

# برنامج طوابع الأغذية

دليل تدريبي  
لتجار التجزئة



United States Department of Agriculture  
Food and Nutrition Service

# المحتويات

٥	مقدمة
٦	معايير تأهيل تجار التجزئة
٧	ترخيص البرنامج
٨	الجزء- ١: إرشادات أساسية
٨	تعلم ونفذ قواعد البرنامج
٨	اعرض ملصق « نقبل طوابع الأغذية »
٩	بلغ عن المخالفات لدى مكتب FNS المحلي
١٠	تعاون مع السلطات
١٠	احترم زبائن برنامج طوابع الأغذية
١١	الجزء- ٢: ماذا يمكن شراؤه بطوابع الأغذية؟
١٢	استخدم طوابع الأغذية بشكل صحيح
١٢	الأطعمة المنفصلة المؤهلة
١٢	ضريبة المبيعات
١٢	الحسابات الآجلة
١٢	تأمينات الزجاجات
١٢	إجراء البيع
١٣	لايجوز الإجار بطوابع الأغذية
١٣	كوبونات المحل وطوابع الأغذية
١٤	الجزء- ٣: بطاقات تحويل المزايا إلكترونية (EBT Cards)
١٤	أنظمة تحويل المزايا إلكترونية EBT
١٥	بطاقات تحويل المزايا إلكترونية EBT
١٥	معدات منفذ البيع (POS)
١٥	الشراء بطوابع الأغذية باستخدام بطاقات EBT
١٦	الأنواع الأخرى لمعاملات EBT ضمن برنامج طوابع الأغذية
١٦	المعاملات اليدوية (إدخال يدوي)
١٦	رد قيمة المشتريات المرجعة
١٦	إلغاء المعاملات
١٧	السندات الورقية لتحويل المزايا إلكترونية EBT
١٧	تسديد معاملات EBT
١٧	نهاية يوم عمل النظام

ملاحظة لتاجر التجزئة: سيكون إتصالك ببرنامج طوابع الأغذية من خلال المكتب الميداني المحلي التابع لداذرة الطعام والتغذية بوزارة الزراعة الأمريكية الكائن بمنطقتك. إذا لم تكن تعرف عنوان ورقم هاتف هذا المكتب الميداني، يمكنك التوصل لذلك بالبحث في الموقع التالي على الإنترنت:

<http://www.fns.usda.gov/cga/Contacts/FieldOffices/>



United States Department of Agriculture  
Food and Nutrition Service

إف. إن. إس. ٣٣٠ - FNS-330  
سبتمبر ٢٠٠٥

طبقاً للقانون الفدرالي وسياسة وزارة الزراعة الأمريكية، يحظر على هذه المؤسسة ممارسة التمييز على أساس الأصل العرقي أو اللون أو المنشأ القومي أو الجنس أو السن أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الإعاقة.

لتقديم شكوى عن التمييز، إكتب لمدير وزارة الزراعة الأمريكية على العنوان التالي:  
Director, Office of Civil Rights, Room-326-W, Whitten Building,  
14th and Independence Avenue, SW  
Washington, DC 20250-9410

أو اتصل على هاتف: ٢٠٢-٧٢٠-٥٩١٤ (هاتف صوتي أو هاتف طباعي TDD)  
تتبع وزارة الزراعة سياسة تكافؤ الفرص في تقديم الخدمات وشغل الوظائف.

## مقدمة

تعتمد صحة أمريكا على التغذية السليمة. إلا أن كثيرا من الأسر ذات الدخل المنخفض ما زالت بحاجة للمساعدة للحصول على غذاء صحي. في كل شهر يحصل ملايين من الأمريكيين ذوي الدخل المنخفض. أكثر من نصفهم من الأطفال. على تلك المساعدة عن طريق برنامج طوابع الأغذية الفدرالي. بموجب هذا البرنامج. تمنح وكالات الخدمات الإجتماعية المحلية والتابعة للولاية مخصصات شهرية من طوابع الأغذية للأسر المؤهلة لذلك. بالإمكان الإستفادة من مخصصات طوابع الأغذية هذه - وهي بشكل بطاقات خصم لتحويل المخصصات إلكترونيا (EBT) لشراء الطعام من محلات البيع بالتجزئة المصرح لها.

ينبغي على كل تاجر تجزئة مشترك في برنامج طوابع الأغذية إتباع كافة قوانينه ولوائحه. وسوف يساعدك هذا الدليل على التعرف على قواعد البرنامج والإجابة على الأسئلة الشائعة بشأنه. قد يترتب حتى على الخطأ المرتكب بحسن نية سحب ترخيصك. لذلك يرجى الإنتباه بصفة خاصة للجزء ٤: ما هي عواقب مخالفة القواعد؟

تقوم دائرة الطعام والتغذية (FNS) التابعة لوزارة الزراعة الأمريكية بإدارة برنامج طوابع الأغذية من خلال شبكة مكاتبها الميدانية في أرجاء الولايات المتحدة. تقوم تلك المكاتب بالترخيص لتجار التجزئة المؤهلين بقبول مخصصات طوابع الأغذية وتقديم المعلومات لهؤلاء التجار وتنفيذ قواعد البرنامج لتفادي أية أخطاء و إساءة الإستخدام.

موظفو المكتب الميداني المحلي مهينون للرد على أسئلتك وتقديم المشورة لك فيما يتعلق بقواعد البرنامج وإجراءاته. وعليك دائما التشاور مع هؤلاء الموظفين إذا صادفتك أو إذا كنت غير متأكد من كيفية التعامل مع موقف ما.

كما يتضمن هذا الدليل في نهايته معلومات مفيدة لأولئك الراغبين في معرفة المزيد عن البرنامج وكيفية تقديم طلبات للاستفادة من مزاياه. ربما تكون هذه المعلومات مفيدة لك إذا استفسر منك زبون أو إذا رغبت في تعريف الآخرين بهذا البرنامج.



