الانتفاع الخاصّة؛ استكمال بيانات ناقصة... الخ.
2. استقبال وحل الشكاوى و الاجابة عن الاستفسارات الواردة حول البرنامج من قبل المواطنين.
3. استخدام مخرجات مركز الدعم والمساعدة لتحسين تنفيذ البرنامج.

### الجهة المسؤولة الرئيسة والمشاركين الآخرين

تكون الوحدة المسؤولة هي مديرية الدعم النقدي الموحد في الإدارة العامة وأقسام في فروع الصندوق :

**مديرية الدعم النقدي الموحد مركز الدعم والمساعدة في قسم التوثيق:** يكون مسؤولاً عن استقبال الاستفسارات والشكاوى بأنواعها من خلال - الهاتف ونموذج الشكاوى الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي؛ الموقع الإلكتروني ويقوم بالتعامل معها تبعاً لكل حالة ويتوجه من مسؤول الفريق ورئيس القسم الذي يقوم باعادة توجيه بعض الحالات لأقسام المديرية الأخرى حسب الاختصاص (قسم التحقق الميداني وقسم الاستحقاق والمراجعة). وقد يلزم في بعض الحالات الإحالة الى الوحدات الادارية الأخرى في الصندوق. ويكون ارتباط رئيس قسم التوثيق مع مدير الدعم حيث يتوجب عليه رفع تقارير دورية إلى مدير الدعم النقدي الموحد ومن ثم إلى مساعد المدير العام للشؤون الفنية والفروع ويتم رفعها الى المدير العام بحسب الحاجة.

**قسمي التحقق الميداني والاستحقاق والمراجعة:** يقوم كل قسم بالنظر في الحالات التي تصله على طاير الشكاوي الخاص به والعمل على حلها أو إحالتها الى القسم المعني. كما يقوم قسم التحقق الميداني بزيارة الحالات التي ورد تقرير حول شمولها بدون أحقيّة وذلك بعد اتباع خطوات المعالجة الواردة في دليل العمليات بالترتيب المحدد. يكون مدير مديرية الدعم النقدي الموحد مسؤولاً عن التأكد من حصول كل رؤساء الأقسام والموظفين المعنيين على التدريب اللازم؛ باستخدام الدليل.

**قسم الدعم النقدي الموحد في الفروع:** يتكوّن من رئيس قسم وعدد من الباحثين الاجتماعيين بحيث تكون وحدات الدعم المساند الموجودة في الفروع مسؤولة بشكل مباشر أمام قسم التحقق الميداني التابع لدائرة الدعم النقدي الموحد في المقر الرئيسي للصندوق؛ وكذلك من مدير الفرع الذي يكون مسؤولاً أمام مساعد المدير العام للشؤون الفنية وشؤون الفروع في الإدارة العامة. تكون أدوار ومسؤوليات الفروع فيما يتعلق بالآلية كما يلي :

- التعامل مع الإستفسارات المتعلقة ببرنامج الدعم النقدي الموحد بحسب ما يرد في قسم الأسئلة الشائعة.
  - إرشاد ومساعدة مقدمي الشكاوى حول إستخدام نافذة الشكاوى من أجل رفع طلباتهم التي لا يتوفر لها إجابة مباشرة على مستوى القسم.
- تشمل أدوار ومسؤوليات مكتب المدير العام لصندوق المعونة الوطنية - بقيادة مدير عام الصندوق - فيما يتعلّق بألية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات ما يلي:

- الاطلاع على تقارير برنامج الدعم النقدي الموحد بما في ذلك تقارير وتحليل بيانات آلية مراجعة الشكاوي ويتخذ القرارات الإدارية والتوجيهية من أجل تحسين الآلية وعمليات وإجراءات برنامج الدعم النقدي الموحد.
- استقبال الشكاوى المتعلقة بالاحتيال والفساد وسوء التعامل على موظفي الصندوق أو الشركاء مباشرة من مدير مديرية وبوجه عملية التحقيق وتنفيذ التوصيات.

### اللية التعامل مع الشكاوي

- في حال وجود خطأ في البيانات المدخلة من قبل صاحب الطلب، يمكن تقديم شكوى (تعديل وتحديث البيانات) علماً أنها من صلاحيات واختصاص قسم الاستحقاق والمراجعة في الادارة العامة والميدان وسيتم اظهار اسم الموظف الذي قام بتعديل البيانات. طلب التعديل يكون من خلال:  
أ. النموذج الالكتروني للشكاوى
- ب. من خلال الفرع المعني حيث يقوم الفرع المعني او الادارة بتعبئة طلب تعديل البيانات على النموذج الالكتروني للشكاوى ورفع الوثائق الثبوتية ولا يتم اجراء التعديل الا بعد ارفاق الوثائق اللازمة.
- ج. من خلال الادارة العامة حيث يقوم قسم الاستحقاق والمراجعة بتعبئة طلب تعديل البيانات على النموذج الالكتروني للشكاوى ورفع الوثائق الثبوتية ولا يتم اجراء التعديل الا بعد ارفاق الوثائق اللازمة.
- اذا كان المشتكي منفع وقام بتقديم الشكوى بنفسه: يتم ارسال الحالة الى طابور الشكاوى في قسم التحقق الميداني، ثم يقوم موظف التحقق الميداني بتحويلها الى احد فروع الصندوق.
- اذا كان المشتكي منفع وقام بتقديم الشكوى عن طريق أحد فروع الصندوق: يتم معالجة الشكوى وتعديل البيانات عن طريق الفرع بناء على الوثائق المتوفرة. حيث يقوم الفرع المعني او الادارة بتعبئة طلب تعديل البيانات على النموذج الالكتروني للشكاوى ورفع الوثائق الثبوتية ولا يتم اجراء التعديل الا بعد ارفاق الوثائق اللازمة.
- اذا كان المشتكي غير منفع: يتم التعديل دون التحقق ثم يمر في الاجراءات التي يمر بها باقي المتقدمين عند مراجعة الاهلية في الشهر الثاني من كل ربع formula run يتم تعبئة الطلب اونلاين او من خلال الفرع ثم التعديل من قبل الادارة أو الفرع (طابور الاستحقاق).

## أنواع الشكاوي ومتطلبات التعامل مع متلقي الخدمة:

يُلخّص الجدول رقم 1 أدناه الأبواب الفرعية الإرشادية ومتطلبات التعامل من خلال أنواع الشكاوي واستفسارات المواطنين. هذه الأبواب الفرعية إرشادية لأن طبيعة الشكاوي والاستفسارات تتغير على طول دورة حياة البرنامج

| النوع   | الباب الفرعي  | متطلبات التعامل  |
|---------|---|--|
| استفسار | <p><b>غير مرتبط بصندوق المعونة الوطنية</b></p> <p><b>طلب الإنتفاع من برنامج الدعم النقدي الموحد والاستفسار عن حالة الطلب</b></p> <p>ما هو الموقع الإلكتروني للدعم التكميلي الذي بإمكانني التقدم من خلاله؟</p> <p>ماذا أفعل اذا نسيت الرمز السري؟</p> <p>كيف يمكنني الاستعلام عن حالة طلبي (قبول/رفض او غير ذلك)؟</p> <p>من هم المؤهلون للالتحاق بالبرنامج؟</p> <p>أين هي الفروع وأماكن دعم التسجيل؟</p> <p><b>الاستحقاق</b></p> <p>كيف يمكنني الاستعلام عن حالة طلبي (قبول/رفض او غير ذلك)؟</p> <p>من هم المؤهلون للالتحاق بالبرنامج؟</p> <p>من هم المؤهلون للالتحاق بالبرنامج؟</p> <p><b>المدفوعات (الدعم)</b></p> <p>طريقة استلام الدعم</p> <p>طريقة فتح محفظة الكترونية</p> <p>طريقة فتح حساب بنكي جديد</p> <p>تزويد معلومات محفظة / حساب بنكي مسجلا مسبقا .</p> <p>ماذا افعل اذا نسيت كلمة المرور للحساب البنكي او المحفظة؟</p> <p>اضعت هاتفي المحمول او الشريحة ماذا افعل؟</p> <p>ماذا افعل في حال وجود بطاقة مفقودة او سحبيها الصراف؟</p> <p>كيف استخدم بطاقة المحفظة الالكترونية؟</p> <p>اين استلم بطاقتي الخاصة بالمحفظة؟</p> | <p>توفير المعلومات بحسب قواعد وبروتوكولات البرنامج (انظر الاسئلة الشائعة للمزيد من التفاصيل)</p> <p>أنظر رسم بيان الشكاوي في الملحق.</p> |

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
|  | <p><b>.استفسارات اخرى</b><br/> أين أجد أجابة للاستفسارات الاخرى<br/> لدي استفسار غير مدرج بالقائمة</p> <p><b>.الزيارات المنزلية</b><br/> هل ستقوم الشركة بمعاودة الاتصال بي اذا لم يتم الرد؟<br/> كيف أقوم بتسليم الوثائق المطلوبة؟<br/> متى ستتم الزيارات المنزلية؟</p> <p><b>.الالتحاق (جلسات التوعية)</b><br/> وصلتني رسالة انني مقبول بشكل اولي في البرنامج، ماذا افعل الان؟<br/> اود الاستعلام حول التاريخ والموقع للجلسات<br/> لقد فوت موعد الورشة<br/> ماذا أفعل إذا لم أتمكن من حضور الجلسة في الموعد المحدد؟</p>                                    |                                     |
| <p>حسب الحالة , يتم اجابة المواطن مباشرة او الاحالة الى الاقسام المختصة من اجل التحقق واتخاذ التدابير العلاجية عند اللزوم , يتم تزويد مقدم الشكوى بالتغذية الراجعة واغلاق ملف الشكوى.</p> <p>أداء الموظفين<br/> ضعف المهنية<br/> مخالفات مالية وسلوكية<br/> أخرى</p> | <p><b>.النظام لا يسمح بالتسجيل أو الإستمرار / -فاتتي موعد التسجيل</b></p> <p><b>.الاستحقاق</b><br/> 1-أسرتي لم تنتفع من البرنامج تقديم شكوى حول أسرة منتفعة دون استحقاق</p> <p><b>.المدفوعات - طريقة الاستلام (الدعم)</b><br/> 1-أواجه صعوبة في فتح محفظة الكترونية<br/> 2- التأخر في الإيداع (أكثر من شهر واحد)-<br/> 3-مبلغ الدعم غير دقيق مزود الخدمة او البنك غيرمتعاون<br/> 4-تم طلب وجود مبلغ في حسابي الأساسي او طلب مني الدفع مقابل فتح الحساب<br/> 5- لم استلم بطاقة المحفظة الالكترونية</p> <p><b>.أداء الموظفين</b><br/> سلوك وممارسات الموظف</p> | <p>شكوى انتظلم</p>                  |
| <p>تحديث معلومات المتقدم/المنتفع</p>   | <p><b>.تعديل رقم الهاتف</b></p>  | <p><b>تعديل وتحديث البيانات</b></p> |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
| <p>يتم ارشاد المنتفع لتحديث رقم الهاتف من خلال صفحته الخاصة او التواصل مع مركز الدعم والمساندة.</p> <p>يتم تعديل بيانات الدفع بمراجعة أحد فروع الصندوق ومن صاحب العلاقة شخصيا والتزويد برقم الحساب البنكي او المحفظة الجديد ليتم الاعتماد من قبل الفرع.</p> <p>في حال طلب تعديل معلومات طلب مرسل "مغلق" يتم تسجيل الشكوى عبر النظام ورفاق الوثائق التي تستدعي عملية التعديل حتى يتم التحقق من صحتها واجراء اللازم .</p> <p>في حال طلب تغيير صلاحية استلام الدعم لسبب ما ، يتم ارفاق الوثيقة التي تستدعي تغيير صلاحية استلام الدعم لغايات التحقق والتعديل.</p> | <p>تعديل بيانات الدفع<br/>تعديل معلومات طلب مرسل (مغلق)<br/>طلب تغيير صلاحية استلام الدعم النقدي داخل الأسرة</p> |                     |
| <p>تسجيل الاقتراح من خلال صفحة صندوق المعونة الرسمية وشموله في التقرير الشهري الذي يتم رفعه للإدارة</p>   |  | <p>اقتراح وثناء</p> |

## معايير وأسس إدارة الشكاوي/الاستفسارات/التظلمات

تعمل آلية ادارة الاستفسارات والشكاوي والتظلمات وفقاً للقيم التالية: المهنية، السرية وعدم الإفصاح، الحيادية، الشفافية. وتخضع جميع الاستفسارات والشكاوي بأنواعها لخطوات المعالجة التالية:



## دفع مبلغ الدعم

### تهدف عملية دفع الدعم إلى:

- ✓ إيصال بتلقي المبالغ الصحيحة للمتفعين في الوقت المناسب؛
- ✓ تسهيل الوصول إلى نقاط الدفع للمتفعين من البرنامج؛
- ✓ متابعة الحالات التي فشلت عملية الإيداع لها ومعالجتها
- ✓ السماح بإجراء تسوية متينة وخالية من الأخطاء للمدفوعات بين صندوق المعونة الوطنية ومقدمي الدفع الإلكتروني.

قرر صندوق المعونة الوطنية أن يتم دفع المعونات النقدية إلى عن طريق تحويلات إلكترونية عبر حسابات مصرفية أساسية ومحافظ إلكترونية. ويهدف هذا القرار إلى زيادة الشفافية وتخفيض التكلفة التشغيلية إلى حد كبير، بالإضافة إلى التسهيل على المتفعين عن طريق اعتماد آلية دفع حديثة. فذلك سيبيح للمتفع:

- ✓ حفظ جزء من المبلغ في الحسابات المعنية؛
- ✓ تقديم سجل رقمي لنقل المعونات؛
- ✓ تحسين سهولة وتوقيت الدفع؛
- ✓ التمكين (وخاصة للسيدات) من سحب واستخدام المدفوعات في مواقع مختلفة.

### الوحدة المسؤولة الرئيسية والمشاركون الآخرون

مديرية الدعم النقدي الموحد، الدائرة المالية والمكاتب الميدانية في صندوق المعونة الوطنية. بحيث تكون الأدوار والمسؤوليات الفنية والتفصيلية.

### الخطوات الرئيسية في عملية الدفع

تتضمن عملية الدفع أربع خطوات رئيسية:

- ✓ إعداد قوائم الدفع
- ✓ تحويل الدفعات
- ✓ متابعة نتائج عملية الإيداع
- ✓ استرداد التحويلات (ضمن حسابات البنك الأساسية/ محافظ الإلكترونية) إلى صندوق المعونة الوطنية.

