

שאלות ותשובות לציבור בנושא מיזם לבטחון תזונתי למשפחות מוחלשות במשרד הפנים

הבהרה: תנאי הזכאות נקבעו באמות המידה לחלוקת כרטיסי מזון שפורסמו באתר האינטרנט של משרד הפנים; במקרה של סתירה בין האמור בתשובות לבין אמות המידה – אמות המידה גוברות.

כמו כן, יצוין כי מדובר בשאלות כלליות ויכול שאינן נותנות מענה מלא לסוגיות פרטניות.

השאלות מנוסחות בלשון זכר, אך פונות לגברים ונשים, כאחד.

1. שאלה: מי זכאי לקבל כרטיסי מזון?

• תשובה:

✓ הזכאות מוגדרת באמות המידה שקבע שר הפנים ונמצאות באתר שכתובתו:

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

2. שאלה: איך אני יודע אם אני זכאי לקבלת כרטיסי מזון?

• תשובה:

✓ הזכאות נבדקת על ידי הרשות המקומית ועל פי הנתונים האחרונים שהוגשו לה. ניתן לפנות למחלקת הארנונה ברשות המקומית בה הינך מתגורר, למוקד העירוני או לגורם הרלוונטי בהתאם לפרסומים של הרשות המקומית בנושא.

3. שאלה: היכן ניתן לברר מהם הקריטריונים לזכאות?

• תשובה:

✓ הזכאות נבדקת על ידי הרשות המקומית בה הינך מתגורר. הכללים מוגדרים באמות המידה שקבע שר הפנים ומפורסמות באתר שכתובתו:

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

4. שאלה: אני זכאי להנחה בארנונה בשיעור של 70% ומעלה. האם זהו תנאי מספיק לקבלת כרטיסי מזון?

• תשובה:

✓ הנחה בארנונה בשיעור של 70% ומעלה אינה מהווה תנאי מספיק. מקור ההנחה צריך להיות לפי תקנה 2(א)(8) לתקנות (ההסדרים במשק המדינה) (הנחות בארנונה) לשנת 2020 או לשנת 2021. כלומר, מי שזכאי להנחה בארנונה של 70% לפחות **לפי מבחן ההכנסה, בהתאם לתקנות.**

5. שאלה: אני זכאי להנחה בארנונה בשיעור של 70% ומעלה מתוקף היותי נכה, האם זהו תנאי מספיק לקבלת כרטיסי מזון?

• תשובה:

✓ הנחה בארנונה בשיעור של 70% ומעלה מתוקף נכות כלשהי, אינה מהווה תנאי מספיק. מקור ההנחה צריך להיות לפי תקנה 2(א)(8) לתקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחות בארנונה) לשנת 2020 או לשנת 2021. כלומר, מי שזכאי להנחה בארנונה של 70% לפחות **לפי מבחן ההכנסה, בהתאם לתקנות.** ניתן לפנות למחלקת הארנונה או למוקד העירוני ברשות המקומית לצורך קבלת פרטים, טפסים ומידע על בדיקת הזכאות ואופן הגשת הבקשה.

6. שאלה: אני זכאי להנחה בארנונה בשיעור של 70% ומעלה מתוקף היותי עיוור/לקויי ראייה. האם זהו תנאי מספיק לקבלת כרטיסי מזון?

• תשובה:

✓ הנחה בארנונה בשיעור של 70% ומעלה לעיוורים או לקויי ראייה, אינה מהווה תנאי מספיק. מקור ההנחה צריך להיות לפי תקנה 2(א)(8) לתקנות ההסדרים במשק המדינה

לשנת 2020 או לשנת 2021. כלומר, מי שזכאי להנחה בארנונה של 70% לפחות **לפי מבחן ההכנסה, בהתאם לתקנות**. ניתן לפנות למחלקת הארנונה או למוקד העירוני ברשות המקומית לצורך קבלת פרטים, טפסים ומידע על בדיקת הזכאות ואופן הגשת הבקשה.

7. **שאלה: אני אזרח ותיק המקבל הבטחת הכנסה וזכאי להנחה בארנונה של 100%. האם זהו תנאי מספיק לקבלת כרטיסי מזון?**

• תשובה:

✓ כן. אזרח ותיק המקבל הבטחת הכנסה וזכאי להנחה בארנונה של 100%, לשנת 2020 או לשנת 2021, זכאותו נבחנת אוטומטית על ידי הרשות המקומית, ללא צורך בהגשת בקשה.

8. **מיהו מחזיק בנכס?**

• תשובה:

✓ מחזיק בנכס הוא מי שרשום ברשות המקומית ככזה וחייב בתשלומי הארנונה בגין הנכס שבו הוא מתגורר.