الدفع في حسابك البنكي.....	١٧
هام.....	١٨
لاحظ استجابة منفذ البيع.....	١٨
التسديد بوسائل أخرى مقابل المعاملات «المرفوضة».....	١٨
لا تحمل رقمك الشخصي أو البطاقة مطلقا.....	١٨
هوية الزبون.....	١٩
الأرصدة.....	١٩
لا ترد الفكة نقدا.....	١٩
توقعات الزبائن.....	١٩
أسئلة حول تحويل المزايا إلكترونيا EBT.....	٢٠

الجزء- ٤: ما هي عواقب مخالفة القواعد؟.....	٢٢
العقوبات.....	٢٣
ملحق: معلومات عن طوابع الأغذية للزبائن.....	٢٥



تحدد مكاتب FNS الميدانية المحلية ما إذا كانت محلات بيع الطعام بالتجزئة تفي بمعايير التأهيل لقبول مخصصات طوابع الأغذية. وطبقاً لقوانين ولوائح برنامج طوابع الأغذية، يتعين أن تفي تلك المحلات بواحد من المعيارين التاليين:

١. يجب أن يعرض المحل وبصفة مستمرة بيع ثلاثة أصناف على الأقل من الأطعمة المؤهلة بكل من فئة من فئات الطعام الأساسية الأربع التالية:

- الخبز/ منتجات الحبوب
- منتجات الألبان
- الفاكهة والخضراوات
- اللحوم والأسماك والدواجن

يجب أن تتضمن فئتان من هذه الفئات أطعمة قابلة للتلف.

٢. يجب أن تشكل الأطعمة الأساسية ما يزيد عن ٥٠٪ من إجمالي مبيعات المحل. دون حساب القهوة والشاي والكاكاو والمشروبات الكربونية وغير الكربونية والحلوى والتوابل والبهارات والأطعمة الجاهزة، وماشابهها.

تذكر أن المحل خاضع للتفتيش في أي وقت للتأكد من استمرار الإلتزام بهذه المعايير. فضلاً عن ذلك، يجدد ترخيص المحل مرة واحدة على الأقل كل خمس سنوات.

## ترخيص البرنامج

يجب أن تحصل على ترخيص للإشتراك في البرنامج. عند الترخيص لك، سيخصص لك رقم FNS مكون من سبعة أرقام. سيكون هذا الرقم إحدى الوسائل التي يستخدمها مكتب FNS الميداني المحلي في التعرف على التاجر ومحلته.

كما ستلتقى ترخيص برنامج طوابع الأغذية (أنظر المعلومات أدناه). لا يجوز لك البدء بقبول مخصصات طوابع الأغذية حتى تحصل على الترخيص. لا يجوز لك استخدام الترخيص المخصص لأي مالك سابق لمحللك. في حال تغيير ملكية المحل، أو الانتقال منه، أو إغلاقه، يلغى الترخيص. لا يجوز تحويل الترخيص لأي شخص آخر. ويجب عليك إعادة ترخيصك إلى مكتب FNS الميداني المحلي. إذا كان لديك أكثر من محل، يجب تقديم طلب ترخيص برنامج طوابع الأغذية لكل محل.

### Food Stamp Program Permit



**U.S. Department of Agriculture - Food and Nutrition Service**

**FOOD STAMP PROGRAM PERMIT**

**FNS NUMBER:**

<b>Store Name:</b>	<b>Store Type:</b>
<b>Mailing Address:</b>	<b>Location Address:</b>
<b>Authorization Date:</b>	<b>Field Office:</b>
<b>Owner Name(s):</b>	<b>Field Office Address:</b>

This permit certifies the owner(s) and business location listed above are hereby granted approval to accept and redeem food stamp benefits on condition that the acceptance and redemption of all coupons/instruments shall be in accordance with the rules and regulations governing the Food Stamp Program.

THIS PERMIT IS NOT TRANSFERABLE

Any changes in the ownership, location, name of business, and/or operation void this permit. To prevent illegal use, this permit must be returned to the Food and Nutrition Service (FNS) upon any change/sale/transfer of the business or upon request by the FNS. Failure to report changes immediately to FNS may result in substantial fines and administrative sanctions. IF STORE MOVES, IS SOLD/CLOSED OR VOLUNTARILY WITHDRAWS FROM THE FOOD STAMP PROGRAM, PLEASE CONTACT YOUR SERVICING FIELD OFFICE.

Issued by FNS Representative: \_\_\_\_\_ Date of Issue: \_\_\_\_\_

THIS PERMIT MUST BE DISPLAYED IN A CONSPICUOUS PLACE



## الجزء ١:

## إرشادات أساسية

تعلم قواعد  
البرنامج ونفذها.

إن من شأن قبول مخصصات طوابع الأغذية أن يساعدك في بناء نشاطك التجاري. لكن إذا خالفت القواعد، فقد تفقد الترخيص أو يحكم عليك بغرامة أو الاثنين معا.

لا تفرط في نشاطك التجاري. تعلم الطريقة الصحيحة لإجراء معاملات طوابع الأغذية. أنت مسئول عن تصرفات موظفيك. درّبهم قبل شروعهم في ممارسة البيع. راقب أدائهم. إعد دورات مراجعة إذا لزم الأمر. في حالة الإعلان عن أية تغييرات بالبرنامج، تأكد من إبلاغها للجميع. يفضل توثيق الدورات التدريبية المقدمة لموظفيك.

سوف يسلمك FNS الميداني المحلي ملصق «نقبل مخصصات طوابع الأغذية» FNS-132 Arabic - إف أن إس - 132 (أنظر أدناه). علق الملصق في مكان بارز حتى يعرف زبائنك أنك مشترك في البرنامج.

إعرض ملصق «نقبل  
مخصصات طوابع الأغذية».

ملصق «نقبل طوابع الأغذية» - FNS-132 Arabic

We Accept  
Food Stamp  
Benefits



In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture policy, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, religion, political beliefs or disability.

To file a complaint of discrimination, write: USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 326W, Whitten Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410

or call: (202) 720-5964 (voice and TDD).

For information on applying for food stamp benefits, call 1-800-221-5689



USDA is an equal opportunity provider and employer.  
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service  
FNS-132 • Revised June 2001

بلغ عن المخالفات لدى مكتب  
FNS الميداني المحلي

ساعدنا في الحفاظ على أمانة برنامج طوابع الأغذية. إذا لم تكن متأكدا من إجراء ما، أو اشتبهت في أن أحدا يخالف قوانين البرنامج ولوائحها، إتصل بمكتب FNS الميداني المحلي. يمكنك أيضا الاتصال بالملتش العام بمكتب وزارة الزراعة الأمريكية على الخط الساخن: ١-٨٠٠-٤٢٤-٩١٢١.