### خصائص المنتج النهائي لخدمة الدفع: تسليم المبالغ في الوقت المناسب للمستفيدين

- ✓ يمكن للمستفيدين من صندوق المعونة الوطنية الوصول إلى حساب مصرفي أو محفظة إلكترونية تسمح لهم بتخزين القيمة والإيداع والسحب النقدي وإجراء واستلام المدفوعات الرقمية.
- ✓ تكلفة المتفعين من صندوق المعونة الوطنية هي نفسها أو أقل مقارنةً بالكلفة التي تستخدم لشبكة البريد.
- ✓ يتلقى المتفعون تعليم محو الأمية المالية ويمكنهم الوصول إلى الخدمات المالية الأخرى (المدخرات ، المدفوعات الرقمية ، التحويلات المالية) إذا رغبوا في ذلك.
- ✓ يمكن للمستفيدين الوصول إلى أموالهم بطريقة تناسب احتياجاتهم على أفضل وجه (السحب النقدي من خلال أجهزة الصراف الآلي والوكلاء والفروع واستخدام المدفوعات الرقمية من خلال تحويلات الائتمان وخدمات دفع الفواتير ومدفوعات البطاقات / الجوال في نقطة البيع).
- ✓ يتم دفع المبالغ في اليوم المحدد ومتاحة على الفور للمستفيدين.
- ✓ يستفيد صندوق المعونة الوطنية من إجراءات الدفع والتسوية السريعة والآلية. فحالة كل دفعة معروفة ، قابلة للتتبع ومتاحة لإدارة صندوق المعونة الوطنية والعاملين في القضية.

## المتابعة والتقييم

### المتابعة

#### الغرض من هذه العملية

تهدف عملية المتابعة الحفاظ على جودة المخرجات البرمجية والتشغيلية خلال المراحل المختلفة لبرنامج من خلال عقد مقارنة وربط دائم بين المخرجات الناتجة عن العمليات التنفيذية والأهداف الموضوعية خلال مرحلة التصميم . يكون جزءاً أساسياً من عملية المراقبة وضع توصيات لتحسين فعالية الأنشطة لتحقيق الأهداف الموضوعية .

#### الجهة المسؤولة الرئيسية والمشاركين الآخرين ذو المسؤوليات

تكون عملية المتابعة إحدى مهام مديرية الدعم النقدي الموحد بحيث يقوم كل قسم من الأقسام بمتابعة مخرجات العمليات والأنشطة الواقعة ضمن نطاق مسؤولياته فمثلاً تكون متابعة مخرجات الزيارات الميدانية من مهام فريق التحقق الميداني ومتابعة عملية استخراج لائحة الأسر المستحقة من مهام قسم الاستحقاق. ويكون الإشراف على عمليات المتابعة من مهمة مدير مديرية بحيث يعمل مع مدير عام صندوق المعونة الوطنية والشركاء ذو الصلة على مراجعة التقارير بشكل دوري والنظر في توصيات تحسين الأداء وقرارها .

#### وصف خصائص تقارير المتابعة

تكون تقارير المتابعة إما الكترونية تصدر عن النظام المعلوماتي تبعاً للمؤشرات المتفق عليها أو يتم مشاركتها مع مديرية الدعم النقدي الموحد من قبل الشركات المنفذة تبعاً لنماذج موضوعية مسبقاً ومن خلال أنشطة المتابعة المختلفة لا بد أن يتوفر في كل من التقارير مؤشرات أداء واضحة حول الإنجاز لكل نشاط ومرتبطة بمدة زمنية محددة ويلحق بكل منها تحليل للتحديات والتوصيات المقترحة لتطوير الأداء التنفيذي.

#### مؤشرات الأداء الرئيسية في النظام المعلوماتي

يتم وضع مؤشرات الأداء في مجموعات مرحلية تتناسب مع دورة البرنامج بحيث تبين ما يلي:

- عدد الأسر المستفيدة من الخدمة (خدمة التسجيل , الزيارات الميدانية , المدفوعات النقدية وغيرها ) .
- نسبة الأسر التي لم تصلها الخدمة خلال الإطار الزمني المحدد (مثال: عدم استكمال الزيارة المنزلية لعدم تواجد شخص بالغ في المنزل , عدم استكمال عملية التسجيل من قبل رب الأسرة بعد بدء تعبئة الطلب وغيرها) ويتم إلحاق إجراءات المعالجة الواضحة بكل مخرج .
- عدد ونسب الشكاوى بأنواعها تبعاً للحالة والتوزيع الجغرافي.
- نسبة الأسر التي عبرت عن رضاها عن الخدمات المقدمة (يتم إجراء استبيان الرضى بناء على رغبة القسم المعني وبموافقة الأسر على المشاركة).
- عدد الافراد المستفيدة من الدعم النقدي مفصلة حسب الجنس والتوزيع الجغرافي.
- نسبة المستفيدين مصنفة حسب طريقة الدفع (محافظ الكترونية\بنوك)

## أنشطة المتابعة الأخرى

تقوم الأقسام المعنية في فروع الصندوق بإجراء حلقات نقاشية دورية مع المستفيدين في كل مرحلة من مراحل البرنامج بناء على نموذج يوضع مسبقاً للاطلاع على تجربة المستفيدين والتحديات المواجهة من قبلهم تكون من مهام قسم التحقق الميداني متابعة سير جميع الأنشطة في الفروع من خلال الزيارات الميدانية اجتماعات دورية مع الجهات المنفذة لمناقشة سير العمليات وأي تحديات تواجهه .

تقوم وحدة التحويلات النقدية الطارئة بإصدار تقارير ربعية وسنوية تشمل التحديث على تحقيق المؤشرات المرتبطة باتفاقية البنك الدولي.

## التقييم

### الغرض من هذه العملية

تهدف عملية التقييم إلى تحليل مخرجات العمليات الأساسية لبرنامج من حيث الفاعلية والتوافق مع الأهداف الموضوعية في مرحلة التصميم لتحقيق الأثر المرجو.

### الجهة المسؤولة الرئيسية والمشاركين الآخرين ذو المسؤوليات

يقوم الصندوق مباشرة بعمليات التقييم أو قد يوكل إلى أحد الشركاء المتخصصين مهمة المساهمة فيها وتكون مهمة وضع التصور والأهداف من مهام لجنة القياس في الصندوق بالتعاون مع مدير عام الصندوق والأقسام المختصة.

### أنواع ومعايير التقييم

تخضع التقييم لمبادئ ومعايير القياسات السنوية في صندوق المعونة الوطنية وعددها 24 وتشمل القياس السنوي لمستوى النزاهة والشفافية رصد احتياجات متلقي الخدمة، تحليل شكاوى متلقي الخدمة، قياس مدى تحقيق الأهداف الوطنية وغيرها.

### قواعد التقييمات الداخلية

إضافة برنامج الدعم النقدي الموحد إلى الخطة الاستراتيجية بهدف التقييم وقياس الأثر ليتم بالتالي شموله في القياسات السنوية ويخضع لإجراءات الحفظ والأرشفة المطبقة على برامج الصندوق ومبادئ القياس ذاتها (النزاهة، الشفافية، العدالة، والدقة) ويتم عند إجراء القياس اعلام مديرية الدعم النقدي الموحد بمخرجاته في ما يتعلق بمعايير القياس إذا تم الاتفاق المسبق على ذلك كما يمكن للإدارة العامة تكليف لجنة القياس في الصندوق ومديرية الدعم ووحدة الدراسات بإجراء تقييمات متخصصة لقياس أثر أو مخرجات عنصر أو أكثر من عناصر البرنامج , على أن تخضع هذه التقييمات الى ذات المعايير المتبعة في القياسات السنوية.

### قواعد للتقييمات المستقلة (الأطراف الثالثة)

يمكن أن يتشارك الصندوق مع جهات رقابية أو شركاء متخصصين أو يوافق أن يقوموا بإجراء تقييمات مستقلة لبرنامج الدعم النقدي الموحد؛ إذا ارتأى فيها قيمة مضافة ويتم إشراك الصندوق في وضع أهداف التقييم ومعايير القياس على أن يتم اختيار العينة المرجو دراسة الأثر عليها بطريقة احصائية سليمة ويتم مراعاة سرية بيانات الأسر من خلال توقيع اتفاقية لسرية المعلومات

يحق للصندوق أن يطلب التخلّص من جميع البيانات المجموعة بعد إصدار المنتج النهائي. يكون المنتج النهائي خاصًا بالصندوق.

## الملحقات

ملحق 1: استبيان تقديم الطلب

ملحق 2: لائحة فروع الصندوق وأماكن دعم التسجيل

ملحق 3: نموذج التحقق الميداني

ملحق 4: الهيكل التنظيمي لصندوق المعونة الوطنية

ملحق 5: الرسائل الاعلامية لبرنامج الدعم النقدي الموحد

ملحق 6: الاسئلة المتكررة عن طريق الكول سنتر

ملحق 7: الاسئلة الشائعة عن طريق السوشال ميديا

ملحق 8: دليل اجراءات معالجة الشكاوي

## ملحق 1 : استبيان تقديم الطلب

|                        |   |   |                      |                         |                 |                   |
|------------------------|---|---|----------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| رقم الطلب : ٢٠١٩/٦٢٨٦٤ | الاسم الكامل : محمود احمد مصطفى الجديده | الرقم الوطني : ٩٩٣١٢٨٠٥٤                        |                      |                         |                 |                   |
| إتهاء وارسال الطلب     | الوضع المالي للأسرة                     | الوضع التعليمي والصحي<br>والمعيشي لأفراد الأسرة | الممتلكات<br>والأصول | تفصيلات السكن (الإقامة) | أفراد<br>الأسرة | البيانات الأساسية |

### البيانات الأساسية ( خطوة ١ من ٧ )

رب الأسرة حسب دفتر العائلة

زوج

في حال حصول تغيير على بيانات السكن أو الهاتف الرجاء الاتصال مع مركز الدعم والمساعدة (٠٧٩٢٨٨٨٨) أو مراجعة أحد فروع الصندوق للتعديل.

المحافظة

محافظة أرييد

البلد

لواء الطيبة

الحي

الحي الأرييد

الشارع

وسط البلد

رقم الهاتف

رقم الهاتف بحل لك أو لأحد أفراد الأسرة : ٧٧٩٣٠٨٠٩٤

رقم الهاتف : ٧٧٨٣٩٨٠٢١

سيتتم استخدام الرقم الشخصي لاحقاً للتواصل معكم

الاعلان التفصيلي / بالقرب من

وسط البلد بجانب المسجد الكبير

|                    |                     |   |                      |                         |              |                   |
|--------------------|---------------------|---|----------------------|-------------------------|--------------|-------------------|
| إتهاء وارسال الطلب | الوضع المالي للأسرة | الوضع التعليمي والصحي<br>والمعيشي لأفراد الأسرة | الممتلكات<br>والأصول | تفصيلات السكن (الإقامة) | أفراد الأسرة | البيانات الأساسية |
|--------------------|---------------------|---|----------------------|-------------------------|--------------|-------------------|

### أفراد الأسرة ( خطوة ٢ من ٧ )

| الرقم الوطني | الاسم الرباعي            | الجنس | تاريخ الميلاد  | الحالة الاجتماعية | صفة الفرد | حالة الفرد الحالية |       |
|--------------|--------------------------|-------|----------------|-------------------|-----------|--------------------|-------|
| ٩٩٣١٢٨٠٥٤    | محمود احمد مصطفى الجديده | ذكر   | ١٦ / ١٢ / ١٩٩٣ | متزوج/متزوجة      | زوج       | فيد الحياة         | تعديل |
| ٩٩٤٢٠٤٧٣٣٠   | سميه احمد خلف بني عمر    | انثى  | ٢٠ / ٠٥ / ١٩٩٤ | متزوج/متزوجة      | زوجة      | فيد الحياة         | تعديل |
| ٢٠٣٥٣١٦٤     | رفيف محمود احمد الجديده  | انثى  | ٠١ / ٠٨ / ٢٠١٦ | اعزب/عزباء        | ابنة      | فيد الحياة         | تعديل |
| ٢٠٤١٥٠٥      | احمد محمود احمد الجديده  | ذكر   | ٠١ / ٠٣ / ٢٠١٩ | اعزب/عزباء        | ابن       | فيد الحياة         | تعديل |

المسنون الذين يقطنون مع الأسرة وهم من خارج دفتر العائلة اذا وجد

يرجى الضغط على زر إضافة (+) لإضافة سجل جديد ومن ثم الضغط على (✓ حفظ)

| الرقم الوطني   | الاسم الرباعي | صفة القرابة "رب الأسرة" | + |
|----------------|---------------|-------------------------|---|
| لا يوجد بيانات |               |                         |   |

### تفاصيل المسكن (الإقامة) (خطوة ٣ من ٧)

|  |  |                                    |   |
|--|--|------------------------------------|---|
| نوع المسكن                                 | مساحة المنزل (متر مربع)                | ٨٠,٠٠٠                             | مساحة المنزل دون مساحة الأرض المبني عليها |
| شقة  | قيمة الإيجار الشهري (دينار)            | ٥,٠٠٠                              |   |
| صفحة السكن                                 | شركات المياه                           | شركة مياه البزموك                  | رقم الاشتراك<br>١٢٧٩                      |
| مستأجر                                     | شركة المياه العامة                     |                                    | صورة فاتورة المياه                        |
| ما هو مصدر المياه الرئيسي لإحتياجات المنزل | شركات الكهرباء                         | شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة ١ | رقم الاشتراك<br>١٧٣٨                      |
| شبكة المياه العامة                         | شركة كهرباء العامة                     |                                    | صورة فاتورة الكهرباء                      |
| ما هو مصدر الإنارة الرئيس للسكن            | شركة كهرباء العامة                     |                                    |   |
| شبكة الكهرباء العامة                       | هل لديك مصدر كهرباء من الطاقة الشمسية؟ | لا                                 |   |

### الممتلكات والأصول (خطوة ٤ من ٧)

هل لديك عقارات ومباني وأراضي ووحدة زراعية علما بأنه سوف يتم إلغاء الطلب في حال عدم دقة وصحة البيانات  نعم  لا

