

أسئلة وأجوبة للاجئين في لبنان حول المساعدة الشتوية لعام ٢٠١٧/٢٠١٨ تشرين الأول ٢٠١٧

المضمون

١. المؤهل للمساعدة الشتوية
٢. المبالغ والتواريخ
٣. رسائل نصيه وتعبئة البطاقات الحمراء
٤. عوامل أخرى
٥. المساعدة الشتوية للاجئين في عرسال
٦. المراجعات ومعلومات حول كيفية الإبلاغ عن مشاكل تتعلق بالبطاقة الحمراء/ أو الرقم السري

١ - المؤهل للمساعدة الشتوية

١ - من المؤهل للحصول على المساعدة الشتوية؟

تقدم المفوضية ومنظمات إنسانية أخرى المساعدة الشتوية للعائلات اللاجئين الذين يعانون من وضع إقتصادي متدني لتخطي فصل الشتاء.

يعني "الوضع الإقتصادي المتدني" بأنك غير قادر على تغطية إحتياجاتك المنزلية الأساسية مثل الغذاء، الصحة، الإيجار، وأمور أخرى. يمكن أن يكون هذا الوضع ناجماً عن عدة عوامل، بما في ذلك، الحالات الطبية، الإعاقات، ضحايا العنف، وغيرهم، مما قد يؤدي إلى حاجة إقتصادية.

حالياً، يعاني عدد كبير من عائلات اللاجئين من وضع إقتصادي متدني. نظراً لمحدودية الموارد المتوفرة ستقوم المفوضية والمنظمات الإنسانية الأخرى بمساعدة عدد محدود من العائلات. لذلك فإن المفوضية ومنظمات إنسانية أخرى يقدمون المساعدة للاجئين الذين قد تم تقييمهم على أنهم الأكثر حاجة للدعم المادي. إن القرار المتعلق بأهليتك للحصول على المساعدة الشتوية لا يؤثر على توفر أنواع أخرى من المساعدات أو على تسجيلك لدى المفوضية. وبالتالي، تبقى المساعدات الأخرى متاحة أمام الذين هم أكثر عرضة واحتياجاً إليها بما فيها: الرعاية الصحية بكلفة مخفضة، الدعم التعليمي، الدعم النفسي والاجتماعي، دعم للايواء، والمساعدة القانونية.

٢ - إنني أتلقى المساعدة المالية من المفوضية، فلماذا لا أتلقى المساعدة الشتوية كالعالم الماضي؟

للأسف، إذا كنت تتلقى المساعدة المالية من المفوضية أو من منظمة إنسانية أخرى، لن تتلقى المساعدة الشتوية هذا العام نظراً لمحدودية الموارد. ستعطي المفوضية الأولوية للعائلات التي لا تتلقى مساعدات مالية من المفوضية أو من شركائها. لن تتأثر المساعدة المالية التي تتلقاها من المفوضية.

٣ - لقد تم إيقاف المساعدة المالية التي كنت أتلقها في شهر أيلول. هل أنا مؤهل للحصول على المساعدة الشتوية؟

إذا كنت لا تتلقى المساعدة المالية في الوقت الحالي فيمكن أن تكون مؤهلاً للحصول على المساعدة الشتوية. سيتم تحديد ذلك استناداً على إحتياجاتك الإقتصادية المتدنية. المفوضية قادرة فقط على دعم العائلات التي تم تقييمهم الأكثر تديناً من الناحية

الاقتصادية (عودة إلى رقم 1). إذا كنت مؤهلاً لتلقي المساعدة الشتوية فسيتم إعلامك من خلال رسالة نصية تحتوي على التعليمات التي ستشرح لك كيفية الحصول على المساعدة الشتوية. في حال لم تتلقى رسالة نصية يرجى الإتصال على الرقم التالي 01-594250.

٤- لماذا لم أتلقى أبداً المساعدة الشتوية؟ متى وكيف يمكن دراسة وضعي؟

نظراً لمحدودية الموارد، تستطيع المنظمات الإنسانية تقديم المساعدة الشتوية فقط لعدد محدود من العائلات ولفترة محدودة. قد لا تكون مؤهلاً لتلقي المساعدة الشتوية بسبب عدة عوامل (عودة إلى رقم 1)، بما في ذلك أنك تتلقى أو ستلقى المساعدة المالية من المفوضية أو المنظمات الإنسانية الأخرى إعتباراً من شهر تشرين الثاني ٢٠١٧.

