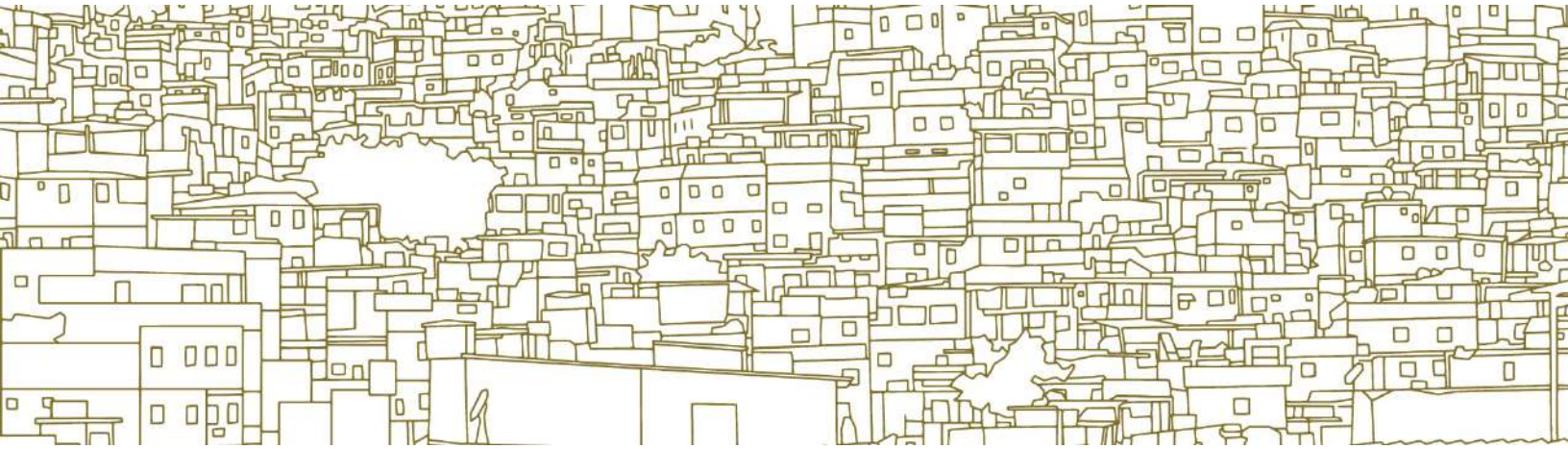
برنامج الدّعم النقدي الموحّد

دليل العمليّات التشغيلي

النسخة الخامسة (2022)



فهرس المحتويات

مقدمة 3
عناصر التصميم الرئيسية 5
العمليات التشغيلية الرئيسية (دورة البرنامج): 10
الحاق المنتفعين 20
آليّة التعامل مع استفسارات وشكاوى المواطنين 27
دفع مبلغ الدّعم 33
المتابعة والتقييم 34
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 36

مقدمة

برنامج الدعم النقدي الموحّد 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 الموحّد

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

الاستخدام والمستخدمين الرئيسيين

يُستخدم الدّليل من قبل جميع العاملين على تصميم وتنفيذ البرنامج في مديريات و أقسام صندوق المعونة الوطنيّة. كما يعدّ مرجعاً لجميع الجهات الدّاعمة والشريكة للصندوق من مؤسسات حكوميّة ومنظمات دوليّة، بناءً على اتفاقيات وبروتوكولات موقّعة 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 الدّولي وغيرها)

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

تتعهد الجهات المانحة (المباشرة وغير المباشرة) والشركاء والأطراف المنفّذة على عدم مشاركة الدّليل 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

صُمّم هذا الدليل كوثيقة اجرائيّة، يتم تعديلها بناءً على التغذية الرّاجعة والدّروس المستفادة في مرحلة الاطلاق وسنوات تنفيذ المشروع. حيث تعتبر هذه "النسخة الخامسة" ويتم التصديق عليها وطباعتها بناءً على ذلك.

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

الأولى بترقيم فرعي محدّث (مثال: نسخة 1، نسخة 1.1 ، نسخة1.2). على أن يتم التواصل مع جميع الأطراف المعنيّين ليتم تحديث الفصول الأخرى بالموازاة.

إذا لزم الأمر. تكون الصّفحة الأولى من الدّليل 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:**

نطـــــــــــــــــاق الشمول في البرنامج يتضمن الأسر الأردنية الفقيرة حيث يهدف البرنامج الى تخفيض نسبة وشدّة الفقر

2. **المخصصّات المرصودة**

تكون المخصصات 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 الموحّد 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 الموحّد لتوسيع نطاق الحماية الاجتماعية و خفض مستويات الفقر والبطالة على المستوى الوطني وبناء نظام حماية اجتماعية فعّال 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 ايجاد 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 فقرا في سلم ترتيب الأسر المبني على نتائج قياس شدة فقر الأسر وحاجتها للدعم وفقا 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 وأسر ذوي الاحتياجات الخاصة وأسر العاجزون مادياً
- أن لا يكون عمل رب الأسرة من العاملين في القطاع العامّ

شروط خاصة:

- أن لا تزيد حصة الفرد من دخلها الشهري عن100 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 النقديّة 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 المقدّر للأسرة من الثروة الحيوانيّة عن 352دينار.
- أن لا تمتلك الأسرة أكثر من مركبة وأن لا يقل عمر المركبة عن 5سنوات.
- أن لا تمتلك الأسرة عوائد سنويّة من امتلاك الأسهم والسندات تزيد عن 10250 دينار.
- أن لا تمتلك الأسرة أكثر من أصلين من الأصول التالية: مباني، أراضي، عقارات، ثروة حيوانيّة، وحدات زراعيّة، 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 الموحّد المستحق للأسرة وصرفه شهرياً وذلك حسب نتائج عمليات التحقق من استمرار استحقاق الاسرة للدعم وفي ضوء توفر المخصصات المالية المرصودة لهذا البرنامج.

2. **المستلمين للمستحقات:**

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

3. **آليات الدفع:**

- **الحسابات البنكية:** يقوم مقدم الطلب بتزويد الصندوق برقم حساب بنكي خاص به ليتم تحويل المخصصات على هذا الحساب ويتيح الصندوق للمنتفعين فتح حسابات بنكيّة اساسية.
- **المحافظ الإلكترونية:** يقوم مقدم الطلب بفتح محفظة الكترونية 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 الموحّد للأسر المحتاجة وصرفه بشكل شهري ولا تستحق الاسرة الدعم عن الاشهر التي تسبق تاريخ تقديمها لطلب الحصول على الدعم.
- يحق للأسرة طالبة الانتفاع من الدعم النقدي الموحّد التقدم بشكوى أو تظلم وذلك من خلال القنوات والآليات المتاحة لذلك اذا لم تحصل الأسرة على الدعم أو شعرت بظلم او سوء معاملة او 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 استكماله[1].
- تدريب و تجهيز الموظفين للعمل في مكاتب التسجيل الموجودة في فروع الصندوق و مراكز دعم التسجيل الأخرى[2]، للتسهيل على مقدمي الطلبات تعبئة و تقديم طلباتهم من خلال البوابة الإلكترونية[3].
- ضمان سلامة ودقّة قاعدة البيانات وعمل نسخ احتياطية دورية لقاعدة بيانات نماذج التسجيل.
- للصندوق الحق بتكليف فريق أو أكثر من العاملين في مديرية وأقسام الدعم النقدي الموحّد 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 بالاضافة 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 بالأضافة للصرف للمستحقين من المسجلين في الشهر الأول من كل ربع
كل سنتين (اعادة التحقق من الاهلية مع الزيارات)		

[1] ملحق 1: استبيان تقديم الطلب
[2] ملحق 2 : لائحة فروع الصندوق ومراكز دعم التسجيل
[3] رابط التقديم (www.Takaful.NAF.Gov.jo)

أسباب التعليق الدائم وإسقاط حقّ الانتفاع:

- ✓ يسقط حق المنتفع من برنامج الدعم بالاستفادة من الدورات اللاحقة لبرنامج الدعم النقدي الموحّد اذا 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 حسابه 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 مستحقاته 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 اذا 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 للمشغَل.

المبررات الصحية:

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

- اذا كانت فرصة العمل المتاحة لا تتوائم مع البنية الجسدية للمشغَل.
- وجود اعاقة جسدية ولو بسيطة لا تتوائم وفرصة العمل.

مبررات لها علاقة ببيئة العمل:

- عدم توفر وسائل السلامة العامة مثل ألاقنعة، الكمامات، وسائل حماية الرأس، قفازات، الخ.
- توفر فرصة العمل في مكان بعيد عن موقع السكن وعدم تأمين المواصلات من قبل الجهة المشغَلة.
- اشتراط رب العمل أن تزيد مدة العمل عن 8 ساعات مع وجود بدل اضافي.
- عدم قيام الجهة المشغَلة بتقديم التدريب الملائم لفرصة العمل.
- عدم ملائمة فرصة العمل لخبرات ومهارات المشغَل.

- 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 والمصداقية

العمليات التشغيلية الرئيسية (دورة البرنامج):

ابتداءا من تاريخ 15\5\2022 تم فتح باب التسجيل لبرنامج الدعم النقدي الموحد وسيبقى متاحا بشكل دائم وعلى مدار العام بحيث يقوم الصندوق باجراء عملية تطبيق معادلة الاستهداف والحاق أسر اضافية كلما توفرت ميزانية اضافية او قل عدد المنتفعين عن العدد الاجمالي المستهدفة ثم يتم ترتيب الاسر تصاعديا حسب شدة فقرها وزيارتهم من قبل الصندوق كما ورد في هذه التعليمات.

اختيار الأسر المؤهلة وايصال 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 الموحّد في الادارة العامة (قسم توثيق الطلبات، قسم التحقق الميداني، قسم الاستحقاق والمراجعة) ووحدة ادارة مشروع التحويلات النقديّ.

قسم الدعم النقدي الموحّد في فروع الصندوق: تم إنشاء قسم للدعم النقدي الموحّد يعمل فيه موظفون مدرَّبون ومجهزون بأجهزة لوحية للتسهيل على طالبي الانتفاع تقديم 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 الخارجيّة:** وتكون في مجموعة مختارة من مراكز المجتمع المدني يعمل فيها موظفون من جهة الشركاء مدرَّبون ومجهزون بأجهزة لوحية وذلك للتسهيل على طالبي الانتفاع تقديم طلباتهم من خلال البوابة الإلكترونية للبرنامج.
- ✓ **تشارك الشركة المتخصصة المتعاقد معها (عبر الشركاء)** في تنفيذ التحقق الميداني من خلال القيام بزيارات منزلية لتعبئة استبيان التحقّق المنزلي.
- ✓ **البنوك ومزودي خدمات الدفع بالهاتف النقال** والذين يقومون بتسليم مبالغ الدعم الى المستحقين وتزويد الصندوق بتقارير الاستلام حسب المتفق عليه. ويكون للبنك المركزي دوراً أساسيّا في مرحلتي التصميم والتنفيذ وحشد الدّعم اللازم من الجهات المصرفيّة وشركات الدفع الالكتروني.

- **الخطوات الرئيسية في العملية (العمليات الفرعية)**

الخطوات الرئيسية في عملية انتقاء الأسر المؤهلة تقديم 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 الالكترونية).

- **تسلسل أنشطة تقديم الطلب:**

✓ يقوم مقدم الطلب بالدخول على الرابطwww.Takaful.NAF.Gov.joمن 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 المخصّص.

✓ عند رفع الطلب بنجاح سيظهر على الشاشة رقم خاص بالطلب، اضافة الى لائحة الوثائق المطلوبة لإثبات بعض البيانات التي تم تعبئتها إذا لزم الأمر وسيتم اعلام المتقدّم بطريقة تسليم الطلب.

✓ يتم ارسال رسالة نصيّة تؤكّد اتمام العمليّة 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 الموحّد الاداريّة: هي سجل بيانات وطني شامل يتم فيه تقييد كافة البيانات والمعلومات المتاحة للصندوق 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 الموحّد.

عملية التحقق الإداري:

✓ تطبيق "الفلاتر" المعتمدة للأسر المستفيدة من الدعم التي لا تنطبق عليها المعايير الأساسيّة. 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 الموحّد 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 تغيرات 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 معدّلة 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 الأوّل لمعادلة الاستهداف**

- ✓ قاعدة بيانات جميع المتقدمين غير المستبعدين المعدلة
  - نظام استهداف معتمد
  - عدد الاسر المستفيدة التي سيتم اختيارها، وفقًا 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 الموحّد (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 مرتّبة 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 المختصّة أو باحثي الصندوق، تقوم مديرية الدعم في الإدارة العامة والشريك المختصّ بإعداد تقرير لتلخيص مخرجات هذا النشاط، مثل: عدد الأسر وتوزيعها على المحافظات وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

- **مخرجات عملية التطبيق الاول لمعادلة الاستهداف**

✓ القائمة الأوليّة: 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 التحقّق 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 الصحيّة، مستندات الانفاق على التعليم، عقد ايجار. حاليا يستوجب وجود المستندات اثناء الزيارة.

