

الخدمات المقدمة لللاجئين وملتمسي اللجوء في القاهرة الكبرى

ديسمبر ٢٠٢٣



UNHCR

المفوضية السامية للأمم المتحدة
للاجئين

معكم، أينما كنتم



موقع مساعدة المفوضية للاجئين وطالبي اللجوء

لمزيد من المعلومات والأسئلة الشائعة:
help.unhcr.org/egypt

معلومات التواصل مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مصر

help.unhcr.org/egypt

facebook.com/RefugeesEgyptAR



توفر المفوضية الحماية والمساعدة للاجئين بالتنسيق مع الحكومة المصرية والشركاء. وتشمل أنشطة الحماية التي تقوم بها المفوضية: تسجيل وتوثيق طالبي اللجوء والإحالة إلى الخدمات. يجب على اللاجئين المقيمين في المحافظات التالية الاتصال بخط معلومات المفوضية أو التواصل عبر البريد الإلكتروني أو التوجه إلى أحد مكاتب المفوضية في القاهرة كما هو موضح أدناه. يجب خط المعلومات على المكالمات باللغات العربية والإنجليزية والصومالية والأورومو والتغرينية والأمهرية والفرنسية.

- القاهرة الكبرى (القاهرة).
- الجيزة، القليوبية)
- المنوفية
- شمال وجنوب سيناء
- الاسماعيلية
- السويس
- البحر الأحمر
- الفيوم
- بني سويف
- الشرقية
- المنيا
- الوادي الجديد
- أسيوط
- سوهاج
- قنا
- الأقصر
- أسوان

خط معلومات المفوضية

الأحد - الأربعاء
٨:١٥ ص - ٣:٣٠ م
الخميس
٨:١٥ ص - ٢:٠٠ م



٠٢٢٧٣٩٠٤٠٠

يمكنك مراسلتنا على البريد الإلكتروني

arecacp@unhcr.org	إحالات حماية الطفل
arecapro@unhcr.org	إحالات الحماية القانونية والجسدية
arecadet@unhcr.org	إحالات الاحتجاز
arecaedu@unhcr.org	إحالات التعليم
arecacs@unhcr.org	إحالات الحماية المجتمعية
arecacom@unhcr.org	الشكاوى والملاحظات
arecafrd@unhcr.org	الإبلاغ عن حالات الاحتيايل
arecaapr@unhcr.org	طلبات إعادة فتح الملفات

مكاتب المفوضية

مكتب الزمالةك: للاجئين وملتسمي اللجوء السوريين ٥ شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت، الزمالةك	
مكتب السادس من أكتوبر: للاجئين وملتسمي اللجوء من جميع الجنسيات الأخرى ١٧ شارع مكة المكرمة، الحي السابع، مدينة السادس من أكتوبر	
مكتب تحديد وضع اللاجئ: شارع ٤٤، الحي الثامن، مدينة السادس من أكتوبر	

يملك التسجيل طابعاً رسمياً على إقامتك كطالب لجوء في مصر. كما يساعدك في تفاعلك اليومي مع السلطات المصرية والمنظمات الشريكة للمفوضية. بالإضافة إلى ذلك، يسهل التسجيل مع المفوضية الإقامة ويحميك أنت وعائلتك من العودة إلى بلدك إلزامياً.

عندما تقوم بالتسجيل لدى المفوضية، سيتم تزويدك بوثيقة تسجيل المفوضية. يرجى الانتباه إلى صلاحية وثيقة المفوضية الخاصة بك والتأكد من الاتصال بالمفوضية لتجديد الوثيقة قبل ثلاثة أشهر من موعد انتهائها.

١. تسجيل جديد
٢. إضافة أفراد الأسرة الجدد بما في ذلك الأطفال
٣. تغيير العنوان أو بيانات أخرى
٤. إغلاق الملف أو إعادة فتحه
٥. تغيير مقدم الطلب الرئيسي أو التحويل إلى حالة أخرى
٦. تجديد المستندات
٧. الحصول على رقم إغلاق وزارة الخارجية

ما هي المستندات التي يجب علي إحضارها في أول موعد للتسجيل؟

يرجى إحضار الأصل ونسخ من مستنداتك التالية لموعد التسجيل:

١. جواز (جوازات) السفر.
٢. جميع وثائق الهوية الأخرى المتاحة.
٣. شهادة (شهادات) الزواج/ الطلاق.
٤. شهادة (شهادات) الميلاد/ الوفاة.
٥. البطاقات العائلية.
٦. شهادة الدراسة الثانوية أو الجامعية.
٧. إثبات التسجيل السابق مع المفوضية في دول أخرى (إن وجد).



لحجز مواعيد التسجيل، يمكنك الاتصال بخط معلومات المفوضية كما هو موضح في الصفحة ٢.

كما يمكن الحضور شخصياً إلى أحد مراكز التسجيل بالزمالك أو ٦ أكتوبر من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨:٠٠ صباحاً حتى ٢:٠٠ ظهراً.

وثائق تسجيل المفوضية

وثيقة طلب لجوء (الورقة البيضاء)

يتم إصدار هذه الورقة للأشخاص المسجلين لدى المفوضية الذين تقدموا بطلب رسمي للحصول على وضع اللجوء دون إبراز وثائق هوية صالحة. ولا يمكن هذه الورقة حملها من الحصول على تصريح إقامة، ولكنها بمثابة دليل على طلب اللجوء في مصر لحين النظر في وضعه (تحديد وضع اللجوء) من خلال مكتب المفوضية، وبناءً على ذلك، ينبغي منحها اعتبارات الحماية الدولية.

إذا حصلت على وثائق هوية بعد إصدار تلك الوثيقة، يرجى الاتصال بالمفوضية خلال ساعات العمل لتحديد موعد لتلقي بطاقة تسجيل طالب اللجوء.

بطاقة طالب لجوء (البطاقة الصفراء)

يتم إصدار البطاقة للأشخاص المسجلين لدى المفوضية الذين تقدموا بطلب صفة لاجئ بشكل رسمي مع تقديم وثائق هوية صالحة. توفر تلك البطاقة الحماية من الاحتجاز والترحيل إلى بلد الأصلي أو أي بلد آخر، ويسمح لحاملي البطاقة الحصول على تصريح الإقامة القانوني لإضفاء الشرعية على إقامتهم في مصر. وتكون هذه البطاقة صالحة لمدة ١٨ شهراً.

بطاقة لاجئ (البطاقة الزرقاء)

يتم إصدار بطاقة لاجئ للأشخاص الذين تم الاعتراف بهم رسمياً على صفتهم كلاجئين من قبل المفوضية. وتسمح البطاقة لحاملها بالحصول على تصريح إقامة قانوني أيضاً لإضفاء الشرعية على إقامتهم في مصر. وهي صالحة لمدة ثلاث سنوات.

شهادات الميلاد لحديثي الولادة

لمزيد من المعلومات حول تسجيل حديثي الولادة
قم بزيارة موقع الدعم الخاص بالمفوضية
<https://help.unhcr.org/egypt/birth-certificates-for-newborns/>
أو
امسح رمز الاستجابة صوتياً باستخدام كاميرا هاتفك المحمول



تحديد وضع اللاجئين

تحديد وضع اللاجئين هي وحدة داخل فريق الحماية، حيث يتم تدريب الموظفين بشكل مكثف على إجراء مقابلات مع اللاجئين للحصول على معلومات حول أسباب مغادرة الأفراد لبلادهم وطلب اللجوء، وذلك لتمكينهم من تحديد ما إذا كان الفرد لاجئاً أم لا.

ما هو الهدف من مقابلة تحديد وضع اللاجئين؟

مقابلة تحديد وضع اللاجئين هي لمساعدتك على طرح قضيتك وشرح خبراتك وظروفك بشكل كامل والتي أدت بك إلى الفرار من بلدك، وأستناداً إلى المقابلة، ستحدد المفوضية ما إذا كنت تستوفي تعريف اللاجئين أم لا وتمنح وضع اللاجئين وفقاً للقانون الدولي للاجئين.

