

# الخدمات المقدمة للاجئين وملتمسي اللجوء في القاهرة الكبرى

أكتوبر ٢٠٢٤



**UNHCR**

المفوضية السامية للأمم المتحدة  
للاجئين

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.

## 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 حاملها 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 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.

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)
- الاسماعيلية
- السويس
- الشرقية
- المنوفية
- شمال وجنوب
- سيناء
- البحر الأحمر
- الفيوم
- بني سويف
- المنيا
- الواحي الجديد
- أسيوط
- سوهاج
- قنا
- الأقصر
- أسوان

## خط معلومات المفوضية

٠٢٢٧٣٩٠٤٠٠



الأحد - الأربعاء  
٨:١٥ ص - ٣:٣٠ م

الخميس  
٨:١٥ ص - ٢:٠٠ م

## يمكنك مراسلتنا على البريد الإلكتروني

<a href="mailto:arecadet@unhcr.org">arecadet@unhcr.org</a>	إحالات الاحتجاز	<a href="mailto:arecacp@unhcr.org">arecacp@unhcr.org</a>	إحالات حماية الطفل
<a href="mailto:arecapro@unhcr.org">arecapro@unhcr.org</a>	إحالات الحماية القانونية والجسدية	<a href="mailto:arecaedu@unhcr.org">arecaedu@unhcr.org</a>	إحالات التعليم
<a href="mailto:arecaapr@unhcr.org">arecaapr@unhcr.org</a>	طلبات إعادة فتح الملفات	<a href="mailto:arecacs@unhcr.org">arecacs@unhcr.org</a>	إحالات الحماية المجتمعية
<a href="mailto:arecafrd@unhcr.org">arecafrd@unhcr.org</a>	الإبلاغ عن حالات الاحتجاز	<a href="mailto:arecom@unhcr.org">arecom@unhcr.org</a>	الشكاوى والملاحظات

## أو زيارة مكاتب المفوضية

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

تعرف على جميع المعلومات التي تخص اللاجئين وملتزمي اللجوء في مصر  
موقع مركز المعلومات [help.unhcr.org/egypt](http://help.unhcr.org/egypt)

أو أمسح الرمز  
بكاميرا المحمول



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 شخصيًا إلى أحد مراكز التسجيل بالزمالك أو ٦ أكتوبر من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨:٠٠ صباحًا حتى ٢:٠٠ ظهرًا.

## 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 مباتي 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 أيضًا 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 الشركة 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، 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 ضوئيًا باستخدام كاميرا هاتفك المحمول



تحديد وضع اللاجئين هي وحدة بفريق الحماية، حيث يتم تدريب الموظفين على إجراء مقابلات مع اللاجئين للحصول على معلومات حول أسباب مغادرة الأفراد لبلادهم وطلب اللجوء، 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. واستناداً 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 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 بعد. وعلاوة على ذلك، سيتم تحديث موقع تحديد الوضع على الرابط:

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 عامًا بشكل فردي.
- أحضر 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 اللاجئين.
- تقديم وثائق مزيفة أو احتمالية 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 التواصل بها؛
- أن تُمثل من قبل محام أو ممثل قانوني.  
**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.
- رجا عدم الإهتمام بالشائعات المنتشرة بين اللاجئين حول تقديم قصص محددة ليتم منحك وضع اللاجئين، 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 احتيالا. 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.
- سنبقى بياناتك ووثائقك سرية ولن نشاركها المفوضية مع أطراف أخرى دون موافقتك. ولن نشارك 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

## لماذا توجد إجراءات مختلفة في مقابلات التقييم الأولي؟

لدى المفوضية في مصر إجراءات مختلفة حسب تعقيد الحالات. وتختلف 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

والذي سيعكس أيضاً تاريخ إشعار النتيجة، بمجرد توفره. فرار 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.

في تاريخ الموعد المحدد لك، سوف تتلقى خطاب بقرار الرفض والذي يحتوي على شرح لأسباب رفض طلب اللجوء. إذا



# 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 لاستخراج 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.

تم إخطارك بقرار الرفض، يحق لك أن تقدم طلب استئناف في خلال ٣٠ يوم، إذا كنت لا تريد أن تقدم استئناف 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، فستشرح 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 الاستئناف من قسم النماذج و المنشورات من الموقع التالي:

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

في نموذج طلب الاستئناف، يجب أن تضم ما يلي:

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

يمكنك بعد ذلك تقديم نموذج طلب الاستئناف 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 تحددها 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 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.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx](http://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](http://fb.com/RefugeesEgypt)

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

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

[rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx](http://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 شركاء 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 أحصل 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 بحجز/ 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 كارياتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦.