نعلم بأن العديد من العائلات تعاني من وضع إقتصادي متدني لا يختلف كثيراً عن الذين يتلقون المساعدة المالية، ولكن علينا إعطاء أولوية للمساعدة الشتوية إلى العائلات التي هي بأمرس الحاجة إليها وأيضاً لأولئك الذين لا يتلقون مساعدة مالية بانتظام من المنظمات الإنسانية. لقد وضّح العديد من اللاجئين بأن المساعدة الشتوية يجب أن تُعطى إلى العائلات التي لم تتلقى أي نوع من أنواع المساعدة المالية، إستناداً إلى دراسة أجريت بعد حملة المساعدة الشتوية في عام ٢٠١٦.

إن القرار المتعلق بأهليتك للحصول على المساعدة الشتوية لا يؤثر على توفر أنواع أخرى من المساعدات أو على تسجيلك لدى المفوضية. إذا لا تتلقى المساعدة الشتوية، فهذا لا يعني سيتم إلغاء ورقة الامم (إن وجدت).

٢- المبالغ والتواريخ

٥- كم هو عدد العائلات التي ستحصل على المساعدة الشتوية، ومتى؟

138,000 عائلة ستلقى المساعدة الشتوية من المفوضية بين شهر تشرين الثاني وكانون الأول من هذا العام، بانتظار عملية نشاط التدقيق وتوزيع البطاقات.

٦- كم هو المبلغ الذي سألقاه، متى وكيف؟

ستمح المفوضية ٢٢٥ دولار أميركي مرة واحدة فقط (أي ما يقارب 340,000 ليرة لبنانية) لدعم اللاجئين خلال فصل الشتاء.

في حال تم إختيارك، ستبلغك المفوضية من خلال رسالة نصية. سيتم تقديم المساعدة نقداً من خلال البطاقة الحمراء في شهر تشرين الثاني أو كانون الأول. إذا لا تملك بطاقة حمراء، فسترسل لك المفوضية رسالة نصية لإبلاغك متى وأين ستحصل على البطاقة. يرجى الحضور الشخصي الى المكان في الوقت المحدد في الرسالة النصية.

في السنوات الماضية، كانت تقدم المساعدة الشتوية إبتداءً من شهر تشرين الثاني لغاية شهر آذار ولكن لايمكننا تأكيد هذا للعام ٢٠١٧-٢٠١٨. نظراً لمحدودية الموارد، بعد تحميل البطاقة مرة واحدة خلال شهر تشرين الثاني أو كانون الأول، ليس هناك أي مؤشرات تأكيد ان عمليات تحميل أخرى ستحصل، فعلى العائلات ان تخطط كيفية انفاق المساعدة الشتوية. إذا قمت بتغيير رقم هاتفك الرجاء الإتصال على 01-594250 بأسرع وقت ممكن.

٧- سمعت أن بعض العائلات كانت تتلقى مبلغاً مختلفاً عن ٢٢٥ دولار أميركي، لماذا هناك فرق؟

تقدم المفوضية وشركائها المساعدة الشتوية إستناداً إلى مواردها المتاحة، لذلك قد تختلف المبالغ والمدة الزمنية للمساعدة.

٨- سمعت أن بعض العائلات تتلقى أيضاً سلع لمساعدتهم خلال فصل الشتاء بدلاً من تلقي المساعدة الشتوية عبر البطاقة الحمراء، هل هذا صحيح؟

نعم، هذا ممكن. إستناداً إلى الاحتياجات الذين تبين أنهم مؤهلين لتلقي المساعدة، فممكن أي يتلقوا المساعدة الشتوية نقداً عبر البطاقة الحمراء، أو تلقي سلع محددة من منظمات إنسانية أخرى. وفي بعض الحالات، إستناداً إلى إحتياجاتهم، قد يحصل اللاجئون على الاتنين معا.

