

## أسئلة وإجابات للجمهور بخصوص مشروع الأمن الغذائي للأسر المحتاجة في وزارة الداخلية

توضيح: تم تحديد شروط الاستحقاق في معايير توزيع البطاقات الغذائية المنشورة على موقع إنترنت وزارة الداخلية؛ في حالة وجود تناقض بين ما ورد في الإجابات والمعايير - تغلب المعايير. تجدر الإشارة أيضاً إلى أن هذه أسئلة عامة وقد لا توفر إجابة كاملة للقضايا الفردية. الأسئلة مكتوبة بلغة المذكر، ولكنها موجهة لكل من الرجال والنساء على حد سواء.

1. سؤال: من يحق له الحصول على بطاقات غذائية؟

• إجابة:

✓ يتم تحديد الاستحقاق في المعايير التي حددها وزير الداخلية وموجودة على الموقع الذي عنوانه:

<https://govextra.gov.il/moin/tlush-mazon/home>

2. سؤال: كيف أعرف إذا كنت أستحق الحصول على بطاقات غذائية؟

إجابة:

✓ يتم التحقق من الاستحقاق من قبل السلطة المحلية وفقاً لآخر البيانات المقدمة إليها. يمكن التوجه إلى قسم ضريبة رسوم الأملاك "الأرنونا" التابعة للسلطة المحلية التي تعيش فيها، أو المركز البلدي أو الجهة ذات الصلة وفقاً لإشعارات السلطة المحلية حول هذا الموضوع.

3. سؤال: أين يمكن الاستفسار عن معايير الاستحقاق؟

إجابة:

✓ يتم فحص الاستحقاق من قبل السلطة المحلية التي تعيش فيها. تحدد القواعد في المعايير التي وضعها وزير الداخلية ويتم نشرها على الموقع الذي عنوانه:

<https://govextra.gov.il/moin/tlush-mazon/home/>

4. سؤال: أستحق الحصول على خصم في الأرنونا بنسبة 70% وأكثر. هل يعتبر هذا شرطاً كافيًا للحصول على بطاقات غذائية؟

إجابة:

✓ لا يعتبر خصم الأرنونا بنسبة 70% أو أكثر شرطاً كافيًا. يجب أن يكون مصدر الخصم وفقاً للائحة 2 (أ) (8) من اللوائح (الترتيبات في اقتصاد الدولة (خصومات الأرنونا) لعام 2020 أو 2021. أي لمن يستحق الحصول على خصم أرنونا بنسبة 70% على الأقل وفقاً لاختبار الدخل، بحسب اللوائح.

5. سؤال: أستحق الحصول على تخفيض أرنونا بنسبة 70% وأكثر من صلاحية اللوائح بسبب كوني معاقاً، هل يعتبر هذا شرطاً كافيًا للحصول على بطاقات غذائية؟

• إجابة:

✓ لا يكفي خصم الأرنونا بنسبة 70% أو أكثر بسبب أي إعاقة. يجب أن يكون مصدر الخصم وفقاً للائحة 2 (أ) (8) من اللوائح في اقتصاد الدولة (خصومات الأرنونا) لعام 2020 أو 2021. أي لمن يستحق الحصول على خصم أرنونا بنسبة 70% على الأقل وفقاً لاختبار الدخل، بحسب اللوائح. يمكنكم التوجه إلى قسم الأرنونا أو المركز البلدي أو الجهة ذات الصلة من أجل الحصول على معلومات، نماذج ومعلومات حول فحص الاستحقاق وطريقة تقديم الطلب.

6. سؤال: يحق لي الحصول على خصم أرنونا بنسبة 70% أو أكثر بحكم كوني كفيف/ضعيف البصر. هل يعتبر هذا شرطاً كافيًا للحصول على البطاقات الغذائية؟

• إجابة:

✓ لا يعتبر خصم الأرنونا بنسبة 70% أو أكثر للمكفوفين أو ضعاف البصر شرطاً كافياً. يجب أن يكون مصدر الخصم وفقاً للمادة 2 (أ) (8) (أ) من لوائح الترتيبات في اقتصاد الدولة لعام 2020 أو 2021. أي لمن يستحق الحصول على خصم أرنونا لا يقل عن 70% وفقاً لاختبار الدخل، بحسب اللوائح. يمكنك التوجه إلى قسم الأرنونا أو المركز البلدي أو الجهة ذات الصلة من أجل الحصول على معلومات، نماذج ومعلومات حول فحص الاستحقاق وطريقة تقديم الطلب.

