

المساعدات النقدية

الإنسانية



**UNHCR**  
The UN Refugee Agency

## من الأشخاص الذين يحق لهم الحصول على المساعدات النقدية من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو شركائها؟

لا يمكن توفير أغلب أشكال المساعدات (هما في ذلك المساعدة النقدية) للجميع بصفة مستمرة

ولا تستطيع المفوضية وشركائها تقديم المساعدات النقدية إلا لعدد محدود من اللاجئين الأكثر إحتياجًا. إذا وقع عليكم الإختيار ضمن الأشخاص المؤهلون لتلقي المساعدة النقدية سيتم إخطاركم عن طريق رسالة نصية على هاتفكم المحمول

وتخضع المساعدات النقدية المقدمة لإطار زمني محدد من أجل مساعدة اللاجئين على تلبية بعض إحتياجاتهم في فترة معينة

وفي نهاية الفترة المحددة لتقديم المساعدات، يمكن أن تقدم لكم المفوضية وشركائها ما تحتاجونه من الدعم من أجل الحصول على الخدمات المتاحة الأخرى مثل توفير وسيلة لكسب الرزق



### من الأشخاص الأكثر إحتياجًا لهذا النوع من المساعدات؟

الأشخاص الأكثر إحتياجًا هم اللاجئون الذين يواجهون تحديات قاسية في حياتهم اليومية لإعالة أنفسهم وأسرهم ماليًا من أجل تلبية إحتياجاتهم الأساسية في مصر

لا يحصل على تلك المساعدات إلا عدد قليل من الأسر الأكثر إحتياجًا وذلك لفترة زمنية محددة ووفق تقييمات متعددة المصادر.

### أنا لست مسجلاً بالمفوضية، فهل يمكنني الحصول على مساعدة نقدية؟

يتعين عليك تسجيل اسمك وأسماء أفراد أسرتك لدى المفوضية في مصر للوقوف على مدى إستحقاقك للحصول على المساعدة النقدية المقدمة من المفوضية. ولمعرفة كيفية ومكان التسجيل يرجى قراءة بيانات التواصل الموجودة بنهاية الأسئلة والأجوبة

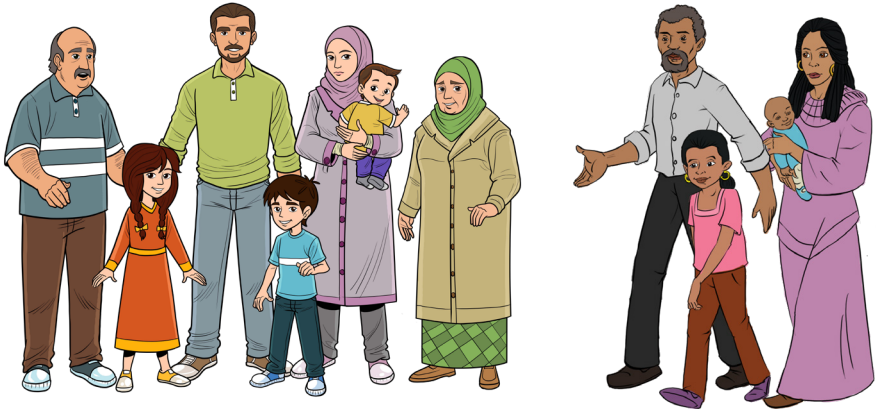
وإذا وُجد أنكم من الفئة الأكثر إحتياجًا وفقًا للشروط التي حددتها المفوضية وشركائها، ستكون لكم أحقية الحصول على المساعدة

## ما هي شروط الإختيار المحددة للحصول على المساعدة النقدية؟

عند اختيار الأشخاص المؤهلين للحصول على المساعدة النقدية، ستراعي المفوضية وشركائها مدى قدرتك على إعالة أسرتك ونفسك

ولسوء الحظ، لن تتمكن المفوضية وشركائها من الإفصاح لك أو أفراد أسرتك عن المعلومات الخاصة بشروط الإختيار لأسباب كثيرة، منها أن الشروط ليست قواعد دائمة حيث أنها تتغير وفقاً للظروف المعيشية لكل فرد وأسرة وإعتماداً على إحتياجاتهم

