

# الخدمات المقدمة لللاجئين وملتمسي اللجوء في الإسكندرية ومحافظات الوجه البحري

أكتوبر ٢٠٢٤



**UNHCR**  
The UN Refugee Agency  
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

يمنحك 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 شهر من موعد انتهائها.

توفر المفوضية الحماية والمساعدة للاجئين بالتنسيق مع الحكومة المصرية والشركاء، ويمكن للاجئين المقيمين في محافظات الوجه البحري التالية الاتصال بخط المعلومات أو التواصل عبر البريد الإلكتروني أو التوجه لمكتب المفوضية في الإسكندرية:

الإسكندرية، دمياط، البحيرة، الدقهلية، الغربية، كفر الشيخ، مطروح، بورسعيد

## خط معلومات المفوضية

٠٢٢٧٣٩٠٤٠٠

الأحد - الأربعاء ٨:١٥ ص - ٣:٠٠ م  
الخميس ٨:١٥ ص - ١٢:٠٠ م



## البريد الإلكتروني

<a href="mailto:arealgbv@unhcr.org">arealgbv@unhcr.org</a>	إحالات العنف القائم على النوع	<a href="mailto:arealcp@unhcr.org">arealcp@unhcr.org</a>	إحالات حماية الطفل
<a href="mailto:arecaapr@unhcr.org">arecaapr@unhcr.org</a>	طلبات إعادة فتح الملفات	<a href="mailto:arealpro@unhcr.org">arealpro@unhcr.org</a>	إحالات الحماية، المشورة
<a href="mailto:arecaedu@unhcr.org">arecaedu@unhcr.org</a>	إحالات التعليم	<a href="mailto:arealcbp@unhcr.org">arealcbp@unhcr.org</a>	إحالات الحماية المجتمعية
<a href="mailto:arecafrd@unhcr.org">arecafrd@unhcr.org</a>		الإبلاغ عن حالات الاحتيال	

## وثائق تسجيل المفوضية

### وثيقة طلب لجوء (الورقة البيضاء)

يتم إصدار هذه الورقة للأشخاص المسجلين لدى المفوضية الذين تقدموا بطلب رسمي للحصول على وضع اللاجئ دون إبراز وثائق هوية صالحة. ولا تمكن هذه الورقة حاملها من الحصول على تصريح إقامة، ولكنها بمثابة دليل على طلب اللجوء في مصر لحين النظر في وضعه (تحديد وضع اللاجئ) 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 بلدك 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.

## مكتب المفوضية

٣١ شارع نوردين، كفر عبده، الإسكندرية

تعرف على جميع المعلومات التي تخص اللاجئين وملتزمي

اللجوء في مصر

موقع مركز المعلومات [help.unhcr.org/egypt](http://help.unhcr.org/egypt)

أو امسح الرمز  
بكاميرا المحمول



١. تسجيل جديد
٢. إضافة أفراد الأسرة الجدد بما في ذلك الأطفال (إحضار صورتين)
٣. تغيير العنوان أو بيانات أخرى
٤. تغيير مقدم الطلب الرئيسي أو التحويل إلى حالة أخرى
٥. إغلاق الملف أو إعادة فتحه
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).
٨. صورتان شخصيتان (حجم صور جواز السفر) لكل فرد من أفراد الأسرة بخلفية بيضاء.



لحجز مواعيد التسجيل، يمكن الاتصال بخط المعلومات الخاص بالمفوضية كما هو موضح بصفحة ٢. كما يمكن الذهاب شخصياً لمركز التسجيل من الأحد إلى الخميس من ٨:٠٠ صباحاً وحتى ٢:٠٠ ظهراً

## 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 الشكاوى والاتصال بهاتفه وتاريخ الشكاوى والطبيعة العامة للشكاوى 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 الشكاوى 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 البريد الإلكتروني إلى:



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

عن طريق المكتب



ضع الظرف المختوم في صندوق الشكاوى الموجود في مكتب المفوضية.

بالبريد إلى:



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

يجب وضع كلمة "سرية" على رسائل الشكاوى

سيتم إخطارك في غضون شهرين بعد تقديم شكواك.