✓ فريق من الميسّرين الميدانيين المؤهلين حسب الشروط المتفق عليها بين الصندوق والشريك المختص-والمتعاقد معهم عن طريق جهة مختصّة أو من موظفي الصندوق- مجهزون بأجهزة لوحيّة ومعدّات تكنولوجية وأي أدوات لازمة لإجراء عمليّة التحقق الميداني باستخدام الاستبيان المحمّل على الأجهزة

✓ برنامج الكتروني لتحديد القوائم، والاستبيانات ولمزامنة البيانات التي تم جمعها في الزيارات المنزلية.

- **تسلسل أنشطة عمليّة التحقق الميداني**

✓ سوف يحدد الصندوق المتطلبات، المهارات، والخبرات اللازمة للميسّرين والمشرفين.

✓ سوف يقرر الصندوق أي من الميسّرين / 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 وكيفيّة اجراء الاستبيان، قبل بدء عملية التحقق.

✓ يقوم الشريك والشركة المختصّة بإجراء اختبار بعد التدريب لجميع المشرفين والميسّرين؛ يتم مشاركة النتائج مع الصندوق ليعمل على مراجعة درجات اختبار التدريب والموافقة على القائمة النهائية للميسّرين.

- ✓ يبدأ الشريك المختص بالاتصال هاتفيا بجميع الأسر المؤهلة لمرحلة الزيارة التي ستتم زيارتها، بعد يوم عمل واحد من اصدار لائحة الزيارة، لإعلامهم بضرورة تجهيز الوثائق المطلوبة خلال أسبوع من تاريخه.
- ✓ تقوم مديريّة الدّعم بتزويد الشريك المختصّ (والمسؤول عن التعاقد مع الشركة) بلائحة الأسر التي يتوجب زيارتها مقسّمة تبعاً للتوزيع الجغرافي(اسم رب الاسرة، الرقم الوطني لرب الاسرة، الرقم الخاصّ بالطلب، عنوان السكن، رقم الهاتف، لائحة الوثائق الواجب توفرها) وذلك بطريقة أمنة لضمان امن وحماية البيانات.
- ✓ من المهم ذكر ضرورة وجود رب الأسرة أو أحد البالغين من أسرته خلال المقابلة، وأن يوجد معه بطاقة الأحوال المدنيَّة الخاصّة برب الأسرة او دفتر العائلة. يتم محاولة التواصل مع كل أسرة خمس مرات مختلفة خلال أوقات وأيام مختلفة ثم زيارة ميدانية حسب العنوان الموجود في الطلب.
- ✓ يقوم الميسّرون الميدانيون في الجهة المكلفة بتنفيذ التحقق الميداني بزيارات منزلية لكل أسرة في قائمة الاسر "المستفيدة المحتملة"، تبعاً للتوزيع الجغرافي حيث سيتبع الميسّرون خطة لتغطية جميع الأسر المعيشية المخصصة لهم وفقًا لإطار زمني محدد.
- ✓ لكل أسرة مدرجة في القائمة، سوف يقوم الميسّرون الميدانيون بتعبئة الاستبيان من خلال شخص بالغ من أفراد الأسرة لديه القدرة على الإجابة وتقديم معلومات دقيقة مطلوبة للاستبيان. ويفضل، إذا كان حاضرا، 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 الميسّرون الإجابات التي يقدمها المجيب (أو تسجيل الملاحظات المشاهدة) عن الأسرة في جهاز لوحي، وسيقومون بتحميل ومزامنة الاستبيانات المعبأة والمرفقات، وفقا 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 نصيّة 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 يوميّة للصندوق ،بالأسر التي تم زياررتها والاسر التي تم استنفاذ 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 منع الرد؛ مرض، وفاة، خلل في الهاتف).

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

- ✓ ستتبع الجهة المكلفة بتنفيذ الزيارات الميدانية بروتوكولا معينا لضمان تسجيل إجابات دقيقة وصادقة في الاستبيان خلال الزيارات المنزلية. عندما يكون ذلك ممكنا، ستتضمن الأجهزة اللوحية خيار تسجيل موقع GPS (إحداثيات) لكل استبيان. كما ستتضمن ثلاث صور للمنزل (صورة خارجية وصورتين داخليات يعبران عن الواقع المعيشي للأسرة).
- ✓ إذا تعذر إجراء زيارة منزلية، يجب ان يتبع الميسّرون بروتوكولا معينا 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 بانه 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 الخاصّة 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 التضليل عن مكان سكنه الفعلي، يتم التوصية بعدم استحقاق الاسرة للدعم بحيث يتم احالتها لقسم الاستحقاق في الادارة لعدم الاجازة
  - يتم تثبيت نوع المنزل حسب المشاهدة
  - يتم حفظ النموذج المحدّث 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 افضل المخرجات تم استحداث فريق متخصص من صندوق المعونة معنيين 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 العامّة.
- ✓ سيقوم فريق الصندوق بإجراء زيارات التحقق من الجودة باستخدام النموذج الخاصّ بجودة الزيارات ، سيتم استخدام نتائج هذا النموذج في اعطاء ملاحظات تحسين الاداء للباحثين في الميدان. اذا لوحظ وجود مشكلة في الاداء لدى باحث معيّن أو في منطقة جغرافية محدّدة، يحق للصندوق طلب اعادة الزيارة من قبل الشركة المختصّة مع تغيير الباحث الذي يقوم بالزيارة.

- **مخرجات عمليّة التحقّق 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 العمليّة، الدروس المستفادة، التحديات وغيرها من المؤشرات المتفق عليها (كما سيتم رفع تقارير دوريّة حول سير عمليّة 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 عمليّة التطبيق الثّاني لمعادلة الاستهداف

  - قاعدة بيانات الأسر التي تمت زيارتها (البيانات المحدّثة)
  - 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 بناءاً 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. وانما يتم فقط تطبيق فلاتر 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 عمليّة 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 عمليّة التطبيق النهائي**

- ✓ يقوم قسم التحقق الميداني في مديرية الدعم في الادارة العامة بمجرد الانتهاء من الزيارات بالتأكّد 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 وفقًا للعلامات التي تحصل عليها.
- ✓ يقوم قسم الاستحقاق والمراجعة في مديرية الدعم النقدي الموحد بتحديد قائمة "الأسر المستفيدة" وفي حالة اقصاء 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 الإجراء 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 عمليّة الالتحاق

- ✓ يقوم مسؤول المتابعة والتقييم بإعداد تقرير بجداول 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 عمليّة 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 وميدانيا.

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 العامّة

- ✓ يتم اعتماد الوثائق المرفقة في الطلب بعد عملية الزيارة.
- ✓ يتم طلب اعادة الزيارة في الحالات التي تم ذكرها مسبقا.
- ✓ 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 بانتفاعها من البرنامج و قبولها و شرح أهداف البرنامج ودورته، ومبلغ الانتفاع، اضافةً الى حقوق المنتفع ومسؤولياته.
- ✓ الحصول رسميا 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 الموحّد في الادارة العامة، اضافة الى قسم الدعم في الفروع.
- ✓ ستكون الشّركة المختصّة 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 مزوّدي الدفع الالكتروني.
- ✓ 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 كتب تسهيل مهمّة 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، موزّعة تبعاً للمنطقة الجغرافية
- ✓ لائحة فروع البنوك، موزّعة حسب المنطقة الجغرافيّة
- ✓ لائحة عملاء المحافظ الالكترونية، موزّعة تبعا للمنطقة الجغرافيّة ويتم النظر في مقدار السّيولة على مستوى كل عميل حتى لا يتم احالة عدد كبير من المنتفعين دون وجود الجاهزية
- ✓ موادّ ارشاديّة 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

- ✓ يتم عرض رسالة على "الصفحة" الخاصّة بكل أسرة. الهدف من الرسالة هو إعلام الأسرة بأنهم قد اعتبروا مؤهلين لبرنامج الدعم النقدي الموحّد ، 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 الوطنيّة بإرسال رسائل نصيّة قصيرة للمنتفعين المؤهلين لإعلامهم بقبولهم في البرنامج وبمبلغ الانتفاع الخاصّ بهم اضافة الى اخبارهم أنه سيتم التواصل معهم خلال أسبوع لدعوتهم الى ورشة تهدف الى تعريفهم بالبرنامج ومساعدتهم على استكمال عمليّة الالتحاق
- ✓ يقوم البنك المركزيّ بإرسال لائحة الفروع ونقاط السّحب للصندوق، تبعاً للتوزيع الجغرافي
- ✓ يقوم مزوّدو خدمات الدّفع الالكتروني بإرسال لائحة العملاء للصندوق مع تحديد سقف السّيولة اليومي لكل منها، وذلك تبعا للتوزيع الجّغرافي
- ✓ يقوم الشّريك المعني بالتعاقد مع شركة خاصّة لتجهيز وعقد ورش التوعية/ الالتحاق
- ✓ تقوم الشّركة المختصّة بإعداد لائحة جمعيات/مراكز/ قاعات لعقد الورش فيها وتعمل على التواصل مع كل جهة من الجهات المعنيّة للتأكد من جاهزية الموقع لوجستيّا وللحصول على الموقع التفصيلي لكل منها
- ✓ تقوم الشّركة المختصّة بتجهيز لائحة المواقع النهائية بحيث تشمل: اسم الجمعية أو المركز، المحافظة، اللواء والقضاء، والموقع التفصيلي، والسّعة ومزوّد الدّفع أو الممثل الذي سيحضر عن البنوك لكل جلسة
- ✓ تقوم الشركة المختصّة بالتواصل مع المنتفعين وتوزيعهم على أيام وساعات ومواقع الورش. يتم اعلام المنتفع عبر الهاتف بقبول أسرته في البرنامج، بضرورة استكمال عمليّة الالتحاق التي تشمل حضور جلسة التوعية لمعرفة المعلومات اللازمة عن البرنامج وعن طرق استلام المدفوعات.
- ✓ خلال المكالمة الهاتفيّة ستقوم الشّركة بالتأكيد على المنتفع بأن يحضر رب الاسرة الى الورشة. الأسر التي يتعذر حضور رب الاسرة ويتعذر لاحقا استلامه للدّعم يمكن أن تعمل على ارسال فرد اخر من الأسر على أن يكون فوق سن الثامنة عشرو يجب عليها السّير بإجراءات "تغيير صلاحيّة استلام الدّعم" والموضّح تفاصيلها في فصل الشكاوى
- ✓ يتم مشاركة الجدول النهائي الذي يحتوي على أسماء المنتفعين وأرقامهم الوطنيّة والورش التي سيقوم كل منهم اضافة الى رقم ضابط الارتباط المسؤول لكل ورشة مع صندوق المعونة الوطنيّة
- ✓ يتم ارسال رسالة نصّية من قبل الشركة المعنيّة لتأكيد الحضور للمنتفعين قبل يوم من الجلسة، ويذكر فيها موقع الورشة التفصيلي والسّاعة ورقم ضابط الارتباط المتواجد.

المخرجات

- ✓ جدول ورشات العمل (الموقع، الحضور، مزوّد الخدمة وضابط الارتباط المعنيّ)

2. إجراء اجتماعات مجموعة المستفيدين

المدخلات

- ✓ المواقع
- ✓ الميسّرون والمشرفون الذين سيتم تعيينهم من قبل الشركة المختصّة.
- ✓ النموذج الالكتروني للالتحاق.
- ✓ المطبوعات التوعويّة.
- ✓ جدول الجلسات وقائمة الأسر التي أكّدت حضورها.
- ✓ ضباط الارتباط الحاضرين من قبل البنوك ومزوّدي الدفع الالكتروني.
- ✓ عرض تقديمي توضيحي، وسمّاعات اذا لزم.
- ✓ مقاعد كافية لعدد الحضور.

