

الخدمات المقدمة لللاجئين وملتمسي اللجوء

المسجلين لدى المفوضية في القاهرة الكبرى

ديسمبر ٢٠١٩



UNHCR

The UN Refugee Agency

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

معلومات مفيدة

لماذا التسجيل لدى المفوضية؟

يسمح التسجيل لك ولعائلتك أن يتم الاعتراف بكم كملتمسي لجوء/لاجئين في مصر، حيث تقوم المفوضية بإصدار وثيقة تسجيل لكم، من شأنها أن تساعدكم في تعاملكم اليومي مع السلطات المصرية ومع الشركاء. وبحسب نوع الوثيقة، سوف يسهل عليكم ذلك الحصول على الإقامة كما سوف يساعد على حمايتك وعائلتك من الإعادة إلى بلدكم الأصل ضد رغبتكم.

وثائق التسجيل الخاصة بالمفوضية

بطاقة ملتمسي اللجوء (الوثيقة البيضاء)

يتم إصدار هذه الوثيقة للأشخاص المسجلين لدى المفوضية الذين تقدموا للحصول على صفة لاجئ دون تقديم وثائق تحقيق شخصية صالحة.

توفر هذه الوثيقة الحماية من الاعتقال والترحيل إلى موطنك الأصلي أو إلى أية دولة أخرى. ولكنها لا تسمح لحاملها بالتقدم لطلب الإقامة في مصر. وتعتبر هذه الوثيقة صالحة لمدة ٦ أشهر.

إذا قمت بالحصول على أية مستندات تحقيق شخصية بعد إصدار الوثيقة البيضاء، يرجى التوجه إلى المفوضية خلال ساعات الاستقبال لتلقي بطاقة تسجيل ملتمس اللجوء الخاصة بك.

بطاقة تسجيل ملتمسي اللجوء (البطاقة الصفراء)

تصدر البطاقة للأشخاص المسجلين لدى المفوضية الذين تقدموا رسمياً للحصول على وضع اللاجئ وتقدموا بمستندات صحيحة لتحقيق الشخصية.

توفر البطاقة الحماية من الاعتقال والترحيل إلى موطنك الأصلي أو إلى أية دولة أخرى. وتسمح لحاملي هذه البطاقة بالحصول على إقامة قانونية في مصر. وتعتبر هذه الوثيقة صالحة لمدة ١٨ شهر.

بطاقة تسجيل اللاجئ (البطاقة الزرقاء)

تصدر بطاقة تسجيل اللاجئ لمن تم الاعتراف بهم كلاجئين بشكل رسمي من قبل المفوضية. وتُمكن البطاقة حاملها من الحصول على تصريح إقامة لتقنين إقامتهم في مصر. وتعتبر البطاقة صالحة لمدة ٣ سنوات.

جميع خدمات المفوضية مجانية



إنّ جميع خدمات المفوضية مجانية، بما في ذلك الخدمات المتعلقة بعملية التسجيل، إعادة التوطين والمساعدات. إذا طلب منك أي مقابل نظير تقديم خدمات المفوضية، أو إذا كنت قد دفعت مقابلًا للحصول على تلك الخدمات، فعليك الإبلاغ عن الواقعة فوراً حيث أن هذا يُعد نوعاً من أنواع الاحتيال.

ما هو الاحتيال؟

الاحتيال وفقاً للمبادئ التوجيهية للمفوضية هو أي فعل يهدف عمدًا إلى تضليل للشخص الآخر من أجل الاستفادة منه، بما في ذلك تحريف أو إخفاء حقيقة مادية عن قصد للحصول على منفعة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر لصالحه أو لصالح طرف ثالث.

كيف يمكن الحد من حوادث الاحتيال؟

تقع على عاتقك مسؤولية الإبلاغ الفوري عن أي حالة احتيال واجهتها أو لفت انتباهك إليها.

يمكن ألا يحتوي البلاغ المقدم على اسم المشتكي، إلا أن المفوضية تشجع أي شخص يقدم بلاغاً على توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات والأدلة مثل اسم ورقم تليفون مقدم البلاغ، تاريخ تقديمه، وطبيعته. سيتم التحقيق في البلاغات مجهولة المصدر فقط في حالة توافر المعلومات الكافية.

تلتزم المفوضية بقيم السرية والشفافية في عملية التحقيق في بلاغات الاحتيال المقدمة

كيف أقوم بالإبلاغ عن واقعة احتيال؟

٢- من خلال البريد الإلكتروني

arecafrd@unhcr.org
hqig00@unhcr.org



١- من خلال المكتب

ضع بلاغك في ظرف مغلق ثم أدخل الظرف المغلق في صندوق الشكاوى الموجود بأحد مكاتب المفوضية



كيف تتصل بالمفوضية؟

تقدم المفوضية للاجئين الحماية والمساعدة بالتنسيق مع الحكومة المصرية والشركاء.

يجب على جميع اللاجئين المقيمين في المحافظات التالية التوجه إلى مراكز الاستقبال بمحافظة القاهرة الموضحة أدناه:
القاهرة الكبرى (القاهرة-الجيزة-القليوبية-٦ أكتوبر-حلوان)

شمال وجنوب سيناء	بني سويف	الفيوم
الإسماعيلية	المنيا	المنوفية
السويس	أسيوط	الشرقية
البحر الاحمر	سوهاج	الأقصر
الوادي الجديد	قنا	أسوان

مركز الاستقبال في مدينة ٦ أكتوبر

يختص مركز تسجيل الزمالك باللاجئين من جميع الجنسيات عدا السوريين.

مركز الاستقبال بالزمالك

يختص مركز تسجيل الزمالك باللاجئين السوريين.

للتسجيل لدى المفوضية أو إضافة أعضاء الأسرة إلى الملف الخاص بك، يجب أن تحضر شخصياً لحجز موعذك.

للتسجيل لدى المفوضية أو إضافة أعضاء الأسرة إلى الملف الخاص بك، يجب أن تتصل بخط المساعدة الخاص بالمفوضية لحجز موعذك.

خط المعلومات الخاص بالمفوضية في القاهرة الكبرى

للحصول على إجابات لأسئلتك حول الخدمات التي تقدمها المفوضية ولجدولة المواعيد، يرجى الاتصال بخط المعلومات الخاص بالمفوضية في محافظات القاهرة الكبرى

الأحد - الأربعاء

٩:٠٠ صباحاً - ٣:٠٠ عصراً

الخميس

٩:٠٠ صباحاً - ١٢:٠٠ ظهراً



٠٢٢٧٢٨٥٦٩٩

لغات العمل اليومية هي العربية، والإنجليزية، والصومالية، والأورومو، والتغرينية، والفرنسية، والأمهرية.

الخدمات المتاحة بمراكز التسجيل

الأحد - الخميس

(٨:٣٠ صباحاً - ١:٠٠ ظهراً)

- تسجيل جديد*
- إضافة أفراد أو مواليد جدد للأسرة (إحضار صورتين)
- تغيير عنوان أو بيانات أخرى
- تغيير مقدم الطلب الرئيسي أو نقله إلى ملف آخر
- الخطابات الموجهة إلى السلطات والمدارس ورخص القيادة
- إغلاق ملفكم أو إعادة فتحه
- الحصول على رقم إغلاق ملف من وزارة الخارجية

*في حالة التسجيل الجديد، يجب حضور كل أفراد الأسرة المسجلين على الملف. من فضلك لا تنس إحضار الوثائق التالية عند القدوم إلى مركز التسجيل:

الأصل

- بطاقات المفوضية الصفراء
- جوازات السفر، بما في ذلك جواز السفر منتهي الصلاحية
- شهادات الميلاد
- جميع الوثائق المتعلقة بتسجيل سابق في بلد آخر.

الأصل وصورة

- دفتر الأسرة
- شهادة الميلاد
- شهادة الزواج/الطلاق/الوفاة
- بطاقات تحقيق الشخصية
- دفتر الخدمة العسكرية والبطاقة العسكرية
- أوراق إثبات الإعاقة
- رخصة القيادة

تدرك المفوضية أنه من المستحيل للمتقدمين من بعض الجنسيات توفير هذه الوثائق عند التماس اللجوء في مصر. عدم تقديم وثائق تحقيق الشخصية قد يؤخر عملية التسجيل لكنه لن يؤثر على نتيجة طلبك.

