

# دليل خدمات المفوضية وشركائها للاجئين وطالبي اللجوء في مصر

فبراير 2026

يقدم هذا الكتيب شرحاً تفصيلياً للخدمات المختلفة المقدمة من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والمنظمات الشريكة في مصر للاجئين وطالبي اللجوء المسجلين لديها، وكيفية الوصول لهذه الخدمات. تأكد من حصولك على معلومات موثوقة من مصادر المفوضية الرسمية والموضحة أدناه.

## التواصل مع المفوضية

لدى مفوضية اللاجئين في مصر العديد من المنصات والطرق المخصصة للتواصل مع اللاجئين وطالبي اللجوء، تأكد من أنك تستخدم الطريقة الصحيحة في التواصل معنا بناءً على الخدمة المطلوبة، وذلك لتتأكد من سهولة وصولك للخدمة بشكل أسرع لك ولغيرك.

### هل تريد؟

معرفة معلومات عن خدمات المفوضية وشركائها؟



تأكد دائماً من زيارة موقع مركز الدعم من خلال الرابط التالي: [help.unhcr.org/egypt](https://help.unhcr.org/egypt) أو من خلال مسح كود الاستجابة السريعة

تابع صفحتي المفوضية الرسميتين على فيسبوك وقناة واتساب:



فيسبوك المفوضية باللغة العربية: ابحث عن اسم الصفحة: **مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين / معلومات هامة للاجئين في مصر** أو امسح كود الاستجابة السريعة



فيسبوك المفوضية باللغات الانجليزية، والألمانية، والأورو، والصومالية، والتجينية ابحث عن اسم الصفحة: **Refugees in Egypt** أو امسح كود الاستجابة السريعة



قناة واتساب باللغة العربية: ابحث عن اسم الصفحة: **مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين / معلومات هامة للاجئين في مصر** أو امسح كود الاستجابة السريعة



ابق يمان على وسائل التواصل الاجتماعي

ظهر مؤخراً على صفحات ومجموعات فيسبوك الكثير ممن ينتحلون أسم المفوضية للترويج لخدمات مختلفة مقابل المال، تحقق من مصدر معلوماتك، خاصة على وسائل التواصل الاجتماعي



يمكنك برجاء زيارة موقع تحديد الوضع على:  
[rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx](http://rsd.unhcregypt.org/RefugeeResult.aspx)  
أو امسح كود الاستجابة السريعة

معرفة موقف ملفك  
في عملية تحديد  
وضع اللاجئ



يمكنك زيارة موقع إعادة التوطين على:  
[rst.unhcregypt.org](http://rst.unhcregypt.org)  
أو امسح كود الاستجابة السريعة

معرفة موقف ملفك  
في عملية إعادة  
التوطين



لطلب موعد للتسجيل لأول مرة بالمفوضية، زُر هذا الرابط  
واتبع الخطوات المصورة في الفيديو التوضيحي:  
[help.unhcr.org/egypt/fleeingsudan](http://help.unhcr.org/egypt/fleeingsudan)  
أو امسح كود الاستجابة السريعة

التسجيل لأول مرة  
للقدامين من  
السودان؟



لطلب موعد لتجديد الكارت الخاص بك، زُر بوابة "ملفي" واتبع  
الخطوات: [help.unhcr.org/egypt/myunhcr](http://help.unhcr.org/egypt/myunhcr)  
أو امسح كود الاستجابة السريعة

طلب موعد لتجديد  
الكارت أو معرفة  
موعد الإقامة؟

اطلب خط معلومات المفوضية من الأحد للأربعاء من 8:15 صباحاً حتى  
3:30 مساءً والخميس من 8:15 صباحاً حتى 2:00 مساءً على **0231330000**

السؤال عن تفاصيل  
تخص ملفك؟

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 الاحتفال
arecaapr@unhcr.org	طلبات إعادة فتح الملفات

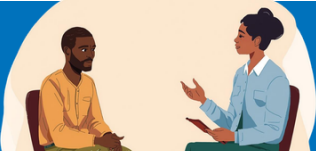
مراسلة قسم من  
أقسام المفوضية؟



تأكد من مراسلة  
القسم المختص  
بطلبك فقط، لا يتم  
النظر في الرسائل  
الغير مرتبطة بأنشطة  
القسم المرسل إليه

17 شارع مكة المكرمة، الحي السابع، السادس من أكتوبر  
من الأحد للخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

زيارة مكتبنا



يمنحك التسجيل طابعاً رسمياً على إقامتك كطالب لجوء في مصر. كما يساعدك في تفاعلك اليومي مع السلطات المصرية والمنظمات الشريكة للمفوضية. عندما تقوم بالتسجيل لدى المفوضية، سيتم تزويدك بكارث المفوضية. يرجى الانتباه إلى صلاحية البطاقة/ الوثيقة 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 تقدموا بطلب رسمي للحصول على صفة اللاجئ دون إبراز وثائق هوية صالحة. ولا تمكّن 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. ويسمح لحاملي البطاقة الحصول على تصريح الإقامة القانوني لإضفاء الشرعية على إقامتهم في مصر. وتكون هذه البطاقة صالحة لمدة 18 شهراً.

### بطاقة لاجئ (البطاقة الزرقاء)

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

## خدمات التسجيل

- التسجيل الجديد
- إضافة أفراد الأسرة الجدد
- إغلاق الملف
- طلب إعادة فتح الملف
- تجديد البطاقات
- تغيير العنوان وتحديث البيانات
- الحصول على رقم إغلاق وزارة الخارجية
- تغيير مقدم الطلب الرئيسي

لحجز مواعيد التسجيل، يمكنك الاتصال بخط المعلومات كما هو موضح في الصفحة السابقة. كما يمكن الحضور شخصياً في مركز الاستقبال 17 شارع مكة المكرمة، الحي السابع، السادس من أكتوبر من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً. ويمكن أيضاً حجز موعد للتسجيل على موقع مركز الدعم كما هو موضح في الصفحة التالية.



