

بسمه تعالی

## شیوه‌نامه پاسخگویی طرح «کارت امید مادر» - مرحله اول فروردین ۱۴۰۵

موضوع تصویب نامه جلسه شماره ۹۲۰ شورای عالی انقلاب فرهنگی

دبیرخانه ستاد ملی جمعیت

در راستای اجرای سیاست‌های کلی جمعیت ابلاغی امام شهید حضرت آیت الله خامنه ای (رضوان الله تعالی علیه) و تحقق مفاد قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت و مصوبه جلسه ۹۲۰ مورخ ۱۴۰۴/۰۶/۲۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی مرتبط با " الزامات و راهکارهای بهبود وضعیت جمعیت کشور" و بند (ج) ابلاغیه شماره ۱۴۰۴/۰۴/۱۲۰۰۴/دش، مورخ ۱۴۰۴/۰۶/۲۴ رییس جمهور محترم و رییس شورای عالی انقلاب فرهنگی، مبنی بر "حمایت مالی و فرهنگی از خانواده و ارتقای سلامت مادر و کودک و کلیه مادران باردار کشور"، با تخصیص منابع پیش بینی شده در قوانین بودجه سنواتی، به منظور حمایت از مادرانی که فرزندان آنها از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ به دنیا می‌آیند، تا پایان دو سالگی فرزند، فرآیند اجرای «کارت امید مادر» به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱- جامعه هدف طرح، کلیه مادران ایرانی دارای کودک ایرانی (مادر و کودک هر دو دارای کدملی باشند) متولد شده از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ در تمام دهک‌های درآمدی می‌باشند. شرط برخورداری مادر، داشتن شماره حساب متصل به کدملی و شماره تلفن همراه به نام مادر (جهت دریافت پیامک اطلاع رسانی و کد خرید) می‌باشد.
- ۲- کد ملی کلیه مادران مشمول مرحله اول (اول تا هفتم فروردین ماه سال ۱۴۰۵) که فرزندشان از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ تا ۱۴۰۵/۰۱/۰۷ متولد شده اند، از سازمان ثبت احوال کشور اخذ و مبلغ اعتبار مادران شارژ گردیده است. لذا اعتبار کد ملی مادران دارای کودک متولد شده از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۸ تا ۱۴۰۵/۰۲/۰۷ (مرحله دوم) در اردیبهشت ماه شارژ خواهد شد. لیکن با توجه به عدم تخصیص اعتبار فروردین ماه از سوی سازمان برنامه و بودجه امکان استفاده از اعتبار شارژ شده برای هر دو گروه از مادران (مرحله اول و دوم)، از ۱۵ اردیبهشت ماه ۱۴۰۵ امکان پذیر می‌باشد.
- ۳- وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ۷ م هر ماه کدملی مادران دارای فرزند متولد شده را از سازمان ثبت احوال کشور اخذ و در پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان مورد بررسی و استحقاق سنجی از نظر حیات یا فوت کودک یا مادر قرار می‌دهد و در فاصله ۱۰ تا ۱۵ م هر ماه اعتبار ماهانه مادر و کودک به حساب مادر شارژ خواهد شد.
- ۴- اعتبار کارت صرفاً توسط کارت‌های بانکی متصل به حساب مادر مشمول و یا از طریق کد دستوری خرید با ارسال پیامک به شماره تماس متعلق به کدملی مادر قابل خرید می‌باشد.
- ۵- در راستای اجرای این طرح در بستر شبکه ملی یارانه‌های متمرکز (شمیم)، مادران مشمول (دارای کودک متولد شده از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱)، می‌توانند در بستر کالابرج الکترونیکی، سبد غذایی رایگان (مشمول بر ۱۶ اقلام غذایی مورد تأیید وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی؛ لبنیات (شیر، ماست پاستوریزه