مقابلة تحديد وضع اللاجئين

عندما يتم تحديد موعد إجراء مقابلة لتحديد وضعك الفردي، ستلقى مكالمة جدولة لإعلامك بموعد مقابلة تحديد الوضع وتقديم المشورة لك بشأن الخطوات التي يجب عليك اتخاذها قبل المقابلة، بعد مكالمة الجدولة، سوف تتلقى رسالة نصية قصيرة مع رابط تطبيق سيجنال، إذا وافقت على إجراء مقابلة عن بعد. وعلوّة على ذلك، سيتم تحديث موقع تحديد وضع اللاجئين على الرابط: rsd.unhcregistry.org/refugeeresult.aspx

مع تاريخ الموعد الخاص بك أيضاً، ولأنه من الممكن أن يكون هناك تغييرات في مواعيد المقابلات، يطلب منك أيضاً التحقق من موقع تحديد وضع اللاجئين السابق ذكره بانتظام، وخاصة قبل ٨٤ ساعة من موعد مقابلتك، وإذا وافقت على إجراء مقابلة عن بُعد، فبعد مكالمة تحديد الموعد، ستلقى رسالة نصية قصيرة تحتوي على رابط تطبيق سيجنال.

أثناء إجراء المقابلة، يجب عليك:

- هذا هو الوقت المناسب لتروي قصتك، وسيساعدك موظفو المفوضية في هذه العملية. أثناء المقابلة، ستشرح عليك عدة أسئلة عن نفسك وعائلتك وأي مشاكل قد تكون لديك وخوفك من العودة إلى وطنك.
- أبلغ المفوضية عن أفراد عائلتك المرافقين لك، ستتم مقابلة جميع الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن ٢١ عامًا بشكل فردي.
- أحضر جميع المستندات المتاحة لك ولأي من أفراد الأسرة المرافقين لك، مثل وثائق السفر وأوراق الهوية وسجلات العمل والوثائق الأخرى التي ستساعد في دعم طلبك للحصول على وضع اللاجئين.
- من المهم تقديم وثائق هوية أصلية فقط لأن تقديم وثائق مزيفة أو احتيالية قد يؤثر سلباً على قضيتك وقد يؤدي إلى قرار سلبي.
- من المهم أن تتعاون مع موظف المفوضية أثناء مقابلة تحديد وضع اللاجئين وأن تقدم معلومات صادقة وكاملة في جميع الأوقات، سيؤثر عدم تحري الصدق والدقة سلباً على قضيتك وقد يؤدي إلى قرار سلبي.
- إذا وافقت على إجراء مقابلة عن بُعد، فيجب توافر هاتف ذكي بكاميرا أمامية تعمل واتصال ثابت بالإنترنت وأن تكون وحيداً في الغرفة وقت المقابلة، سيؤدي عدم التأكد من أنك في مكان آمن وسري إلى إعادة تحديد موعد المقابلة.

خلال إجراء المقابلة، لديك الحق في:

- أن تكون المقابلة بلغة يمكنك التواصل بها؛
- أن تُمثل من قبل محام أو ممثل قانوني، مؤهل على هذا النحو بموجب الإجراءات المعمول بها في المفوضية، أثناء إجراء مقابلة تحديد وضع اللاجئين؛

يرجى أيضاً ملاحظة ما يلي:

- لكل طالب لجوء ملف شخصي، وخلفية وسبب مختلفين للفرار من بلاده؛ ومن ثم، سيتم تقييم كل حالة على حدة، وفقاً لقواعد وإجراءات المفوضية.
- رجاء عدم الإهتمام بالشائعات المنتشرة بين اللاجئين حول تقديم قصص محددة ليتم منحك وضع اللاجئين، لأن هذا سيعتبر عدم تحري الدقة بشأن قضيتك للمفوضية وسيؤثر سلباً على معالجة قضيتك وقد يؤدي إلى قرار سلبي.

- تضليل المفوضية عمداً حول وقائع قضيتك أو هويتك يعتبر احتيالياً. يرجى ملاحظة أن هذا سيؤثر سلباً على التعامل مع ملفك وقد يؤدي إلى قرار سلبي. وتحتفظ المفوضية بحقها في اتخاذ التدابير المناسبة في مثل هذه الحالات.
- ستبقى بياناتك ووثائقك سرية ولن تشاركها المفوضية مع أطراف ثالثة أخرى دون موافقتك. ولن تشارك المفوضية معلوماتك تحت أي ظرف من الظروف مع حكومة بلدك الأصلي.
- لا توقع أي وثائق ما لم تقرأها، وتفهمها وتوافق عليها.
- أثناء وجودك في مصر، يتوقع منك، مثل أي أجنبي آخر، احترام قوانين، وعادات وتقاليد المجتمع المستضيف.
- التهديدات اللفظية والجسدية الموجهة إلى موظفي المفوضية تنتهك القانون المصري. وستقوم المفوضية بالإبلاغ عن أي شخص يصدر مثل هذه التهديدات، ويمكن مفاضة هذا الشخص.

ما الذي يجب أن أحضره معي إلى مقابلة تحديد الوضع؟

- بطاقة تسجيل طالبي اللجوء الخاصة بك من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين؛
- أي وثائق ذات صلة لدعم طلب لجوئك.
- وثائق الهوية الأصلية الخاصة بك وبأفراد عائلتك (مثل جوازات السفر، وبطاقات الهوية، والشهادات العسكرية، وشهادة الزواج، وشهادات الميلاد، والتقارير الطبية إن وجدت، وما إلى ذلك).
- إثبات التسجيل السابق لدى مكاتب المفوضية الأخرى.

هل يمكنني الحصول على ممثل قانوني/مستشار لمساعدتي خلال إجراءات تحديد وضع اللاجئين؟

يحق لك الحصول على ممثل قانوني/مستشار لمساعدتك خلال مقابلة تحديد وضع اللاجئين؛ في مصر، تقدم منظمة سانت أندروز لخدمات اللاجئين - ستارز (StARS) - المعلومات، والمشورة، والإحالة، والتمثيل، والمناصرة لطالبي اللجوء واللاجئين في مصر مجاناً. لمعرفة المزيد عن كيفية الوصول إلى ستارز يرجى إلقاء نظرة على قسم شركائنا على: help.unhcr.org/egypt/partners/stars/

لماذا هناك إجراءات مختلفة في مقابلات التقييم الأولي؟

لدى المفوضية في مصر إجراءات مختلفة حسب تعقيد الحالات. وتخضع بعض الحالات لمقابلات التسجيل وتحديد وضع اللاجئين معاً في نفس المقابلة، التي تسمى إجراء التسجيل وتحديد الوضع المدمجين؛ بعض الحالات لديها مقابلات تسجيل منفصلة عن مقابلات تحديد وضع اللاجئين؛ وبعض الحالات لديها أكثر من مقابلة تحديد وضع من أجل ضمان أن مكتب المفوضية لديه كمية كافية من المعلومات لإكمال إجراء تحديد الوضع الخاص بالحالة محل الدراسة.

ماذا سيحدث لو فاتني موعد مقابلة تحديد وضع اللاجئين؟

يرجى العلم أنه إذا لم تحضر موعد مقابلة تحديد وضع اللاجئين دون تفسير مقبول، فقد يتم إغلاق قضيتك. إذا فاتك موعد، فمن مسؤوليتك طلب موعد جديد في أقرب وقت ممكن لشرح سبب عدم تمكنك من الاتصال بمكتب المفوضية. يرجى ملاحظة أنه لن يتم منح الموعد الجديد إلا إذا قدمت تفسيراً مقبولاً لسبب عدم حضورك.

هل يطلب من أفراد عائلتي، الذين سجلوا أسماءهم معي بالملف، الحضور في مقابلة تحديد وضع اللاجئين؟

يجب أن يكون جميع المسجلين في الملف حاضرين في مقابلة تحديد وضع اللاجئين ما لم يتم إبلاغك بخلاف ذلك، وسيخوض جميع أفراد العائلة البالغين في القضية مقابلة منفصلة مع المفوضية.

