

الخدمات المقدمة لللاجئين وملتمسي اللجوء في الإسكندرية ومحافظات الوجه البحري

سبتمبر ٢٠٢٣



UNHCR
The UN Refugee Agency
مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

معكم، أينما كنتم



موقع مساعدة المفوضية للاجئين وطالبي اللجوء

لمزيد من المعلومات والأسئلة الشائعة:
help.unhcr.org/egypt

معلومات التواصل مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مصر

help.unhcr.org/egypt

facebook.com/RefugeesEgyptAR



توفر المفوضية الحماية والمساعدة للاجئين بالتنسيق مع الحكومة المصرية والشركاء، ويمكن للاجئين المقيمين في محافظات الوجه البحري التالية الاتصال بخط المعلومات أو التواصل عبر البريد الإلكتروني أو التوجه لمكتب المفوضية في الإسكندرية: الإسكندرية، دمياط، البحيرة، الدقهلية، الغربية، كفر الشيخ، مطروح، بورسعيد

خط معلومات المفوضية

الأحد - الأربعاء

٨:١٥ ص - ٣:٣٠ م

الخميس

٨:١٥ ص - ١٤:٠٠ م



٠٢٢٧٣٩٠٤٠٠



مراسلتنا على البريد الإلكتروني

arealcp@unhcr.org	إحالات حماية الطفل
arealpro@unhcr.org	إحالات الحماية، المشورة
arecaedu@unhcr.org	إحالات التعليم
arealcbp@unhcr.org	إحالات الخدمات المجتمعية
arecafrd@unhcr.org	الإبلاغ عن حالات الاحتيال
arecaapr@unhcr.org	طلبات إعادة فتح الملفات

مكتب المفوضية

١٣ شارع نوردن، كفر عبده، الإسكندرية

روابط هامة

لزيارة مواقع الإنترنت، يمكنك كتابة الرابط في متصفحك، أو مسح الكود ضوئياً باستخدام كاميرا هاتفك المحمول.

صفحة الفيسبوك
باللغات الإنجليزية
والأمهرية والصومالية
والتجريدية والأورومو

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



صفحة الفيسبوك
باللغة العربية

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



موقع دليل خدمات
المفوضية (أسئلة
وأجوبة حول خدمات
المفوضية)

help.unhcr.org/egypt



متابعة حالتك من
خلال موقع تحديد
وضع اللاجئين

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



١. تسجيل جديد
٢. إضافة أفراد الأسرة الجدد بما في ذلك الأطفال
٣. تغيير العنوان أو بيانات أخرى
٤. تغيير مقدم الطلب الرئيسي أو التحويل إلى ملف آخر
٥. إغلاق الملف أو إعادة فتحه
٦. تجديد المستندات
٧. الحصول على رقم إغلاق وزارة الخارجية

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



يرجى إحضار الأصل ونسخ من مستنداتك التالية لموعد التسجيل:

١. جواز(جوازات) السفر.
٢. جميع وثائق الهوية الأخرى المتاحة.
٣. شهادة (شهادات) الزواج/ الطلاق.
٤. شهادة (شهادات) الميلاد/ الوفاة.
٥. البطاقات العائلية.
٦. شهادة الدراسة الثانوية أو الجامعية.
٧. إثبات التسجيل السابق مع المفوضية في دول أخرى (إن وجد).



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

يمنحك التسجيل طابعاً رسمياً على إقامتك كطالب لجوء في مصر. كما يساعدك في تفاعلك اليومي مع السلطات المصرية والمنظمات الشريكة للمفوضية. بالإضافة إلى ذلك، يسهل التسجيل مع المفوضية الإقامة ويحميك أنت وعائلتك من العودة إلى بلدك إلزامياً.

عندما تقوم بالتسجيل لدى المفوضية، سيتم تزويدك بوثيقة تسجيل المفوضية. يرجى الانتباه إلى صلاحية وثيقة المفوضية الخاصة بك والتأكد من الاتصال بالمفوضية لتجديد الوثيقة قبل شهر من موعد انتهائها.

وثائق تسجيل المفوضية

وثيقة طلب لجوء (الورقة البيضاء)

يتم إصدار هذه الورقة للأشخاص المسجلين لدى المفوضية الذين تقدموا بطلب رسمي للحصول على وضع اللاجئ دون إبراز وثائق هوية صالحة. ولا يمكن هذه الورقة حاملها من الحصول على تصريح إقامة، ولكنها بمثابة دليل على طلب اللجوء في مصر لحين النظر في وضعه (تحديد وضع اللاجئ) من خلال مكتب المفوضية، وبناءً على ذلك، ينبغي منحها اعتبارات الحماية الدولية.

إذا حصلت على وثائق هوية بعد إصدار تلك الوثيقة، يرجى الاتصال بالمفوضية خلال ساعات العمل لتحديد موعد لتلقي بطاقة تسجيل طالب اللجوء.

بطاقة طالب لجوء (البطاقة الصفراء)

يتم إصدار البطاقة للأشخاص المسجلين لدى المفوضية الذين تقدموا بطلب صفة لاجئ بشكل رسمي مع تقديم وثائق هوية صالحة. توفر تلك البطاقة الحماية من الاحتجاز والترحيل إلى بلدك الأصلي أو أي بلد آخر، ويسمح لحاملي البطاقة الحصول على تصريح الإقامة القانوني لإضفاء الشرعية على إقامتهم في مصر. وتكون هذه البطاقة صالحة لمدة ١٨ شهراً.

بطاقة لاجئ (البطاقة الزرقاء)

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

لماذا أحتاج إلى تصريح إقامة ساري؟

يلتزم كل أجنبي، بما في ذلك اللاجئين وطالبي اللجوء الذين يقيمون في جمهورية مصر العربية بالحصول على تصريح إقامة ساري. بدون تصريح إقامة ساري، يكون بذلك مخالفاً لقواعد الإقامة بالبلاد، وهو ما يعاقب عليه القانون المصري. لذلك، ننصح ليس فقط بالحصول على تصريح الإقامة الخاص بك بعد التسجيل لدى المفوضية ولكن أيضاً بتجديده عند انتهاء صلاحيته..

كيف يمكنني الحصول على أو تجديد تصريح الإقامة في مصر؟

١. يمكن للاجئين وطالبي اللجوء الذين من المقرر أن يجددوا أو يحصلوا على بطاقات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين الخاصة بهم في مكاتب المفوضية الحصول على رقم الإقامة المرجعي الخاص بوزارة الخارجية أثناء مقابلتهم في مكاتب المفوضية والتواصل مباشرة مع مكتب الاتصال بإدارة الجوازات والهجرة في العباسية في الموعد المحدد لهم. أما اللاجئين وملتمسي اللجوء ذوي البطاقات السارية، فيمكنهم الحصول على رقم الإقامة المرجعي الخاص بوزارة الخارجية وميعاد التقديم أمام مكتب الإتصال بالإدارة العامة للهجرة والجوازات والجنسية بالعباسية من مكاتب كارياتاس مصر بالعناوين التالية:

• الإسكندرية: ٢٦ شارع طلعت نعمان، محطة الرمل، الدور الثالث
يومياً عدا الجمعة والأحد: ٣:٣٠ م - ٨:٣٠ م

• دمياط: ٨١/٢١ المجاورة الأولى، الحي الأول، امام معهد السياحة والفنادق بدمياط الجديدة
يومياً عدا الجمعة والسبت: ٩:٠٠ ص - ٧:٣٠ م

يجب عليك إحضار بطاقتك السارية عند التوجه لمكاتب كارياتاس. ويرجى التأكد من سريان بطاقة المفوضية الخاصة بك لمدة لا تقل عن شهر عند ميعادك المحدد أمام مكتب الإتصال بالإدارة العامة للهجرة والجوازات والجنسية بالعباسية.