ولن يحصل على المساعدة المادية إلا الأشخاص الذين تم إختيارهم ضمن الفئة الأكثر إحتياجاً فقط. ويرجى عدم الوثوق بأي شخص يدعي بأنه يمكنه تسجيل إسمك في قائمة المستفيدين، أو يدعي بأنه على علم بأسباب إختيار الحالات ذات الأولوية. وتعمل المفوضية وشركائها في هذا الإطار من أجل ضمان إختيار الأسر الأكثر إحتياجاً للحصول على المساعدة النقدية



## كيف يمكنني معرفة ما إذا كنت ممن لهم الأهمية في الحصول على المساعدة النقدية؟

تستخدم المفوضية مصادر متعددة من المعلومات لتحديد من يمكنه الحصول على المساعدة النقدية، وقد يتضمن ذلك عقد مقابلة شخصية في منزلك أو بأحد مكاتب كاريتاس سواء في مدينة نصر أو 6 أكتوبر أو الإسكندرية أو دمياط. سيتم إبلاغكم مقدماً عن مكان وموعد المقابلة والتي سوف تقوم كاريتاس خلالها بملئ استبيان معك.



## أين ستجرى المقابلة؟

ستجرى معظم المقابلات بمنزلك، وباقي المقابلات ستعقد في مقر مؤسسة كاريتاس في مدينة نصر أو 6 أكتوبر أو الإسكندرية أو دمياط وسيجري إبلاغ الأسر مسبقاً بمكان المقابلة وموعدها

## ما الذي سيحدث أثناء المقابلة؟

ستقوم مؤسسة كاريتاس بترتيب موعد معك في حال انعقاد المقابلة في منزلك، وسيتوجه فريق تابع للمؤسسة مكون من اثنان من الموظفين إلى منزلك لإجراء المقابلة معك ومع أي فرد آخر من أفراد أسرته

أما في حال إجراء المقابلة بمقر مؤسسة كاريتاس، سيُحدد لك موعد للحضور إلى مكتب المؤسسة وفور وصولك سيصحبك أحد موظفي جمع البيانات إلى غرفة المقابلة. وبعد ذلك عليك ملئ استبيان خلال المقابلة

يحمل موظفو جمع البيانات هويات شخصية رسمية من مؤسسة كاريتاس حتى يمكنك التعرف عليهم

## ما الوقت الذي تستغرقه المقابلة؟

⌚ تستغرق المقابلة ما يقرب من ساعة، حسب عدد أفراد العائلة



## كيف يمكنني الحصول على موعد؟

سيقوم أحد موظفي مؤسسة كاريتاس بالتواصل معك لتحديد موعد، ولست بحاجة إلى التواصل مع المفوضية أو مكتب كاريتاس لحجز موعد

## كيف يمكنني الاستعداد لتلك المقابلة؟

- 1- يرجى التأكد من رقم هاتفك الحديث موجود لدى المفوضية
- 2- إضافة إلى ذلك، يرجى إحضار مستندات تحديد الهوية الخاصة بجميع أفراد الأسرة إلى المفوضية.
- 3- سيُطلب منك تقديم أي مستندات لديك، مثل عقود الإيجار، والفواتير (الكهرباء والغاز) والتقارير الطبية إلى غير ذلك
- 4 وسيُطلب منك السماح لموظفي جمع البيانات بالإطلاع على المناطق المختلفة لمحل سكنك

## من الذي ينبغي عليه حضور المقابلة؟

الأفراد المسؤولون عن اتخاذ القرارات الرئيسية في المنزل، فضلاً عن ضرورة حضور الأفراد المسؤولين عن إعداد الطعام. إذا رغب أفراد آخرون من أفراد الأسرة بالمشاركة، فسيكون مُرحباً بهم. يرجى التأكد من توفير المستندات المدرجة أعلاه الخاصة بكافة أفراد الأسرة.

## لماذا يتعين عليّ القيام بذلك؟

لست مضطراً لإشراك جميع أفراد الأسرة في المقابلة، ولكن ينصح به بشدة إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة نقدية.