ماذا يحدث إذا تم الاعتراف بي كلاجئ؟

إذا تم الاعتراف بك كلاجئ، سيتم إعطائك موعداً للإخطار بالنتيجة والذي سيشير بوضوح إلى مكان وتاريخ وتوقيت استلام القرار. من أجل الحصول على القرار، سيطلب منك أن تقدم لموظفي مكتب الاستقبال بالمفوضية بطاقة تسجيل طلب اللجوء ومستندات الهوية الخاصة بك (جواز السفر أو أي إثبات شخصية). سيطلب منك بعد ذلك التوقيع على إيصال الإخطار الخاص بك. إذا تم الاعتراف بك كلاجئ، سوف تحصل أنت وذويك على بطاقة لاجئ من المفوضية.

ماذا يحدث إذا تم رفض وضعي كلاجئ؟

إذا تم رفض وضعك كلاجئ بعد المقابلة الأولى، سيتم إعطائك موعداً للإخطار بالنتيجة والذي سيشرح بوضوح إلى مكان وتاريخ وتوقيت استلام القرار. من أجل الحصول على القرار، سيطلب منك أن تقدم لموظفي مكتب الاستقبال بالمفوضية بطاقة تسجيل طلب اللجوء ومستندات الهوية الخاصة بك (جواز السفر أو أي إثبات شخصية). سيطلب منك بعد ذلك التوقيع على إيصال الإخطار الخاص بك.

في تاريخ الموعد المحدد لك، سوف تتلقى خطاب بقرار الرفض والذي يحتوي على شرح لأسباب رفض طلب اللجوء. إذا تم إخطارك بقرار الرفض، يحق لك أن تقدم طلب استئناف في خلال ٣٠ يوم، إذا كنت لا تريد أن تقدم استئناف على قرار المقابلة الأولى برفض طلب اللجوء الخاص بك، فلن تعتبر بعد ذلك من الأشخاص المعنيين لدى المفوضية.

لقد تم رفضي للحصول على صفة اللاجئ، ولكن تم قبول والدي أو ابني أو أخي. كيف يمكن لهذا أن يؤثر علي؟

إذا تم رفضك للحصول على وضع اللاجئ، ولكن تم قبول والدك أو طفلك أو شقيقك، فستشرح لك المفوضية الأسباب الكامنة وراء هذا القرار. إذا كانت لا تزال لديك مخاوف بشأن هذا الأمر أو تعتقد أن خطأ قد حدث في طلبك، فيرجى إبلاغ المفوضية.

كيف سيتم إخطاري بقرار تحديد وضع اللاجئ؟

بمجرد أن يصبح قرار تحديد وضع اللاجئ الخاص بك جاهزاً، ستلقى رسالة نصية قصيرة أو مكالمة للإشارة إلى تاريخ/موعد إشعار النتيجة. سيتم إعلامك بالقرار إما عن بُعد من خلال تطبيق سيجنال أو سيتم تحديد موعد لإبلاغك داخل مكتب المفوضية. سيتم إبلاغ كل فرد بطريقة، ومكان، وتاريخ إخطاره عن طريق الاتصال/الرسائل القصيرة.

في غضون ذلك، يمكنك أيضا التحقق من هذا الموقع عبر قسم نتيجة تحديد وضع اللاجئ: rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx

والذي سيعكس أيضا تاريخ /موعد إشعار النتيجة، بمجرد توفره. قرار طلب اللجوء الخاص بك يمكن أن يكون إما الاعتراف أو الرفض.

كيف يمكنني تقديم طلب استئناف؟

يمكنك تحميل نموذج طلب الاستئناف من قسم النماذج و المنشورات من الموقع التالي:

rsd.unhcregypt.org/FormsAndLeaflets.aspx

في نموذج طلب الاستئناف، يجب أن تضم ما يلي:

- الأسباب التي تجعلك تعتقد أن قرار المقابلة الأولى بالرفض خاطئ
- بيانات الاتصال بك المحدثة (رقم التليفون، العنوان الحالي...)

يمكنك بعد ذلك تقديم نموذج طلب الاستئناف مملوء حسب ما هو مطلوب إما في بريد إلكتروني إلى: arecaapr@unhcr.org

أو بالذهاب إلى مبنى تحديد وضع اللاجئ الموجود في ٤٤أ، المجاورة الثانية، الحي الثامن، مدينة السادس من أكتوبر في أيام محددة من الأسبوع والتي سوف يتم تحديدها للأشخاص يوم إخطارهم.

ماذا سيحدث أثناء إجراء الاستئناف؟

تسمح عملية الاستئناف للمفوضية بمراجعة الرفض الأول والتأكد من أن القرار الذي تم اتخاذه كان صحيحاً. أثناء عملية الاستئناف، سوف يقوم موظفون مختلفون عن أولئك الذين شاركوا في قرار المقابلة الأولى من قسم الحماية بالمفوضية بمراجعة جميع طلبات الاستئناف. لن تؤدي جميع طلبات الاستئناف إلى مقابلات استئناف. ولهذا السبب فإنه من المهم أن تقدم في طلب الاستئناف الخاص بك جميع الأسباب التي تجعلك تعتقد أن القرار الأولي خاطئ. إذا كان هناك حاجة لمقابلة استئناف، سوف يتم إخطارك بتاريخ مقابلة الاستئناف عبر رسالة نصية قصيرة، و سوف يكون الموعد موجود على موقع تحديد وضع اللاجئ على الموقع التالي: rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx

إذا تم إلغاء قرار رفضك الأول، سوف يتم منحك صفة لاجئ، إذا تم التأكيد على القرار الأول فسوف يتم إغلاق ملفك حيث سيتم اعتبارك غير مؤهل لمنحك صفة لاجئ بموجب القانون الدولي.

روابط هامة

لزيرة مواقع الإنترنت، يمكنك كتابة الرابط في متصفحك، أو مسح الكود ضوئياً باستخدام كاميرا هاتفك المحمول.

صفحة الفيسبوك باللغات الإنجليزية والأمهرية والصومالية والتجريدية والأورومو

صفحة الفيسبوك باللغة العربية

موقع دليل خدمات المفوضية (أسئلة وأجوبة حول خدمات المفوضية)

متابعة حالتك من خلال موقع تحديد وضع اللاجئ

fb.com/RefugeesEgypt

fb.com/RefugeesEgyptAR

help.unhcr.org/egypt

rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx



من يمكنه تلقي المساعدة النقدية من المفوضية أو شركائها؟

تهدف المفوضية إلى تقديم المساعدة النقدية للاجئين وطالبي اللجوء المسجلين الذين يبين أنهم في أمس الحاجة إلى المساعدة، تجري كارياتاس، شريكة المفوضية، مقابلات تقييمية من خلال قسم الاحتياجات الأساسية، وإذا تم التوصل إلى أنك مؤهل للحصول على مساعدة نقدية، فسيتم إخطارك عبر رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المسجل في المفوضية.

كيف يحدد مكتب المفوضية من هو المؤهل للحصول على المساعدة النقدية؟

لتحديد من هم في أمس الحاجة إلى المساعدة، وبالتالي الأهلية للحصول على المساعدة النقدية، تستخدم المفوضية صيغة إحصائية تهدف إلى ملاحظة مواطني ضعف الحماية ومواطني الضعف الاجتماعي والاقتصادية، لاستخدام هذه الصيغة، تعتمد المفوضية على مصادر متعددة للمعلومات، مثل المعلومات المسجلة أثناء التسجيل لدى المفوضية والتي يتم جمعها أحياناً أثناء مقابلات التقييم التي أجراها شريك المفوضية، كارياتاس للاحتياجات الأساسية، وعوامل مثل العمر، ومكان الإقامة، وعدد أفراد الأسرة، ومستوى التعليم، والوضع المالي، والوصول إلى المساعدة الأخرى، والاحتياجات الخاصة، والحالة الطبية، وملفات تحديد مخاطر الحماية، من بين أمور أخرى تحدد القرار. يتم تقييم جميع ملفات اللاجئين وطالبي اللجوء المسجلين لدى المفوضية لتحديد الأشخاص الأكثر ضعفاً من الناحية المالية - لاختيار الملفات عالية المخاطر.