٣- رسائل نصية وتعبئة البطاقة الحمراء

٩- كيف سأعلم أنني سأحصل على المساعدة الشتوية؟

إذا كنت مؤهلاً للحصول على المساعدة الشتوية سترسل لك المفوضية رسالة لإبلاغك بالمكان التاريخ والوقت لنشاط التدقيق (إذا كنت تملك بطاقة حمراء فعالة) أو لإستلام البطاقة (إذا كنت لا تملك بطاقة حمراء).

١٠- هل سألقى أي تحميلات إضافية متعلقة بالمساعدة الشتوية في ال ٢٠١٧ أو ٢٠١٨؟

إذا كنت مؤهلاً، تهدف المساعدة الشتوية إلى دعم إحتياجاتك خلال فصل الشتاء. لا يمكن التأكيد بأنك ستتلقى مساعدة شتوية إضافية على بطاقتك الحمراء خلال فصل الشتاء ٢٠١٧ / ٢٠١٨.

إن القرار المتعلق بأهليتك للحصول على المساعدة الشتوية لا يؤثر على توفر أنواع أخرى من المساعدات أو على تسجيلك لدى المفوضية. وبالتالي، تبقى المساعدات الأخرى متاحة أمام الذين هم أكثر عرضة واحتياجاً إليها بما فيها: الرعاية الصحية بكلفة مخفضة، الدعم التعليمي، الدعم النفسي والإجتماعي، دعم للإيواء، والمساعدة القانونية.

١١- كم من الوقت لديّ لسحب المساعدة من الصراف الآلي بعد تعبئة بطاقتك؟

ستتمكن من سحب مساعدتك الشهرية في غضون ثلاثة أشهر فقط (تشرين الثاني، كانون الأول وكانون الثاني) بعد تحميل بطاقتك الحمراء، بعد مرور ٣ أشهر سيتم إلغاء أي رصيد متبقي في البطاقة.

١٢- تلقيت رسالة بأنني مؤهل لتلقي المساعدة الشتوية، لكنني لم ألقى رسالة ان تم تعبئة بطاقتي، ماذا أفعل؟

إذا غيرت رقم هاتفك مؤخراً، يرجى الإتصال بهذا الرقم 01-594250 فوراً وتحديث رقم هاتفك الجديد. في حال كنت تتشارك رقم هاتفك مع الآخرين، من الممكن أن صديقك/ أو أفراد عائلتك لم يبلغك عن الرسالة. يرجى التأكد من رسائلك بانتظام.

إذا كان لديك أي أسئلة تتعلق بأهليتك لتلقي المساعدة الشتوية تستطيع الإتصال بمركز الاتصال الخاص بالمساعدات الشتوية والمالية على هذا الرقم: 01-594250

١٣- ما نوع الرسالة النصية التي سأتلّفها؟

سترسل المفوضية رسالة نصية إستناداً إلى وضعك:

رقم الملف (xxx-xxCxxxxx)

لقد تم اختيارك لتلقي المساعدة الشتوية على البطاقة الحمراء. ستصلك رسالة قصيرة من المفوضية في وقت قريب مع التعليمات اللازمة من أجل الحصول على المساعدة. يرجى الانتباه إن مدة الانتظار للحصول على المساعدة على البطاقة الحمراء قد تصل إلى أكثر من ٣ اسابيع. للاستفسار اتصل على ٠١٥٩٤٢٥٠ من الاثنين إلى الجمعة من ٨ صباحاً حتى ٨ مساءً.

رقم الملف (أو الشيفرة)

يرجى منك الحضور إلى (المكان) في (التاريخ) في (الوقت) من أجل إجراء نشاط التدقيق للحصول على المساعدة الشتوية. يجب إحضار بطاقتك الحمراء (ان وجدت) ورقة الأمم المتحدة (أو الشيفرة) الخاصة بك. فقط مطلوب حضور شخص بالغ لهذه العملية. اذا لم تحضر إلى موعد التدقيق، فلن تتلقى المساعدة. للاستفسار اتصل بالخط الساخن للمفوضية.