لتشجيع الجمهور على الإبلاغ عن الغش وإساءة الإستخدام، يجب أن تعلق محلات البيع بالتجزئة لوحة تبين كيفية الإبلاغ عن أي إساءة في استخدام البرنامج. عندما تصبح تاجر تجزئة مرخص، سوف تزود بهذا الملصق مع بقية عدة الترخيص. اعرض ملصق «أبلغ عن إساءة استخدام لبرنامج طوابع الأغذية» على نحو بارز.

الخط الساخن لمكتب المفتش العام بوزارة الزراعة الأمريكية

١-٨٠٠-٤٢٤-٩١٢١

ملصق «أبلغ عن أي إساءة استخدام لبرنامج طوابع الأغذية» - FNS-240 Arabic

Report Abuse of the  
Food Stamp Program



Please  
contact

USDA Food & Nutrition Service Field Office

or

U.S. Department of Agriculture Office of the  
Inspector General toll free 800-424-9121  
Within the Washington, D.C. metropolitan area,  
call 202-475-5022

For information on applying for food stamp benefits, call 1-800-221-5689



USDA is an equal opportunity provider and employer.  
United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service  
FNS 240 • Revised June 2001

قد يقوم موظفو وزارة الزراعة الأمريكية أو ممثلوهم بزيارة محلك أو طلب معلومات منك من وقت لآخر. وقد يزور محلك مقاولون عاملون لدى وزارة الزراعة الأمريكية بزيارة محلك وقد يلتقطون صوراً للمحل من الداخل والخارج. مفروض عليك التعاون معهم والاستجابة لكافة طلباتهم. وإلا فقد يلغى ترخيصك للمشاركة في برنامج طوابع الأغذية.

أخيراً والأهم من كل ما سبق. تعامل مع زبائن طوابع الأغذية مثلما تتعامل مع بقية الزبائن: بأدب واحترام.

## لا يجوز:

- تخصيص أوقات معينة لزبائن برنامج طوابع الأغذية أو البيع لهم بأسعار أعلى أو تخصيص منافذ خروج كتب عليها «خروج زبائن طوابع الأغذية فقط».
  - أن تفرض على الزبائن شراء حد أدنى من البضائع.
  - أن تطلب من الزبائن أرقامهم الشخصية (PIN). الزبون وحده هو الذي يدخل رقمه الشخصي في آلة منفذ البيع لإكمال معاملة بيع مقابل طوابع أغذية.
- إن كلا من هذه الممارسات يعد خرقاً للقانون أو اللوائح.

## الجزء ٢:

# ماذا يمكن شراؤه بمخصصات طوابع الأغذية؟

إن الهدف من برنامج طوابع الأغذية هو مساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض في الحصول على غذاء صحي.

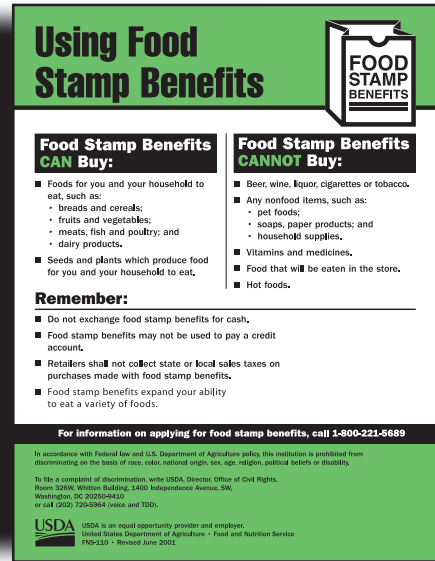
### يمكن للأسر استخدام مخصصات طوابع الأغذية لشراء:

- كافة الأطعمة المعدة للتناول في المنزل. يتضمن ذلك فئات الأطعمة الأساسية الأربع المذكورة أعلاه وكذلك المشروبات غير الكحولية والوجبات الخفيفة والمشروبات الغازية والحلوى والثلج.
- البذور والنباتات التي تنتج طعاماً (لايشمل ذلك البذور والنباتات المنتجة للزهور والبذور المعدة لإطعام الطيور).

### لا يمكن للأسر استخدام مخصصات طوابع الأغذية لشراء:

- البيرة أو النبيذ أو المشروبات الكحولية المقطرة أو التبغ أو السجائر.
- الأطعمة الساخنة لدى منفذ البيع
- الأطعمة المعدة للتناول بالحلل
- الفيتامينات أو الأدوية
- أطعمة الحيوانات الأليفة
- المواد غير الغذائية مثل الحارم الورقية أو الصابون أو مستحضرات التجميل أو البضائع المنزلية الأخرى.

ملصق "استخدام مزايا طوابع الأغذية"  
FNS-110 Arabic - 110 إن إس



For information on applying for food stamp benefits, call 1-800-221-8689

In accordance with Federal law and U.S. Department of Agriculture policy, this institution is prohibited from discriminating on the basis of race, color, national origin, sex, age, religion, political beliefs or disability.

To file a complaint of discrimination, write USDA, Director, Office of Civil Rights, Room 3208, Whitten Building, 1400 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20250-9410, or call (202) 725-5964 (voice and TDD).

USDA is an equal opportunity provider and employer. United States Department of Agriculture - Food and Nutrition Service. 1982-2011. Revised June 2002.





## بطاقات تحويل المخصصات إلكترونيا (EBT)

بطاقة EBT هي الآلية الوحيدة المتوفرة اليوم لصرف المخصصات. من بين أكبر مزايا النظام الإلكتروني خصم القيمة المضبوطة للمشتريات من حساب EBT للزبون بصورة تلقائية وإيداعها في الحساب البنكي لمالك.

### ● أنظمة EBT

تعمل أنظمة EBT مثلما تعمل أنظمة بطاقات الخصم الأخرى. ترسل رسالة إلكترونية إلى كمبيوتر للمصادقة. إذا تمت المصادقة على الشراء، يخصم المبلغ فورا من حساب EBT للزبون ويتم الإيداع في حسابك فورا. في نهاية كل يوم عمل، يحسب إجمالي المعاملات وتحوّل المبالغ. في العادة يتم تحويل المبلغ من حساب EBT خلال يومي عمل بنكي.