إذا تم تعريفك على أنك مؤهل لتلقي المساعدة النقدية، فستخاطرك المفوضية عبر رسالة نصية قصيرة على رقم الهاتف المسجل لك في المفوضية.

كيف أصل على موعد لمقابلة التقييم؟

إذا لم تكن قد أجريت مقابلة تقييمية مع كارياتاس للاحتياجات الأساسية منذ عام ٢٠١٩، أو إذا كانت هناك تغييرات كبيرة في ظروف أسرتك بعد آخر مقابلة تقييمية، يرجى الاتصال بخط معلومات كارياتاس على ١٥٩٤٦ لتحديد موعد مقابلة، سيتصل بك أحد موظفي كارياتاس عبر الهاتف لتأكيد الموعد. لا تقوم المفوضية بجزء إجراء تقييمات المقابلات.



من أين أستطيع استلام المساعدة النقدية؟

بمجرد تلقيك رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المسجل في المفوضية، يمكنك استلام المساعدة النقدية من أي مكتب بريد في مصر، قبل الموعد النهائي المشار إليه في الرسالة النصية القصيرة، إذا تم إخطارك بأنك ستلقى المساعدة النقدية عبر ماسح قزحية العين، فسيطلب منك الذهاب إلى أقرب مكتب بريد مزود بماسح قزحية العين. يمكنك العثور على قائمة مكاتب البريد المزودة بماسح قزحية العين على صفحة المساعدات النقدية: <https://help.unhcr.org/egypt/cbi/>

يرجى ملاحظة أن مقدم الطلب الرئيسي هو الوحيد الذي يجب أن يذهب إلى مكتب البريد لاستلام المساعدة النقدية ما لم يتم تعيين مستلم بديل لأخذ المساعدة نيابة عنه. لتحديد مستلم بديل للمساعدة النقدية، يرجى الاتصال بمؤسسة كارياتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦.

إذا كنت ترغب في تحديث رقم هاتفك المسجل في المفوضية، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية على ٢٢٧٣٣٩٠٤٠.

كيف أصل على المساعدة النقدية في مكتب البريد؟

في مكتب البريد، هناك احتمالان:

١. قد يُطلب منك إبراز بطاقة المفوضية الخاصة بك لدى الكاشير حيث يقوم الصراف بمراجعة صورتك ورقم ملفك واسمك؛ أو
 ٢. إذا كانت الرسالة النصية تشير إلى أنك ستلقى أموالك من خلال مسح قزحية العين، فأنت بحاجة إلى الذهاب لأحد مكاتب البريد المجهزة بكاميرات ماسح قزحية العين. في مكتب البريد، ستحتاج إلى وضع الكاميرا على نفس مستوى عينيك والنظر إلى الماسح الضوئي وعينك مفتوحتان أثناء مسح قزحية العين.
- يرجى ملاحظة أن مُستلم المساعدة النقدية المُحدد (عادةً مقدم الطلب الرئيسي) هو الشخص الوحيد الذي يجب أن يذهب إلى مكتب البريد ما لم يتم تعيين مستلم بديل لأخذ المساعدة نيابة عنه. لتحديد مستلم بديل للمساعدة النقدية، يرجى الاتصال بمؤسسة كارياتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦.

ماذا أفعل إذا كنت غير قادر على تحصيل المساعدة النقدية في مكتب البريد؟

يرجى التأكد من التوجه إلى مكتب البريد قبل الموعد النهائي لتوزيع المساعدة كما هو موضح في الرسالة النصية القصيرة. لا يمكنك تحصيل المساعدة النقدية إذا أتيت بعد الموعد النهائي للصراف. يمكن فقط لمُستلم المساعدة النقدية المُحدد (عادةً مقدم الطلب الرئيسي) استلام المساعدة النقدية، ما لم تكن قد عينت مستملاً بديلاً في كارياتاس قسم الاحتياجات الأساسية.

إذا كنت تتلقى المساعدة من خلال ماسح قزحية العين، يرجى التأكد من وضع الكاميرا على نفس مستوى عينيك (ليس أعلى أو أسفل) وأن تنظر إلى الكاميرا بعينين مفتوحتين. إذا لم يتم التقاط قزحية العين، فاطلب من الصراف في مكتب البريد مسح عينك اليمنى أولاً ثم العين اليسرى. إذا لم تنجح أيضاً هذه المحاولة، فحاول الذهاب إلى مكتب بريد آخر مزود بكاميرا مسح القزحية حيث قد تكون هناك مشكلة في الاتصال بالإنترنت.

إذا لم تنجح أي من المحاولات المذكورة أعلاه، يرجى الاتصال بمكتب كارياتاس للاحتياجات الأساسية لتسجيل شكواك بشكل رسمي. هذه الخطوة في غاية الأهمية. بدون الشكوى الرسمية، لن تتمكن المفوضية من معالجة المشكلة بشكل فعال. سيتناقش متخصص من كارياتاس المشكلة معك ويساعدك في حلها ويسجل شكواك بشكل رسمي. ستقوم المفوضية بالتحقيق في أسباب شكواك المسجلة في غضون ٦٠ يوماً من الموعد النهائي لصراف النقود. إذا أتبع الخطوات المذكورة أعلاه، ستقوم المفوضية بإعادة صرف المساعدة النقدية المستحقة، وسيتم إخطارك عن طريق الرسائل القصيرة متى وأين وكيف يمكنك الحصول على المساعدة الخاصة بك.

يمكنك العثور على رقم الخط الساخن الخاص بكارياتاس للاحتياجات الأساسية وساعات العمل والعنوان في الصفحة ١٦ من هذا الكتيب.

بمن أتصل للاستفسارات أو الشكاوى المتعلقة بالمساعدة النقدية؟

يرجى التواصل مع كارياتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦. سيقدم لك متخصص من كارياتاس المشورة المناسبة وسيسجل مشكلتك إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الإجراءات من المفوضية.

لمزيد من المعلومات، برجاء زيارة صفحة المساعدات النقدية على: <https://help.unhcr.org/egypt/cbi/>

يرجى ملاحظة أنه يجب تسجيل جميع الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالمساعدة النقدية للمفوضية عبر كارياتاس، قسم الاحتياجات الأساسية. **ولا يتم تسجيلهم في مكاتب المفوضية.** بدون الشكوى الرسمية في كارياتاس للاحتياجات الأساسية، لن تتمكن المفوضية من معالجة مشكلتك بشكل فعال.

سيتم إبلاغك مباشرة بقرارات الاستحقاق والصراف التي تتخذها المفوضية عبر الرسائل القصيرة (قد تتلقى أيضاً مكالمات متابغة من كارياتاس). **لذلك من المهم أن تحافظ على رقم هاتفك محدثاً.**

إجراءات الشكاوى

توجد إجراءات لتقديم الشكاوى للإبلاغ عن سوء سلوك جسيم من قبل موظفي المفوضية أو المترجمين الفوريين أو حراس الأمن أو الظلم الإجرائي في توفير الحماية والمساعدة للمفوضية (بما في ذلك الشكاوى حول جودة/توافر المترجمين الفوريين، والوصول إلى مباني المفوضية أو موظفيها، وإجراءات التسجيل، تحديد وضع اللجوء وخدمات الحماية الأخرى).

عملية تقديم شكوى

يوجد نموذج شكوى متاح في جميع مكاتب المفوضية إذا كنت ترغب في استخدامه، يمكنك أيضاً كتابة شكواك على ورقة فارغة ولا داعي لاستخدام المغلفات.