7. سؤال: وفقاً للوائح واختبار الدخل، فأنا استفي المعايير ويحق لي الحصول على خصم يزيد عن 70% على مدفوعات الأرنونا. ومع ذلك، فإن السلطة التي أعيش فيها، ولأسباب تتعلق بالميزانية، حددت لي خصماً أقل من 70% على مدفوعات الأرنونا. هل أنا مؤهل للحصول على بطاقة غذائية؟

• إجابة:

✓ نعم. أي شخص، وفقاً لاختبار الدخل الذي يظهر في اللائحة 2 (أ) (8) (أ) من لوائح ترتيبات اقتصاد الدولة (خصومات الأرنونا) لعام 2020 أو 2021 ووفقاً للمعايير التي حددها وزير الداخلية، يحق له الحصول على خصم يزيد عن 70% في مدفوعات الأرنونا – يحق له الحصول تلقائياً على بطاقة غذائية. أي أن هذا الاستحقاق يتم مراجعته تلقائياً من قبل السلطة المحلية، دون الحاجة إلى التوجه إلى السلطة المحلية ودون الحاجة إلى تقديم طلب. يمكنك التوجه إلى قسم الأرنونا أو المركز البلدي أو الجهة ذات الصلة من أجل الحصول على معلومات، نماذج ومعلومات حول فحص الاستحقاق.

8. سؤال: أنا مواطن مخضرم وأحصل على مخصصات ضمان الدخل ويحق لي الحصول على خصم أرنونا بنسبة 100%. هل هذا شرط كافٍ للحصول على بطاقات غذائية؟

• إجابة:

✓ نعم. المواطن المخضرم الذي يحصل على ضمان دخل ويستحق الحصول على تخفيض بنسبة 100% في الأرنونا لعام 2020 أو 2021، يتم فحص استحقاقه تلقائياً من قبل السلطة المحلية، دون الحاجة لتقديم طلب.

9. من هو مالك العقار؟

• إجابة:

✓ صاحب العقار هو الشخص المسجل هكذا في السلطة المحلية وملزم بدفع أرنونا عن العقار الذي يسكن فيه.

10. إذا كنت لا أملك عقاراً ولست مطالباً بدفع أرنونا على الإطلاق - هل يمكنني الحصول على بطاقات غذائية؟ الطعام؟

• إجابة:

✓ استحقاق البطاقات الغذائية لا ينبع من سؤال كونك مالك عقار. حتى إذا كنت لا تملك العقار أو لا يحق لك الحصول على خصم أرنونا، يمكنك التقدم بطلب إلى السلطة المحلية المسجل فيها في السجل السكاني للتحقق من استحقاقك.

11. سؤال: أنا معني بتقديم طلب استحقاق. أين يجب تقديم المستندات وماذا يجب أن أحضر؟

• إجابة:

✓ أي شخص يحق له الحصول على خصم أرنونا بنسبة 70% على الأقل وفقاً لاختبار الدخل أو مواطن مخضرم يتلقى ضماناً للدخل ويحق له الحصول على خصم أرنونا بنسبة 100%، لعام 2020 أو 2021 - غير مطالب بتقديم طلب، ويتم فحص استحقاقه تلقائياً من قبل السلطة المحلية.  
✓ على الشخص الذي لا يستوفي الشروط المذكورة التقدم بطلب للحصول على البطاقات الغذائية. يجب التوجه للسلطة المحلية التي تم تسجيلك فيها في سجل السكان، وتحديدًا إلى قسم الأرنونا أو المركز

البلدي للحصول على التفاصيل والنماذج والمعلومات المتعلقة بكيفية التقديم. انتبهوا! لا يمنح طلب الاستحقاق للحصول على البطاقات الغذائية خصماً في الأرنونا.

12. حتى متى يمكن تقديم طلب إدراج في قائمة المستحقين لبطاقات غذائية؟

إجابة:

✓ يجب تقديم النماذج مسبقاً إلى السلطة المحلية التي تنتمي إليها في موعد لا يتجاوز 29/04/2021 في الوقت نفسه، يجب متابعة منشورات السلطة المحلية حول هذا الموضوع.

13. أنا مسجل في بطاقة الهوية في مدينة ولكني أعيش في مدينة أخرى. أين يجب أن أتوجه للحصول على بطاقات غذائية؟

• إجابة:

✓ يتم تحديد الانتماء البلدي وفقاً للتسجيل المحدث في السجل السكاني كما يظهر في بطاقة الهوية. إذا لم تقم بتحديث عنوانك، يجب عليك التوجه إلى السلطة المحلية التي تم تسجيلك فيها كمقيم.