سوف يتصل بك مقاول EBT المتعاقد مع الولاية بعد الترخيص لك بقبول مخصصات طوابع الأغذية بفترة وجيزة. سوف يساعدك هؤلاء المقاولون في تحديد مدى حاجتك لمعدات EBT. إذا زودك المقاول بمعدات EBT، فسيزودك كذلك بالترتيب على كيفية استخدامها. سوف تتسلم دليلا به معلومات عن كيفية استعمال النظام.

لدى جميع الولايات باستثناء اثنتين أنظمة EBT مباشرة ترسل المعاملات إلى جهاز كمبيوتر بعيد للمصادقة على العملية. لكن الأمر يختلف في ولايتي أوهايو ووايومينغ. تستخدم الولايتان أنظمة EBT خارج النظام تتضمن بطاقات ذكية بها رقيقة معالج بيانات مصغر مغروز لكنه مرئي في البطاقة البلاستيكية. تعني عبارة «خارج النظام» أن المصادقة على المعاملات يتم بالمعالج المصغر الموجود في البطاقة. لتفسير المعاملة «داخل النظام» وصولا إلى جهاز الكمبيوتر البعيد. لاتعمل بطاقات أوهايو ووايومينغ إلا في منافذ البيع المزودة للمحلات الكائنة في هاتين الولايتين. رغم أن بطاقات أوهايو ووايومينغ لاتعملان إلا في أوهايو ووايومينغ، فإن كافة بطاقات الولايات الأخرى تعمل في كافة الولايات وكذلك في المحلات الكائنة في ولايتي أوهايو ووايومينغ الأجهزة بمنافذ بيع خاصة بها.

ملاحظة:

سوف تتحول أوهايو إلى النظام المباشر وسيكون لديها بطاقات شريط مغنط بحلول عام ٢٠٠٦ ليتسنى استخدامها في كافة الولايات. لم تتخذ وايومينغ قرارا بشأن التحول إلى النظام المباشر.



### ● بطاقات EBT

لكل ولاية تصميمها الخاص لبطاقة EBT. البطاقات مصنوعة من البلاستيك وتشبه بطاقات الخصم وبطاقات الإئتمان التجارية. غالبا ما نجد أرقاما بارزة بالجهة الأمامية وشريطا مغنطا وخطا للتوقيع على الجهة الخلفية. وغالبا ما تكتب أرقام الاتصال المجاني بخدمات الزبائن على ظهر البطاقة. يفرض القانون على أنظمة EBT استعمال بطاقات EBT لطوابع الغذاء تكون صالحة للاستخدام في أية ولاية باستثناء البطاقات الذكية الصادرة عن أوهايو ووايومينغ.

### ● معدات منافذ البيع

بإمكان كافة جّار التجزئة المرخص لهم إجراء معاملات مخصصات طوابع الأغذية بإستعمال بطاقات EBT. يجوز للولاية تزويد معدات أو سندات منافذ البيع، أو بإمكانك أن تختار إستخدام معدات تجارية يزودك بها طرف ثالث (يستلزم ذلك قيامك بهذه الترتيبات بنفسك). كما يمكن استخدام المعدات التجارية لتنفيذ معاملات بطاقات الخصم أو الإئتمان. سوف تتصل بك الولاية لتوصيل أجهزتك التجارية بنظام EBT التابع لها. تقدم هذه الخدمة بتكلفة يتم التفاوض بشأنها مع الطرف الثالث. غالبا ما تكون المعدات التجارية متكاملة، بمعنى أن منفذ البيع وآلة المحاسبة النقدية وجهاز الفحص الضوئي تكون كلها متصلة ببعضها بهدف الإسراع في تنفيذ المعاملات ومنع الأخطاء.

### ● مشتريات طوابع الأغذية بإستخدام بطاقات EBT

رغم أن ترتيب معدات EBT يختلف من ولاية لأخرى، فإنه يتعين على الصراف إتباع هذه الخطوات العامة بالنسبة لمشتريات طوابع الأغذية بإستخدام بطاقات EBT:

- افصل الأغذية المؤهلة عن المواد غير الغذائية. إجمع مبلغ الأطعمة بألة المحاسبة النقدية. ربما لا تكون هذه الخطوة ضرورية تبعا لنوع المعدات الموجودة في محلك.
- اضغط مفتاح «مشتريات طوابع الأغذية» ومرر بطاقة EBT من خلال قارئ بطاقات المنفذ.
- أدخل مبلغ المشتريات بجهاز منفذ البيع (إذا كان جهازا منفصلا عن آلة المحاسبة النقدية).
- يدخل الربون رقمه الشخصي السري ويضغط مفتاح «Enter». لايجوز لغير الزبون أن يقوم بذلك.
- تظهر عبارة «Approved» على شاشة منفذ البيع ويطبع إيصال.
- أعط الزبون إيصالا يبين رصيده في نظام EBT.





## الأنواع الأخرى من معاملات برنامج طوابع الأغذية باستخدام نظام EBT

### ● المعاملات اليدوية (الإدخال بدعس المفاتيح)

عند تمرير بطاقات EBT بجهاز منفذ البيع. يقرأ الجهاز رقم البطاقة والمعلومات الأخرى من الشريط الموجود على ظهر البطاقة. أحيانا يتلف الشريط الممغنط، فيتعذر قراءة البطاقة. إذا لم يتمكن جهاز منفذ البيع من قراءة الشريط وكان الزبون حاضرا، فإن هذه هي الحالة الوحيدة التي يجوز فيها استخدام المفاتيح لإدخال رقم البطاقة. غير مصرح لك بتسجيل أرقام البطاقات في ملف أو إدخالها يدويا في غياب صاحب البطاقة. وحتى في هذه الحالة، يجب على صاحب البطاقة إدخال رقمه الشخصي للتصريح بمعاملة أدخلت بياناتها باستخدام المفاتيح. تسمح لوائح برنامج طوابع الأغذية بإدخال الأرقام بدعس المفاتيح كوسيلة تسهيل إحتياطية للمتلقين ولكن يتوخى من المتلقي إستبدال بطاقته التالفة. تستبدل البطاقات التالفة مجانا. يرجى عدم الإدخال اليدوي بالمفاتيح إلا في حال تعطل جهاز منفذ البيع أو بطاقة الزبون. تراقب دائرة الطعام والتغذية مدى استخدام المفاتيح من قبل المحل. إذا فشلت عملية الإدخال بالمفاتيح، يجب على المتلقي دفع قيمة المشتريات بطريقة أخرى (كأن يدفع نقدا على سبيل المثال). في مثل هذه الحالات، لا تستخدم سند EBT ورقي (أنظر صفحة ١٧).