إجراءات الحصول على تصريح الإقامة للاجئين وطالبي اللجوء في مصر

في منتصف شهر أكتوبر ٢٠١٩، قررت السلطات المصرية استبدال ملصق تصريح الإقامة المُضاد على بطاقات اللاجئين وطالبي اللجوء الصادرة عن المفوضية بطاقة تصريح إقامة رقمية جديدة ويوضح هذا المنشور خطوات استخراج البطاقة الرقمية لجميع اللاجئين وملتمسي اللجوء المسجلين بالمفوضية ويجب عن الأسئلة الأكثر تكراراً

لماذا أحتاج إلى تصريح إقامة سارٍ؟

يلتزم كل أجنبي، بما في ذلك اللاجئين وطالبي اللجوء بجمهورية مصر العربية، بالحصول على تصريح إقامة سارٍ. سوف يتم اعتبار إقامة الوافد الأجنبي في البلاد غير قانونية في حال عدم حصوله على تصريح إقامة سارٍ مما قد يعرضه/يعرضها للمساءلة القانونية طبقاً للقوانين المصرية وقد يتم اتخاذ إجراءات قانونية بشأنهم، كالاتصال أو الاحتجاز إذا ما تبين أن إقامتهم في مصر غير قانونية. وبالتالي، يُنصح ليس فقط بالحصول على تصريح الإقامة بعد التسجيل مع المفوضية، ولكن أيضاً ينصح بتجديد تصريح الإقامة عند انتهاء صلاحيته وبصورة دورية طوال مدة إقامتك في مصر

كيف يمكنني الحصول على تصريح إقامة في مصر؟

١. عليك التوجه إلى وزارة الخارجية الكائنة في كورنيش النيل بعد ٢١ يوماً من استلام بطاقة تسجيل المفوضية الخاصة بك. عند الوصول إلى مبنى الوزارة، يرجى التوجه إلى إدارة شؤون اللاجئين والتي تقع عند البوابة الخلفية للوزارة، حيث سيتم تزويدكم برقم مرجعي.
٢. يجب عليك التوجه إلى مكتب الاتصال - وحدة الإقامة بإدارة الهجرة التابعة لوزارة الداخلية والكائنة في العباسية في خلال ٢١ يوماً من تاريخ استلامك الرقم المرجعي من وزارة الخارجية (الخطوة السابقة). يجب أن تقدم الرقم المرجعي الصادر من الوزارة إلى مكتب الاتصال وبناء عليه سيتم تزويدكم بتاريخ للتقديم.
٣. في ميعاد التقديم المحدد لك يرجى التوجه إلى وحدة الإقامة بالعباسية، وهناك سوف يطلب منك أن تقدم جميع الوثائق الضرورية، بما في ذلك استمارة طلب تقديم الإقامة وختمها. سيتم أيضاً تصوير أفراد أسرتك وأخذ بصمات اليد.
٤. خلال ١٠ - ١٥ يوماً، أو وفقاً لما ينصح به المسؤولون في إدارة الإقامة، يجب عليك العودة إلى مكتب التنفيذ - إدارة الإقامة التابعة لإدارة الهجرة والجوازات بالعباسية، حيث سيتمكنك الحصول على بطاقة الإقامة الصادرة عن الحكومة المصرية.
٥. يصدر تصريح الإقامة فقط في مقر الإدارة العامة للجوازات والهجرة والجنسية بالعباسية. يجب عليك التوجه بشخصك إلى هناك لإنهاء كافة الإجراءات، بغض النظر عن محل إقامتك في مصر.

ما هي المستندات المطلوبة من قبل الإدارة العامة للجوازات والهجرة والجنسية؟

١. جميع بطاقات التسجيل الصادرة من المفوضية لأفراد الأسرة والأشخاص الذين تعولهم المسجلين معك في مصر.
٢. جوازات السفر الأصلية الخاصه بأفراد الأسرة والأشخاص الذين تعولهم المسجلين معك في مصر.
٣. نسخ من جواز/جوازات السفر الخاصة بك، بالإضافة إلى بطاقات التسجيل الصادرة من المفوضية.
٤. الرقم المرجعي الذي حصلت عليه من وزارة الخارجية.
٥. عدد (٢) صورة شخصية بحجم صورة جواز السفر. يرجى ملاحظة أنه ليست هناك حاجة لصور الأشخاص الذين تعولهم ما لم يكونوا قد بلغوا ١٢ سنة فما فوق، وصدرت لهم بطاقة منفصلة من المفوضية خاصة بهم.

هل يجب على دفع أي رسوم من أجل استخراج تصريح الإقامة؟

نعم، ينبغي عليك أن تقوم بسداد رسم استخراج بطاقة الإقامة وقدره مائة جنيه مصري في فرع البنك الموجود بالمبنى.

تحديد وضع اللاجئ

ما غرض مقابلة تحديد وضع اللاجئ؟

يعد الغرض من مقابلة تحديد وضع اللاجئ هو مساعدتك على عرض قضيتك وتقديم شرح وافٍ لجميع المعلومات ذات الصلة بك وبخبرتك وظروفك السابقة التي أدت إلى فرارك من وطنك الأم.

وستعامل جميع المعلومات التي تقدمها أثناء المقابلة بسرية من قبل المفوضية.

ستطرح عليك أثناء المقابلة أسئلة بشأن عائلتك، وتعليمك، ومحل ميلادك، والأسباب المحددة التي دفعتك إلى ترك بلدك الأصلي. وستحدد المفوضية بناءً على هذه المقابلة إذا ما كانت ستمنحك صفة اللاجئ أم لا وفقاً للقانون الدولي للاجئين.

مقابلة تحديد وضع اللاجئ

إذا خصص لك موعد مقابلة فردية لتحديد وضع اللاجئ، فإنك ستبلغ بهذا الموعد إما عن طريق إعطائك بطاقة إشعار بالموعد مكتوب عليها تاريخ المقابلة أو ستلقى رسالة نصية قصيرة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحديث الموقع الإلكتروني الخاص بتحديد وضع اللاجئ، وهو على هذا الرابط: <http://rsd.unhcregypt.org/refugeeresult.aspx> ليضمن تاريخ مقابلتك أيضاً. ونظراً لاحتمالية تغيير مواعيد المقابلات أحياناً، ينبغي عليك الاطلاع على الموقع بصفة منتظمة، لا سيما قبل موعد مقابلتك بـ ٤٨ ساعة.

يتعين عليك القيام بما يلي أثناء المقابلة:

- تقديم أي وثائق وأدلة متاحة ذات صلة بطبلك.
- قل الحقيقة وإبداء روح التعاون.
- تقديم معلومات للمفوضية عن أفراد عائلتك الذين سيرافقونك، علماً بأن أفراد العائلة البالغين ستجرى معهم مقابلات فردية.

ستكون الحقوق التالية مكفولة لك أثناء المقابلة:

- إجراء المقابلة معك بلغة يمكنك التواصل بها.
- السماح لك باتخاذ محامٍ يمثلك أو ممثل قانوني مؤهل لذلك بموجب الإجراءات المعمول بها لدى المفوضية يكون حاضراً معك أثناء مقابلتك.

ينبغي كذلك أن تضع في اعتبارك ما يلي:

- نظراً لأن كل طالب لجوء له مواصفاته المختلفة وخلفيته الخاصة وأسبابه التي دفعته للفرار من بلده، فإن كل قضية تخضع للتقييم على حدة وفقاً لقواعد المفوضية وإجراءاتها. لا تلتقي بالألّ للشائعات المنتشرة بين مجتمعات اللاجئين حول وجود قصص معينة ينبغي عليك روايتها لتمنح صفة اللاجئ.

- يعد التضييل المتعمد للمفوضية فيما يتعلق بحقائق قضيتك أو هويتك احتيالياً، علماً بأن القيام بذلك سيؤثر سلباً على عملية تقييم قضيتك وقد يؤدي إلى اتخاذ قرار بالرفض.
- ستبقى إفاداتك ووثائقك سرية ولن تشاركها المفوضية مع الغير دون موافقتك، ولن تشارك المفوضية، تحت أي ظرف من الظروف، معلوماتك مع حكومة بلدك الأصلي.
- لا توقع أي وثائق ما لم تقرأها، وتفهمها، وتوافق عليها.
- يتوقع منك أثناء تواجدك في مصر، وكونك مثل غيرك من الأجانب، أن تحترم قوانين المجتمع الذي يستضيفك وأعرافه وتقاليده.
- تعد أي تهديدات لفظية وجسدية توجه لموظفي المفوضية انتهاكاً للقانون الوطني. وستبلغ المفوضية الشرطة عن أي شخص يوجه هذه التهديدات وقد يتعرض للملاحقة القضائية نتيجة ذلك.