#### الزراعة الحيوانية

يرجى الضغط على زر إضافة (+) لإضافة سجل جديد ومن ثم الضغط على (✓ حفظ)

| الاسم الرياعي  | الرقم الوطني | عدد الأغنام والماعز | عدد الأبقار | عدد الجمال | عدد مزارع الدواجن | عدد مزارع السمك | رقم الترخيص |
|----------------|--------------|---------------------|-------------|------------|-------------------|-----------------|-------------|
| لا يوجد بيانات |              |                     |             |            |                   |                 |             |

#### المركبات

| الاسم الرياعي  | الرقم الوطني | نوع المركبة | صنف المركبة | فئة المركبة | مركبة لغير | سنة الصنع |
|----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|
| لا يوجد بيانات |              |             |             |             |            |           |



## مصادر دخل الأسرة التي يعتمد عليها بالانفاق

١٠٠ ريال صافي الدخل (سكني/موسمي) | ١٠٠ ريال قيمة الدخل لسنة كاملة | ١٠٠ ريال صافي الدخل (شهري) | ١٠٠ ريال قيمة الدخل لشهر واحد فقط

يرجى الضغط على زر المضافة (+) لإضافة مصدر دخل جديد ومن ثم الضغط على (تأكيد)

| الاسم الرباعي            | الرقم الوطني | مصدر الدخل [مبتدئ/غير منتظم] | صفة الدخل                     | قيمة الدخل | مصدر الدخل في حال غير ذلك | الجهة | القطاع | إضافة          |
|--------------------------|--------------|------------------------------|-------------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|----------------|
| محمود احمد محطفي الجديده | ٩٩٦٢٨٥٤      | عمل غير منتظم                | غير منتظم شهري   دخل غير ثابت | ٣٠٠        |                           |       |        | تأكيد<br>إلغاء |

هل رب الأسرة خاص للتصريف؟  
 خالص  غير خالص

## أعباء الديون والقروض على الأسرة

يرجى الضغط على زر المضافة (+) لإضافة مصدر دخل جديد ومن ثم الضغط على (تأكيد)

| النوع       | اسم الجهة | اسم شركة التمويل | اجمالي القرض | المتبقي | قيمة القسط الشهري | إضافة          |
|-------------|-----------|------------------|--------------|---------|-------------------|----------------|
| شركات تمويل |           | تمويلكم          | ١٠٠٠         | ٨٥٠     | ١٠٠               | تأكيد<br>إلغاء |

ابيات الاساسية  افراد الأسرة  فصوات السكن (الاقامة)  الممتلكات والأصول  الوضع الاعلامي والصحي والمعيشي الافراد الأسرة  الوضع المالي للأسرة  إنهاء ورسالة الطلب

🔍 [إنهاء ورسالة الطلب] [خطوة ٧ من ٧]

**الإقرار والتعهد**

يرجى الضغط هنا للتأكد على "الإقرار والتعهد"

أقر والتعهد بأن جميع المعلومات الواردة في الاستمارة صحيحة ولا مانع لدي من التحقق من هذه البيانات لدى أي دائرة حكومية في المملكة.

فوضت صندوق المعونة الوطنية بالإطلاع على مجموع الدخل الصافي لسنة ٢٠٢١ من واقع منفي الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

**ملاحظة:** البيانات المدفوعة التي تظهر على طلب التسجيل هي حجة على طلب الدعم وفي حال عدم دقة هذه البيانات نرجو التقدّم بطلب تخليص واختصار الأوراق الإلكترونية التي تثبت عدم صحة هذه البيانات من مصدرها أو تسليمها لمركز الدعم والمساعدة الذي يقع بالقرب من منطقتك.

**ملاحظة:** لا يمكن التعديل على البيانات المدخلة بعد إرسال الطلب.

## ملحق 2 : لائحة فروع الصندوق وأماكن دعم التسجيل

| العنوان  | اسم اللواء بالعربية   | اسم المحافظة بالعربية | نوع الفرع  | رقم الهاتف | اسم المركز التابع له     | اسم المركز الرئيسي       |
|--|-----------------------|-----------------------|------------|------------|--------------------------|--------------------------|
| دوار الداخلية - جانب وزارة التنمية الاجتماعية                      | لواء قصبه عمان        | محافظة العاصمة        | مكتب رئيسي | 65635430   | الادارة العامة           | الادارة العامة           |
| خلف نادي المعلمين / بجانب الماكدونالز                              | لواء قصبه اربد        | محافظة اربد           | مكتب رئيسي | 27242658   | اربد                     | اربد                     |
| غور الصافي/قرب مجمع الباصات /قرب مكتب الكهرباء                     | لواء الاغوار الجنوبية | محافظة الكرك          | مكتب رئيسي | 32300482   | الأغوار الجنوبية         | الأغوار الجنوبية         |
| غور المزرعة / حي الجيش / الصندوق الاردني الهاشمي                   | لواء الاغوار الجنوبية | محافظة الكرك          | مكتب فرعي  | 32305673   | غور المزرعة              | غور المزرعة              |
| منطقة الرصانة/بجانب متصرفية لواء الأغوار الشمالية مقابل صالة النور | لواء الأغوار الشمالية | محافظة اربد           | مكتب رئيسي | 26587258   | الأغوار الشمالية         | الأغوار الشمالية         |
| قرب بلدية الكريمة  | لواء الأغوار الشمالية | محافظة اربد           | مكتب فرعي  | 26575305   | الأغوار الشمالية الكريمة | الأغوار الشمالية الكريمة |
| مثلث صباحا / الصالحية بجانب مول جوهره البادية                      | لواء البادية الشمالية | محافظة المفرق         | مكتب رئيسي | 26282373   | الباديه الشماليه الشرقيه | الباديه الشماليه الشرقيه |
| قرب البلدية  | لواء البادية الشمالية | محافظة المفرق         | مكتب فرعي  | 26274206   | أم القطين                | أم القطين                |
| المؤسسة المدنية / الكازية الشارع الرئيسي                           | لواء الرويشد          | محافظة المفرق         | مكتب فرعي  | 778285565  | الرويشد                  | الرويشد                  |
| وسط البلد  | لواء البادية الشمالية | محافظة المفرق         | مكتب فرعي  | 778318295  | دير الكهف                | دير الكهف                |
| فوق اسواق السلام   | لواء البادية الشمالية | محافظة المفرق         | مكتب فرعي  | 26272088   | صباحا                    | صباحا                    |
| بجانب الاثار   | لواء البادية الشمالية | محافظة المفرق         | مكتب فرعي  | 266267053  | ام الجمال                | ام الجمال                |
| المفرق/دوار النعيمي /مقابل مركز الصحي المفرق الشامل                | لواء قصبه المفرق      | محافظة المفرق         | مكتب رئيسي | 26233114   | الباديه الشماليه الغربيه | الباديه الشماليه الغربيه |
| وسط البلد/مقابل ديوان الطويفي                                      | لواء البتراء          | محافظة معان           | مكتب رئيسي | 32154285   | البتراء                  | البتراء                  |
| الشارع الرئيسي بجانب بنك الإسكان/مجمع حسين الرودي                  | لواء الجيزة           | محافظة العاصمة        | مكتب رئيسي | 4460116    | الجيزه                   | الجيزه                   |
| الجبل الشمالي /خلف حلويات النجمة                                   | لواء الرصيفه          | محافظة الزرقاء        | مكتب رئيسي | 53754130   | الرصيفه                  | الرصيفه                  |
| شرق شارع ابنوك/عمارة البشاشة                                       | لواء الرمثا           | محافظة اربد           | مكتب رئيسي | 27384568   | الرمثا                   | الرمثا                   |

|                 |                 |           |            |                |                      |   |
|-----------------|-----------------|-----------|------------|----------------|----------------------|---|
| الزرقاء         | الزرقاء         | 53937969  | مكتب رئيسي | محافظة الزرقاء | لواء قصبه الزرقاء    | مجمع الدوائر الحكومي القديم   |
|                 | الأزرق          | 53834762  | مكتب فرعي  | محافظة الزرقاء | لواء قصبه الزرقاء    | الازرق الشمالي طريق المزارع عماره محمود الاعور بجانب صيدلية زمزم                          |
| السلط           | السلط           | 53551271  | مكتب رئيسي | محافظة البلقاء | لواء قصبه السلط      | شارع المعارض /بجانب الإشارة الضوئية للمستشفى الحسين /السلط                                |
|                 | علان            |           | مكتب فرعي  | محافظة البلقاء | لواء قصبه السلط      | قرب كلية رحمة   |
|                 | ماحص والفحيص    |           | مكتب فرعي  | محافظة البلقاء | لواء ماحص و الفحيص   | قرب مستشفى الامراض النفسية  |
|                 | العارضة         |           | مكتب فرعي  | محافظة البلقاء | لواء قصبه السلط      | الصبيحي / قرب البلدية   |
| الشوبك          | الشوبك          | 32165494  | مكتب رئيسي | محافظة معان    | لواء الشوبك          | نجل/الشارع الرئيسي بجانب محطة المحروقات/مبنى مجمع الدوائر الحكومية                        |
| الشونه الجنوبيه | الشونه الجنوبيه | 53581165  | مكتب رئيسي | محافظة البلقاء | لواء الشونه الجنوبية | الشارع الرئيسي /بعد الإشارة الضوئية على الشمال مباشرة باتجاه الجنوب/200 متر قبل المتصرفية |
| الطفيله         | الطفيله         | 32240426  | مكتب رئيسي | محافظة الطفيله | لواء قصبه الطفيله    | بجانب غرفة الصناعة والتجارة /الشارع الرئيسي   |
|                 | العين البيضاء   | 32264705  | مكتب فرعي  | محافظة الطفيله | لواء قصبه الطفيله    | مركز تنمية المجتمع المحلي / العين البيضاء   |
|                 | الحسا           | 32277196  | مكتب فرعي  | محافظة الطفيله | لواء الحسا           | مركز تنمية المجتمع المحلي / الحسا   |
|                 | العيص           | 32250685  | مكتب فرعي  | محافظة الطفيله | لواء قصبه الطفيله    | مركز تنمية المجتمع المحلي / العيص   |
|                 | جرف الدراويش    | 776608608 | مكتب فرعي  | محافظة الطفيله | لواء الحسا           | مركز تنمية المجتمع المحلي / جرف الدراويش  |
| الطيبه          | الطيبه          | 27330961  | مكتب رئيسي | محافظة اربد    | لواء الطيبه          | الشارع الرئيسي /بناية البريد  |
| العقبه          | العقبه          | 32031164  | مكتب رئيسي | محافظة العقبة  | لواء قصبه العقبة     | خلف المحكمة مباشرة/بجانب مدرسة كنيسة البطريرك   |
|                 | الريشة          | 32062035  | مكتب فرعي  | محافظة العقبة  | لواء قصبه العقبة     | مكتب التنمية الاجتماعية /بلدة الريشة  |
|                 | القويره         | 32047295  | مكتب فرعي  | محافظة العقبة  | لواء القويره         | بالقرب من المركز الصحي العسكري  |
|                 | الديسه          | 32016965  | مكتب فرعي  | محافظة العقبة  | لواء القويره         | مكتب التنمية الاجتماعية /بلدة الطويسه   |
| القصر           | القصر           | 32315381  | مكتب رئيسي | محافظة الكرك   | لواء القصر           | شارع مركز الأمن /قرب مديرية الأراضي   |
|                 | فقوع            | 2313021   | مكتب فرعي  | محافظة الكرك   | لواء القصر           | لواء فقوع / ضمن مكتب التنمية الاجتماعية   |
| الكرك           | الكرك           | 32340523  | مكتب رئيسي | محافظة الكرك   | لواء قصبه الكرك      | نفس مجمع الدوائر الحكومية/المرج/الطابق الأول  |
|                 | القطرانة        | 32394177  | مكتب فرعي  | محافظة الكرك   | لواء القطرانة        | مركز التربية الخاصة   |

|                |                   |          |               |                   |                        |   |
|----------------|-------------------|----------|---------------|-------------------|------------------------|---|
|                | عي                | 32365273 | مكتب<br>فرعي  | محافظة<br>الكرك   | لواء عي                | مكتب التنمية الاجتماعية / عي  |
| الكوره         | الكوره            | 26520120 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>اربد    | لواء الكورة            | دير أبي سعيد /أول البلد /مثلث مستشفى الأميرة<br>راية                              |
| المزار الجنوبي | المزار<br>الجنوبي | 32370346 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>الكرك   | لواء المزار<br>الجنوبي | لواء المزار الجنوبي/الشارع الرئيسي/مقابل<br>المؤسسة الاستهلاكية المدنية           |
| المزار الشمالي | المزار<br>الشمالي | 27031153 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>اربد    | لواء المزار<br>الشمالي | مقابل محطة المحروقات المزار الشمالي   |
| المفرق         | المفرق            | 26233417 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>المفرق  | لواء قصبه<br>المفرق    | المفرق /دوار النعيمي /مقابل مركز صحي المفرق<br>الشامل                             |
| المفرق         | بلعما             | 26202036 | مكتب<br>فرعي  | محافظة<br>المفرق  | لواء قصبه<br>المفرق    | مجمع الدوائر / بالقرب من الاشارة  |
| الموقر         | الموقر            | 4051935  | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>العاصمة | لواء الموقر            | دوار الصقر/مجمع الدوائر /التربية /المحكمة<br>الشرعية/بعد خمسين متر/دوار المتصرفية |
| الهاشميه       | الهاشميه          | 53812021 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>الزرقاء | لواء<br>الهاشمية       | الشارع الرئيسي/طلعة البنك الإسلامي<br>الأردني/مبنى المتصرفية القديم               |
| الوسطيه        | الوسطيه           | 27305047 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>اربد    | لواء<br>الوسطية        | حوفا/بجانب معصرة حوفا/على الشمال  |
| بصيرا          | بصيرا             | 32267527 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>الطفيلة | لواء بصيرا             | عمارة المتصرفية/مقبل مدرسة بصيرا الثانوية<br>للبنات                               |
| بني عبيد       | بني عبيد          | 27012612 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>اربد    | لواء بني<br>عبيد       | الحصن /الحي الشرقي/قرب جامعة البلقاء<br>التطبيقية/شارع الكلية                     |
| بني كنانه      | بني كنانه         | 27585297 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>اربد    | لواء بني<br>كنانة      | مثلث سما السرحان مباشرة/مقابل المحكمة<br>الشرعية                                  |
|                |                   |          |               |                   |                        |   |
| جرش            | جرش               | 26341476 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>جرش     | لواء قصبه<br>جرش       | مقابل مؤسسة ضراغمة/عمارة الأوقاف /تحت<br>الضمان الاجتماعي                         |
| دير علا        | دير علا           | 53571755 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>البلقاء | لواء دير<br>علا        | معدي /مجمع الدائر الشارع الرئيسي  |
|                |                   |          |               |                   |                        |   |
| ذيبان          | ذيبان             | 53207448 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>مادبا   | لواء ذيبان             | بعد مجمع ذيبان بخمسين متر /باتجاه شارع الكرك                                      |
| سحاب           | سحاب              | 4023726  | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>العاصمة | لواء سحاب              | قرب الإشارة الضوئية شارع ستين بجانب مدارس<br>السلطات                              |
| شرق عمان       | شرق عمان          | 4738405  | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>العاصمة | لواء<br>القويسمة       | شارع عبد الكريم الحديد/مقابل محكمة جنوب<br>عمان/القويسمة /ام الحيران              |
| عجلون          | عجلون             | 26422473 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>عجلون   | لواء قصبه<br>عجلون     | طلعة عين جنا /قرب مديرية عمل عجلون/مقابل<br>صندوق التنمية والتشغيل                |
|                | كفرنجة            | 26454812 | مكتب<br>فرعي  | محافظة<br>عجلون   | لواء<br>كفرنجة         | قرب المؤسسة المدنية / راس السوق   |
| عين الباشا     | عين الباشا        | 4725241  | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>البلقاء | لواء عين<br>الباشا     | الشارع الرئيسي/قرب جسر عين الباشا/مبنى<br>الجاهوب/مقبل محطة محروقات عين الباشا    |
| غرب اربد       | غرب اربد          | 27254762 | مكتب<br>رئيسي | محافظة<br>اربد    | لواء قصبه<br>اربد      | مجمع الاغوار الجديد بجانب مدرسة ابن زيدون   |
| غرب عمان       | غرب عمان          | 5678906  | مكتب          | محافظة            | لواء قصبه              | قرب وزارة الداخلية/مقابل بوابة المدينة الرياضية                                   |