إن البطاقات لا تتلف بسرعة. إذا تكرر كثيرا رفض جهاز منفذ البيع لبطاقات EBT، فقد يكون بحاجة للصيانة. وجه الزبائن لإستبدال بطاقتهم إذا تلف شريطها الممغنط.

### ● رد قيمة المشتريات المرجعة

يمكنك رد المبالغ إلى حساب EBT، إذا أرجع الزبون الطعام الذي اشتراه بمخصصات طوابع الأغذية. لا ترد المبلغ نقدا. تعلم كيفية إجراء معاملة رد المبلغ المدفوع الخاصة ببرنامج طوابع الأغذية. قد يستلزم ذلك موافقة المشرف أو المدير كجزء من المعاملة. يتضمن كتيب التجار التفاصيل الخاصة بذلك.

### ● إلغاء المعاملات

إذا أدخلت مبلغا غير صحيح في جهاز منفذ البيع وتم اعتماد المعاملة، فإن بعض الأنظمة تسمح لك بإلغاء تلك المعاملة فورا. قد يستلزم الأمر القيام بذلك في نفس جهاز منفذ البيع وقد يستلزم استخدام كلمة سر المدير. يمكنك حينئذ إعادة إجراء المعاملة على وجه صحيح.



### ● سندات EBT الورقية

لاستخدم السندات الورقية إلا إذا تعذر إجراء معاملة EBT إلكترونيا. قد يحدث ذلك إذا تعطل جهاز منفذ البيع أو انقطعت الاتصالات أو تعطل جهاز كمبيوتر الشبكة. يجب عليك إكمال السند، وتوقيعه من الزبون، والاتصال بخدمات الزبائن وقت الشراء للقيام باعتماد المعاملة، وذلك لضمان حجز المال لتلك المشتريات.

احتفظ دائما بنسخة السند للرجوع إليه في حالة حدوث خلاف. يجب عليك تسوية السند إلكترونيا خلال ١٥ يوما أو إرسال السند إلى الولاية موضحا وذلك لسداده عن تلك المعاملة في موعد لا يتعدى تاريخ الانتهاء المحدد.

هناك بعض المحلات غير المؤهلة لتكوين الجهاز. بالنسبة لتلك المحلات، يكون السند الورقي هو الوسيلة الوحيدة لقبول بطاقات EBT. أنظر التفاصيل الواردة في كتيب جَار التجزئة بنظام EBT.

### ● نهاية يوم عمل النظام

لأنظمة EBT نهاية يوم عمل أو وقت محدد لجمع إجمالي قيمة كافة معاملات اليوم وبدء تحويل المبالغ لتسوية الحسابات. إعرف وقت إنتهاء يوم العمل ضمن نظام EBT بالولاية التي تتبع لها.

إذا كان لديك نظام منافذ بيع تابعة للولاية، يمكنك استخدامه لحساب إجمالي مبالغ محلك. سوف يساعدك ذلك في المحافظة على سلامة حساباتك. سوف تتسلم كتيبيا خاصا بتجار التجزئة يشرح ذلك.

إذا كان لديك جهاز جاري، فقد يكون وقت انتهاء عمل نظامك مختلفا عن نظام EBT. إطلب من منفذ عملياتك مزيدا من المعلومات.

### ● الدفع لحسابك البنكي

إذا كان لديك جهازا تابعا للولاية، فإن مقاول الولاية سيحتاج بيانات حسابك البنكي لتسديد الدفعات لحسابك. في حالة تغيير البنك أو الحساب، يجب عليك إبلاغ المقاول بذلك لتحويل الدفعات لحسابك الجديد. عادة ما يصل المبلغ لحسابك خلال يومي عمل بنكيين. إذا كان لديك جهاز منفذ بيع جاري، فإن التسديد يسير من مقاول الولاية لشؤون EBT إلى منفذ عملياتك خلال يومين. ثم يقوم منفذ العمليات بالتسديد لحسابك طبقا لاتفاقك معه.

بموجب سياسة برنامج طوابع الأغذية، لا يجوز للبنوك الخصم من جَار التجزئة على إبداع دفعات EBT لبرنامج طوابع الأغذية.

## تسديد معاملات EBT

## ● راقب استجابة منفذ البيع

لاحظ باستمرار العبارات التي تظهر على شاشة منفذ البيع بصفة مستمرة لأنها توضح نوع العملية ونتائجها. سيتم الدفع لحكك فقط عند اعتماد المشتريات. تأكد من الضغط على مفتاح المشتريات وليس مفتاح رد القيمة. تأكد من إتمام اعتماد المشتريات. تأكد من أن منفذ البيع ليس في وضع التدريب.

## ● التسديد بوسائل أخرى مقابل المعاملات "المرفوضة"

عند رفض معاملة شراء لعدم وجود رصيد كاف بحساب برنامج طوابع الأغذية. يمكن للزبون أن يدفع نقدا. ربما يكون لبعض الزبائن حساب EBT نقدي إلى جانب حساب طوابع الأغذية. في هذه الحالة، يمكنك إجراء معاملة أخرى واستخدام الحساب النقدي في دفع المبلغ المتبقي. وإلا فإن على الزبون الدفع نقدا.

## ● لا تستبق الرقم الشخصي أو البطاقة مطلقا

لا تطلب من زبونك رقمه الشخصي أبدا ولا تراقب إدخال الرقم بالجهاز. لا تدخل الرقم الشخصي نيابة عن الزبون. قد يضطر الصرافون لتمرير بطاقات EBT نيابة عن الزبون حسب موقع منفذ البيع. أعد البطاقة لصاحبها فورا. ولا تحتفظ بها أو برقمها مطلقا.

## ● هوية الزبون

عند استخدام جهاز منفذ البيع. فإن الرقم الشخصي يحدد هوية الزبون. لا يلزم إثبات الهوية بأي وسيلة أخرى. لقد توقفت معظم الولايات عن إصدار بطاقات إثبات شخصية لزيائن نظام EBT.