## هل ستُجرى مقابلات مع الأسر غير المسجلة؟

لن يتم إدراج الأسر غير المسجلة ضمن تلك المقابلات.

ويمكن أن تتواصل الأسر غير المسجلة مع خط المساعدة بالمفوضية على الرقم التالي 0227285699 وحجز موعد للتسجيل



## لمن ستكون الأولوية؟

ستعطي المفوضية الأولوية للأفراد والأسر الأشد ضعفاً و الأكثر احتياجاً عند إجراء المقابلات والزيارات المنزلية. ويمكنك أيضاً التواصل مباشرة مع مؤسسة كاريتاس للحصول على موعد

يرجى حجز موعد مع المؤسسة قبل التوجه إلى مكاتبهم، نظراً للأعداد الكبيرة التي تتوجه إلى مقر المؤسسة

قد لا يتوافر لدى المؤسسة أماكن كافية لخدمتكم إذا حضرتم إلى المكتب دون موعد مسبق، ويمكن أن يتم استبعادكم في حالة عدم وجود موعد سابق

## لا يمكنني الحضور وفق الموعد المحدد. هل يمكنني تحديد موعد آخر؟

نعم، إذا كنت بحاجة إلى تحديد موعد آخر، يرجى إبلاغ مكتب المؤسسة الموجود بمنطقتك قبل الاعتذار بيومين على الأقل على الأرقام التالية:

الإسكندرية: ٠١١٥١٨٩٠٩٩٩

دمياط: ٠١٠١٦٦٨٤٧٨٧

القاهرة الكبرى والمحافظات الأخرى: ٠١٢٨٨٠٦٤٧٠٣ - ٠١١٢٩٨٨٠٨٩٩

يرجى العلم بأن هذه الأرقام مخصصة فقط لتحديد موعد آخر. وفي حال عدم إبلاغ المؤسسة بالإلغاء مسبقاً، سيترتب على ذلك تأخيرات في تحديد مقابلات لاحقة وقد لا يتم التواصل معكم حتى حلول الشهر التالي

## ماذا سيحدث عقب المقابلة؟

تقوم المفوضية بجمع المعلومات من كافة المقابلات ووضعها في قاعدة بيانات إلكترونية، وسيتم تحليل تلك المعلومات وسُتُصنّف كل أسرة في فئة سيتم استخدامها بعد ذلك بالإضافة إلى المعلومات الأخرى المتوفرة في قاعدة البيانات الخاصة بالمفوضية لاختيار المستفيدين

## ماذا عليّ أن أفعل إذا كان المسئول عن إجراء المقابلة أو موظف جمع البيانات غير واعي بالاختلافات

### الثقافية؟

يرجى التواصل مع المؤسسة وإبلاغها بشأن الأمور التي تقلقك. وإن كان بمقدورك، أخبرهم باسم موظف جمع البيانات أو المسئول عن إجراء المقابلة الذي شعرت بالقلق منه

## ما الذي ينبغي فعله إذا طلب المسئول عن إجراء المقابلة أو موظف جمع البيانات الحصول على أموال أو

### أداء خدمة له نظير إدراج اسمي بقائمة الحاصلين على مساعدة نقدية؟

✘ تقدم المفوضية خدماتها دون مقابل، لذا لا تدفع أي مبلغ لإجراء المقابلة وأبلغ المفوضية أو المؤسسة مباشرةً بالواقعة

## إن لم تتواصل معي المؤسسة لإجراء المقابلة، ماذا عليّ أن أفعل لتحديد موعد؟

يرجى التواصل مع المؤسسة لمناقشة ما يساورك من قلق مع أحد المستشارين

## كيف أعرف مقدار المبلغ الذي سأحصل عليه؟

سترسل لك مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين رسالة نصية تتضمن مقدار مبلغ المساعدة يتراوح مبلغ المساعدة المقدمة من المفوضية ٦٠٠ جنيه مصري كحد أدنى و ٣٠٠٠ جنيه مصري كحد أقصى