14. أنا مقيم في إسرائيل غير مسجل لدى أي سلطة محلية. (مسجل، على سبيل المثال، كمقيم في قبيلة بدوية) لمن يجب التوجه في وزارة الداخلية؟

• إجابة:

✓ سيتم نشر قواعد التقديم إلى وزارة الداخلية على موقع وزارة الداخلية. يجب متابعة المنشورات. لا يجوز تحويل الطلبات إلى وزارة الداخلية إلا من خلال التعليمات الواردة في المنشورات. لن يتم الرد على هذه الطلبات ولن يتم التعامل معها على النحو المطلوب.

15. كيف يتم تحديد قيمة البطاقة الغذائية التي سأحصل عليها؟

• إجابة:

✓ منزل فيه زوجان، لكل منهما، يتم احتساب استحقاق وفقاً لـ 300 شيكل ولكل شخص إضافي يعيش معهم في الشقة، يتم احتساب استحقاق وفقاً لـ 225 شيكل. للحصول على أي معلومات إضافية بشأن مقدار الاستحقاق، يمكنك التوجه إلى قسم الأرنونا التابعة للسلطة المحلية التي تنتمي إليها، أو المركز البلدي أو وفقاً لإصدارات السلطة المحلية حول هذا الموضوع.

16. هل يحصل كل شخص موجود في المنزل على بطاقة منفصلة؟

• إجابة:

✓ لا. ستتضمن البطاقة التي ستحصل عليها الأسرة مبلغ الاستحقاق الذي يأخذ في الاعتبار عدد الأشخاص.

17. هل المنزل الذي يستحق، يحصل على بطاقة واحدة أو أكثر؟

• إجابة:

✓ يتعلق في المبلغ المُستحق. في حال تجاوز المبلغ 1000 شيكل، سيتم الحصول على ثلاث بطاقات على الأكثر. هذا وفقاً للحد الأقصى للمبلغ في كل شوط وهو 2400 شيكل. يتعلق بتحديد المبلغ الأقصى.

18. هل هناك تحديد للمبلغ في كل شوط؟

• إجابة:

✓ نعم. المبلغ محدد في كل واحدة من الأشواط، حتى 2400 شيكل للمنزل.

19. ما هو الشوط؟

• إجابة:

✓ يمثل مصطلح "شوط" جولة واحدة (من أصل ثلاث) لتوزيع البطاقات الغذائية على المجموعة المستحقة.

20. كم شوطاً مخطط له؟

- إجابة:
- ✓ سيتم توزيع البطاقات الغذائية على المستحقين في الشوط الأولى وسيتم شحنها في ثلاثة أشواط إجمالاً، اعتماداً على الجداول الزمنية واستخدام المبلغ من قبل الشخص المستحق. من المهم الاحتفاظ بالبطاقة طوال الفترة!

21. حصلت على بطاقة في الشوط الأولى. ماذا علي أن أفعل لإعادة شحن البطاقة في الأشواط التالية أيضاً؟

- إجابة:
- ✓ إذا حصلت على بطاقة غذائية، فلا داعي للتوجه للسلطة المحلية مرة أخرى. يتم حفظ تفاصيل الاستحقاق للأشواط الثلاثة ويتم شحن البطاقة تلقائياً، ولكنه يتطلب استخدام البطاقة بطريقة تسمح بإعادة الشحن.

22. استلمت بطاقة غذائية لكن لم يكن لدي وقت لاستخدامها وحين وقت الشوط التالي. كيف أحصل على المزيد من البطاقات؟

- إجابة:
- ✓ يتم توزيع البطاقات مرة واحدة فقط. لن يتم إرسال بطاقات إضافية. يتم شحن التذاكر عن بعد ويخضع لاستخدام البطاقات. المبلغ المشحون على البطاقة محدود حتى 1،000 شيكل. أي، سيتم شحن مبلغ إضافي على البطاقة وفقاً للأشواط ويخضع لاستخدام البطاقة بحيث يكون المبلغ المشحون فيها أقل من 1،000 شيكل.

23. توجهت إلى السلطة المحلية ولم أنجح بالحصول على إجابة. لمن يمكنني التوجه؟

- إجابة:
- ✓ السلطة المحلية هي الهيئة المسؤولة عن فحص الاستحقاق. يمكن الاتصال بقسم الأرنونا التابع للسلطة المحلية التي تنتمي إليها، أو مركز البلدية أو جهات أخرى في السلطة المحلية، اعتماداً على منشورات السلطة المحلية حول هذا الموضوع.