إذا كنت ترغب في تحديث رقم هاتفك المسجل في المفوضية، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية على ٢٢٧٣٩٠٤٠.

## 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 ستلقي 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 اتبعت الخطوات المذكورة أعلاه، ستقوم المفوضية بإعادة صرف المساعدة النقدية المستنفة، 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 مكاملة متابع من كارياتاس). **لذلك من المهم أن تحافظ على رقم هاتفك محدثاً.**



## جميع خدمات المفوضية مجانية

جميع الخدمات التي تقدمها 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



# الشركاء والخدمات



## الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

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

### يُحظر 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 نية جنسية، سواء باللفظ أو اللمس



تقديم السلع أو الخدمات أو التوظيف أو المال بغرض الاستغلال الجنسي

• جميع الخدمات الفُقدمة من منظمات الأمم المتحدة، وشركائها، والمنظمات غير الحكومية الأخرى مجانية، ولا يحق للعاملين في المجال الإنساني طلب مقابل مالي أو جنسي أو خدمات أخرى للحصول عليها.

• لا تتسامح منظمات الأمم المتحدة وشركاؤها والمنظمات غير الحكومية مطلقاً مع الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

• الاستغلال والانتهاك الجنسيين من العاملين في مجال المساعدات الإنسانية يُعد انتهاكاً لحقوقك، وإذا تعرضت له، فهذا ليس خطأك على الإطلاق.

• نحن هنا لحمايتك ومساعدتك، أبلغ فوراً لتلقي كامل الدعم والحماية.

• طريقة الإبلاغ سرية، ولن تؤثر سلباً على وصولك إلى الخدمات المقدمة.

### للإبلاغ:

أرسل بريداً إلكترونياً إلى [arecacom@unhcr.org](mailto:arecacom@unhcr.org) أو [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org)

قم بزيارة موقعنا لمزيد من المعلومات: [www.unhcr.org/igo-complaints.html](http://www.unhcr.org/igo-complaints.html)

اطلب التواصل مع المسؤولين عن المنع/الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين

استخدم صناديق الشكاوى

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

يتم تمويل الشركاء المنفذين من قبل المفوضية، بينما تُعرف المؤسسات التي لا تتلقى تمويلًا من المفوضية، ولكنها تلعب دورًا رئيسيًا 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	
		✓		✓			كبير مصر	
	✓					✓	هيئة الإغاثة الكاثوليكية (CRS)	
✓			✓	✓			✓	كاريتاس مصر
						✓		دون بوسكو
					✓			المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين (EFRR)
		✓						مؤسسة الشهاب
			✓					الهلال الأحمر المصري
						✓		بلان أنترناشونال
		✓	✓			✓		مصر الملجأ
			✓				✓	هيئة إنقاذ الطفولة
	✓			✓	✓		✓	سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)
✓				✓				ثير دي زوم (TdH)
			✓	✓			✓	بستك - ثير دي زوم (PSTIC)
					✓			المحامون المتحدون

## الشهاب

تقدم مؤسسة الشهاب خدمات الدعم النفسي - الأمن والسلامة - والمتابعة الشاملة للاجئين الناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي.



٠١٢١٢٦٨٢٢٢١  
الأحد - الخميس  
٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

مدينة نصر:  
إ شارع ابن الرومي، الحي السابع

برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه إلى المكتب.

## كير مصر

تقدم كير مصر خدمات الأمن والسلامة والدعم القانوني، والنفسي والاجتماعي، وجلسات توعية علاجية جماعية، وإدارة الحالات الفردية للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. كما تدير مساحتين صديقة للمرأة حيث يتم إجراء الأنشطة مثل: جلسات توعية بالصحة الجنسية والإنجابية، وجلسات التوعية القانونية، وجلسات الدعم النفسي والاجتماعي، وورش الدفاع عن النفس، والتدريب على النوع الاجتماعي للأطفال، وورش مكافحة زواج الأطفال وختان الإناث.



