UNHCR
The UN Refugee Agency

الخدمات المقدمة للاجئين وطالبي اللجوء في ليبيا

2023

مقدمة

ما هي مفوضية اللاجئين؟

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين هي وكالة الأمم المتحدة المكلفة بتوفير الحماية والمساعدة للاجئين وطالبي اللجوء. اللاجئ هو شخص اضطر إلى الفرار من بلده الأصلي ولديه خوف مبرر من التعرض للاضطهاد. لا يستطيع اللاجئون العودة إلى أوطانهم، أو هم خائفون من أن يفعلوا ذلك. يعتبر الشخص المسجل لدى المفوضية طالب لجوء إلى أن يتم الاعتراف به كلاجئ من قبل المفوضية بعد تقييم طلبه.

جميع خدمات الحماية والمساعدة مجانية

يرجى الانتباه إلى أنه لا يتعين عليك دفع أي أموال، أو قبول تقديم أي خدمة أو مقايضة، سواءً كانت جسدية أو عينية (بما في ذلك المال أو الطعام أو أي شيء آخر أو أي خدمات أخرى) نظير أي من خدمات المفوضية أو شركائها.

هذه الخدمات مجانية. لا تتردد في إبلاغ المفوضية بأي انتهاك لهذا.

الهدف من الكتيب

يقدم هذا الكتيب معلومات عن الخدمات المتاحة للاجئين وطالبي اللجوء في ليبيا.

معلومات الاتصال

كيف أتصل بالمفوضية؟

توفر المفوضية خدمات الحماية للاجئين وطالبي اللجوء، ويشمل ذلك التسجيل والتوثيق والمساعدة بالتنسيق مع الحكومة الليبية والشركاء.

إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الحماية أو المساعدة التي تقدمها المفوضية، يمكنك الاتصال بمركز تواصل 1404 أو خطوط المساعدة التابعة للمفوضية. تواصل هو رقم هاتف مجاني يعمل في كافة أنحاء البلاد.

مركز تواصل | **1404**

ساعات العمل: الأحد - الخميس 9 صباحاً إلى 11 مساءً

lbytr@unhcr.org

@UNHCRTripoli

@UNHCRLibyaInfo

@UNHCR Libya

https://help.unhcr.org/libya

خطوط المساعدة التابعة للمفوضية

التسجيل لدى المفوضية في ليبيا

091 163 3466 | 8:30 - 16:30 | الأحد - الخميس

خدمات الحماية في طرابلس (المناطق الحضرية)

091 712 7644 | 8:30 - 16:30 | الأحد - الخميس

خدمات الحماية في بنغازي

091 000 7218 | 8:30 - 16:30 | الأحد - الخميس

التسجيل

لماذا التسجيل لدى مفوضية اللاجئين؟

إذا كنت لا تستطيع العودة إلى بلدك لأنك تخشى على حياتك أو سلامتك، وترغب في طلب الحماية الدولية لدى المفوضية، فيجب عليك التسجيل أولًا. عند التسجيل، تسجل المفوضية المعلومات المتعلقة بك وبعائلتك، بالإضافة إلى سبب اضطرارك لمغادرة بلدك. التسجيل لدى المفوضية هو الخطوة الأولى من أجل طلب الحماية الدولية والمساعدة باعتبارك لاجئاً أو طالب لجوء. تصدر لجميع الأشخاص المسجلين وثيقة طلب اللجوء، وهي وثيقة تشير إلى أنك من الأشخاص الذين تخدمهم المفوضية في ليبيا.

التسجيل لا يؤدي تلقائيا إلى إعادة التوطين أو الإجلاء خارج ليبيا.

ما هي مقابلة التسجيل؟

مقابلة التسجيل هي مقابلة تجمع خلالها المفوضية معلومات عنك. بما في ذلك اسمك، وتاريخ ميلادك، وبلدك الأصلي، وعمرك، وأسباب خوفك من العودة إلى بلدك الأصلي، واحتياجاتك المحددة، وغيرها من المعلومات.