|            |            |           |            |                |                 |  |
|------------|------------|-----------|------------|----------------|-----------------|--|
|            | عمان       |           | رئيسي      | العاصمة        | عمان            | رقم (6) عمارة رقم (28) الطابق الاول                                      |
| مادبا      | مادبا      | 53240788  | مكتب رئيسي | محافظة مادبا   | لواء قصبه مادبا | إشارة المحافظة/على اليمين/مبنى المؤسسة الاستهلاكية المدنية الطابق الثاني |
| ماركا      | ماركا      | 4883621   | مكتب رئيسي | محافظة العاصمة | لواء ماركا      | ماركا الشمالية/التطوير الحضري/قرب مسجد الهملان/قرب المركز الصحي          |
| معان       | معان       | 32136756  | مكتب رئيسي | محافظة معان    | لواء قصبه معان  | شارع المعلم مجمع الدوائر   |
|            | الجفر      | 32119283  | مكتب فرعي  | محافظة معان    | لواء قصبه معان  | الجفر / وسط البلدة بجانب مدرسة خديجة                                     |
|            | المریغة    | 32131867  | مكتب فرعي  | محافظة معان    | لواء قصبه معان  | المریغة / الشارع الرئيسي بجانب مديرية القضاء                             |
|            | ايل        | 32130070  | مكتب فرعي  | محافظة معان    | لواء قصبه معان  | ايل / الشارع الرئيسي مقابل المركز الصحي                                  |
|            | الحسينية   | 32172406  | مكتب فرعي  | محافظة معان    | لواء الحسينية   | الحسينية / شارع الذبابات   |
|            | المدورة    | 779230090 | مكتب فرعي  | محافظة معان    | لواء قصبه معان  | المدورة / بجانب مجلس الخدمات المشتركة                                    |
| ناعور      | ناعور      | 5725926   | مكتب رئيسي | محافظة العاصمة | لواء ناعور      | أول ناعور مباشرة   |
| وادي السير | وادي السير | 5826598   | مكتب رئيسي | محافظة العاصمة | لواء وادي السير | إشارة عطا علي /الإشارة على الشمال مباشرة /مخايز قبلان/محلات الحموي       |

## ملحق 3 : نموذج التحقق الميداني

### الزيارة (نعم/لا)

إذا لم تتم الزيارة: انكر السبب (الأسرة غير موجودة/ لا يوجد شخص بالغ من أفراد الأسرة لمقابلته/ العنوان خاطيء/ غير ذلك غير ذلك: .....

### 1. بيانات الأسرة

المحافظة: \_\_\_\_\_ اللواء: \_\_\_\_\_ القضاء: \_\_\_\_\_ القرية/البلدة: \_\_\_\_\_ الحي: \_\_\_\_\_ الشارع: \_\_\_\_\_  
قرب: \_\_\_\_\_ رقم التليفون: \_\_\_\_\_

| رقم الوطني             | الإسم | الجنس | تاريخ الميلاد | الحالة الإجتماعية | صفة الفرد  | حالة الفرد |
|------------------------|-------|-------|---------------|-------------------|--|------------|
| من ملف الأحوال المدنية |       |       |               | (زوج ، زوجة، ابن) | متوفي، قيد الحياة (يعيش مع الأسرة)، غير موجود (خارج البلاد)، غير موجود (لا يعيش مع الأسرة)، الممنون الذين يقطنون مع الاسرة بشكل دائم |            |

\*\* يتم اخذ صورة للمنزل وصورة لرب الأسرة أو للشخص الذي تمت مقابلته

### 2. التحقق من البيانات / الجزء الأول (لجميع الأسر)

#### تفصيلات السكن (الإقامة)

|   |  |   |
|---|--|---|
| نوع السكن: (مطابق ، غير مطابق)<br>مدة الاتفاق على السكن (مطابق ، غير مطابق، وثيقة غير متوفرة)<br>موقع الاتفاق على السكن للمستأجر: (مطابق ، غير مطابق، وثيقة غير متوفرة)<br>مساحة السكن بالمتر المربع: (مطابق ، غير مطابق) | / من خلال المشاهدة<br>/ من خلال الوثيقة<br>/ من خلال الوثيقة<br>/ من خلال المشاهدة | * إذا كان غير مطابق → انحل النوع الصحيح<br>* مستأجر → يرفق اثبات ( عقد إيجار، ممدق ، وثيقة رسمية)<br>* إذا كان غير مطابق → ادخل الرقم الصحيح<br>* إذا كان غير مطابق → ادخل الرقم الصحيح |
| مصدر مياه الشرب ( مطابق ، غير مطابق وثيقة غير متوفرة)<br>رقم الاشتراك إذا كان "متصل" ( مطابق ، غير مطابق)   | / من خلال المشاهدة وتوقيع الاشتراك<br>/ من خلال توقيع رقم الاشتراك                 | * إذا كان غير مطابق → ادخل الرقم الصحيح   |
| مصدر الإنارة: ( مطابق ، غير مطابق، وثيقة غير متوفرة)<br>رقم الاشتراك إذا كان "متصل" ( مطابق ، غير مطابق)  | / من خلال المشاهدة وتوقيع الاشتراك<br>/ من خلال توقيع رقم الاشتراك                 | * إذا كان غير مطابق → ادخل الرقم الصحيح   |

التحقق من  
البيانات / الجزء الثاني (تبعاً للبيانات المدخلة في الطلب)

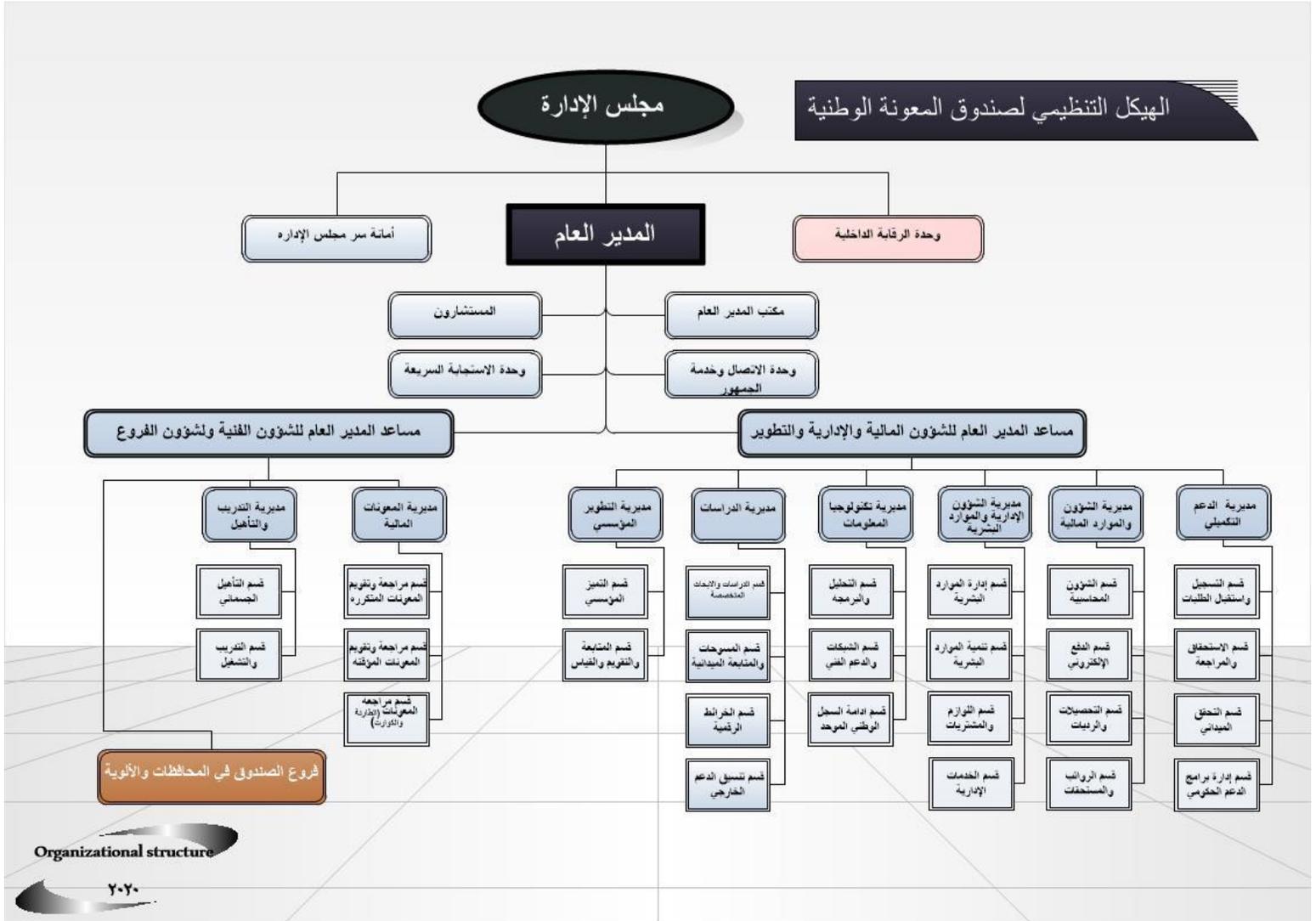
1. أعباء القروض والديون  
مبلغ القروض الشهري ( مطابق ، غير مطابق ،وثيقة غير متوفرة ) / من خلال الوثيقة  
\*إذا كان غير مطابق ← ادخال الرقم الصحيح
2. البيانات الفردية (تظهر في حال وجود حالة فردية خاصة)

| البيانات   | مطابقة اللقائات   | مطابقة النوع   | الحالة  | الشرح     |
|--|---|--|---|-----------|
| يرفق إثبات (وصولات الدفع جامعة أو مترسة خاصة)<br>للباحث: هل تم ارفاق الاثبات؟ (نعم/لا) | (مطابق ، غير مطابق )<br>ادخل المبلغ الصحيح في حالة عدم المطابقة | مطابق ، غير مطابق)<br>وثيقة غير متوفرة) / من خلال الوثيقة<br>لائحة الانواع تظهر في حالة عدم المطابقة             | تعليم خاص   | اسم الفرد |
|  |   | (مطابق ، غير مطابق)<br>من خلال السؤال والاستفسار<br>لائحة الانواع تظهر في حالة عدم المطابقة                      | الوضع العملي(غير عامل)                                  | اسم الفرد |
| يرفق إثبات (تقرير طبي)<br>للباحث: هل تم ارفاق الاثبات؟ (نعم/لا)                        |   | مطابق ، غير مطابق، )<br>وثيقة غير متوفرة) / من خلال المشاهدة والوثيقة<br>لائحة الانواع تظهر في حالة عدم المطابقة | الوضع الصحي(غير طبيعي)<br>عاجز مريض، ذوي احتياجات خاصة) | اسم الفرد |

3. أي بيانات اضافية (حسب مشاهدات معد الزيارة) : .....