بعد ساعات العمل وأيام الاجازات:  
٠١٥٧٠١٦٤٨٦

٠١٠٢٨٨٥٩٦٦٦ / ٠١٠٢٨٨٥٩٧٧٧  
٠١١٢٠٤٨٦٣٥٤

[Egy.careintake@cef-eg.org](mailto:Egy.careintake@cef-eg.org)

الأحد - الخميس (٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م)

فيلا ٢٦، شارع ٢٦٢، المعادي

برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه إلى المكتب.

## مصر الملجأ

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



الزمالك: ٥ شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت

للطوارئ: ٠١٢٧٢٠٤٠٧١

السبت، من الإثنين للخميس (٨:٠٠ ص - ٣:٠٠ م)

مدينة نصر: عمارة مكتب التموين، السوق، موقف الحي العاشر

للطوارئ: ٠١٢٨٢١١٢٠١١

السبت والثلاثاء والأربعاء (٩:٠٠ ص - ٣:٠٠ م)

السادس من أكتوبر: ٤٧ شارع المحور المركزي، الكنيسة الأسقفية، الحي العاشر

للطوارئ: ٠١٢١١٩٧٠٣٧

الأحد - الخميس عدا الثلاثاء (٨:٠٠ ص - ٢:٠٠ م)

## كاريتاس مصر

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.



الخط الساخن: ١٥٩٤٦

واتساب: ٠١١٢٨٤٦٣٧

الأحد - الخميس  
٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

مدينة نصر:

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

## التعليم

### هيئة الإغاثة الكاثوليكية (CRS)

#### التعليم

تقدم المفوضية منحاً 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:

٠١٣٠٤٩٩٩٢٣٧ / ٠١٢٨٥٠٣١١٤

الشكاوى: ٠١٠٠٥٦٤٧٤٧

الإرشاد التربوي: ٠١٠٦٩٣٤١١١١

٣٣ شارع ١٠٦ حدائق المعادي (المترو: حدائق المعادي)

الأحد - الخميس من ٩:٠٠ ص حتى ٣:٠٠ م

### سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

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 والخنازير.



الأحد - الخميس

٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

[info@stars-egypt.org](mailto:info@stars-egypt.org)

وسط البلد:

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

التعليم الأساسي: ٠١٣٣٣١٥٥٤٤

تعليم الكبار: ٠١١٢٠٥٥٩٩٥٧





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 الأشخاص المقربين منه. تدعم كاريتاس أيضًا الأطفال غير المصحوبين بذويهم بالمساعدة النقدية بعد إجراء تقييم فردي. يرجى التأكد من عدم تفويت موعد المساعدة المالية الخاص بك، ويرجى إبلاغ مسؤول الحالة الخاص بك مسبقًا. كما تقدم الدعم من خلال ترتيبات الرعاية الآمنة للأطفال المعرضين للخطر.

٠٢٢٧٩٦١٧٧١ / ٠٢٢٧٩٤٩٢٠٣

٠٢٢٧٩٦٤٤٤١



٨ دكتور إبراهيم بدران، خلف فندق فور سيزونز

جاردن سيتي:



الأحد - الخميس  
٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م



حالات الطوارئ الخاصة بحماية الطفل ٧٢٤:

٠٢٢٢٢٠٦٣٨٠



## هيئة إنقاذ الطفولة



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.

التجريبية

٠١٠٠٠٢٧٨٥ / ٠١٩٩٨٤٥٧٣٣



العربية: ٠٢٩٨٠٢٥٢٤ / ٠٢٩٨٠٣٤٥٤



٠١٤٣٧٧٢٦٩٠ / ٠٢٩٨٠٢٥٢٤



الأوروبي والأمهرية: ٠٦٧٧٥٢٢٥٢



للإستفسارات والشكاوى

٠١٥٩٣٣٤٣٣٣



الصومالية: ٠١٩٢١٥٤٩٦ / ٠٦٧٨٩٤٤٦٦



## سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

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



المهندسين:

٢٠ شارع دمشق، أمام مسجد النور



وسط البلد:

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



العربية والإنجليزية والتغريبية ٠١٣٣٣٤٨٦٥٩  
٠٢١١٠٢٨ /



العربية، الإنجليزية، الصومالية والأوروبي  
٠٦٤٤٠٢٨١



لغات الأخرى فسوف نعيد الاتصال بكم في أقرب وقت

info@stars-egypt.org



الأحد - الخميس  
٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



## معهد الخدمات النفسية والاجتماعية والتدريب بالقاهرة - بستك (PSTIC)

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

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



خط المعلومات/ خط المساعدة الخاص  
بالإسكان:

٠١٢٠٩٤١١١



خط الطوارئ طوال اليوم/ الإحالات:

٠١١٠٨٦ ٦٣٣٣٣ / ٠١١٢٧٧٧٧٤٠٤

٠١٢ ٧٧٧٧ -٠٠



## الدعم القانوني

### المحامون المتحدون



المعادي:

١١٤ شارع ١٥، الدور الثالث، شقة ٨، حدائق المعادي



٠١١٥٤٥٢٦١٧١



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

### المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين (EFRR)



وسط البلد:

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



٠٢٥٧٥١١١٧ / ٠١٢٧٢٠٢٠٩٣٨



الأحد - الخميس من ١٠:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



تغطي المؤسسة ثلاثة مجالات: (١) اللاجئين الذين تعرضوا للاعتقال التعسفي والسجن لأجل غير مسمى أو الطرد غير القانوني أو الإعادة القسرية، (٢) المساعدات لضحايا الجريمة؛ (٣) الذين يواجهون محاكمة جائرة بسبب أعمال إجرامية. بالإضافة للأمور القانونية المتعلقة بالسكن والتوظيف وتسجيل الأحوال الشخصية (المواليد والزواج والطلاق والوفاة).

### سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

تقدم التمثيل القانوني والمناصرة في تسجيل مفوضية اللاجئين، والدراسة الابتدائية لتحديد وضع اللاجئين 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.



وسط البلد:

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



الأحد - الخميس من ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



info@stars-egypt.org



العربية، الإنجليزية، الأورومو، الأمهرية والصومالية: ٠١٢٩٨٤٢٨٢

## دون بوسكو



تدعم اللاجئين وطالبي اللجوء المهتمين ببدء/ توسيع مشروعاتهم الخاصة. كما تقدم التدريب على مهارات العمل الأساسية، وتنمية القدرات وتسهيل الوصول لسوق العمل

٠١٢٠٤٧١١٤١٣ - ٠١٢٢٠٨٨٦٧



شبرا:

٢ عبد القادر طه، الساحل، روض الفرج

الأحد - الخميس من ١٢:٠٠ م حتى ٩:٠٠ م



## هيئة الإغاثة الكاثوليكية (CRS)



تدعم الهيئة اللاجئين وطالبي اللجوء المهتمين ببدء/ توسيع أعمالهم التجارية الخاصة. كما تقدم فرص للتدريب الفني والمهني وإدارة الحالات التي تحتاج للحماية والدعم القانوني لبدء أعمالهم التجارية.

المعادي: ٣٣ شارع ١٠٦ حدائق المعادي (المترو: حدائق المعادي)

٠١٢٢٢٨٢٧٠٦



الأحد - الخميس من ٩:٠٠ ص حتى ٣:٠٠ م



## مصر الملجأ



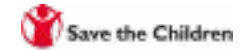
تقدم خدمات سبل دعم كسب الرزق من خلال تسهيل وصول الحرفيين والفنانين اللاجئين إلى الأسواق المحلية، من خلال المعارض والبازارات والتدريبات

٥ شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت، الزمالك  
من الإثنين للخميس: ١٠:٠٠ ص - ١:٠٠ م

٠١٠٢٦٨٥٨٣٣ - برجاء التأكد من أخذ موعد بالتليفون قبل الذهاب للمكتب  
٠١٨٨٩٧٤٢٩



## هيئة انقاذ الطفولة



تقدم الهيئة التدريبات المهنية، ودورات التحضير لسوق العمل، والتمويل المبدئي وتوصيل اللاجئين وملتمسي اللجوء بفرص العمل.