في جميع المقابلات مع المفوضية، من المهم أن تقدم معلومات كاملة وصحيحة على قدر علمك. إذا لم تقدم معلومات صادقة أو كاملة، فقد يؤثر ذلك على قدرة المفوضية على توفير الحماية والمساعدة في المستقبل.

يرجى ملاحظة أن جميع المعلومات التي يتم تقديمها للمفوضية تعتبر سرية ولن تتم مشاركتها دون إذنك.

من الضروري إجراء مقابلة للتسجيل في الحالات التالية:

- لم يسبق لك التسجيل لدى المفوضية.
- تريد تغيير تركيبة عائلتك بإضافة أحد أفراد العائلة إلى ملفك أو إزالته منه.
- انتهت صلاحية وثيقتك وهي في حاجة للتجديد.

التسجيل

حجز موعد للتسجيل

لحجز موعد للتسجيل، يرجى الاتصال بالخط الساخن للتسجيل.

091 163 3466

سيقدم لك موظفو التسجيل المشورة بشأن إجراءات التسجيل. سيتم تحديد موعد لك مع المفوضية.

مركز التسجيل التابع للمفوضية

مركز التسجيل التابع للمفوضية:
طريق سهل الجفارة قرب جزيرة المشتل
منطقة السراج، طرابلس

الخدمات المقدمة في مركز التسجيل التابع للمفوضية لا تتم إلا عن طريق المواعيد المسبقة.

احذر من المعلومات المضللة

التسجيل

التسجيل لأول مرة

خلال موعد التسجيل المقرر الخاص بك، يرجى إحضار جميع أفراد عائلتك وجميع الوثائق الأصلية التي لديك، بما في ذلك النسخ، إن أمكن. قد يشمل ذلك: جواز السفر، أو بطاقة الهوية الوطنية، أو شهادة الميلاد، أو تصريح العمل، أو شهادة الزواج / الطلاق، أو سجلات التعليم، أو وثيقة لاجئ أو طالب لجوء صادرة من المفوضية أو الحكومة في أماكن أخرى، أو أي وثائق رسمية أخرى حول هويتك.

يرجى إحضار أي وثائق متوفرة لديك. يمكنك التسجيل لدى المفوضية حتى إن لم يكن لديك أي من هذه الوثائق .

لتغيير تركيبة عائلتك في ملفك لدى المفوضية

بعد تحديد موعد، يجب على الأم أو الأب الحضور إلى مكتب المفوضية مع الطفل ومع الوثائق التالية:

1. تصريح الولادة الأصلي مختوما من قبل المستشفى، أو تصريح الخروج من المستشفى.
2. وثيقة الزواج / الطلاق / الوفاة.

ستعيد المفوضية جميع الوثائق إليك فوراً

- احذر من الأشخاص الذين يدعون أنهم من المفوضية أو أي منظمة إنسانية أخرى ويطلبون منك منحهم وثائق هويتك مقابل الحصول على المساعدة أو الخدمات. وثائق هويتك ملك لك. قد يطُلب منك إظهارها للمفوضية أو المنظمات الإنسانية، ولكن لا يسمح لهم بالاحتفاظ بها.

- إذا أعطيت وثائق هويتك إلى شخص أو منظمة تعتقد أنها مشبوهة، فيرجى إبلاغ المفوضية بذلك فورا.

خدمات الحماية والمساعدة

1. الحماية

cesvi

الشكاوى **معلومات الاتصال**

0924701185 0922767166

توفر منظمة تشيزفي خدمات الحماية بما في ذلك تقديم المشورة للناجين من العنف القائم على نوع الجنس، ودعم الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، وإحالة اللاجئين الأكثر ضعفاً إلى الخدمات.

موقع المركز المجتمعي
شارع النصر/الصريم، مقابل مبنى الإذاعة والتلفزيون، طرابلس

التعليم

unicef

معلومات الاتصال

@UNICEF.Libya

تعمل المفوضية بشكل وثيق مع اليونيسف لتحسين وصول الأطفال اللاجئين إلى التعليم وتقديم خدمات حماية الطفل للاجئين وطالبي اللجوء.