## ● الأرصدة

يمكن للزيائن مراجعة أرصدتهم في حساب EBT الخاص بطوابع الأغذية بأربع طرق. يمكن برمجة معدات منافذ البيع لتشمل وظيفة الاستعلام عن الرصيد وإظهاره. هذه الوظيفة متوفرة بكثير من معدات منافذ البيع. كما يمكن للزبون أن يتصل بهاتف مجاني لمعرفة الرصيد عن طريق الهاتف. بعد كل عملية شراء EBT. يظهر إيصال منفذ البيع الرصيد المتبقي بحساب طوابع الأغذية. أخيرا، في بعض الولايات، يمكن للمتلقين مراجعة أرصدتهم على الإنترنت.

لا يجوز الخصم من الزبون مقابل استعلامه عن رصيده.

## ● لا ترد "الفكة" نقدا

لا ترد "الفكة" نقدا في معاملات EBT لأن قيمة المشتريات تدخل وتخصم بمقدارها المضبوط. عند استخدام بطاقات EBT. لا يجوز قانونا رد بقية المبلغ نقدا. لكن أنظمة EBT تسمح بإرجاع المشتريات وإسترداد المبلغ المدفوع باستخدام البطاقة.

## ● توقيعات الزبائن

لا حاجة لتوقيع الزبون عند إجراء معاملة EBT باستخدام الرقم الشخصي. لا حاجة لتوقيع الزبون لإجراء معاملة شراء أو إسترداد. إذا كنت تستخدم سندا لإجراء معاملة طوابع الأغذية، يجب أن يوقع الزبون على السند. يلزم الرجوع لهذا السند في حالة حدوث خلاف. لذلك احتفظ بالسند الذي يحمل التوقيع الأصلي للزبون في سجلاتك وسلم نسخة منه للزبون.



● س: ما هو دور كل طرف في معاملات EBT؟

ج: تمنح دائرة الطعام والتغذية ترخيصات للمحلات للاشتراك ببرنامح طوابع الأغذية، وتضع القواعد العامة لنظام EBT. تتولى كل ولاية إدارة نظام EBT الخاص بها وتتعاقد مع مقاولين لتنفيذ معاملات EBT وإصدار بطاقات EBT وتوريد معدات منافذ البيع.

● س: ما معنى عبارة منفذ معاملات كطرف ثالث؟

ج: نحن نطلق اسم «منفذ معاملات كطرف ثالث» على أي مقدم خدمة يستأجره محل من المحلات. وذلك لتمييزه عن مقاول EBT المتعاقد مع الولاية لتقديم أو تنفيذ المعاملات للمحلات التي لا يوجد بها أجهزة منافذ البيع.

● س: كيف يعرف الزبون الرصيد المتبقي في حسابه؟

ج: يدرب زبائن طوابع الأغذية على الإحتفاظ بإيصالات EBT وهي تحمل رصيد الحساب. هذا هو سبب ضرورة تسليم نسخة الإيصال للزبون. يمكن للزبائن أيضا الإتصال بهاتف مجاني أو الاستعلام من جهاز منفذ البيع في المحل. في بعض الولايات، يمكن للزبائن مراجعة أرصدهم على الإنترنت في حالة توافرها لهم.

● س: ماذا يحدث إذا فقد الزبون بطاقته؟

ج: لا يجوز لك إجراء المعاملة بدون البطاقة. أرشد الزبون للإتصال برقم الهاتف المجاني لخدمات الزبائن في الولاية، وهو الرقم الذي أعطي أثناء تدريبه على نظام EBT أو للإتصال بمكتب المحافظة، لا بالمكتب الميداني المحلي.

● س: ماذا ينبغي عمله إذا نسي الزبون رقمه الشخصي؟

ج: لا يجوز لك إجراء المعاملة بدون الرقم الشخصي. أرشد الزبون للاتصال برقم الهاتف المجاني لخدمات الزبائن في الولاية، وهو الرقم الذي أعطي أثناء تدريبه على نظام EBT للحصول على رقم شخصي جديد. قد يكون رقم خدمات الزبائن مدونا على ظهر البطاقة.

● س: كم يكلفك استخدام نظام EBT؟

ج: إذا كان لديك جهاز تابع للولاية، فإن EBT لن يكلفك شيئا. إذا كنت تستخدم جهازا خاصا بك، فستدفع بعض التكاليف لمنفذ عملياتك.

● س: ماذا ينبغي عمله لو قدم زبون طوابع أغذية ورقية بدلا من بطاقة EBT؟

ج: ما زالت هناك بعض طوابع الأغذية الورقية المتداولة. يجب عليك قبولها. اتصل بالمكتب الميداني المحلي بمنطقتك للاستفسار عن معلومات السداد.

● س: هل ثمة خطر من قبول سندات EBT ورقية عند حدوث مشكلات بالنظام؟

ج: لا يوجد خطر إلا إذا لم تتصل بخدمات الزبائن للحصول على رقم اعتماد أو إذا لم تتبع تعليمات السند في دليل جّار التجزئة المشاركين في نظام EBT.

● ماذا يحدث إذا بعث محلي؟

ج: إن المالك الجديد لن يكون مفوضا لقبول مخصصات طوابع الأغذية. لا يمكنك تحويل ترخيص برنامج طوابع الأغذية. إذا كان لديك أجهزة تابعة للولاية، بلغ مقاول EBT التابع للولاية وذلك بالإتصال على هاتف خدمات جّار التجزئة، قبل تسليم المحل للمالك الجديد.

اقرأ تعليمات جّار التجزئة التي تسلمتها مع أجهزة منافذ البيع التابعة للولاية أو المعلومات التي تسلمتها من منفذ عملياتك.





**الإيجار:** إن شراء أو بيع مخصصات طوابع الأغذية مقابل النقد أو مقابل أصناف أخرى غير الطعام المؤهل سيؤدي إلى الفصل من البرنامج نهائياً ومصادرة الممتلكات و/ أو فرض عقوبة قد تصل إلى ٢٧ ألف دولار أمريكي عن كل مخالفة بحيث لا تزيد عن ٥٤ ألف دولار أمريكي عن كافة المخالفات المرتكبة خلال تحقيق واحد.

#### بيع الأسلحة النارية أو الذخائر أو المتفجرات أو المواد الخاضعة للرقابة

- بيع الأسلحة النارية أو الذخائر أو المتفجرات أو المواد الخاضعة للرقابة مقابل مخصصات طوابع الأغذية سيؤدي إلى الفصل من البرنامج نهائياً مع غرامة قد تصل إلى ٢٧ ألف دولار أمريكي عن كل مخالفة بحيث لا تزيد عن ٥٤ ألف دولار أمريكي عن كافة المخالفات المرتكبة خلال تحقيق واحد.

