

دليل الزيارة الافتراضية للمستفيدين المستقلين في برنامج حساب المواطن

مقدمة

يهدف هذا الدليل إلى توضيح الإجراءات المتعلقة بالزيارة الافتراضية للمستفيدين المستقلين في برنامج "حساب المواطن"، والتي تُعد إحدى وسائل التحقق المعتمدة رقمياً دون الحاجة لزيارة ميدانية، لضمان دقة البيانات المفصح عنها واستحقاق المستفيد الفعلي للدعم، تُنفذ هذه الزيارات من قبل باحثين اجتماعيين مؤهلين، ووفق ضوابط نظامية تضمن احترام خصوصية المستفيد وسرية معلوماته. وتستهدف الزيارات الأفراد المسجلين كمستقلين، والأفراد المستقلين هم غير المتزوجين ممن تبلغ أعمارهم 18 عاماً فأكثر، ويقيمون في مساكن مستقلة مثبتة إما بعقد إيجار رسمي ساري المفعول في منصة إيجار أو صك ملكية يوضح تملك المستفيد للمسكن أو عقد إسكان تنموي ساري المفعول في منصة الإسكان التنموي أو مشهد إثبات سكن.

أولاً: ماهي الزيارة الافتراضية وما الغرض منها؟

الزيارة الافتراضية هي اتصال مرئي عن بُعد بين الفرد المستقل والباحث الاجتماعي، وذلك بعد تواصل مسبق مع المستفيد لتحديد موعد الزيارة معه، وتهدف الزيارة الافتراضية للتحقق من صحة البيانات المقدمة لإثبات استقلالية المسكن للأفراد المستقلين، وقد تُعاد الزيارة بشكل دوري حسب الحاجة، لضمان استمرار توافق بيانات المستفيد مع الضوابط والمعايير المعتمدة في البرنامج.

ثانياً: التواصل مع المستفيد

يتم التواصل مع المستفيد المستقل لتحديد موعد الزيارة الافتراضية عبر مكالمات هاتفية من خلال الرقم الموحد (19912)، ثم يتم إرسال رسالة نصية للمستفيد تتضمن التاريخ والموعِد ورابط يتيح له الدخول والانضمام للزيارة، وقد تتأثر أهلية المستفيد واستحقاقه للدعم في حال رفضه الزيارة الافتراضية أو عدم التعاون وتزويد الباحث بالمعلومات المطلوبة، أو تخلفه عن موعد الزيارة المحددة.

ثالثاً: حقوق المستفيد وواجبات الباحث الاجتماعي خلال الزيارة

على الباحث الاجتماعي الالتزام بالضوابط التالية أثناء أداء الزيارة:

1. تحديد موعد الزيارة مسبقاً مع المستفيد، مع توضيح الوثائق الرسمية المطلوبة.
2. الالتزام بزيارة من باحثة اجتماعية في حال كان المستفيد أنثى.
3. التحقق من البيانات والوثائق الرسمية مثل الهوية، صكوك الملكية، أو عقود الإيجار.
4. التأكد من موافقة المستفيد على الإقرار الرقمي بعد تعبئة الاستبيان.
5. توثيق الملاحظات والبيانات في نهاية الزيارة، تمهيداً لرفعها للجهة المختصة في البرنامج.
6. التحلي بالمهنية والمصداقية والحياد التام في إعداد التقارير.
7. مراعاة ظروف المستفيد النفسية والاجتماعية والصحية أثناء الزيارة.

رابعاً: واجبات المستفيد خلال الزيارة

على المستفيد الالتزام بالضوابط التالية لضمان سير الزيارة الافتراضية بسلاسة وفاعلية:

1. الالتزام بموعد الزيارة المحدد مسبقاً والانضمام للزيارة الافتراضية خلال الوقت المتفق عليه.
2. التعاون الكامل مع الباحث الاجتماعي وتقديم المعلومات بشكل واضح وصحيح.
3. إظهار الوثائق الرسمية عند الطلب من قبل الباحث مثل: الهوية الوطنية.
4. الامتناع عن تعطيل إجراءات الزيارة أو عرقلة أداء الباحث لمهامه.
5. التعامل مع الباحث الاجتماعي باحترام وأدب، بما يعكس التعاون والمسؤولية.