● يتم اخذ احداثيات المنزل من خلال GPS- انا لم يتم وضعه الرجاء ذكر السبب (خلل تقني/ غير ذلك)

## ملحق 4 : الهيكل التنظيمي لصندوق المعونة الوطنية



## ملحق 5 : الرسائل الاعلامية لبرنامج الدعم النقدي الموحد

### الرسائل الإعلامية (١)

| الهدف المرجو   | الفئة المستهدفة  | الرسالة الإعلامية  |
|--|--|--|
| • تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن حول آلية التوحيد للبرامج          | <ul style="list-style-type: none"><li>الرأي العام/المواطنون</li><li>الفئات المستهدفة للدعم</li><li>الإعلام/المختصون</li><li>مجلس الأمة</li><li>الجهات المانحة والشركاء</li><li>الوزراء المعنيون</li></ul>      | برنامج الدعم الموحد هو أكبر برنامج وطني للحماية الاجتماعية .                 |
| • تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>الرأي العام/المواطنون</li><li>الفئات المستهدفة للدعم</li><li>الإعلام/المختصون</li><li>مجلس الأمة</li><li>الجهات المانحة والشركاء</li><li>منظمات المجتمع المدني</li></ul> | تم تصميم برنامج الدعم النقدي الموحد ليوثر الدعم للأسر الأشد فقرا في الأردن . |
| • إعلام الرأي العام بالبرنامج، مع التركيز على الجانب التكميلي للدعم. |  | البدء بتوحيد برامج الدعم النقدي في عام ٢٠٢٢ م .                              |
|  |  | يهدف البرنامج الى تخفيض نسبة وحدة الفقر على مستوى المملكة                    |

## الرسائل الإعلامية (٢)

| الهدف المرجو  | الفئة المستهدفة   | الرسالة الإعلامية  |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن</li> <li>إبراز النقاط الإيجابية للبرنامج وأثره المباشر على حياة المواطنين.</li> <li>إعلام الرأي العام بالبرنامج، مع التركيز على الجانب التكميلي للدعم.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>الرأي العام/المواطنون</li> <li>الفئات المستهدفة للدعم</li> <li>الإعلام/المختصون</li> <li>مجلس الأمة</li> <li>الجهات المانحة والشركاء</li> <li>منظمات المجتمع المدني</li> </ul> | <p>يتم التحقق من أهلية جميع الأسر باستخدام الآلية المحيطة للاستهداف تم ضم الأسر المؤهلة بضم تلقائي لبرنامج الدعم النقدي الموحد.</p> <p>يتم إعلام الأسر بأهليتها للانتفاع من خلال رسائل نصية أو من خلال الفروع.</p> |

## الرسائل الإعلامية (٣)

| الهدف المرجو  | الفئة المستهدفة   | الرسالة الإعلامية   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن</li> <li>إبراز النقاط الإيجابية للبرنامج وأثره المباشر على حياة المواطنين.</li> <li>إعلام الرأي العام بجدوى هذه المشروع في بناء نظام حماية اجتماعية للتعامل مع ظروف المستقبل.</li> <li>حشد الدعم والتأييد للبرنامج من خلال إبراز كفاءة برنامج الدعم التكميلي في دعم الفئات المستحقة والحد من الفقر.</li> <li>إعلام الفئات المستحقة بألية تقديم الطلبات والتحقق من البيانات والحصول على الدعم والمتابعة وألية تقديم المراجعة أو الشكاوى.</li> <li>تحديد المؤشرات المتبعة لتحديد الأسر المستحقة، وشروط الانتفاع ودعم الفئات المستهدفة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>الرأي العام/المواطنون</li> <li>الفئات المستهدفة للدعم</li> <li>الإعلام/المختصون</li> <li>مجلس الأمة</li> <li>الجهات المانحة والشركاء</li> <li>منظمات المجتمع المدني</li> <li>مجالس المحافظات اللامركزية</li> <li>الوزراء المعنيون</li> </ul> | <p>يوسّع البرنامج شريحة المستفيدين لتشمل الأسر الأردنية الأشد فقراً والأكثر حاجة.</p> <p>يعتمد برنامج الدعم التكميلي نظام معلوماتي حديث في استهداف الأسر المستحقة للدعم النقدي .</p> <p>سيقوم صندوق المعونة الوطنية بإطلاق حملة توعوية تشمل جميع مناطق ومحافظات المملكة، ومختلف وسائل الإعلام والاتصال للتحريف بألية تقديم الطلبات والمعايير التي تنطبق على المستفيدين.</p> |

## الرسائل الإعلامية (٤)

| الهدف المرجو  | الفئة المستهدفة  | الرسالة الإعلامية  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن</li> <li>• إبراز النقاط الإيجابية للبرنامج وأثره المبتسر على حياة المواطنين.</li> <li>• إعلام الرأي العام بالبرنامج، مع التركيز على الجانب التكميلي للدعم.</li> <li>• حشد الدعم والتأييد للبرنامج من خلال إبراز كفاءة البرنامج في دعم الفئات المستحقة والحد من الفقر.</li> <li>• إعلام الفئات المستحقة بآلية تقديم الطلبات والتحقق من البيانات والحصول على الدعم والمتابعة وآلية تقديم المراجعة أو الشكاوى.</li> <li>• تحديد المؤشرات المتبعة لتحديد الأسر المستحقة، وشروط الانتفاع ودعم الفئات المستهدفة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرأي العام/المواطنون</li> <li>• الفئات المستهدفة للدعم</li> <li>• الإعلام/المختصون</li> <li>• لجهات المانحة والشركاء</li> <li>• منظمات المجتمع المدني</li> <li>• مجالس المحافظات اللامركزية</li> <li>• الوزراء المعنيون</li> </ul> | <p>يتمد البرنامج في تحديد المستفيدين نظاماً يتم من خلاله احتساب درجة فقر الأسر، بحيث يتم توجيه الدعم للأسر الأشد فقراً.</p> <p>تم توظيف التكنولوجيا في هذا البرنامج لضمان الشفافية والدقة في احتساب أحمية الإنتفاع.</p> <p>يتمد البرنامج آلية جديدة لتقديم الدعم إلى المستفيدين بحيث يتم صرف المعونة للمستحقين عبر حسابات مصرفية ومحافظ رقمية.</p> <p>تتميز آلية الدفع الجديدة بالشفافية والمساءلة الكاملة للمدفوعات. ويتم التأكد من وصول المدفوعات إلى المستحقين من خلال التحقق الرقمي.</p> |

## الرسائل الإعلامية (٥)

| الهدف المرجو   | الفئة المستهدفة  | الرسالة الإعلامية  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• حشد الدعم والتأييد للبرنامج من خلال إبراز كفاءة البرنامج في دعم الفئات المستحقة والحد من الفقر.</li> <li>• إعلام الفئات المستحقة بآلية تقديم الطلبات والتحقق من البيانات والحصول على الدعم والمتابعة وآلية تقديم المراجعة أو الشكاوى.</li> <li>• تحديد المؤشرات المتبعة لتحديد الأسر المستحقة، وشروط الانتفاع ودعم الفئات المستهدفة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الرأي العام/المواطنون</li> <li>• الفئات المستهدفة للدعم</li> <li>• الإعلام/المختصون</li> <li>• لجهات المانحة والشركاء</li> <li>• منظمات المجتمع المدني</li> <li>• مجالس المحافظات اللامركزية</li> <li>• الوزراء المعنيون</li> </ul> | <p>ستستمر الأسر الفقيرة بالانتفاع من البرنامج طيلة استمرارية استحقاقها يتم اعادة التأكد من أهلية الأسر بشكل مؤتمت كل ٣ أشهر</p> <p>في حال عدم شمولها/ها بحق لها التقدم بشكاوى أو تظلم وذلك على الموقع الإلكتروني للصندوق أو في إحدى فروع الصندوق</p> |

ملحق 6 : الأسئلة المتكررة عن طريق الكول سنتر

| Program Phase<br>مرحلة البرنامج | Question<br>السؤال   | Answer<br>الجواب   |
|---------------------------------|--|--|
| Registration<br>التسجيل         | What is the UCT ?<br>ما هو برنامج الدعم النقدي الموحد  | برنامج الدعم النقدي الموحد : هو أحد برامج صندوق المعونة الوطنية وهو برنامج لمساعدة الاسر الاردنية الفقيرة يهدف الى تقديم دعم مالي الى الاسر الاردنية الاشد فقرا<br>It is one of the programs of the National Aid Fund, which is a program to help poor Jordanian families meet their basic needs by providing financial support. |
|                                 | What is the website that I can register through?<br>استطيع التقديم ؟                             | يتم التسجيل عبر رابط التسجيل : takaful.naf.gov.jo الا أنه قد انتهى التسجيل.  |
|                                 | Inquire about the confirmation of sending the request<br>كيف يمكن الاستعلام عن تأكيد ارسال الطلب | يتم ذلك بعد الضغط على التعهد والاقرار "ان المعلومات صحيحة واعطاء الصلاحية لصندوق المعونة بالرجوع لاي دائرة للتأكد من جميع المعلومات، يظهر رقم تسلسلي للطلب ومباشرة يتم ارسال رسالة تأكيدية انه تم ارسال طلب الدعم  |
|                                 | اين ومتى استطيع التظلم في حال عدم شمولي؟<br>Where and when can I complain if I am not included?  | سيكون التظلم :<br>باب التظلم مفتوح حالياً وحتى اشعار آخر   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>What are the conditions for eligibility for UCT support?<br/>ما هي شروط الاستحقاق لبرنامج الدعم النقدي الموحد؟</p> |  | <p>شروط الاستحقاق لهذا البرنامج هي :<br/>1- ان يكون الافراد المتقدمون للحصول على الدعم مواطنون اردنيون يحملون الرقم الوطني<br/>2- ان لا تكون الأسرة مستفيدة من أي معونة تصرف من الصندوق باستثناء فئات ذوي الاحتياجات الخاصة والحالات الإنسانية وأسر العاجزين مادياً،<br/>3- ان لا يكون عمل رب الأسرة في القطاع العام او القطاع العسكري<br/>4. سينتفع من البرنامج أفقر 120 ألف أسرة فقط</p>  |
| <p>My admin data in the registration form is not updated?<br/>رفض طلبي بسبب بيانات غير دقيقة</p>                      |  | <p>نعم يمكن التعديل من خلال احضار الوثائق التي تثبت عكس ذلك بعد انتهاء التسجيل حيث يمكنكم تسجيل شكوى تظلم لاحقا لمزيد من التفاصيل الرجاء الدخول على رابط الشكاوى لاضافة مزيدا من التفاصيل بهذا الصدد او الاتصال برقم هاتف مركز الدعم والمساندة and provide more Please submit to the complaints link 0791268888: National Call details in this regard or call the phone number of the (Center: (0791268888</p>  |
| <p>فاتني موعد التسجيل</p>   |  | <p>باب التسجيل مفتوح حاليا وحتى اشعار آخر</p>   |
| <p>لدي استفسار غير مدرج بالقائمة</p>  |  | <p>يمكنك التواصل مع مركز الدعم والمساندة على الرقم 0791268888</p>   |
| <p>Will I need any document to do the registration?<br/>هل احتاج الى اي وثيقة للتقديم؟</p>                            |  | <p>No documents are needed, لا داعي لتزويد اية وثائق خلال مرحلة التسجيل وفي حال لزم أي وثائق عند الزيارة، سيتم اعلام الاسر بالوثائق المطلوبة بذلك لتقوم بتوفيرها خلال الزيارة</p>   |
| <p>What is the e-wallet?<br/>ما هي المحفظة الالكترونية؟</p>   |  | <p>هي حساب مالي إلكتروني يُستخدم عبر تطبيق على الهاتف النقال لتحويل الأموال واستلامها ودفع الفواتير والادخار والتسوق الإلكتروني وغيرها من الاستخدامات المالية. رقم المحفظة هو رقم الهاتف النقال الذي يتم فتح المحفظة عليه using It is an electronic financial account e- a mobile application to transfer and receive money, pay bills, savings shopping and other financial uses. The wallet number is a number The mobile phone on which the wallet is opened</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>How I can use an e-wallet? استخدم المحفظة الكترونية؟</p>   | <p>للاطلاع على طريقة استخدام المحفظة، اضغط على الرابط التالي الذي يحوي محفظة تعليمية: To see how to use the wallet, click on the following link: demo wallet contains an Link: الرابط: <a href="https://xd.adobe.com/view/6e272f1f-74d1-4f56-72df-c9419bb3f606-1816/?fbclid=IwAR2RkP8F5TsG_HMre1qLbOVdU3btlnR_cLjHB6kfullscreen&amp;OyCBb1s0Zg6i20DGP0A">https://xd.adobe.com/view/6e272f1f-74d1-4f56-72df-c9419bb3f606-1816/?fbclid=IwAR2RkP8F5TsG_HMre1qLbOVdU3btlnR_cLjHB6kfullscreen&amp;OyCBb1s0Zg6i20DGP0A</a></p>   |
| <p>I cannot open an e-wallet, what should I do? لا اعلم كيف أقوم بفتح محفظة الكترونية ماذا أفعل</p> | <p>يمكنك اتباع الخطوات التالية: اختر مقدم خدمة الدفع بالهاتف النقال الذي تود فتح محفظة إلكترونية معه قم بتعبئة كل معلوماتك المطلوبة في النموذج قم بتصوير وثيقة التعريف بك وتحميلها في طلبك انقر على تقديم الطلب بعد التأكد من صحة المعلومات المقدمة steps: Choose the mobile payment service provider follow the following an electronic wallet with, Fill out all of your that you would like to open form. Photocopy your identification required information on the application. Click Submit application document and upload it to your .provided is correct after ensuring that the information</p> <p>روابط نموذج فتح المحفظة: زين كاش<br/> <a href="https://promo.zaincash.jo.zain.com:90/zregister">/https://promo.zaincash.jo.zain.com:90/zregister</a><br/> <a href="https://mahfazatireg.umniah.com">/https://mahfazatireg.umniah.com</a><br/> دينارك:<br/> <a href="https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer">/https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer</a><br/> أورنج موني: <a href="https://www.orange.jo/ar/orangemoney/pages/default.aspx">https://www.orange.jo/ar/orangemoney/pages/default.aspx</a><br/> آية: <a href="https://aya.jo">/https://aya.jo</a><br/> المحفظة الوطنية: <a href="https://nationalwallet.jo/?lang=ar">https://nationalwallet.jo/?lang=ar</a><br/> قدها: <a href="https://gatetopay.com/gadha">https://gatetopay.com/gadha</a></p> |
| <p>How many e-wallets I can have? محفظة الكترونية أستطيع أن امتلك</p>                               | <p>يمكنك فتح ما يصل إلى محفظتي هاتف محمول لكل معرف على الأكثر ، بشرط أن تكون كل محفظة مرتبطة برقم هاتف محمول واحد فقط You can open up to two mobile that each mobile wallet is linked only wallets per ID at most, provided to one mobile number</p>   |
| <p>لقد فتحت محفظة الكترونية ، كيف لي ان أتأكد انها فاعلة؟ I have -opened an e-wallet, how</p>       | <p>تستطيع التحقق من فاعلية محفظتك من خلال الرابط التالي: You can: check your e- following link: Wallet status through the <a href="https://uai.jopacc.com/JoPACC-GW/Search">HTTPS://uai.jopacc.com/JoPACC-GW/Search</a></p>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | can I be sure if it is working?  |   |
|  | Can I cancel/close my e-wallet and open a new one?<br>استطيع اغلاق محفظتي الحالية وفتح محفظة جديدة | Yes, you can close your wallet by visiting any your PSP agent , but first you need to Cash Out the wallet balance and then to fill out the termination form --<br>يمكنك إغلاق محفظتك عن طريق زيارة أي وكيل مزود الخدمة الخاص بك ، ولكن تحتاج أولاً إلى صرف رصيد المحفظة ;كاملاً ثم ملاً نموذج الإنهاء او اغلاقها عن طريق التطبيق- ومن ثم مراجعة فرع الصندوق التابع لمنطقة سكنك والتزويد برقم المحفظة الجديد   |
|  | Who are the PSPs?<br>شركات المحافظ الالكترونية المتوفرة  | <p>روابط نموذج فتح المحفظة</p> <p>زين كاش</p> <p><a href="https://www.jo.zain.com/arabic/Pages/zaincashpreview.aspx">https://www.jo.zain.com/arabic/Pages/zaincashpreview.aspx</a></p> <p>محفظتي</p> <p><a href="https://mahfazatireg.umniah.com/">https://mahfazatireg.umniah.com/</a></p> <p>دينارك</p> <p><a href="https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer/">https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer/</a></p> <p>أورنج موني</p> <p><a href="https://www.orange.jo/ar/orangemoney/pages/default.aspx">https://www.orange.jo/ar/orangemoney/pages/default.aspx</a></p> <p>آية</p> <p><a href="https://aya.jo/">https://aya.jo/</a></p> <p>المحفظة الوطنية</p> <p><a href="https://nationalwallet.jo/?lang=ar">https://nationalwallet.jo/?lang=ar</a></p> <p>قدها:</p> <p><a href="https://apps.apple.com/sa/app/gadha-%D9%82%D8%AF%D9%87%D8%A7/id1504912590?l=ar">https://apps.apple.com/sa/app/gadha-%D9%82%D8%AF%D9%87%D8%A7/id1504912590?l=ar</a></p> |