## قادم من السودان وتريد التسجيل لأول مرة؟

هل أتيت من السودان بعد أبريل 2023 ولم تسجل بعد في المفوضية؟ يمكنك طلب التسجيل لأول مرة عن طريق موقع مركز الدعم بدون الذهاب للمكتب أو الاتصال بخط المعلومات. زُر الرابط التالي أو امسح الكود، ثم شاهد الفيديو في الصفحة لتعرف كيفية طلب الموعد خطوة بخطوة:

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

## هل أوشكت بطاقة المفوضية على الانتهاء؟

إذا كانت بطاقات المفوضية الخاصة بك وبأسرتك على وشك الانتهاء، يمكنك طلب موعد للتجديد دون الذهاب لمكتب المفوضية، أو الاتصال بخط المعلومات من خلال خطوات بسيطة على بوابة "ملفي":

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



تعمل بوابة "ملفي" فقط في الشهر الذي تنتهي فيه صلاحية بطاقتك، وليس قبل ذلك. إذا كنت تريد إضافة أو فصل أفراد من ملفك، يجب عليك أخذ موعد من خلال خط المعلومات أو الذهاب للمكتب فقط.

## متى أتوجه لمركز الاستقبال بناءً على الخدمة المطلوبة؟

إذا كنت تفضل طلب خدمة من خدمات التسجيل من مركز الاستقبال، تأكد من ذهابك في اليوم الصحيح للخدمة المطلوبة حتى تتأكد من حصولك على الخدمة:

إغلاق الملف

أيام الأحد  
والخميس

تجديد الكارت  
وتغيير البيانات

أيام الإثنين  
والأربعاء

التسجيل الجديد

أيام الثلاثاء

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

يرجى إحضار الأصل ونسخ من مستنداتك التالية لموعد التسجيل:

- جواز (جوازات) السفر.
- جميع وثائق الهوية الأخرى المتاحة.
- شهادة (شهادات) الزواج/ الطلاق.
- شهادة (شهادات) الميلاد/ الوفاة.
- البطاقات العائلية.
- شهادة الدراسة.
- إثبات التسجيل مع المفوضية في دول أخرى (إن وجد).



# إجراءات تصريح الإقامة

## يمكنك الحصول على موعد لتصريح الإقامة:

- حين تجديد بطاقات المفوضية من مركز الاستقبال في السادس من أكتوبر
- من خط المعلومات 0231330000، ثم طباعة الموعد من منصة "ملفي"

## يمكن لصاحب الملف فقط التوجه للعباسية في يوم الموعد ومعه:

- ورقة الموعد المطبوعة من منصة "ملفي"
- صور شخصية لأفراد الأسرة فوق 12 عاماً



- جوازات وبطاقات المفوضية الخاصة بالأسرة المسجلة في الملف والصالحة لمدة 3 أشهر على الأقل اعتباراً من يوم الموعد



رُر منصة "ملفي" من خلال مسح الكود، أو كتابة الرابط التالي في متصفح الانترنت:  
[help.unhcr.org/egypt/myunhcr](http://help.unhcr.org/egypt/myunhcr)



جميع خدمات المفوضية  
مجانية

# تحديد وضع اللاجئين



يتم تدريب الموظفين في فريق تحديد وضع اللاجئين 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.

مقابلة تحديد وضع اللاجئين هي لمساعدتك على طرح قضيتك وشرح ظروفك التي 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.

عندما يتم تحديد موعد إجراء مقابلة لتحديد وضعك الفردي، ستلقى مكالمة لإعلامك بموعد مقابلة تحديد الوضع وتقديم المشورة لك بشأن الخطوات التي يجب عليك اتخاذها قبل المقابلة. بعد مكالمة الجدولة، سوف تتلقى رسالة نصية قصيرة.

## أثناء إجراء المقابلة:

- هذا هو الوقت المناسب لتروي قصتك، وسيساعدك موظفو المفوضية في هذه العملية. أثناء المقابلة، 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 جميع الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 12 عاماً بشكل فردي.
- أضر جميع المستندات المتاحة لك ولأفراد الأسرة المرافقين لك، مثل وثائق السفر وأوراق الهوية وسجلات العمل والوثائق 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 ملفك وقد يؤدي إلى قرار بالرفض.
- من المهم أن تتعاون مع موظف المفوضية أثناء المقابلة وأن تقدم معلومات صادقة وكاملة دائماً. سيؤثر عدم تحري الصدق والدقة على ملفك وقد يؤدي إلى قرار بالرفض.

## خلال إجراء المقابلة، لديك الحق في:

- أن تكون المقابلة بلغة يمكنك التواصل بها؛
- أن تمثل من قبل محام أو ممثل قانوني، مؤهل بموجب الإجراءات المتبعة في المفوضية.
- برءاء العلم أن:
- لكل طالب لجوء ملف شخصي، وسبب مختلف أدى لخروجه من بلاده؛ سيتم تقييم كل حالة على حدة، وفقاً لقواعد وإجراءات المفوضية.
- رجاء عدم اتباع بالشائعات التي تشجع على تقديم قصص محددة ليتم منحك وضع اللاجئين، لأن هذا سيعتبر عدم تحري الدقة بشأن ملفك للمفوضية وقد يؤدي إلى قرار بالرفض.
- تضليل المفوضية عمداً حول ملفك أو هويتك يعتبر احتيالياً. مما قد يؤدي إلى قرار بالرفض.
- ستبقى بياناتك ومستنداتك 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 تقرها، وتفهمها وتوافق عليها.
- أثناء وجودك في مصر، يتوقع منك، مثل أي أجنبي آخر، احترام قوانين، وعادات وتقاليد المجتمع.
- تهديد موظفي المفوضية اللفظية والجسدية 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 المفوضية؛
- 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).
- إثبات التسجيل السابق لدى مكاتب المفوضية في البلدان الأخرى.

## هل يمكنني الحصول على ممثل قانوني لمساعدتي خلال إجراءات تحديد وضع اللاجئ؟

يحق لك الحصول على مستشار/ ممثل قانوني لمساعدتك خلال المقابلة. تقدم منظمة سانت أندروز لخدمات اللاجئين - ستارز (StARS) - المعلومات، والمشورة، والإحالة، والتمثيل مجاناً. لمعرفة المزيد عن ستارز يرجى زيارة موقعنا: [help.unhcr.org/egypt/partners/stars](http://help.unhcr.org/egypt/partners/stars) أو مسح رمز الاستجابة بكاميرا المحمول.