يدير شركاء اليونيسف عدة مراكز في ليبيا يمكن فيها للأطفال الوصول بأمان إلى خدمات حماية الطفل وخدمات إدارة الحالة التعليمية، بالإضافة إلى مجموعة من الدورات الدراسية ودعم التعليم غير الرسمي.

تشمل أنشطة إدارة الحالات إجراء تقييمات فردية للحالات والإحالة إلى الخدمات المناسبة. للوصول إلى هذه الخدمات، يرجى الاتصال بخطوط المساعدة التابعة للمفوضية أو منظمة تشيزفي للحصول على مزيد من المعلومات.

تعقب الأسر

ICRC

اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)

تجري اللجنة الدولية للصليب الأحمر عمليات البحث عن أسر الأفراد الذين فقدوا الاتصال بعائلاتهم.

معلومات الاتصال

طرابلس: 0922315986

بنغازي: 0910350290

@ICRC

2. المساعدة

cesvi

توفر منظمة تشيزفي المساعدات المالية للاجئين وطالبي اللجوء. تقدم المساعدات المالية في إطار الاستجابة الشاملة لاحتياجات كل حالة. يتم تحديد الأهلية للحصول على المساعدات المالية من خلال وحدة متخصصة تأخذ في الاعتبار عوامل متعددة (بما في ذلك الضعف).

كما تقدم منظمة تشيزفي الدعم والخدمات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، من خلال توفير المعدات المساعدة و / أو الإحالة إلى مقدمي الخدمات، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي، وإعادة التأهيل البدني الأولي، والزيارات المنزلية للأشخاص الذين يصعب عليهم الوصول إلى المركز المجتمعي.

معلومات الاتصال

091 002 7716

092 276 7166

الشكاوى

092 470 1185

INTERNATIONAL RESCUE COMMITTEE

توزع لجنة الإنقاذ الدولية مواد غير غذائية تشمل مستلزمات النظافة ومواد الإغاثة الأساسية ومواد مختلفة للدعم خلال فصل الشتاء. يتم تحديد الأهلية للحصول على أنواع أخرى من المواد غير الغذائية بعد تقييم الحالات، ويؤخذ في الاعتبار عوامل متعددة (بما في ذلك عوامل الضعف).

NRC NORWEGIAN REFUGEE COUNCIL

في إطار المساعدات المالية، يوفر المجلس النرويجي للاجئين قسيمات للاجئين وطالبي اللجوء يمكن استخدامها في متاجر محددة. تقدم المساعدات المالية في إطار الاستجابة الشاملة لاحتياجات كل حالة. يتم تحديد الأهلية للحصول على المساعدات المالية من خلال وحدة متخصصة تأخذ في الاعتبار عوامل متعددة (بما في ذلك الضعف).

3. الخدمات الصحية والدعم النفسي الاجتماعي

الخدمات الصحية

INTERNATIONAL RESCUE COMMITTEE

تقدم لجنة الإنقاذ الدولية خدمات متعددة للاجئين وطالبي اللجوء، بما في ذلك الخدمات الصحية في المركز المجتمعي وكذلك في مراكز الرعاية الصحية الأولية

معلومات الاتصال

الاستشارات العامة
091 034 7365

استشارات الصحة الإنجابية والرعاية قبل الولادة
0910354818

حالات الطوارئ وإنقاذ الأرواح
0910354839 24/7

الدعم النفسي الاجتماعي

cesvi

تقدم منظمة تشيزفي خدمات الصحة النفسية والعقلية للاجئين وطالبي اللجوء الذين يحتاجون إلى مساعدة نفسية اجتماعية.

معلومات الاتصال

091 002 7716

092 276 7166

INTERNATIONAL RESCUE COMMITTEE

تقدم لجنة الإنقاذ الدولية خدمات الصحة العقلية والدعم النفسي الاجتماعي بما في ذلك الاستشارات النفسية.