#### بيع السجائر والتبغ والكحول - إن بيع السجائر أو التبغ أو الكحول أو المواد غير

الغذائية غالية الثمن مقابل مخصصات طوابع الأغذية قد يترتب عليه الفصل من البرنامج لمدة ٣-٥ سنوات أو عقوبة مدنية مالية مكافئة. كما يمكن رفع دعوى.

«غرامات مخالفة برنامج طوابع الأغذية» إف إن إس - ١٣٦ - FNS136 Arabic

## Penalties for Violation of the Food Stamp Program



- Penalties Include:**
- Permanent disqualification** when the owner or employees purchase or traffic in food stamp benefits, or for a third sanction.
  - Three to five year disqualification** for the sale of non-food items, such as alcoholic beverages or tobacco.
  - One year disqualification** for accepting food stamp benefits for payment of credit accounts.
  - Six month to three year disqualification** for the sale of non-food items, such as, but not limited to: soap, paper products, medicines, etc.



The Food Stamp Program is available to all eligible persons regardless of race, color, religion, sex, national origin, age, political beliefs or disability.

United States Department of Agriculture • Food and Nutrition Service  
FNS 136 • Revised March 2002



تنفق الحكومة الفدرالية نحو ٢٥ مليار دولار أمريكي سنوياً لدعم برنامج طوابع الأغذية. وهو استثمار ضخم يتحمله دافعوا الضرائب الأمريكيون. حثي وزارة الزراعة الأمريكية ذلك الاستثمار بالعمل على تنفيذ قوانين ولوائح البرنامج على نحو متشدد والملاحقة القانونية لمن يخالفونها.

لقد اكتشف الآلاف من تجار التجزئة أن عقوبات المخالفات قد تكون شديدة. بصفتك مالكا أو مديرا لمحل، فإنك تتحمل المسؤولية القانونية لا عن تصرفاتك الشخصية فقط. بل عن تصرفات العاملين بمحلك أيضا سواء كانوا يعملون بأجر أو بدون أجر. في حالة قيامك أو قيام أي من موظفيك أو عمالك أو أقاربك بالبيع مقابل مخصصات طوابع أغذية بما يتجاوز إجمالي مبيعات الطعام، أو بيع أصناف غير مؤهلة أو قبول مخصصات طوابع أغذية بما يتجاوز إجمالي مبيعات الطعام، أو بيع أصناف غير مؤهلة أو قبول مخصصات طوابع أغذية سدادا لقيمة طعام مباع بالأجل لأسرة من الأسر المستخدمة لطوابع الأغذية، أو شراء أو بيع مخصصات طوابع الأغذية، فسوف تفصل من البرنامج و/ أو تفرض عليك غرامة مالية عليك مع احتمال ملاحقتك جنائياً.

قد تصل الغرامة إلى ١٠ آلاف دولار أمريكي عن كل معاملة غير قانونية بالإضافة لثلاثة أضعاف قيمة المعاملة وقد يحكم عليك بالسجن.

فضلا عن ذلك، يمكن أن يحال المخالفون إلى إدارة ضريبة الدخل لمزيد من التحقيق الشامل وقد يفقدون تراخيص الاشتراك في يانصيب الولاية وتراخيص بيع المشروبات الكحولية. العقوبة الأكثر شيوعا هي الفصل من برنامج طوابع الأغذية.

في حالة الفصل من برنامج طوابع الأغذية، قد تفصل أيضا من برنامج التغذية التكميلي الخاص للنساء والرضع والأطفال (WIC). إن مجرد الفصل من البرنامج مؤقتا يمكن أن يضر بسمعك التجارية ومركزك في المجتمع.

تعرف على القوانين واللوائح وطبقها ودرب موظفيك بعناية وراقب أداءهم. إذا صادفت موقفا ما ولم تستطع معالجته، إتصل دائما بالمكتب الميداني المحلي لدائرة الطعام والتغذية قبل كل شيء.

# معلومات للزائين عن طوابع الأغذية

## ملحق:

**بيع أصناف غير مؤهلة** - إن بيع مواد غير غذائية وغير مؤهلة شائعة بصورة متواصلة مقابل مخصصات طوابع الأغذية قد يترتب عليه الفصل من البرنامج لمدة ٣-٥ سنوات أو عقوبة مدنية مالية مكافئة. كما يمكن رفع دعوى.

**البيع مقابل مخصصات طوابع أغذية بما يتجاوز إجمالي مبيعات الطعام** - إن المحل الذي تزيد إيراداته في مدة معينة من مخصصات طوابع الأغذية عن مبيعاته من الطعام قد يفصل من البرنامج لمدة ٣-٥ سنوات.

**قبول مخصصات طوابع الأغذية بدون ترخيص** - إن قبول مخصصات طوابع الأغذية بدون ترخيص أو بعد تاريخ سريان الفصل سوف تترتب عليه غرامة قدرها ١٠٠٠ دولار أمريكي عن كل مخالفة مضافا إليها مبلغ يساوي ثلاثة أضعاف قيمة مخصصات طوابع الأغذية التي قبلت بدون ترخيص.

**المخالفة الثانية والثالثة** - سوف تتضاعف مدة الفصل من البرنامج في حالة المخالفة مرة ثانية. في حالة ارتكاب مخالفة للمرة الثالثة. ستكون النتيجة فصلا نهائيا.

**الإجراءات المشتركة بين برنامج التغذية التكميلي الخاص بالنساء والرضع والأطفال (WIC) و برنامج طوابع الأغذية** - إن المحلات التي يتم فصلها من برنامج WIC قد تتعرض للفصل من برنامج طوابع الأغذية لفترة ماثلة.

ملاحظة: بالإضافة إلى العقوبات الاتحادية السابقة. فإن لكثير من الولايات قوانينها وغراماتها الخاصة بإساءة استخدام مخصصات طوابع الأغذية.

بصفتك تاجر تجزئة مشارك ببرنامج طوابع الأغذية. قد ترغب في معرفة كيفية عمل البرنامج من وجهة نظر الزبون. وربما ترغب كذلك أن تكون في حوزتك بعض المعلومات في حالة رغبة زبون في الإلمام بمزيد من المعرفة عن البرنامج.