## ما السبب وراء كون مبلغ المساعدة زهيداً جداً؟

يعتمد مبلغ المساعدة المقدمة على التمويل المتاح

## ما السبب في زيادة / إنخفاض مبلغ المساعدة؟

تقدم المفوضية المساعدات النقدية على أساس مقياس يراعي تكوين أسرتك، وقد يتغير المبلغ بسبب التغيرات في تكوين الأسرة والتمويل المتاح

## إلى متى سأكون قادراً على الحصول على المساعدة النقدية؟

تتراوح المدة المخصصة لتقديم المساعدات النقدية من 6 إلى 12 شهراً، وستقوم المفوضية بإرسال رسالة نصية إلى هاتفك توضح المدة المحددة لتقديم المساعدة

## كيف يمكنني معرفة موعد إنتهاء المساعدة المخصصة لي؟

سترسل لك المفوضية رسالة نصية تتضمن مدة تقديم المساعدة النقدية





## من أين يمكنني إستلام المساعدة النقدية؟

يمكنك إستلام المساعدة النقدية الإنسانية من أي مكتب بريد في مصر

## ما الإجراءات المتبعة في مكتب البريد؟

الإجراءات المطلوبة



إجراء مسح لحدقة العين على المساحات الضوئية لحدقات العين في مكتب البريد. وإذا تطابق المسح مع سجلات المفوضية، فسوف تستلم المساعدة النقدية



تقديم بطاقة هوية مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين إلى موظف الخزينة في مكتب البريد، وسيقوم مكتب البريد بفحص صورتك ورقم ملفك والإسم. وإذا كانت البيانات والأوراق صحيحة، فسوف تستلم المساعدة النقدية. وتُطبق نفس الإجراءات في جميع مكاتب البريد؛

أو

## ذهبت إلى مكتب البريد ولم أجد إسمي في القائمة، على الرغم من أنني تلقيت رسالة قصيرة

يرجى الإتصال بمؤسسة كاريتاس وإبلاغها بمشكلتك، وسيقوم أحد المستشارين بمناقشة الأمر معك وتقديم المشورة



## من الذي يحق له إستلام المساعدة؟

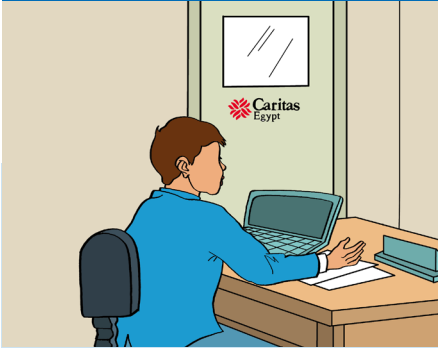
يقوم رب الأسرة بإستلام المبلغ بالنيابة عن باقي أفراد الأسرة، ما لم يقرر رب الأسرة تفويض فرد آخر من أفراد الأسرة / شخص آخر لإستلام المبلغ بالنيابة عن الأسرة. تقوم الأسرة بتحديد رب الأسرة المخول له إستلام المبلغ

## من الذي يحق له مشاركة المبلغ معي؟

المساعدة النقدية المقدمة من المفوضية مخصصة لجميع أفراد الأسرة ويرجى العلم بأن وضع المبلغ بإسم فرد معين من الأسرة لا يعني أنه مخصص له وحده

## أريد أن يقوم أحد أفراد أسرتي [الابن/ الأبنة أو الأخ/ الأخت أو الزوج/ الزوجة] بإستلام مبلغ المساعدة نيابةً عني

### الخطوة ١



التواصل مع مؤسسة كاريتاس للإبلاغ عن المشكلة وسيقومون بإبلاغك بالإجراءات التي عليك إتباعها



يرجى الإتصال بخط المساعدة التابع للمفوضية

### الخطوة ٢



وسُيطلب منك ملء إستمارة موحدة توضح موافقتك على ترشيح شخص آخر لإستلام مبلغ المساعدة. تُطبق تلك الإجراءات لحماية إستحقاقاتك، لذا يرجى التعاون معنا