يعتبر اسم مقدم الشكوى والاتصال بهاتفه وتاريخ الشكوى والطبيعة العامة للشكوى من المعلومات المهمة التي يجب تضمينها. لن يتم التحقيق في الشكاوى المجهولة.

ضع الاسم أو الوظيفة أو الوصف التفصيلي للموظف أو المترجم الفوري أو الحارس أو موظف الجهة الشريكة الذي تم تقديم الشكوى ضده.

قد تؤدي الشكاوى التي لا أساس لها أو الكيدية إلى المقاضاة من قبل السلطات المصرية.

لا يمكن تناول الاستفسارات أو الطعون بشأن تحديد وضع اللجوء أو إعادة التوطين من خلال عملية تقديم الشكاوى.

تلتزم المفوضية بقيم السرية والشفافية في عملية التحقيق في الشكاوى.

يحظر توظيف أي شخص لكتابة شكاوى مقابل أموال أو خدمات. يرجى الامتناع عن القيام بذلك. ليس للمفوضية أي علاقة مع أولئك الذين يجلسون خارج مبانيها لبيع خدماتهم.

كيف يمكن تقديم شكوى؟

عن طريق المكتب

ضع الظرف المحتوم في صندوق الشكاوى الموجود في مكتب المفوضية.



عن طريق البريد الإلكتروني إلى:



ARECACOM@UNHCR.ORG وسيتيم إرسالها إلى ممثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مصر.

بالبريد إلى:



ممثل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مصر، مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ١٧ شارع مكة المكرمة، الحي السابع، التقسيم الثالث، مدينة السادس من أكتوبر.

يجب وضع كلمة "سرية" على رسائل الشكاوى

سيتم إخطارك في غضون شهرين بعد تقديم شكواك.

تصاريح الإقامة

الرقم المرجعي

احصل على رقم الإقامة المرجعي الخاص بوزارة الخارجية أثناء المقابلة في مكاتب المفوضية. إذا كانت لديك بطاقة سارية، توجه إلى كاريتاس لتلقي الرقم



إدارة الجوازات والهجرة

برجاء التوجه إلى الإدارة العامة للجوازات والهجرة بالعباسية في الموعد المحدد لإستخراج تصريح الإقامة. قد يتم رفض طلبك في حالة التوجه في تاريخ مختلف عن الموعد المحدد.



المستندات المطلوبة

بطاقات التسجيل بالمفوضية، جواز السفر الأصلي، نسخ من كليهما، الرقم المرجعي، صورتان، نسخة من الإقامة السابقة (في حالة التجديد)



دفع الرسوم

رسوم بطاقات الإقامة ١٠٠ جنيه مصري + الرسوم الإدارية للبنك لكل فرد من أفراد الأسرة البالغ من العمر ١٢ عاماً أو أكثر



للمزيد من المعلومات

امسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً لتلقي معلومات أكثر تفصيلاً حول كيفية الحصول على / تجديد تصريح الإقامة الخاص بك



هام: يرجى الاحتفاظ بنسخة من تصريح الإقامة الخاص بك لتتمكن من تقديم نسخة في وقت التجديد.

من أجل تقديم الخدمات للاجئين وطالبي اللجوء، تعمل المفوضية مع شركاء منفيين وتشغيليين.

يتم تمويل الشركاء المنفيين من قبل المفوضية، بينما تُعرف المؤسسات التي لا تتلقى تمويلاً من المفوضية، ولكنها تلعب دوراً رئيسياً في عمليات اللاجئين، بالشركاء التشغيليين. يقدم هذا الجدول تصنيف الشركاء:

الاحتياجات الأساسية	خدمات التعليم	العنف القائم على النوع الاجتماعي	الرعاية الصحية	الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي	الدعم القانوني	سبل كسب الرزق	الحماية
		✓		✓			كير مصر
	✓					✓	هيئة الإغاثة الكاثوليكية (CRS)
✓			✓	✓			كاريتاس مصر
						✓	دون بوسكو
					✓		المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين (EFRR)
		✓					مؤسسة الشهاب
			✓				الهلال الأحمر المصري
		✓		✓			منظمة أطباء بلا حدود (MSF)
						✓	بلان أترناشونال
		✓	✓			✓	مصر الملجأ
			✓				هيئة إنقاذ الطفولة
	✓			✓	✓		سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)
✓				✓			تير دي زوم (TdH)
			✓	✓			بستك - تير دي زوم (PSTIC)
					✓		المحامون المتحدون

كير مصر



٠٢٨٨٥٩٦٦٦
٠٢٨٨٥٩٧٧٧
٠١٢٤٤٨٦٣٥٤



بعد ساعات العمل وأيام الاجازات:
٠٢٨٠٦٢١٧٨



برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه إلى المكتب.

هيئة الإغاثة الكاثوليكية (CRS)

التعليم

تقدم المفوضية منحة تعليمية من خلال هيئة الإغاثة الكاثوليكية التي تساعد في تمويل فرص التعليم في مصر في المدارس العامة والخاصة والمجتمعية. بالإضافة إلى ذلك، تقدم هيئة الإغاثة الكاثوليكية أنشطة تعليمية متنوعة مثل دروس اللغة العربية والإنجليزية، وبرنامج المساعدة في الدراسة والتدريب المهني.

سبل كسب الرزق

تدعم الهيئة اللاجئين وطالبي اللجوء المهتمين ببدء/ توسيع أعمالهم التجارية الخاصة. لكي تكون جزءاً من البرنامج، يجب أن تكون مسجلاً في مفوضية اللاجئين.



الخط الساخن للتعليم:
٠٢٨٥٠٣١١٤
٠٣٠٤٩٩٩٢٣



الشكاوى:
٠١٠٠٥٦٤٧٤٧

الإرشاد التربوي:
٠١٠٦٩٣٤١١١

سبل كسب الرزق
٠١٢٢٢٨٢٧٠٦



المعادي:

٣٣ شارع ١٠٦ حدائق المعادي
(المترو، حدائق المعادي)



الأحد - الخميس
٩:٠٠ ص - ٣:٠٠ م





الاحتياجات الأساسية

تقدم المفوضية المساعدة النقدية فقط للاجئين وطالبي اللجوء الأكثر احتياجاً لفترة زمنية محددة مسبقاً. لمزيد من المعلومات حول البرنامج و/أو الطلبات المتعلقة بالشكاوى والتفويض وطلبات الاستئناف النقدية، يرجى الاتصال بكاريتاس للاحتياجات الأساسية.

مدينة نصر:

٣٠ شارع سيويو المصري، متفرع من أنور المفتي، خلف وحدة مرور مدينة نصر أول، رابعة العدوية

الخط الساخن: ١٥٩٤٦



واتساب: ٠١١٠٢٨٤٢٦٣٧

الإثنين - الجمعة
٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

الرعاية الصحية

تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية للاجئين وملتمسي اللجوء في مصر.

الحماية

تدعم كاريتاس الأطفال اللاجئين الذين يعيشون في مصر بدون آباء أو أقارب (الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم)، وكذلك أي طفل لاجئ يواجه أي أذى أو سوء المعاملة أو الاستغلال من قبل الأشخاص المقربين منه. تدعم كاريتاس أيضاً الأطفال غير المصحوبين بذويهم بالمساعدة النقدية بعد إجراء تقييم فردي. يرجى التأكد من عدم تفويت موعد المساعدة المالية الخاص بك؛ بخلاف ذلك، يرجى إبلاغ مسؤول الحالة الخاص بك مسبقاً. كما تقدم كاريتاس الدعم من خلال ترتيبات الرعاية الآمنة للأطفال المعرضين للخطر.