لماذا تتبع إجراءات ابتدائية مختلفة؟

يتبع مكتب المفوضية في القاهرة إجراءات مختلفة بحسب مدى تعقيد القضايا، فبعضها يتطلب الجمع بين مقابلي التسجيل وتحديد وضع اللاجئ في مقابلة واحدة، والتي يطلق عليها مقابلة التسجيل/ تحديد وضع اللاجئ المدمجة، في حين يتطلب البعض الآخر مقابلات منفصلة للتسجيل وتحديد وضع اللاجئ. وعلاوةً على ذلك توجد بعض القضايا التي تتطلب إجراء أكثر من مقابلة لتحديد وضع اللاجئ لضمان حصول المكتب على القدر الكافي من المعلومات اللازمة لاستكمال إجراءات تحديد وضع اللاجئ. تجري جميع مقابلات تحديد وضع اللاجئ، فيما عدا المقابلات المدمجة المذكورة، في مبنى المفوضية المخصص لذلك على هذا العنوان: شارع ٤٤ أ، المجاورة الثانية، الحي الثامن، مدينة ٦ أكتوبر. تجري مقابلات التسجيل/ تحديد وضع اللاجئ المدمجة في المقر الرئيسي للمفوضية بمدينة ٦ أكتوبر على هذا العنوان: ١٧ شارع مكة المكرمة، المجاورة الثالثة، الحي السابع. ولا تجري أي مقابلات لتحديد وضع اللاجئ في مكتب المفوضية بمدينة الإسكندرية

ما الذي يترب على عدم حضوري في الموعد المخصص لمقابلة تحديد وضع اللاجئ؟

إذا لم تحضر في الموعد المخصص لمقابلة تحديد وضع اللاجئ بدون إبداء عذر مقبول، قد يغلق ملف قضيتك. إذا فاتك موعد المقابلة، ستكون مسؤولاً عن طلب موعد جديد في أقرب وقت ممكن، مع شرح السبب الذي منعه من الذهاب إلى المكتب في المرة الأولى، علماً بأنك لن تمنح موعداً جديداً إلا إذا قدمت عذراً مقبولاً لعدم حضورك في الموعد السابق.

هل ينبغي على أفراد عائلتي المسجلين معي حضور مقابلة تحديد وضع اللاجئ؟

تعين على جميع الأفراد المسجلين في الملف حضور مقابلة تحديد وضع اللاجئ إلا إذا أُبلغتَ بغير ذلك. وتجرى مع جميع أفراد العائلة البالغين المسجلين ضمن القضية مقابلة منفصلة في مكتب المفوضية.

ما غرض مقابلة تحديد وضع اللاجئ؟

ينبغي أن تحضر الوثائق التالية معك:

- بطاقة تسجيل طالب اللجوء الخاصة بك الصادرة عن المفوضية.
- بطاقة إشعار الموعد.
- أي وثائق ذات صلة داعمة لطلب اللجوء الخاص بك.
- أصول ووثائق إثبات الهوية الخاصة بك وبأفراد عائلتك (مثل جوازات السفر، وبطاقات الهوية، ودفتر الخدمة العسكرية، وشهادة الزواج، وشهادات الميلاد، والتقارير الطبية إن وجدت.. إلخ).
- أي دليل يثبت التسجيل السابق لدى مكاتب المفوضية الأخرى.

هل يمكنني اتخاذ ممثل / مستشار قانوني ليساعدي أثناء عملية تحديد وضع اللاجئ الخاصة بي؟

أنت تتمتع بحق اتخاذ ممثل/ مستشار قانوني ليساعدك أثناء مقابلة تحديد وضع اللاجئ. وجزير بالذكر أن مصر يوجد بها منظمة سانت أندروز لخدمات اللاجئين التي تقدم المعلومات، وخدمات المشورة، والإحالة، والتمثيل، والمناصرة لطالبي اللجوء واللاجئين في مصر بدون مقابل.

الإخطار بقرارات تحديد وضع اللاجئ

بمجرد اتخاذ قرار بشأن قضيتك، ستستلم رسالة نصية قصيرة تخطرك بالتاريخ/ الموعد المحدد لإعلامك بالنتيجة. ويمكنك، إلى أن يحين ذلك الموعد، الاطلاع كذلك على موقع تحديد وضع اللاجئ على هذا الرابط: rsd.unhcregypt.org/refugeeresult.aspx والذي سيرد به أيضاً تاريخ/ موعد إعلامك بالنتيجة فور تحديده. وسيأتي القرار بشأن طلب اللجوء الخاص بك في صورة إقرار لصفحتك كلاجئ أو رفض لمنحك إياها.

ما الذي يترب علي إقرار صفتي كلاجئ؟

إذا تم إقرار صفتك كلاجئ، ستمنح أنت والأفراد الذين تعولهم بطاقة هوية لاجئ صادرة عن المفوضية. وحتى تتمكن من استلام خطاب القرار سيتحتّم عليك أن تقدم لموظفي الاستقبال بالمفوضية بطاقة تسجيل طالب اللجوء الخاصة بك الصادرة عن المفوضية، ووثائق إثبات الهوية الخاصة بك (جواز السفر أو أي وثائق أخرى لإثبات الهوية) عند الذهاب إلى مقر المفوضية الرئيسي بمدينة ٦ أكتوبر على العنوان: ١٧ شارع مكة المكرمة، المجاورة الثالثة، الحي السابع بغية معرفة نتيجتك. إذا كنت تسكن في إحدى المحافظات الشمالية، سيتم إخطارك في مكتب المفوضية بالإسكندرية. وتعد بطاقة هوية اللاجئ المذكورة ذات اللون الأزرق دليلاً على حصولك على صفة لاجئ وعلى أنك أصبحت خاضعاً لحماية الحكومة المصرية.

ما الذي يترب علي رفض منحي صفة لاجئ؟

إذا تم رفض منحك صفة لاجئ بعد المقابلة الابتدائية، سيطلب منك التوجه إلى المقر الرئيسي للمفوضية بمدينة ٦ أكتوبر على هذا العنوان: ١٧ شارع مكة المكرمة، المجاورة الثالثة، الحي السابع، حيث ستستلم خطاباً يفيد بقرار عدم الموافقة مع تقديم شرح للأسباب التي أدت إلى رفض طلب اللجوء. إذا كنت من ساكني إحدى المحافظات الشمالية، سيتم إخطارك في مكتب المفوضية بالإسكندرية.

وحتى تتمكن من استلام خطاب القرار سيتحتم عليك أن تقدم لموظفي الاستقبال بالمفوضية بطاقة تسجيل طالب اللجوء الخاصة بك الصادرة عن المفوضية، ووثائق إثبات الهوية الخاصة بك (جواز السفر أو أي وثائق أخرى لإثبات الهوية). ثم سيطلب منك التوقيع باستلام خطاب الإخطار.

إذا كنت قد أخطرت بقرار رفض، فإن لديك الحق في تقديم طلب تظلم خلال ٣٠ يوماً، حيث ينبغي عليك التوجه إلى شبك رقم (٤) بمقر المفوضية الرئيسي بمدينة ٦ أكتوبر على العنوان: ١٧ شارع مكة المكرمة، المجاورة الثالثة، الحي السابع، أو يمكنك التوجه إلى مكتب المفوضية بالإسكندرية إذا كنت من ساكني إحدى المحافظات الشمالية. إذا لم تكن ترغب في تقديم تظلم ضد القرار الابتدائي الذي رفض على أساسه طلب اللجوء الخاص بك، فلن يتم بعد الآن اعتبارك شخصاً معنياً بالنسبة للمفوضية.

كيف يمكنني تقديم طلب تظلم؟

نبغي عليك تحصيل طلب تظلم من شبك رقم (٤) بمقر المفوضية الرئيسي بمدينة ٦ أكتوبر بالحي السابع، أو تحميله من قسم الاستمارات والمنشورات على موقع تحديد وضع اللاجئ على هذا الرابط: <http://rsd.unhcregypt.org/refugeeresult.aspx>. ويتوجب عليك ذكر ما يلي في استمارة طلب التظلم الخاصة بك:

- الأسباب التي تعتقد من أجلها أن القرار الابتدائي بالرفض هو قرار غير سليم.
- بيانات الاتصال المحدثة الخاصة بك.