٠١٠٧٤٠٣٤٧٧



المهندسين: ٦ شارع خان يونس  
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



الخط الساخن: ٠١٥٩٣٣٤٣٣٣

## بلان أنترناشونال



تحسين سبل المعيشة ودعم اللاجئين لإنشاء مشروعات متناهية الصغر مُدرة للدخل

المعادي:

٠١٠٢٣٣٤٣١٦ - ٠١٠٢٣٣٤٨١٠ - ٠١٠٢٣٣٤٣١٤



١٤ ب شارع المعونه الامريكه، من اللاسكي

الأحد - الخميس: من ٩:٠٠ ص حتى ٥:٠٠ م



## كير مصر



تدعم اللاجئين وطالبي اللجوء المهتمين ببدء/ توسيع مشروعاتهم الخاصة.

livihood@cef-eg.org



## سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)



تشمل: 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، خدمات الطب النفسي؛ التقييم الطبي والمشورة والإحالات والمنح؛ الأنشطة الجماعية النفسية والاجتماعية؛ وحلول السكن، وتقديم الدعم لمقدمي الرعاية المجتمعية.

وسط البلد:

٣٨ شارع ٢٦ يوليو، الإسعاف (مترو ناصر)

الأحد - الخميس من ٩:٠٠ ص حتى ٥:٠٠ م



info@stars-egypt.org



العربية، الإنجليزية والتغرينية: ٠١٣٣٣١٦٦٧٧  
كل اللغات: ٠١٥٠٢٢٧٣٨٨



العربية، الإنجليزية، الأورومو والأهمرية:  
٠١٣٣٣١٦٦٥٥



## معهد الخدمات النفسية والاجتماعية والتدريب بالقاهرة - بستك (PSTIC)



لدى بستك، شريك تير دي زوم، فريق مدرب من المتخصصين النفسيين يقدمون دعماً نفسياً واجتماعياً منزلياً ومجتمعياً، وإدارة الحالات، وحل المشكلات وتقديم المشورة وتبادل المعلومات والإحالة والاستجابة للطوارئ في جميع أنحاء القاهرة الكبرى والساحل الشمالي. في حالات الطوارئ، يمكنك الاتصال بخط معلومات بستك وسيتم الرد عليك فوراً بمعلومات عن خدمات بستك والشركاء.



خط الطوارئ: ٢٤٧ / الإحالات / المعلومات:

٠١١٠٨٦ ٦٣٣٣٣ / ٠١١٢٧٧٧٧٤٠٤



خط المعلومات/ خط المساعدة الخاص بالإسكان: ٠١٢٠٩٤٤١١١



٠١١٢ ٧٧٧٧ -٥

## كاريتاس مصر



كما تقدم كاريتاس خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خلال استقبال الأفراد المحولين من الجهات المختلفة للتقييم النفسي. الخدمة تشمل الكشف بالعيادة 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 ٩٢٠٣



مدينة نصر:

١٥ شارع محمد يوسف موسى، موازي لشارع مصطفى النحاس



الإثنين - الجمعة  
٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م



## كير مصر



تدير مساحتين صديقة للمرأة حيث يتم إجراء الأنشطة مثل: جلسات توعية بالصحة الجنسية والإنجابية، ولسات التوعية القانونية، ولسات الدعم النفسي والاجتماعي، وورش الدفاع عن النفس، والتدريب على النوع الاجتماعي للأطفال، وورش مكافحة زواج الأطفال وختان الإناث. كما تركز على تمكين النساء والفتيات وتحسين وصولهن للمعلومات مع تقديم أنشطة مختلفة، في فيصل والسادس من أكتوبر.

بعد ساعات العمل وأيام الاجازات:

٠١٥٧٠١٦٤٨٦



٠١٢٨٨٥٩٦٦٦ / ٠١٢٨٨٥٩٧٧٧

٠١١ ٢٠٤٨٦٣٥٤



برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه إلى المكتب.

# دعم المجتمع وذوي الاحتياجات الخاصة

تير دي زوم مصر (TdH)

تقدم TdH العديد من الخدمات من خلال مراكزها المجتمعية بما في ذلك خدمات إدارة حالات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدة الوافدين الجدد السودانيين على التقديم للحصول على موعد تسجيل مع المفوضية عبر الإنترنت.