عيادة مدينة نصر:

١٥ شارع محمد يوسف موسى، موازي لشارع مصطفى النحاس

٠٢٢٣٨٦٧٣٦٦



٠٢٢٣٨٦٧٣٦٧

٠١٢٩٨٨٠٨٨٤

٠١٢٩٨٨٠٢٢٣

عيادة السادس من أكتوبر:

فيلا ٤٧٨ المجاورة الثانية، الحي الثامن

٠٢٣٨٩٧١٢٩



٠١٢٩٨٤٤٤٠

عيادة جاردن سيتي:

٨ شارع دكتور إبراهيم بدران، خلف فندق فور سيزونز (العيادة الوحيدة التي يقدم فيها خدمات حماية الطفل)

٠٢٢٧٩٦١٧١



٠٢٢٧٩٤٩٢٣

٠٢٢٧٩٤٤٤١

الحماية في حالات الطوارئ الخاصة بحماية
الطفل ٢٤٧:

٠١٢٢٢٠٦٣٨٠

الإثنين - الجمعة
٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

الدعم النفسي والاجتماعي

تقدم كاريتاس المشورة الفردية والجماعية والدعم النفسي والاجتماعي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. يمكن صرف الأجهزة التعويضية والمواد والمستلزمات التي تعمل على تحسين جودة الحياة (مراتب تخفيف الضغط، وحفاضات الكبار، إلخ...) بناءً على الحاجة. تسهل كاريتاس أيضاً الوصول إلى الخدمات الضرورية، بما في ذلك العلاج التأهيلي، من خلال الإحالة إلى مقدمي الخدمات المتخصصين. بالإضافة إلى ذلك، يتم تنظيم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية بانتظام لتعزيز الحالة النفسية والاندماج في المجتمع للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

المساعدة في حالات الطوارئ

كما تقدم كاريتاس أيضاً مبلغاً للمساعدة في حالات الوفاة، وخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن وتقدم لهم المساعدات الطارئة والدعم المطلوب ضمن مشروع "الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة".

٠٢ ٧٩٧٦ ٣٢٩



٠١٢ ٧٩٧٦ ٣١٨

٠١١ ٠٢٨٤ ٣١٥٩



الصحة النفسية

كما تقدم كاريتاس خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خلال استقبال الأفراد المحولين من الجهات المختلفة للتقييم النفسي. الخدمة تشمل الكشف بالعبادة الخارجية وجلسات العلاج النفسي ووصف الأدوية مجاناً بالإضافة إلى الفحوصات المطلوبة. كذلك يشمل فريق كاريتاس مجموعة من المتطوعين من مختلف الجنسيات واللغات.

٠٢ ٢٧٩٦ ١٤٤١



٠٢ ٢٧٩٦ ١٧٧١

٠٢ ٢٧٩٤ ٩٢٣٣

مدينة نصر:

١٥ شارع محمد يوسف موسى، موازي لشارع مصطفى النحاس

الإثنين - الجمعة
٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

جميع خدمات المفوضية مجانية

جميع الخدمات التي تقدمها المفوضية
وشركائها من تسجيل وتحديد وضع
اللاجئ وإعادة توطين ومساعدة وغيرها
مجانية

إذا اتصل بك أي شخص يسعى للحصول
على مقابل نظير خدمات المفوضية أو
أي من شركائها، يجب عليك الإبلاغ عن
الحادث على الفور.





العنف القائم على النوع الاجتماعي

تقدم منظمة أطباء بلا حدود الرعاية الطبية والنفسية للأشخاص الذين تعرضوا لاعتداء جنسي. الاعتصاب هو حالة طبية طارئة. إذا تعرضت أنت أو أي شخص تعرفه للعنف الجنسي، فاتصل خلال ٧٢ ساعة (٣ أيام) لزيادة فرصة الحصول على الدعم الحيوي والمنقذ للحياة. كما تقدم منظمة أطباء بلا حدود خدمات إعادة التأهيل الطبي والجسدي والنفسي لضحايا الأعداء الصادمة. تتوفر أيضاً خدمات دعم المجموعات.

المعادي:

٢ شارع ١٦١



٨:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



خط المساعدة للمواعيد:

٠١١٧٠٨٣٥٠٢



مواعيد العيادة

الأحد، الإثنين، الأربعاء، الخميس

٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م



جميع خدمات منظمة أطباء بلا حدود آمنة وسريّة ومجانية.

بلان أنترناشونال



سبل كسب الرزق

تقدم دعم سبل كسب الرزق للاجئين السوريين المقيمين بالقاهرة.

السادس من أكتوبر:

إحي النامن، بجوار سوبر ماركت أولاد رجب، أعلى سوبر ماركت بيم



الهرم:

شارع فيصل، محطة حسن محمد، بجوار الإدارة التعليمية، أعلى بنك مصر، الدور الثاني



مدينة العبور:

الحي الأول، أمام مركز العبور، أعلى سوبر ماركت أولاد رجب، الدور الثالث



الأحد - الخميس

١:٠٠ ص - ٣:٠٠ م



مصر الملجأ



العنف القائم على النوع الاجتماعي

توفر مصر الملجأ الرعاية الطبية الطارئة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين تعرضوا لحوادث اغتصاب.

الرعاية الصحية

توفر مصر الملجأ خدمات الصحة الإنجابية، والسل، وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، والخدمات للأطفال دون سن الخامسة.

سبل كسب الرزق

تقدم خدمات سبل الرزق من خلال تسهيل العمل المدفوع الأجر. يتلقى المتقدمون التدريب على مهارات العمل الأساسية، ودورات اللغة، وشمية القدرات وتسهيل الوصول إلى سوق العمل.

للرعاية الصحية والعنف القائم على النوع الاجتماعي: ٠١٢٧٢٠٤٠٧١٠



طوارئ العنف القائم على النوع الاجتماعي:

٠١٢٨٢١١٢٠١١



عيادة الرعاية الصحية:

من الإثنين إلى الخميس والسبت ٨:٠٠ ص - ٣:٠٠ م



لسبل كسب الرزق:

٠١١٠٢٦٨٨٥٨٣

٠١٠١٨٨٩٧٤٢٩

من الإثنين إلى الخميس

١:٠٠ ص - ١٠:٠٠ م



للرعاية الصحية والعنف القائم على النوع الاجتماعي: ٠١٢١١٩٧٠٠٢٨



طوارئ العنف القائم على النوع الاجتماعي:

٠١٢٨٢١١٢٠١١



عيادة الرعاية الصحية:

الثلاثاء، الأربعاء & السبت

٨:٠٠ ص - ٢:٠٠ م



للرعاية الصحية والعنف القائم على النوع الاجتماعي: ٠١٢١١٩٧٠٠٣٧



طوارئ العنف القائم على النوع الاجتماعي:

٠١٢١١٩٧٠٠٣٧



عيادة الرعاية الصحية:

من الأحد للخميس

٨:٠٠ ص - ٢:٠٠ م



الزمالك (كنيسة جميع القديسين):

٥ شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت



مدينة نصر (الحي العاشر):

عمارة مكتب التكوين، السوق، موقف الحي العاشر



عيادة السادس من أكتوبر:

٤٧ شارع المحور المركزي، الكنيسة الأسقفية، الحي العاشر



برجاء التأكد من أخذ موعد عبر أرقام التليفون الموضحة قبل التوجه لمكتب مصر الملجأ.

تعمل هيئة إنقاذ الطفولة، بالتعاون مع وزارة الصحة والسكان المصرية، على تسهيل الوصول للخدمات الصحية للاجئين وملتمسي اللجوء في مصر.