9. **במידה ואני לא מחזיק בנכס וכלל לא נדרש בתשלום ארנונה – האם אני יכול להיות זכאי לקבלת כרטיסי מזון?**

• תשובה:

✓ הזכאות לכרטיסי מזון לא נגזרת משאלת היותך מחזיק בנכס. גם אם אתה לא מחזיק בנכס או לא זכאי להנחה בארנונה, אתה רשאי להגיש בקשה לרשות המקומית לבדיקת זכאותך.

10. **שאלה: אני מעוניין להגיש בקשה לזכאות. היכן צריך להגיש את המסמכים ומה עלי להביא?**

• תשובה:

✓ מי שזכאי להנחה בארנונה של 70% לפחות לפי מבחן ההכנסה או אזרח ותיק המקבל הבטחת הכנסה וזכאי להנחה בארנונה של 100%, לשנת 2020 או לשנת 2021 – לא נדרש להגיש בקשה, וזכאותו נבחנת אוטומטית על ידי הרשות המקומית, ללא צורך בהגשת הבקשה.

✓ אדם שלא עונה על התנאים האמורים, נדרש להגיש בקשה לזכאות לכרטיסי מזון. יש לפנות לרשות המקומית למחלקת הארנונה או למוקד העירוני לקבלת פרטים, טפסים ומידע בדבר אופן ההגשה. **שימו לב! בקשת הזכאות לכרטיסי מזון אינה מקנה בהנחה בארנונה.**

11. **עד מתי ניתן להגיש בקשה להיכלל ברשימת הזכאים לכרטיסי מזון?**

• תשובה:

✓ יש להקדים ולהגיש את הטפסים לרשות המקומית אליה אתה שייך לכל המאוחר עד ליום י"ז באייר, ערב ל"ג בעומר, 29/04/2021. **לצד זאת, יש לעקוב אחר הפרסומים מטעם הרשות המקומית בנושא.**

12. **אני רשום בתעודת הזהות בעיר אחת אך מתגורר בעיר אחרת. לאן אני צריך לפנות לקבלת כרטיסי המזון?**

• תשובה:

✓ השיוך המוניציפאלי נקבע על פי הרישום העדכני במרשם האוכלוסין. במידה ולא עדכנת את כתובתך, עליך לפנות לרשות המקומית שבה אתה רשום כתושב.

13. **כיצד נקבע גובה כרטיס המזון שאקבל?**

• תשובה:

✓ משק בית שבו שני הורים, עבור כל אחד מהם תחושב זכאות לפי 300 ₪ ועבור כל אדם נוסף המתגורר עמם תחושב הזכאות לפי 225 ₪. לכל מידע נוסף בנושא סכום הזכאות, ניתן

לפנות למחלקת הארנונה ברשות המקומית אליה אתה שייך, למוקד העירוני או בהתאם לפרסומים של הרשות המקומית בנושא.

14. האם כל אחד מהנפשות במשק הבית מקבל כרטיס נפרד?

• תשובה:

✓ לא. הכרטיס שיתקבל עבור משק בית יכלול סכום זכאות שמתחשב במספר הנפשות.

15. האם משק בית שזכאי, מקבל כרטיס אחד או יותר?

• תשובה:

✓ תלוי בסכום הזכאות. במידה וסכום הזכאות עולה על סכום של 1,000 ₪ יתקבלו עד שלושה כרטיסים. זאת, בהתאם למגבלת הסכום המירבי בכל פעימה שהינו 2,400 ₪.

16. האם קיימת מגבלה לסכום בכל פעימה?

• תשובה:

✓ כן. הסכום מוגבל בכל אחת מהפעילות, עד ל- 2,400 ₪ למשק בית.

17. מהי פעימה?

• תשובה:

✓ המונח פעימה מייצג סבב אחד (מבין שלושה) של חלוקת כרטיסי מזון לקבוצת הזכאים.

18. כמה פעימות מתוכננות?

• תשובה:

✓ כרטיסי המזון יחולקו לזכאים בפעימה הראשונה וייטענו בשלוש פעימות סה"כ, בהתאם ללוחות הזמנים ולמימוש הסכום על ידי הזכאי. **חשוב לשמור את הכרטיס לאורך כל התקופה!**

19. קיבלתי כרטיס בפעימה הראשונה. מה עליי לעשות כדי להטעין את הכרטיס גם בפעילות הבאות?

• תשובה:

✓ במידה וקיבלת כרטיס מזון, אין צורך לפנות לרשות המקומית פעם נוספת. פרטי הזכאות נשמרים למשך שלוש הפעילות והכרטיס נטען באופן אוטומטי, אך מחייב שימוש בכרטיס באופן שיאפשר הטענה מחודשת.