ينبغي عليك بعد ذلك تقديم استمارة طلب التظلم المملوءة على النحو الصحيح إلى شبك رقم (٤) بمقر المفوضية الرئيسي بمدينة ٦ أكتوبر على العنوان: ١٧ شارع مكة المكرمة، المجاورة الثالثة، الحي السابع، أو إلى مكتب المفوضية بالإسكندرية إذا كنت من ساكني إحدى المحافظات الشمالية. وستعطى إيصلاً يؤكد تقديمك للتظلم.

ما الذي سيحدث أثناء عملية النظر في التظلم؟

ستقوم مجموعة من موظفي الحماية التابعين للمفوضية، غير تلك التي كانت مسؤولة عن اتخاذ القرار الابتدائي، بمراجعة جميع طلبات التظلم، علماً بأن طلبات التظلم لن يسفر جميعها عن إجراء مقابلة تظلم. إذا كانت هناك حاجة إلى إجراء مقابلة تظلم، سيرسل لك إخطار بتاريخ مقابلة التظلم الخاصة بك عن طريق رسالة نصية قصيرة، كما سيكون بإمكانك الاطلاع على الموعد على قسم وضع اللاجئين الموجود في موقع تحديد وضع اللاجئين على هذا الرابط: rsd.unhcregypt.org/refugeeresult.aspx.

إذا أسقط القرار الابتدائي، ستمنح صفة لاجئ، أما إذا تم تأكيده، فسيغلق ملفك.

كيف يمكنني التواصل مع وحدة تحديد وضع اللاجئ؟

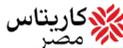
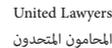
يمكنك الاتصال بخط المعلومات على رقم ٠٢-٢٧٢٨٥٦٩٩ أو التوجه إلى المبنى الخاص بتحديد وضع اللاجئ على هذا العنوان: شارع ٤٤ أ، المجاورة الثانية، الحي الثامن، مدينة ٦ أكتوبر.

الشراكات والخدمات المتاحة

من أجل توفير بعض الخدمات للاجئين وملتمسي اللجوء المسجلين ومن أجل إنجاز عمل المفوضية على نحو أكثر فعالية، تقيم المفوضية شراكات مع مجموعة واسعة من المؤسسات التي تعمل على خدمة اللاجئين، وتعرف هذه المؤسسات إما بالشركاء التنفيذيين أو الشركاء التشغيليين.

الشركاء التنفيذيون هم الشركاء الذين تقوم المفوضية بتمويلهم. أما المؤسسات التي لا تتلقى تمويلاً من المفوضية ولا تتدخل المفوضية في نطاق عملها ولكن تلعب دوراً رئيسياً في عمليات اللاجئين، فتُعرف بالشركاء التشغيليين.

يستعرض الكتيب فيما يلي الخدمات المقدمة من قبل الحكومة المصرية والشركاء التنفيذيين وبعض الشركاء التشغيليين. ويوضح الجدول أدناه تصنيف الشركاء.

الشركاء التشغيليون	الشركاء التنفيذيون	
 	 	الخدمات التعليمية
  		خدمات سبل دعم كسب الرزق
		المساعدة المادية
	   	الرعاية الصحية
 	  	الخدمات النفسية والاجتماعية
	 	المساعدة القانونية

إجراءات تقديم الشكاوى

تتيح إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بالمفوضية للاجئين وملتزمي اللجوء فرصة الإبلاغ عن أي سوء سلوك أو سوء تصرف من قبل موظفي المفوضية/ المترجمين/ حراس الأمن/ المنظمات الشريكة أو أي إجراءات غير عادلة (كما في ذلك الشكاوى حول جودة/ توافر المترجمين، أو الوصول إلى المفوضية أو موظفيها، أو إجراءات التسجيل أو دراسة وضع اللجوء أو خدمات الحماية الأخرى) فيما يتعلق بتوفير الحماية والمساعدة من قبل المفوضية.

يوجد نموذج شكوى متاح في جميع مكاتب المفوضية إذا كنت ترغب في استخدامه.



اكتب اسمك ورقم هاتفك على الشكاوى. لن يتم التحقيق في الشكاوى مجهولة المصدر.



يجب أن تحتوي الشكاوى كحد أدنى على المعلومات التالية: اسم و رقم تليفون المشتكي، تاريخ تقديم الشكاوى، وطبيعة الشكاوى.



اكتب الاسم أو الوظيفة أو الوصف التفصيلي للموظف/ المترجم/ حارس الأمن أو موظف المنظمة الشريكة الذي تقدمت بالشكاوى ضده.



لن يتم التعامل مع الاستفسارات أو الطعون المتعلقة بمقابلة تحديد وضع اللجوء أو إعادة التوطين أو الرد عليها من خلال آلية تقديم الشكاوى الموضحة أعلاه. يجب الالتزام بالقنوات المخصصة لذلك.



تلتزم المفوضية بقيم السرية والشفافية في عملية التحقيق في الشكاوى المقدمة.



كيفية أتقدم بشكاوى؟

٣- من خلال البريد الإلكتروني

ARECA@UNHCR.ORG
وسيتم إرسالها إلى ممثل المفوضية في مصر



١- من خلال المكتب

ضع شكاوك في ظرف مغلق ثم أدخل الظرف المغلق في صندوق الشكاوى الموجود في مكتب المفوضية



٢- من خلال البريد

١٧ شارع مكة المكرمة، الحي السابع
المجاورة الثالثة، مدينة ٦ أكتوبر



يجب كتابة عبارة "سري" على رسائل الشكاوى.

سيتم إعلامك في غضون شهرين من تقديم شكواك .



UNHCR
The UN Refugee Agency
مفوضية الأمم المتحدة للاجئين

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بخط معلومات المفوضية

القاهرة الكبرى: ٢٣٧٢٨٥٦٩

الإسكندرية ومحافظات الساحل الشمالي الأخرى: ٢٣٥٩٩٠٨٠٠

المنح والخدمات التعليمية

وزارة التربية والتعليم - إدارة الطلاب الوافدين

تختص بالاشتراك في وضع سياسات لقبول الطلاب الوافدين بالجامعات والمعاهد ومتابعة تنفيذها في ضوء السياسات العامة للدولة وإجراء الاتصالات اللازمة للتنسيق بكل ما يتعلق بالطلاب الوافدين.



وسط البلد

١٢ شارع الفلكي، باب اللوق



هيئة الإغاثة الكاثوليكية

تقدم المفوضية منحاً تعليمية للطلاب المسجلين بالمدارس الحكومية بالمراحل الدراسية المختلفة من خلال هيئة الإغاثة الكاثوليكية. وتحدد قيمة كل منحة وفقاً لطبيعة المرحلة التعليمية المختلفة للطلاب/ة كما تقدم خدمات تعليمية مثل التدريب المهني.



المعادي

٣٣ شارع ١٠٦، حدائق المعادي (محطة مترو حدائق المعادي)



الأحد - الخميس



٨:٣٠ صباحاً - ٤:٣٠ مساءً

٠١٢٨٥٠٠٣١١٤



 CatholicReliefServicesEgypt

مؤسسة فرد

انطلاقاً من رؤيتها أن التعليم الجيد هو مفتاح تمكين الفرد للوصول إلى أعلى إمكاناته، توفر المؤسسة للأفراد فرص تعليم رسمي وغير رسمي عالي الجودة للاجئين السوريين

مدينة ٦ أكتوبر



مؤسسة فرد
Fard Foundation

بناء رقم ١، بلوك ١٥/٢، المجاورة ١٢، غرب سوميد



الأحد - الخميس



(٩:٣٠ صباحاً - ٤:٠٠ مساءً)

٠٢٣٨٣٨٤١١٥



f Fardfoundation

سانت أندروز لخدمات اللاجئين

تقدم العديد من البرامج التعليمية، بما في ذلك دورات لتعليم الكبار اللغتين الإنجليزية والعربية، ودورات تكنولوجيا المعلومات، والخياطة، والحرف اليدوية والرسم بالحناء، ودعم المجتمعات المحلية لتقديم خدمات التعليم المميزة.



وسط البلد

٣٨ شارع ٢٦ يوليو، ميدان الإسعاف، مترو أنفاق محطة ناصر



السبت - الخميس



(٩:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)

٠٢٢٧٧٣٦٣٤٧



info@stars-egypt.org

f St.Andrew'sRefugeeServices

خدمات سبل دعم المعيشة

مصر الملجأ

تقدم خدمات سبل دعم المعيشة من خلال توفير فرص التوظيف. كما تقدم الهيئة فرص تدريب للمتقدمين على المهارات الضرورية للالتحاق بسوق العمل بالإضافة إلى تعليم اللغات.