تسلسل الأنشطة

- ✓ يتم تسجيل أسماء المنتفعين الحاضرين.
- ✓ يتم توزيع الموادّ التعريفيّة.
- ✓ يقوم موظّف الشركة المختصّة بإعطاء لمحة تعريفيّة حول البرنامج، مدّة الانتفاع واستلام الدّعم، حقوق المنتفعين وواجباتهم.
- ✓ يتم شرح الطرق المختلفة لاستلام الدّعم ومستلزمات كل واحدة منها.
- ✓ يتم شرح الاجراءات اللازمة والاطار الزمني لعمليّة فتح الحسابات واعطاء كل منتفع خيار استخدام الحسابات البنكيّة الاساسيّة أو المحافظ الالكترونيّة.
- ✓ يتم الاجابة على اسئلة المنتفعين وتوفير المزيد من المعلومات اذا لزم.
- ✓ يتم اعطاء كتب تسهيل مهمّة للمنتفعين الرّاغبين بالتوجّه الى البنوك أو يتم فتح المحافظ في حينه من قبل موظّف شركة الدّفع 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 ورقيّا والهويّة الشخصية لرب الاسرة او 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 موظّفو الشّركة أو موظّف فرع الصندوق بالتأكد أن رقم الحساب يعود لربّ الاسرة أو الفرد المخوّل باستلام الدّعم ثم يتم تسجيل رقم الحساب على النموذج الالكتروني
- ✓ يقوم موظّف الشركة أو موظّف الصندوق بتصوير ورقة الحساب أو الايبان الكترونيا وتحميلها على النموذج الالكتروني
- ✓ يقوم موظّفو قسم التوثيق في الادارة العامّة بالتأكّد من صحّة رقم الحساب المدخل من خلال مطابقته مع الصّورة الالكترونية، كما يتم التأكد من ملكية رقم الحساب لرب الأسرة أو الفرد المخوّل 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، موزّعة تبعاً للمنطقة الجغرافية
- ✓ لائحة فروع البنوك، موزّعة حسب المنطقة الجغرافيّة
- ✓ لائحة عملاء المحافظ الالكترونية، موزّعة تبعا للمنطقة الجغرافيّة ويتم النظر في مقدار السّيولة على مستوى كل عميل حتى لا يتم احالة عدد كبير من المنتفعين دون وجود الجاهزية
- ✓ موادّ ارشاديّة 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" الخاصّة بكل أسرة. الهدف من الرسالة هو إعلام الأسرة بأنهم قد اعتبروا مؤهلين لبرنامج الدعم النقدي الموحّد ، 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 الوطنيّة بإرسال رسائل نصيّة قصيرة للمنتفعين المؤهلين لإعلامهم بقبولهم في البرنامج وبمبلغ الانتفاع الخاصّ بهم اضافة الى اخبارهم أنه سيتم التواصل معهم خلال أسبوع لدعوتهم الى ورشة تهدف الى تعريفهم بالبرنامج ومساعدتهم على استكمال عمليّة الالتحاق
- ✓ يقوم البنك المركزيّ بإرسال لائحة الفروع ونقاط السّحب للصندوق، تبعاً للتوزيع الجغرافي
- ✓ يقوم مزوّدو خدمات الدّفع الالكتروني بإرسال لائحة العملاء للصندوق مع تحديد سقف السّيولة اليومي لكل منها، وذلك تبعا للتوزيع الجّغرافي
- ✓ يقوم الشّريك المعني بالتعاقد مع شركة خاصّة لتجهيز وعقد ورش التوعية الافتراضية
- ✓ تقوم الشّركة المختصّة بإعداد روابط الجلسات الافتراضية لعقد الورش عليها حسب الحاجة
- ✓ تقوم الشركة المختصّة بالتواصل مع المنتفعين وتوزيعهم على أيام وساعات و الجلسات الافتراضية. يتم اعلام المنتفع عبر الهاتف بقبول أسرته في البرنامج، بضرورة استكمال عمليّة الالتحاق التي تشمل حضور جلسة التوعية لمعرفة المعلومات اللازمة عن البرنامج وعن طرق استلام المدفوعات.
- ✓ خلال المكالمة الهاتفيّة ستقوم الشّركة 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 الوطنيّة
- ✓ يتم ارسال رسالة نصّية من قبل الشركة المعنيّة لتأكيد الحضور للمنتفعين قبل يوم من الجلسة الافتراضية، ويذكر فيها موقع الرابط والسّاعة.

المخرجات

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

5. إجراء اجتماعات مجموعة المستفيدين

المدخلات

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

تسلسل الأنشطة

- ✓ يتم تسجيل أسماء المنتفعين الحاضرين و مطابقتها مع البيانات التي يتم تحميلها من منصة عقد الجلسات الافتراضية.
- ✓ يقوم موظّف الشركة المختصّة بإعطاء لمحة تعريفيّة حول البرنامج، مدّة الانتفاع واستلام الدّعم، حقوق المنتفعين وواجباتهم
- ✓ يتم شرح الطرق المختلفة لاستلام الدّعم ومستلزمات كل واحدة منها
- ✓ يتم شرح الاجراءات اللازمة والاطار الزمني لعمليّة فتح الحسابات واعطاء كل منتفع خيار استخدام الحسابات البنكيّة الاساسيّة أو المحافظ الالكترونيّة
- ✓ يتم الاجابة على اسئلة المنتفعين وتوفير المزيد من المعلومات اذا لزم
- ✓ يتم ارشاد للمنتفعين الرّاغبين بالتوجّه الى البنوك للتوجه لفروع الصندوق للحصول على كتب تسهيل مهمّة إذا دعت الحاجة أو يتم فتح المحافظ من قبل موظّف شركة الدّفع 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 المصوّرة ورقيّا والهويّة الشخصية لرب الاسرة او الفرد المخول باستلام الدّعم

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 الوطنيّة.

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

المخرجات

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

الخطوات الرئيسية في عملية الالتحاق الخاصة بالدفع الالكتروني:

المدخلات

- ✓ لائحة ببيانات الأسر المؤهلة

تسلسل الأنشطة

- ✓ يقوم موظف الصندوق بشرح الية الاستلام للأسر المؤهلة و يتم توجيه الأسر المؤهلة الى فتح حساب بنكي أو محفظة الالكترونية إما عن طريق تطبيقات المحافظ أو عن طريق الوكلاء المعتمدين.
- ✓ تقوم الأسر المؤهلة بفتح حساب سواء بنكي أو محفظة الكترونية.
- ✓ يتم توجيه المنتفع الدخول على موقع صندوق المعونة للالتحاق و تسجيل بيانات الحساب الذي يرغب باستلام المعونة النقدي الموحّدة عليه.
- ✓ اذا تعذر على المنتفع الالتحاق الكترونياً يمكنه الاستعانة بأحد أفرع صندوق المعونة الوطنيّة.
- ✓ يقوم موظّفو قسم التوثيق في الادارة العامّة بالتأكّد من صحّة رقم الحساب المدخل من خلال مطابقته مع الصّورة الالكترونية، كما يتم التأكد من ملكية رقم الحساب لرب الأسرة أو الفرد المخوّل باستلام الدّعم.

المخرجات

- ✓ معلومات الدّفع للمنتفعين.
- ✓ لائحة المنتفعين النهائية للبرنامج بما في ذلك معلومات الدّفع 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 محميّة وصحيحة.

- ✓ يجب إجراء التحديثات والتغييرات في سجل المستفيدين وفقًا 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 الموحّد.

آليّة 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 بالشكوى الخاصة به .

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

1. التواصل مع المواطنين لمشاركة المستجدّات الخاصّة 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 :

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

قسميّ التحقق الميداني والاستحقاق والمراجعة: يقوم كل قسم بالنظر في الحالات التي تصله على طابور الشكاوي الخاص به والعمل على حلها أو احالتها 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 العمليّات بالترتيب المحدد. يكون مدير مديريّة الدعم النقدي الموحد مسؤولاً عن التأكد من حصول كل رؤساء الأقسام والموظفين المعنيين على التدريب اللازم؛ باستخدام الدليل.

قسم الدّعم النقدي الموحد في الفروع: يتكوّن من رئيس قسم وعدد من الباحثين الاجتماعيين بحيث تكونُ وحدات الدعم المساند الموجودة في الفروع مسؤولة بشكلٍ 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 بآلية التعامل مع الشكاوى والاستفسارات ما يلي:

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

الية التعامل مع الشكاوي

- في حال وجود خطأ في البيانات المدخلة من قبل صاحب الطلب، يمكن تقديم شكوى (تعديل وتحديث البيانات) علما 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 منتفع 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 منتفع وقام بتقديم الشكوى عن طريق أحد فروع الصندوق**: يتم معالجة الشكوى وتعديل البيانات عن طريق الفرع بناءا 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 منتفع**: 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:

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

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

	.استفسارات اخرى أين أجد أجابة للاستفسارات الاخرى لدي استفسار غير مدرج بالقائمة **.الزيارات المنزلية** هل ستقوم الشركة بمعاودة الاتصال بي اذا لم يتم الردّ؟ كيف أقوم بتسليم الوثائق المطلوبة؟ متى ستتم الزيارات المنزلية؟ **.الالتحاق (جلسات التوعية)** وصلتني رسالة انني مقبول بشكل اولي في البرنامج، ماذا افعل الان؟ اود الاستعلام حول التاريخ والموقع للجلسات لقد فوت موعد الورشة ماذا أفعل إذا لم أتمكن من حضور الجلسة في الموعد المحدد ؟	
شكوى \تظلم	**.النظام لا يسمح بالتسجيل أو الإستمرار / -فاتني موعد التسجيل** **.الاستحقاق** 1-أسرتي لم تنتفع من البرنامج تقديم شكوى حول أسرة منتفعة دون استحقاق **.المدفوعات - طريقة الاستلام (الدعم)** 1-أواجه صعوبة في فتح محفظة الكترونية 2- التأخر في الإيداع (أكثر من شهر واحد)- 3-مبلغ الدعم غير دقيق مزود الخدمة او البنك غيرمتعاون 4-تم طلب وجود مبلغ في حسابي الأساسي او طلب مني الدفع مقابل فتح الحساب 5- لم استلم بطاقة المحفظة الالكترونية **.أداء الموظفين** سلوك وممارسات الموظف	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. أداء الموظفين ضعف المهنية مخالفات مالية وسلوكية أخرى
تعديل وتحديث البيانات	**.تعديل رقم الهاتف**	تحديث معلومات المتقدم/المنتفع

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

معايير وأسس إدارة الشكاوي/الاستفسارات/التظلمات

تعمل آلية ادارة الاستفسارات والشكاوي والتظلمات وفقاً للقيم التالية: المهنيّة، السرية وعدم الإفصاح، الحياديّة، الشفافيّة.
وتخضع جميع الاستفسارات والشكاوي بأنواعها لخطوات المعالجة التالية:

دفع مبلغ الدّعم

تهدف عملية دفع الدّعم إلى:

- ✓ ايصال بتلقي المبالغ الصحيحة للمنتفعين في الوقت المناسب؛
- ✓ تسهيل الوصول إلى نقاط الدفع للمنتفعين من البرنامج؛
- ✓ متابعة الحالات التي فشلت عمليّة الايداع 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 المنتفعين عن طريق اعتماد آلية دفع حديثة. فذلك سيتيح للمنتفع:

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

الوحدة المسؤولة الرئيسية والمشاركون الآخرين

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

الخطوات الرئيسية في عملية الدفع

تتضمن عملية الدفع أربع خطوات رئيسية:

- ✓ إعداد قوائم الدفع
- ✓ تحويل الدفعات
- ✓ متابعة نتائج عملية الايداع
- ✓ 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 المنتفعين من صندوق المعونة الوطنية هي نفسها أو أقل مقارنةً بالكلفة التي تستخدم لشبكة البريد.
- ✓ يتلقى المنتفعون 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 / الجوّال 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 عمليّة المتابعة الحفاظ على جودة المخرجات البرامجية والتشغيلية خلال المراحل المختلفة لبرنامج من خلال عقد مقارنة وربط دائم بين المخرجات الناتجة عن العمليات التنفيذية والأهداف الموضوعة خلال مرحلة التصميم . يكون جزءا أساسيا من عمليّة المراقبة وضع توصيات لتحسين فعاليّة الأنشطة لتحقيق الأهداف الموضوعة .

الجهة المسؤولة الرئيسية والمشاركين الآخرين ذو المسؤوليات

تكون عملية المتابعة احدى مهام مديرية الدعم النقدي الموحد بحيث يقوم كل قسم من الأقسام بمتابعة مخرجات العمليات والأنشطة الواقعة ضمن نطاق مسؤولياته فمثلا تكون متابعة مخرجات الزيارات الميدانية من مهام فريق التحقق الميداني ومتابعة عمليّة استخراج لائحة الأسر المستحقّة من مهام قسم الاستحقاق. ويكون الإشراف على عمليّات المتابعة من مهمة مدير مديريّة بحيث يعمل مع مدير عام صندوق المعونة الوطنيّة والشركاء ذو الصّلة على مراجعة التقارير بشكل دوري والنظر في توصيات تحسين الأداء واقرارها .

وصف خصائص تقارير المتابعة

تكون تقارير المتابعة أما الكترونية تصدر عن النظام المعلوماتي تبعا للمؤشرات المتفق عليها أو يتم مشاركتها مع مديريّة الدعم النقدي الموحد من قبل الشركات المنفذة تبعا لنماذج موضوعة مسبقا ومن خلال أنشطة المتابعة المختلفة لا بد أن يتوفر في كل من التقارير مؤشرات أداء واضحة حول الإنجاز لكل نشاط ومرتبطة بمدّة زمنيّة محدّدة ويلحق بكل منها تحليل للتحديّات والتوصيات المقترحة لتطوير الأداء التنفيذ.

مؤشرات الأداء الرئيسية في النظام المعلوماتي

يتم وضع مؤشرات الأداء في مجموعات مرحليّة 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 المحدّد (مثال: عدم استكمال الزيارة المنزليّة لعدم تواجد شخص بالغ في المنزل , عدم استكمال عمليّة 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 المقدّمة (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 المعنيّة في فروع الصندوق بإجراء حلقات نقاشيّة دوريّة مع المستفيدين في كل مرحلة من مراحل البرنامج بناء على نموذج يوضع مسبقا 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 دوريّة مع الجهات المنفذة لمناقشة سير العمليّات وأي تحديات تواجهه .