## لماذا تختلف الإجراءات في مقابلات تحديد الوضع من ملف لآخر؟

لدى المفوضية في مصر إجراءات مختلفة حسب تعقيد الملفات. وتخضع بعض الملفات لمقابلات التسجيل وتحديد وضع اللاجئ معاً في نفس المقابلة؛ وبعض الحالات لديها مقابلات تسجيل منفصلة عن مقابلات تحديد وضع اللاجئ؛ وبعض الحالات لديها أكثر من مقابلة تحديد وضع من أجل ضمان أن المفوضية لديها المعلومات الكافية لإكمال إجراء تحديد الوضع الخاص بالملف.

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

إذا لم تحضر موعد مقابلة تحديد وضع اللاجئ دون تفسير مقبول، فقد يتم إغلاق ملفك. إذا فاتك موعد، فعليك طلب موعد جديد في أقرب وقت لشرح سبب عدم تمكنك من الاتصال بمكتب المفوضية. ولن يتم منح الموعد الجديد إلا إذا قدمت تفسيراً مقبولاً لسبب عدم حضورك.

## هل سيطلب من عائلتي المسجلين معي بالملف، الحضور في مقابلة تحديد وضع اللاجئ؟

يجب أن يكون جميع المسجلين في الملف حاضرين في المقابلة ما لم يتم إبلاغك بخلاف ذلك. وسيخوض جميع أفراد العائلة الذين تزيد أعمارهم عن 12 عاماً في الملف مقابلة منفصلة.



## ماذا يحدث إذا تم رفض وضعي كلاجئ؟

سيتم إعطائك موعداً للإخطار بالنتيجة. سيطلب منك تقديم بطاقة تسجيل طلب اللجوء ومستندات الهوية (جواز السفر أو أي إثبات شخصية). والتوقيع على إيصال الإخطار بالنتيجة. في تاريخ الموعد، من الممكن أن تتلقى خطاب بقرار الرفض و الذي يحتوي على شرح لأسباب رفض طلب اللجوء، يحق لك أن تقدم طلب استئناف في خلال 30 يوم من تاريخ الإخطار. إذا كنت لا تريد أن تقدم استئناف على القرار ، فلن تعتبر بعد ذلك من الأشخاص المعنيين لدى المفوضية.

## لقد تم رفضي، ولكن تم قبول والدي أو ابني أو أخي. كيف يمكن لهذا أن يؤثر علي؟

إذا تم رفضك، ولكن تم قبول والدك أو طفلك أو شقيقك، فستشرح لك المفوضية أسباب القرار. إذا كانت لديك مخاوف بشأن 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 إبلاغ كل فرد بطريقة، ومكان، وتاريخ إخطاره عن طريق الاتصال/الرسائل القصيرة. يمكنك التحقق من الموقع عبر قسم نتيجة تحديد وضع اللاجئ: [rsd.unhcregyp.org/RefugeeResult.aspx](http://rsd.unhcregyp.org/RefugeeResult.aspx) والذي يتضمن تاريخ إشعار النتيجة.



## كيف يمكنني تقديم طلب استئناف؟

يمكنك تحميل نموذج الاستئناف من الصفحة:

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

في نموذج طلب الاستئناف، يجب أن تكتب:

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

يمكنك تقديم نموذج طلب الاستئناف مملوء إما في بريد إلكتروني إلى: [arecaapr@unhcr.org](mailto:arecaapr@unhcr.org) أو بالذهاب إلى مبنى تحديد وضع اللاجئ في: 44أ، المجاورة الثانية، الحي الثامن، مدينة السادس من أكتوبر في أيام محددة يتم تخصيصها للأشخاص يوم إخطارهم.

## ماذا سيحدث أثناء إجراء الاستئناف؟

تسمح عملية الاستئناف للمفوضية بمراجعة الرفض الأول والتأكد من أن القرار الذي تم اتخاذه كان صحيحاً. يقوم موظفون مختلفون عن أولئك الذين شاركوا في قرار المقابلة الأولى بمراجعة طلبات الاستئناف. لا تؤدي جميع طلبات الاستئناف إلى مقابلات استئناف. ولهذا فيجب تقديم جميع الأسباب التي تجعلك تعتقد أن القرار خاطئ. إذا كان هناك حاجة لمقابلة استئناف، سوف يتم إخطارك بتاريخ المقابلة عبر رسالة نصية. إذا تم إلغاء قرار رفضك ، سوف يتم منحك صفة لاجئ. إذا تم التأكيد على قرار الرفض فسوف يتم إغلاق ملفك حيث سيتم اعتبارك غير مؤهل لمنحك صفة لاجئ بموجب القانون الدولي.

**من الضروري للغاية تحديث بيانات الاتصال الخاصة بك وإبلاغ المفوضية بأي تغييرات تطرأ عليها، مثل رقم الهاتف أو عنوان السكن الحالي، في أي مرحلة من مراحل إجراءات تحديد وضع اللاجئ.**

# إطلاق خدمة جديدة

## الاستعلام عن موعد الإقامة عبر الإنترنت



امسح الرمز

إدخال رقم ملف المفوضية



إتمام التحقق بالوجه



الإطلاع على أحدث  
موعد إقامة



تحميل إشعار الموعد بخطوة  
واحدة سهلة



ادخل إلى الخدمة عبر الرابط:

**eg.myunhcr.id**



الخدمة متاحة في أي وقت وتساعدك على الوصول إلى معلومات موعد الإقامة عبر منصة MyUNHCR دون الحاجة إلى زيارة مكاتب المفوضية.

خدمات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مجانية دائماً.



## 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 مَنْ 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 المُقدّمة من منظمات الأمم المتحدة، وشركائها، والمنظمات غير الحكومية الأخرى مجانية، ولا يحقّ 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 لتلقّي كامل الدعم والحماية.

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

### للإبلاغ:

➤ أرسل بريداً إلكترونيًا إلى [areacom@unhcr.org](mailto:areacom@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 يمكنه تلقي المساعدة النقدية من المفوضية أو شركائها؟

تهدف المفوضية إلى تقديم المساعدة النقدية للمسجلين الذين يتبين أنهم في أمس الحاجة إلى المساعدة. تستخدم المفوضية البيانات التي يتم جمعها من اللاجئين لتحديد أهليتهم لتلقي المساعدة النقدية. وإذا تم التوصل إلى أنك مؤهل للمساعدة طبقاً لشروط المفوضية وتواجد التمويل الكافي، فسيتم إخطارك عبر رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المسجل في المفوضية.