معلومات الاتصال

الاستشارات العامة
0910347365

حالات الطوارئ وإنقاذ الأرواح
091 035 4839 24/7

إعادة التوطين والإجلاء

تتضمن إعادة التوطين نقل الأشخاص المحتاجين إلى الحماية الدولية من البلد الذي تم تسجيلهم فيه)إما لدى المفوضية أو لدى الحكومة المضيفة) نقلا طوعيا وآمنا ومنظما إلى بلد آخر وافق على قبولهم كلاجئين.

في ليبيا، توفر المفوضية إعادة التوطين مباشرة إلى بلدان ثالثة يستقر فيها اللاجئون بشكل دائم، وكذلك الإجلاء الإنساني إلى آليات العبور في حالات الطوارئ والتي يبقى فيها الأشخاص المحميون من قبل المفوضية مؤقتًا إلى أن يتم العثور على حلول طويلة الأجل. ولا توفر بلدان إعادة التوطين سوى عدد محدود من أماكن إعادة التوطين كل عام، ولا يعاد توطين سوى عدد قليل من اللاجئين. في كل عام، يمكن إعادة توطين حوالي واحد في المائة فقط من اللاجئين.

- إعادة التوطين ليست حقًا، ولا يمكن تقديم طلب لإعادة التوطين والإجلاء.
- تقوم المفوضية بتحديد اللاجئين للنظر في إعادة توطينهم من خلال الرصد المستمر لاحتياجات الحماية وأوجه الضعف. ونظرا لأن أماكن إعادة التوطين محدودة للغاية، فإن المفوضية تعطي الأولوية للاجئين الضعفاء الذين هم في أمس الحاجة إلى الحماية.
- كون اللاجئ ضعيفا لا يضمن أنه مؤهل لإعادة التوطين أو أنه بحاجة إلى حلول دائمة.
- تعتبر وحدة الأسرة أمراً شديد الأهمية للمفوضية، وإذا كنت تريد لم شمل أفراد الأسرة، يرجى إبلاغ المفوضية عن طريق الاتصال بالخطوط الساخنة.

إذا تقرر دعوتك من طرف المفوضية لإجراء مقابلة، فستتلقى مكالمة هاتفية لإبلاغك بتفاصيل موعدك.

إعادة التوطين والإجلاء مجانيان

إن أي شخص يطلب المال أو يدعي أنه يمكنه المساعدة في إعادة التوطين أو الإجلاء إذا دفعت له أموالًا، هو شخص محتال. لا تصدق أي شخص يخبرك أنه يمكنه مساعدتك في إعادة التوطين أو الإجلاء مقابل المال.

إعادة التوطين والإجلاء

يوم المقابلة، يجب عليك:

- إحضار أي وثائق وأدلة متاحة متعلقة بملفك
- إبلاغ المفوضية عن أفراد عائلتك المرافقين لك. سيتم إجراء مقابلات فردية مع أفراد العائلة البالغين.
- قول الحقيقة وأن تكون متعاونا.

لديك الحق في:

- إجراء المقابلة بلغة يمكنك التواصل بها.
- أن تكون ممثلا بمحام أو ممثل قانوني مؤهل لذلك بموجب الإجراءات المعمول بها في المفوضية .

يرجى أيضًا الانتباه للآتي:

- كل متقدم لديه ظروف وخلفية وأسباب مختلفة للهروب من بلده، لذلك سيتم تقييم كل حالة على حدة وفقًا لقواعد وإجراءات المفوضية.
- في بعض الأحيان، تنتشر شائعات حول تقديم قصص معينة في المقابلة للحصول على صفة اللجوء أو الحلول. هذه معلومات خاطئة يجب أن يتم تجاهلها.
- تضليل المفوضية عمداً بشأن حقائق تخص ملفك أو هويتك يعتبر احتيالاً. يرجى الانتباه إلى أن ذلك سيؤثر سلبا على معالجة ملفك، وقد يؤدي إلى عدم نظر المفوضية في ملفك.
- ستبقى بياناتك ووثائقك سرية ولن تشاركها المفوضية مع أي طرف ثالث دون موافقتك. ويرجى ملاحظة أن المفوضية لن تشارك معلوماتك أبدًا مع حكومة بلدك الأصلي في أي ظرف من الظروف.

