

## 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 ومن 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 تموي ساري المفعول في منصة الإسكان التموي أو مشهد إثبات سكن.

### أولاً: ماهي الزيارة الافتراضية وما الغرض منها؟

الزيارة الافتراضية هي اتصال مرئي عن بعد بين الفرد المستقل والباحث الاجتماعي، وذلك بعد توافر صل 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 مكالمة هاتفية من خلال الرقم الموحد (١٩٩١٢)، ثم يتم إرسال رسالة نصية للمستفيد تتضمن التاريخ والموعود 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 بسلامة وفاعلية:

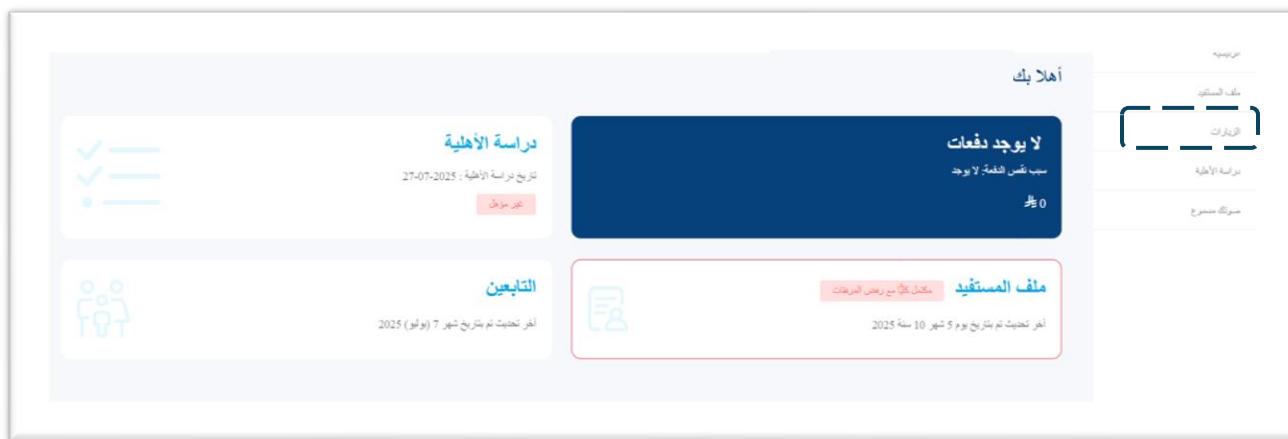
- .1 الالتزام بموعد الزيارة المحدد مسبقاً والانضمام للزيارة الافتراضية خلال الوقت المتفق عليه.
- .2 التعاون الكامل مع الباحث الاجتماعي وتقديم المعلومات بشكل واضح وصحيح
- .3 إظهار الوثائق الرسمية عند الطلب من قبل الباحث مثل: الهوية الوطنية.
- .4 الامتناع عن تعطيل إجراءات الزيارة أو عرقلة أداء الباحث لمهامه.
- .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 التسويق 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						
#	رقم الزيارة	نوع الزيارة	هذه الزيارة	نتيجة الزيارة	تاريخ الزيارة	وقت الزيارة
1	4018	غير مدونة	مدونة	غير مدونة	2025-10-05	17:00
[إنه الزيارة]						

[تصديق]  
ملف المستند  
الزيارات  
دراسة الأطعنة  
رسالة إلكترونية

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

.4

### إقرار رقمي

**تاريخ الزيارة:** 2025-10-05

أقر بأن المدون المسجل هو سكن دائمي ويمكن للبرنامج الوصول إلى ورثياتي غير المدون.  
الوطني المقدم على في الزيارة والمطبخ في خدمة المدون الوطني (سفل) للتحقق من ذلك.  
الاستثنائية المقدم على، كما أقر بذلك مسؤول عن سمعة الزيارات والوثائق المقدمة، وهي حال  
كلات الزيارة إقرارية (غير الأنسان المائي) بأفراد عن سمعة الزيارات والوثائق المقدمة، وهي حال  
تقديمها للزيارة، كما أفالزم بالآباء العادة وبحسن التعامل مع موظف البرنامج وأحدث  
الاتصالات في دور الأنشطة والرسائل، كما أن أي رسوب في التعامل وعدم افالزم بالآباء  
الشامة مع الموظف يعني منه البرنامج قراررفض الطلب المقدم مني.  
وتحتوى كلات الزيارات والمطبخ المقدمة والتي تختلف عليها سرف دفع دعم خاصية النظام  
إيرادات الدولة، ووسوابط الدعم المقدم من برنامج حساب المواطن ومتطلقاً جميع الالتزامات  
الافتراضية.

**الموافقة على الإقرار:** (يؤدي ذلك إلى تطبيق الموافقة علىطلب التقديم منها)  
 الرفض على الإقرار (يؤدي ذلك إلى اعتبار الطلب المقدم من المستند غير مكتمل.)  
 ويؤدي ذلك إلى رفضه.)

[إلغاء]

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

.5

### إقرار رقمي

**التاريخ:** 05

أقر بأن المدون المسجل هو سكن دائمي يمكن للبرنامج الوصول إلى ورثياتي غير المدون.  
الوطني المقدم على في الزيارة والمطبخ في خدمة المدون الوطني (سفل) للتحقق من ذلك.  
الاستثنائية المقدم على، كما أقر بذلك مسؤول عن سمعة الزيارات والوثائق المقدمة، وهي حال  
كلات الزيارة إقرارية (غير الأنسان المائي) بأفراد عن سمعة الزيارات والوثائق المقدمة، وهي حال  
تقديمها للزيارة، كما أفالزم بالآباء العادة وبحسن التعامل مع موظف البرنامج وأحدث  
الاتصالات في دور الأنشطة والرسائل، كما أن أي رسوب في التعامل وعدم افالزم بالآباء  
الشامة مع الموظف يعني منه البرنامج قراررفض الطلب المقدم مني.  
وتحتوى كلات الزيارات والمطبخ المقدمة والتي تختلف عليها سرف دفع دعم خاصية النظام  
إيرادات الدولة، ووسوابط الدعم المقدم من برنامج حساب المواطن ومتطلقاً جميع الالتزامات  
المتعلقة بها.

**الموافقة على الإقرار:** (يؤدي ذلك إلى تطبيق الموافقات علىطلب التقديم منها)  
 الرفض على الإقرار (يؤدي ذلك إلى اعتبار الطلب المقدم من المستند غير مكتمل.)  
 ويؤدي ذلك إلى رفضه.)

[إنه الزيارة] [إلغاء]



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



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

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



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



لا تنسى! جهز هويتك الوطنية لإرفاها 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 وبقى المستدات الالزمه.

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

عاشرأً: 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 وتمكن الأفراد المستقلين من استكمال إجراءاتهم بسهولة بما يضمن عدالة الاستحقاق واستمرارية الدعم.