٢. يرجى الذهاب إلى مكتب الاتصال بإدارة الجوازات والهجرة بالعباسية في تاريخ الموعد الذي تم استلامه مع الرقم المرجعي لوزارة الخارجية. يجب عليك تقديم الرقم المرجعي الصادر عن المفوضية أو كارياتاس إلى مكتب الاتصال وبناءً عليه سيتم تزويدك بموعد لتقديم طلب الإقامة.

٣. في يوم موعدك، يرجى التوجه إلى مكتب الإقامة بالعباسية، حيث س يُطلب منك تقديم جميع المستندات اللازمة، بما في ذلك استمارة طلب تصريح الإقامة. س يُطلب منك أنت وعائلتك أيضاً التقاط صورك وبصمات أصابعك. سيتم تحديد موعد لك بعد ذلك لاستلام بطاقة تصريح الإقامة.

٤. يرجى العودة في الموعد المحدد إلى مكتب منح الإقامة في وحدة الإقامة بإدارة الجوازات والهجرة، حيث ستحصل على بطاقة تصريح الإقامة الصادرة عن الحكومة المصرية.

٥. يتم إصدار تصريح الإقامة فقط في إدارة الجوازات والهجرة بالعباسية. يجب عليك الذهاب إلى هناك شخصياً لاستكمال جميع الإجراءات بغض النظر عن مكان إقامتك في مصر.

ما هي المستندات التي يجب علي إحضارها؟



- جميع بطاقات تسجيل مفوضية شؤون اللاجئين الخاصة بأفراد الأسرة ومن تعول من المسجلين معك في مصر.
- جواز السفر الأصلي لأفراد الأسرة ومن تعول المسجلين معك في مصر.
- نسخ من كل من مستند/مستندات التسجيل الخاص بالمفوضية وجواز/ جوازات السفر.
- الرقم المرجعي الذي حصلت عليه من مكتب المفوضية أو كارياتاس.
- صورتان شخصيتان بحجم جواز السفر. لا حاجة إلى صور من تعول إلا إذا كانوا أكبر من ١٢ عاما وتم إصدار بطاقة تسجيل منفصلة لهم من المفوضية.
- نسخة من تصريح الإقامة الأخير الذي حصلت عليه بناءً على وضع اللجوء الخاص بك في البلد.

هل يجب علي دفع أي رسوم للحصول على بطاقة الإقامة؟

نعم، س يُطلب منك دفع رسوم استخراج بطاقة تصريح الإقامة البالغة ١٠٠ جنيه مصري في البنك الموجود في مبنى العباسية أثناء تقديم طلبك إلى إدارة الإقامة. يتم توجيه هذه الرسوم إلى الحكومة المصرية لتغطية نفقات البطاقة الجديدة.

ما هو نوع تصريح الإقامة الذي سأحصل عليه؟

سيتم إصدار تصريح إقامة عادي غير سباحي لك لفترة أولية مدتها ٦ أشهر من تاريخ التقديم، والتي ستكون قابلة للتجديد طالما أنك لا تزال أحد الأشخاص محل اهتمام المفوضية في مصر. تمنح نفس المدة لحاملي البطاقات الصفراء والزرقاء.

كيف يمكنني الوصول إلى إدارة الجوازات والهجرة؟

يقع مقر الإدارة في ٤١٧ شارع رمسيس بالعباسية ويسهل الوصول إليها بالموصلات العامة باتباع التعليمات التالية:

للاجئين المقيمين في القاهرة الكبرى:

مترو الأنفاق: أقرب محطة إلى المقر الجديد هي محطة العباسية (الخط الأخضر؛ إمبابة - المطار). بعد الخروج من محطة المترو، ستكون الإدارة على بعد خمس دقائق سيراً على الأقدام.

للاجئين المقيمين في المحافظات الأخرى:

محطة قطار رمسيس: يمكنك استقلال القطار/ موصلات النقل العام من أي محافظة إلى محطة رمسيس. عند وصولك إلى المحطة، انتقل إلى محطة مترو الشهداء وانزل في محطة مترو العتبة حيث ستنتقل إلى خط المترو الأخضر (إمبابة - المطار) وتخرج في محطة العباسية. بعد الخروج من محطة المترو، ستكون الإدارة على بعد خمس دقائق سيراً على الأقدام.

تحديد وضع اللاجئين هي وحدة داخل فريق الحماية، حيث يتم تدريب الموظفين 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.

ما هو الهدف من مقابلة تحديد وضع اللاجئين؟

مقابلة تحديد وضع اللاجئين هي لمساعدتك على طرح قضيتك وشرح خبراتك وظروفك بشكل كامل والتي أدت بك إلى الفرار من بلدك. واستناداً إلى المقابلة، ستحدد المفوضية ما إذا كنت تستوفي تعريف اللاجئين أم لا وتمنح وضع اللاجئين وفقاً للقانون الدولي للاجئين.

مقابلة تحديد وضع اللاجئين

عندما يتم تحديد موعد إجراء مقابلة لتحديد وضعك الفردي، ستلقى مكالمة جدولة لإعلامك بموعد مقابلة تحديد الوضع وتقديم المشورة لك بشأن الخطوات التي يجب عليك اتخاذها قبل المقابلة. بعد مكالمة الجدولة، سوف تتلقى رسالة نصية قصيرة مع رابط تطبيق سيجنال، إذا وافقت على إجراء مقابلة عن بعد. وعلاوة على ذلك، سيتم تحديث موقع تحديد وضع اللاجئين على الرابط: rsd.unhcregyp.org/refugeeresult.aspx مع تاريخ الموعد الخاص بك أيضاً. ولأنه من الممكن أن يكون هناك تغييرات في مواعيد المقابلات، يطلب منك أيضاً التحقق من موقع تحديد وضع اللاجئين السابق ذكره بانتظام، وخاصة قبل ٤٨ ساعة من موعد مقابلتك. إذا وافقت على إجراء مقابلة عن بُعد، فبعد مكالمة تحديد الموعد، ستلقى رسالة نصية قصيرة تحتوي على رابط تطبيق سيجنال.

أثناء إجراء المقابلة، يجب عليك:

- 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 ١٢ عاماً بشكل فردي؛
- أحضر جميع المستندات المتاحة لك ولأي من أفراد الأسرة المرافقين لك، مثل وثائق السفر وأوراق الهوية وسجلات العمل والوثائق الأخرى 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 قضيتك وقد يؤدي إلى قرار سلبي.
- من المهم أن تتعاون مع موظف المفوضية أثناء مقابلة تحديد وضع اللاجئين وأن تقدم معلومات صادقة وكاملة في جميع الأوقات. سيؤثر عدم تحري الصدق والدقة سلباً على قضيتك وقد يؤدي إلى قرار سلبي.
- إذا وافقت على إجراء مقابلة عن بُعد، فيجب توافر هاتف ذكي بكاميرا أمامية تعمل واتصال ثابت بالإنترنت وأن تكون وحيداً في الغرفة وقت المقابلة. سيؤدي عدم التأكد من أنك في مكان آمن وسري إلى إعادة تحديد موعد المقابلة.