## ماذا أفعل إذا لم أتفق مع رب الأسرة حول توزيع مبلغ المساعدة؟

لا تتدخل المفوضية في النزاعات/ الخلافات الأسرية لتحديد رب الأسرة ومن يحق له إستلام المساعدة النقدية نيابةً عنك. فنحن نشجعكم على التعاون معًا باعتباركم عائلة واحدة لمحاولة البحث عن حل لهذا الخلاف

## ماذا يجب أن أفعله إذا تغير تكوين الأسرة؟

يرجى إبلاغ المفوضية بهذا التغيير الذي حدث في تكوين الأسرة. وستتم إعادة توجيهك لحجز موعد للتسجيل للتأكد من أن التكوين الصحيح لأسرتك مدرج بشكل صحيح في قاعدة بيانات المفوضية

## لم أتلقى رسالة نصية حول المساعدة النقدية، وذهبت إلى مكتب البريد ووجدت إسمي في القائمة

يرجى التأكد من تحديث جميع بيانات الإتصال مع المفوضية والإتصال بخط المساعدة الخاص بالمفوضية إذا كان لديك أي أسئلة بخصوص فترة الإستلام

## لقد فاتني فترة الإستلام. هل ما زال بإمكانني إستلام المساعدة النقدية؟

لا، المساعدة النقدية متوفرة في مكتب البريد لمدة ١٥ يومًا. لذا يرجى التأكد من إستلام المساعدة النقدية في الوقت المحدد، وتسترد المفوضية المساعدة النقدية في نهاية فترة الإستلام

## بمن أتصل إذا واجهت مشاكل أخرى في إستلام المساعدة النقدية ؟

يرجى الإتصال بخط المساعدة الخاص بالمفوضية على رقم ٠٢٢٥٩٩٠٨٠٠/٠٢٢٧٢٨٥٦٩٩، وسيتم توجيهك إلى كيفية حل المشكلات

## ماذا أفعل إذا واجهت تهديدًا أمنيًا / خطرًا على سلامتي أثناء إستلام المساعدة؟

يرجى الإبلاغ عن الحالة على خط المساعدة التابع للمفوضية على الرقم ٠٢٢٥٩٩٠٨٠٠/٠٢٢٧٢٨٥٦٩٩

## إذا رفض الشخص الذي إختاره لإستلام المبلغ أن يعطيني المال. ماذا يجب أن أفعل؟

يمكنك تقديم طلب لمؤسسة كاريتاس لإلغاء إسمه وإختيار شخص آخر، وستتم مراجعة طلبك وإتخاذ قرار بشأنه

## ماذا يحدث إذا لم أحصل على المساعدات النقدية؟

إذا اخفقت في الحصول على المساعدات النقدية كل شهر، ستقوم مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو أحد شركائها بالتواصل معك عبر الهاتف لمعرفة إن كنت تواجه أيًا مشاكل في تلقي المساعدات

وإذا تخلقت عن استلام التحويل النقدي لمدة ثلاثة أشهر متتالية، فسيتم شطب حالتك من القائمة النقدية وستضاف أسرة أخرى بدلاً منك

## لقد تلقيت مكالمة هاتفية من أحد المنظمات تطرح أسئلة حول المساعدة النقدية التي أحصل عليها. أهذا طبيعي؟ هل يجب علي أن أقدم ردودًا وتعليقات؟

نعم، تقوم مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين كل ثلاثة أشهر خلال سنة باختيار مجموعات من اللاجئين بشكل عشوائي من الحاصلين على المساعدات النقدية لمعرفة آرائهم ووجهات نظرهم بشأن برنامج المساعدات النقدية.

يرجى الإجابة بكل صراحة ووضوح لأنها تساعد المفوضية وشركائها في تحسين الخدمات المقدمة للاجئين

## كيف أعرف أن الشخص الذي يتصل بي يعمل لدى المفوضية أو أحد شركائها؟

أولاً، ستقوم المفوضية بإرسال رسالة نصية إلى هاتفك لإبلاغك باختيارك للمشاركة في الدراسة الاستقصائية. وبعد ذلك، ستقوم المفوضية أو أحد شركائها بالاتصال بك لمعرفة آراءك ووجهات نظرك بشأن عملية المساعدات النقدية وبرنامجها