العودة إلى بلد المنشأ

- إذا كنت ترغب في الحصول على معلومات حول إمكانية العودة إلى بلدك الأصلي، فيمكن للمفوضية أو المنظمة الدولية للهجرة تقديم المشورة لك.
- تلتزم المفوضية بضمان أن تتم عمليات العودة في ظروف يسودها الأمن والكرامة. قد تتمكن المفوضية من تقديم معلومات عن الظروف في بلدك لمساعدتك على اتخاذ قرار مستنير.
- في كثير من الحالات، يمكن للمفوضية أو المنظمة الدولية للهجرة أو غيرها من المنظمات دفع تكاليف السفر، وقد تقدم المساعدة المالية وغيرها عند وصولك إلى بلدك.
- إذا كنت ترغب في المزيد من المعلومات حول إمكانية العودة إلى بلدك الأصلي بطريقة آمنة، يرجى الاتصال بالمفوضية. ستتلقى مزيدًا من المعلومات حول بلدك الأصلي، وإذا كنت ترغب في ذلك، يمكنك بدء عملية العودة.

إجراءات الشكاوى والإبلاغ عن الاحتيال

تهدف المفوضية وجميع الشركاء إلى توفير بيئة آمنة يحصل فيها المستفيدون على الخدمات، ولا تتسامح أبدا مع أي نوع أنواع سوء السلوك. إذا تعرضت لسوء السلوك، فلديك الحق في تقديم شكوى.

ما هو سوء السلوك

تُعرّف الأمم المتحدة سوء السلوك بأنه "أي إخفاق من جانب الموظف في الامتثال لالتزاماته بموجب ميثاق الأمم المتحدة أو النظامين الأساسي والإداري للموظفين أو المنشورات الإدارية الأخرى ذات الصلة، أو عدم مراعاته معايير السلوك المتوقع توافرها في الموظف المدني الدولي".

يمكن أن يشمل سوء السلوك المحتمل ما يلي:

- الاستغلال والاعتداء الجنسيان على الأشخاص الذين تخدمهم المفوضية
- الاحتيال
- الفساد
- السرقة والاختلاس
- إساءة استعمال السلطة
- الاعتداء على الآخرين أو تهديدهم
- عدم الامتثال للقوانين المحلية

يرجى الحذر من الاحتيال

جميع خدمات المفوضية مجانية. لا تثق في أي شخص يطلب منك دفع أموال مقابل خدمات المفوضية أو شركائها. إذا طُلب منك دفع أموال أو تقديم أي خدمات، بما في ذلك الخدمات ذات الطبيعة الجنسية، فيرجى إبلاغ المفوضية بذلك فوراً.

قد يتواصل معك مرتكبو الاحتيال شخصيا أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي بما في ذلك فيسبوك ويوتيوب وواتساب وفايبر وتليقرام أو من خلال منصات أخرى. بتظاهرهم بأنهم يعملون مع المفوضية، فقد يعرضون عليك إعادة التوطين، أو المساعدة المالية أو غيرها من المساعدات، أو الوثائق المزورة مقابل المال أو الخدمات الجنسية.

كيفية تقديم شكوى

للإبلاغ عن الاحتيال، أو الفساد، أو الاعتداء الجنسي، أو الاستغلال الجنسي، أو غير ذلك من أشكال سوء السلوك، من قبل موظفي المفوضية أو الشركاء أو المتعاقدين، يرجى إبلاغ المفوضية عبر الطرق التالية:

مكتب المفتش العام (مقر المفوضية الرئيسي)	مفوضية اللاجئين في ليبيا
1. مباشرة إلى مكتب المفتش العام في مقر المفوضية الرئيسي في جنيف، سويسرا.	**2. باستخدام صناديق الشكاوى في مركز التسجيل، أو عبر البريد الإلكتروني إلى المفوضية في ليبيا**
مكتب المفتش العام للمفوضية: Rue de Montbrillant, CP 2500, 1211 94 Geneva	*ضع شكواك في ظرف مغلق وضعه في الصندوق:*
inspector@unhcr.org (بريد إلكتروني سري)	مركز التسجيل: طريق سهل الجفارة، بالقرب من جزيرة المشتل، طرابلس
+41 22 739 7380 (فاكس سري)	lbytrcompbox@unhcr.org
www.unhcr.org/igo-complaints.html	