خلال إجراء المقابلة، لديك الحق في:

- أن تكون المقابلة بلغة يمكنك التواصل بها؛
- أن تُمثل من قبل محام أو ممثل قانوني، مؤهل على هذا النحو بموجب الإجراءات المعمول بها في المفوضية، أثناء إجراء مقابلة تحديد وضع اللاجئين.

يرجى أيضاً ملاحظة ما يلي:

- لكل طالب لجوء ملف شخصي، وخلفية وسبب مختلفين للفرار من بلاده؛ ومن ثم، سيتم تقييم كل حالة على حدة، وفقاً لقواعد وإجراءات المفوضية.
- رجاء عدم الإهتمام بالشائعات المنتشرة بين اللاجئين حول تقديم قصص محددة ليتم منحك وضع اللاجئين، لأن هذا سيعتبر عدم تحري للدقة بشأن قضيتك للمفوضية وسيؤثر سلباً على معالجة قضيتك وقد يؤدي إلى قرار سلبي..
- تضليل المفوضية عمداً حول وقائع قضيتك أو هويتك يعتبر احتيالياً. يرجى ملاحظة أن هذا سيؤثر سلباً على التعامل مع ملفك وقد يؤدي إلى قرار سلبي. وتحفظ المفوضية بحقها في اتخاذ التدابير المناسبة في مثل هذه الحالات.
- ستبقى بياناتك ووثائقك سرية ولن تشاركها المفوضية مع أطراف ثالثة أخرى دون موافقتك. ولن تشارك المفوضية معلوماتك تحت أي ظرف من الظروف مع حكومة بلدك الأصلي.
- لا توقع أي وثائق ما لم تقرأها، وتفهمها وتوافق عليها.
- أثناء وجودك في مصر، يتوقع منك، مثل أي أجنبي آخر، احترام قوانين، وعادات وتقاليد المجتمع المستضيف.
- التهديدات اللفظية والجسدية الموجهة إلى موظفي المفوضية تنتهك القانون المصري. وستقوم المفوضية بالإبلاغ عن أي شخص يصدر مثل هذه التهديدات، ويمكن مقاضاة هذا الشخص.

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

- بطاقة تسجيل طالبي اللجوء الخاصة بك من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين؛
- أي وثائق ذات صلة لدعم طلب لجوئك؛
- وثائق الهوية الأصلية الخاصة بك وبأفراد عائلتك (مثل جوازات السفر، وبطاقات الهوية، والشهادات العسكرية، وشهادة الزواج، وشهادات الميلاد، والتقارير الطبية إن وجدت، وما إلى ذلك)؛
- إثبات التسجيل السابق لدى مكاتب المفوضية الأخرى.

هل يمكنني الحصول على ممثل قانوني/مستشار لمساعدتي خلال إجراءات تحديد وضع اللاجئين؟

يحق لك الحصول على ممثل قانوني/مستشار لمساعدتك خلال مقابلة تحديد وضع اللاجئين. في مصر، تقدم منظمة سانت أندروز لخدمات اللاجئين - ستارز (StARS) المعلومات، والمشورة، والإحالة، والتمثيل، والمناصرة لطالبي اللجوء واللاجئين في مصر مجاناً. لمعرفة المزيد عن كيفية الوصول إلى ستارز يرجى إلقاء نظرة على قسم شركائنا تحت (خدمات الحماية) على: <https://help.unhcr.org/egypt/partners/stars/>

لماذا هناك إجراءات مختلفة في مقابلات التقييم الأوي؟

لدى المفوضية في مصر إجراءات مختلفة حسب تعقيد الحالات. وتخضع بعض الحالات لمقابلات التسجيل وتحديد وضع اللاجئين معاً في نفس المقابلة، التي تسمى إجراء التسجيل وتحديد الوضع المدمجين؛ بعض الحالات لديها مقابلات تسجيل منفصلة عن مقابلات تحديد وضع اللاجئين؛ وبعض الحالات لديها أكثر من مقابلة تحديد وضع من أجل ضمان أن مكتب المفوضية لديه كمية كافية من المعلومات لإكمال إجراء تحديد الوضع الخاص بالحالة محل الدراسة.

ماذا سيحدث لو فاتني موعد مقابلة تحديد وضع اللاجئ؟

يرجى العلم أنه إذا لم تحضر موعد مقابلة تحديد وضع اللاجئ دون تفسير مقبول، فقد يتم إغلاق قضيتك. إذا فاتك موعد، فمن مسؤوليتك طلب موعد جديد في أقرب وقت ممكن لشرح سبب عدم تمكنك من الاتصال بمكتب المفوضية. يرجى ملاحظة أنه لن يتم منح الموعد الجديد إلا إذا قدمت تفسيراً مقبولاً لسبب عدم حضورك.

هل يطلب من أفراد عائلتي، الذين سجلوا أسماءهم معي بالملف، الحضور في مقابلة تحديد وضع اللاجئ؟

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

ماذا يحدث إذا تم الاعتراف بي كلاجئ؟

إذا تم الاعتراف بك كلاجئ، سيتم إعطائك موعداً لإخطار بالنتيجة والذي سيشرح بوضوح إلى مكان وتاريخ وتوقيت استلام القرار. من أجل الحصول على القرار، سيطلب منك أن تقدم لموظفي مكتب الاستقبال بالمفوضية بطاقة تسجيل طلب اللجوء ومستندات الهوية الخاصة بك (جواز السفر أو أي إثبات شخصية). سيطلب منك بعد ذلك التوقيع على إيصال الإخطار الخاص بك. إذا تم الاعتراف بك كلاجئ، سوف تحصل أنت وذويك على بطاقة لاجئ من المفوضية.

ماذا يحدث إذا تم رفض وضعي كلاجئ؟

إذا تم رفض وضعك كلاجئ بعد المقابلة الأولى، سيتم إعطائك موعداً لإخطار بالنتيجة والذي سيشرح بوضوح إلى مكان وتاريخ وتوقيت استلام القرار. من أجل الحصول على القرار، سيطلب منك أن تقدم لموظفي مكتب الاستقبال بالمفوضية بطاقة تسجيل طلب اللجوء ومستندات الهوية الخاصة بك (جواز السفر أو أي إثبات شخصية). سيطلب منك بعد ذلك التوقيع على إيصال الإخطار الخاص بك.

في تاريخ الموعد المحدد لك، سوف تتلقى خطاب بقرار الرفض و الذي يحتوي على شرح لأسباب رفض طلب اللجوء. إذا تم إخطارك بقرار الرفض، يحق لك أن تقدم طلب استئناف في خلال ٣٠ يوم. إذا كنت لا تريد أن تقدم إستئناف على قرار المقابلة الأولى برفض طلب اللجوء الخاص بك، فلن تعتبر بعد ذلك من الأشخاص المعنيين لدى المفوضية.