رقم الملف (أو الشيفرة)

لقد تلقيت اليوم المساعدة الشتوية على بطاقتك الحمراء بدفعة واحدة. لن يتم تعبئة أي مساعدة شتوية إضافية على البطاقة الحمراء. يمكنك التوجه لأي صراف آلي واستعمال بطاقتك لسحب المساعدة. الرجاء الإطلاع على رسالة البنك القصيرة للتأكيد على تلقي المساعدة. للاستفسار اتصل على ٠١٥٩٤٢٥٠ من الاثنين إلى الجمعة من ٨ صباحا حتى ٨ مساء.

تود المفوضية دعوة حامل ورقة الامم (أو الشيفرة) للحصول على البطاقة الحمراء لتلقي المساعدة الشتوية. يرجى الحضور إلى (المكان / الوقت) مع ورقة الأمم المتحدة (أو الشيفرة) الخاصة بك. فقط مطلوب حضور شخص بالغ لهذه العملية.

١٤- لقد تلقيت رسالة قصيرة لكنني لم أفهم التعليمات، هل يمكنني الاتصال او التوجه الى المفوضية؟

نعم، للأسئلة المتعلقة بالمساعدات الشتوية والمالية يمكنك الاتصال بمركز الاتصال الخاص بالمساعدات الشتوية والمالية والغذائية على: ٠١٥٩٤٢٥٠.

يمكنك التوجه الى أي مركز تابع للمفوضية ولكن ستحصل على المعلومات بطريقة أسرع إذا اتصلت بمركز الاتصال على: ٠١٥٩٤٢٥٠.

١٥- لقد تلقيت رسالة نصية ولكن لم أفهم التعليمات، هل يمكنني الاستعانة بلاجئين آخرين او بلاجئين متطوعين لدى المفوضية؟

إذا لم تفهم التعليمات يمكنك سؤال جار، صديق او فرد من افراد العائلة لفهم الرسالة المرسله من قبل المفوضية. يمكنك سؤال لاجئين متطوعين لدى المفوضية اذ يمكنكم المساعدة. تذكر ان الرقم السري للبطاقة الحمراء هو خصوصي و لايمكنك مشاركته مع احد.

١٦- حاولت سحب المال، لكن الصراف الآلي ابتلع بطاقتي/ فقدان البطاقة/ نسيان الرقم السري، ماذا أفعل؟

إذا كانت لديك مشاكل مع بطاقتك، يرجى الإتصال بالبنك اللبناني الفرنسي على هذا الرقم 01-242477/ 03-242477 أو الإتصال بمركز الإتصال الخاص بالمساعدات الشتوية والمالية والغذائية على هذا الرقم 01-594250 (عودة إلى قسم ٦).

4- عوامل أخرى

١٧- هل تخفيض المساعدة الشتوية في عام ٢٠١٧ هو دليل أنه يجب على اللاجئين أو بإمكانهم العودة إلى سوريا؟

كلا، لا ترتبط المساعدة الشتوية بالعودة إلى سوريا. تحترم المفوضية اختيار اللاجئين، أيًا كان الخيار. ينبغي أن يستند هذا على الظروف الفردية. المفوضية لا تنظم وليس لديها برامج مخصصة للعودة للاجئين إلى سوريا في هذه المرحلة لأنه، مع بقية الأمم المتحدة، تعتقد المفوضية أن ظروف عودة اللاجئين في أمان وكرامة ليست متوفرة بعد في سوريا، فإن استدامة التحسينات الأمنية في العديد من المجالات لا تزال غير مؤكدة. وفي الوقت نفسه، تواصل مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين العمل مع الحكومة اللبنانية للدعوة إلى استمرار الضيافة والحماية للاجئين السوريين حتى تصبح العودة ممكنة بالنسبة لمعظمهم.

للمزيد من المعلومات حول موقف المفوضية من العودة إلى سوريا، الرجاء مراجعة الأسئلة والأجوبة المتعلقة بالعودة إلى سوريا عبر هذا الموقع: <https://www.refugees-lebanon.org/ar/news/178/qa-on-returns-to-syria>

١٨- أنا غير مسجل بالمفوضية، هل يمكنني الاستفادة من المساعدة الشتوية؟

إذا لم تأتي إلى المفوضية سابقاً، نشجعك على التوجه إلى مراكز الاستقبال لتسجيل بياناتك وبيانات أسرته الأساسية. لن تكون مؤهلاً للمساعدة الشتوية هذا العام، فقد تكون مؤهلاً للحصول على أنواع أخرى من المساعدة.