REFUGE EGYPT
A ministry of the Episcopal/Anglican Church

الزمالك

٥ شارع ميشيل لطف الله، خلف فندق الماريوت.



الإثنين - السبت (الجمعة والأحد عطلة)



(١٠:٠٠ صباحاً - ٣:٠٠ عصرًا)

٠٢٢٧٣٦٤٨٣٧

٠١٢٠٢٤٢٣١٤٧



www.refuge-egypt.org

هيئة الاغاثة الكاثوليكية

تدعم الهيئة اللاجئين وطالبي اللجوء الذين يرغبون في إنشاء مشاريع خاصة بهم.

المعادي



٣٣ شارع ١٠٦، حدائق المعادي (محطة مترو حدائق المعادي)



٠١٠١٠٠٦١٧٥٥



الأحد - الخميس



(٩:٠٠ صباحاً - ٣:٣٠ عصرًا)



Catholic Relief Services Egypt

هيئة إنقاذ الطفولة

تقدم الهيئة للمتعلمين من الذكور والإناث البالغين من العمر ١٨ إلى ٣٥ سنة خدمات سبل دعم المعيشة من خلال توفير فرص التوظيف. كما تقدم الهيئة فرص تدريب للمتقدمين على المهارات الضرورية للالتحاق بسوق العمل. تدعم الهيئة الإناث المتعلمات، ممن لديهن مشاريع تجارية صغيرة، وذلك عن طريق تقديم التدريب اللازم لدعم مشاريعهن.



Save the Children

أرض اللواء

١٣ شارع محمد علي العسيري، متفرع من شارع الشهداء



الأحد - الخميس



(٩:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)

٠١٠١٨٦٨٥١٧٩

٠١٠١٢٠٣٩٢٦٨



Save The Children Egypt

يقدم خبراء تعليمية وتقنيات حديثة للحصول على أعلى مستوى من التعليم الفني وذلك من أجل تنمية قدرات اللاجئين وطالبي اللجوء وتحسين فرصهم لإيجاد مهنة مناسبة.

دون بوسكو



SALESIANI
DON BOSCO

الساحل، شبرا

الإثنين - الجمعة



(١:٠٠ ظهراً - ٧:٠٠ مساءً)

٢ شارع عبدالقادر طه



٠١٢٠١١٣٣٨٧٤



www.donboscocairo.org

تقدم كل من وزارة الصحة و مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الرعاية الصحية الأولية والرعاية الصحية المتخصصة من خلال مجموعة متنوعة من عيادات الرعاية الأولية، والإحالة إلى المستشفيات المتخصصة.

الخدمات المتوفرة في مراكز الرعاية الصحية الأولية التابعة لوزارة الصحة

نوع الخدمات	منشآت الرعاية الصحية الأولية التابعة لوزارة الصحة
رعاية الأمومة وصحة الطفل <ul style="list-style-type: none">• رعاية ما قبل الولادة (زيارة جديدة وزيارات متكررة).• رعاية ما بعد الولادة (زيارة جديدة وزيارات متكررة)• تنظيم الأسرة• التطعيم الروتيني للأطفال• إدارة أمراض الطفولة	طب الأسرة والمراكز الصحية
استشارات الأمراض الحادة والمزمنة <ul style="list-style-type: none">• خدمات معامل التحاليل• العناية بالأسنان• علاج الأمراض المزمنة• خدمات الطوارئ البسيطة	
التسجيل وإصدار الشهادات <ul style="list-style-type: none">• تسجيل المواليد• شهادات الميلاد• شهادات الوفاة• استخراج بطاقة صحية للأطفال	مكاتب الصحة

تقوم جميع وحدات الرعاية الصحية الأولية التابعة لوزارة الصحة والسكان المصرية باستقبال اللاجئين وملتزمي اللجوء وتقوم هيئة إنقاذ الطفولة بتوفير الدعم للوحدات التالي ذكرها بشكل :

المنطقة	الوحدة الصحية
مدينة ٦ أكتوبر	وحدة المستقبل الصحية
مدينة ٦ أكتوبر	وحدة رعاية شباب مبارك
مدينة ٦ أكتوبر	وحدة رعاية الحصري
الجيزة	وحدة رعاية الطالبة
الجيزة	وحدة الرعاية بميت عقبة
الجيزة	وحدة الرعاية بمنطقة غرب المطار
القليوبية	وحدة رعاية الشباب
القليوبية	وحدة رعاية المستقبل
القليوبية	وحدة رعاية التجمع الأول
القاهرة	وحدة رعاية الهجانة
القاهرة	وحدة رعاية الزهراء
القاهرة	وحدة رعاية الخبيري

لمزيد من المعلومات عن وحدات رعاية الصحة الأولية التي تقوم هيئة إنقاذ الطفولة بدعمها في محافظة الإسكندرية وباقي محافظات الساحل الشمالي، يرجى مطالعة الكتيب الخاصة بتلك المحافظات.

الرعاية الصحية

عيادات كاريتاس مصر

تقوم عيادات كاريتاس بتقديم الخدمات الطبية الخاصة بالأمراض المزمنة لجميع اللاجئين.



عيادة جاردن سيتي

٨ شارع عبد اللطيف بلطية (دار الشفا سابقاً) خلف فندق فور سيزونز



بجوار قسم شرطة قصر النيل

الإثنين - الجمعة



(٨:٣٠ صباحاً - ٣:٣٠ عصرًا)

٠٢٢٧٩٤٩٢٠٣



٠٢٢٧٩٦١٧٧١

٠٢٢٧٦٩٤٤٤١

٦ أكتوبر

عقار رقم (٨/٤٨) الحى الثامن مجاورة ٢



الإثنين - الجمعة



(٨:٣٠ صباحاً - ٣:٣٠ عصرًا)

٠٢٣٨١٩٧١٢٩



٠١١٢٩٨٨٤٤٢٠

مدينة نصر

١٥ شارع محمد يوسف موسى، موازي من مصطفى النحاس



الإثنين - الجمعة



(٨:٣٠ صباحاً - ٣:٣٠ عصرًا)

٠٢٢٣٨٦٧٣٦٧



٠٢٢٣٨٦٧٣٦٦

ملحوظة هامة: يرجى الاتصال لأخذ موعد مسبق قبل زيارة العيادات علماً بأن الإجازة الأسبوعية يومية السبت والأحد من كل أسبوع.

هيئة إنقاذ الطفولة



Save the Children

تعمل هيئة إنقاذ الطفولة مع وزارة الصحة والسكان لضمان وصول اللاجئين للخدمات الصحية اللازمة. في حالة الطوارئ كالحوادث أو الحروق أو الإصابات الخطيرة أو الولادات المتعثرة يرجى الإتصال على رقم الطوارئ بالقاهرة:

٢٤ ساعة يوميا 

أرقام الطوارئ 
٠١٢٨٠٧٧٠١٤٦

معهد التدريب

والخدمات النفسية

والاجتماعية بالقاهرة ٠١١٠٠٧٨٢٠٠٠ أيضا متاح لغير الناطقين بالعربية (بستك)

تقبل هيئة إنقاذ الطفولة إحالات الرعاية الصحية الثانوية والثالثية فقط من خلال شريك الرعاية الصحية الأولية للمفوضية. إذا تم تقييمك طبياً في وحدة رعاية صحية أولية أو في مستشفى عام / جامعي، يرجى إرسال تقرير الخدمة الطبية المطلوبة ونسخة من بطاقة المفوضية الخاصة بك على تطبيق واتساب على الأرقام التالية وسيقوم موظفو هيئة إنقاذ الطفولة بالاتصال بك.

القاهرة الكبرى: ٠١٠٦٨١٢٤٤٤٥

الإسكندرية / دمياط: ٠١٠٦٧١٦٧٧٤٤

في حالة عدم وجود ظرف طارئ يستدعي تدخل طبي في خلال ٤٨ ساعة على الأكثر يرجى الاتصال بالأرقام الخاصة بالرعاية الصحية الاختيارية. يتضمن ذلك رعاية الأمراض المزمنة أو الحاجة لأجهزة تعويضية.