## تم شطب إسمي من قائمة المساعدة النقدية دون معرفة السبب. ما الذي عليّ فعله؟

إذا كان لديك أسباب قوية تجعلك مستحقاً للحصول على المساعدة النقدية، يرجى التواصل مع مؤسسة كاريتاس لتحديد موعد توضح فيه أسبابك الخاصة. وستقوم المؤسسة بدراسة طلبك والتواصل معك لإجراء زيارة منزلية

## لا اعتقد أن قرار شطب إسمي من قائمة المساعدة النقدية كان صحيحاً، أود تقديم شكوى

تقوم المفوضية بصفة مستمرة بمراجعة بيانات الأسر المسجلة في جمهورية مصر العربية يتم إدراج أو إعادة إدراج عدد من الأسر كل شهر لتلقي مساعدة نقدية أو غذائية وفقاً لتحليل البيانات إذا كان لديك أسباب قوية تجعلك تعتقد أنك من الفئات الأكثر احتياجاً وتستحق الحصول على مساعدة نقدية، يرجى التواصل مع المؤسسة لتحديد موعد توضح فيه أسبابك الخاصة ستقوم المؤسسة بدراسة طلبك والتواصل معك لإجراء زيارة منزلية

## قدمت طلب التماس بالمؤسسة والمفوضية ولم اتلقي أيّاً ردود

تستغرق الطلبات ما يقرب من أربعة أسابيع لانتهاء من دراستها قبل إخطار الراسل في رسالة نصية، وإذا حدثت تأخيرات أخرى، يرجى التواصل مع المؤسسة وسيتولى أحد المستشارين مناقشة الأمر معك

## قدمت شكوى إلى مؤسسة كاريتاس ولم يتواصلوا معي نهائياً، ما الذي عليّ ينبغي فعله؟

في بعض الأحيان، تستغرق إجراءات الشكاوي وقتاً طويلاً، لذا يرجى التواصل مع المؤسسة أو المفوضية لشرح مشكلتك، وسيطلع أحد المستشارين بمناقشة الأمر معك

تحدثت مع موظفي المفوضية/ المؤسسة عن المساعدة النقدية وتعاملوا معي بشكل سيء. ما الذي يتعين فعله؟

إذا رأيت أن أياً من موظفي الشؤون الإنسانية لا يتعاملون بطريقة مهنية، فيمكنك إتباع أياً من الإجراءات الآتية




أ- تقديم طلب لتحديد موعد مع الاستشاري للتحدث معه بشأن الأمر



ب- تقديم شكوى مكتوبة وإرسالها عن طريق أحد الشركاء المعنيين أو صناديق الشكاوى الخاصة بالمفوضية

ج- تقديم شكوى مكتوبة إلى موظفي المفوضية أثناء زيارات التوعية بمكان إقامتك

د- إرسال بريد إلكتروني بالشكاوى عبر [areca@unhcr.org](mailto:areca@unhcr.org)

لا يمكننا دراسة الشكاوي إلا من خلال معرفة صاحب الشكاوي  لن يتم دراسة الشكاوي المقدمة من مجهولين، لذا يتعين عليك ذكر إسمك ورقم الحالة وبيانات الاتصال. وتأكد أنه لن يطلع أحد على هويتك دون أخذ موافقتك

## لم أقدم كافة المعلومات أثناء المقابلة وأود التقدم لإعادة التقييم مرة أخرى

يرجى التواصل مع مؤسسة كاريتاس لتوضيح أسباب قيامك بذلك، وسيتولى أحد المستشارين مناقشة الأمر معك

### ما الإجراءات التي تعتبر شكل من أشكال الغش أو الفساد؟

الأعمال التالية تعتبر أحد صور الغش أو الفساد:

- الإدلاء بأقوال كاذبة (مثل تقديم معلومات خاطئة أو إغفال ذكرها عن عمد) بغرض الحصول على المساعدة
- تقديم وثائق مزورة
- تزوير مستندات
- دفع رشوة، مثل تقديم أشياء ثمينة أو الحصول عليها، للتأثير بشكل غير لائق على أحد إجراءات المفوضية أو قراراتها
- مثل: الحصول على المساعدة النقدية