- و پنیر)، پروتئین (گوشت گوساله، گوشت مرغ و تخم مرغ)، نان و غلات (برنج و ماکارونی)، چربی‌ها (روغن مایع)، میوه و سبزیجات (خرما، سیب، هویج، کدو سبز، گوجه فرنگی، پیاز)، حبوبات (عدس، مغزانه، بلغور گندم)، بسته بهداشتی رایگان (پوشک بچه)، و شیر خشک به میزان سهمیه (۴ عدد قیمت یارانه ای و ۴ عدد قیمت آزاد) تا سقف اعتبار تخصیص یافته از فروشگاه‌ها و داروخانه‌های طرف قرارداد طرح کالا برگ الکترونیکی دریافت کنند.
- ۶- اقلام غذایی و بهداشتی (پوشک بچه) مورد تأیید و شیرخشک از طریق شارژ کدملی مادر مشمول اعتبار ماهانه شارژ می‌شود.
- ۷- میزان اعتبار در نظر گرفته شده برای کلیه مادران در تمام دهک‌ها ماهانه به مبلغ ۲۰ میلیون ریال به ازای هر فرزند متولد شده از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ تا پایان ۲ سالگی می‌باشد و اعتبار تخصیص یافته برای ۳ ماه از شروع اولین مرحله شارژ در حساب مادر قابل ذخیره می‌باشد.
- ۸- اعتبار مرحله اول از ۱۵ اردیبهشت ۱۴۰۵ به حساب متصل به کدملی مادران مشمول تخصیص خواهد یافت. (زمان دقیق از طریق رسانه‌ها، اطلاع رسانی خواهد شد)
- ۹- پس از شارژ اعتبار مشمولین، به شماره تماس متعلق به کدملی مادر پیامک اطلاع‌رسانی از سرشماره V.Refah ارسال می‌گردد. در صورتی که شماره تماس موردنظر فعال باشد، پیامک از جانب مادر دریافت خواهد شد.
- ۱۰- استعلام اعتبار از طریق روش‌های ذیل برای کلیه افراد فراهم است:
- برنامه کاربردی بله - برنامه کاربردی شمیم - کد دستوری #۱۴۶۳\*۵۰۰\* - تلفن ۶۳۶۹-۰۲۱

### فهرست سؤالات پرتکرار طرح «کارت امید مادر»

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	پاسخ مساله	اقدام بعدی
۱	چه مادرانی مشمولین این طرح می‌باشند؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	مادرانی که فرزند یا فرزندان آنها از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ به دنیا می‌آیند مادر و فرزند هر دو دارای کدملی ایرانی باشند توضیحات: ۱- در صورت فوت کودک، مادر تا یکماه اعتبار مذکور را دریافت می‌نماید. ۲- در صورت فوت مادر، اعتبار کارت به شماره ملی قییم قانونی کودک منتقل می‌گردد. ۳- در صورت طلاق مادر، اعتبار کارت به شماره ملی حاضن قانونی کودک منتقل می‌گردد.	
۲	در صورت فوت کودک		مادر تا یکماه اعتبار مذکور را دریافت می‌نماید.	
۳	در صورت فوت مادر		اعتبار کارت به شماره ملی قییم قانونی کودک منتقل می‌گردد.	
۴	در صورت جدایی مادر و پدر		اعتبار کارت به شماره ملی حاضن قانونی کودک منتقل می‌گردد.	