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

التقييم

الغرض من هذه العملية

تهدف عملية التقييم إلى تحليل مخرجات العمليّات الأساسيّة لبرنامج من حيث الفاعلية والتوافق مع الأهداف الموضوعة في مرحلة التصميم لتحقيق الأثر المرجو.

الجهة المسؤولة الرئيسية والمشاركين الآخرين ذو المسؤوليات

يقوم الصندوق مباشرة بعمليات التقييم أو قد يوعز الى أحد الشركاء المتخصّصين مهمّة المساهمة فيها وتكون مهمّة وضع التصور والأهداف من مهام لجنة القياس في الصندوق بالتعاون مع مدير عام الصندوق والأقسام المختصّة.

أنواع ومعايير التقييم

تخضع التقاييم لمبادئ ومعايير القياسات السنوية في صندوق المعونة الوطنيّة 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

اضافة برنامج الدعم النقدي الموحد الى الخطّة الاستراتيجيّة بهدف التقييم وقياس الأثر ليتم بالتالي شموله في القياسات السنويّة

ويخضع لإجراءات الحفظ والأرشفة المطبّقة على برامج الصندوق ومبادئ القياس ذاتها (النزاهة ,الشفافيّة, 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 العامّة تكليف لجنة القياس في الصّندوق ومديريّة الدّعم ووحدة الدّراسات 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 رقابيّة أو شركاء متخصّصين أو يوافق أن يقوموا بإجراء تقييمات مستقلّة لبرنامج الّدعم

النقدي الموحد؛ إذا ارتأى فيها قيمة مضافة ويتم إشراك الصندوق في وضع أهداف التقييم ومعايير القياس على أن يتم اختيار العيّنة المرجو دراسة الأثر عليها بطريقة احصائيّة سليمة ويتم مراعاة سريّة بيانات الأسر من خلال توقيع اتفاقيّة لسريّة 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

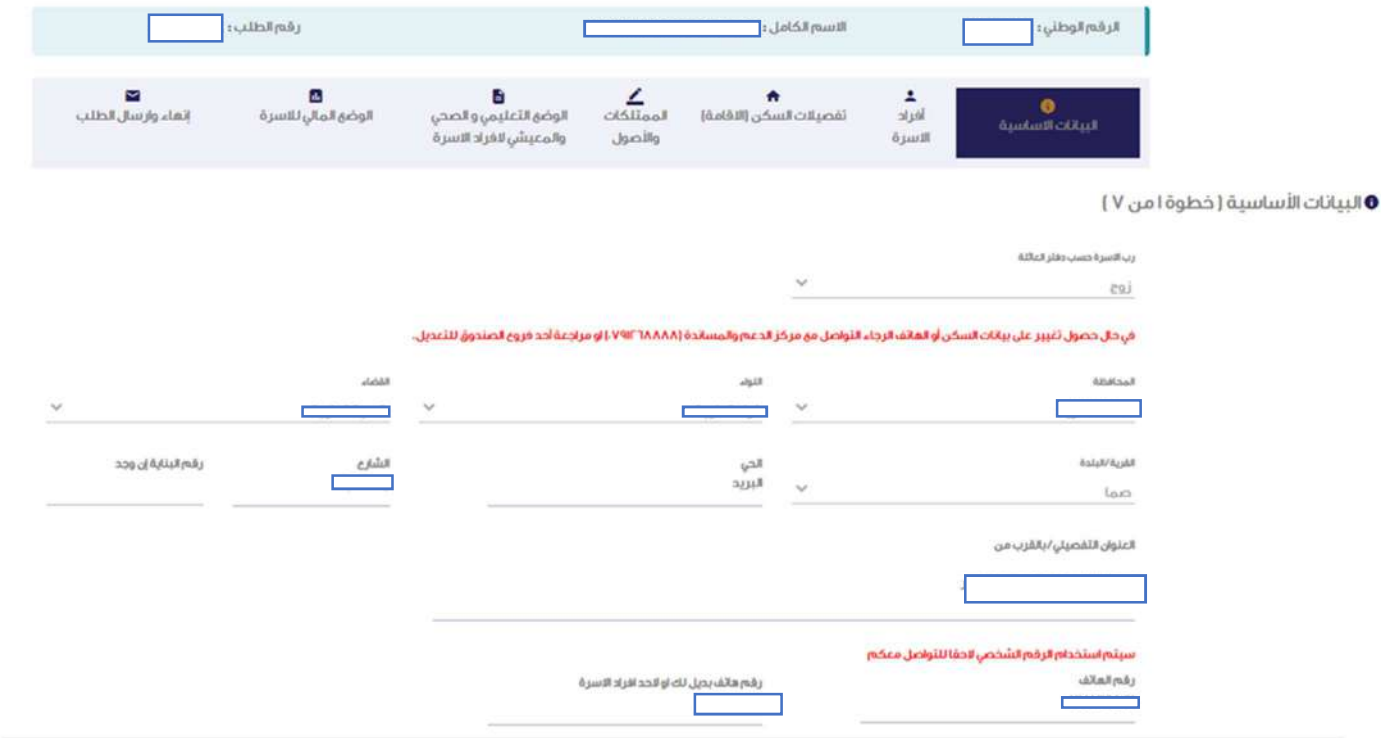
ملحق 5: الرسائل الاعلامية لبرنامج الدعم النقدي الموحد

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



البيانات الاساسية | أفراد الاسرة | تفصيلات السكن (الاقامة) | الممتلكات والأصول | الوضع التعليمي و الصحي والمعيشي لافراد الاسرة | الوضع المالي للاسرة | إنهاء وارسال الطلب

تفصيلات المسكن (الإقامة) (خطوة ٣ من ٧)

نوع المسكن: شقة

مساحة المنزل (متر مربع): ٨٠,٠٠٠

مساحة المنزل دون مساحة الارض المبني عليها

صفة السكن: مستأجر

قيمة الإيجار الشهري (دينار): ٥٠,٠٠٠

ما هو مصدر المياه الرئيسي لإحتياجات المنزل: شبكة المياة العامة

شركات المياه: شركة مياه اليرموك

قيمة آخر فاتورة (دورة): ٥٠,٠٠٠

رقم الإشتراك

صورة فاتورة المياه

ما هو مصدر الإنارة الرئيس للسكن: شبكة الكهرباء العامة

شركات الكهرباء: شركة كهرباء محافظة إربد المساهمة ا

قيمة آخر فاتورة: ٢٠,٠٠٠

رقم الإشتراك

صورة فاتورة الكهرباء

هل لديك مصدر كهرباء من الطاقة الشمسية ؟: لا

البيانات الاساسية | أفراد الاسرة | تفصيلات السكن (الاقامة) | الممتلكات والأصول | الوضع التعليمي و الصحي والمعيشي لافراد الاسرة | الوضع المالي للاسرة | إنهاء وارسال الطلب

الممتلكات والأصول [خطوة ٤ من ٧]

هل لديك عقارات و مباني و أراضي و وحدات زراعية علما بانه سوف يتم الغاء الطلب في حال عدم دقة وصحة البيانات ○ نعم ● لا

الثروة الحيوانية

يرجى الضغط على زر الاضافة [+] لإضافة سجل جديد ومن ثم الضغط على [✓ حفظ]

الاسم الرباعي	الرقم الوطني	عدد الأغنام والماعز	عدد الأبقار	عدد الجمال	عدد مزارع الدواجن المرخص لمستخدم رسمياً لدى وزارة الزراعة	إضافة +
لايوجد بيانات						

المركبات

الاسم الرباعي	الرقم الوطني	نوع المركبة	صنف المركبة	فئة المركبة	مرخصة لغاية	سنة الصنع
لايوجد بيانات						

البيانات الأساسية
أفراد الأسرة
تفصيلات السكن (الإقامة)
الممتلكات والدخول
الوضع التعليمي والصحي والمعيشي لأفراد الأسرة
الوضع المالي للأسرة
إنهاء وإرسال الطلب
الوضع التعليمي و الصحي والمعيشي لافراد الاسرة (خطوة ٥ من ٧)
الوضع التعليمي /المؤهل التعليمي
الاسم الرباعي
الرقم الوطني
المستوى التعليمي /المؤهل التعليمي
ملتحق / غير ملتحق
سبب عدم الالتحاق
طبيعة الجامعة/ المدرسة
جهة الانفاق على التعليم
حجم الانفاق السنوي
التخصص
أساسي (عاشر فاقل)
أنهى الدراسة
أول ثانوي
الحالة الصحية
الاسم الرباعي
الرقم الوطني
الوضع الصحي
نوع التأمين الصحي
تعديل
هل تستلم الأسرة مساعدات عينية غذائية منتظمة (طرود غذائية) ؟
نعم
لا

مصادر دخل الاسرة التي يعتمد عليها بالانفاق

في كل صفة الدخل (سنوي/موسمي) إدخال قيمة الدخل السنوية كاملة. وفي كل صفة الدخل (شهري) إدخال قيمة الدخل لشهر واحد فقط

يرجى الضغط على زر الاضافة (+) لإضافة مصدر دخل جديد ومن ثم الضغط على (✓ حفظ)

الاسم الرباعي	الرقم الوطني	مصدر الدخل (منتظم - غير منتظم)	صفة الدخل	قيمة الدخل	مصدر الدخل في حال غير ذلك	الجهة	القطاع	اضافة +
		عمل غير منتظم	غير منتظم شهري (دخل غير ثابت)	٣٠٠				تعديل / مسح

هل رب الاسرة خاضع للضريبة؟

○ خاضع ◉ غير خاضع

أعباء الديون والقروض على الاسرة

يرجى الضغط على زر الاضافة (+) لإضافة مصدر دخل جديد ومن ثم الضغط على (✓ حفظ)

النوع	اسم الجهة	اسم شركة التمويل	اجمالي القرض	المتبقي	قيمة القسط الشهري	اضافة +
شركات تمويل		تمويلكم	١٠٠٠٠	٨٥٠٠	١٠٠	تعديل / مسح

البيانات الاساسية | أفراد الاسرة | تفصيلات السكن (الاقامة) | الممتلكات والأصول | الوضع التعليمي والصحي والمعيشي لافراد الاسرة | الوضع المالي للاسرة | إنهاء وإرسال الطلب

إنهاء وإرسال الطلب [خطوة ٧ من ٧]

الاقرار والتعهد

يرجى الضغط هنا للتأكيد على "الاقرار والتعهد"

☐ اقر واتعهد 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 بالاطلاع على مجموع الدخل الصافي لسنة ٢٠٢١ من واقع ملفي الضريبي لدى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

ملاحظة : البيانات الادارية التي تظهر على طلب التسجيل هي حجة على طالب الدعم وفي حال عدم دقة هذه البيانات نرجو التقدم بطلب تظلم واحضار الاوراق الثبوتية التي تثبت عدم صحة هذه البيانات من مصدرها وتسليمها لمركز الدعم والمساندة الذي يقع بالقرب من منطقتك.

ملاحظة : لا يمكن التعديل على البيانات المدخلة بعد ارسال الطلب.