٥- المساعدة الشتوية للاجئين في عرسال

١٩- أعيش في عرسال، هل سأتلقي أي مساعدة الشتوية؟

ستمنح المفوضية ٢٢٥ دولار أميركي مرة واحدة فقط (أي ما يقارب 340,000 ليرة لبنانية) لدعم اللاجئين في عرسال خلال فصل الشتاء. سيتم تعبئة المساعدة الشتوية على البطاقة الحمراء، لكن لا يمكن استخدامها إلا لشراء الوقود وفي محطات وقود معينة في عرسال (انظر أدناه للمعرفة المواقع وساعات العمل). الرجاء الانتباه أنه لا يمكن استعمال المساعدة الشتوية لأغراض أخرى غير شراء الوقود، كما أنه لا يمكنك سحب المساعدة الشتوية من الصراف الآلي.

ليس من الضروري شراء الوقود بالمبلغ الكامل لمرة واحدة، فباستطاعتك تقسيمه لأكثر من مرة. الرجاء أن تأخذ هذا في الاعتبار لتجنب الوقوف في صف الانتظار عند تحصيل على المساعدة.

يجب استخدام المساعدة الشتوية خلال فترة ثلاثة أشهر.

عند التوجه لشراء الوقود، يرجى احضار حاوية خاصة بك لأن محطات الوقود لن توفر لك أي حاوية.

محطات الوقود التي باستطاعتك أن تحصل المساعدة منها:

- البدية سلام، والتي تفتح طيلة أيام الأسبوع من الساعة ٦ صباحاً وحتى الساعة ١١ مساءً.
- البدية وادي عطى، والتي تفتح طيلة أيام الأسبوع من الساعة السادسة ٦ وحتى الساعة ١١ مساءً.

٢٠- كم هو عدد اللاجئين في عرسال الذين سيتلقون المساعدة الشتوية؟

3,000 عائلة الذين يعانون من وضع إقتصادي متدني ستتلقى المساعدة الشتوية في عرسال. إذا كنت تتلقى نوعاً آخر من المساعدة المالية من المفوضية أو المنظمات الإنسانية الأخرى فلن تكون مؤهلاً للحصول على المساعدة الشتوية.

في حال تم إختيارك، سترسل لك المفوضية رسالة نصية لإبلاغك. سيتم تقديم المساعدة من خلال البطاقة الحمراء في شهر تشرين الثاني أو كانون الأول. إذا لا تملك بطاقة حمراء، سترسل لك المفوضية رسالة نصية لإبلاغك كيف وأين ستحصل على البطاقة. يرجى حضورك الشخصي في الزمان والمكان المشار إليهما في الرسالة. إذا قمت بتغيير رقم هاتفك الرجاء الإتصال على

01-594250 بأسرع وقتٍ ممكن.

لمزيد من المعلومات، يمكنك أيضا الاتصال بالخط الساخن للمفوضية البقاع: ٧٦٦١١٨١١ (من الاثنين إلى الجمعة من ٨:٣٠ صباحا حتى ٤:٠٠ بعد الظهر).

٢١- ما نوع الرسالة النصية التي سأتلقها؟

١- الرسالة الأولى هي للتأكيد أنك مؤهل للحصول على المساعدة الشتوية وبأنه باستطاعتك استخدام البطاقة الحمراء في محطات وقودٍ لشراء الوقود، ستكون الرسالة على الشكل التالي:

رقم الملف (أو الشيفرة) 1-

لقد تم إختيارك لتلقي المساعدة الشتوية على بطاقتك الحمراء. يمكنك الآن استخدام البطاقة في محطات وقود معينة في عرسال فقط لشراء الوقود. إنتظر رسالة مع أسماء المحطات التي يمكنك استعمال البطاقة فيها. المساعدة هي لشراء الوقود فقط ولا يمكنك سحبها نقداً من أي صراف آلي. للاستفسار اتصل على ٠١٥٩٤٢٥٠ من الاثنين إلى الجمعة من ٨ صباحا حتى ٨ مساء.