|                                |  |  |
|--------------------------------|--|--|
|                                | <p>Will I have to pay any fee to open an e-wallet, is there any additional transaction fees?</p> <p>هل سأدفع اي رسوم اضافية عند فتح المحفظة، هل هناك رسوم مترتبة على العمليات المختلفة</p> | <p>لا يترتب عليك اي مبلغ مالي عند فتح المحفظة ولكن هناك عمولات بسيطة بحسب الحركات المالية والتي قد تختلف من مقدم خدمة إلى آخر. لمعرفة العمولات على الحركات المالية، قوموا بزيارة الموقع الإلكتروني لمقدمي خدمة الدفع الخاص بك simple There are commissions depending on the financial movements that may vary from one service provider to another. To find out about commissions on transactions, visit the website of mobile payment providers financial</p>                                     |
| <p>Payment<br/>مرحلة الدفع</p> | <p>Do I need a bank account to open the e-wallet? هل احتاج حساب بنكي لفتح المحفظة؟</p>   | <p>المحفظة الإلكترونية غير مرتبطة بحساب بنكي ويمكن فتحها عند أحد مقدمي خدمة الدفع عبر الهاتف النقال السبعة العاملين في المملكة وهم: زين كاش، دينارك، أورانج موني، محفظتي، آيتو المحفظة الوطنية، قدها<br/>The e-wallet is not linked to a bank account and can be opened when one of the payment services via Money, phones operating in the Kingdom: Zain Cash, Dinark, Orange And the national wallet, GadhaMahfazti, Aya</p>   |
|                                | <p>How can I inquire about my application status<br/>كيف استطيع الاستعلام عن طلبي؟</p>   | <p>سيتم فتح المجال للاستفسار عن حالة الطلب من حيث القبول او الرفض من خلال من خلال الرابط <a href="http://takaful.naf.gov.jo">takaful.naf.gov.jo</a> قم بادخال رقم الطلب الذي تم ارساله عبر الرسالة النصية أو الرقم الوطني وذلك بعد نهاية المدة المحددة لتقديم الطلبات، The inquiries door will be opened to inquire about the status of the request in terms of acceptance or rejection through the same site (Takaful), after the end of the specified period for submitting the applications</p> |
|                                | <p>I have an existing bank account, Can I use it to receive the assistance, or not?<br/>لدي حساب مصرفي موجود</p>   | <p>نعم يمكنك الاستلام على الحساب البنكي الخاص بك او من خلال المحافظ الالكترونية .</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>هل يمكنني استخدامه لتلقي المساعدة أم لا؟</p>   |   |
| <p>I am notified about the benefits, when will I receive my money?<br/>سأحصل على الانتفاع؟</p>  | <p>إذا كنت جزءاً من العائلات المؤهلة ، فسيتم الاتصال بك بخصوص مبلغ الدفع وتوقيته ، If regarding the you're part of the eligible families, you'll be contacted ,payment amount and timing</p>  |
| <p>How do I know that I am entitled?<br/>كيف اعرف اني مستحق للانتفاع ؟</p>                      | <p>سيتم ارسال رسائل نصية لارباب الاسر المستحقين للدعم لابلاغهم باستحقاقهم للدعم والطلب منهم فتح محفظة الكترونية عن طريق اي مزود خدمة يختاره المواطن وذلك من خلال رابط ملحق بذات الرسالة المرسله للمواطن Text messages families asking them to open an electronic wallet through any service link attached to the same message provider using a</p>  |
| <p>Where I can cash out my benefits?<br/>اين استطيع الحصول على القيمة النقدية للانتفاع؟</p>     | <p>سيتم تزويدك بالخدمة من خلال المصادر التالية وستقوم شركة المحفظة الالكترونية باعلامك بنقاط السحب في منطقتك بالاضافة الى: 1- المحلات الخاصة بمزود الخدمة الذي اخترته 2. نقاط البيع المعتمدة الخاصة بمزود الخدمة 3. شركاء مزود الخدمة 4. من خلال الحساب البنكي<br/>Your PSP shops.1: you can receive the service from the following for Your PSP Money partners. 3Your PSP authorized Points of Sale..2 through Bank account.4 Infor more</p> |
| <p>Do I have to spend all balance or I can save some?<br/>يتوجب علي سحب كامل قيمة المساعدة؟</p> | <p>تسطيع الاحتفاظ بجزء من رصيدك في حساب محفظتك الالكتروني او الحساب البنكي</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>Is it safe to keep my money in the wallet? هل الاحتفاظ بالمال في المحفظة الالكترونية آمناً؟</p>                                    | <p>من الأمان للغاية الاحتفاظ بأموالك في محفظتك. بالإضافة إلى ذلك ، يحتفظ البنك المركزي الأردني بسجلات لجميع المعاملات لمنع أي احتيال ، إذا كنت تشك في أن شخصاً ما قد حدد هويتك ، قم بتغيير كلمة المرور الخاصة بك على الفور من خلال تطبيق مزود الخدمة عبر الإنترنت أو اتصل بمركز خدمة عملاء مزود الخدمة الخاص بك the central bank of Jordan keep your money in your wallet. In addition fraud, If you suspect that keeps records of all transactions to prevent any password immediately someone has identified your ID, change your customer service through PSP online application or contact your PSP center</p> |
| <p>Do I need a smartphone to open an e-wallet? احتاج لهاتف ذكي لفتح المحفظة؟</p>  | <p>جميع أنواع الأجهزة المحمولة تدعمها PSPs. كل ما تحتاجه هو مجرد رقم هاتف محمول نشط an active mobile phone number</p>  |
| <p>What should I do if I lost my phone or my SIM card? ماذا أفعل إذا فقدت هاتفي أو شريحة الهاتف</p>                                   | <p>هذا لن يؤثر على مبلغ الدفع. إذا كان لديك بطاقة ، فيمكنك الاتصال بوكيلك ,وسحب المبلغ كالمعتاد ، وإذا لم يكن لديك بطاقة ، فاتصل بشركة الاتصالات الخاصة بك لاستخراج شريحة جديدة تحمل نفس الرقم، ثم ستتلقى الدفعة كالمعتاد This will not affect the amount of the payment. If you have a Sim card, you can contact your agent and the payment. If you don't have a simcard then contact your carrier withdraw as usual, If you same number) and then you'll receive the to replace it(with keeping the payment as usual</p>   |
| <p>Does it matter if I change my phone number used for the e-wallet? هل من الضروري الاحتفاظ برقم الهاتف الذي استخدم لفتح المحفظة؟</p> | <p>رقم المحفظة هو رقم الهاتف النقال الذي يتم فتح المحفظة عليه لذي من الضروري جدا الاحتفاظ برقم الهاتف لتتمكن من استخدام محفظتك The wallet number is the mobile very important to phone number on which the wallet is opened, so it is .keep the phone number to be able to safely use your wallet</p>  |
| <p>الاستعلام عن كيفية التعديل على المحافظ او الحسابات البنكية</p>   | <p>لا يمكن التعديل على بيانات الحساب (بنك او محفظة الكترونية) من خلال النظام الا في حال كان رقم الحساب او رقم المحفظة لاسم غير المستفيد او تم ادخال المعلومات الخاصة بالحساب بشكل خاطئ وذلك يتم من خلال مراجعة فرع الصندوق التابع لمنطقة سكنك</p>  |

|                                |  |   |
|--------------------------------|--|---|
|                                | <p>الاستعلام عن كيفية اضافة محفظة او رقم حساب بنكي</p>             | <p>اذا كان الحساب محفظة الكترونية : الدخول الى طلبك عن طريق الرقم الوطني وكلمة السر الخاصة بك من ثم ،الضغط على الاستعلام عن حالة الطلب، اذا كنت مؤهل للاستفادة ، سيظهر خيار (لتحويل الدعم المستحق لك ادخل رقم المحفظة ) من خلاله يتم اختيار محفظة وتعبئة البيانات الخاصة بك .<br/>اذا كان الحساب بنكي : يجب مراجعة صندوق المعونة التابع لمنطقة سكنك وتزويدهم بوثيقة رقم الحساب ليتم ارفاقها واعتماد الحساب.</p> |
| <p>Grievances<br/>التظلمات</p> | <p>الاستعلام عن كيفية تقديم التظلم -برنامج الدعم النقدي الموحد</p> | <p>بالبداية يتم الاستفسار عن حالة الطلب وذلك من خلال الموقع الالكتروني <a href="http://takaful.naf.gov.jo">takaful.naf.gov.jo</a> ومن ثم الضغط على دخول وادخال الرقم الوطني وكلمة المرور وفي حال كان الطلب مرفوض يتم الاستعلام عن اسباب الرفض بالضغط على اسباب الرفض في حال عدم انطباق الاسباب على المستفيد يتم تقديم التظلم الكترونيا وارقاق ما يثبت صحة بياناته .</p>   |
| <p>branches<br/>الفروع</p>     | <p>كيف يمكنني معرفة موقع الفرع التابع لمنطقة سكني؟</p>             | <p>يمكنكم الوصول الى مواقع الفروع من خلال الدخول على <a href="http://takaful.naf.gov.jo">takaful.naf.gov.jo</a> واختيار اتصل بنا أو من خلال الاتصال على مركز الدعم والمساندة 0791268888</p>   |

## ملحق 7 : الأسئلة الشائعة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي

صندوق المعونة الوطنية أسئلة و الرد على التعليقات المكررة في مواقع التواصل الاجتماعي.

اسئلة عامة:

### 1.تعليقات جيدة

- مرحبًا عزيزي، شكرًا لك على تعليقك
- مرحبًا ، شكرًا لك على تعليقك
- مرحبًا، شكرًا لك ونقدر تعليقاتك الإيجابية

### 2.تعليقات سيئة

- عزيزي نحن نتفهم وضعك ولكن البرنامج حاليا يشمل الاسر الاشد فقرا واحتياجاً ضمن لائحة المتقدمين بالطلبات
- عزيزي نعتذر عن ما مررت به. يرجى إرسال استفسارك بشكل خاص إلينا حتى نتتمكن من متابعتها
- مرحبًا ، من فضلك إذا كانت لديك مشكلة ، أرسل لنا رسالة خاصة حتى نتمكن من حل مشكلتك.
- مرحبًا، نحن نعمل على تحسين تجربتك. يرجى مراسلتنا بشكل خاص أو على الرابط التالي إذا كانت لديك شكاوى.

### 3.تعليقات الاستفسار

ما هي برامج الصندوق؟

مرحبًا عزيزي، اتبع الرابط لمعرفة المزيد عن البرامج الجديدة لصندوق المعونة الوطني:

<https://takaful.naf.gov.jo>

كيف يمكن التقديم لبرامج الصندوق؟

مرحبًا عزيزي، اتبع الرابط لمعرفة المزيد عن طريقة التقديم على برامج الصندوق:

<https://takaful.naf.gov.jo/Account/Register>

### هل انتهى برنامج التكافل؟

مرحبًا، شكرًا على تواصلك معنا. تم اطلاق برنامج الدعم الموحد كمظلة تشمل المنتفعين من برنامج تكافل سابقا يرجى اتباع الرابط لمعرفة المزيد عن البرامج الجديدة لصندوق المعونة الوطني:

### ما هي شروط الاستحقاق لبرنامج

مرحبًا، شكرًا على تواصلك معنا.

يرجى اتباع الرابط لمعرفة المزيد عن شروط الاستحقاق:

<https://naf.gov.jo//AR/Modules/FAQ>

### بياناتي المزودة في نموذج التسجيل غير محدثة؟

مرحبًا عزيزي، شكرًا على تواصلك معنا.

نعم يمكن التعديل من خلال احضار الوثائق التي تثبت عكس ذلك, حيث يمكنكم استكمال الطلب وتسجيل شكوى تظلم لاحقا لمزيد من التفاصيل بالرجاء الدخول على رابط الشكاوى،

واضافة المزيد من لتفاصيل التظلم او الاتصال برقم هاتف مركز الاتصال الوطني: ( 0791268888 )

### هل احتاج الى اي وثيقة للتقديم؟

مرحبًا عزيزي، شكرًا على تواصلك معنا. لا داعي لتزويد اية وثائق خلال مرحلة التسجيل وفي حال لزم أي وثائق عند الزيارة، سيتم اعلام الاسر بالوثائق المطلوبة بذلك لتقوم بتوفيرها خلال الزيارة.

### اعاني من اعاقه جسدية هل استطيع التقديم للبرامج؟

مرحبًا عزيزي، شكرًا على تواصلك معنا.

