



FoodShare

WISCONSIN

A Recipe for Good Health

بطاقة Wisconsin QUEST الخاصة بك YOUR WISCONSIN QUEST CARD

يمكنك استخدام المخصصات المتاحة لك لشراء أغذية مثل:

- الخبز والحبوب.
- الخضار والفواكة.
- اللحوم والأسماك والدجاج.
- منتجات الألبان.
- بذور ونباتات لتزرعها وتطعم عائلتك منها.

لا يمكنك استخدام المخصصات المتاحة لك لشراء:

- مواد غير غذائية (غذاء للحيوانات الأليفة، منتجات ورقية، صابون، مواد منزلية، مواد متعلقة بالعتاية الشخصية، معجون أسنان، مستحضرات تجميل، إلخ).
- البيرة أو النبيذ أو الكحول أو السجائر أو التبغ.
- أطعمة سيتم تناولها في المحل.
- أطعمة ساخنة (محضرة ومقدمة كأطباق ساخنة في المحل).
- الأدوية والفيتامينات.

كما لا يمكنك استخدام المخصصات المتاحة لك لدفع رسوم الإيداع للعبوات كعبوات الحليب الزجاجية وغيرها من عبوات المشروبات غير الكحولية التي يجب عليك إعادتها إلى المحل.

ما هو الرقم السري؟

عند وصول بطاقة QUEST الخاصة بك في البريد، سيكون معها تعليمات عن كيفية اختيار رقمك السري. يجب أن تختار رقمًا سريًا لتتمكن من الوصول إلى رصيدك عند استخدامك بطاقة QUEST. عند اختيارك الرقم السري، اختر أربعة أرقام يسهل عليك تذكرها ويصعب على الآخرين معرفتها. حافظ على سرية رقمك السري ولا تكتبه على بطاقة QUEST ولا على حافظة نقودك، ولا تحتفظ به في حافظة النقود أو شنطة اليد. إذا أطلعت أحدهم على رقمك السري وأعطيتهم بطاقة QUEST الخاصة بك، سيكون بإمكانه استخدام الرصيد المتاح لك جزئيًا أو كليًا، ولن يتم تعويضك عن هذا الرصيد.

ماذا لو نسيت رقمي السري؟

إذا لم تستطع تذكر رقمك السري، اتصل برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164 واختر رقمًا سريًا جديدًا. عليك اختيار

Wisconsin Department of Health Services

ما هي بطاقة Wisconsin QUEST؟

بطاقة Wisconsin QUEST هي وسيلة سهلة وأمنة لاستخدام مخصصات برنامج FoodShare. يمكنك استخدامها لشراء المواد الغذائية من المحلات المشاركة في برنامج FoodShare والتي يوجد فيها الأجهزة المخصصة للدفع بالبطاقة. كما هي الحال في بطاقة حساب البنك البلاستيكية، تحمل البطاقة هذه اسمك ورقم البطاقة وشعار Wisconsin QUEST.



يجب أن تكون بطاقة QUEST معك لتتمكن من شراء المواد الغذائية من خلال مخصصات برنامج FoodShare المتاحة لك.

كيف أستخدم بطاقة QUEST؟

سيتم تحويل الرصيد المخصص لك إلى حسابك في FoodShare بواسطة نظام التحويل الإلكتروني (EBT). عند إتمام عملية التحويل يمكنك استخدام بطاقة QUEST الخاصة بك لشراء المواد الغذائية من محلات البقالة ومن أسواق المزارعين المحليين الذين يقبلون الدفع بواسطة نظام التحويل الإلكتروني EBT. لدفع ثمن مشترياتك، عليك أن تمرر البطاقة في جهاز الدفع الآلي وتدخل رقمك السري.

يمكنك استخدام بطاقة QUEST بقدر ما ترغب كل شهر. عند

استخدامك بطاقة QUEST ليس هناك:

- حد أدنى للدفع يجب أن تلتزم به.
- أي رسوم إضافية للدفع بها.

QUEST لمدة عام كامل ستخسر أي مبلغ مرّ عليه أكثر من 365 يومًا وسيتم إلغاؤه من حسابك.

من هم المشترون المعتمدون والقابضون البديلون؟

بإمكانك اختيار مشترٍ معتمد ليساعدك في شراء المواد الغذائية لأسرتك. وفي هذه الحالة سيحصل المشتري المعتمد على بطاقة QUEST خاصة به تحمل اسمه وتمكنه من الوصول إلى حسابك والرصيد المتاح لك في برنامج FoodShare بالإضافة لبطاقة QUEST الخاصة بك.