20. קיבלתי כרטיס מזון אך לא הספקתי להשתמש בו והגיע המועד לפעימה נוספת. כיצד אקבל כרטיסים נוספים?

• תשובה:

✓ חלוקת הכרטיסים מתבצעת פעם אחת בלבד. לא יבוצע משלוח של כרטיסים נוספים. הטענת הכרטיסים נעשית מרחוק ובכפוף לכך שבוצע שימוש בכרטיסים. גובה הסכום הטעון בכרטיס מוגבל ל-1,000 ₪. כלומר, הכרטיס יוטען בסכום נוסף בהתאם לפעילות ובכפוף לכך שנעשה שימוש בכרטיס והסכום הטעון בו נמוך מ-1,000 ₪.

21. פניתי לרשות המקומית ולא הצלחתי לקבל תשובה. למי אני יכול לפנות?

• תשובה:

✓ הרשות המקומית היא הגורם האחראי על בדיקת הזכאות. ניתן לפנות למחלקת הארנונה ברשות המקומית אליה אתה שייך, למוקד העירוני או לגורמים האחרים ברשות המקומית בהתאם לפרסומים של הרשות המקומית בנושא.

22. האם אפשר לפנות ישירות למשרד הפנים על מנת לקבל את כרטיסי המזון?

• תשובה:

✓ **לא.** במידה ואתה רשום כתושב באחת הרשויות המקומיות, עליך לפנות לרשות המקומית בה אתה רשום כתושב לפי הנתונים במרשם האוכלוסין (הנתונים המופיעים בספח תעודת

הזהות). משרד הפנים אינו מבצע את הליך הבדיקה, אלא רק לגבי מי שאינו רשום כתושב של רשות מקומית כלשהי לפי מרשם האוכלוסין.

23. אני לא רשום באף אחת מהרשויות המקומיות. למי לפנות במשרד הפנים?

• תשובה:

✓ כללי ההגשה למשרד הפנים יפורסמו באתר האינטרנט של משרד הפנים. יש לעקוב אחר הפרסומים. אין להעביר בקשות למשרד הפנים שלא באמצעות ההנחיות בפרסומים. בקשות אלו לא יקבלו מענה ולא יטופלו כנדרש.

24. הודיעו לי שאני זכאי לקבלת כרטיסי מזון אבל לא קיבלתי כרטיס. למי אני צריך לפנות?

• תשובה:

✓ במקרה שכזה עליך לפנות למוקד שירות הלקוחות במספר טלפון 1-800-071-161 בין השעות 09:00-18:00 או בכתובת מייל Foodcard-c@Shufersal.co.il

25. קיבלתי הודעה מהרשות המקומית על זכאותי, אך הפרטים האישיים המופיעים בהודעה אינם תקינים.

• תשובה:

✓ על מנת לעדכן את פרטיך האישיים, יש לפנות למחלקת הארנונה ברשות המקומית אליה אתה שייך, למוקד העירוני או לגורמים האחרים ברשות המקומית בהתאם לפרסומים של הרשות המקומית בנושא.

26. איך אני יודע באילו נקודות מכירה ניתן לממש את כרטיסי המזון?

• תשובה:

✓ הכרטיס באמצעותו תוכל לממש את זכאותך יגיע במעטפה עם שליח ובתוך המעטפה תצורף רשימה של כלל נקודות המכירה, בהן תוכל לממש את זכאותך לרכישת מזון. הרשימה מופיעה גם בכתובת הבאה:

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

27. אין לי גישה לאתר אינטרנט ואני לא יודע באילו נקודות מכירה אני יכול לממש את כרטיסי המזון. כיצד אני יכול לדעת מה נקודות המכירה הרלוונטיות?

• תשובה:

✓ רשימת נקודות המכירה צורפה למעטפה שבה קיבלת את הכרטיס. במקרה ואין ברשותך את הרשימה, עליך לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון 1-800-071-161 בין השעות 09:00-18:00.

28. הגעתי לאחת מנקודות המכירה שמפורסמות באתר ונאמר לי שהם לא מכבדים את הכרטיס. מה עלי לעשות?

• תשובה:

✓ אנו מתנצלים על אי הנוחות שנגרמה לך. נשמח אם תוכל לעדכן אותנו בפרטי האירוע בכתובת דוא"ל: tavim@moin.gov.il, בטלפון 1-800-071-161 או בכתובת מייל:

Foodcard-c@Shufersal.co.il

29. מה שווי כרטיסי המזון?