٢- سترسل الرسالة الثانية مباشرة بعد الأولى والتي تشمل تفاصيل عن محطات الوقود. ستكون الرسالة على الشكل التالي:

رقم الملف (xxx-xxCxxxxx)

يمكنك إستلام المساعدة الشتوية من محطات الوقود التالية: البدية سلام (يفتح ٧ أيام في الأسبوع من ال ٦ صباحا حتى ال ١١ مساء) و بدية وادي عطا (يفتح ٧ أيام في الأسبوع من ال ٦ صباحا حتى ال ١١ مساء).

٦- معلومات حول كيفية الإبلاغ عن مشاكل تتعلق بالبطاقة الحمراء / أو الرقم السري

لإبلاغ عن المشاكل المتعلقة بالبطاقة الحمراء و / أو الرقم السري، يمكنك الاتصال بخطين ساخنين فقط:

الخيار ١: البنك اللبناني الفرنسي ٠١٢٤٢٤٧٧ أو ٠٣٢٤٢٤٧٧، وهي متوفرة 24/24.

أو

الخيار ٢: مركز الاتصال الخاص بالمساعدات المالية والغذائية ٠١٥٩٤٢٥٠، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة ٨ صباحا حتى الساعة 5 مساء.

تحديداً:

- في حال فقدان أو سرقت بطاقتك الحمراء، يرجى الاتصال فوراً بالخيار ١ أو ٢.
- بعد الاتصال بالخيار ١ أو ٢، سيتم إيقاف البطاقة الحمراء فوراً. ليس هناك حاجة للاتصال بكل من أرقام الهواتف، إما واحدة أو أخرى سوف يكون كافياً لإيقاف البطاقة وإعادة إصدار واحدة جديدة.
- في حال نسيان الرقم السري الخاص ببطاقتك الحمراء، أو فقدانه أو سرقة، يرجى الاتصال على الفور بالخيار ١.
- إذا تم ابتلاع بطاقتك الحمراء بواسطة الصراف الآلي (ATM):

- إذا تم ابتلاع البطاقة من قبل الصراف الآلي من البنك اللبناني الفرنسي ، فاتصل فوراً بالخيار ١ . يمكنك أيضاً محاولة الاقتراب من فرع البنك اللبناني الفرنسي للاستفسار عن البطاقة التي تم حجزها، ولكن إذا لم تنجح في إعادة البطاقة، فاتصل بالخيار ١ .

- إذا تم احتجاز البطاقة من قبل بنك غير البنك اللبناني الفرنسي ، فاتصل بالخيار ١ أو ٢ وبلغ عن فقدان البطاقة.

مهم جداً

- بعد الاتصال بالخيار ١ أو ٢ تبعاً للحالات المذكورة، سيتم إعادة إصدار البطاقة و / أو الرقم السري وستتلقى رسالة نصية قصيرة خلال شهرين (٦٠ يوماً). يرجى انتظار الرسالة النصية القصيرة. وإذا لم تتلقى رسالة قصيرة بعد شهرين، اتصل بالخيار ١ .
- يرجى الانتظار حتى تتلقى رسالة نصية قصيرة تبلغك متى وأين تذهب لاستلام البطاقة الحمراء الجديدة و / أو الرقم السري. لا تذهب إلى مراكز الاستقبال التابعة للمفوضية أو تتصل بأي خط ساخن آخر لأنهم ليسوا قادرين على مساعدتك في القضايا المتعلقة بالبطاقة. لن تخسر الرصيد المتبقي لديط في البطاقة أثناء انتظارك البطاقة الجديدة، وبمجرد حصولك على البطاقة الجديدة ستكون المساعدة متوفرة مرة أخرى.
- إذا قمت بتغيير رقم الهاتف أو عنوانك، فاتصل بالخيار ٢ لتحديث رقم الهاتف الخاص بك، أو لن تستلم رسالة نصية قصيرة.