لقد تم رفضي للحصول على صفة اللاجئ، ولكن تم قبول والدي أو إبني أو أخي. كيف يمكن لهذا ان يائثر علي؟

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

كيف سيتم إخطاري بقرار تحديد وضع اللاجئ؟

بمجرد أن يصبح قرار تحديد وضع اللاجئ الخاص بك جاهزاً، ستلتقى رسالة نصية قصيرة أو مكالمة للإشارة إلى تاريخ/موعد إشعار النتيجة. سيتم إعلامك بالقرار إما عن بُعد من خلال تطبيق سيجنال أو سيتم تحديد موعد لإبلاغك داخل مكتب المفوضية. سيتم إبلاغ كل فرد بطريقة، ومكان، وتاريخ إخطاره عن طريق الاتصال/الرسائل القصيرة.

في غضون ذلك، يمكنك أيضا التحقق من هذا الموقع عبر قسم نتيجة تحديد وضع اللاجئ rsd.unhcregyp.org/RefugeeResult.aspx والذي سيعكس أيضا تاريخ /موعد إشعار النتيجة، بمجرد توفره. قرار طلب اللجوء الخاص بك يمكن أن يكون إما الاعتراف أو الرفض.

كيف يمكنني تقديم طلب استئناف؟

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

rsd.unhcregyp.org/FormsAndLeaflets.aspx

في نموذج طلب الإستئناف، يجب أن تضم ما يلي:

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

يمكنك بعد ذلك تقديم نموذج طلب الإستئناف مملوء حسب ما هو مطلوب إما في بريد إلكتروني إلى arecaapr@unhcr.org أو بالذهاب إلى مبنى تحديد وضع اللاجئ الموجود في ٤٤، المجاورة الثانية، الحي الثامن، مدينة السادس من أكتوبر في أيام محددة من الأسبوع والتي سوف يتم تحديدها للأشخاص يوم إخطارهم.

ماذا سيحدث أثناء إجراء الإستئناف؟

تسمح عملية الاستئناف للمفوضية بمراجعة الرفض الأول والتأكد من أن القرار الذي تم اتخاذه كان صحيحاً. أثناء عملية الاستئناف، سوف يقوم موظفون مختلفون عن أولئك الذين شاركوا في قرار المقابلة الأولى من قسم الحماية بالمفوضية بمراجعة جميع طلبات الاستئناف. لن تؤدي جميع طلبات الاستئناف إلى مقابلات استئناف. ولهذا السبب فإنه من المهم أن تقدم في طلب الاستئناف الخاص بك جميع الأسباب التي تجعلك تعتقد أن القرار الأولي خاطئ.

إذا كان هناك حاجة لمقابلة استئناف، سوف يتم إخطارك بتاريخ مقابلة الاستئناف عبر رسالة نصية قصيرة، و سوف يكون الموعد موجود على موقع تحديد وضع اللاجئ على الموقع التالي: rsd.unhcregyp.org/RefugeeResult.aspx

إذا تم إلغاء قرار رفضك الأولي، سوف يتم منحك صفة لاجئ. إذا تم التأكيد على القرار الأولي فسوف يتم إغلاق ملفك حيث سيتم اعتبارك غير مؤهل لمنحك صفة لاجئ بموجب القانون الدولي.

من يمكنه تلقي المساعدة النقدية من المفوضية أو شركائها؟

تهدف المفوضية إلى تقديم المساعدة النقدية للاجئين وطالبي اللجوء المسجلين الذين يتبين أنهم في أمس الحاجة إلى المساعدة. تجري كارتاس، شريكة المفوضية، مقابلات تقييمية من خلال قسم الاحتياجات الأساسية، وإذا تم التوصل إلى أنك مؤهل للحصول على مساعدة نقدية، فسيتم إخطارك عبر رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المسجل في المفوضية.

كيف يحدد مكتب المفوضية من هو المؤهل للحصول على المساعدة النقدية؟

لتحديد من هم في أمس الحاجة إلى المساعدة، وبالتالي الأهلية للحصول على المساعدة النقدية، تستخدم المفوضية صيغة إحصائية تهدف إلى ملاحظة مواطن ضعف الحماية ومواطن الضعف الاجتماعية والاقتصادية. لاستخدام هذه الصيغة، تعتمد المفوضية على مصادر متعددة للمعلومات، مثل المعلومات المسجلة أثناء التسجيل لدى المفوضية والتي يتم جمعها أحياناً أثناء مقابلات التقييم التي أجراها شريك المفوضية، كارتاس للاحتياجات الأساسية. وعوامل مثل العمر، ومكان الإقامة، وعدد أفراد الأسرة، ومستوى التعليم، والوضع المالي، والوصول إلى المساعدة الأخرى، والاحتياجات الخاصة، والحالة الطبية، وملفات تحديد مخاطر الحماية، من بين أمور أخرى تحدد القرار. يتم تقييم جميع ملفات اللاجئين وطالبي اللجوء المسجلين لدى المفوضية لتحديد الأشخاص الأكثر ضعفاً من الناحية المالية - لاختيار الملفات عالية المخاطر.

إذا تم تعريفك على أنك مؤهل لتلقي المساعدة النقدية، فستخطر المفوضية عبر رسالة نصية قصيرة على رقم الهاتف المسجل لك في المفوضية.

كيف أحصل على موعد لمقابلة التقييم؟

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

من أين أستطيع استلام المساعدة النقدية؟

بمجرد تلقيك رسالة نصية قصيرة على رقم هاتفك المسجل في المفوضية، يمكنك استلام المساعدة النقدية من أي مكتب بريد في مصر، قبل الموعد النهائي المشار إليه في الرسالة النصية القصيرة. إذا تم إخطارك بأنك ستلتقى المساعدة النقدية عبر ماسح قزحية العين، فسيتطلب منك الذهاب إلى أقرب مكتب بريد مزود بماسح قزحية العين.

يرجى ملاحظة أن مقدم الطلب الرئيسي هو الوحيد الذي يجب أن يذهب إلى مكتب البريد لاستلام المساعدة النقدية ما لم يتم بتعيين مستلم بديل لأخذ المساعدة نيابةً عنه. لتحديد مستلم بديل للمساعدة النقدية، يرجى الاتصال بمؤسسة كارتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦.

إذا كنت ترغب في تحديث رقم هاتفك المسجل في المفوضية، يرجى استخدام الطريقة الموضحة في الصفحة (١٥).

كيف أحصل على المساعدة النقدية في مكتب البريد؟

في مكتب البريد، هناك احتمالان:

١. قد يُطلب منك إبراز بطاقة المفوضية الخاصة بك لدى الصراف حيث يقوم بمراجعة صورتك ورقم ملفك واسمك؛ أو
٢. إذا كانت الرسالة النصية تشير إلى أنك ستلتقى أموالك من خلال مسح قزحية العين، فأنت بحاجة إلى الذهاب لأحد مكاتب البريد المجهزة بكاميرات ماسح قزحية العين. في مكتب البريد، ستحتاج إلى وضع الكاميرا على نفس مستوى عينيك والنظر إلى الماسح الضوئي وعيناك مفتوحتان أثناء مسح قزحية العين.