### ما الإجراءات الواجب إتخاذها إذا تأكدت من وجود غش أو فساد؟

في الحالات التي يتوافر بها دليلاً قاطعاً على وجود غش أو فساد أو إحداهما يرجى إتباع ما يلي:

- أ- التحدث إلى أحد موظفي المفوضية
- ب- تقديم شكوى مكتوبة وإرسالها عن طريق صندوق شكاوى المفوضية
- ج- تقديم شكوى مكتوبة إلى موظفي المفوضية أثناء زيارات التوعية بمكان إقامتك
- د- إرسال بريد إلكتروني بالشكوى الخاصة بك عبر [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org) أو [areca@unhcr.org](mailto:areca@unhcr.org)

### ما العواقب المترتبة على الإشتراك في ارتكاب غش أو فساد؟

إفي حال ارتكاب أي شخص غش أو فساد للحصول على مساعدة نقدية، سَتُطبق الإجراءات الآتية:

- يوضع تحذير رسمي في ملف الشخص بالمفوضية لإمكانية إتخاذ إجراءات ضده لاحقاً
- شطب إسمه من قوائم المساعدة النقدية لمدة زمنية محدودة، من سنة إلى ثلاث سنوات أو إلى أجل غير مسمى في الحالات الأكثر خطورة
- إحالة القضية إلى السلطات المختصة للتحقيق معه ومقاضاته بموجب القوانين المصرية

### إذا طُلب مني تقديم المال كي يتم إدراج اسمي بقائمة المساعدة النقدية

يرجى العلم بأن كافة الخدمات مقدمة من المفوضية بلا مقابل. كما عليك الحذر من الأشخاص الذين يدعون القدرة على المساعدة أو يطلبون الأموال مقابل الحصول على خدمات أو مساعدة. وفي حال حدوث ذلك، لا تستجب لهم وقم بإبلاغ المفوضية على الفور. ويرجى عدم الوثوق بأي شخص يدعي أنه يستطيع تسجيل إسمك مباشرة في قائمة المستفيدين. جميع الخدمات مقدمة من المفوضية السامية بلا مقابل وإذا طلب منك دفع المال مقابل خدمات أو مساعدة لا تستجب لذلك وقم بإبلاغ المفوضية على الفور

ما السلوكيات التي تعد سلوكيات مخلة أو عدائية أثناء الزيارة المنزلية أو المقابلة الشخصية او اثناء الاستفسارات او تقديم الشكاوى بالمكتب؟  
إذا صدر منك أحد السلوكيات التالية، فقد تعد سلوكيات مخلة أو عدائية:

- التعدي البدني
- الإساءة اللفظية أو الترويع أو كليهما
- منع الموظفين من دخول مقر المنظمة، أو اعتراض خروجهم من منزلك بطريقة أخرى

### ما العواقب المترتبة على ارتكاب أي سلوك مُخل؟

إذا ارتكبت أيًا من السلوكيات المذكورة أعلاه، سيتم اتخاذ الإجراءات التالية ضدك

- في الواقعة الأولى، يتم شطب الحالة من تلقي المساعدة النقدية لمدة تصل إلى ثلاثة أشهر
- في الواقعة الثانية، يتم شطب الحالة من تلقي المساعدة النقدية لمدة تصل إلى ستة أشهر
- في الواقعة الثالثة، يتم شطب الحالة من تلقي المساعدة النقدية لمدة تصل إلى تسعة أشهر
- وفي حال تكرار أي واقعة عقب ذلك، سيتم إضافة ثلاثة أشهر أخرى

## كيفية التواصل معنا

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين



١٧ شارع مكة المكرمة، المجاورة الثالثة،

الحى السابع، مدينة ٦ أكتوبر

٠٢٢٧٢٨٥٦٩٩ (القاهرة الكبرى)

٠٢٢٥٩٩٠٨٠٠ (الإسكندرية ومحافظات



الساحل الشمالي الأخرى)



**UNHCR**

The UN Refugee Agency

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

@ UNHCRegypt

@ RefugeesEgyptAr



@ UNHCRegypt



@ UNHCRegypt