## كيف تحدد المفوضية من هو المؤهل للحصول على المساعدة النقدية؟

تعتمد المفوضية على المعلومات المسجلة في ملفك أثناء تسجيلك لديها، و لا تحتاج المفوضية إلى أي مقابلات تقييم لتحديد الأهلية. يأخذ تحديد الأهلية في الاعتبار عدة عوامل مجتمعة مثل: حالة الأسرة الاقتصادية، المخاطر التي قد تتعرض لها الأسرة، بالإضافة إلى عوامل أخرى. كما يتم النظر في العديد من البيانات بما في ذلك عدد أفراد الأسرة و أعمارهم، والمستوى التعليمي، والاحتياجات الخاصة، والحالة الطبية والوظيفية من بين أمور أخرى. تتم مقارنة الملف الشخصي لكل لاجئ وطالب لجوء بملفات اللاجئين وطالبي اللجوء الآخرين المسجلين لدى المفوضية ويتم اختيار الأشخاص الأشد احتياجاً من الناحية الاقتصادية.

## من أين استلم 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 كاميرا بصمة العين، فسيتطلب منك الذهاب إلى أقرب مكتب بريد مزود بكاميرا بصمة العين. يمكنك العثور على قائمة مكاتب البريد المزودة بكاميرات بصمة العين على الصفحة: <https://help.unhcr.org/egypt/ca> يرجى ملاحظة أن صاحب الملف هو الوحيد الذي يجب أن يستلم المساعدة النقدية ما لم يتم بتعيين مستلم بديل نيابة عنه. لتحديد مستلم بديل، يرجى الاتصال بالخط الساخن للمفوضية و طلب عمل تفويض أو قم بزيارة مركز استقبال المفوضية. إذا كنت ترغب في تحديث رقم هاتفك المسجل في المفوضية، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية على 0231330000.

## لم أعد أتلقى المساعدة النقدية، كيف أقوم بتقديم شكوى؟

تقوم المفوضية بمراجعة بيانات الأسر المسجلة في مصر بشكل مستمر. وقبل كل دورة من دورات توزيع المساعدات النقدية، يتم استبعاد عدد من الأسر التي لم تعد تستوفي المعايير الخاصة بالمفوضية، وذلك بناءً على تحليل البيانات المسجلة وتوفر الميزانية. إذا كنت ترغب في تسجيل شكوى، يُرجى التواصل مع خط معلومات المفوضية على الرقم: 0231330000. سيتم مراجعة جميع الشكاوي وستقوم المفوضية أو شريك المفوضية التواصل مع الأسر المؤهلة للتظلم فقط



## كيف أحصل على المساعدة النقدية في مكتب البريد؟

سوف يُطلب منك إبراز بطاقة المفوضية الخاصة بك لدى الصراف حيث يقوم بمراجعة بياناتك؛ وإذا كانت الرسالة النصية تشير إلى أنك ستلقى المساعدة عبر بصمة العين، فأنت بحاجة إلى الذهاب لأحد مكاتب البريد المجهزة بكاميرات بصمة العين. وهناك، ضع الكاميرا على نفس مستوى عينيك والنظر إلى الماسح الضوئي وعيناك مفتوحتان أثناء مسح قزحية العين. يرجى ملاحظة أن مُستلم المساعدة النقدية (عادة صاحب الملف) هو الشخص الوحيد الذي يجب أن يذهب لمكتب البريد ما لم يقم بتعيين مستلم بديل لأخذ المساعدة نيابةً عنه. لتحديد مستلم بديل، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية و طلب عمل تفويض، أو قم بزيارة مكتب المفوضية. كما يرجى التأكد من أن بطاقة المفوضية سارية الصلاحية، والقيام بتجديدها قبل انتهائها حتى لا يتم استبعادك من قائمة المساعدات.

## ماذا أفعل إذا لم أنجح في تحصيل المساعدة النقدية في مكتب البريد؟

يرجى التأكد أن كارت المفوضية الخاص بك ساري، حيث لا يقبل البريد المصري أي كارت منتهي الصلاحية. يرجى أيضا التأكد من اتباع تعليمات الرسالة النصية وتذكر ما يلي:

- يمكن لصاحب الملف المشار إليه في الرسالة النصية فقط استلام المساعدة. ولا يمكن لأي شخص آخر استلام المساعدة النقدية نيابةً عنه (ما لم تكن قد قدمت طلب تفويض عبر خط المعلومات الخاص بالمفوضية ورشحت شخصاً آخر).
- تأكد من استلام المساعدة قبل الموعد النهائي لها والمشار إليه في الرسالة النصية.
- في مكتب البريد، تأكد من أن كاميرا بصمة العين على نفس مستوى عينيك، وأن عينيك مفتوحتان بالكامل وتظران مباشرة إلى الكاميرا أثناء مسح البصمة. تأكد من عدم الرمش أو النظر إلى الجوانب. أيضًا، تأكد من عدم ارتداء أي عدسات لاصقة ملونة أو مزخرفة.
- توجه إلى مكاتب البريد الأخرى التي تدعم بصمة العين أو حاول مرة أخرى في يوم آخر.
- إذا لم يتم حل المشكلة بعد اتباع جميع الخطوات المذكورة، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية أو الذهاب إلى مكتب المفوضية في أقرب وقت لتسجيل شكواك بشكل رسمي. هذه خطوة مهمة جدًا. بدون شكوى رسمية، لن تتمكن المفوضية من معالجة المشكلة. سيناقتش أحد الموظفين الأمر معك ويساعدك في الحل وسيسجل شكواك.

سنحقق المفوضية في أسباب مشكلتك وإذا تبين أنك اتبعت الخطوات المذكورة أعلاه، ستقوم المفوضية بحل شكواك خلال دورة التحصيل إذا تم استلام شكواك قبل ثلاثة (3) أيام على الأقل من الموعد النهائي لاستلام المساعدة. سيتم إخطارك عبر رسالة نصية عن موعد ومكان وكيفية استلام المساعدة. يرجى التحقق بانتظام من الرسائل النصية من المفوضية على هاتفك المسجل. إذا تم تقديم شكواك خلال يومين قبل الموعد النهائي لاستلام المساعدة، أو في اليوم الأخير من استلام المساعدة، وتبين أن مشكلتك حقيقية، سيتم تعويضك خلال دورة المساعدة التالية.