يرجى ملاحظة أن مُستلم المساعدة النقدية المُحدد (عادة مقدم الطلب الرئيسي) هو الشخص الوحيد الذي يجب أن يذهب إلى مكتب البريد ما لم يتم بتعيين مستلم بديل لأخذ المساعدة نيابةً عنه. لتحديد مستلم بديل للمساعدة النقدية، يرجى الاتصال بمؤسسة كارتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦.

ماذا أفعل إذا كنت غير قادر على تحصيل المساعدة النقدية في مكتب البريد؟

٣. يرجى التأكد من التوجه إلى مكتب البريد قبل الموعد النهائي لتوزيع المساعدة كما هو موضح في الرسالة النصية القصيرة. لا يمكنك تحصيل المساعدة النقدية إذا أتيت بعد الموعد النهائي للصراف. يمكن فقط مُستلم المساعدة النقدية المُحدد (عادة مقدم الطلب الرئيسي) استلام المساعدة النقدية، ما لم تكن قد عينت مستلماً بديلاً في كارتاس قسم الاحتياجات الأساسية.
٤. إذا كنت تتلقى المساعدة من خلال ماسح قزحية العين، يرجى التأكد من وضع الكاميرا على نفس مستوى عينيك (ليس أعلى أو أسفل) وأن تنظر إلى الكاميرا بعينين مفتوحتين. إذا لم يتم التقاط قزحية العين، فاطلب من الصراف في مكتب البريد مسح عينك اليمنى أولاً ثم العين اليسرى. إذا لم تنجح أيضاً هذه المحاولة، فحاول الذهاب إلى مكتب بريد آخر مزود بكاميرا مسح القزحية حيث قد تكون هناك مشكلة في الاتصال بالإنترنت.

إذا لم تنجح أي من المحاولات المذكورة أعلاه، يرجى الاتصال بمكتب كارتاس للاحتياجات الأساسية لتسجيل شكاوك بشكل رسمي. هذه الخطوة في غاية الأهمية. بدون الشكوى الرسمية، لن تتمكن المفوضية من معالجة المشكلة بشكل فعال. سيناقد متخصص من كارتاس المشكلة معك ويساعدك في حلها ويسجل شكاوك بشكل رسمي. ستقوم المفوضية بالتحقيق في أسباب شكاوك المسجلة في غضون ٣٠ يوماً من الموعد النهائي لصراف النقود. إذا اتبعت الخطوات المذكورة أعلاه، ستقوم المفوضية بإعادة صرف المساعدة النقدية المستحقة، وسيتم إخطارك عن طريق الرسائل القصيرة متى وأين وكيف يمكنك الحصول على المساعدة الخاصة بك.

يمكنك العثور على رقم الخط الساخن الخاص بكارتاس للاحتياجات الأساسية وساعات العمل والعنوان في الصفحة (٣٣) من هذا الكتيب.



تحديث بيانات الاتصال

رقم هاتفك المحمول هو الوسيلة الرئيسية التي نتواصل بها معكم، لذا فإنه من الضروري أن تكون بيانات اتصالكم لدى المفوضية محدثة باستمرار.
إذا قمتم بتغييرها لأي سبب، يمكنكم تحديثها عن طريق:



الاتصال بخط معلومات المفوضية:

٠٢٢٧٣٩٠٤٠٠

الأحد - الأربعاء

٨:١٥ ص - ٣:٣٠ م

الخميس

٨:١٥ ص - ٢:٠٠ م

من أتصل للاستفسارات أو الشكاوى المتعلقة بالمساعدة النقدية؟

يرجى التواصل مع كاريتاس للاحتياجات الأساسية على ١٥٩٤٦. سيقدم لك متخصص من كاريتاس المشورة المناسبة وسيسجل مشكلتك إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الإجراءات من المفوضية.

يرجى ملاحظة أنه يجب تسجيل جميع الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالمساعدة النقدية للمفوضية عبر كاريتاس، قسم الاحتياجات الأساسية. ولا يتم تسجيلهم في مكاتب المفوضية. بدون الشكاوى الرسمية في كاريتاس للاحتياجات الأساسية، لن تتمكن المفوضية من معالجة مشكلتك بشكل فعال.

سيتم إبلاغك مباشرة بقرارات الاستحقاق والصرف التي تتخذها المفوضية عبر الرسائل القصيرة (قد تتلقى أيضًا مكالمات متباعدة من كاريتاس). لذلك من المهم أن تحافظ على رقم هاتفك محدثًا.

استخراج شهادات ميلاد للمواليد الجدد

- ١ 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 والده وحمل جنسياتهما.
 - ٢ وثائق زواج أو طلاق صالحة وموثقة قانونياً. إشعار الولادة من قبل المستشفى أو أي مرفق طبي.
 - ٣ بطاقة تسجيل مفوضية اللاجئين أو جوازات سفر صالحة للأب والأم
 - ٤ شهادة وفاة في حالة وفاة الأب. في حالة الولادة في المنزل، يرجى إبلاغ مكتب الصحة لإصدار إشعار الولادة
- مكتب الصحة
- يرجى التوجه إلى مكتب الصحة في المنطقة التي تمت فيها الولادة، يرجى تذكر إحضار جميع المستندات المطلوبة



إجراءات الشكاوى

توجد إجراءات لتقديم الشكاوى للإبلاغ عن سوء سلوك جسيم من قبل موظفي المفوضية أو المترجمين الفوريين أو حراس الأمن أو الظلم الإجرائي في توفير الحماية والمساعدة للمفوضية (بما في ذلك الشكاوى حول جودة/توافر المترجمين الفوريين، والوصول إلى مباني المفوضية أو موظفيها، وإجراءات التسجيل، تحديد وضع اللجوء وخدمات الحماية الأخرى).

عملية تقديم شكوى

يوجد نموذج شكوى متاح في جميع مكاتب المفوضية إذا كنت ترغب في استخدامه. يمكنك أيضا كتابة شكواك على ورقة فارغة ولا داعي لاستخدام المغلفات.



يعتبر اسم مقدم الشكاوى والاتصال بهاتفه وتاريخ الشكاوى والطبيعة العامة للشكاوى من المعلومات المهمة التي يجب تضمينها. لن يتم التحقيق في الشكاوى المجهولة.



ضع الاسم أو الوظيفة أو الوصف التفصيلي للموظف أو المترجم الفوري أو الحارس أو موظف الجهة الشريكة الذي تم تقديم الشكاوى ضده.



قد تؤدي الشكاوى التي لا أساس لها أو الكيدية إلى المقاضاة من قبل السلطات المصرية.



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



تلتزم المفوضية بقيم السرية والشفافية في عملية التحقيق في الشكاوى.



يحظر توظيف أي شخص لكتابة شكاوى مقابل أموال أو خدمات. يرجى الامتناع عن القيام بذلك. ليس للمفوضية أي علاقة مع أولئك الذين يجلسون خارج مبانيها لبيع خدماتهم.



كيف يمكن تقديم شكوى؟

عن طريق المكتب



ضع الظرف المختوم في صندوق الشكاوى الموجود في مكتب المفوضية.

