

## راهنمای پاسخگویی فرایند طرح حمایت غذایی

### میزان سهمیه کالا

۱. مستمری بگيران دائم بهزیستی و کمیته امداد:

۱ نفر	۳۰۰.۰۰۰ ریال
۲ نفر	۶۰۰.۰۰۰ ریال
۳ نفر به بالا	به ازای هر نفر ۱۰۰.۰۰۰ ریال تا سقف ۱.۲۰۰.۰۰۰ اضافه می شود.

۲. دریافت کنندگان کمک موردی از سازمان بهزیستی: ۳۰۰.۰۰۰ ریال

لازم به ذکر است همزمان با توزیع سوم طرح حمایت غذایی در سال ۱۳۹۳، مرحله دوم توزیع مرغ رایگان به میزان هر نفر ۳ کیلوگرم (حداکثر ۶ کیلوگرم) اختصاص یافته است.

سهمیه مذکور مرغ صرفاً به کسانی تعلق می گیرد که در مرحله قبلی به آنان مرغ تخصیص داده شده است.

### بررسی مشکلات احتمالی

شارژ نشدن کارت

۳. تعلق نگرفتن سبد کالا

این نکته باید مدنظر قرار گیرد که این طرح صرفاً شامل برخی افراد تحت پوشش سازمانهای حمایتی (کمیته امداد امام خمینی «ره» و سازمان بهزیستی) و برخی اقشار خاص می باشد و حتی لزوماً تمام مشمولان این نهادها مانند دریافت کنندگان کمک موردی را دربر نمی گیرد.

بنابراین افرادی که مشمول طرح نیستند ممکن است جزو یکی از گروههای زیر باشند:

- افراد خارج از پوشش سازمانهای حمایتی؛
- تحت پوشش سازمانهای حمایتی؛ اما مشمول کمکهای موردی، پشت نوبتی یا... (که مشمول این طرح نیستند)؛
- دارندگان یک خودروی داخلی بالای مدل ۹۱ و یا یک خودروی خارجی بالای ۲۰۰۰؛
- دارندگان دو خودرو یا بیشتر که مدل بالای ۸۰ (داخلی) یا بالای ۱۹۹۰ (خارجی) باشد؛

ه. کارمندان، بازنشستگان و افرادی که مستمری بیمه دریافت می کنند.

مراجعین محترم می توانند با روشهای زیر، از مشمول بودن خود مطلع شوند:

أ. مراجعه به فروشگاههای توزیع و استفاده از دستگاه کارتخوان؛

ب. ارسال شماره ملی سرپرست خانوار (بدون خط تیره و فاصله) ۰۰۰۰۴۹۹

ذکر این نکته نیز ضروری است که بسته حمایت غذایی صرفاً به سرپرست مددجویان تعلق می گیرد (کسانی که در سازمان هدفمندسازی یارانهها به عنوان سرپرست شناخته می شوند).

### ۲. اعلام نشدن شماره ملی مددجو از سوی سازمانهای حمایتی

در صورتی که فردی خود را دارای شرایط لازم می داند اما کارت او شارژ نشده است، بدین معنی است که شماره ملی وی از طرف سازمانهای حمایتی اعلام نشده است و باید با مراجعه به سازمان مربوطه (کمیته امداد امام خمینی «ره» یا سازمان بهزیستی)، پرونده خود را اصلاح کند تا سازمانهای فوق اسامی این افراد را به صورت متمرکز به وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی اعلام نمایند.

۳. ثبت نام جدید در سامانه سازمان هدفمندسازی یارانهها، تغییرات خانوار، تغییر کارت بانکی و در نتیجه شماره کارت

اگر فردی در زمان اجرای طرح یا مدتی قبل از آن اقدام به تغییر، تمدید یا ابطال کارت بانکی خود نموده است، لازم است با مراجعه به بانک، شماره کارت بانکی خود را از طریق سامانه بانکی در سامانه سازمان هدفمندسازی ثبت نماید و پس از یک ماه برای دریافت سبد اقدام نماید.

### فعال نشدن پایانه خرید (POS)

در این حالت لازم است فروشگاه موردنظر ضمن تماس با اتحادیه خود، نسبت به درخواست فعال شدن پایانه خرید فروشگاه خود اقدام نماید.

همچنین می توان با تماس با شماره تلفنهای ۲۸-۲۲۹۲۶۴۲۶ (میز امداد شاپرک) مشخصات پایانه را اعلام نموده و در صورت عدم رفع مشکل نهایتاً بر اساس فرمت ارسال شده به ستاد حمایت غذایی در استانها (مستقر در اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استانها) به معاونت رفاه اجتماعی وزارتخانه، اعلام گردد.

### تراکشنهای ناموفق

برای پیگیری تراکشنهای ناموفق در صورتی که مغایرتها تا ۴۸ ساعت برطرف نشد، باید از طریق شماره تلفنهای روی قبض خرید (رسید تراکشن ناموفق) با PSPهای ذی ربط تماس گرفت.