طباعة الطلب | 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 قصبة عمان	محافظة العاصمة	مكتب رئيسي	65635430	الادارة العامة	الادارة العامة
خلف نادي المعلمين / بجانب الماكدونالز	لواء قصبة 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 الجنوبيه	الأغوار الجنوبيه
غور المزرعة / حي الجيش / الصندوق الاردني الهاشمي	لواء الاغوار الجنوبية	محافظة الكرك	مكتب فرعي	32305673	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	
مثلث صبحا / الصالحية بجانب مول جوهرة 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	
المؤسسة المدنية / الكازية الشارع الرئيسي	لواء الرويشد	محافظة المفرق	مكتب فرعي	778285565	الرويشد	
وسط البلد	لواء البادية الشمالية	محافظة المفرق	مكتب فرعي	778318295	دير الكهف	
فوق اسواق السلام	لواء البادية الشمالية	محافظة المفرق	مكتب فرعي	26272088	صبحا	
بجانب الاثار	لواء البادية الشمالية	محافظة المفرق	مكتب فرعي	266267053	ام الجمال	
المفرق/دوار النعيمي /مقابل مركز الصحي المفرق الشامل	لواء قصبة 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 الردودي	لواء الجيزة	محافظة العاصمة	مكتب رئيسي	4460116	الجيزه	الجيزه
الجبل الشمالي /خلف حلويات النجمة	لواء الرصيفة	محافظة الزرقاء	مكتب رئيسي	53754130	الرصيفه	الرصيفه
شرق شارع ابنوك/عمارة البشابشة	لواء الرمثا	محافظة اربد	مكتب رئيسي	27384568	الرمثا	الرمثا

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

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

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

ملحق 3 : نموذج التحقّق الميداني

الزيارة (نعم/لا)

اذا لم تتم الزيارة: اذكر 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 : ----------
أقرب :---------- رقم التلفون : ----------

الرقم 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)، المسنون 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 المسكن: (مطابق ، غير مطابق) / من خلال المشاهدة * اذا كان غير مطابق ← ادخال النوع الصحيح
مدة الاتفاق على المسكن (مطابق ، غير مطابق وثيقة غير متوفرة) / من خلال الوثيقة * مستأجر ← يرفق إثبات [عقد ايجار مصدق ، وثيقة رسمية]
مبلغ الاتفاق على المسكن المستأجر: (مطابق ، غير مطابق، وثيقة غير متوفرة) / من خلال الوثيقة * اذا كان غير مطابق ← ادخال الرقم الصحيح
مساحة المسكن بالمتر المربع: (مطابق ، غير مطابق) / من خلال المشاهدة * اذا كان غير مطابق ← ادخال الرقم الصحيح

مصدر مياه الشرب [مطابق ، غير مطابق وثيقة غير متوفرة] / من خلال المشاهدة وتدقيق الاشتراك
رقم الاشتراك اذا كان "متصل" (مطابق ، غير مطابق) /من خلال تدقيق رقم الاشتراك * اذا كان غير مطابق ← ادخال الرقم الصحيح

مصدر الإنارة : (مطابق ، غير مطابق، وثيقة غير متوفرة] / من خلال المشاهدة وتدقيق الاشتراك
رقم الاشتراك اذا كان "متصل" (مطابق ، غير مطابق) / من خلال تدقيق رقم الاشتراك * اذا كان غير مطابق ← ادخال الرقم الصحيح

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

1. **أعباء القروض والديون**
مبلغ القرض الشهري (مطابق ، غير مطابق ،وثيقة غير متوفرة) / من خلال الوثيقة
*اذا كان غير مطابق ← ادخال الرقم الصحيح

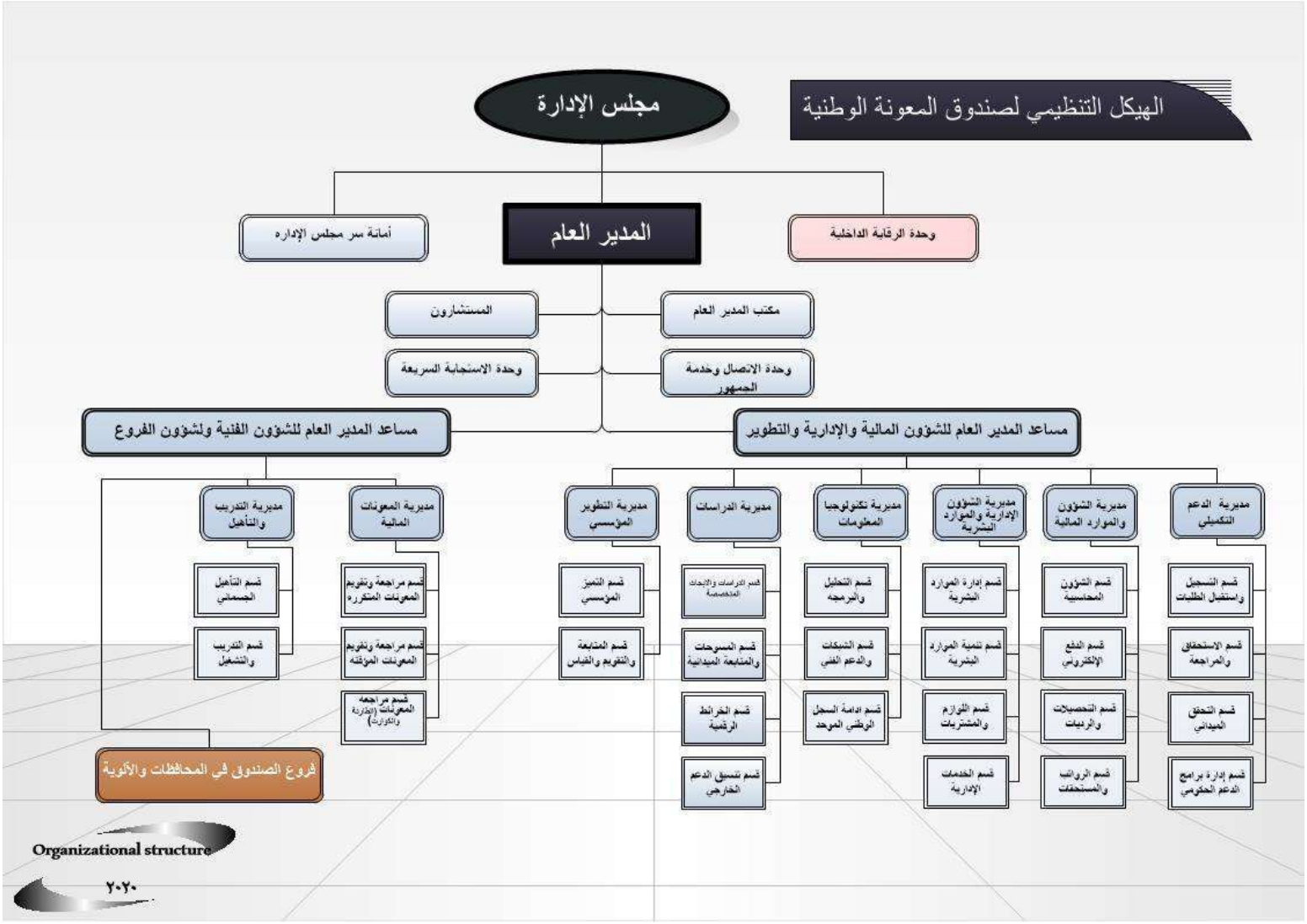
2. **البيانات الفرديّة (تظهر في حال وجود حالة فرديّة خاصّة)**

الفرد	الحالة	مطابقة النوع	مطابقة النفقات	الاثباتات
اسم الفرد	تعليم خاص	مطابق ، غير مطابق) وثيقة غير متوفرة) / من خلال الوثيقة لائحة الانواع تظهر في حالة عدم المطابقة	(مطابق ، غير مطابق) ادخال المبلغ الصحيح في حالة عدم المطابقة	يرفق إثبات (وصولات الدفع جامعة او مدرسة خاصة) للباحث: هل تم ارفاق الاثبات؟ (نعم/لا)
اسم الفرد	الوضع العملي(غير عامل)	(مطابق ، غير مطابق) من خلال السؤال والاستفسار لائحة الانواع تظهر في حالة عدم المطابقة		
اسم الفرد	الوضع الصحي(غير طبيعي عاجز ،مريض،ذوي احتياجات خاصة)	مطابق ، غير مطابق،) وثيقة غير متوفرة) / من خلال المشاهدة والوثيقة لائحة الانواع تظهر في حالة عدم المطابقة		يرفق إثبات (تقرير طبي) للباحث: هل تم ارفاق (الاثبات؟ (نعم/لا

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

- يتم اخذ احداثيات المنزل من خلال GPS-اذا 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

الرسـائل الإعلاميـة (١)

الرسالة الإعلامية	الفئة المستهدفة	الهدف المرجو
برنامج الدعم الموحد هو أكبر برنامج وطني للحماية الاجتماعيّة .	• الرأي العام/المواطنون • الفئات المستهدفة للدعم • الإعلام/المختصون • مجلس الأمة • الجهات المانحة والشركاء • الوزراء المعنيون	• تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن حول آلية التوحيد للبرامج
تم تصميم برنامج الدعم النقدي الموحد ليوفر الدعم للأسر الأشد فقرا في الأردن . البدء بتوحيد برامج الدعم النقدي في عام ٢٠٢٢م . يهدف البرنامج الى تخفيض نسبة وحدّة الفقر على مستوى المملكة	• الرأي العام/المواطنون • الفئات المستهدفة للدعم • الإعلام/المختصون • مجلس الأمة • الجهات المانحة والشركاء • منظمات المجتمع المدني	• تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن • إعلام الرأي العام بالبرنامج، مع التركيز على الجانب التكميلي للدعم.

الرسـائل الإعلاميـة (٢)

الرسالة الإعلامية	الفئة المستهدفة	الهدف المرجو
يتم التحقق من أهلية جميع الأسر باستخدام الالية المحدّثة للاستهداف ثم ضم الأسر المؤهلة بشمل تلقائي لبرنامج الدعم النقدي الموحّد. يتم اعلام الأسر بأهليتها للانتفاع من خلال رسائل نصية أو من خلال الفروع.	• الرأي العام/المواطنون • الفئات المستهدفة للدعم • الإعلام/المختصون • مجلس الأمة • الجهات المانحة والشركاء • منظمات المجتمع المدني	• تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن • إبراز النقاط الإيجابية للبرنامج وأثره المباشر على حياة المواطنين. • إعلام الرأي العام بالبرنامج، مع التركيز على الجانب التكميلي للدعم.

الرسـائل الإعلاميـة (٣)

الرسالة الإعلامية	الفئة المستهدفة	الهدف المرجو
يوسّع البرنامج شريحة المستفيدين لتشمل الأسر الأردنية الأشد فقراً والأكثر حاجة. يعتمد برنامج الدعم التكميلي نظام معلوماتي حديث في استهداف الأسر المستحقة للدعم النقدي . سيقوم صندوق المعونة الوطنية بإطلاق حملة توعوية تشمل جميع مناطق ومحافظات المملكة، ومختلف وسائل الإعلام والاتصال للتعريف بآليّة تقديم الطلبات والمعايير التي تنطبق على المستفيدين.	• الرأي العام/المواطنون • الفئات المستهدفة للدعم • الإعلام/المختصون • مجلس الأمة • الجهات المانحة والشركاء • منظمات المجتمع المدني • مجالس المحافظات اللامركزية • الوزراء المعنيون	• تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن • إبراز النقاط الإيجابية للبرنامج وأثره المباشر على حياة المواطنين. • إعلام الرأي العام بجدوى هذه المشروع في بناء نظام حماية اجتماعية للتعامل مع ظروف المستقبل. • حشد الدعم والتأييد للبرنامج من خلال ابراز كفاءة برنامج الدعم التكميلي في دعم الفئات المستحقة والحد من الفقر. • إعلام الفئات المستحقة بآلية تقديم الطلبات والتحقق من البيانات والحصول على الدعم والمتابعة وآلية تقديم المراجعة أو التشكاوى. • تحديد المؤشرات المتبعة لتحديد الاسر المستحقة، وشروط الانتفاع ودعم الفئات المستهدفة.

الرسـائل الإعلاميـة (٤)

الرسالة الإعلامية	الفئة المستهدفة	الهدف المرجو
يعتمد البرنامج في تحديد المستفيدين نظاماً يتمّ من خلاله احتساب درجة فقر الأسر، بحيث يتم توجيه الدعم للأسر الأشد فقراً.		• تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن • إبراز النقاط الإيجابية للبرنامج وأثره المباشر على حياة المواطنين.
تم توظيف التكنولوجيا في هذا البرنامج لضمان الشفافية والدقة في إحتساب أحقية الإنتفاع.	• الرأي العام/المواطنون • الفئات المستهدفة للدعم • الإعلام/المختصون • لجهات المانحة والشركاء • منظمات المجتمع المدني • مجالس المحافظات اللامركزية • الوزراء المعنيون	• إعلام الرأي العام بالبرنامج، مع التركيز على الجانب التكميلي للدعم. • حشد الدعم والتأييد للبرنامج من خلال ابراز كفاءة البرنامج في دعم الفئات المستحقة والحد من الفقر.
يعتمد البرنامج آليّة جديدة لتقديم الدعم إلى المستفيدين بحيث يتم صرف المعونة للمستحقين عبر حسابات مصرفية ومحافظ رقمية.		• إعلام الفئات المستحقة بآلية تقديم الطلبات والتحقق من البيانات والحصول على الدعم والمتابعة وآلية تقديم المراجعة أو الشكاوى.
تتميز آلية الدفع الجديدة بالشفافية والمساءلة الكاملة للمدفوعات. ويتم التأكد من وصول المدفوعات إلى المستحقين من خلال التحقق الرقمي.		• تحديد المؤشرات المتبعة لتحديد الاسر المستحقة، وشروط الانتفاع ودعم الفئات المستهدفة.