عن طريق البريد الإلكتروني إلى:



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

بالبريد إلى:



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

يجب وضع كلمة "سرية" على رسائل الشكاوى

سيتم إخطارك في غضون شهرين بعد تقديم شكواك.



TAJAAJILLI WAAJJIRRI UNHCR DHIHEESSU HUNDUU KAFALTIIRRAA BILISAA

جميع خدمات المفوضية مجانية



Tajaajilli UNHCRiin fi dameewwan isaatiin kennamu kan akka galmee, mirkanii baqattummaa, qubannaa biyya sadaffaa, gargaarsa fi tajaajilli biroo kaffaltii irraa bilisa

Yo namni kamuu isinitti dhufee maallaqaa isin gaafate yookaan tajaajila UNHCR tiif jecha wanta kamu isin gaafate yookaan tajaajila UNHCR tiif jecha waa kaffalte, Taatee san maaloo yeroma san gabaasaa

جميع الخدمات التي تقدمها المفوضية وشركاؤها من تسجيل وتحديد وضع اللجوء 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.

Gowwoomsaa akkamitti gabaasa godhuu dandeenya?

- 1- Karaa waajjira UNHCRiitiini Komii keessan erga poostaa keessa keettanii booda itti cufaattii sanduuqa komii kan waajjira UNHCR tti argamu keessa buusaa
- 2- Karaa imeellitiin arecafrd@unhcr.org Yookaan hqig00@unhcr.org



كيف أبلغ عن الاحتيال؟

١- خلال مكاتب مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين من طريق وضع شكواك في مطروف مغلق في صندوق الشكاوى الموجود في أي مكتب تابع للمفوضية.

٢- عبر البريد الإلكتروني إلى arecafrd@unhcr.org أو hqig00@unhcr.org

هيئة الإغاثة الكاثوليكية (CRS)

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



الخط الساخن للتعليم: ٠١٢٨٥٠٠٣١١٤

٠١٠٣٠٤٩٩٩٢٣

الشكاوى: ٠١٠٠٠٥٦٤٧٤٧

Catholic Relief Services Egypt

الإرشاد التربوي: ٠١٠٦٩٣٤١١١١

الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٣:٠٠ م

المحامون المتحدون

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

٠١١٥٤٥٢٦١٧١

السبت - الخميس: ١٠:٠٠ ص - ٦:٠٠ م

المحامون المتحدون United Lawyers

المؤسسة المصرية لدعم اللاجئين (EFRR)

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

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



٠١٢٧٢٠٢٠٩٣٨ / ٠٢٢٥٧٥١١١٨

الأحد - الخميس: ١٠:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

Egyptian Foundation for Refugee Rights

سانت أندروز لخدمات اللاجئين (ستارز)

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



وسط البلد (القاهرة)

٠١٠٣٣٢١٦٦٤٤ (العربية والإنجليزية والأوروبي)

والأمهرية)

٠١٠٣٣٢١٦٦٥٥ (العربية والإنجليزية والصومالية)

٠١٠٣٣٢١٦٦٧٧ (العربية والإنجليزية والتجريدية)

٠١٠٥٠٢٢٧٢٨٨ (كل لغات اللاجئين)

الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

St. Andrew's Refugee Services

info@stars-egypt.org

الخط ما بعد ساعات العمل: ٠١٠٢٨٠٦٢١٧٨

CARE Egypt كير مصر

٠١١٤٤٤٧٠٨٠٠

٠١٢٧٦٤٢٩٣٠٧

٠١١٤٦٠٧٧٢٧٣

الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

الإسكندرية

كاريثاس

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



الإسكندرية

يوميًا عدا الجمعة والأحد: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

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

كاريتاس



تقدم المفوضية المساعدة النقدية فقط للاجئين وطالبي اللجوء الأكثر احتياجاً لفترة زمنية محددة مسبقاً. لمزيد من المعلومات حول البرنامج و/ أو الطلبات المتعلقة بالشكاوى والتفويض والتقييم، يرجى الاتصال بكاريتاس للاحتياجات الأساسية على:

الإسكندرية

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



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

دمياط

٢١/٨١ الحي الأول، مجاورة أولي بجوار مسجد الرشيدى



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

كاريتاس



تدعم كاريتاس اللاجئين وطالبي اللجوء المهتمين ببدء/ توسيع مشاريعهم الخاصة. كما تقدم التدريب على مهارات العمل الأساسية، وتنمية القدرات وتسهيل الوصول إلى سوق العمل.

الإسكندرية

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



١١٤٨٤١١٦٦
يوماً عدا الجمعة والأحد: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

مراكز الدعم المجتمعي

كاريتاس



يقوم مشروع الدعم المجتمعي بتقديم الكثير من الخدمات مثل بناء القدرات، أنشطة فنية وثقافية ورياضية، ندوات توعية خاصة بالحماية، توعية اجتماعية، مهارات حياتية ودورات وورش حرفية متنوعة وأنشطة ترفيهية وتعليمية للأطفال من خلال مراكز الدعم المجتمعي المختلفة.

العجمي

شارع ٧/٦، شاطئ النخيل



١١٥٤٧٦٠٧١١
١٢٨٩٩١٩٥٣٦ (تليفون وواتساب)
الأحد - الخميس: ١٠:٠٠ ص - ٥:٠٠ م

دمياط

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



١١٥٣٧٢٧٧٠٠
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

كما توفر كاريتاس مراكز للتعليم التكنولوجي لتسهيل الحصول على التدريبات المجانية المُقدمة من منصة كورسيرا، حيث يتمكن اللاجئ القاطن في منطقة العجمي من الحصول على خدمة انترنت سريعه واجهزة كمبيوتر وإتاحة الإستفادة من العديد من التدريبات الموجودة بالمنصة.

العجمي

شارع ٩/١٤، شاطئ النخيل



١١٤٨٣٤٤٠٠٨
١١١٣٨٣٣٤٩٩
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

دعم الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن

كاريتاس



تقدم كاريتاس المشورة الفردية والجماعية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. يمكن صرف الأجهزة التعويضية والمواد والمستلزمات التي تعمل على تحسين جودة الحياة (مراتب تخفيف الضغط، وحفاضات الكبار، إلخ ...) بناءً على الحاجة. تسهل كاريتاس أيضاً الوصول إلى الخدمات الضرورية، بما في ذلك العلاج التأهيلي، من خلال الإحالة إلى مقدمي الخدمات المتخصصين.