إذا انطبقت عليك شروط التقدم لهذا البرنامج بالطبع تستطيع التقديم، البرنامج يستهدف الاسر الاردنية التي تقطن داخل حدود المملكة ولا يعمل رب الاسرة في القطاع العام

### أنا مسجل في الضمان هل استطيع الاستفادة من البرامج؟

مرحبًا عزيزي، لا يستثني البرنامج المسجلين بالضمان ويسمح لهم بالتقدم. يمكن الاطلاع على شروط التقدم في القائمة التالية:

## كيف استخدم محفظة الكترونية؟

للاطلاع على طريقة استخدام المحفظة، اضغطوا على الرابط التالي الذي يحوي محفظة تعليمية الرابط:

[https://xd.adobe.com/view/6e272f1f-74d1-4f56-72df-c9419bb3f606-1816/?fbclid=IwAR2RkKp8F5TsG\\_HMre1qLbOVdU3btlnR\\_cLjHB6kOyCBb1s0Zg6i20DGP0A&fullscreen](https://xd.adobe.com/view/6e272f1f-74d1-4f56-72df-c9419bb3f606-1816/?fbclid=IwAR2RkKp8F5TsG_HMre1qLbOVdU3btlnR_cLjHB6kOyCBb1s0Zg6i20DGP0A&fullscreen)

## لا اعلم كيف أقوم بفتح محفظة الكترونية ماذا أفعل؟

احضر هذا الفيديو لتتعرف على هذه الخدمة والمزايا العديدة التي تقدمها لك:

<https://www.youtube.com/watch?v=WD7JMYx0sOo>

مرحبا عزيزي، يمكنك اتباع الخطوات التالية :

<https://www.youtube.com/watch?v=WD7JMYx0sOo>

اختر مقدم خدمة الدفع بالهاتف النقال الذي تود فتح محفظة إلكترونية معه قم بتعبئة كل معلوماتك المطلوبة في النموذج قم بتصوير وثيقة التعريف بك وتحميلها في طلبك انقر على تقديم الطلب بعد التأكد من صحة المعلومات المقدمة

روابط نموذج فتح المحفظة:

زين كاش [/https://promo.zaincash.jo.zain.com:90/zcregister](https://promo.zaincash.jo.zain.com:90/zcregister)

محفظتي: [/https://mahfazatireg.umniah.com](https://mahfazatireg.umniah.com)

دينارك: [/https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer](https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer)

أورنج موني: <https://www.orange.jo/ar/orangemoney/pages/default.aspx>

آية: [/https://aya.jo](https://aya.jo)

المحفظة الوطنية: <https://nationalwallet.jo/?lang=ar>

قدها: ["https://gatetopay.com/gadha"](https://gatetopay.com/gadha)

## ماهي المحافظ الالكترونية؟

مرحبا عزيزي، شكرا على تواصلك معنا.

احضر هذا الفيديو لتتعرف على هذه الخدمة والمزايا العديدة التي تقدمها لك!

<https://www.youtube.com/watch?v=WD7JMYx0sOo>

او

مرحباً عزيزي، شكراً على تواصلك معنا. المحافظ هي حساب مالي إلكتروني يُستخدم عبر تطبيق على الهاتف النقال لتحويل الأموال واستلامها ودفع الفواتير والادخار والتسوق الإلكتروني وغيرها من الاستخدامات المالية. رقم المحفظة هو رقم الهاتف النقال الذي يتم فتح المحفظة عليه.

**أنا متقاعد هل أستطيع التقديم للبرامج؟**

مرحباً عزيزي، شكراً على تواصلك معنا. تستطيع التقدم بطلب ولكن تأكد من التحقق من الأهلية في القائمة التالية  
<https://naf.gov.jo//AR/Modules/FAQ>

**الاستعلام عن تأكيد ارسال الطلب؟**

مرحباً عزيزي، شكراً على تواصلك معنا.

يتم ذلك بعد الضغط على التعهد والاقرار ان المعلومات صحيحة واعطاء الصلاحية لصندوق المعونة بالرجوع لاي دائرة للتأكد من جميع المعلومات يظهر رقم تسلسلي للطلب ومباشرة يتم ارسال رسالة تأكيدية انه تم ارسال طلب الدعم.

**كم محفظة الكترونية أستطيع أن امتلك؟**

مرحباً عزيزي، شكراً على تواصلك معنا. يمكنك فتح ما يصل إلى محفظتي هاتف محمول لكل معرف على الأكثر ، بشرط أن تكون كل محفظة مرتبطة برقم هاتف محمول واحد فقط

**لقد فتحت محفظة الكترونية، كيف لي ان أتأكد انها فاعلة؟**

مرحباً عزيزي، شكراً على تواصلك معنا.

تستطيع التحقق من فاعلية محفظتك من خلال الرابط التالي : <https://uai.jopacc.com/JoPACC-GW/Search>

**هل أستطيع اغلاق محفظتي الحالية وفتح محفظة جديدة؟**

مرحباً عزيزي، شكراً على تواصلك معنا. نعم، يمكنك إغلاق محفظتك عن طريق زيارة أي وكيل مزود الخدمة الخاص بك ، ولكن تحتاج أولاً إلى صرف رصيد المحفظة ؛كاملاً ثم ملء نموذج الإنهاء او اغلقها عن طريق التطبيق- ليتم تأكيده من قبل الصندوق .

**هل سأدفع اي رسوم اضافية عند فتح المحفظة، هل هناك رسوم مترتبة على العمليات المختلفة؟**

مرحباً عزيزي، شكراً على تواصلك معنا. هناك عمولات بسيطة بحسب الحركات المالية والتي قد تختلف من مقدم خدمة إلى آخر. لمعرفة العمولات على الحركات المالية، قوموا بزيارة الموقع الإلكتروني لمقدمي خدمة الدفع الخاص بك.

## هل احتاج حساب بنكي لفتح المحفظة؟

مرحباً عزيزي شكراً على تواصلك معنا. المحفظة الإلكترونية غير مرتبطة بحساب بنكي ويمكن فتحها عند أحد مقدمي خدمة الدفع عبر الهاتف النقال السبعة العاملين في المملكة وهم:  
زين كاش، دينارك، أورانج موني، محفظتي، آية، المحفظة الوطنية، قدها.

## كيف أستطيع الاستعلام عن طلبي؟

مرحباً عزيزي شكراً على تواصلك معنا.

سيتم فتح المجال للاستفسار عن حالة الطلب من حيث القبول أو الرفض من خلال من خلال الرابط [takaful.naf.gov.jo](http://takaful.naf.gov.jo) أو رابط الصندوق المعونة الوطنية [www.naf.gov.jo](http://www.naf.gov.jo) ثم اختيار قائمة الخدمات الإلكترونية واختيار خدمات الصندوق الإلكترونية

قم بإدخال رقم الطلب الذي تم إرساله عبر الرسالة النصية أو الرقم الوطني وذلك بعد نهاية المدة المحددة لتقديم الطلبات

## ما قيمة الانتفاع؟

مرحباً عزيزي شكراً على تواصلك معنا.

مبلغ المساعدة هو مبلغ نقدي سيتم صرفه حسب نوع البرنامج الذي يتم استهداف المنتفع، وذلك حسب المؤشرات.

## - ما البرامج التي تقدمونها؟ أو كيف يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول برامجك؟

مرحباً عزيزي، يمكنك معرفة المزيد عن تفاصيل البرنامج باتباع هذا الرابط:

[https://naf.gov.jo/AR/List/%D8%A8%D8%B1%D8%A7%D9%85%D8%AC\\_%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%86%D8%AF%D9%88%D9%82](https://naf.gov.jo/AR/List/%D8%A8%D8%B1%D8%A7%D9%85%D8%AC_%D8%A7%D9%84%D8%B5%D9%86%D8%AF%D9%88%D9%82)

## - ما هو موقع الويب الخاص بك؟

مرحباً عزيزي، شكراً لك على إرسالك لنا. هنا رابط الموقع الرسمي لصندوق المعونة الوطنية:

<https://naf.gov.jo>

## - اين موقعكم؟

مرحباً عزيزي، هناك العديد من الفروع لصندوق المعونة الوطنية. يرجى إرسال رسالة خاصة إلينا حول ما تحتاجه لإرشادك بشكل أفضل.

## - ما هو موعد ارسال التمويل؟

مرحباً عزيزي، يتم عادة صرف الدعم في نهاية كل شهر.

- أين يمكنني متابعة حالة طلبي؟

مرحباً عزيزي، يمكنك التحقق من حالة طلبك على الرابط التالي:

<https://takaful.naf.gov.jo/Account/Register>

- كيف يمكنني التقدم بشكوى؟

مرحباً عزيزي، يمكنك تقديم شكوى رسمية على الموقع ، ها هو الرابط:

<https://naf.gov.jo/AR/Forms>/الملاحظات\_والمقترحات

أو يمكنك إرسال رسالة إلينا بشكل خاص.

- ما هو رقم الهاتف المراد متابعته؟

مرحباً عزيزي، ها هو رقم هاتف مركز الاتصال. نحن متواجدون لتلقي مكالماتك خلال ساعات العمل.

0791268888

- أنا أتصل بصندوق المعونة الوطنية ولا أحد يرد!

مرحباً عزيزي، نعتذر عن هذه التجربة. يرجى إرسال مشكلتك إلينا عبر رسالة خاصة أو الاتصال بنا على الرقم التالي

(0791268888) خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة 08:30 صباحاً وحتى الثالثة مساءً .

## • برنامج الدعم النقدي الموحد

نحتاج للإجابة على الأسئلة التالية بنفس أسلوب الإجابات المذكورة أعلاه

-هل يمكن أن تخبرني المزيد عن البرنامج؟

مرحبا عزيزي ، الرجاء اتباع الرابط التالي لمعرفة المزيد عن برامج الصندوق

[https://naf.gov.jo/AR/ListDetails/%d8%a8%d8%b1%d8%a7%d9%85%d8%ac\\_%d8%a7%d9%84%d8%b5%d9%86%d8%af%d9%88%d9%82/34/2](https://naf.gov.jo/AR/ListDetails/%d8%a8%d8%b1%d8%a7%d9%85%d8%ac_%d8%a7%d9%84%d8%b5%d9%86%d8%af%d9%88%d9%82/34/2)

- كيف يمكنني التقديم على البرنامج؟

مرحبا عزيزي ، يمكنك التقديم على البرنامج عبر الرابط التالي

<https://takaful.naf.gov.jo>

- إذا تقدمت هل سأستفيد من هذا البرنامج؟

مرحبا عزيزي ، يمكنك التأكد من معايير الأهلية ومدى الاستفادة من هذا البرنامج عبر الرابط التالي

<https://naf.gov.jo//AR/Modules/FAQ>

- ما هو تاريخ ووقت التقديم؟

مرحبا عزيزي ، التسجيل متاح حاليا وحتى اشعار آخر.

- كيف سأستلم الدفعة؟

مرحبا عزيزي ، في حال استحقاقك للدعم يمكنك استلام الدعم من خلال الحسابات البنكية أو المحافظ الإلكترونية

- كيف سأعرف إذا تم تسجيلي وقبولي؟

مرحبا عزيزي ، سيتم فتح المجال للاستفسار عن حالة الطلب من حيث القبول أو الرفض من خلال [takaful.naf.gov.jo](https://takaful.naf.gov.jo)

- هل أحتاج إلى محفظة إلكترونية لاستلام الأموال؟

مرحبا عزيزي ، يتم استلام الاموال في حال استحقاقك للدعم من خلال الحسابات البنكية أو المحافظ الإلكترونية .

- أواجه مشكلات في التقدم لهذا البرنامج! هل بإمكانك مساعدتي؟

مرحبا عزيزي ، يرجى تزويدنا بمزيد من المعلومات حول المشكلة التي تواجهها في رسالة على البريد الخاص .

- لقد التحقت ولكنني لم أحصل على التمويل! ماذا على أن أفعل؟

مرحبا عزيزي ، يرجى التأكد من استحقاقك من خلال الرابط التالي <https://takaful.naf.gov.jo/Account/Register>

او التواصل مع مركز الدعم والمساندة على الرقم التالي 0791268888

- ما هو المبلغ في حال تم قبولي؟

مرحبا عزيزي ، يعتمد مبلغ الدعم على معايير الاسرة التي تم تسجيلها عبر الطلب .

- كم من الوقت يستغرق استلام الدفعة؟

مرحبا عزيزي ، يتم تسليم الدفعة في نهاية كل شهر في حال الاستحقاق .

- ما هي معايير التسجيل؟

مرحبا عزيزي يمكنك معرفة معايير الاهلية عبر الرابط التالي :

<https://naf.gov.jo//AR/Modules/FAQ>

- إلى متى سأستمر في تلقي المدفوعات؟

مرحبا عزيزي ، تخضع بيانات الاسرة لفترة شهرية في حال استمرت أهليتكم للبرنامج ستبقى الدفعات مستمرة .

- أين يجب أن أذهب للحصول على المدفوعات؟

مرحبا عزيزي ، يتم استلام الدعم من خلال الحسابات البنكية والمحا فظ الالكترونية .

- هل يمكن لشخص آخر الحصول على التمويل من أجلي؟

مرحبا عزيزي ، في حال كان المستلم يعاني من اي ظرف خاص ، يمكن تخويل شخص من أفراد الاسرة باستلام الدعم بعد احضار الوثائق التي تستدعي تغيير صلاحية استلام الدعم.