## 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 ضوئياً باستخدام كاميرا هاتفك المحمول



## 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. واستناداً إلى المقابلة، ستحدد المفوضية ما إذا كنت تستوفي تعريف اللاجئ أم لا وتمنح وضع اللاجئ وفقاً للقانون الدولي للاجئين.

### مقابلة تحديد وضع اللاجئين

عندما يتم تحديد موعد إجراء مقابلة لتحديد وضعك الفردي، ستلقى مكالمة لإعلامك بموعد المقابلة 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. وعلاوة على ذلك، سيتم تحديث موقع تحديد الوضع على الرابط: [rsd.unhcregypt.org/refugeeresult.aspx](http://rsd.unhcregypt.org/refugeeresult.aspx) مع تاريخ الموعد الخاص بك أيضاً. يطلب منك أيضاً التحقق من موقع تحديد وضع اللاجئين السابق ذكره بانتظام، وخاصة قبل ٤٨ ساعة من موعد مقابلتك.

### أثناء إجراء المقابلة، يجب عليك:

- سيساعدك موظفو المفوضية في سرد قصتك بالكامل حيث ستطرح 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 الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن ٢١ عاماً بشكل فردي.
- أضر جميع المستندات المتاحة لك ولأفراد الأسرة المرافقين لك، مثل وثائق السفر وأوراق الهوية وسجلات العمل والوثائق الأخرى التي ستساعد في دعم طلبك للحصول على وضع اللاجئ.
- تقديم وثائق مزيفة أو احتيالية قد يؤثر سلباً على قضيتك وقد يؤدي إلى قرار سلبي.
- التعاون مع موظف المفوضية أثناء المقابلة وتقديم معلومات صادقة وكاملة، 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 فهمها؛ وأن تُمثل من قبل محام أو ممثل قانوني.

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 بالاشائعات المنتشرة بين اللاجئين حول تقديم قصص محددة ليتم منحك وضع اللاجئ؛ لأن هذا سيعتبر عدم تحري للدقة 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، وتحفظ المفوضية بحقها في اتخاذ التدابير المناسبة في مثل هذه الحالات.
- ستبقى بياناتك ووثائقك سرية ولن تشاركها المفوضية مع أطراف 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 مقاضاة هذا الشخص.

## ما الذي يجب أن أعده/ أحضره معي إلى مقابلة تحديد الوضع؟

- بطاقة تسجيل طالبي اللجوء الخاصة بك؛
- 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 في إجراءات تحديد وضع اللاجئين؟

يحق لك الحصول على ممثل قانوني/مستشار لمساعدتك خلال مقابلة تحديد وضع اللاجئين. 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 زيارة الصفحة: [help.unhcr.org/egypt/partners/stars](http://help.unhcr.org/egypt/partners/stars)

## لماذا توجد 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 المفوضية لديها معلومات كافية لإكمال إجراء تحديد الوضع.

## ماذا سيحدث لو فاتني موعد مقابلة تحديد وضع اللاجئين؟

إذا لم تحضر موعد مقابلة تحديد وضع اللاجئين دون تفسير مقبول، فقد يتم إغلاق قضيتك. إذا فاتك الموعد، فمن مسؤوليتك طلب موعد جديد في أقرب وقت ممكن وشرح سبب عدم تمكنك من الاتصال بالمفوضية. 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 المقابلة؟

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

## كيف سيتم إخطاري بقرار تحديد وضع اللاجئين؟

بمجرد أن يصبح قرار تحديد وضع اللاجئين 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 أيضاً التحقق من هذا الموقع عبر قسم نتيجة تحديد وضع اللاجئين:

[rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx](http://rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx)

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

## ماذا يحدث إذا تم الاعتراف بي كلاجئ؟

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؟

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.

# تصاريح الإقامة

## الرقم المرجعي



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



## المزيد 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.

في تاريخ الموعد المحدد لك، سوف تتلقى خطاب بقرار الرفض و الذي 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 إستئناف على قرار المقابلة الأولي برفض طلب اللجوء الخاص بك، فلن تعتبر بعد ذلك من الأشخاص المعنيين لدى المفوضية.