الإسكندرية

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



١٢٧٧٩٣٣٤٧٦
١١١٨٨٩٧٥٦٤ (تليفون وواتساب)
يوماً عدا الجمعة والأحد: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

العجمي

الكيلو ٢١، خلف مستشفى العصارفة غرب



١١٥٣٧٢٩٩٢
١٢٨٨٢٠٩١٢٨ (تليفون وواتساب)
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

دمياط

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



١١٥٣٧٢٧٧٠٠
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

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

الخدمات المتاحة لدى مراكز الرعاية الصحية الأولية

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

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



الإسكندرية

١٢٠٧٧٢٦٤٧٧ ١١٢٠٠٧٧٠٨٨ يومياً عدا الجمعة والأحد: ٩:٠٠ ص - ٣:٣٠ م	٢٦ شارع طلعت نعمان، الغرفة التجارية، محطة الرمل، الدور الثالث	العجمي
١٢٠٧٧٢٦٥٧٧ (تليفون وواتساب) الإثنين - الأربعاء: ١٠:٠٠ ص - ١:٠٠ م	الكيلو ٢١، خلف مستشفى العاصفة غرب	دمياط
١١٢٢٠٠٠٧٨٢ ١٢٠٧٩٣٧٢٥٥ (تليفون وواتساب) الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م	٢١/٨١ الحي الأول، مجاورة أولي بجوار مسجد الرشيدي	المنصورة
١٠١٠٢٨٠٠٨٨ الإثنين: ١١:٠٠ ص - ٣:٠٠ م	شارع الإمام محمد عبده، متفرع من شارع قناة السويس	مطروح
١٠٠٠١٩٧٧٣٩ الإثنين: ١٢:٠٠ م - ٤:٠٠ م	مركز عصر الإسلام الطبي، شارع الثانوية، بجوار مسجد الدفراوي	

هيئة إنقاذ الطفولة



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

معلومات واستفسارات التوعية الصحية العامة	خدمات الصحة الثانوية	استفسارات وشكاوى الخدمات الصحية الأولية
الإسكندرية: ٠١٠١٤٦٣٠٠٠٦ ٠١٠١٤٦٦٦٩٢٢/ ٠١٠١٤٦٥٠٠٠٤ / ٠١٠١٠٠٢٤٨٣	الإسكندرية ودمياط ٠١٠٦٧١٦٧٧٤٤	الإسكندرية ودمياط للاستفسارات والشكاوى: ٠١٠١٥٩٣٣٤٣٣
دمياط: ٠١٠١١٦٥٨٢٢ / ٠١٠١٣٦٤١١١٩	أرقام الطوارئ ٢٤ ساعة/٧ أيام: ٠١٢٨٠٧٧٠١٤٦ ٠١٢٨٠٧٦٩٤٥٦ ٠١٠٦٤٨٣٣٣٢٠	

الإسعاف ١٢٣ الطوارئ الصحية ١٣٧

للاستفسار عن معلومات فيروس كورونا واستجابات الرعاية الطارئة للحالات المتوسطة والشديدة

١٠٥

التسجيل لتلقي اللقاح ضد فيروس كورونا

egcovac.mohip.gov.eg



مجاناً

الصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي

كاريتاس

تقدم كاريتاس خدمات الطب النفسي والصحة العقلية من خلال الجلسات العلاجية الفردية بالعيادات الآتية:



الإسكندرية

٢٦ شارع طلعت نعمان، الغرفة التجارية، محطة الرمل، الدور الثالث
٠١١٤٨٢٥٤٤٣٣ / ٠١١٢٠٠٧٦٦٠٠ / ٠١١٢٠٠٧٦٦٦٩ / ٠١١٢٠٠٧٦٦٦٩
يوميًا عدا الجمعة والأحد: ١٠:٠٠ ص - ٣:٠٠ م

العجمي

٢١ الكيلو، خلف مستشفى العصافرة غرب
٠١١٥٤٧٦٠٧١١ / ٠١٢٨٩٩١٩٥٣٦
الإثنين - الأربعاء: ١٠:٠٠ ص - ١:٠٠ م

دمياط

٨١/٢١، الحي الأول، مجاورة أولي، بجوار مسجد الرشيدي
٠١١٥٣٧٢٧٧٠٠
الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م

مشروع الدعم النفسي المتخصص وحماية الأطفال اللاجئين والمهاجرين (الممول من يونيسيف UNICEF)

تقدم كاريتاس خدمات إدارة الحالة ودعم نفسي متخصص للأطفال من جلسات تخاطب، تنمية مهارات، صعوبات تعلم، اضطرابات سلوكية ونفسية. ويستهدف المشروع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وجميع الأطفال تحت ١٨ سنة من كافة الجنسيات، على يد نخبة من الأطباء والأخصائيين النفسيين ذوي الخبرة و المهارة.

الإسكندرية

٤٠ طريق الجيش، بحري
٠١١٢٩٩٤١٩٦٠
يوميًا عدا الجمعة والأحد: ٨:٣٠ ص - ٣:٣٠ م

سيدي بشر

٢٧ شارع المأذون، محمد نجيب
٠١١٠٣٢٧٧٣٤٧
الأحد الي الخميس من ٨:٣٠ ص الي ٣:٣٠ م

العجمي

شارع ٦، شاطئ النخيل، مقابل سوبر ماركت الشيخ
٠١١٠٣١٧٥٣٤٥
الأحد الي الخميس من ٩:٠٠ ص الي ٤:٠٠ م

برج العرب

مركز وطن، الحي السكني الأول، برج العرب الجديدة
٠١١١٣٥٢٠٠٣٣
الأحد الي الخميس من ٨:٠٠ ص الي ٣:٠٠ م

دمياط الجديدة

٨١/٢١، الحي الأول، المجاورة الأولي بجوار مسجد الرشيدي
٠١١٢٩٩٤٠٥٥٢
الأحد الي الخميس من ٩:٠٠ ص الي ٤:٠٠ م

مشروع نادي الاسرة بالوحدات الصحية (الممول من يونيسيف UNICEF)

يقدم المشروع خدمات الدعم النفسي غير المتخصص للأطفال من كل الجنسيات من خلال أنشطة ومناهج معدة لتنمية الطفل من سن ٥ الى ١٨ سنة في بعض الوحدات الصحية في القاهرة الكبرى، الإسكندرية، دمياط، كفر الشيخ، أسوان.



الاستغلال والاعتداء الجنسي

إذا كنت قد تعرضت لأي شكل من أشكال الاستغلال أو الاعتداء الجنسي من قبل أحد العاملين في المجال الإنساني (موظفو المفوضية أو الأشخاص / الكيانات المتعاقدة مع المفوضية) أو كنت تعلم أن هذا يحدث، فيمكنك الإبلاغ عن ذلك والحصول على الدعم

يتم التعامل مع جميع البلاغات بسرية تامة، وسيتم الحصول على موافقتك قبل بدء أي نوع من التحقيق

إذا ذهبت في موعد معي، فسأقدم لك المزيد من المساعدة



إلى مكتب المفوضية في مصر

صناديق الشكاوى في مكاتب المفوضية
ARECACOM@UNHCR.ORG

بالبريد إلى ممثل المفوضية في مصر، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ١٧ شارع مكة المكرمة، الحي السابع، القسم الثالث، السادس من أكتوبر

إلى مقر المفوضية

INSPECTOR@UNHCR.ORG
HQIG00@UNHCR.ORG

من خلال موقعنا

www.unhcr.org/igo-complaints.html

ما هي الخدمات المتوفرة؟

للحصول على دعم طارئ نتيجة لحادث عنف قائم على النوع الاجتماعي (بما في ذلك حادث ارتكبه أحد العاملين في المجال الإنساني)، يمكنك الاتصال بـ

كبير، توفر استجابة طارئة للناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك الحماية من الجاني

الخط الساخن للتطوارئ: ١٢٨ ٦٢٧٨، بعد ساعات العمل
١١٤٤٤٧.٨٠٠ / ١٢٧٦٤٢٩٣.٧ / ١١٤٦.٧٧٢٧٣ / خلال ساعات العمل