للإستفسارات والشكاوى

٠١٥٩٣٣٤٣٣

معلومات واستفسارات التوعية الصحية العامة

٠١٩٥٨٨٩٩٥١ ٠١٦٦٠٥٨٦٦

الأحد - الخميس

٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

متابعة الملفات المفتوحة بالفعل في خدمات الصحة الثانوية

تقبل هذه الخدمة الحالات المُحالَة من كاريثاس فقط، إذا كان لديك ملف مفتوح بالفعل مع الهيئة، يمكنك الإتصال بنا على:

٠١٩٧٧٤٨٤٤٠

لحالات الطوارئ:

٠١٢٨٠٧٧٠٤٦

٠١٢٨٠٧٦٩٤٥٦

٠١٠٦٤٨٣٣٣٣٢٠

تدعم هيئة إنقاذ الطفولة، بالتعاون من وزارة الصحة والسكان المصرية، وحدات الرعاية الصحية التالية:

العبور	القاهرة	الجيزة	السادس من أكتوبر
وحدة الحي الأول لطب الأسرة	وحدة مدينة الأمل لطب الأسرة	وحدة ميت عقبة الصحية	وحدة إسكان المستقبل الصحية
مركز المستقبل لطب الأسرة	وحدة الزهراء لطب الأسرة	وحدة غرب المطار الصحية	وحدة شباب مبارك لطب الأسرة
وحدة الشباب لطب الأسرة (الياسمين)	وحدة الخيري لطب الأسرة	وحدة الطالبيه لطب الأسرة	وحدة الحي السادس لطب الأسرة وحدة الحصري لطب الأسرة

حماية الطفل

تقدم الهيئة العديد من الخدمات للأطفال المعرضين للخطر والأطفال المعرضين لسوء المعاملة والإهمال والاستغلال. كما تقدم خدمات للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم بما في ذلك التقييم الفردي وإدارة الحالة والإرشاد المجتمعي.

العربية

٠١٢٩٨٠٣٤٥٤

٠١٢٩٨٠٢٥٢٤

الأورومو والألمهرية

٠١٦٧٥٢٢٥٢

الصومالية

٠١٦٧٨٩٤٦٦

٠١٠٩٢١٥٤٩٦

التغرينية

٠١٠٠٠٢٧٨٥

٠١٩٩٨٤٥٧٣٣

٠١١٤٣٧٧٢٦٩٠

٠١٢٩٨٠٢٥٢٤

للإستفسارات والشكاوى

٠١٠٥٩٣٣٤٣٣

سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

الدعم القانوني

تقدم ستارز خدمات قانونية مختلفة للاجئين والمهاجرين المستضعفين. وهذا يشمل التمثيل القانوني والمستشار المناصرة في تسجيل مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، والدراسة الابتدائية لتحديد وضع اللجوء والاستئناف، وإجراءات إعادة التوطين التي تركز على الناجين من التعذيب والعنف القائم على النوع الاجتماعي والنزاع باعتبارهم أولئك الذين يواجهون مخاطر على الحقوق والسلامة الجسدية.

الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي

تشمل الخدمات النفسية والاجتماعية المقدمة من ستارز ما يلي: إدارة الحالة النفسية والاجتماعية للراشدين والعائلات، وتقديم المشورة، والدعم العاطفي، زيارة العيادة والمساعدة في حالات الطوارئ؛ خدمات الصحة العقلية من خلال الجلسات العلاجية الفردية والجماعية، فضلاً عن خدمات الطب النفسي، التقييم الطبي والمشورة والإحالات والمنح؛ الأنشطة الجماعية النفسية والاجتماعية؛ وحلول السكن، وتقديم الدعم لمقدمي الرعاية المجتمعية.

الحماية

تقدم ستارز خدمات حماية الطفل للأطفال والشباب غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، بما في ذلك الاستجابة لحالات الطوارئ؛ الخدمات التعليمية (تركز على التعلم الأكاديمي، وتعلم المهارات الاجتماعية والشعورية)، الدعم النفسي والاجتماعي والاستشارة والدعم العاطفي والإسعافات الأولية النفسية، أنشطة جماعية تركز على التربية النفسية، ودعم السكن.

التعليم

تقدم ستارز برامج تعليمية مختلفة، بما في ذلك التعليم قبل المدرسي والابتدائي والثانوي والثانوي باستخدام المنهج السوداني باللغة الإنجليزية، تقدم ستارز أيضاً مجموعة من دورات المهارات، بما في ذلك مستويات مختلفة من اللغة الإنجليزية والعربية وتكنولوجيا المعلومات للاجئين البالغين والمهاجرين المستضعفين. تتوفر أيضاً العديد من الدورات المهنية للكبار، بما في ذلك الخياطة والحرف اليدوية والخبز.

وسط البلد:

٣٨ شارع ٢٦ يوليو ميدان الإسعاف
(محطة المترو، ناصر)

الأحد - الخميس

٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

info@stars-egypt.org



حماية الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم

تحديد وضع اللجوء

العربية، الإنجليزية، الصومالية والأورومو

٠١٦٤٤٠٠٢٨١

العربية والإنجليزية والتغرينية

٠١٣٣٣٣٤٨٦٥٩

لغات الأخرى فسوف نعيد الاتصال بكم في أقرب وقت ممكن

الاستشارة القانونية للحالات التي تم استدعائها لتحديد موعد لمقابلات تحديد وضع اللجوء عن بعد

العربية، الإنجليزية، الأورومو، الألمهرية والصومالية

٠١٢٩٨٤٢٨٢٠

الدعم القانوني والصحة العقلية

التعليم

العربية، الإنجليزية، الأورومو والألمهرية

٠١٣٣٣١٦٦٦٥٥

العربية، الإنجليزية والتغرينية

٠١٣٣٣١٦٦٦٧٧

كل لغات اللاجئين

٠١٥٠٢٢٧٣٨٨

تعليم الكبار:

٠١١٢٠٥٥٩٩٥٧

التعليم الأساسي:

٠١٣٣٣١٥٥٤٤

الدعم النفسي والاجتماعي

تقدم خدمات نفسية واجتماعية: إدارة الحالات، برامج التربية الإيجابية والأنشطة الترفيهية من خلال الحماية المجتمعية والمراكز النفسية والاجتماعية.

الاحتياجات الأساسية

تقدم تير دي زوم المساعدة النقدية لتمكين الأطفال والشباب ومقدمي الرعاية الأكثر احتياجاً من الوصول إلى الرعاية الصحية الطارئة والخدمات الصحية المتخصصة، وتلبية الاحتياجات الأساسية وتقليل التعرض للعنف وسوء المعاملة، ويرتبط ذلك باستجابة إدارة الحالة مع قضايا الحماية.



مدينة نصر

010 8888 0278

الهرم

010 017 8411

010 2714 6888

الدعم النفسي والاجتماعي للأطفال وزيادة وعي الوالدين بالتربية الإيجابية

0100177147

عين شمس

010 6639 6649

الأحد - الخميس

9:00 ص - 5:00 م

خدمات الصحة العقلية

01033680393

01023332068

مشروع دعم المجتمع ومراكز التعليم بالكمبيوتر

المعادي:

010 607 6977

010 2841 111

مدينة نصر:

010 049 2770

010 3368 0393

السادس من أكتوبر:

010 6161 0820

010 6161 0830

السادس من أكتوبر:

010 020 6482

البحوث:

010 1699 9797

قطعه ٧٣، مجاورة المستثمر الصغير، منطقة ٤٩ قدام، جنوب الأحياء السكنية، بيت العيلة

٦ شارع أحمد رشاد، متفرع من محي الدين أبو العز، الدور الأول، الجيزة

برجاء التأكد من أخذ موعد عبر أرقام التليفون الموضحة قبل التوجه لأحد مراكز التعليم.

الرعاية الصحية

تقدم بستك، شريكة منظمة تير دي زوم، خدمات من خلال أطباء وممرضات لاجئون متاحون على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للمساعدة في الوصول إلى الرعاية الصحية الطارئة بالتعاون مع شركاء الرعاية الصحية، كما توفر دعماً محدوداً للرعاية الصحية الاختيارية.



الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي

لدى بستك، شريك تير دي زوم، فريق مدرب من المتخصصين النفسيين من إريتريا وإثيوبيا والصومال والسودان وجنوب السودان والعراق وسوريا واليمن يقدمون دعماً نفسياً واجتماعياً منزلياً ومجتمعياً، وإدارة الحالات، وحل المشكلات وتقديم المشورة وتبادل المعلومات والإحالة والاستجابة للطوارئ في جميع أنحاء القاهرة الكبرى والساحل الشمالي. للتحدث مع متخصص نفسي واجتماعي في مجتمعك يتحدث لغتك، اسأل قائد المجتمع أو اتصل بخطوط المساعدة.