المعادي:

برج الروضة، شارع ١٠٧، بجوار مستشفى عثمان

مدينة نصر:

٥٣ شارع مصطفى النحاس، بجوار التوحيد والنور، الدور الثالث

السادس من أكتوبر:

فيلا ٩، الحي السابع، بجوار نادي أكتوبر الرياضي

البحوث:

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



٠١٠٢٢٧٣٥٦١



٠١٠٦٦٦٤٩٣  
٠١٠٦٩٩٦٩٧



٠١٠٦٦٠٨٢٥  
٠١٠٠٢٥٦٤٨٢



٠١٧٠٩٩٢٩٢٧  
٠١٧٠٩٩٩٠٨٣



٠١٧٠٩٩٢٩٢٨

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

إدارة حالات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

الاحد - الخميس: ٩ صباحاً - ٥ مساءً



## الخدمات الصحية

كاريتاس مصر



تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية للاجئين وملتزمسي اللجوء في مصر.

عيادة مدينة نصر:

١٥ محمد يوسف موسى، موازي لمصطفى النحاس

عيادة السادس من أكتوبر:

فيلا ٤٨/٨ المجاورة الثانية، الحي الثامن

عيادة جاردن سيتي:

٨ شارع دكتور إبراهيم بدران، خلف فندق فور سيزونز

الإثنين - الجمعة من ٨:٣٠ ص حتى ٣:٣٠ م



٠٢٢٣٨٦٧٣٦٦ / ٠٢٢٣٨٦٧٣٦٧  
٠١٢٩٨٨٠٨٨٤ / ٠١٢٩٨٨٠٢٢٣



٠٢٣٨٨٩٧١٢٩  
٠١٢٩٨٨٤٤٢٠



٠٢٢٧٩٦١٧١٧ / ٠٢٢٧٩٤٩٢٣  
٠٢٢٧٩٦٤٤٤١

## معهد الخدمات النفسية والاجتماعية والتدريب بالقاهرة - بستك (PSTIC)

تقدم بستك، شريكة منظمة تير دي زوم، خدمات من خلال أطباء وممرضات من اللاجئين متعاونون 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.



خط المعلومات:  
٠٢٠٠٩٤٤١١١



خط الطوارئ: ٢٤٧ / الإحالات / المعلومات:

٠١١٠٨٦٦٣٣٣٣

٠١١٢٧٧٧٧٤٠٤ / ٠١١٢ ٧٧٧٧ ٠٠٥



## الهلال الأحمر المصري



الصحة للجميع هو مشروع ينفذه الهلال الأحمر المصري بالشراكة مع الصليب الأحمر الألماني والصليب الأحمر السويسري وتمويل من EUTF. تقدم مراكز الهلال الأحمر المصري في هذه المواقع الخدمات الصحية، وندوات التوعية الصحية، وجلسات الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي، ودورات تدريبية لكسب العيش.

الأحد	الاثنين	الثلاثاء	الأربعاء	الخميس
عرب المعادي أمراض النساء / أنف وأذن وحنجرة	عرب المعادي أطفال / جلدية	عين شمس جلدية / أنف وأذن وحنجرة	عرب المعادي عظام / باطنة	عين شمس باطنة / أمراض النساء
عين شمس أطفال / عظام	أرض اللواء عظام / باطنة	العاشر من رمضان عظام / أطفال / أنف وأذن وحنجرة	أرض اللواء أطفال أمراض النساء	أرض اللواء جلدية / أنف وأذن وحنجرة
العاشر من رمضان أمراض النساء / باطنة / جلدية	السادس من أكتوبر أمراض النساء / جلدية / باطنة	السادس من أكتوبر عظام / أطفال / أنف وأذن وحنجرة	التيبة أطفال / باطنة	التيبة جلدية / أنف وأذن وحنجرة
السادس من أكتوبر باطنة / جلدية / عظام		التيبة امراض النساء / عظام	العاشر من رمضان عظام / باطنة	