الرسـائل الإعلاميـة (٥)

الرسالة الإعلامية	الفئة المستهدفة	الهدف المرجو
ستستمر الأسر الفقيرة بالانتفاع من البرنامج طيله استمرارية استحقاقها يتم اعادة التأكد من أهلية الأسر بشكل مؤتمت كل ٣ أشهر	• الرأي العام/المواطنون • الفئات المستهدفة للدعم • الإعلام/المختصون • لجهات المانحة والشركاء • منظمات المجتمع المدني • مجالس المحافظات اللامركزية • الوزراء المعنيون	• حشد الدعم والتأييد للبرنامج من خلال ابراز كفاءة البرنامج في دعم الفئات المستحقة والحد من الفقر. • إعلام الفئات المستحقة بآلية تقديم الطلبات والتحقق من البيانات والحصول على الدعم والمتابعة وآلية تقديم المراجعة أو الشكاوى. • تحديد المؤشرات المتبعة لتحديد الاسر المستحقة، وشروط الانتفاع ودعم الفئات المستهدفة.
في حال عدم شمول/ها يحق لها التقدم بشكوى أو تظلم وذلك على الموقع الالكتروني للصندوق أو في أحدى فروع الصندوق		

ملحق 6 : الأسئلة المتكررة عن طريق الكول سنتر

Program Phase مرحلة البرنامج	Question السؤال	Answer الجواب
Registration التسجيل	What is the UCT ? 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 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? اين استطيع التقديم ؟	يتم التسجيل عبر رابط التسجيل : takaful.naf.gov.jo الا أنه قد انتهى التسجيل.
	Inquire about the confirmation of sending the request كيف يمكن الاستعلام عن تاكيد ارسال الطلب	يتم ذلك بعد الضغط على التعهد والاقرار "ان المعلومات صحيحة واعطاء الصلاحية لصندوق المعونة بالرجوع لاي دائرة للتاكد من جميع المعلومات، يظهر رقم تسلسلي للطلب ومباشرة يتم ارسال رسالة تاكيدية انه تم ارسال طلب الدعم
	Where and when can I complain if I am not included? اين ومتى استطيع التظلم في حال عدم شمولي؟	سيكون التظلم : باب التظلم مفتوح حاليا وحتى اشعار أخر

	What are the conditions for eligibility for UCT support? ما هي شروط الاستحقاق لبرنامج الدعم النقدي الموحد-؟	شروط الاستحقاق لهذا البرنامج هي : 1-ان يكون الافراد المتقدمون للحصول على الدعم مواطنون اردنيون يحملون الرقم الوطني 2-ان لا تكون الأسرة مستفيدة من أي معونة تصرف من الصندوق باستثناء فئات ذوي الاحتياجات الخاصة والحالات الإنسانية وأسر العاجزين ماديا، 3-ان لايكون عمل رب الاسرة في القطاع العام او القطاع العسكري 4.سينتفع من البرنامج أفقر 120 ألف أسرة فقط
	My admin data in the registration form is not updated? تم رفض طلبي بسبب بيانات غير دقيقة	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
	فاتني موعد التسجيل	باب التسجيل مفتوح حاليا وحتى اشعار أخر
	لدي استفسار غير مدرج بالقائمة	يمكنك التواصل مع مركز الدعم والمساندة على الرقم 0791268888
	Will I need any document to do the registration? هل احتاج الى اي وثيقة للتقديم؟	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
	What is the e-wallet? ما هي المحفظة الالكترونية؟	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

	How I can use an e-wallet? كيف استخدم المحفظة الكترونية؟	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 that contains an demo wallet: Link: الرابط: https://xd.adobe.com/view/6e272f1f-74d1-4f56-72df-c9419bb3f606-1816/?fbclid=IwAR2RKkP8F5TsG_HMre1qLbOVdU3btlnR_cLjHB6k&OyCBb1s0Zg6i20DGP0A fullscreen
	I cannot open an e-wallet, what should I do? لا اعلم كيف أقوم بفتح محفظة الكترونية ماذا أفعل	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 You can follow the following steps: Choose the mobile payment service provider that you would like to open an electronic wallet with, Fill out all of your required information on the form. Photocopy your identification document and upload it to your application. Click Submit application provided is correct after ensuring that the information.
		روابط نموذج فتح المحفظة: زين كاش https://promo.zaincash.jo.zain.com:90/zcregister/ محفظتي: https://mahfazatireg.umniah.com/ دينارك: https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer/ أورنج موني:https://www.orange.jo/ar/orangemoney/pages/default.aspx آية:https://aya.jo/ المحفظة الوطنية: https://nationalwallet.jo/?lang=ar قدها: https://gatetopay.com/gadha
	How many e-wallets I can have? كم محفظة الكترونية استطيع أن امتلك	يمكنك فتح ما يصل إلى محفظتي هاتف محمول لكل معرّف على الأكثر ، بشرط أن تكون كل محفظة مرتبطة برقم هاتف محمول واحد فقط You can open up to two mobile wallets per ID at most, provided that each mobile wallet is linked only to one mobile number
	لقد فتحت محفظة الكترونية ، كيف لي ان أتأكد انها فاعلة؟ I have opened an e-wallet, how	تستطيع التحقق من فاعلية محفظتك من خلال الرابط التالي: You can check your e-wallet status through the following link: HTTPs://uai.jopacc.com/JoPACC-GW/Search

	can I be sure if it is ?working	
	Can I cancel/close my e-wallet and open a new one? هل 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 -- نعم ، يمكنك إغلاق محفظتك عن طريق زيارة أي وكيل مزود الخدمة الخاص بك ، ولكن تحتاج أولاً إلى صرف رصيد المحفظة كاملا ثم ملأ نموذج الإنهاء او اغلاقها عن طريق التطبيق- ومن ثم مراجعة فرع الصندوق التابع لمنطقة سكنك والتزويد برقم المحفظة الجديد
	Who are the PSPs? من هم شركات المحافظ الالكترونية المتوفرة	روابط نموذج فتح المحفظة
		زين كاش
		https://www.jo.zain.com/arabic/Pages/zaincashpreview.aspx
		محفظتي
		https://mahfazatireg.umniah.com/
		دينارك
		https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer/
		أورنج موني
		https://www.orange.jo/ar/orangemoney/pages/default.aspx
		آية
		https://aya.jo/
		المحفظة الوطنية
		https://nationalwallet.jo/?lang=ar
		قدها:
		https://apps.apple.com/sa/app/gadha-%D9%82%D8%AF%D9%87%D8%A7/id1504912590?l=ar

	Will I have to pay any fee to open an e-wallet, is there any additional transaction fees? هل سأدفع اي رسوم اضافية عند فتح المحفظة، هل هناك رسوم مترتبة على العمليات المختلفة	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 There are simple 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
Payment مرحلة الدفع	Do I need a bank account to open the e-wallet? هل احتاج حساب بنكي لفتح المحفظة؟	المحفظة الإلكترونية غير مرتبطة بحساب بنكي ويمكن فتحها عند أحد مقدمي خدمة الدفع عبر الهاتف النقال السبعة العاملين في المملكة وهم:زين كاش، دينارك، أورنج موني، محفظتي، آيةوالمحفظة الوطنية،قدها The e-wallet is not linked to a bank account and can The seven mobile 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
	How can I inquire about my application status كيف استطيع الاستعلام عن طلبي ؟	سيتم فتح المجال للاستفسار عن حالة الطلب من حيث القبول او الرفض من خلال من خلال الرابط takaful.naf.gov.jo قم بادخال رقم الطلب الذي تم ارساله عبر الرسالة النصية أو الرقم الوطني وذلك بعد نهاية المدة المحددة لتقديم الطلبات،The inquires 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
	I have an existing bank account, Can I use it to receive the assistance, or not? لدي حساب مصرفي موجود	نعم يمكنك الاستلام على الحساب البنكي الخاص بك او من خلال المحافظ الالكترونية .

	، هل يمكنني استخدامه لتلقي المساعدة أم لا؟	
	I am notified about the benefits, when will I receive my money? متى سأحصل على الانتفاع ؟	إذا كنت جزءًا من العائلات المؤهلة ، فسيتم الاتصال بك بخصوص مبلغ الدفع وتوقيته ، If you're part of the eligible families, you'll be contacted regarding the payment amount and timing,
	How do I know that I am entitled? كيف اعرف اني مستحق للانتفاع ؟	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 المرسلة للمواطن Text messages will be sent to the eligible families asking them to open an electronic wallet through any service provider using a link attached to the same message
	Where I can cash out my benefits? من اين استطيع الحصول على القيمة النقدية للانتفاع؟	سيتم تزويدك بالخدمة من خلال المصادر التالية وستقوم شركة المحفظة الالكترونية ياعلامك 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 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
	Do I have to spend all balance or I can save some? هل يتوجب علي سحب كامل قيمة المساعدة؟	تسطيع الاحتفاظ بجزء من رصيدك في حساب محفظتك الالكتروني او الحساب البنكي

	Is it safe to keep my money in the wallet? هل الاحتفاظ بالمال في المحفظة الالكترونية آمناً ؟	من الآمن للغاية الاحتفاظ بأموالك في محفظتك. بالإضافة إلى ذلك ، يحتفظ البنك المركزي الأردني بسجلات لجميع المعاملات لمنع أي احتيال ، إذا كنت تشك في أن شخصًا 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 It is absolutely safe to 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
	Do I need a smartphone to open an e-wallet? هل احتاج لهاتف ذكي لفتح المحفظة؟	جميع أنواع الأجهزة المحمولة تدعمها PSPs. كل ما تحتاجه هو مجرد رقم هاتف محمول نشطAll types of mobile devices support by the PSPs. All you need is just an active mobile phone number
	What should I do if I lost my phone or my SIM card? ماذا أفعل إذا فقدت هاتفي أو شريحة الهاتف	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 withdraw as usual, If you don't have a simcard then contact your carrier to replace it(with keeping the same number) and then you'll receive the payment as usual
	Does it matter if I change my phone number used for the e-wallet? هل من الضروري الاحتفاظ برقم الهاتف الذي استخدم لفتح المحفظة؟	رقم المحفظة هو رقم الهاتف النقال الذي يتم فتح المحفظة عليه لذى من الضروري جدا الاحتفاظ برقم الهاتف لتتمكن من استخدام محفظتك The wallet number is the mobile phone number on which the wallet is opened, so it is very important to keep the phone number to be able to safely use your wallet.
	الاستعلام عن كيفة التعديل على المحافظ او الحسابات البنكية	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

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 . اذا كان الحساب بنكي : يجب مراجعة صندوق المعونة التابع لمنطقة سكنك وتزويدهم بوثيقة رقم الحساب ليتم ارفاقها واعتماد الحساب.	الاستعلام عن كيفية اضافة محفظة او رقم حساب بنكي	
بالبداية يتم الاستفسار عن حالة الطلب وذلك من خلال الموقع الالكتروني takaful.naf.gov.jo 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 وارفاق ما يثبت صحة بياناته .	الاستعلام عن كيفية تقديم التظلم -برنامج الدعم النقدي الموحد	Grievances التظلمات
يمكنكم الوصول الى مواقع الفروع من خلال الدخول على takaful.naf.gov.jo واختيار اتصل بنا أو من خلال الاتصال على مركز الدعم والمساندة 0791268888	كيف يمكنني معرفة موقع الفرع التابع لمنطقة سكني؟	branches الفروع

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، شكرا لك على تعليقك
- مرحبًا ، شكرًا لك على تعليقك
- مرحباً، شكراً 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 نتمكن 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 اتبع الرابط لمعرفة المزيد عن البرامج الجديدة لصندوق المعونة الوطني:

ما هي شروط الاستحقاق لبرنامج

مرحبًا، شكرًا على تواصلك معنا.

يرجى اتبع الرابط لمعرفة المزيد عن شروط الاستحقاق:

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

بياناتي المزودة في نموذج التسجيل غير محدثة؟

مرحبا عزيزي، شكرا 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؟

مرحبا عزيزي، شكرا 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 اعاقة جسدية هل استطيع التقديم للبرامج؟

مرحبا عزيزي، شكرا 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؟

مرحبا 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

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، يمكننك 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/

محفظتي: https://mahfazatireg.umniah.com/

دينارك: https://endpoint.dinarak.com/RegisterCustomer/RegisterCustomer/

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

آية:https://aya.jo/

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

قدها :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

مرحبا عزيزي، شكرا 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 استطيع التقديم للبرامج؟

مرحبا عزيزي، شكرا 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؟

مرحبا عزيزي، شكرا 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؟

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

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

مرحبا عزيزي، شكرا 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؟

مرحبا عزيزي، شكرا على تواصلك معنا. نعم، يمكنك إغلاق محفظتك عن طريق زيارة أي وكيل مزود الخدمة الخاص بك ، ولكن تحتاج أولاً إلى صرف رصيد المحفظة ;كاملا ثم ملء نموذج الإنهاء او اغلاقها عن طريق التطبيق- ليتم تأكيده من قبل الصندوق .

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

مرحبا عزيزي، شكرا 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؟

مرحبا عزيزي شكرا 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، أورنج موني، محفظتي، آية، المحفظة الوطنية،قدها.

كيف أستطيع الاستعلام عن طلبي؟

مرحبا عزيزي شكرا على تواصلك معنا.

سيتم فتح المجال للاستفسار عن حالة الطلب من حيث القبول او الرفض من خلال من خلال الرابط takaful.naf.gov.jo أو رابط الصندوق المعونة الوطنية www.naf.gov.jo ثم اختيار قائمة الخدمات الإلكترونية واختيار خدمات الصندوق الإلكترونية

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

ما قيمة الانتفاع؟

مرحبا عزيزي شكرا 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؟

مرحبا 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

- ما هو موقع الويب الخاص بك؟

مرحبا عزيزي، شكرا 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؟

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

- أين يمكنني متابعة حالة طلبي؟

مرحبا 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 مكالمتك خلال ساعات العمل.