## بمن أنصّل للاستفسارات أو الشكاوى المتعلقة بالمساعدة النقدية؟

يرجى التواصل مع المفوضية من خلال خط المعلومات: 0231330000 أو زيارة مركز استقبال المفوضية. سيقدم لك متخصص من المفوضية 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/ca>

يرجى ملاحظة أنه يجب تسجيل جميع الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالمساعدة النقدية للمفوضية. بدون الشكوى الرسمية، لن تتمكن المفوضية من معالجة مشكلتك بشكل فعال. سيتم إبلاغك مباشرة بقرارات الاستحقاق والصرف التي تتخذها المفوضية عبر الرسائل القصيرة (قد تتلقى أيضًا مكالمات متابغة من المفوضية). لذلك من المهم أن تحافظ على رقم هاتفك محدثًا.

# إطلاق بوابة إعادة التوطين الجديدة



متابعة لملف إعادة التوطين. ✓

شرح مبسط لكيفية سير الإجراءات. ✓

معلومات دقيقة ومحدثة من  
المفوضية. ✓

⚠ لا يمكن طلب موعد لإعادة التوطين  
أو التقديم لإعادة التوطين من خلال  
البوابة أو غيرها من الوسائل.

⚠ جميع خدمات المفوضية مجانية.



## ادخل الآن لمتابعة ملفك

[help.unhcr.org/egypt/digitalservices](https://help.unhcr.org/egypt/digitalservices)

# الشركاء والخدمات

من أجل تقديم الخدمات للاجئين وطالبي اللجوء، تعمل المفوضية مع شركاء **منفذين** وتشغيليين. يتم تمويل **الشركاء المنفذين** من قبل المفوضية، بينما تُعرف المؤسسات التي لا تتلقى تمويلًا من المفوضية، ولكنها تلعب دورًا رئيسيًا في دعم اللاجئين، بالشركاء التشغيليين.

يقدم هذا الجدول تصنيف الشركاء:

خدمات التعليم	سبل دعم العيش والإدماج الاقتصادي	الدعم النفسي الاجتماعي والصحة النفسية	الخدمات الصحية	دعم المجتمع وذوي الاحتياجات الخاصة	حماية الطفل	الحماية من العنف القائم على النوع الاجتماعي	الدعم القانوني	
							شريك تنفيذي	المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين
شريك تشغيلي		شريك تشغيلي					شريك تشغيلي	ساينت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)
						شريك تنفيذي		كير مصر
						شريك تشغيلي		مؤسسة الشهاب
				شريك تنفيذي				تير دي زوم
			شريك تشغيلي			شريك تشغيلي		مصر الملجأ
					شريك تنفيذي			هيئة إنقاذ الطفولة
	شريك تنفيذي				شريك تنفيذي			بلان انترناشونال
		شريك تنفيذي	شريك تنفيذي					مرسال
		شريك تشغيلي	شريك تشغيلي					بستك تير دي زوم
	شريك تنفيذي					شريك تنفيذي		إتجاه
	شريك تنفيذي							صناع الحياة
شريك تنفيذي								هيئة الإغاثة الكاثوليكية



# الدعم القانوني

## المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين (EFRR)

تغطي المؤسسة المصرية لحقوق اللاجئين مساعدة اللاجئين في:  
(1) مساعدة اللاجئين الذين تعرضوا للاعتقال التعسفي والسجن لأجل غير مسمى والطرده غير القانوني أو الإعادة القسرية؛ (2) مساعدة اللاجئين ضحايا الجريمة؛ و (3) مساعدة اللاجئين الذين يواجهون محاكمة جائرة بسبب أعمال إجرامية؛ (4) الأمور القانونية المتعلقة بالسكن والتوظيف وتسجيل الأحوال الشخصية (المواليد والزواج والطلاق والوفاة)؛ (5) الخدمات لضحايا انتهاكات الحقوق؛ (6) تثقيف مجتمعات اللاجئين حول حقوقهم وسبل الانتصاف ومساعدتهم في تطوير استراتيجيات لتقليل وتخفيف انتهاكات الحقوق.



01272020938 / 01272020956 01222210534 / 0225751118		<b>وسط البلد</b> 2 شارع حسين المعمار، متفرع من محمود بسيوني، الدور الثالث	
الأحد - الخميس 10:00 ص - 5:00 م		01272020956	

## ساينت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

التمثيل القانوني والمناصرة في خدمات: التسجيل مع مفوضية اللاجئين، ومقابلة تحديد وضع اللجوء ومقابلة الاستئناف، وإجراءات إعادة التوطين.



01029842820		<b>وسط البلد</b> 38 شارع 26 يوليو، ميدان الإسعاف، محطة مترو ناصر	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م			

# الحماية القائمة على النوع الاجتماعي

كبير مصر

تقدم خدمات للناجين والناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي منها: الأمن والسلامة والدعم القانوني، والنفسي، والاجتماعي، وجلسات توعية علاجية جماعية، وإدارة للحالات الفردية. كما تدير مساحتين صديقتين للمرأة حيث يتم إجراء الأنشطة مثل: جلسات توعية بالصحة الجنسية والإنجابية، وجلسات التوعية القانونية، وجلسات الدعم النفسي والاجتماعي، والدفاع عن النفس، والتدريب على النوع الاجتماعي للأطفال، ومكافحة زواج الأطفال وختان الإناث. **برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه للمكتب.**



الخط الساخن: 17536 بعد ساعات العمل وأيام الإجازات (طوارئ): 01157016486		المعادي فيلا 26، شارع، 262 ميدان الجزائر	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م		Egy.careintake@cef-eg.org	

## مؤسسة الشهاب

تقدم خدمات الدعم النفسي، والأمن والسلامة، والمتابعة الشاملة للناجيات والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي. **برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه إلى المكتب.**



01212682221		مدينة نصر 1 شارع ابن الرومي، الحي السابع	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م			