في حالات الطوارئ، يمكنك الاتصال بخط معلومات بستك وسيتم الرد عليك فوراً بمعلومات عن خدمات بستك والشركاء

الحماية

يقدم العاملون من اللاجئين الحماية من خلال الدعم المنزلي والمجتمعي للأطفال المعرضين للخطر.

كما تساعد بستك عدداً محدوداً من الأشخاص الذين يعانون من مخاطر أمنية أو بلا مأوى في تأمين مسكن آمن لهم.

خط الطوارئ: ٢٤٧ / الإحالات / المعلومات:

011 086 3333

01127777404

01127777005

خط المعلومات / خط المساعدة الخاص

بالإسكان:

0120944111

المحامون المتحدون

الدعم القانوني

يقدم المحامون المتحدون المساعدة القانونية لجميع اللاجئين وطالبي اللجوء. وتشمل الخدمات، المساعدة في الحصول على وثائق مثل شهادات الميلاد والزواج والطلاق، وتمثيل اللاجئين أمام السلطات والمحاكم. يساعد المحامون المتحدون اللاجئين وطالبي اللجوء في الحصول على شهادات ميلاد للأطفال المولودين نتيجة حوادث العنف القائم على النوع الاجتماعي. بالإضافة إلى تقديم الاستشارات القانونية، يقدمون أيضاً دورات تدريبية وجلسات توعية قانونية.



المعادي:

١١٤ شارع ١٠٥، الدور الثالث، شقة ٨، حدائق

المعادي

01105027171

الاستغلال الجنسي يحدث عندما يقوم أحد العاملين في المجال الإنساني بتبادل إمكانية الحصول على الخدمات أو المساعدات النقدية أو المأوى أو الطعام أو غيرها من المساعدات مقابل خدمات جنسية. **مثال:** عامل في المجال الإنساني وعد بإعادة التوطين لامرأة لاجئة مقابل إقامة علاقة جنسية، فهو منخرط في الاستغلال الجنسي. هذا محظور.

الاعتداء الجنسي هو تهديد شخص ما أو إجباره على ممارسة الجنس أو تقديم خدمات جنسية في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية. **مثال:** عامل في المجال الإنساني يمارس أي نشاط جنسي مع طفل (أقل من 18 عاماً)، فهو يرتكب اعتداءً جنسياً. هذا محظور.

إذا كنت قد تعرضت لأي شكل من أشكال الاستغلال أو الاعتداء الجنسي من قبل أحد العاملين في المجال الإنساني (موظفو المفوضية أو الأشخاص / الكيانات المتعاقدة مع المفوضية) أو كنت تعلم أن هذا يحدث، فيمكنك الإبلاغ عن ذلك والحصول على دعم.

إذا ذهبت في موعد معي، فسأقدم لك المزيد من المساعدة.

يتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة.

إلى مكتب المفوضية في مصر

صناديق الشكاوى في مكاتب المفوضية
ARECACOM@UNHCR.ORG
بالبريد إلى ممثل المفوضية في مصر، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ١٧ شارع مكة المكرمة، الحي السابع، القسم الثالث، السادس من أكتوبر

إلى مقر المفوضية

INSPECTOR@UNHCR.ORG
من خلال موقعنا:
www.unhcr.org/igo-complaints.html

للحصول على دعم طارئ نتيجة لحادث عنف قائم على النوع الاجتماعي (بما في ذلك حادث ارتكبه أحد العاملين في المجال الإنساني)، يرجى مراجعة صفحات التواصل مع المفوضية أو أحد الشركاء التاليين الموجودة أدناه:



المفوضية وجميع شركائها ليس لديهم أي تسامح مع أي استغلال أو اعتداء جنسي على اللاجئين من قبل موظفينا. جميع المساعدات التي تقدمها المفوضية مجانية. لا ينبغي أبداً تقديم المساعدة مقابل مكاسب جنسية أو مالية أو اجتماعية أو سياسية.

لكل فرد الحق في أن يعامل بكرامة وأهتمام

برنامج الغذاء العالمي

يوفر برنامج الغذاء العالمي قسائم غذائية للاجئين الأكثر احتياجاً وأولئك الذين يعانون من انعدام الأمن الغذائي المسجلين لدى المفوضية. يرسل برنامج الغذاء العالمي رسائل نصية إلى مستلمي القسائم المسجلين فيما يتعلق بالفترة التي يمكن خلالها استرداد القسائم.



٠٢٢٥٢٩٩٨٣٠
٠٢٣٦٤٦٧٠٦
٨٠٠٥٥٥٥٢٢٢



الأحد - الخميس
٩٠٠ ص - ٣ م



المنظمة الدولية للهجرة

تدير المنظمة الدولية للهجرة مركزاً لدعم إعادة التوطين بالشرق الأوسط وشمال إفريقيا لإجراء معالجة إعادة التوطين -مجاناً- لبرنامج قبول اللاجئين في الولايات المتحدة في خمسة عشر دولة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

يمكنك التواصل مع موقع مركز دعم إعادة التوطين من خلال:
www.jordan.iom.int/refinfo

أو الخط الساخن ١٩٤٧٢ أو عن طريق البريد الإلكتروني ic@iom.int

بالإضافة إلى ذلك، تهدف المنظمة الدولية للهجرة إلى تعزيز رفاهية وحماية المهاجرين المستضعفين في مصر من خلال توفير المساعدة على أساس كل حالة على حدة لضحايا الاتجار بالبشر والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والفئات المستضعفة الأخرى بما في ذلك:

- طالبو اللجوء في انتظار مواعيد التسجيل لدى المفوضية (حاملو الأوراق البيضاء).
- المهاجرون الذين لا يبنون التسجيل لدى مفوضية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، أو تم إغلاق ملفات المفوضية الخاصة بهم، ويعيشون في مصر منذ ٦ أشهر على الأقل.

تقدم نوعين من الخدمات:

- المساعدة الموضوعية: تشمل المساعدات التالية بناءً على تقييم كل حالة: المساعدات الاجتماعية الاقتصادية، والإسكان، وسبل العيش، المساعدات القانونية، والتعليم، والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي، ومساعدات المواد غير الغذائية، والمساعدة الطبية.
- المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج: تقدم المنظمة الدولية للهجرة الدعم الإداري واللوجستي، بما في ذلك المساعدة في إعادة الإدماج، للمهاجرين الذين قرروا العودة طواعية إلى بلدهم الأصلي. لا يمكن تقديم تلك المساعدة لأولئك الذين يرغبون في العودة إلى البلدان التي تعتبر غير آمنة.

٠١٣٢٠٤٦٠٦٤ من الأحد إلى الخميس: ٩:٠٠ ص - ١٢ م



الخط الساخن لمساعدة وحماية المهاجرين

٠١٣٣٣٩٨٢٣٩ من الأحد إلى الأربعاء: ١٠ م - ٣ م



التسجيل لدى منظمة الهجرة

من الأحد إلى الأربعاء: ١٠ م - ٣ م egyptmpainquiries@iom.int



البريد الإلكتروني للاستفسارات

من الأحد إلى الأربعاء: ٩:٠٠ ص - ٤ م egyptmpafraud@iom.int



للإبلاغ عن محاولات الاحتيال

دعم الجهات المانحة للمفوضية في مصر ٢٠٢٣



شكراً لجميع الدول والمنظمات المانحة على مساهماتهم السخية

جميع خدمات المفوضية مجانية

مكاتب المفوضية

- مكتب الزمالك: للاجئين وملتزمي اللجوء السوريين
٥ ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت، الزمالك
- مكتب السادس من أكتوبر: للاجئين وملتزمي اللجوء من جميع الجنسيات الأخرى
١٧ مكة المكرمة، الحي السابع، مدينة السادس من أكتوبر
- مكتب تحديد وضع اللاجئ: شارع ٤٤، الحي الثامن، مدينة السادس من أكتوبر