المعادي

الأحد - الخميس 
(٩:٠٠ صباحاً - ٣:٠٠ عصرًا)

٠٢٢٧١٠٠٠٩ 

٦ أكتوبر

الأحد - الخميس 
(٩:٠٠ صباحاً - ٣:٠٠ عصرًا)

٠١٠١١٠٤٩٦٤٦٠ 

عيادات مصر الملجأ

تقدم خدمات متابعة الحمل للحالات الحرجة كما توفر العلاج لمرضى السل وفيروس نقص المناعة البشرية بدعم وتنسيق مع وزارة الصحة والسكان، البرنامج الوطني للدرن والبرنامج الوطني للإيدز



REFUGEE EGYPT
A Ministry of the Episcopal/Anglican Church

يومياً ما عدا الأحد والجمعة
(٩:٠٠ صباحاً - ٤:٠٠ عصرًا)



عيادة ٦ أكتوبر

٤٧ المحور المركزي، داخل مبنى الكنيسة الأسقفية، الحي العاشر،
خلف كنيسة السيدة العذراء ومار مرقص.



٠١٢١١٩٧٠٠٢٤



للتوارئ

٠١٢١١٩٧٠٠٣٧

مدينة نصر: عيادة الكيلو أربعة ونصف

كنيسة العذراء وأبو سيفين، التبة، نهاية شارع مصطفى النحاس.



٠١٢١١٩٧٠٠١٣



٠١٢١١٩٧٠٠١٦

للتوارئ

٠١٢١١٩٧٠٠١٣

الزمالك: عيادة جميع القديسين

٥ شارع ميشيل لطف الله، بجانب فندق الماريوت.



٠١٢١١٩٧٠٠١٩



٠٢٢٧٣٦٤٨٣٦

للتوارئ

٠١٢١١٩٧٠٠٣٧



www.refuge-egypt.org

معهد التدريب والخدمات النفسية والاجتماعية بالقاهرة

التوعية والمساعدة الصحية

لدى المعهد أطباء من اللاجئين والممرضات بالتعاون مع منظمة تير دي زوم، يقدمون المساعدة بالتعاون مع شركاء الرعاية الصحية، للاجئين وطالبي اللجوء لتمكينهم من اللوصول إلى رعاية الطوارئ والرعاية الصحية ميسورة التكلفة.

لحالات الطوارئ ٠١١٠٠٧٨٢٠٠٠

الصحة النفسية

يعمل المعهد مع الأطباء النفسيين لتقديم التقييمات والعلاج والإحالة إلى الأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي.

لحالات الطوارئ

٠١٠٦٤٣٩٠١٧٥

٠١١٠٠٦٠٤٠٠٢

تحديد موعد

٠١١٥٠٠٠٠١٣٢

٠١١٢٠٨٨٨٨٤٩

عيادات الصحة النفسية

التفاصيل	مواعيد العيادة
عيادة أطفال اتصل على ٠١١٢٠٨٨٨٨٤٩	الإثنين والثلاثاء ٠٩:٠٠ صباحا - ٠٣:٠٠ عصرا عن طريق موعد مسبق فقط
عيادة مدينة نصر (وحدة الرعاية الصحية الأولية في كاريتاس)	
عيادة بالغين بدون موعد مسبق من ٠١:٠٠ ظهرا - ٠٢:٠٠ ظهرا	الخميس ٠١:٠٠ ظهرا - ٠٧:٠٠ مساء
عيادة جاردن سيتي (وحدة الرعاية الصحية الأولية في كاريتاس)	
عيادة بالغين بدون موعد مسبق من ٠١:٠٠ ظهرا - ٠٢:٠٠ ظهر	الإثنين ٠٩:٠٠ صباحا - ٠٣:٠٠ عصرا
عيادة بالغين بدون موعد مسبق من ١٠:٠٠ صباحا - ١١:٠٠ صباحا	الثلاثاء ١٠:٠٠ صباحا - ٠٤:٠٠ مساء
عيادة بالغين دون موعد مسبق من ٠١:٠٠ ظهرا - ٠٢:٠٠ ظهر	الجمعة ٠٩:٠٠ صباحا - ٠٣:٠٠ عصرا
عيادة ٦ أكتوبر (وحدة الرعاية الصحية الأولية في كاريتاس)	
عيادة بالغين بدون موعد مسبق من ١٠:٠٠ صباحا - ١١:٠٠ صباحا	الخميس ١٠:٠٠ صباحا - ٠٤:٠٠ مساء



الخدمات النفسية والاجتماعية

معهد التدريب والخدمات النفسية والاجتماعية بالقاهرة

لدى المعهد بالتعاون مع منظمة تير دي زوم فريق مدرب من الأخصائيين النفسيين الاجتماعيين من إرتيريا، إثيوبيا، الصومال، السودان، جنوب السودان، العراق، اليمن وسوريا يقدم الدعم المجتمعي و الدعم النفسي الاجتماعي، وإدارة الحالات، والدعم في حل المشكلات، والمشورة، والإحالة، وتبادل المعلومات، والاستجابة للطوارئ لجميع اللاجئين وملمتسي اللجوء في القاهرة الكبرى والساحل الشمالي. للتواصل مع أخصائي نفسي اجتماعي في المجتمع أسأل قائد مجتمعتك او اتصل بخط المساعدة الخاص بستك



خط الطوارئ ٢٤ ساعة يومياً

٠١١٠٠٦٠٤٠٠٢

٠١٠٦٤٣٩٠١٧٥



كما يقوم فريق المعلومات الخاص بستك بتقديم تفاصيل عن الخدمات المقدمة في القاهرة الكبرى، أماكن الخدمات الصحية، المساعدات القانونية، المنح الدراسية، التسجيل المفوضية وكذلك الحصول على المساعدة في الحالات الطارئة

٠١١١٧٢٢٢٤٢٦

٠١١٢٧٧٧٧٠٠٥



تقدم المنظمة الدعم للاجئين الذين كانوا أو لازالوا يعانون من العنف القائم على أساس النوع أو الجنس من خلال التوعية وإدارة حالات الناجين بشكل فردي عن طريق توفير الدعم النفسي والاجتماعي والقانوني.

المعادي

كير مصر



قطعة ٨، مبنى س٦٤، الشطر العاشر، زهراء المعادي، أمام كارفور المعادي

الأحد - الخميس

(٩:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)



٠١٠٢٨٨٥٩٧٧٧

٠١٠٢٨٨٥٩٦٦٦



خط الطوارئ (متاح من الساعة ٠٨:٠٠ صباحاً - ٠٥:٠٠ مساءً خلال أيام الأسبوع و متاح ٢٤ ساعة يومي الجمعة والسبت)

٠١٠٢٨٠٦٢١٧٨



سانت أندروز لخدمات اللاجئين

تقدم المنظمة أنشطة الدعم الشخصي، والتعليم للأطفال والشباب غير المصحوبين بذويهم في القاهرة، بالإضافة إلى تقديم الدعم الشخصي للبالغين وللعائلات عن طريق الأنشطة الجماعية والرياضية.



وسط البلد

٢٨ شارع ٢٦ يوليو ، ميدان الإسعاف، محطة مترو ناصر.



الإثنين - الخميس



(٩:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)

٠٢٢٧٧٣٦٣٤٧



St. Andrew's Refugee Services

info@stars-egypt.org

هيئة إنقاذ الطفولة

توفر هيئة إنقاذ الطفولة خدمات متخصصة للأطفال المعرضين للخطر والأطفال المعرضين للإساءة والإهمال والعنف والاستغلال مثل برنامج التوجيه والدعم لمتابعة ودعم الأطفال غير المصحوبين بذويهم أو مقدمي رعاية قانونيين. وتشمل الخدمات الأخرى الإرشاد النفسي والتدخلات النفسية والاجتماعية في جلسات فردية وجماعية والتربية الإيجابية مع مقدم الرعاية والانضباط الإيجابي مع المعلمين والعاملين الصحيين.



Save the Children

عناوين مراكز هيئة إنقاذ الطفولة

المنطقة	مدينة نصر	أرض اللواء	المعادي	فيصل
العنوان	٦ شارع محمد مهدي عرفة - الحي العاشر - الطابق الثالث	برج الياسمين - شارع الغاز من شارع ترعة الزمر - الطابق الأول خلف مركز شباب أرض اللواء	٧ ش الجولف - الدور الثالث خلف نادي المعادي	٧ شارع عبد الرحمن حسني من شارع ناصر الثورة

الخدمات النفسية والاجتماعية

أطباء بلا حدود

تقدم الرعاية الطبية والنفسية للأشخاص الذين تعرضوا لاعتداء جنسي. يعتبر الاغتصاب من حالات الطوارئ الطبية: إذا سبق لك أو لأي شخص تعرفه التعرض لعنف جنسي، يرجى الاتصال خلال ٣ أيام (٧٢ ساعة) لزيادة فرصة التعافي وإنقاذ الحياة.