بإمكانك كذلك اختيار قابض بديل لاستخدام مخصصات برنامج FoodShare بالنيابة عنك. يحصل القابض البديل على بطاقة QUEST تحمل اسمه. وفي حال اختيارك لقابض بديل، لن تحصل على بطاقة QUEST خاصة بك.

اتصل بوكالتك لتحديد قابض بديل أو مشترٍ معتمد. يمكنك إلغاء سماحك لشخص آخر بالوصول إلى المخصصات المتاحة لك عبر الاتصال برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164.

ماذا لو كانت بطاقتي لا تعمل؟

في حال كانت بطاقتك لا تعمل، اتصل برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164. وإن كنت ما زلت بحاجة للمساعدة بعد ذلك، اتصل بوكالتك.

ماذا لو ظهر في المحل رسالة تقول أن هناك خلل ما في بطاقة QUEST الخاصة بي؟

اتصل برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164 إذا ظهرت رسالة بوجود خلل ما عند استخدام بطاقة QUEST. هذه أمثلة على رسائل الخلل المحتملة والحلول الممكنة:

- **البطاقة غير مسجلة (card not on file).** اتصل برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164.
- **الرقم السري غير صحيح (invalid PIN).** لقد أخطأت في إدخال الرقم السري. إذا أخطأت بإدخال الرقم السري ثلاث مرات في يوم واحد، سيتم تعليق صلاحية بطاقتك حتى اليوم التالي.
- **الرصيد غير كافٍ (insufficient balance).** المبلغ الذي تحاول أن تدفعه يتجاوز المبلغ الموجود في حسابك. أعد بعض السلع إلى المحل أو ادفع بقية الحساب من مالك الخاص.
- **البطاقة غير مفعلة (inactive card).** لم تضع رقمًا سرّيًا للبطاقة. اتصل برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164 لاختيار رقم سري.

ماذا أفعل إن لم أستطع العثور على بطاقتي؟

فور إدراكك لضياع أو سرقة بطاقة QUEST الخاصة بك، عليك الاتصال برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164، وسيتم إلغاء بطاقتك عند اتصالك. في حال استخدم أحدهم البطاقة قبل اتصالك لإلغائها، لن يتم تعويضك عن المبلغ المنفق. لن يتمكن أحد

رقم سري جديد كذلك إن كنت تعتقد أن أحدًا ما يعرف رقمك السري. إن كنت في محل البقالة وأخطأت في إدخال رقمك السري، سيكون لديك فرصتين إضافيتين لإدخال الرقم الصحيح في نفس اليوم. وإذا لم تدخل الرقم الصحيح عند ثالث محاولة، سيتم تعليق صلاحية بطاقتك ولن تتمكن من استخدامها حتى اليوم التالي.

متى سيتم إيداع المبلغ المخصّص لي في حسابي؟

سيتم إيداع المبلغ المخصّص لك آليًا في كل شهر تكون مسجّلًا خلاله في برنامج FoodShare. يتم تحديد تاريخ إيداع المبلغ بناءً على الرقم الثامن من رقم الضمان الاجتماعي (SSN) الخاص بك.

الرقم الثامن من رقم الضمان الاجتماعي (SSN)	اليوم الذي سيتم فيه إيداع المبلغ في بطاقة QUEST الخاصة بك
0	اليوم الثاني من الشهر
1	اليوم الثالث من الشهر
2	اليوم الخامس من الشهر
3	اليوم السادس من الشهر
4	اليوم الثامن من الشهر
5	اليوم التاسع من الشهر
6	اليوم الحادي عشر من الشهر
7	اليوم الثاني عشر من الشهر
8	اليوم الرابع عشر من الشهر
9	اليوم الخامس عشر من الشهر

سيتم إيداع الرصيد في اليوم المذكور أعلاه حتى وإن صادف يوم عطلة رسمية أو عطلة نهاية الأسبوع.

كيف أتأكد من رصيدي؟

يمكنك التأكد من رصيدك في برنامج FoodShare قبل الشراء من خلال:

- الاتصال برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164 أو 711 (للصم والبكم).
- الإطلاع على آخر فاتورة شراء.
- الدخول على موقع www.ebtedge.com (إضغط على زر دخول حامل البطاقة "Cardhold Login" وأدخل رقم بطاقة QUEST التابعة لك).

يجب أن تحصل على فاتورة ورقية عند شرائك للمواد الغذائية باستخدام بطاقة QUEST. سيظهر الرصيد المتبقي في حسابك على الفاتورة. وإن لم يتم إعطاؤك فاتورة ورقية، اطلبها من عامل المحل.