24. هل من الممكن التوجه إلى وزارة الداخلية مباشرة للحصول على بطاقات غذائية؟

- إجابة:
- ✓ لا. إذا كنت مسجل كمقيم في إحدى السلطات المحلية، يجب عليك التوجه إلى السلطة المحلية حيث تم تسجيلك كمقيم وفقاً للبيانات الموجودة في السجل السكاني (البيانات التي تظهر في ملحق بطاقة الهوية). لا تقوم وزارة الداخلية بإجراء الفحص، ولكن فقط لأولئك غير المسجلين كمقيمين في أي سلطة محلية وفقاً لسجل السكان.

25. تم إبلاغي بأنني مؤهل للحصول على بطاقات غذائية ولكني لم أحصل على تذكرة. لمن يمكنني التوجه؟

- إجابة:
- ✓ يجب التوجه في هذه الحالة إلى خدمة الزبائن عبر هاتف رقم 161-071-800-1 بين الساعات 9:00-18:00 أو من خلال البريد الإلكتروني [Foodcard-c@Shufersal.co.il](mailto:Foodcard-c@Shufersal.co.il)

26. تلقيت إخطاراً من السلطة المحلية بشأن استحقاق، ولكن التفاصيل الشخصية التي تظهر في الإخطار غير صحيحة.

- إجابة:
- ✓ لتحديث تفاصيلك الشخصية، يجب التوجه إلى قسم الأرنونا في السلطة المحلية التي تنتمي إليها، للمركز البلدي أو الجهات الأخرى في السلطة المحلية وفقاً لمنشورات السلطة المحلية بشأن هذا الموضوع.

27. كيف أعرف أي نقاط بيع يمكن استخدام البطاقات الغذائية فيها؟

- إجابة:

✓ سوف تصل البطاقة التي يمكنك ممارسة استحقاقك من خلالها في مطروف مع ساعي وسيرفق في داخل المطروف قائمة جميع نقاط البيع التي يمكنك ممارسة استحقاقك لاقتناء الغذاء، تظهر القائمة أيضا على العنوان التالي:

<https://govextra.gov.il/moin/tlush-mazon/home/>

28. لا يمكنني الوصول إلى موقع الإنترنت ولا أعرف في أي نقاط بيع يمكنني استخدام الطاقات الغذائية. كيف يمكنني معرفة نقاط البيع ذات الصلة؟

• إجابة:

✓ تم إرفاق قائمة نقاط البيع إلى المطروف الذي حصلت فيه على البطاقة. في حال لم يكن لديك القائمة، عليك الاتصال بخدمة الزبائن عبر هاتف رقم 1-800-071-161 بين الساعات 00:00-18:00:9.

29. وصلت إلى إحدى نقاط البيع المنشورة على الموقع وقيل لي بأنهم لا يحترمون البطاقة، ماذا علي أن أفعل؟

✓ نعتذر على عدم الراحة التي تسببت لك. يسرنا إذا كان بإمكانك إبلاغنا عن تفاصيل الحدث من خلال عنوان البريد الإلكتروني: [tavim@moin.gov.il](mailto:tavim@moin.gov.il)، عبر الهاتف 1-800-071-161 أو عبر عنوان البريد الإلكتروني:

[Foodcard-c@Shufersal.co.il](mailto:Foodcard-c@Shufersal.co.il)

30. ما هي قيمة البطاقات الغذائية؟

• إجابة:

✓ سيتم استبدال قيمة البطاقة بكامل قيمتها وليس بنسبة مخفضة.

31. ماذا يمكن شراء في البطاقات الغذائية؟

• إجابة:

✓ يمكن شراء مواد غذائية وأساسية. لا يمكن شراء من خلال البطاقة مواد كحولية، تبغ وأدوات كهربائية.

32. في حال صادقت نقطة بيع على قيمة مخفضة للبطاقات الغذائية – ماذا علي أن أفعل؟

• إجابة:

✓ نقاط البيع ملزمة بالاعتراف بقيمة البطاقات الغذائية الكاملة. نعتذر على عدم الراحة التي تسببت لك. يسرنا إذا كان بإمكانك إبلاغنا عن تفاصيل الحدث من خلال عنوان البريد الإلكتروني: [tavim@moin.gov.il](mailto:tavim@moin.gov.il) والهاتف: 1-800-071-161 أو من خلال عنوان البريد الإلكتروني:

[Foodcard-c@Shufersal.co.il](mailto:Foodcard-c@Shufersal.co.il)

33. حصلت على بطاقة غذائية ولكن التفاصيل التي عليها خاطئة. ماذا علي أن أفعل؟

• إجابة:

✓ في حالة وجود خطأ إملائي، يمكن الاستمرار في استخدام البطاقة. إذا كانت جميع التفاصيل الموجودة على البطاقة غير صحيحة، فيرجى الاتصال بمركز الخدمة 1-800-071-161 بين الساعات 00:00-9:00:

[Foodcard-c@Shufersal.co.il](mailto:Foodcard-c@Shufersal.co.il) أو من خلال عنوان البريد الإلكتروني:

34. استلمت بطاقة ولم أستلمها في مطروف وبدون قائمة نقاط البيع؟

• إجابة:

✓ نعتذر على عدم الراحة التي تسببت لك. يمكنك رؤية قائمة نقاط البيع على موقع وزارة الداخلية. يسرنا إذا كان بإمكانك إبلاغنا عن تفاصيل الحدث من خلال عنوان البريد الإلكتروني:

[tavim@moin.gov.il](mailto:tavim@moin.gov.il) عبر الهاتف 1-800-071-161 بين الساعات 00:00-18:00:9 أو من خلال

[Foodcard-c@Shufersal.co.il](mailto:Foodcard-c@Shufersal.co.il) عنوان البريد الإلكتروني

35. اتصلت بمركز خدمة الزبائن الذي تم نشره ولم يتم الرد عليّ على الإطلاق. لا يبدو أن الخط الساخن متاح لأسئلة الزبائن. ما العمل؟

• إجابة:

✓ نعتذر على عدم الراحة التي تسببت لك. حتى تتمكن من الفحص وإصلاح الخلل، يسرنا إذا كان بإمكانك إبلاغنا عن تفاصيل الحدث من خلال عنوان البريد الإلكتروني: [tavim@moin.gov.il](mailto:tavim@moin.gov.il) أو عبر عنوان البريد الإلكتروني

[Foodcard-c@Shufersal.co.il](mailto:Foodcard-c@Shufersal.co.il)

36. أضعت البطاقات الغذائية، ما الذي يمكن القيام به؟

• إجابة:

✓ في هذه الحالة عليك التوجه إلى مركز خدمة العملاء من خلال الهاتف 1-800-071-161 والتبليغ عن فقدان. بعد تقديم بلاغك، سيتم حظر استخدام البطاقة.

37. في حالة فقدان البطاقة الغذائية – هل يحق الحصول على بطاقة غذائية بديلة؟

• إجابة:

✓ سيتم حظر البطاقة المفقودة أو المسروقة منذ لحظة تبليغ خدمة الزبائن عبر رقم الهاتف 1-800-071-161. الاستحقاق للحصول على بطاقة بديلة هي فقط وفقاً للرصيد الموجود على البطاقة. في حالة سرقة البطاقة واستخدامها، لن يتم استرداد المبلغ المستخدم.

38. استلمت بطاقات غذائية ولكن في نقطة البيع قيل لي إن البطاقة لم يتم تفعيلها وبالتالي لا يمكن استخدامها. ماذا عليّ أن أفعل؟

• إجابة:

✓ يمكن تفعيل البطاقة من خلال الرد الآلي أو الاتصال بمركز خدمة الزبائن من خلال هاتف 1-800-071-161. من أجل تفعيل البطاقة، يجب التزود برقم الهوية، تاريخ إصدار بطاقة الهوية ورقم البطاقة الغذائية التي بحوزتك.

39. كيف يمكنني معرفة الرصيد الذي يمكن استخدامه في البطاقة؟

• إجابة:

✓ لمعرفة الرصيد الحالي في البطاقة، يمكن الاتصال برقم الهاتف 1-800-071-161 مع رقم هوية الشخص المستحق ورقم البطاقة.

40. تلقيت رسالة من شركة الإرساليات حول تاريخ وصول الساعي ولكن عندما يصل لن أكون موجوداً في المنزل. هل يمكن تأجيل موعد وصوله؟

• إجابة:

✓ في حالة عدم التسليم سيتم تحديد موعد وصول آخر جديد.

41. تلقيت رسالة من شركة الإرساليات وأردت أن أعرف متى سيأتي الساعي إليّ؟

• إجابة:

✓ سيتم توفير الإرسالية وفقاً لتاريخ محدد مسبقاً مع الشخص المستحق وفي غضون الساعات المحددة في الإشعار.

42. استلمت البطاقات الغذائية وتم شحن البطاقة، لكن عندما حاولت الدفع من خلالها في نقطة البيع لم تمر. ماذا عليّ أن أفعل؟

• إجابة:

✓ في حالة وجود خلل في صندوق الدفع، يرجى الاتصال بمركز الخدمة على هاتف رقم:  
.1-800-071-161