تقدم منظمة أطباء بلا حدود خدمة إعادة التأهيل الطبي والبدني والنفسي للضحايا البالغين ممن سبق لهم التعرض لأحداث مؤلمة. توجد أيضاً خدمات لدعم المجموعات.



خط ساخن للطوارئ

٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع

٠١١١٧٠٨٣٥٠٢



المعادي

٢ شارع ١٦١



لتحديد موعد

٠١٠١٢١٥٩١٦٢



٠١١١١٤٨٣٢٦٧

الأحد - الإثنين



الأربعاء - الخميس

(٩:٠٠ صباحاً - ٦:٠٠ مساءً)

خدمات منظمة أطباء بلا حدود آمنة ومحترمة وسريّة ومجانية

كاريتاس مصر



تقدم كاريتاس المشورة الفردية والجماعية والدعم النفسي والاجتماعي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. كما يمكن توفير الأجهزة المساعدة ولوازم تحسين جودة المعيشة مثل مراتب تخفيف الضغط، حفاظات البالغين، وغيرها حسب الحاجة. يسهل المشروع أيضاً الوصول إلى الخدمات الضرورية، بما في ذلك العلاج التأهيلي، من خلال الإحالة إلى مقدمي الخدمات المتخصصين. بالإضافة إلى ذلك، يتم تنظيم الأنشطة الاجتماعية والترفيهية بانتظام لتعزيز السلامة النفسية والاندماج الاجتماعي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

مدينة نصر

١٥ محمد يوسف موسى، متفرع من



مصطفى النحاس.

المنطقة الأولى، مدينة نصر.

الاثنين - الجمعة



(٠٨:٣٠ صباحاً - ٣:٣٠ مساءً)

٠٢٣٨٦٧٣٦٦ - ٠١١٢٩٨٨٠٨٨٤ - ٠١١٢٩٨٨٠٢٣٣



تقدم الخدمات في مجال الرعاية النفسية والاجتماعية، وتشمل: إدارة الحالات، وبرامج للتنشئة الإيجابية للأبناء، والأنشطة الترفيهية من خلال مراكز الخدمات المجتمعية القائمة على الحماية.



الأحد - الخميس
(٩:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)



مدينة ٦ أكتوبر: مكتب مكاني

مبنى ٨/٦، المجاورة ١، المنطقة الثامنة

٠١٠١١٢٥٥٤٤٨

٠١٠٩٩١٩٠٢٧٩

عين شمس: مركز درب

٥ شارع المصانع، متفرع من منشية السد العالي، متفرع من شارع جسر السويس
خلف حديقة بدر

٠١٠٩١٤١١٨٦٦

٠١٠٢١٦٩٨٨٨٥

الهرم: مراكز أبواب

أبواب ١: ٣ شارع إبراهيم الجابري، متفرع من شارع ناصر الثورة

٠١١٥١١٩٩٣٢١

أبواب ٢: ٥٢ شارع التعاون، متفرع من شارع الهرم

٠١٠٢٦٧٢٣٤٩٩

٠١١١٤٤١٨١٣٢

مدينة العبور: مركز نوافذ

شارع متولي الشعراوي، خلف مول الياسمين، بجوار مكتب الطريقة الدسوقية

٠١٠١٣٣٨٦١٥٦

٠١١٤٣٧٢٥٥٧١

المساعدة القانونية

المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين

تقوم المؤسسة بتوفير المساعدة والمشورة القانونية لملتزمي اللجوء واللاجئين. وتشمل مجالات الخدمات التي تقدمها: الأحوال الشخصية، والتمثيل القانوني.



وسط البلد

٢ ش حسين المعمار، متفرع من شارع
محمود بسيوني، الدور الثالث
٠٢٢٥٧٥١١١٨

الأحد - الخميس
(١٠:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)



المحامون المتحدون

يقوم المحامون المتحدون بخدمة جميع اللاجئين وملتزمي اللجوء و يقدمون الخدمات التالية:

United Lawyers

المحامون المتحدون

- المساعدة في الحصول على وثائق رسمية مثل: شهادة الميلاد ووثائق الزواج والطلاق.
- تمثيل اللاجئين أمام كافة الجهات والمحاكم.
- مساعدة ضحايا حوادث العنف القائم على أساس الجنس أو النوع للحصول على شهادات ميلاد للأطفال المولودين نتيجة تلك الحوادث .
- تقديم المشورة القانونية من خلال الإحالة من قبل المفوضية.

المعادي

١٣ شارع ١٥٤، برج الأدهم، الدور الأول (محطة مترو المعادي)

٠١١٥٤٥٢٦١٧١



سانت أندروز لخدمات اللاجئين

تمثيل قانوني مجاني وتقديم المشورة فيما يتعلق بمقابلات تحديد وضع اللاجئين التي تقوم بإجرائها المفوضية.

وسط البلد



٣٨ شارع ٢٦ يوليو، ميدان الإسعاف، محطة مترو ناصر.



السبت - الخميس



(٩:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)

٠٢٢٧٧٣٦٣٤٧



 St. Andrew's Refugee Services

استخراج شهادة ميلاد لحديثي الولادة

ما هي المستندات المطلوبة؟

- وثيقة الزواج أو الطلاق.
- إشعار يفيد بالولادة صادر من المستشفى أو أي منشأة طبية.
- بطاقة التسجيل التابعة للمفوضية، أو جوازات سفر الأب والأم سارية الصلاحية.
- شهادة الوفاة في حالة وفاة الأب.
- في حالة الولادة بالمنزل، تحتاج إلى إبلاغ مكتب الصحة لإصدار إخطار الولادة في أقرب وقت.

يحق للأشخاص التاليين فقط طلب شهادة الميلاد:

- الأب.
- الأم بشرط تقديم مستند تحقيق شخصية الأب.
- أحد الإخوة البالغين من جانب الأب بشرط تقديم مستند تحقيق شخصية الأب.
- الجد/الجدة أو العم/العمة من جانب الأب بشرط تقديم مستند تحقيق شخصية الأب.



ينص قانون الأحوال المدنية المصري على ضرورة تسجيل المواليد خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ الولادة. ويعتبر تسجيل المواليد بمثابة إثبات للشخصية القانونية للطفل، وإثبات للعمر. كما يمكن أن يساعد تسجيل المواليد في منع انعدام الجنسية عن طريق توثيق نسب الطفل إلى والديه وحمل جنسياتهما.

أين يمكنني استخراج شهادة ميلاد لأطفالي حديثي الولادة؟

يتم إصدار شهادة الميلاد في مكتب الصحة التابع للمنطقة التي تمت فيها الولادة. تأكد من استيفاء جميع المستندات المطلوبة عند توجهك لمكتب الصحة.

لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بخط معلومات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين:

القاهرة الكبرى: ٢٣٧٢٨٥٦٩٩

الإسكندرية ومحافظات الساحل الشمالي الأخرى: ٢٣٥٩٩٠٨٠٠

باللغة العربية على:

@RefugeesEgyptAR

باللغة الإنجليزية وغيرها من اللغات على:

@RefugeesEgypt

المستندات المطلوبة (بلا استثناء):

- وثيقة الزواج أو الطلاق سارية الصلاحية.
- إشعار يفيد بالولادة صادر من المستشفى أو أى منشأة طبية. في حالة الولادة بالمنزل، يرجى زيارة أقرب مكتب صحة لاستخراج إشعار الولادة.
- بطاقة المفوضية، أو جوازات سفر الأب والأم سارية الصلاحية.
- عدد ٢ صورة للمولود (٦*٤)
- استمارة ٢٦ (استمارة ساقط قيد) والتي يمكن الحصول عليها من أحد مكاتب السجل المدني.
- شهادة الوفاة في حالة وفاة الأب.