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

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

## كيف يمكنني تقديم طلب استئناف؟

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

[rsd.unhcregistry.org/FormsAndLeaflets.aspx](http://rsd.unhcregistry.org/FormsAndLeaflets.aspx)

في نموذج طلب الإستئناف، يجب أن تضم ما يلي:

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

يمكنك بعد ذلك تقديم نموذج طلب الإستئناف مملوء حسب ما هو مطلوب إما في بريد إلكتروني إلى:

[arecaapr@unhcr.org](mailto:arecaapr@unhcr.org)

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

## ماذا سيحدث أثناء إجراء الإستئناف؟

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 الأولي 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.unhcregistry.org/RefugeeResult.aspx](http://rsd.unhcregistry.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 المواقع التالية، يمكنك كتابة الرابط في متصفحك، أو مسح الكود ضوئياً باستخدام كاميرا هاتفك المحمول.

صفحة الفيسبوك  
باللغات الإنجليزية  
والأمهرية والصومالية  
والتجريدية والأورومو

[fb.com/RefugeesEgypt](http://fb.com/RefugeesEgypt)



صفحة الفيسبوك  
باللغة العربية

[fb.com/RefugeesEgyptAR](http://fb.com/RefugeesEgyptAR)



موقع دليل خدمات  
المفوضية (أسئلة  
وأجوبة حول خدمات  
المفوضية)

[help.unhcr.org/egypt](http://help.unhcr.org/egypt)



متابعة حالتك من  
خلال موقع تحديد  
وضع اللاجئ

[rsd.unhcregistry.org/RefugeeResult.aspx](http://rsd.unhcregistry.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 كاريبتاس، شريكة المفوضية، مقابلات تقييمية من خلال قسم الاحتياجات الأساسية، وإذا تم التوصل إلى أنك مؤهل للحصول على مساعدة نقدية، فسيتم إخطارك عبر رسالة نصية 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 مواطن ضعف الحماية ومواطن الضعف الاجتماعية 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، كاريبتاس 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 أحصل على موعد لمقابلة التقييم؟

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

## 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 كاريبتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦.

إذا كنت ترغب في تحديث رقم هاتفك المسجل في المفوضية، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية على ٢٢٧٣٩٤٠.

## كيف أحصل 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 وعينيك 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 كاريبتاس 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. لا يمكنك تحصيل المساعدة إذا أتيت بعد الموعد النهائي للصراف. يمكن فقط لمستلم المساعدة النقدية المُحدد (عادةً مقدم الطلب الرئيسي) استلام المساعدة النقدية، ما لم تكن قد عينت مستملاً بديلاً في كاريبتاس للاحتياجات 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 كاريبتاس للاحتياجات الأساسية لتسجيل شكاوى بشكل رسمي. هذه الخطوة في غاية الأهمية، بدون الشكوى الرسمية، لن تتمكن المفوضية من معالجة المشكلة بشكل فعال. سيتناقص من كاريبتاس المشكلة معك ويساعدك في حلها ويسجل شكاوى بشكل رسمي. ستقوم المفوضية بالتحقيق في أسباب شكاوى المسجلة في غضون ٦٠ يوماً من الموعد النهائي للصراف النفوذ. إذا أتعت 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 بكاريبتاس للاحتياجات الأساسية وساعات العمل والعنوان في الصفحة ١٦ من هذا الكتيب.

## بمن أتصل للاستفسارات أو الشكاوى المتعلقة بالمساعدة النقدية؟

يرجى التواصل مع كاريبتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦، سيقدم لك متخصص من كاريبتاس 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 كاريبتاس، قسم الاحتياجات الأساسية، ولا يتم تسجيلهم في مكاتب المفوضية. بدون الشكوى الرسمية في كاريبتاس 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 مكاملة متابعة من كاريبتاس)، لذلك من المهم أن تحافظ على رقم هاتفك محدثاً.



## جميع خدمات المفوضية مجانية

جميع الخدمات التي نقدمها المفوضية وشركاؤها من تسجيل وتحديد وضع اللاجئين 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.