الموقع	مسئول الموقع	العنوان	تليفون
السادس من أكتوبر	أ. ميسون رومية	٦٥ المحور المركزي، المجاورة الأولى، الحي الثالث، المبنى المقابل لمدرسة القاهرة للغات	٠١٥٣٩٩١١٣٣٣
العاشر من رمضان	أ. أحمد البحري	المجاورة السادسة أمام موقف الأردنية	٠١١٥٣٩٩٤٤٥٥
عين شمس	أ. محمد السيد	شارع عين شمس الشرقية بجوار موقف ألف مسكن، أمام معمل ألفا	٠١١٥٣٧٧٢٢١١
المعادي	أ. أحمد حسن	شارع عبد المنعم رياض، أمام مجمع محاكم البساتين، غرب المعادي	٠١١٥٣٨٨١١٩٩
أرض اللواء	أ. مسعد السيد	٩ شارع دكتور سباعي متفرع من شارع المعتمدية	٠١١٥٣٩٩١١٤٤
مدينة نصر	أ. هشام نجيب	التيبة	٠١١٥٣٥٥٨٨٧٧

# منظمات الأمم المتحدة الشريكة

## برنامج الغذاء العالمي



يوفر برنامج الغذاء العالمي قسائم غذائية للاجئين الأكثر احتياجاً وأولئك الذين يعانون من انعدام الأمن الغذائي المسجلين لدى المفوضية. يرسل البرنامج رسائل نصية إلى مستلمي القسائم المسجلين فيما يتعلق بالفترة التي يمكن خلالها استرداد القسائم. ويستمر البرنامج في تقديم التدريبات المهنية لتحصين سبل المعيشة و إتاحة الفرص للاجئين و النازحين و المجتمع المضيف ( المجتمع المصري). يرسل برنامج الاغذية العالمي رسائل نصية إلى مستلمي المساعدات المسجلين فيما يتعلق بالفترة التي يمكن خلالها صرف المساعدات.

الخط الساخن: ١٧٢٤٠

الأحد - الخميس  
٩٠٠ 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.

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 (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 بلداهم الأصلي. لا يمكن تقديم تلك المساعدة لأولئك الذين يرغبون في العودة إلى البلدان التي تعتبر غير آمنة.

الخط الساخن لمساعدة وحماية المهاجرين ٠١٣٣٢٠٤٦٠٦٤ من الأحد إلى الخميس: ٩٠٠ ص - ١٢:٠٠ م

التسجيل لدى منظمة الهجرة ٠١٣٣٣٩٨٢٣٩ من الأحد إلى الأربعاء ١:٠٠ م - ٣:٠٠ م

البريد الإلكتروني للاستفسارات [egyptmpainquiries@iom.int](mailto:egyptmpainquiries@iom.int) م ٣:٠٠ - م ١:٠٠

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

## مصر الملجأ



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

الزمالك (كنيسة جميع القديسين):

٠١٢٧٢-٤٠٧١٠

٥ شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت

مدينة نصر (الحي العاشر):

٠١٢١١٩٧٠٠٢٨

عمارة مكتب التمويل، السوق، موقف الحي العاشر

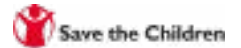
السادس من أكتوبر:

٠١٢١١٩٧٠٠٣٧

٤٧ شارع المحور المركزي، الكنيسة الأسقفية، الحي العاشر

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

## هيئة إنقاذ الطفولة



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

للإستفسارات والشكاوى

٠١٠٥٩٣٣٤٣٣٣

معلومات واستفسارات التوعية الصحية

٠١٠٩٥٨٨٩٩٥١٠٠٦٦٢٠٥٨٦٦

الأحد - الخميس

٩٠٠ ص - ٥:٠٠ م

متابعة الملفات المفتوحة بالفعل في خدمات الصحة الثانوية

تقبل هذه الخدمة الحالات المُحالَة من كاريتاس فقط. إذا كان لديك ملف مفتوح بالفعل مع الهيئة، إتصل على: ٠١٠٩٧٧٤٨٤٤٠

لحالات الطوارئ:

٠١٢٨٠٧٧٠١٤٦٠٠١٢٨٠٧٦٩٤٥٦

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 الخبيري لطب الأسرة	وحدة الطالبة لطب الأسرة	وحدة الحي السادس لطب الأسرة وحدة الحضري لطب الأسرة



# دعم الجهات المانحة للمفوضية في مصر ٢٠٢٤



شكراً لجميع الدول والمنظمات المانحة على مساهماتهم السخية

## جميع خدمات المفوضية مجانية

### مكاتب المفوضية

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