خامساً: أسباب قد تؤدي إلى تعذر تنفيذ الزيارة

1. اختلاف العنوان المسجل في برنامج حساب المواطن عن العنوان المسجل في منصة "إيجار".
2. رفض المستفيد للزيارة.
3. عدم انضمام المستفيد للزيارة الافتراضية.
4. عدم تعاون المستفيد أثناء الزيارة.
5. ظروف خارجة عن إرادة الباحث (مثل أعطال تقنية)، يتم التنسيق مع المستفيد لإعادة جدولة الزيارة دون أي ضرر عليه.

سادساً: خطوات البدء بالزيارة الافتراضية

1. الدخول إلى بوابة حساب المواطن عبر الحساب الشخصي للمستفيد.
2. اختيار أيقونة "الزيارات" من الصفحة الرئيسية

3. ستظهر للمستفيد تفاصيل الزيارة الافتراضية، متضمنة التاريخ والوقت، ثم الضغط على "بدء الزيارة".

| الزيارات | | | | | | | ملاحظات |
|----------|-------------|-------------|--------------|---------------|---------------|-------------|--------------|
| # | رقم الزيارة | نوع الزيارة | حالة الزيارة | نتيجة الزيارة | تاريخ الزيارة | وقت الزيارة | ملف المستفيد |
| 1 | 4018 | افتراضية | مجدولة | مجدولة | 2025-10-05 | 17:00 | الزيارات |
| | | | | | | | زيارة الأهل |
| | | | | | | | صورتك مسجلة |

4. عند بدء الزيارة، يظهر الإقرار الرقمي الذي يتضمن التعليمات والشروط الواجب الاطلاع عليها.

إقرار رقمي

أقر بأن العنوان المسجل هو سكن دائم لي ويمكن للتواصل الوصول لي وزيارتي عبر العنوان الوطني المقدم مني في البرقية والمسجل في خدمة العنوان الوطني (سجل) للتحقق من إثبات الاستقلالية المقدم مني. كما أقر بأنني مسؤول عن صحة البيانات والوثائق المقدمة. وفي حال كانت الزيارة افتراضية (عبر الاتصال المرئي) فأقر عن صحة الوثائق التي قمت أو سأقوم بتقديمها للتواصل. كما أقر بالالتزام بالآداب العامة وحسن التعامل مع موظف التواصل والبحث الاجتماعي في حدود الأنظمة والصوابط. كما أن أي سوء في التعامل وعدم الالتزام بالآداب العامة مع الموظف يعني منح التراجع قرار الرخص للطلب المقدم مني. ولتأمين كافة البيانات والمعلومات المقدمة والتي سيتم استخدامها في دعم خاضعة لنظام إيرادات الدولة، وصوابط الدعم المقدم من برنامج حساب المواطن ومنسحق جميع الالتزامات المتعلقة بها.

☒ الموافقة على الإقرار (سيؤدي ذلك إلى تطبيق الصوابط على الطلب المقدم مني)

☐ الرخص على الإقرار (سيؤدي ذلك إلى اعتبار الطلب المقدم من المستفيد غير مكتمل، ويؤدي ذلك إلى رفضه)

إلغاء

5. بعد قراءة الإقرار، يجب على المستفيد الموافقة على الإقرار الرقمي ليتمكن من بدء الزيارة الافتراضية.