هل يمكنني ادخار رصيدي واستخدامه خلال شهر آخر؟

يمكنك استخدام بطاقة QUEST كل شهر بقدر ما ترغب والإنفاق منها كما تشاء، كما يمكنك ترك أي مبلغ تشاء في حسابك في آخر الشهر لاستخدامه في أي شهر مستقبلاً، علمًا أنك إن لم تستخدم بطاقة

من استخدام البطاقة فور إبلاغك عن ضياعها أو سرقتها، وسيتم إرسال بطاقة بديلة لك في يوم العمل التالي.

إذا تعرضت بطاقة QUEST الخاصة بك للضياع أو السرقة، قد يترتب عليك دفع مبلغ 2,70 دولار أمريكي كرسوم لإصدار بطاقة بديلة، وسيتم استقطاعه من المبلغ المخصص لك من برنامج FoodShare. إن لم يكن هناك ما يكفي في حسابك مع FoodShare لدفع المبلغ، سيتم استقطاعه من حسابك عند توفر الرصيد الكافي فيه لتغطية المبلغ بالكامل. يُسمح لحامل البطاقة بإصدار بطاقة QUEST بديلة لمرة واحدة بالمجان كل عام من تاريخ 1/1 وحتى تاريخ 12/31.

ماذا يجب أن أفعل إذا تعرضت بطاقتي لعطل ما؟

في حال حدوث عطل ببطاقتك أو اضطراب عامل المحل لإدخال رقم البطاقة بنفسه على الآلة في كل مرة تحاول استخدامها، اتصل برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164 واطلب إرسال بطاقة بديلة.

ما عدد البطاقات البديلة التي يمكنني الحصول عليها؟

ولاية ويسكونسن ملزمة برصد عدد بطاقات QUEST البديلة الممنوحة لكل مجموعة ضمن برنامج FoodShare. إذا تلقيت خمس بطاقات QUEST بديلة أو أكثر خلال مدة 12 شهراً، قد ينظر مكتب المفتش العام في حساب QUEST الخاص بك للتأكد من عدم إساءة استخدامك للمخصصات المتاحة لك في برنامج FoodShare.

كيف أعنتي ببطاقة QUEST الخاصة بي؟

إليك بعض النصائح المفيدة فيما يخص استعمال بطاقة QUEST التي قد تساعدك على المحافظة عليها وتقلل من حاجتك لاستخراج بطاقات بديلة مستقبلاً:

- احتفظ ببطاقة QUEST في مكان آمن.
- حافظ على نظافة بطاقة QUEST.
- اعتن ببطاقة QUEST كما تعتني بأي بطاقة ائتمان.
- لا تحاول أن تطوي أو تحني بطاقة QUEST.
- لا تستخدم بطاقة QUEST لإزالة الثلج عن زجاج سيارتك أو فتح أقفال الأبواب، إلخ.
- حافظ على نظافة الشريط الممغنط واحرص على عدم تعرضه للخدوش.
- احتفظ ببطاقة QUEST في حافظة نقود أو في شنطة يد.
- أبق بطاقة QUEST بعيداً عن أي مغناطيسات كتلك الموجودة في أقفال شنت اليد والتلفزيونات.
- اتبع إرشادات عامل المحل عند استخدام بطاقة QUEST.
- لا تُعط رقمك السري لأي كان بما في ذلك عامل المحل.
- لا ترم بطاقة QUEST في القمامة. ليس هناك تاريخ انتهاء صلاحية لبطاقة QUEST الخاصة بك، ويمكنك استخدام بطاقة QUEST كل شهر طوال مدة حصولك على مخصصات برنامج FoodShare.

- إذا تم إيقاف مخصصات برنامج FoodShare الخاصة بك لا ترم بطاقة QUEST في القمامة، حيث سيتم إيداع أي مخصصات تتلقاها مجدداً من FoodShare على آخر بطاقة QUEST كانت مفعلة لديك.

كيف يمكنني إرجاع سلعة اشتريتها ببطاقة QUEST؟

لإرجاع سلعة ما للمحل، خذ السلعة والفاتورة وبطاقة QUEST إلى المحل الذي اشتريتها منه، وسيعيد المحل المبلغ الذي دفعته إلى حسابك. بإمكانك استخدام هذا المبلغ فوراً، لكنك لن تحصل عليه بشكل نقدي.

كيف أصلح خطأ ما في حسابي؟

لإصلاح أي خطأ في حسابك، عليك الاتصال برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164 للإبلاغ عن الخطأ. وسيسلك رسالة بريدية فيها القرار النهائي حول الخطأ. إن لم تتفق مع القرار يمكنك تقديم طلب لجلسة استماع عادلة، وستكون المعلومات اللازمة لعمل ذلك مرفقة بالرسالة.