- هل يمكنني التسجيل إذا كان لدي ضمان اجتماعي بالفعل؟

مرحبا عزيزي، لا يستثني البرنامج المسجلين بالضمان ويسمح لهم بالتقدم. يمكن الاطلاع على شروط التقدم في القائمة التالية:

<https://naf.gov.jo//AR/Modules/FAQ>

- هل يمكنني التسجيل إذا كنت أستفيد من برامج أخرى؟

مرحبا عزيزي ، يمكنك التأكد من معايير الاهلية عبر الرابط التالي :

<https://naf.gov.jo//AR/Modules/FAQ>

- نحتاج للمال ولم نقبل!؟

مرحبا عزيزي ،

- هل يمكن لشخص ما إعادة تقييم وضعي لأنني في حاجة ولكن لم يتم تسجيلي؟

مرحبا عزيزي ، تخضع البيانات لفترة دورية من قبل النظام ولا يمكن لاي شخص إعادة تقييم الوضع



## اهداف عملية ادارة الشكاوى والتغذية الراجعة

استخدام مخرجات مركز  
الدعم والمساعدة لتحسين تنفيذ  
البرنامج

استقبال وحل الشكاوى و  
الاجابة عن الاستفسارات  
الواردة حول البرنامج من قبل  
المواطنين

التواصل مع المواطنين  
لمشاركة المستجدات الخاصة  
بهم (مثال: اعلامهم بحالة  
طلبات الانتفاع الخاصة،  
استكمال بيانات ناقصة الخ)

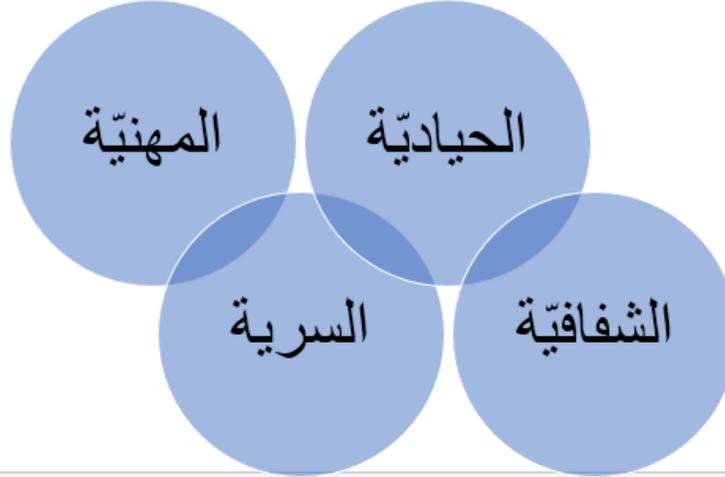
## الجهة المسؤولة

تكون الوحدة المسؤولة هي مديرية الدعم التكميلي في الإدارة العامة حيث يقوم رئيس كل قسم بالنظر في الحالات التي تصله وارسالها الى موظفي قسمه للتحقق منها ومعالجتها

و

قسم الدّعم التكميلي في فروع الصندوق

## مبادئ ادارة الشكاوى والاستفسارات



## أنواع الحالات

- الاستعلام/الاستفسار: طلب معلومات، قد تكون معلومات عامة عن البرنامج أو معلومات تتعلق بحالة طلب المواطن / معلومات المستفيد .
- الشكوى: يقدم المواطن شكوى في الحالات التي لم تتم فيها العملية وفقاً للتصميم المخطط له. بالنسبة لنموذج الشكاوى، يتم تصنيف الشكاوى والتظلمات معاً. يمكن تصعيد شكوى الاستبعاد من خلال النظام لمزيد من التحقيق .
- التحديث: طلب يشاركه المواطن لإدراج معلوماته المحدثة في النظام (مثل رقم الهاتف والإقامة ومعلومات الحساب والمستلم الرئيسي) .

## المصطلحات المستخدمة

- الحالة المستلمة: حالة تم تقديمها من قِبل مواطن عبر النموذج مباشرةً من قِبل المواطن ، أو بمساعدة من فروع الصندوق أو من خلال مركز الاتصال .
- الإحالة عبر النموذج: إعادة توجيه الشكوى من شخص الى آخر داخل الصندوق تتم الإحالات بناءً على القواعد المتفق عليها
- الحالة المفتوحة: تم استلامها ولكن لم يتم حلها بعد
- حالة مغلقة: تم حلها وتم شرح الحل للمواطن.

## دور الفروع تبعا لنوع الحالة

### اقتراح أو ثناء

قم بتوفير المساعدة للمواطن على إرسال الملاحظة عبر موقع الصندوق الرسمي وليس تحفظ

### استفسار

#### معلومة حول البرنامج

إذا كنت تعرف الإجابة، قم بتزويد المواطن بها بشكل مباشر اطلع على قائمة الأسئلة الشائعة على الموقع

إذا كانت الإجابة غير معروفة لديك وغير متوفرة على قائمة الأسئلة الشائعة، قم بمساعدة المواطن على إرسال الاستفسار عبر النموذج الإلكتروني

## الدور العام للفروع في ادارة الشكاوى

تقديم المساعدة للمواطنين على تعبئة النموذج الإلكتروني للشكاوى

الإجابة المباشرة على أسئلة المواطنين العامة والاستفسارات المتعلقة بطلبهم

نسخ وتحميل الوثائق المطلوبة للشكاوى على النموذج الإلكتروني (صلاحية موظف)

## دور الفروع تبعا لنوع الحالة طلب تحديث البيانات

| تعديل صلاحية استلام الدعم  | تعديل طلب بعد الاغلاق  | رقم الهاتف   | عنوان السكن   | البيانات الادارية  |
|--|--|--|---|--|
| في حال طلب تعديل صلاحية استلام الدعم يتم احضار الوثائق التي تثبت ضرورة تغيير صلاحية الاستلام لأقرب فرع للتحقق من صحتها و اجراء اللازم. | في حال طلب تعديل معلومات طلب مرسل "معلق" يتم تسجيل الشكوى عبر النظام و ارفاق الوثائق التي تستدعي عملية التعديل حتى يتم التحقق من صحتها و اجراء اللازم. | <ul style="list-style-type: none"> <li>قم بمساعدة المواطن على ارسال طلب تعديل رقم الهاتف على النموذج الالكتروني</li> <li>اشرح للمواطن ان التعديل سيتم من الادارة بعد اجراء تحقق قصير من الهوية عن طريق الاتصال به من قبل الادارة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>قم بمساعدة المواطن على ارسال طلب عنوان السكن على النموذج الالكتروني</li> <li>اشرح للمواطن ان التعديل سيتم من الادارة بعد اجراء تحقق قصير من الهوية عن طريق الاتصال به من قبل الادارة.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>اعلم المواطن انه يتوجب عليه تحديث بياناته لدى الجهة المعنية.</li> </ul> |

## دور الفروع تبعا لنوع الحالة طلب تحديث البيانات

طلب تحديث معلومات النفع (الحساب)



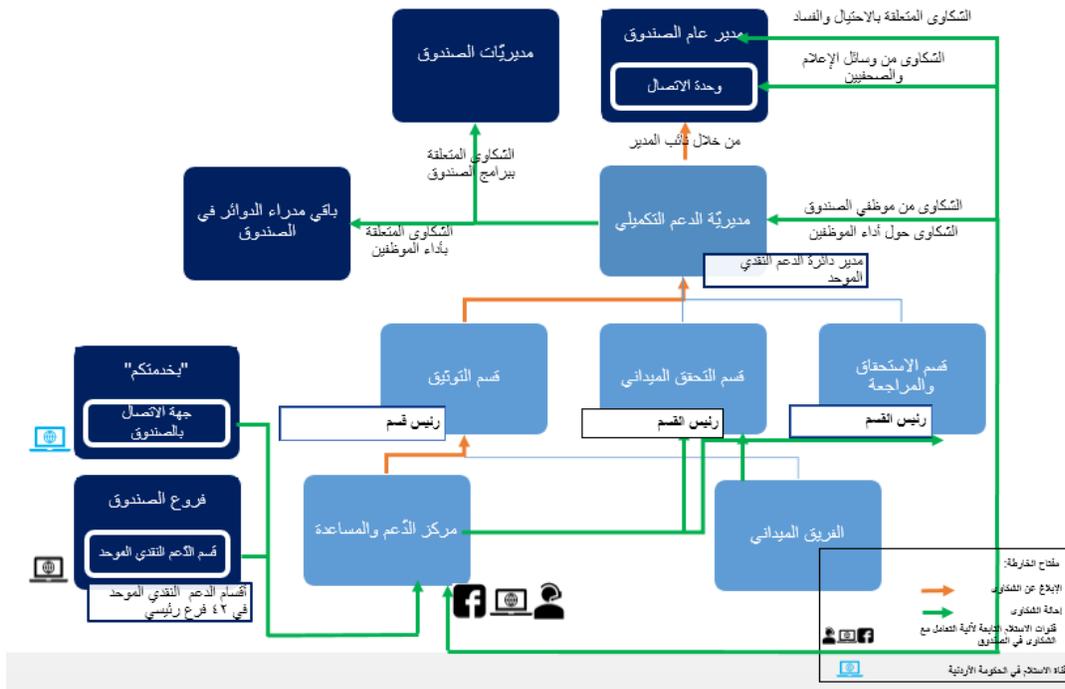
## دور الفروع تبعا لنوع الحالة طلب تحديث البيانات

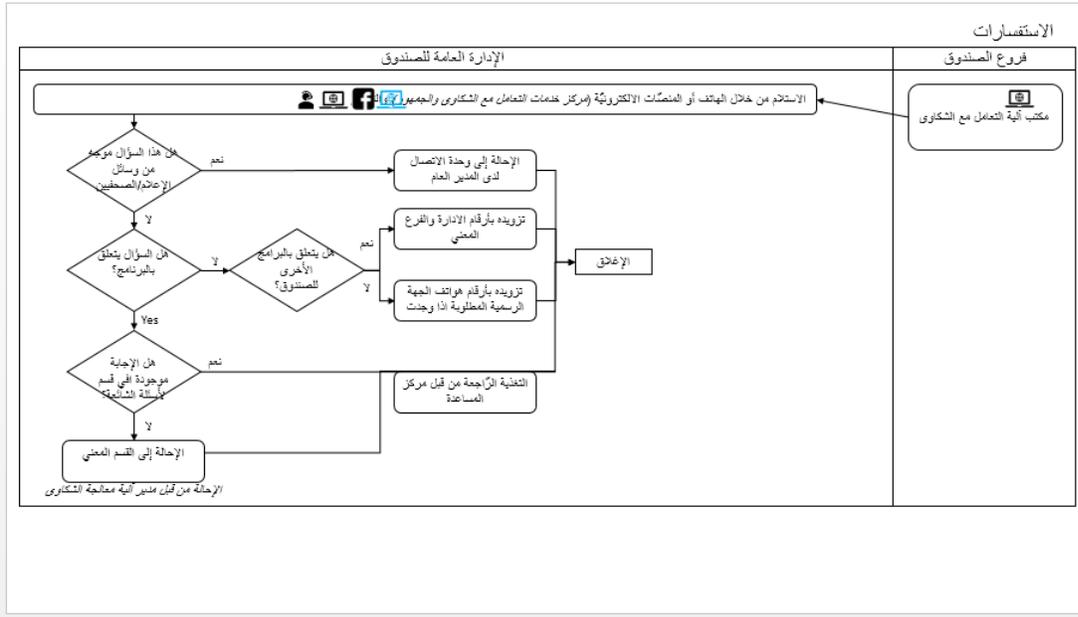
طلب تحديث صلاحية استلام الدعم



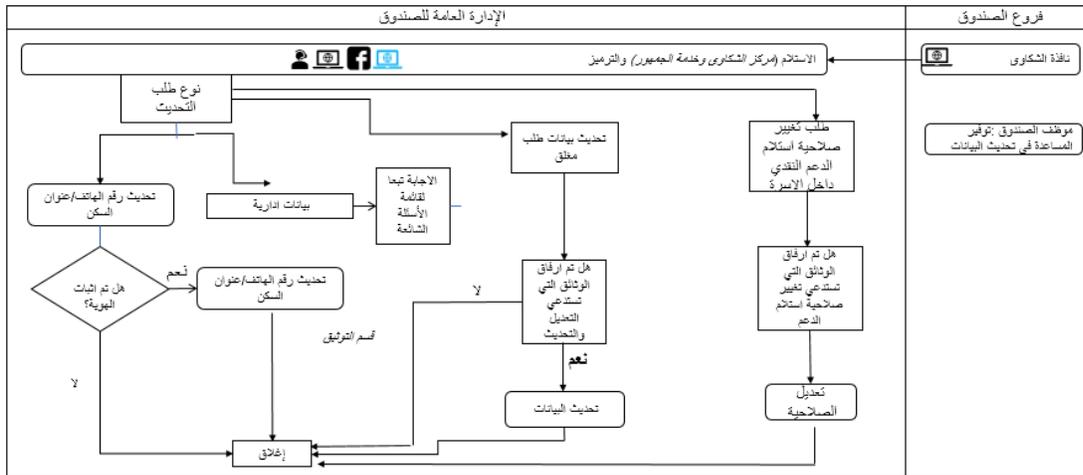
## دور الفروع تبعا لنوع الحالة شكاوى

| خطأ شمول أو اقصاء   | صعوبات في النموذج خلال التسجيل   | مدفوعات، أداء موظفين، شكوى حول مزود الخدمة وغير ذلك   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• قم بمساعدة المواطن على تعبئة النموذج الإلكتروني</li><li>• في حالة الشكوى حول الإقصاء (اسرئي لم تنتفع من البرنامج) قم بالتأكد من شاشة الاستلام عن حالة الطلب قبل تعبئة الشكوى حيث أن بعض الاسر المنتفعة تواجه صعوبة في استلام رسائل القبول</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• لا تقم بتعبئة الشكوى، وجه المواطن الى الموظف القادر على مساعدته في اكمال طلب التسجيل</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• قم بمساعدة المواطن على تعبئة النموذج الإلكتروني</li></ul> |

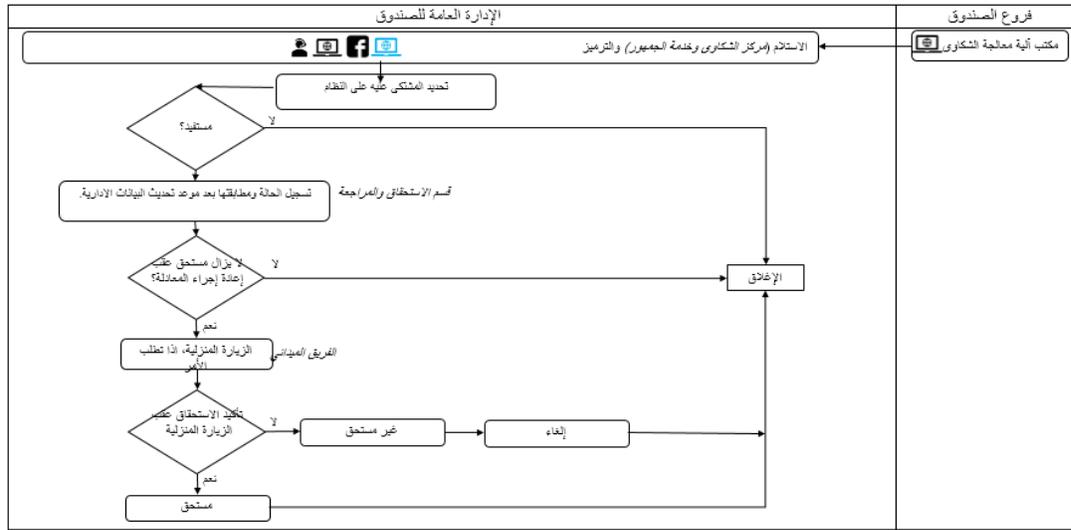




**التحديث بعد إغلاق باب التسجيل "ارسال الطلب"**



الشكوى- الاستحقاق (خطأ في التمول)\*



التحديث خلال فترة التسجيل الغاء



الشكوى- الاستحقاق (غير مستفيد؛ احتمال خطأ إقصاء)



أداء الموظفين