0791268888

- أنا أتصل بصندوق المعونة الوطنية ولا أحد يرد!

مرحبا 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 صباحا وحتى الثالثة مساءا .

• **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

- 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 التاكد من معايير الاهلية 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 أخر.

- كيف سأستلم الدفعة؟

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

- كيف سأعرف إذا تم تسجيلي وقبولي؟

مرحبا عزيزي ، سيتم فتح المجال للاستفسار عن حالة الطلب من حيث القبول او الرفض من خلال 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 الالكترونية .

- 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 ولكني لم أحصل على التمويل! ماذا على أن أفعل؟

مرحبا عزيزي ، يرجى التاكد 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 لفلترة 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 التاكد 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 البايانات لفتلرة دورية من قبل النظام ولا يمكن لاي شخص اعادة تقييم الوضع

ملحق 8: دليل اجراءات معالجة الشكاوى

صندوق المعونة الوطنية
National Aid Fund

تكافل
برنامج الدعم التكميلي
أحد برامج صندوق المعونة الوطنية

برنامج الدعم التكميلي
ادارة الشكاوى والتغذية الراجعة من قبل الفروع

اهداف عملية ادارة الشكاوى والتغذية الراجعة

- استقبال وحل الشكاوى و الاجابة عن الاستفسارات الواردة حول البرنامج من قبل المواطنين
- استخدام مخرجات مركز الدعم والمساعدة لتحسين تنفيذ البرنامج
- التواصل مع المواطنين لمشاركة المستجدّات الخاصّة بهم(مثال: اعلامهم بحالة طلبات الانتفاع الخاصّة، استكمال بيانات ناقصة الخ)

الجهة المسؤولة

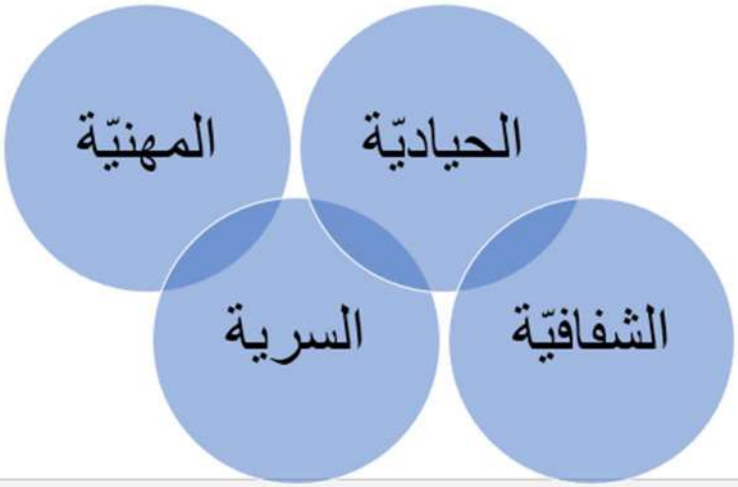
تكون الوحدة المسؤولة هي مديرية الدعم التكميلي في الإدارة العامّة

حيث يقوم رئيس كل قسم بالنّظر في الحالات التي تصله وارسالها الى موظفي قسمه للتحقّق منها ومعالجتها

و

قسم الدّعم التكميلي في فروع الصندوق

مبادىء 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 وفقًا للتصميم المخطط له. بالنسبة لنموذج الشكاوى، يتم تصنيف الشكاوى والتظلمات معًا. 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 .
- الاحالة 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

استفسار
معلومة حول البرنامج

- اذا كنت تعرف الاجابة، قم بتزويد المواطن بها بشكل مباشر. اطلع على قائمة الاسئلة الشائعة على الموقع
- اذا كانت الاجابة غير معروفة لديك وغير متوفرة على قائمة الاسئلة الشائعة، قم بمساعدة المواطن على إرسال الاستفسار عبر النموذج الالكتروني

اقتراح أو ثناء

- قم بتوفير المساعدة للمواطن على ارسال الملاحظة عبر موقع الصندوق الرسمي وليس تكافل

الدور العام للفروع في ادارة الشكاوى

- الاجابة المباشرة على اسئلة المواطنين العامة والاستفسارات المتعلقة بطلبهم
- تقديم المساعدة للمواطنين على تعبئة النموذج الالكتروني للشكاوى
- نسخ وتحميل الوثائق المطلوبة للشكاوى على النموذج الالكتروني (صلاحية موظف)

دور الفروع تبعا لنوع الحالة
طلب تحديث البيانات

البيانات الادارية	عنوان السكن	رقم الهاتف	تعديل طلب بعد الاغلاق	تعديل صلاحية استلام الدعم
• اعلم المواطن انه يتوجب عليه تحديث بياناته لدى الجهة المعنية.	• قم بمساعدة المواطن على ارسال طلب عنوان السكن على النموذج الالكتروني • اشرح للمواطن ان التعديل سيتم من الادارة بعد اجراء تحقق قصير من الهوية عن طريق الاتصال به من قبل الادارة.	• قم بمساعدة المواطن على ارسال طلب تعديل رقم الهاتف على النموذج الالكتروني • اشرح للمواطن ان التعديل سيتم من الادارة بعد اجراء تحقق قصير من الهوية عن طريق الاتصال به من قبل الادارة.	في حال طلب تعديل معلومات طلب مرسل "مغلق" يتم تسجيل الشكوى عبر النظام وارفاق الوثائق التي تستدعي عملية التعديل حتى يتم التحقق من صحتها واجراء اللازم .	في حال طلب تعديل صلاحية استلام الدعم يتم احضار الوثائق التي تثبت ضرورة تغيير صلاحية الاستلام لأقرب فرع للتحقق من صحتها واجراء اللازم.

دور الفروع تبعا لنوع الحالة
طلب تحديث البيانات

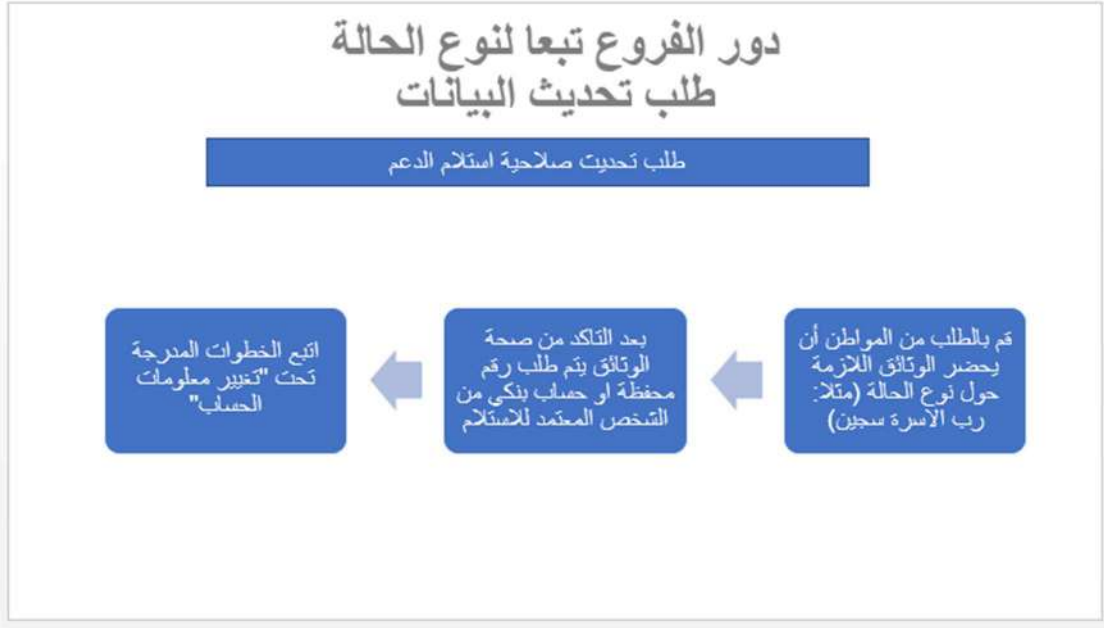
طلب تحديث معلومات الدفع (الحساب)

قم بطلب وثيقة الايبان او المحفظة الالكترونية (يتم احضارها من قبل المواطن من البنك أو العميل الخاص بالمحفظة

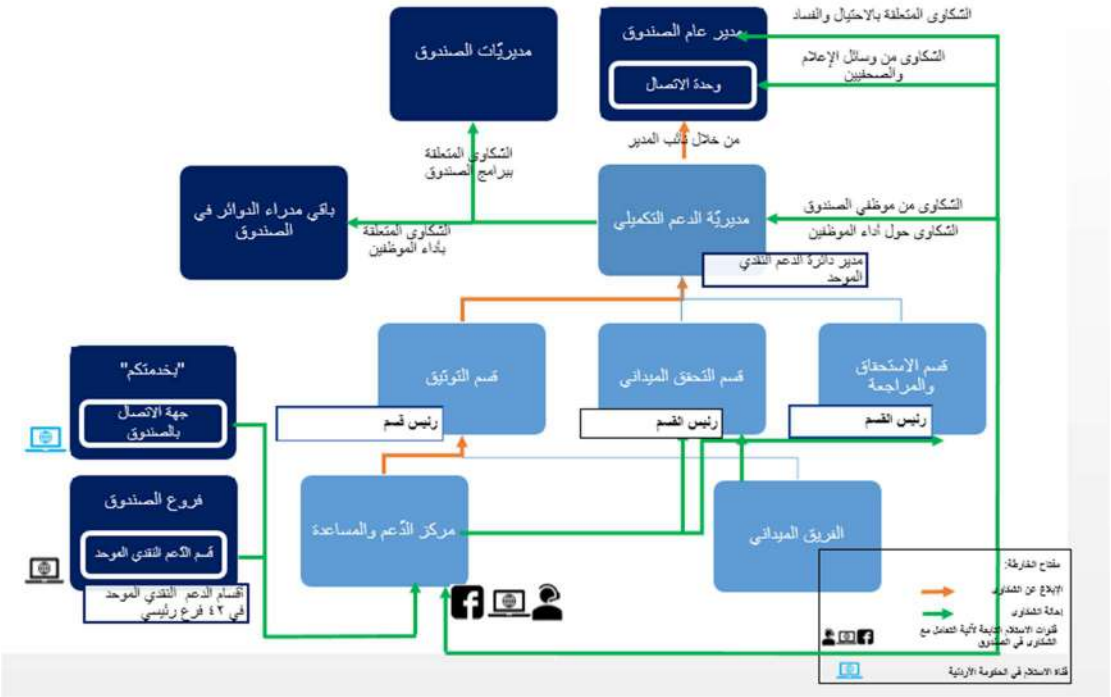
قم بالتأكد أن الرقم أو الايبان يعود لرب الاسرة أو الشخص المخول باستلام الدعم

قم بالدخول الى نموذج الالتحاق وتعديل بيانات الحساب

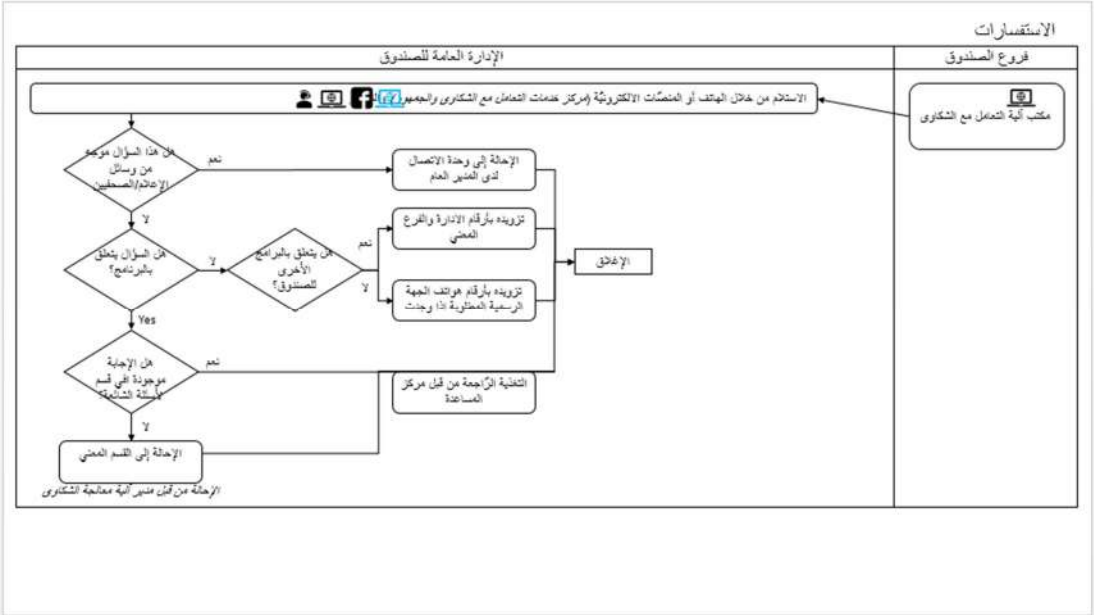
قم بنسخ الوثيقة الثبوتية لرقم الحساب وتحميلها الى نموذج الالتحاق