• תשובה:

✓ הכרטיס ימומש בערכו המלא ולא בשיעור מופחת.

30. במידה ובנקודת המכירה הכירו לי בערך מופחת של כרטיסי המזון – מה עלי לעשות?

• תשובה:

✓ נקודת המכירה חייבת להכיר בערכם המלא של כרטיסי המזון. אנו מתנצלים על אי הנוחות שנגרמה לך. נשמח אם תוכל לעדכן אותנו בפרטי האירוע בכתובת דוא"ל:

31. קיבלתי כרטיס מזון אך הפרטים המופיעים עליו שגויים. מה עלי לעשות?

- תשובה:
✓ במקרה של שגיאת כתיב ניתן להמשיך ולהשתמש בכרטיס. במידה וכלל הפרטים המופיעים על הכרטיס שגויים יש ליצור קשר עם מוקד השירות 1-800-071-161 בין השעות 9:00-18:00 או לכתובת מייל: Foodcard-c@Shufersal.co.il

32. קיבלתי כרטיס אבל לא קיבלתי אותו בתוך מעטפה וללא רשימה של נקודות המכירה?

- תשובה:
✓ אנו מתנצלים על אי הנוחות שנגרמה לך. את נקודות המכירה תוכל לראות גם באתר משרד הפנים. נשמח אם תוכל לעדכן אותנו בפרטי האירוע בכתובת דוא"ל: tavim@moin.gov.il בטלפון 1-800-071-161 בין השעות 9:00-18:00 או בכתובת מייל Foodcard-c@Shufersal.co.il

33. התקשרתי למוקד שירות הלקוחות המפורסם ולא נעניתי כלל. נראה שהמוקד אינו זמין לשאלות של לקוחות. מה לעשות?

- תשובה:
✓ אנו מתנצלים על אי הנוחות שנגרמה לך. על מנת שנוכל לבדוק ולתקן. נשמח אם תוכל לעדכן אותנו בפרטי האירוע בכתובת דוא"ל: tavim@moin.gov.il או בכתובת מייל Foodcard-c@Shufersal.co.il

34. איבדתי את כרטיסי המזון. מה באפשרותי לעשות?

- תשובה:
✓ במקרה שכזה עליך לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון 1-800-071-161 ולהודיע על אבדן. לאחר הודעתך, הכרטיס ייחסם לשימוש.

35. במידה ואיבדתי את כרטיס המזון- האם אני זכאי לקבלת כרטיס מזון חלופי?

- תשובה:
✓ כרטיס שאבד או נגנב ייחסם מרגע ההודעה למוקד שירות הלקוחות במספר טלפון 1-800-071-161. הזכאות לכרטיס חלופי היא רק לפי היתרה הקיימת בכרטיס. במידה והכרטיס נגנב ונעשה בו שימוש, לא יוחזר הסכום שנעשה בו שימוש.

36. קיבלתי כרטיסי מזון אך בנקודת המכירה מסרו לי שהכרטיס לא הופעל, כך שלא ניתן להשתמש בו. מה עלי לעשות?

- תשובה:
✓ ניתן להפעיל את הכרטיס באמצעות מענה קולי או פניה למוקד שירות הלקוחות במספר טלפון 1-800-071-161. לצורך הפעלת הכרטיס, יש להזדהות באמצעות מספר ת.ז, תאריך הנפקת ת.ז ומספר כרטיס המזון שברשותך.

37. כיצד אני יכול לדעת מהי היתרה לניצול בכרטיס?

- תשובה:
✓ לצורך בירור יתרה עדכנית בכרטיס, ניתן להתקשר למספר טלפון 1-800-071-161 עם מספר ת.ז של הזכאי ומספר הכרטיס.

38. קיבלתי הודעה מחברת השליחויות על מועד הגעת השליח אך בעת הגעתו לא אהיה נוכח בבית. האם ניתן לדחות את מועד הגעתו?

• תשובה:

✓ במקרה של אי מסירה יבוצע תיאום הגעה נוסף חדש.

39. **קיבלתי הודעה מחברת השליחויות ורציתי לדעת מתי השליח מגיע אליי?**

• תשובה:

✓ השליחות תסופק בהתאם למועד שנקבע מראש עם הזכאי ובטווח השעות שצוין בהודעה.

40. **קיבלתי כרטיסי מזון והכרטיס מוטען, אך כשניסיתי לשלם באמצעותו בנקודת המכירה הוא לא עבר. מה עליי לעשות?**

• תשובה:

✓ במקרה של תקלה בקופה יש לפנות למוקד השירות במספר **טלפון** 161-071-800-1.