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	پاسخ مساله	اقدام بعدی
۵	مادرانی که از ۱۴۰۵/۱/۱ صاحب فرزندان چندقلو می شوند، آیا به ازاء هر قل شارژ اعتبار صورت می گیرد؟ به ازاء چند فرزند زیر دو سال چطور؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شرکت فارا	به ازاء هر قل / به ازاء هر فرزند که از تاریخ ۱۴۰۵/۱/۱ متولد شده اند، اعتبار حساب متصل به کدملی مادر به ازای تعداد کودکان شارژ می گردد. فقط کودکانی مشمول هستند که از تاریخ ۱۴۰۵/۱/۱ متولد می شوند و تا پایان دوسالگی این اعتبار به مادر ایشان تخصیص می یابد	
۶	زمان آغاز این طرح چه ماهی می باشد؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شرکت فارا	شروع شارژ اعتباری رایگان در این طرح در تاریخ ۱۴۰۵/۰۲/۱۵ می باشد و این تاریخ به منزله اولین مرحله اجرای طرح کارت امید مادر می باشد.	
۷	اعتبار به حساب سرپرست خانوار شارژ می شود یا مادر خانوار مشمول	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شرکت فارا	در این طرح، مقرر شده است اعتبار به حساب متصل به کدملی مادر خانوار تخصیص یابد و در نتیجه خرید از طریق تمامی کارت های بانکی مادر خانوار امکان پذیر می باشد. یا از طریق کد دستوری خرید با ارسال پیامک به شماره تماس متعلق به کدملی مادر قابل خرید می باشد. لذا اعتبار صرفاً به مادر خانوار تعلق می گیرد.	
۸	مبلغ اعتبار شارژ شده چه میزان است و مهلت استفاده تا چه زمانی تعیین شده است؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	میزان اعتبار در نظر گرفته شده برای خانوارهای مشمول در تمام دهک های درآمدی، ماهانه به مبلغ ۲۰ میلیون ریال به ازای هر فرزند زیر ۲ سال متولد شده از تاریخ ۱۴۰۵/۱/۱ می باشد. اعتبار تخصیص یافته برای ۳ ماه از شروع اولین مرحله شارژ در حساب مادر قابل ذخیره می باشد.	
۹	اعتبار برای خرید رایگان چه اقلامی می باشد؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	فهرست اقلام مجاز برای خرید خانوار شامل: پوشک بچه، اقلام غذایی مشتمل بر لبنیات (شیر، ماست پاستوریزه و پنیر)، پروتئین (گوشت گوساله، گوشت مرغ و تخم مرغ)، نان و غلات (برنج و ماکارونی)، چربی ها (روغن مایع)، میوه و سبزیجات (خرما، سیب، هویج، کدو سبز، گوجه فرنگی، پیاز)، حبوبات (عدس، مغز دانه، بلغور گندم) و شیر خشک می باشد.	
۱۰	مادران مشمول چگونه مطلع شوند که مشمول طرح شده اند یا خیر؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	پیامک اطلاع رسانی از سرشماره وزارت رفاه V.Refah به شماره همراه متعلق به کدملی مادر ارسال می گردد. همچنین میتوان با استعلام از طریق روش های فوق اشاره (برنامه کاربردی	در صورتی که مشمول باشد، از طریق مراجعه به فروشگاه های طرف قرارداد طرح اقدام به خرید اقلام مورد تأیید

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	پاسخ مساله	اقدام بعدی
	اگر مشمول نشده باشند دلیل چیست؟		<p>بله، شمیم - کد دستوری #۱۴۶۳*۵۰۰* - تلفن ۶۳۶۹-۰۲۱) از میزان شارژ اعتبار مطلع شد. در صورتی که مشمول طرح نشده است، ممکن است به خاطر یکی از دلایل زیر باشد:</p> <p>۱- خانوار دارای کودک متولد شده از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۱ نمی باشد.</p> <p>۲- در این مرحله (مرحله اول فروردین ۱۴۰۵) اعتبار کد ملی کلیه مادران مشمول که فرزندشان از تاریخ ۱۴۰۵/۱/۱ تا ۱۴۰۵/۱/۷ متولد شده اند از سازمان ثبت احوال کشور اخذ و مبلغ اعتبار مادران شارژ گردیده است. لذا اعتبار کد ملی مادران دارای کودک متولد شده از تاریخ ۱۴۰۵/۰۱/۰۸ در ماه آتی شارژ خواهد شد.</p> <p>۳- کد ملی مادر یا کودک شیرخوار در سامانه ثبت احوال موجود نبوده است.</p> <p>۴- ممکن است مادر غیر ایرانی و یا کودک غیر ایرانی باشد. (مادر و کودک، هردو باید دارای کد ملی باشند)</p> <p>۵- ممکن است مادر دارای شماره حساب متصل به کد ملی نباشد.</p>	<p>نموده و به صندوقدار فروشگاه بگوید فاکتور را به صورت کالا برگی صادر نماید.</p> <p>در صورتی که به خاطر مورد ۳ مشمول طرح نشده است به ثبت احوال مراجعه نماید.</p> <p>برای مورد ۵ نیز، افتتاح حساب به نام مادر و دریافت کارت بانکی لازم می باشد.</p> <p>-چنانچه کودک از ۱ تا ۷ فروردین متولد شده است، پیگیری از سازمان ثبت احوال</p> <p>-چنانچه کودک بعد از ۸ فروردین متولد شده باشد، در لیست ماه آتی شارژ خواهد شد.</p>
۱۱	مادر خانوار مشمول طرح است، اما پیامکی دریافت نکرده ایم؟	شرکت فارا	<p>لازم است ابتدا جهت اطمینان از طریق روش های فوق (برنامه کاربردی بله، شمیم - کد دستوری #۱۴۶۳*۵۰۰* - تلفن ۶۳۶۹-۰۲۱) استعلام شود. به شرطی که مادر خانوار مشمول طرح باشد و خط تلفن همراه بنام مادر فعال باشد، پیامک اطلاع رسانی به آن شماره ارسال خواهد شد.</p>	<p>در صورتی که مشمول باشد، از طریق مراجعه به فروشگاه های طرح قرارداد طرح اقدام به خرید اقلام نموده و به صندوقدار فروشگاه بگوید فاکتور را به صورت کالا برگی صادر نماید.</p>
۱۲	متن پیامک ارسالی چیست؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شرکت فارا	<p>محتوای پیامک به شرح ذیل می باشد:</p> <p>مادر گرامی اعتبار کارت امید مادر به مبلغ ۲۰ میلیون ریال به ازای هر فرزند به حساب شما تخصیص یافت. جهت خرید اقلام غذایی، پوشک بچه و در صورت نیاز شیرخشک به داروخانه ها و فروشگاه های طرف قرارداد طرح کالا برگ الکترونیکی مراجعه نمایید.</p>	