# الاحتياجات الأساسية

## كاريتاس



تجرى كاريتاس مقابلات تقييم الوضع الاجتماعي للاجئين و طالبي اللجوء المسجلين بالمفوضية وذلك لتحديد الأسر الأكثر احتياجاً لإدراجها في المساعدات المختلفة. لمزيد من الإستفسارات، يرجى الإتصال بكاريتاس قسم الاحتياجات الأساسية على:

### الإسكندرية

٢٦ شارع طلعت نعمان، الغرفة التجارية،  
محطة الرمل، الدور الثالث

الخط الساخن: ١٥٩٤٦  
الأحد - الخميس: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

### دمياط

٢١/٨١ الحي الأول، مجاورة أولي بجوار  
مسجد الرشيدى

الخط الساخن: ١٥٩٤٦  
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

# الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن

## كاريتاس



تقدم كاريتاس المشورة الفردية والجماعية 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 أيضًا الوصول إلى الخدمات الضرورية، بما في ذلك العلاج التأهيلي، من خلال الإحالة إلى مقدمي الخدمات المتخصصين.

### الإسكندرية

٢٦ شارع طلعت نعمان، الغرفة التجارية،  
محطة الرمل، الدور الثالث

٠٢٧٧٩٣٣٤٧٦  
٠١١٨٨٩٧٥٦٤ (تليفون وواتساب)  
الأحد - الخميس: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

### العجمي

الكيلو ٢١، خلف مستشفى العصارفة  
غرب

٠١٥٣٧٢٢٩٩٢  
٠١٢٨٢٠٩١٢٨ (تليفون وواتساب)  
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

### دمياط

٨١/٢١، الحي الأول، مجاورة أولي، بجوار  
مسجد الرشيدى

٠١٥٣٧٢٧٧٠٠  
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م



## الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

في حالة نزع ضحك لأي من السلوكيات المحظورة التالية من العاملين في مجال المساعدات الإنسانية، بما تتضمنه من إساءة استخدام السلطة أو المنصب، يجب الإبلاغ فوراً:

### يحظر على أي عامل في المجال الإنساني:



إقامة علاقات ذات طابع جنسي مع المستفيدين



ممارسة أي نشاط جنسي مع من هم أقل من ١٨ عامًا



ممارسة أي تصرف غير لائق ينطوي على تمييز جنسي، سواء باللفظ أو اللمس



تقديم السلع أو الخدمات أو التوظيف أو المال بفرض الاستغلال الجنسي

- جميع الخدمات المقدمة من منظمات الأمم المتحدة، وبشرائها والمنظمات غير الحكومية الأخرى مجانية، ولا يحق للعاملين في المجال الإنساني طلب مقابل مالي أو جنسي أو خدمات أخرى للحصول عليها
- لا تتسافح منظمات الأمم المتحدة وبشرائها والمنظمات غير الحكومية مطلقاً مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- الاستغلال والانتهاك الجنسيين من العاملين في مجال المساعدات الإنسانية يعد انتهاكاً لحقوقك، وإذا تعرضت له فهذا ليس خطئاً على الإطلاق
- نحن هنا لهمايك، ومساعدتك، أبلغ فوراً لشركي كامل الدعم والدعم
- طريقة الإبلاغ سرية، ولن نؤثر سلباً على وصولك إلى الخدمات المقدمة

### للإبلاغ:

- أرسل بريداً إلكترونياً إلى [areacom@unhcr.org](mailto:areacom@unhcr.org) أو [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org)
- ثم بزيارة موقعنا لمزيد من المعلومات [www.unhcr.org/igo-complaints.html](http://www.unhcr.org/igo-complaints.html)
- احفظ النسخة مع المسؤولين عن المنع/الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
- استخدم صناديق الشكاوى

## هيئة الإغاثة الكاثوليكية (CRS)



تقدم المفوضية مناخاً 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.