## مصر الملجأ

توفر الرعاية الطبية الطارئة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي الذين تعرضوا لحوادث اغتصاب. **برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه إلى المكتب.**



للطوارئ: 01272040710		الزمالك: 5 شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت	
السبت، من الإثنين للخميس: 8:00 ص - 3:00 م			
للطوارئ: 01282112011		مدينة نصر: عمارة مكتب التموين، السوق، موقف الحي العاشر	
السبت والثلاثاء والأربعاء: 9:00 ص - 3:00 م			
للطوارئ: 01211970037		السادس من أكتوبر: 47 شارع المحور المركزي، الكنيسة المركزية، الحي العاشر	
الأحد - الخميس عدا الثلاثاء: 8:00 ص - 2:00 م			

# هل أنت أقل من 18 عاماً بدون أسرتك؟

خصصت مفوضية اللاجئين العديد من الخدمات للأطفال المتواجدين في مصر بدون أسرهم. تعرف على الخدمات في هذه الصفحة، ثم أنظر في الخلف لتعرف كيف تصل لها.



للحصول على الخدمات المذكورة، يجب عليك التسجيل مع مفوضية اللاجئين أولاً

هل تحتاج معلومات أكثر عن الوصول للخدمات؟  
اتصل ببيستك أو هيئة إنقاذ الطفولة أو ستارز أو بلان انترناشونال.



هل أنت في حاجة للدعم القانوني؟

تواصل معنا أو مع المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين.



هل تعاني من مشكلة صحية وتريد زيارة الطبيب؟  
اتصل بمرسال.



هل انفصلت عن أهلك وتريد البحث عنهم؟

اتصل باللجنة الدولية للصليب الأحمر.



ICRC

هل تريد مساعدة في مجالات التعليم أو التدريب الفني أو المهاري؟  
اتصل بهيئة إنقاذ الطفولة أو ستارز أو هيئة الإغاثة الكاثوليكية أو تير دي زوم.



Save the Children



إذا كنتِ فتاة وتحتاجين إلى مستلزمات النظافة الشخصية الشهرية.  
اذهي لمؤسسة إتجاه.



هل تعرضت للتحرش وتريد المساعدة؟  
اذهب لمكتب كير مصر.



هل تريد التحدث بسرية مع مرشد اجتماعي عن عنف مررت به أو تخاف أن يحدث؟  
اتصل بهيئة إنقاذ الطفولة، أو ستارز، أو بلان انترناشونال، أو بيستك.



Save the Children



مفوضية اللاجئين  
القاهرة: 17 مكة المكرمة، الحي السابع، السادس من أكتوبر  
خط المعلومات: 0231330000  
مواعيد عمل خط المعلومات: الأحد - الأربعاء: 8:15 صباحا - 3:30 مساء والخميس: 8:15 صباحا - 2:00 مساء  
البريد الإلكتروني لحماية الطفل: arecacp@unhcr.org



المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين  
القاهرة: 2 حسين المعمار، من محمود بسيوني، وسط البلد  
تليفون: 01272020956/01222210534 /01272020938  
واتساب: 01272020956  
الأحد - الخميس: 9:00 صباحا - 5:00 مساء



مرسال  
الخط الساخن: 17365  
الأحد - الخميس: 9:00 صباحا - 9:00 مساء  
طوارئ الصحة: 01280769456 / 01280770146 / 17365



اللجنة الدولية للصليب الأحمر  
القاهرة: 84 شارع 104، المعادي  
تليفون: 0225281548  
الأحد - الأربعاء: 9:00 صباحا - 3:00 مساء



تير دي زوم  
المعادي: 01010666493  
مدينة نصر: 01016999797  
6 أكتوبر: 01070992927  
البحوث: 01067008100  
الإسكندرية: 01055515979  
الأحد - الخميس: 9:00 صباحا - 5:00 مساء



إتجاه  
القاهرة: 11 شارع الليثي، متفرع من حسن محمد، الهرم  
واتساب للطوارئ: 01015450440  
الأحد - الخميس: 9:00 صباحا - 5:00 مساء  
دمياط: دمياط الجديدة، شارع هادي مول، بجوار وكالة سيارات مطاوع  
تليفون: 01228133311  
خدمات الدعم النفسي: 01021004912

شكراً لجميع الدول والمنظمات المانحة على مساهماتهم لقطاع حماية الطفل



Kingdom of the Netherlands

جميع خدمات المفوضية مجانية



بلان انترناشونال  
إدارة الحالات والخدمات: 010440093461  
طوارئ لحماية الطفل (طوال اليوم): 01064551183  
دمياط: 01025029995  
المنطقة المركزية، بجوار البنك الأهلي، دمياط  
الأحد - الخميس: 8:00 صباحا - 4:00 مساء



هيئة الإغاثة الكاثوليكية  
القاهرة: 33 شارع 106، حدائق المعادي  
الخط الساخن: 01285003114 / 01030499923  
الأحد - الخميس: 9:00 صباحا - 3:00 مساء



ستارز  
القاهرة: 20 شارع دمشق، المهندسين  
تليفون: 01002111028 / 01064400281 / 01033348659  
الأحد - الخميس: 9:00 صباحا - 5:00 مساء



كير مصر  
الخط الساخن: 17536  
القاهرة: فيلا 26، شارع 262، ميدان الجزائر، المعادي  
الإسكندرية: 14 زهران رشدي، جليم  
أسوان: عمارة الشورجي، الكرو، أمام مؤسسة أم حبيبة



هيئة إنقاذ الطفولة  
القاهرة: 7 شارع الجولف، متفرع من شارع النادي، المعادي  
15 عز الدين عطية، النهضة الجديدة  
53 شارع عقان، متفرع من ميشيل بأخوم، الدقي  
تليفون: 01015933433  
الإسكندرية ومحافظات الوجه البحري: 01015933433  
أسوان: 01017566221  
الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في أسوان: 01050266363  
الرعاية الصحية في أسوان: 01050275505 / 01050248899  
شارع السادات، بجوار مؤسسة أم حبيبة، أسوان  
الأحد - الخميس: 9:00 صباحا - 5:00 مساء



بستك - تير دي زوم  
خط الطوارئ (طوال اليوم): 01110866333 / 01127777404  
0112777005