دور الفروع تبعا لنوع الحالة
طلب تحديث البيانات
طلب تحديث صلاحية استلام الدعم
قم بالطلب من المواطن أن يحضر الوثائق اللازمة حول نوع الحالة (مثلا: رب الاسرة سجين)
بعد التاكد من صحة الوثائق يتم طلب رقم محفظة او حساب بنكي من الشخص المعتمد للاستلام
اتبع الخطوات المدرجة تحت "تغيير معلومات الحساب"

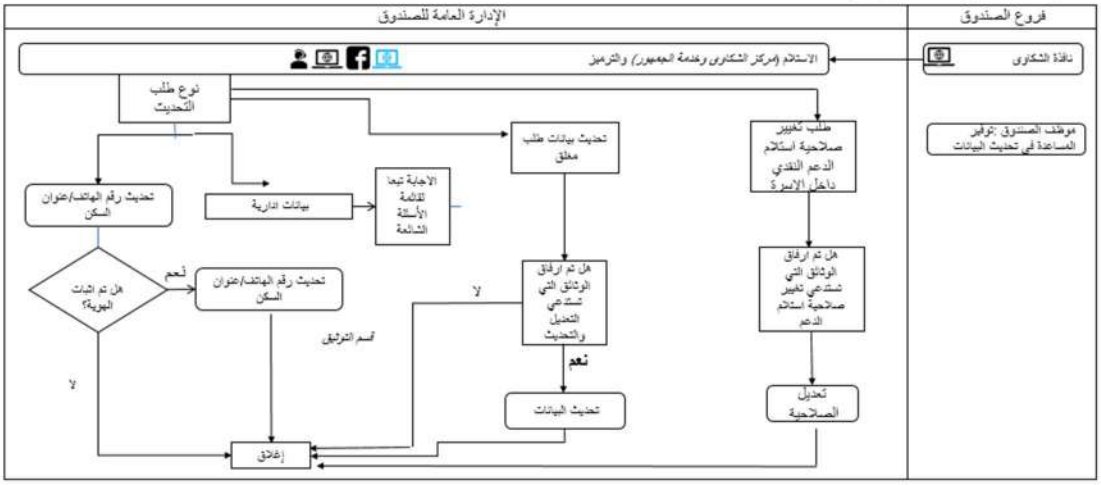
دور الفروع تبعا لنوع الحالة
شكاوى
مدفوعات، أداء موظفين، شكوى حول مزود الخدمة وغير ذلك
• قم بمساعدة المواطن على تعبئة النموذج الالكتروني
صعوبات في النموذج خلال التسجيل
• لا تقم بتعبئة الشكوى، وجه المواطن الى الموظف القادر على مساعدته في اكمال طلب التسجيل
خطأ شمول أو اقصاء
• قم بمساعدة المواطن على تعبئة النموذج الالكتروني
• في حالة الشكوى حول الاقصاء(اسرتي لم تنتفع من البرنامج) قم بالتأكد من شاشة الاستعلام عن حالة الطلب قبل تعبئة الشكوى حيث أن بعض الاسر المنتفعة تواجه صعوبة في استلام رسائل القبول


مدير عام الصندوق
وحدة الاتصال
الشكاوى المتعلقة بالاحتيال والفساد
الشكاوى من وسائل الإعلام والصحفيين
مديريّات الصندوق
من خلال نائب المدير
الشكاوى المتعلقة ببرامج الصندوق
مديريّة الدعم التكميلي
الشكاوى من موظفي الصندوق
الشكاوى حول أداء الموظفين
مدير دائرة الدعم النقدي الموحد
باقي مدراء الدوائر في الصندوق
الشكاوى المتعلقة بأداء الموظفين
قسم التوثيق
رئيس قسم
قسم التحقق الميداني
رئيس القسم
قسم الاستحقاق والمراجعة
رئيس القسم
"بخدمتكم"
جهة الاتصال بالصندوق
فروع الصندوق
قسم الدعم النقدي الموحد
أقسام الدعم النقدي الموحد في ٤٢ فرع رئيسي
مركز الدّعم والمساعدة
الفريق الميداني
مفتاح الخارطة:
الإبلاغ عن الشكاوى
إحالة الشكاوى
قنوات الاستلام المتابعة آلية التعامل مع الشكاوى في الصندوق
قناة الاستلام في الحكومة الأردنية

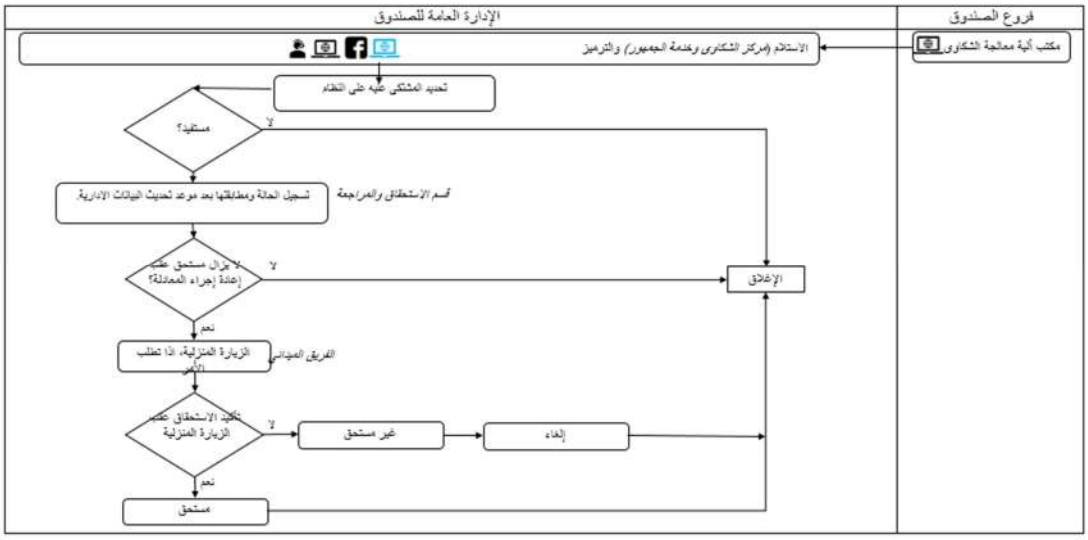
الاستفسارات



التحديث بعد اغلاق باب التسجيل "ارسال الطلب"



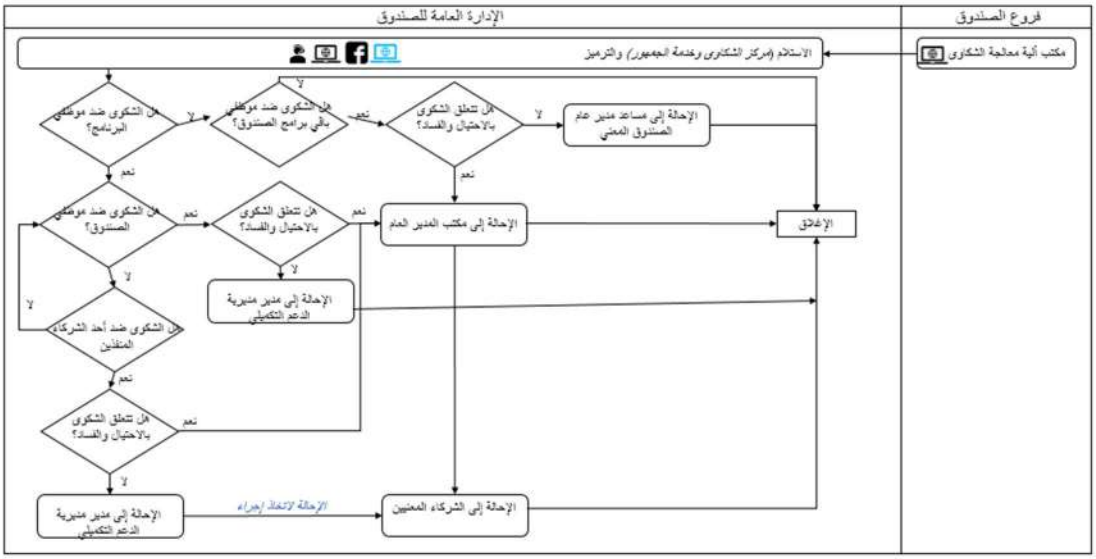
الشكوى- الاستحقاق (خطأ في التمول)*

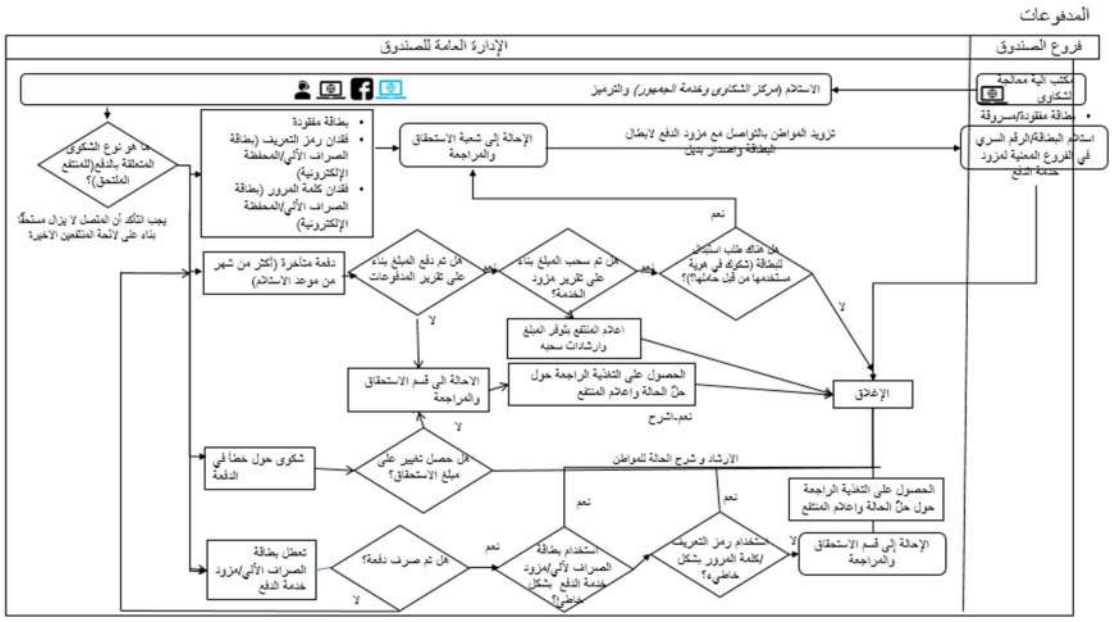


التحديث خلال فترة التسجيل الغاء

الشكوى- الاستحقاق (غير مستفيد، احتمال خطأ إقصاء)

أداء الموظفين




المدفوعات
الإدارة العامة للصندوق
فروع الصندوق
الاستلام (مركز الشكاوى وخدمة الجمهور) والترميز
مكتب آلية معالجة الشكاوى
بطاقة مفقودة/مسروقة
استلام البطاقة/الرقم السري في الفروع المعنية لمزود خدمة الدفع
ما هو نوع الشكوى المتعلقة بالدفع(للمنتفع الملتحق)؟
يجب التأكد أن المتصل لا يزال مستحقاً بناء على لائحة المنتفعين الأخيرة
بطاقة مفقودة
فقدان رمز التعريف (بطاقة الصراف الآلي/المحفظة الإلكترونية)
فقدان كلمة المرور (بطاقة الصراف الآلي/المحفظة الإلكترونية)
الإحالة إلى شعبة الاستحقاق والمراجعة
تزويد المواطن بالتواصل مع مزود الدفع لابطال البطاقة واصدار بديل
نعم
هل هناك طلب استبدال للبطاقة (شكوى في هوية مستخدمها من قبل حاملها؟)
نعم
لا
هل تم سحب المبلغ بناء على تقرير مزود الخدمة؟
هل تم دفع المبلغ بناء على تقرير المدفوعات
دفعة متأخرة (أكثر من شهر من موعد الاستلام)
لا
اعلام المنتفع بتوفر المبلغ وارشادات سحبه
الاحالة الى قسم الاستحقاق والمراجعة
الحصول على التغذية الراجعة حول حلّ الحالة واعلام المنتفع
الإغلاق
نعم-الشرح
لا
شكوى حول خطأ في الدفعة
هل حصل تغيير على مبلغ الاستحقاق؟
الارشاد و شرح الحالة للمواطن
الحصول على التغذية الراجعة حول حلّ الحالة واعلام المنتفع
نعم
نعم
استخدام رمز التعريف /كلمة المرور بشكل خاطيء؟
لا
الإحالة إلى قسم الاستحقاق والمراجعة
تعطل بطاقة الصراف الآلي/مزود خدمة الدفع
هل تم صرف دفعة؟
نعم
استخدام بطاقة الصراف الآلي/مزود خدمة الدفع بشكل خاطيء؟
لا