الخط الساخن للتعليم: ٠٢٨٥٠٠٣١١٤  
٠٣٠٤٩٩٩٢٣

الإرشاد التربوي: ٠٦٩٣٤١١١١

الشكاوى: ٠١٠٠٥٦٧٤٧

Catholic Relief Services Egypt

الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٣:٠٠ م

## العنف القائم على النوع الاجتماعي

## كير مصر



توفر كير مصر الدعم القانوني والنفسي الاجتماعي، وزيادة الوعي بالجلسات العلاجية الجماعية

وإدارة الحالات الفردية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي

## الإسكندرية

٩٢١ شارع جمال عبد الناصر، دوران  
جيهان، برج الكناري، الدور الثالث، ميامي

٠١٢٧٦٤٢٩٣٠٧ / ٠١١٤٤٤٧٠٨٠  
٠١١٤٦٠٧٧٢٧٣٣

الخط ما بعد ساعات العمل: ٠١١٥٧٠٦٨٤٦

الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

CARE Egypt كير مصر

## كاريتاس



تقدم كاريتاس مصر الرعاية الطبية للناجين من حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي

## الإسكندرية

٢٦ شارع طلعت نعمان، الغرفة  
التجارية، الرابع

٠١٢٧٢٤٧٤٢٣٤

الأحد - الخميس: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

## المحامون المتحدون



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.

٠١١٥٤٥٢٦١٧١



United Lawyers المحامون المتحدون



السبت - الخميس: ١٠:٠٠ ص - ٦:٠٠ م

## المؤسسة المصرية لحقوق اللاجئين (EFRR)



تغطي المساعدة القانونية التي تقدمها المؤسسة المصرية لحقوق اللاجئين ثلاثة مجالات:

(١) المساعدات المقدمة للاجئين الذين تعرضوا للاعتقال التعسفي والسجن لأجل غير مسمى والطرده غير القانوني أو الإعادة القسرية. (٢) المساعدات المقدمة للاجئين ضحايا الجريمة؛ و (٣) المساعدات المقدمة للاجئين الذين يواجهون محاكمة جائزة بسبب أعمال إجرامية. كما توسعت المساعدة القانونية في الإجراءات الإدارية المصرية لتشمل الأمور القانونية المتعلقة بالسكن والتوظيف وتسجيل الأحوال الشخصية (المواليد والزواج والطلاق والوفاة).

٠١٢٧٢٠٢٩٣٨٨ / ٠٢٢٥٧٥١١١٨



القاهرة، وسط البلد:

الأحد - الخميس: ١٠:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



٢ شارع حسين المعمار، الطابق الثالث (متفرع  
من شارع محمود بسيوني)

## سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)



تقدم ستارز خدمات التمثيل القانوني والمناصرة في تسجيل مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، وتحديد وضع اللجوء والاستئناف، وإجراءات إعادة التوطين مع المفوضية والتي تركز على الناجين من التعذيب والعنف القائم على النوع الاجتماعي.

## وسط البلد (القاهرة)

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

٠١٢٩٨٤٢٨٢٠ (العربية والإنجليزية  
والأوروبي والأمهرية والصومالية)



info@stars-egypt.org



الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



St. Andrew's Refugee Services





تقدم وزارة الصحة والسكان رعاية صحية أولية ومتخصصة مدعومة من خلال مجموعة متنوعة من عيادات الرعاية الأولية والإحالات المتخصصة.

### الخدمات المتاحة لدى مراكز الرعاية الصحية الأولية

نوع المنشأة	نوع الخدمات المتاحة
مراكز طب الأسرة	<ul style="list-style-type: none"> <li>الرعاية الصحية للحمل والولادة والأطفال</li> <li>رعاية ما قبل الولادة (الزيارات الجديدة والإستشارات)</li> <li>رعاية ما بعد الولادة (الزيارات الجديدة والإستشارات)</li> <li>تنظيم الأسرة</li> <li>التطعيم الدوري للأطفال</li> <li>الإدارة المتكاملة للأمراض الطفولة</li> </ul>
مكاتب الصحة	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإستشارات الحادة والمزمنة</li> <li>خدمات التحاليل</li> <li>طب الأسنان</li> <li>الأمراض المزمنة</li> <li>الخدمات الطارئة البسيطة</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>تسجيل الولادة واستخراج شهادات الميلاد</li> <li>تسجيل الولادة</li> <li>شهادات الميلاد</li> <li>شهادات الوفاة</li> </ul>

## كاريتاس



تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية للاجئين وملتمسي اللجوء في مصر بما فيها الأمراض المزمنة، وأمراض الصحة النفسية، والإنتاجية، وصرف الأدوية الشهرية.