# دعم المجتمع وذوي الاحتياجات الخاصة

## تير دي زوم

تقدم تير دي زوم العديد من الخدمات من خلال مراكزها المجتمعية بما في ذلك:

- توفير معلومات حول خدمات المفوضية وشركائها، عبر كتيبات الخدمات، موقع الدعم، والتواصل الهاتفي، وطباعة مواعيد الإقامة وتغيير رقم الهاتف المسجل لدي المفوضية (بشرط تواجد صاحب الملف).
- إتاحة أجهزة كمبيوتر وخدمات رقمية للتعليم عبر الإنترنت، استخدام البريد الإلكتروني، وإتاحة استخدام بوابة "ملفي" MyUNHCR.
- قاعات مجهزة لتنظيم الدورات التدريبية والأنشطة المجتمعية، مع إمكانية الحجز المسبق للمنظمات التي يقودها اللاجئون والمجموعات المجتمعية.
- جلسات تنظمها المفوضية وشركاؤها لعرض معلومات محدثة وإتاحة مساحة للحوار.
- الإرشاد الوظيفي، كتابة السيرة الذاتية، الاستعداد للمقابلات، تطوير مهارات الكمبيوتر، ودورات اللغة الإنجليزية.
- دعم الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن من خلال فريق إدارة الحالات. تعرف على أماكن وساعات عمل المراكز المجتمعية متعددة الأغراض من خلال الرابط: <http://bit.ly/4rgjllc> أو من خلال مسح كود الاستجابة.



01010666493		المعادي: شارع 107، برج الروضة، بجوار مستشفى عثمان	
01016999797		مدينة نصر: 20 شارع أحمد حسني، متفرع من ابن الهانئ الأندلسي، من شارع الطيران	
01070992927		6 أكتوبر: الحي السابع، فيلا 9، أمام نادي 6 أكتوبر	
01067008100		البحوث: 6، شارع حسين أحمد رشاد، متفرع من محيي الدين أبو العز	
01055515979		الإسكندرية: شارع شركة الفايد متفرع من شارع العيسوي، بجوار مدرسة الجالية السودانية، سيدي بشر	
		إدارة حالات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة: 01070992928	
		الأحد - الخميس: 9:00 صباحاً - 5:00 مساءً	

هل تحتاج إلى مساعدة؟ ائثر على المعلومات الرسمية هنا

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



امسح رمز الاستجابة السريعة





# الخدمات الصحية

## مرسال

تقدم خدمات الرعاية الصحية الأولية وخدمات الطوارئ الصحية والحالات الطبية الحرجة للاجئين ومولمسي اللجوء في مصر. كما تقوم بصرف الأدوية المزممة للاجئين ومولمسي اللجوء، كما توفر عيادات في أماكن مختلفة.



السبت - الخميس 9:00 ص - 9:00 م		17365	
-----------------------------------	--	-------	--

## بستك تير دي زوم

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



24 ساعة، طوال الأسبوع		خطوط الطوارئ: 01127777404 / 01110866333 / 01127777005	
-----------------------	--	--	--

## مصر الملجأ

توفر مصر الملجأ خدمات الصحة الإنجابية، والسل، وفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، والخدمات للأطفال دون سن الخامسة.  
**برجاء التأكد من أخذ موعد قبل التوجه إلى العيادات.**



01272040710		الزمالك: 5 شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق ماريوت	
السبت، من الإثنين للخميس: 8:00 ص - 3:00 م			
01211970028		مدينة نصر: عمارة مكتب التموين، السوق، موقف الحي العاشر	
السبت والثلاثاء والأربعاء: 9:00 ص - 3:00 م			
01211970037		السادس من أكتوبر: 47 شارع المحور المركزي، الكنيسة المركزية، الحي العاشر	
الأحد - الخميس عدا الثلاثاء: 8:00 ص - 2:00 م			

# الدعم النفسي الاجتماعي والصحة النفسية



مرسال

تقدم مرسال خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خلال استقبال الأقران المحولين من الجهات المختلفة للتقييم النفسي. الخدمة تشمل الكشف بالعيادة الخارجية وجلسات العلاج النفسي والأدوية والفحوصات المجانية.

مرسال  
Mersal  
FOUNDATION

السبت - الخميس 9:00 ص - 9:00 م		17365	
-----------------------------------	--	-------	--

## بستك تير دي زوم

لدى بستك - تير دي زوم، فريق مدرب من المتخصصين النفسيين يقدمون دعماً نفسياً واجتماعياً في المنزل والمجتمع، 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 بمعلومات عن خدمات بستك والشركاء.



24 ساعة، طوال الأسبوع		خطوط الطوارئ: / 01127777404 01110866333 / 01127777005	
-----------------------	--	--	--

## ساينت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

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؛ الأنشطة الجماعية النفسية والاجتماعية؛ وحلول السكن، وتقديم الدعم لمقدمي الرعاية المجتمعية.



/ 01033316677 / 01033316655 01050227388		وسط البلد 38 شارع 26 يوليو، ميدان الإسعاف، محطة مترو ناصر	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م			



# إجراءات الشكاوى



الإبلاغ عن سوء سلوك من موظفي المفوضية أو المترجمين أو حراس الأمن أو الظلم في الإجراءات في توفير الحماية والمساعدة (بما فيها الشكاوى حول جودة/توافر المترجمين، والوصول إلى مباني المفوضية أو موظفيها، والخدمات الأخرى) برجاء اتباع الخطوات التالية:

يوجد نموذج شكوى في مكتب المفوضية. يمكنك أيضًا كتابة شكاوك على ورقة فارغة ولا داعي لاستخدام المغلفات.



يعتبر اسم مقدم الشكاوى وبيانات الاتصال به وتاريخ وطبيعة الشكاوى من المعلومات المهمة التي يجب كتابتها. **لن يتم التحقيق في الشكاوى المجهولة.**



ضع الاسم أو الوظيفة أو الوصف التفصيلي للموظف أو موظف الجهة الشريكة الذي يتم تقديم الشكاوى ضده.



قد تؤدي الشكاوى الكيدية إلى المقاضاة من قبل السلطات المصرية.



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



تلتزم المفوضية بـ**قيم السرية والشفافية** في عملية التحقيق في الشكاوى.