إقرار رقمي

أقر بأن العنوان المسجل هو سكن دائم لي ويمكن للتواصل الوصول لي وزيارتي عبر العنوان الوطني المقدم مني في البرقية والمسجل في خدمة العنوان الوطني (سجل) للتحقق من إثبات الاستقلالية المقدم مني. كما أقر بأنني مسؤول عن صحة البيانات والوثائق المقدمة. وفي حال كانت الزيارة افتراضية (عبر الاتصال المرئي) فأقر عن صحة الوثائق التي قمت أو سأقوم بتقديمها للتواصل. كما أقر بالالتزام بالآداب العامة وحسن التعامل مع موظف التواصل والبحث الاجتماعي في حدود الأنظمة والصوابط. كما أن أي سوء في التعامل وعدم الالتزام بالآداب العامة مع الموظف يعني منح التراجع قرار الرخص للطلب المقدم مني. ولتأمين كافة البيانات والمعلومات المقدمة والتي سيتم استخدامها في دعم خاضعة لنظام إيرادات الدولة، وصوابط الدعم المقدم من برنامج حساب المواطن ومنسحق جميع الالتزامات المتعلقة بها.

☒ الموافقة على الإقرار (سيؤدي ذلك إلى تطبيق الصوابط على الطلب المقدم مني)

☐ الرخص على الإقرار (سيؤدي ذلك إلى اعتبار الطلب المقدم من المستفيد غير مكتمل، ويؤدي ذلك إلى رفضه)

إلغاء

بدء الزيارة

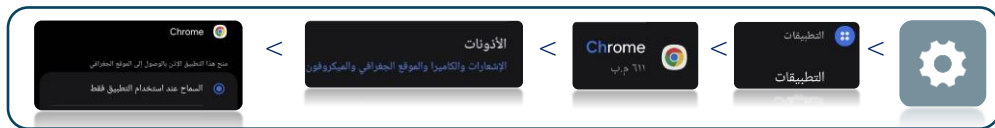
6. بعد الموافقة، تظهر صفحة التحقق من الموقع، ويجب على المستفيد تفعيل الكاميرا والميكروفون وصلاحيّة الموقع لبدء الزيارة.

7. التأكد من تفعيل الأذونات من خلال الجهاز الخاص بك:

Apple: الإعدادات > التطبيقات > المتصفح سفاري > اختيار الكاميرا + الميكروفون + الموقع > "السماح بالوصول"



Android: الإعدادات > التطبيقات > المتصفح قوقل > اختيار الكاميرا + الميكروفون + الموقع > "السماح بالوصول"



لا تنسى! جهز هويتك الوطنية لإرفاقها أو إبرازها عند الطلب من قبل الباحث.

سابعاً: مدة الزيارة الافتراضية

تتراوح مدة الزيارة الافتراضية (الاتصال المرئي) من 5 - 10 دقيقة وتشمل التحقق من الهوية والعنوان الوطني وباقي المستندات اللازمة.

ثامناً: نتيجة الزيارة الافتراضية

النتيجة تحدد مدى استيفاء المستفيد المستقل لشروط الأهلية، ويتم إشعاره بالنتيجة مباشرة بعد إجراء الزيارة وكذلك يتم تحديث الحالة في البوابة الإلكترونية لبرنامج حساب المواطن، وفي حال لم يتسلم النتيجة خلال الوقت المحدد بإمكانه التواصل والاستفسار عبر الرقم الموحد 19912.

تاسعاً: الاعتراض على نتيجة الزيارة

عدم مطابقة البيانات تعني عدم الأهلية، ويحق للمستفيد الاعتراض على نتيجة الأهلية في حال ظهرت النتيجة (غير مؤهل) خلال مدة لا تتجاوز 90 يوم، أو سيتم إيقاف حساب المستفيد في حال ثبوت عدم استيفاء شروط الأهلية

عاشراً: تقييم الرضا وتقديم الشكاوى

بعد تنفيذ الزيارة، يتلقى المستفيد رسالة نصية لتقييم أداء الباحث، ضمن جهود البرنامج في تحسين جودة الخدمات.

كما يمكن للمستفيدين تقديم الشكاوى أو الملاحظات عبر خدمة صوتك مسموع أو من خلال الرقم الموحد: 19912.

ختاماً، تُعد خدمة الزيارة الافتراضية امتداداً لحرص برنامج حساب المواطن على الشفافية ودقة البيانات وتمكين الأفراد المستقلين من استكمال اجراءاتهم بسهولة بما يضمن عدالة الاستحقاق واستمرارية الدعم.