### الإسكندرية

٢٦ شارع طلعت نعمان، الغرفة التجارية، محطة الرمل، الدور الرابع  
 ١٢٠٧٧٢٦٤٧٧ - ١١٢٠٠٧٧٠٨٨  
 الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٣:٣٠ م

### العجمي

٢١ الكيلو ٢١، خلف مستشفى العصابة غرب  
 ١٢٠٧٧٢٦٥٧٧ - (تليفون وواتساب)  
 الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٣:٣٠ م

### دمياط

٢١/٨١ الحي الأول، مجاورة أولي بجوار مسجد الرشيدى  
 ١١٢٢٠٠٧٨٢ - (تليفون وواتساب) ١٢٠٧٩٣٧٢٥٥  
 الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

### المنصورة

شارع الإمام محمد عبده، متفرع من شارع قناة السويس  
 ١٠١٢٨٠٠٨٨ - الإثنيين: ١١:٠٠ ص - ٣:٣٠ م

### مطروح

مركز عصر الإسلام الطبي، شارع الثانوية، بجوار مسجد الحفراوي  
 ١٠٠٠١٩٧٧٣٩ - الإثنيين: ١٢:٠٠ م - ٤:٠٠ م

### هيئة إنقاذ الطفولة

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



معلومات واستفسارات التوعية الصحية العامة	خدمات الصحة الثانوية	استفسارات وشكاوى الخدمات الصحية الأولية
الإسكندرية: ١٠١٤٦٢٠٠٧ / ١٠١٤٦٣٠٠٦ ١٠١٤٦٦٦٩٢٢ / ١٠١٤٦٥٠٠٤ / ١٠١٠٠٢٤٨٣	الإسكندرية ودمياط ١٠٦٧١٦٧٧٤٤	الإسكندرية ودمياط للاستفسارات: ١٠٦٥٥٤٢٧٥
دمياط: ١٠١١١٦٥٨٢٢ / ١٠١٢٦٤١١١٩	أرقام الطوارئ ٢٤ ساعة ٧ أيام: ١٢٨٠٧٧٠١٤٦ / ١٠٦٤٨٣٣٣٣٢٠ / ١٠١٢٨٠٧٦٩٤٥٦	لشكاوى: ١٠١٥٩٣٣٤٣٣

الطوارئ الصحية ١٣٧ الإسعاف ١٢٣

### 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.



الخط الساخن: ١٧٢٤٠



WFPassistancetorefugees



الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٣:٠٠ 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.



International Organization for Migration (IOM)  
The UN Migration Agency

يمكنك التواصل مع موقع مركز دعم إعادة التوطين من خلال:

[www.jordan.iom.int/refinfo](http://www.jordan.iom.int/refinfo)

أو الخط الساخن ١٩٤٧٢ أو عن طريق البريد الإلكتروني [ic@iom.int](mailto: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 (حاملي الأوراق البيضاء).  
- المهاجرون الذين لا ينوون 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 والاقتصادية، والإسكان، وسبل العيش، المساعدات القانونية، والتعليم، والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي، والمساعدات 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 بلدتهم الأصلي، لا يمكن تقديم تلك المساعدة لأولئك الذين يرغبون في العودة إلى البلدان التي تعتبر غير آمنة.

شكراً لجميع الدول والمنظمات المانحة على مساهماتهم السخية

## جميع خدمات المفوضية مجانية

الخط الساخن لمساعدة وحماية المهاجرين ٠١٣٢٠٤٦٠٦٤ من الأحد للخميس ٩:٠٠ ص - ١٢:٠٠ م



التسجيل لدى منظمة الهجرة ٠١٣٣٣٩٨٢٣٩ من الأحد للأربعاء ١٠:٠٠ م - ٣:٠٠ م



البريد الإلكتروني للاستفسارات [EgyptMPAINQUIRIES@iom.int](mailto:EgyptMPAINQUIRIES@iom.int) من الأحد للأربعاء ١٠:٠٠ م - ٣:٠٠ م



للإبلاغ عن محاولات الاحتيال [egyptmpafraud@iom.int](mailto:egyptmpafraud@iom.int) من الأحد للأربعاء ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