مكتب الصحة



المحامون المتحدون

٠١١٥٤٥٣٦١٧١



لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بخط معلومات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين:

القاهرة الكبرى: ٠٢٣٧٢٨٥٦٩٩

الإسكندرية ومحافظات الساحل الشمالي الأخرى: ٠٢٣٥٩٩٠٨٠٠



UNHCR
The UN Refugee Agency

باللغة العربية على:

@RefugeesEgyptAR

باللغة الإنجليزية وغيرها من اللغات على:

@RefugeesEgypt

المساعدة النقدية

كاريتاس مصر

تقوم المفوضية بتقديم المساعدة المالية للفئات الأكثر احتياجاً لفترة محددة. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بكاريتاس..



٦ أكتوبر

الحي الثالث، المجاورة الثالثة، شارع ١٨، فيلا ٥٧٤



٠١١٢٩٨٨٠٨٠٠



مدينة نصر

٣٠ شارع سيباويه المصري، ناصية أنور المفتي، بجوار مرور أول مدينة نصر



٠١٢٨٨٠٦٤٧٠٣



الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم: بعد التسجيل لدى المفوضية، سيتم إعلامك في اليوم نفسه من قبل فريق المفوضية لحماية الأطفال عن من سيقوم بإجراء تحديد مصالح الطفل الفضلى، وبعد ذلك الإجراء، سيتم إعلامك عندما تحتاج إلى زيارة كاريتاس جاردن سيتي لصرف المساعدة المالية. يرجى التأكد من عدم تفويت تاريخ موعد استلام المساعدة المالية. في حالة الرغبة في تغيير الميعاد، يرجى إبلاغ أخصائي الحالة مسبقاً.

جاردن سيتي

٨ شارع عبد اللطيف بلطية (دار الشفا سابقاً) خلف فندق فور سيزونز



بجوار قسم شرطة قصر النيل

الإثنين - الجمعة



(٨:٣٠ صباحاً - ١٢:٠٠ ظهراً)

للمواعيد

٠٢٢٧٩٤٩٢٠٣

٠٢٢٧٩٦١٧٧١

٠٢٢٧٦٩٤٤٤١



المساعدة الإنسانية النقدية

من يمكنه الحصول على المساعدة النقدية من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين أو الجهات الشريكة لها؟

مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي الجهة الوحيدة المسؤولة عن توفير المساعدة النقدية لعدد محدود من اللاجئين الأكثر احتياجاً. وسيتم إبلاغكم عبر رسالة نصية إذا ما كانت مؤهلي الحصول 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 ٦ أكتوبر أو الإسكندرية أو دمياط. سيتم إبلاغكم مقدماً عن مكان وموعد المقابلة والتي سوف تقوم كاريتاس خلالها بملئ استبيان معك.



ما الذي سيحدث عقب المقابلة الشخصية؟

ستحدد الرسالة النصية سواء ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على المساعدة.



أين يمكنني الحصول على المساعدة النقدية؟

إذا وقع عليكم الاختيار للحصول على المساعدة، ستلقى رسالة نصية على هاتفك تبليغ بتاريخ توافر المبلغ بمكتب البريد في جمهورية مصر العربية. وإذا لم تستطع الذهاب بنفسك، يمكنك تفويض شخص موثوق به لاستلام المساعدة نيابة عنك. يرجى التواصل مع كاريتاس للحصول على المزيد من المعلومات.



من الذي يمكنني التواصل معه للرد على الاستفسارات أو الإبلاغ عن شكوى؟

يرجى الاتصال بكاريتاس وسيواصل معك أحد مقدمي المشورة للاستماع لك وتوفير التوجيه والمشورة التي تحتاجها وذلك عن طريق الأرقام الآتية

٠١١٢٩٨٨٠٨٠٠

٠١٢٨٨٠٦٤٧٠٣



هام!

يتم توفير المساعدة النقدية دون سداد أي مبالغ في المقابل. إذا طلب منك سداد أي مبلغ مقابل الحصول على هذه الخدمة، يرجى إبلاغ المفوضية فوراً.

يرجى التأكد من إبلاغ المفوضية بأي تغييرات في معلومات الاتصال بك

شركاؤنا من الأمم المتحدة

هيئة الأمم المتحدة للمرأة

في إطار برنامج التمكين الاقتصادي والتوعية للمرأة الوافدة والمرأة المصرية، بالشراكة مع كل من المجلس القومي للمرأة، ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وبدعم من الحكومة اليابانية، تقدم هيئة الأمم المتحدة للمرأة خدمات فورية لدعم السيدات المتضررات من النزاع، وذلك عن طريق: تعزيز مشاركتهن في الأنشطة الاقتصادية، وتوفير فرص عمل لائقة مع ضمان خدمات الحماية وخدمات الدعم النفسي والاجتماعي اللازمة. كما يهدف البرنامج إلى تعزيز قدرات المرأة الوافدة والمصرية على التعايش ودعم الاندماج داخل المجتمعات المضيفة

لتواصل مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة عبر صفحتها على موقع فيسبوك:



f Unwomenegypt

تدعم منظمة اليونيسيف وشركاؤها وزارة الصحة في جهودها لتوفير الرعاية الصحية المجانية والمدعومة للاجئين في مصر، خاصةً النساء والأطفال الأكثر ضعفاً. تتلقى اليونيسيف آراء وتعليقات الأشخاص المستفيدين لضمان التحسين المستمر في الخدمات المتاحة. أما في مجال التعليم، فتدعم اليونيسيف وزارة التعليم في تعزيز قدرة المدارس الحكومية على استيعاب الأطفال السوريين في بيئات تعليمية عالية الجودة.

يونيسيف



المنظمة الدولية للهجرة

تعمل المنظمة على المساعدة في تأمين الإدارة المنظمة والإنسانية لعملية الهجرة وتعزيز التعاون الدولي فيما يتصل بقضايا الهجرة، والمساعدة في البحث عن حلول عملية للمشكلات المتعلقة بالهجرة، وتقديم المساعدة الإنسانية للمهاجرين المحتاجين، بما في ذلك اللاجئين والنازحين داخلياً.



المنظمة الدولية للهجرة
وكالة الأمم المتحدة للهجرة

كما تتضمن الأنشطة المتعددة للمنظمة مركزاً لدعم إعادة التوطين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، يهدف للإعداد لعملية إعادة التوطين مجاناً.

يمكنك الاتصال بالموقع الإلكتروني لمركز دعم إعادة التوطين بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في مصر www.jordan.iom.int/refinfo أو على الخط الساخن: ١٩٤٧٢

أو عن طريق البريد الإلكتروني: ic@iom.int
لأي استفسارات أخرى يرجى الاتصال على: ٠٢٢٧٣٦٥١٤٠

صندوق الأمم المتحدة للسكان

يقدم صندوق الأمم المتحدة للسكان للاجئين - بالتعاون مع كير مصر - الدعم الاجتماعي والنفسي ضمن أماكن آمنة، بما في ذلك التقييم والدعم العاطفي، وتقديم المشورة والدعم للأشخاص ذوي الإعاقة، وتعبئة المجتمع المحلي، وفض النزاعات، والإحالة، ودعم الإسكان الآمن، بالإضافة إلى الأنشطة المجتمعية المختلفة.



مدينة نصر

الأحد - الخميس
(٩:٠٠ صباحاً - ٥:٠٠ مساءً)



١١ شارع إبراهيم نوار



برنامج الأغذية العالمي

يقدم البرنامج قسائم غذاء للاجئين المسجلين لدى المفوضية الأكثر ضعفاً والأكثر احتياجاً إلى الغذاء.

يرسل برنامج الأغذية العالمي رسائل نصية إلى الهواتف المحمولة لمتلقي القسائم تتضمن مواعيد وأماكن التوزيع.



الأحد - الخميس
(٠٨:٣٠ صباحاً - ٠٣:٤٥ عصرًا)



٠٢٢٥٢٩٩٨٣٠
٠١٠٢٣٦٤٦٧٠٦



 [WFPassistentorefugees](https://www.facebook.com/WFPassistentorefugees)

دعم الجهات المانحة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين مصر في ٢٠١٩



شكراً لجميع الدول والمنظمات والأفراد على مساهماتهم السخية

كيفية الوصول إلينا

المفوضية السامية للأمم المتحدة
لشؤون اللاجئين



٥ شارع ميشيل لطف الله

بجانب فندق الماريوت، الزمالك، القاهرة

٠٢٢٧٢٨٥٦٩٩ (القاهرة الكبرى)



الأحد - الخميس

(٨:٣٠ صباحاً - ٣:٠٠ عصرًا)



UNHCR

The UN Refugee Agency
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

@ UNHCRgypt

@ RefugeesEgyptAr



@ UNHCRgypt

@ UNHCRgypt