كاريتاس، توفر الرعاية الطبية الطارئة للناجيات من العنف القائم على النوع الاجتماعي

يوميًا عدا الجمعة والأحد
١٢٧٦٤٧٤٢٩٣٤



المفوضية وجميع شركائها ليس لديهم أي تسامح مع أي استغلال أو اعتداء جنسي على اللاجئين من قبل موظفيها. جميع المساعدات التي تقدمها المفوضية مجانية، لا ينبغي أبدًا تقديم المساعدة مقابل مكاسب جنسية أو مالية أو اجتماعية أو سياسية

لكل فرد الحق في أن يعامل بكرامة واهتمام



تستقبل بستك كل الحالات ثم تقوم بالإحالة الى الشركاء المختصين. كما تتابع الحالات النفسية التي تحتاج حجز في مستشفى قبل وبعد انتهاء فترة الحجز والعودة للمنزل. خلال الزيارات المنزلية ووضع خطة حول كيفية المساعدة حتى تستقر الحالة النفسية. مجموعات الدعم - وتشمل كافة الفئات العمرية من ١٨ سنة وحتى ٧٠ سنة. جلسات التوعية بمواضيع مختلفة. تقديم المشورة والنصح للاجئين وملتمسي اللجوء. كما تقدم بستك مساعدة منحة سكن لحالات الحماية والحالات المستضعفة جدا وبحسب تقييم مناصر السكن لمرّة واحدة في السنة.

رقم الطوارئ وخط المعلومات (متاح ٢٤ ساعة) ٠١١١٨٨٧٤٤٧٤



WFPassistancetorefugees

يوفر برنامج الغذاء العالمي قوائم غذائية للاجئين الأكثر احتياجاً وأولئك الذين يعانون من انعدام الأمن الغذائي المسجلين لدى المفوضية. يرسل برنامج الغذاء العالمي رسائل نصية إلى مستلمي القوائم المسجلين فيما يتعلق بالفترة التي يمكن خلالها استرداد القوائم.

٠١٠٢٣٦٤٦٧٠٦ / ٠٢٢٥٢٩٩٨٣٠

٠٨٠٠٥٥٥٢٢٢



الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٣:٠٠ م



تدير المنظمة الدولية للهجرة مركزاً لدعم إعادة التوطين بالشرق الأوسط وشمال إفريقيا إجراء معالجة إعادة التوطين -مجاناً- لبرنامج قبول اللاجئين في الولايات المتحدة في خمسة عشر دولة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

- يمكنك التواصل مع موقع مركز دعم إعادة التوطين من خلال: www.jordan.iom.int/refinfo
- أو الخط الساخن ١٩٤٧٢ أو عن طريق البريد الإلكتروني ic@iom.int

بالإضافة إلى ذلك، تهدف المنظمة الدولية للهجرة إلى تعزيز رفاهية وحماية المهاجرين المستضعفين في مصر من خلال توفير المساعدة على أساس كل حالة على حدة لضحايا الاتجار بالبشر والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي والفئات المستضعفة الأخرى بما في ذلك:
- طالبو اللجوء في انتظار مواعيد التسجيل لدى المفوضية (حاملو الأوراق البيضاء).
- المهاجرون الذين لا يبنون التسجيل لدى مفوضية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، أو تم إغلاق ملفات المفوضية الخاصة بهم، ويعيشون في مصر منذ ٦ أشهر على الأقل.

تقدم نوعين من الخدمات:

- المساعدة الموضوعية: تشمل المساعدات التالية بناءً على تقييم كل حالة: المساعدات الاجتماعية الاقتصادية، والإسكان، وسبل العيش، المساعدات القانونية، والتعليم، والصحة العقلية والدعم النفسي والاجتماعي، والمساعدات غير الغذائية، والمساعدة الطبية.
- المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج: تقدم المنظمة الدولية للهجرة الدعم الإداري واللوجستي، بما في ذلك المساعدة في إعادة الإدماج، للمهاجرين الذين قرروا العودة طواعية إلى بلدهم الأصلي. لا يمكن تقديم تلك المساعدة لأولئك الذين يرغبون في العودة إلى البلدان التي تعتبر غير آمنة.

الخط الساخن لمساعدة وحماية المهاجرين ٠١٠٣٢٠٤٦٠٦٤ من الأحد للخميس ٩:٠٠ ص - ١٢:٠٠ م

التسجيل لدى منظمة الهجرة ٠١٠٣٣٩٨٢٣٩ من الأحد للخميس ١:٠٠ م - ٣:٠٠ م

البريد الإلكتروني للاستفسارات EgyptMPAINQUIRIES@iom.int

للإبلاغ عن محاولات الاحتيال egyptmpafraud@iom.int

التمكين المجتمعي



يقوم مشروع الدعم المجتمعي بتقديم خدمات مثل بناء القدرات، أنشطة فنية وثقافية ورياضية، ندوات توعية خاصة بالحماية، توعية اجتماعية، مهارات حياتية ودورات وورش حرفية متنوعة وأنشطة ترفيهية وتعليمية للأطفال من خلال مراكز الدعم المجتمعي المختلفة والمراكز المجتمعية والحكومية الشريكة. وتستهدف الأنشطة شرائح مختلفة من الفئات العمرية.

٠١٢٨٩٩١٩٥٣٦ / ٠١١٥٤٧٦٠٧١١

الأحد - الخميس: ١٠:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



شارع ٦/٧، شاطئ النخيل

العجمي

دمياط

٠١١٥٣٧٢٧٧٠٠

الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م



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

المراكز المجتمعية والحكومية الشريكة

الموقع	مركز شباب برج العرب	مركز شباب العامرية	مكتبة مصر العامة بمطروح	مكتبة مصر العامة بالمنصورة
العنوان	حوض سقارة وأبو أحمد	قسم أول العامرية	شارع جابر الكجعاوي	٦ شارع الجمهورية
التليفون	٠١١٢٠٠٧٦٦٦٩			٠١١١٨٨٩١٠٤٣

يومياً: ٨:٠٠ ص - ٩:٠٠ م

كما توفر كاريتاس مراكز للتعليم التكنولوجي لتسهيل الحصول على التدريبات المجانية المُقدمه من منصة كورسيرا، ليتمكن اللاجئين من الحصول على خدمة انترنت سريعه واجهزة كمبيوتر وإتاحة الإستفادة من التدريبات الموجودة بالمنصة.

٠١١١٣٨٣٤٩٩ / ٠١١٤٨٣٤٤٠٠٨

الأحد - الخميس: ٩:٠٠ ص - ٤:٠٠ م



شارع ١٤/٩، شاطئ النخيل، العجمي

٠١١٠٣١٩٤٤١٧ / ٠١١٠٣١٩٤٤١٦

الأحد - الخميس: ١٠:٠٠ ص - ٥:٠٠ م



شارع ١٧، سيدي بشر، الإسكندرية

دعم الجهات المانحة للمفوضية في مصر ٢٠٢٣



شكراً لجميع الدول والمنظمات المانحة على مساهماتهم السخية

جميع خدمات المفوضية مجانية