ملاحظة مهمة قبل إرسال شكواك: لا تملك دائرة التحقيق التابعة لمكتب المفتش العام سلطة التعامل مع الطلبات المتعلقة بالحماية/ المساعدة. هذا يعني أن مكتب المفتش العام لا يمكنه مراجعة طلبات اللجوء الفردية، ولا يمكنه أن يقدم للأفراد المساعدات العينية أو النقدية، ولا يمكنه تزويد المتقدمين بحلول دائمة.

لهذه المسائل، يرجى الاتصال بمكتب المفوضية في ليبيا

lbytrcompbox@unhcr.org

إجراءات الشكاوى والإبلاغ عن الاحتيال

ما الذي يجب تضمينه في الشكوى

إذا تعرضت أو كنت شاهدا على سوء سلوك من قبل موظفي المفوضية أو المترجمين أو حراس الأمن، أو إذا شعرت أنك عوملت بشكل غير عادل، فيحق لك تقديم شكوى.

- تتوفر نماذج وصناديق الشكاوى في جميع مكاتب المفوضية ومركز التسجيل.
- يجب أن تحتوي الشكوى على المعلومات التالية: الاسم ومعلومات الاتصال الخاصة بمقدم الشكوى، وتاريخ الشكوى والطبيعة العامة للشكوى.
- اكتب اسمك ورقم هاتفك أو معلومات الاتصال الأخرى في نموذج الشكوى.
- إن معرفة أسماء ومعلومات الاتصال الخاصة بالمشتكين وضحايا سوء السلوك تساعدنا على التحقيق في الادعاءات. ومع ذلك، يمكنك أيضا تقديم شكوى مجهولة إذا كنت لا ترغب في ذكر اسمك.
- اكتب الاسم أو الوظيفة أو الوصف التفصيلي للموظف أو المترجم أو الحارس أو الشخص الذي تقدم الشكوى ضده، وكذلك يوم ووقت الحادث إن أمكن.
- لا يمكن معالجة الاستفسارات أو الطعون بشأن تحديد وضع اللاجئ أو إعادة التوطين من خلال عملية تقديم الشكاوى.
- تلتزم المفوضية بالتعامل مع شكواك بسرية تامة، والتحقيق فيها بدقّة.

تُحفظ سرية جميع الاتصالات مع مكتب المفتش العام للمفوضية

تدابير جائحة كورونا

تواصل المفوضية وشركاؤها في مركز التسجيل الالتزام بالتدابير الطارئة التي اتخذتها الحكومة الليبية استجابة لوباء كورونا.

ومن أجل الحد من التجمعات الكبيرة وضمان التباعد الجسدي بين الناس، فإن جميع الخدمات المقدمة تتم عن طريق حجز مواعيد مسبقة فقط. سيتم توفير عدد محدود من المواعيد كل يوم لضمان الالتزام بالتباعد الجسدي.

إذا ظهرت عليك أنت أو أحد أفراد أسرتك بعض الأعراض التي يمكن أن تكون مرتبطة بفيروس كورونا،

يرجى اتباع البروتوكول الوطني والاتصال بالمركز الوطني لمكافحة الأمراض

1404 / 1415

@NCDC.LY

معلومات الاتصال

عنوان المفوضية في ليبيا

طريق سهل الجفارة، قرب جزيرة المشتل، منطقة السراج طرابلس، ليبيا

مركز الأمم المتحدة، بنغازي، ليبيا

@UNHCRTripoli
@UNHCRLibyaInfo
@UNHCRLibya
https://help.unhcr.org/libya

16:30 - 08:30
الأحد إلى الخميس
مكتب المفوضية

1404
مركز تواصل – رقم مجاني

23:00 - 9:00
الأحد إلى الخميس

091 712 7644
خط الحماية

16:30 - 8:30
الأحد إلى الخميس