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	پاسخ مساله	اقدام بعدی
۱۳	پیامک ارسالی از جانب چه سازمانی ارسال می شود؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی شرکت فارا	پیامک از سرشماره وزارت رفاه (V.Refah) ارسال می گردد. در صورتی که شماره تماس موردنظر فعال باشد، پیامک از جانب مادر دریافت خواهد شد.	
۱۴	بنده به فروشگاه مراجعه کردم و متصدی فروشگاه اعلام کرد که موجودی ندارم. علت چیست؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	در صورت مشمول بودن در طرح و اطمینان از شارژ حساب (از طریق برنامه کاربردی بله، شمیم - کد دستوری #۱۴۶۳*۵۰۰* - تلفن ۰۲۱-۶۲۶۹)، چنانچه فروشگاه اعلام کند که موجودی وجود ندارد، مشکل از دسترسی فروشگاه بوده و به فروشگاه دیگری مراجعه گردد.	مراجعه به سایر فروشگاه ها
۱۵	به چه علت ارقام پروتئینی با قیمت دولتی در فروشگاه های طرف قرارداد طرح به صورت محدود عرضه شده است؟	فروشگاه های طرف قرارداد طرح	با توجه به اینکه ارقام پروتئینی به صورت سهمیه بندی شده در شهرستان های مختلف در اختیار فروشگاه ها قرار داده می شود، لازم است از برنامه زمانبندی عرضه این ارقام از طریق متصدیان فروش فروشگاه ها مطلع شوید و در صورت نبود این ارقام در یک فروشگاه، به سایر فروشگاه ها مراجعه نمایید.	مراجعه به سایر فروشگاه ها
۱۶	به چه علت مبالغ کالاهای فروخته شده در بستر کالابرج الکترونیکی، به حساب فروشگاه های طرف قرارداد واریز نشده است؟	شرکت فارا	روال پرداخت مبالغ مربوط به کالابرج الکترونیکی، ظرف سه روز کاری می باشد. چنانچه بیشتر از ۷۲ ساعت از عدم واریز مبالغ گذشته لازم است از طریق مراجعه به ادارات کار استانی موضوع را پیگیری نمایند.	
۱۷	چرا وقتی به فروشگاه مراجعه کردم، مجبور شدم بخشی از مبلغ خریداری شده را به صورت نقدی پرداخت نمایم؟	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی شرکت فارا	انجام تراکنش با کارت بانکی مشمول به منظور خرید کالاهای طرح، صرفاً با پرداخت هزینه حداقلی ۵۰۰۰ تومان به ازای هر بار خرید امکان پذیر است، لذا این مبلغ از حساب نقدی فرد کسر و در اعتبار کالابرجی ذخیره میگردد. مثلاً اگر مبلغ اعتبار را در سه مرحله هزینه کنید، در هر مرحله باید ۵۰۰ تومان از حساب نقدی شما پرداخت شود. در صورتی که از طریق کد دستوری و یا نرم افزار کاربردی شمیم با دریافت رمز موقت از صندوق خرید نمایید هیچگونه هزینه ای از مشمولین دریافت نخواهد شد.	