ملاحظة: قد يضطر المحل لرفع أو خفض المبلغ المدفوع على بطاقة QUEST لتصحيح خطأ ما (كخطأ في نظام الدفع للمحل مثلاً). وفي هذه الحالة، سيسلك رسالة توضيحية تبين سبب وجوب هذا التعديل. إن لم تتفق مع التعديل، لديك فرصة مدتها 15 يوماً تقويمي من تاريخ الرسالة لتقديم طلب الحصول على جلسة استماع عادلة. قد يبقى المبلغ الذي تم تعديله في حسابك حتى الوصول إلى قرار جلسة الاستماع العادلة.

هل علي القيام بأي شيء إذا غيرت مكان إقامتي؟

إن كنت تنوي تغيير مكان إقامتك، عليك الاتصال بوكالتك للإبلاغ عن عنوانك الجديد. في حال إرسال بطاقة إلى عنوانك القديم، لن يتم تحويلها تلقائياً لتصل إلى عنوانك الجديد.

ماذا لو انتقلت إلى ولاية أخرى؟

إذا انتقلت للعيش في ولاية أخرى، عليك إبلاغ وكالتك. وسيكون بإمكانك استخدام أي مبالغ متوفرة لك على بطاقة Wisconsin QUEST في الولاية الجديدة. إن لم تتمكن من العثور على محل يسمح باستخدام بطاقة Wisconsin QUEST في الولاية الجديدة، اتصل بوكالة ويسكونسن التي أصدرت لك مخصصات برنامج FoodShare. للاستمرار بتلقي المخصصات في الولاية الجديدة، عليك بتقديم طلب فيها.

أين يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات؟

- اتصل برقم بطاقة QUEST لخدمة العملاء 1-877-415-5164 أو 711 للصم والبكم.

- ادخل على موقع

dhs.wisconsin.gov/foodshare/index.htm.

المعلومات المتوفرة فيه تغطي الموضوع بصورة عامة. للحصول على المزيد من المعلومات عن برنامج FoodShare اتصل بوكالتك.

بيان عدم التمييز

بموجب قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية وسياسات ونظم الحقوق المدنية لدى وزارة الزراعة الأمريكية، يمنع على وزارة الزراعة ووكالاتها وموظفيها والمؤسسات المشاركة فيها أو التي تقدم برامج تابعة لها التمييز بين الأشخاص بناءً على العرق أو اللون أو الأصل أو الجنس أو المعتقدات الدينية أو الإعاقة أو السن أو التوجهات السياسية، كما يمنع عليها القيام بأي أعمال تار أو انتقام بسبب أنشطة متعلقة بالحقوق المدنية في أي برنامج أو نشاط تقيمه أو تمويله وزارة الزراعة الأمريكية.

على الأشخاص ذوي الإعاقة الذين هم بحاجة لوسائل مختلفة للحصول على المعلومات المتعلقة بالبرنامج (مثلًا طباعة بريل للمكفوفين أو طباعة بخط كبير أو عن طريق وسائل مسموعة أو لغة الإشارة الأمريكية، إلخ) الاتصال بالوكالة (المحلية أو التابعة للولاية) التي قدموا طلب الحصول على المخصصات فيها. يمكن للأفراد للصحف والصحف وضعيفي السمع أو من لديهم إعاقات في النطق والكلام الاتصال بوزارة الزراعة الأمريكية عن طريق خدمة التواصل الفيدرالية على الرقم 877-8339 (800). بالإضافة إلى ذلك، يمكن توفير معلومات عن البرنامج بلغات غير الإنجليزية.

للتقدم بشكوى عن وقوع تمييز في البرنامج، املا استمارة الشكوى التابعة لوزارة الزراعة الأمريكية <https://www.ascr.usda.gov/filing> (USDA Program Discrimination Complaint Form, AD-3027) الموجودة على العنوان التالي: <https://www.ascr.usda.gov/filing>

في أي مكتب تابع لوزارة الزراعة الأمريكية، أو اكتب رسالة موجهة إلى وزارة الزراعة الأمريكية تشمل كل المعلومات المطلوبة في الاستمارة. لطلب الحصول على نسخة من استمارة تقديم الشكوى اتصل بالرقم 632-9992 (866). أرسل الرسالة أو الاستمارة بعد تعبئتها إلى وزارة الزراعة الأمريكية عن طريق:

(1) البريد: U.S. Department of Agriculture
Office of the Assistant Secretary for Civil Rights
1400 Independence Avenue, SW
Washington, D.C. 20250-9410;

(2) الفاكس: 690-7442 (202)؛ أو

(3) البريد الإلكتروني: program.intake@usda.gov.

هذه المؤسسة توفر الخدمات للجميع بدون تمييز.