**يحظر توظيف أي شخص لكتابة شكاوى** مقابل أموال أو خدمات. ليس للمفوضية أي علاقة مع أولئك الذين يجلسون خارج مبانيها لبيع خدماتهم.



## كيف تقدم شكاوك؟

عن طريق البريد الإلكتروني:



ARECACOM@UNHCR.ORG  
وسيتم إرسالها إلى ممثل  
المفوضية 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 شكاوك.



# سبل دعم العيش والإدماج الاقتصادي

إتجاه

تدعم إتجاه اللاجئين وطالبي اللجوء في تسهيل الوصول إلى سوق العمل والذين يرغبون في بدء أو توسيع مشاريعهم الخاصة من خلال: التدريب على المهارات الأساسية والفنية، وتمويل المشاريع الخاصة، وتطوير المهارات العملية.



للشكاوى: bedayat@etijah.org		01557923346 / 01080684447	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م			

صناع الحياة

تدعم صناع الحياة اللاجئين وطالبي اللجوء في تسهيل الوصول إلى سوق العمل والذين يرغبون في بدء أو توسيع مشاريعهم الخاصة من خلال: التدريب على المهارات الأساسية والفنية، وتمويل المشاريع الخاصة، وتطوير المهارات العملية.



الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م		01092383666	
-----------------------------------	--	-------------	--

بلان انترناشونال

تدعم بلان انترناشونال اللاجئين وطالبي اللجوء في الإسكندرية ومحافظات الوجه البحري وأسوان، في تسهيل الوصول إلى سوق العمل والذين يرغبون في بدء أو توسيع مشاريعهم الخاصة من خلال: التدريب على المهارات الأساسية والفنية، وتمويل المشاريع الخاصة، وتطوير المهارات العملية.



01066833483		جمعية الرواد بالإسكندرية ١٤٣ جمال عبدالناصر، أول نفق سيدي بشر بحري، الإسكندرية	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م			

# خدمات التعليم

## هيئة الإغاثة الكاثوليكية

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



<b>الخط الساخن للتعليم:</b> 01285003114 / 01030499923 <b>الشكاوى:</b> 01000564747 <b>الإرشاد التربوي:</b> 01069341111		<b>المعادي</b> 3 شارع 106، حدائق المعادي (المترو: حدائق المعادي)	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 3:00 م			

## ساينت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

تقدم ستارز برامج تعليمية مختلفة، بما في ذلك التعليم قبل المدرسي والابتدائي 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 والحناء.



<b>التعليم الأساسي:</b> 01033315544 <b>تعليم الكبار:</b> 01120559957		<b>وسط البلد</b> 38 شارع 26 بوليو، ميدان الإسعاف، محطة مترو ناصر	
الأحد - الخميس 9:00 ص - 5:00 م			



## المساعدات النقدية

تقدم المفوضية المساعدة النقدية للاجئين وطالبي اللجوء الأكثر احتياجاً لفترة زمنية محددة مسبقاً. لمزيد من المعلومات حول البرنامج أو الطلبات المتعلقة بالشكاوى والتفويض وطلبات الاستئناف النقدية، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية.

الأحد - الأربعاء: 8:15 صباحاً - 3:30 مساءً  
الخميس: 8:15 صباحاً - 2:00 مساءً



0231330000



# المسارات التكميلية

هي طرق آمنة تكميلية لعملية إعادة التوطين، يمكن من خلالها قبول اللاجئين في بلد ما وتلبية احتياجاتهم من الحماية الدولية، بينما يغطي اللاجئون احتياجاتهم الحياتية للوصول إلى حل مستدام.

يُدرج تحت فرص المسارات التكميلية:



مسارات التعليم



لم شمل الأسرة



الكفالات الخاصة والمجتمعية



مسارات التوظيف/ العمالة

لمعرفة المزيد عن المسارات التكميلية وكيفية التقديم لفرصها المختلفة، يرجى زيارة موقع الدعم الخاص بنا:

[help.unhcr.org/egypt/durable-solution/complementary-pathways](http://help.unhcr.org/egypt/durable-solution/complementary-pathways)

أو قم بمسح هذا الرمز باستخدام كاميرا هاتفك المحمول





# منظمات الأمم المتحدة الشريكة

## برنامج الأغذية العالمي

يوفر قسائم غذائية للاجئين الأكثر احتياجًا المسجلين لدى المفوضية. ويقدم التدريبات المهنية لتحسين سبل المعيشة و إتاحة الفرص للاجئين و النازحين و المجتمع المضيف (المجتمع المصري).



الأحد - الخميس 9:00 ص - 3:00 م		الخط الساخن: 17240	
-----------------------------------	--	--------------------	--

## المنظمة الدولية للهجرة

تدير مركزًا لدعم إعادة التوطين لإجراء معالجة العملية 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 19472 أو عن طريق البريد الإلكتروني [ic@iom.int](mailto:ic@iom.int) بالإضافة إلى ذلك، تهدف المنظمة 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 اللاجئين، أو تم إغلاق ملفات المفوضية الخاصة بهم، ويعيشون في مصر منذ 6 أشهر على الأقل.

تقدم نوعين من الخدمات:

- المساعدة النقدية: بناء على تقييم الحالة من خلال: 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 بلدانهم الأصلي. لا يمكن تقديم تلك المساعدة لأولئك الذين يرغبون في العودة إلى البلدان التي تعتبر غير آمنة.

الأحد - الخميس 9:00 ص - 12:00 ظهرا		الخط الساخن لمساعدة وحماية المهاجرين: 010032046064	
الأحد - الأربعاء 1:00 م - 3:00 م		التسجيل لدى المنظمة الدولية للهجرة: 010033398239	
egypmpainquiries@iom.int: للاستفسارات:			
egypmpafraud@iom.int: الإبلاغ عن محاولات الاحتيال:			

# الجهات المانحة لأنشطة المفوضية



المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مصر ممتنة أيضاً لدعم المانحين من: أستراليا، كندا، الصين، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، هولندا، جمهورية كوريا، إسبانيا، السويد، المملكة المتحدة، والولايات المتحدة الأمريكية.

## شكراً لجميع الدول والمنظمات المانحة على مساهماتهم السخية



UNHCR  
The UN Refugee Agency

### 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.