ردیف	درخواست مردمی / مساله	مرجع پاسخگویی	پاسخ مساله	اقدام بعدی
۱۸	در صورتی که فروشگاه اقدام به کم‌فروشی، اجبار به خرید کالایی با نشان تجاری خاص و یا فروش کالاهای غیرتحت پوشش طرح نماید، چه اقدامی باید انجام داد؟	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان شرکت فارا	این کار فروشگاه، تخلف محسوب می‌شود و بایستی اطلاعات فروشگاه شامل نام فروشگاه، آدرس، شماره پایانه (درج شده بر روی رسید مشتری) به اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان جهت اقدام لازم گزارش شود.	-
۱۹	چرا بعد از مراجعه به فروشگاه جهت خرید کالاهای مشمول طرح، فروشگاه بنده را وادار کرد که تمام اعتبارم را در یک مرحله خرید نمایم؟	شرکت فارا	این کار فروشگاه، تخلف محسوب می‌شود و بایستی اطلاعات فروشگاه شامل نام فروشگاه، آدرس، شماره پایانه (درج شده بر روی رسید مشتری) به اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهرستان جهت اقدام لازم گزارش شود.	-
۲۰	در محله/منطقه/شهر محل سکونت بنده، دسترسی به فروشگاه‌های طرف قرارداد طرح سخت است. چه باید کرد؟	شرکت فارا	لازم است از طریق مراجعه به نرم‌افزار کاربردی «شمیم»، از فهرست فروشگاه‌های طرف قرارداد طرح در شهرستان خود اطلاعات لازم را کسب نمایید.	-
۲۱	تفاوت کارت امید مادر و طرح یسنا چیست؟	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	کارت امید مادر	طرح یسنا
			۱- فقط مادران دارای فرزند یا فرزندان متولد شده از ۱۴۰۵/۱/۱ مشمول می‌باشند.	۱- مادران باردار و دارای فرزند شیرخوار/زیر
			۲- اعتبار به حساب متصل به کدملی مادر تخصیص می‌یابد.	۲- سال نیازمند حمایت مشمول طرح هستند.
			۳- اعتبار ماهانه ۲۰ میلیون ریال و تا پایان ۲۴ ماهگی فرزند مستمر شارژ می‌شود.	۳- مبلغ و زمان شارژ براساس بودجه طرح متغیر است.
			۴- مادران در تمامی دهک‌ها مشمول طرح هستند.	۴- مادران فقط در دهک‌های نیازمند حمایت مشمول طرح هستند. با توجه به بودجه سالانه طرح

اقدام بعدی	پاسخ مساله		مرجع پاسخگویی	درخواست مردمی / مساله	ردیف
	دهکهای ۱ تا ۳ و یا دهکهای ۱ تا ۵				
	۵- امکان خرید با کارت سرپرست خانوار میسر است. ۶- امکان خرید اقلام غذایی و پوشک بچه فراهم است.	۵- امکان خرید با کارت مادر میسر است ۶- امکان خرید اقلام غذایی، پوشک بچه و در صورت نیاز شیرخشک فراهم است.			
	۷- پیامک اطلاع رسانی از سرشماره وزارت رفاه V.Refah به شماره همراه متعلق به کدملی سرپرست خانوار ارسال می‌گردد.	۷- پیامک اطلاع رسانی از سرشماره وزارت رفاه V.Refah به شماره همراه متعلق به کدملی مادر ارسال می‌گردد.			