الأسئلة والإجابة التالية مستمدة من كتيب بعنوان «برنامج طوابع الأغذية». المنشور تحت رقم إف.إن.إس. ٣١٣-٣١٣-FNS (وهو متوفر أيضا باللغة العربية على الإنترنت). يمكن لزبونك طلب نسخة مطبوعة باللغة الإنجليزية أو الأسبانية بالاتصال على الرقم المجاني ١-٨٠٠-٢٢١-٥٦٨٩ (موظف البدالة يتحدث باللغتين الإنجليزية والأسبانية). ويمكن للزبون كذلك أن يجد رقم الهاتف المجاني في ولايتك للاستفسار عن مكان أو رقم هاتف أقرب مكتب لطوابع الأغذية.

كما يتضمن الموقع التالي على الإنترنت مزيدا من المعلومات عن البرنامج:  
<http://www.fns.usda.gov/fsp>

### كيف أحصل على مزايا طوابع الأغذية؟

راجع القسم الحكومي (الصفحات الزرقاء) في دليل الهاتف. يمكن الاطلاع على مخصصات طوابع الأغذية تحت عنوان «إدارة الخدمات الاجتماعية» أو «إدارة الخدمات الإنسانية».

اتصل بمكتب طوابع الأغذية لتحديد موعد مع الموظف المختص واستفسر عن الأوراق المطلوبة لذلك. سوف يطلب الموظف الإطلاع على قسائم الرواتب ودفوعات الإيجار و أقساط البيت و فواتير الخدمات و فواتير رعاية الأطفال أو المسنين و أحكام نفقات الأطفال (أمر المحكمة أو الشيكات الملغاة).

في مكتب طوابع الأغذية. سوف تتحدث مع موظف مختص وترد على بعض الأسئلة وتوقع على بعض الأوراق. إذا لم تستطع التوجه لمكتب طوابع الأغذية. يمكنك إرسال أحد أقرائك أو أصدقائك للتحدث مع الموظف المختص. أو قد تتمكن من التحدث مع الموظف المختص بالهاتف.



هناك وسيلة للتعرف على ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على مخصصات طوابع الأغذية، وهي أن تزور الموقع التالي على الإنترنت، (هذا الموقع متوفر باللغتين الإنجليزية والأسبانية): <http://www.foodstamp-step1.usda.gov>.

أجب على الأسئلة، إذا بدا لك أنك مؤهل، فإنه يمكنك أيضا معرفة المخصصات التي قد تحصل عليها، لكن لمعرفة ذلك معرفة يقين، يجب عليك تقديم طلب.

### ● هل يمكنني الحصول على طوابع أغذية لنفسي فقط إذا كنت أعيش مع أسرتي أو مع آخرين؟

يصنف الناس الذين يعيشون ويشتررون الطعام ويعدون الوجبات معا على أنهم «أهل بيت». الأزواج والزوجات ومعظم الأطفال دون سن الثانية والعشرين يعتبرون أهل بيت.

### ● هل يتعين علي الحصول على رقم ضمان اجتماعي؟

نعم، يجب عليك الحصول على رقم ضمان اجتماعي لكل فرد من أفراد أهل البيت، وهذا الرقم غير مطلوب من أفراد الأسرة غير الراغبين في الحصول على طوابع أغذية، ولكن عليهم تقديم بياناتهم المالية.

### ● هل يمكن لغير المواطنين المتمتعين بصفة قانونية الحصول على مخصصات طوابع الأغذية؟

ربما يمكنك الحصول على مخصصات طوابع الأغذية، تحدث مع الموظف المختص بمكتب طوابع الأغذية بهذا الخصوص، حتى إذا لم تستطع الحصول على مخصصات طوابع الأغذية، فإن أفراد الأسرة الذين ولدوا في الولايات المتحدة يمكنهم الحصول عليها، إن الحصول على طوابع الأغذية لن يسبب لك أية مشكلات عندما تحصل على الجنسية.

### ● هل أستطيع الحصول على مساعدة إذا لم أكن أعمل؟

نعم، ولكن إذا كنت قادرا على العمل، يجب أن تبحث عن عمل، أو تقبل عرض عمل أو تتلقى تدريباً.

### ● كم يبلغ الدخل والموارد التي يجوز الحصول عليها؟

سوف يخبرك مكتب طوابع الأغذية عما إذا كان دخلك ومواردك قليلة إلى درجة تؤهلك للحصول على مخصصات طوابع الأغذية، ويتوقف ذلك على عدد أفراد بيتك، ويتفاوت قليلا كل عام، كما سيبغلك المكتب المذكور عن إمكانية استقطاع أي من مصروفاتك من دخلك لمساعدتك في التأهل لمخصصات طوابع الأغذية.

### ● إذا كانت أسرتي مؤهلة، ما هي المخصصات التي سنحصل عليها؟

سوف يبلغك مكتب طوابع الأغذية بما سوف تحصل عليه لأن ذلك يتوقف على عدد أفراد أهل بيتك.

### ● هل مخصصات طوابع الأغذية نقدية؟

لا، فالزايا تأخذ شكل بطاقة بلاستيكية تستخدم مثلما تستخدم البطاقة البنكية، يمكنك استخدامها بمعظم محلات المواد الغذائية لكن لشراء الأطعمة فقط.

### ● ماذا أفعل لو كان لدي مزيدا من الاستفسارات؟

عليك الاتصال بالمكتب المحلي لطوابع الأغذية على الرقم المجاني: ١-٨٠٠-٢٢١-٥٦٨٩ لتحويلك إلى الرقم المجاني الخاص بالولاية التي تقيم بها.

للمزيد من المعلومات عن هذا البرنامج وبرامج المساعدة الغذائية الفدرالية الأخرى، تصفح الموقع التالي على الإنترنت: <http://www.fns.usda.gov>.

حقق التوازن بين الطعام والنشاط الجسماني.

لكي تكون خطة التغذية صحية، يجب أن:

- تركز على الفاكهة والخضر والحبوب والألبان ومنتجاتها الخالية من الدسم أو قليلة الدسم.
- تشمل اللحوم قليلة الشحم والدواجن والأسماك والفاصوليا والبيض والمكسرات.
- تكون قليلة الدهون المشبعة والدهون المتحولة والكوليسترول والملح (الصوديوم) والسكر المضاف.

مارس التمارين الرياضية لمدة ٣٠ دقيقة على الأقل في معظم أيام الأسبوع.







United States Department of Agriculture  
Food and Nutrition Service

