

أسئلة وأجوبة للاجئين في لبنان حول المساعدة الشتوية لعام 2017/2018 كانون الأول 2017

رفع مسؤولية وتعريف:

- تتوجه هذه الوثيقة إلى العاملين في مجال التوعية/الخط الأمامي وعمال هاتف للخط الساخن لاستخدامها كمرجع من أجل الإجابة على أسئلة اللاجئين.

- لا يجب توزيع هذه الوثيقة (الأسئلة والأجوبة) هذه على اللاجئين على الرغم من توفر هذه المعلومات على الموقع التالي:

www.refugees-lebanon.org

المضمون

1. المؤهل للمساعدة الشتوية
2. المبالغ والتواريخ
3. رسائل نصيه وتعبئة البطاقات الحمراء
4. عوامل أخرى
5. المساعدة الشتوية للاجئين في عرسال
6. المراجعات ومعلومات حول كيفية الإبلاغ عن مشاكل تتعلق بالبطاقة الحمراء/ أو الرقم السري المرفق
7. تحديثات ابتداءً من كانون الأول 2017

1- المؤهل للمساعدة الشتوية

1- 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 قادرٍ 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 الانسانية 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 والإجتماعي، دعم للإيواء، والمساعدة القانونية.

2- 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.

3- 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 الاقتصادية المتدنية. المفوضية قادرة فقط على دعم العائلات التي تم تقييمهم الأكثر تدنياً 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.

4- 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 ستتلقى المساعدة المالية من المفوضية أو المنظمات الإنسانية الأخرى إعتباراً من شهر تشرين الثاني 2017.

نعلم بأن العديد من العائلات تعاني من وضع إقتصادي متدني لا يختلف كثيراً عن الذين يتلقون المساعدة المالية، ولكن علينا إعطاء أولوية المساعدة 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 2016.

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).

2- المبالغ والتواريخ

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

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

6- كم هو المبلغ الذي سأتلقاه، متى وكيف؟

ستمح المفوضية 225 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 2017-2018. 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 كقيّة انفاق المساعدة الشتوية. إذا قمت بتغيير رقم هاتفك الرجاء الإتصال على 01-594250 بأسرع وقتٍ ممكن.

7- سمعت أن بعض العائلات كانت تتلقى مبلغاً مختلفاً عن 225 دولار أميركي، لماذا هناك فرق؟

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

8- 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 احتياجاتهم، قد يحصل اللاجئون على الاثنین معا.

3- رسائل نصية وتعبئة البطاقة الحمراء

9- 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).

10- هل سأتلقي أي تحميلات إضافية متعلقة بالمساعدة الشتوية في ال 2017 أو 2018؟

إذا كنت مؤهلاً، تهدف المساعدة الشتوية إلى دعم احتياجاتك خلال فصل الشتاء. لا يمكن التأكيد بأنك ستتلقى مساعدة شتوية إضافية على بطاقتك الحمراء خلال فصل الشتاء 2017 / 2018.

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 للإيواء، والمساعدة القانونية.

11- 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 3 أشهر سيتم إلغاء أي رصيد متبقي في البطاقة.

12- تلقيت رسالة بأنني مؤهل لتلقي المساعدة الشتوية، لكنني لم أتلقى 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 رسائلنا بانتظام.

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

13- ما نوع الرسالة النصية التي سأتلقيها؟

سترسل المفوضية رسالة نصية إستناداً إلى وضعك:

رقم الملف (xxx-xxCxxxxxx)

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 3 اسابيع. للاستفسار اتصل على 01594250 من الاثنین إلى الجمعة من 8 صباحاً حتى 8 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 الامم 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 01594250 من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحا حتى 8 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.

14- 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: 01594250

يمكنك التوجه الى أي مركز تابع للمفوضية ولكن ستحصل على المعلومات بطريقة أسرع إذا اتصلت بمركز النصال على: 01594250

15- لقد تلقيت رسالة نصية ولكن لم أفهم التعليمات، هل يمكنني الاستعانة بلجئين آخرين او بلجئين 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.

16- 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 03-242477/ 01-242477 أو الإتصال بمركز الإتصال الخاص بالمساعدات الشتوية والمالية والغذائية على هذا الرقم 01-594250 (عودة إلى قسم 6)

4- عوامل أخرى

17- هل تخفيض المساعدة الشتوية في عام 2017 هو دليل أنه يجب على اللاجئين أو بإمكانهم العودة إلى سوريا؟

كلا، لا ترتبط المساعدة الشتوية بالعودة إلى سوريا. تحترم المفوضية اختيار اللاجئين، أيا 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>

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

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

5- المساعدة الشتوية للاجئين في عرسال

19- أعيش في عرسال، هل سألتقى أي مساعدة الشتوية؟

ستمح المفوضية 225 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 إستخدامها إلا لشراء الوقود وفي محطات وقود معينة في عرسال (انظر أدناه للمعرفة المواقع وساعات العمل). الرجاء الانتباه أنه لا يمكن إستعمال 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. كلما قمت بسحب المساعدة في محطات الوقود من خلال البطاقة الحمراء سوف تتلقى إيصالاً يشير إلى المبلغ الذي تم سحبه من البطاقة لشراء الوقود إضافة إلى رصيدك المتبقي على البطاقة. هذا سوف يمكنك من متابعة مشترياتك للوقود بسهولة.

الرجاء أن تأخذ هذا في الإعتبار لتجنب الوقوف في صف الإنتظار عند تحصيل على المساعدة.

يجب إستخدام 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 بإستطاعتك أن تحصل المساعدة منها:

- البدية سلام، والتي تفتح طيلة أيام الأسبوع من الساعة 6 صباحاً وحتى الساعة 11 مساءً.
- البدية وادي عطى، والتي تفتح طيلة أيام الأسبوع من الساعة السادسة 6 وحتى الساعة 11 مساءً.

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

3,000 عائلة للذين يعانون من وضع إقتصادي متدني ستتلقى المساعدة الشتوية في عرسال. إذا كنت تتلقى نوعاً آخر من المساعدة المالية من المفوضية أو المنظمات الانسانية 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: 76611811 (من الاثنين إلى الجمعة من 8:30 صباحا حتى 4:00 بعد الظهر).

21- ما نوع الرسالة النصية التي سأتلقيها؟

1- الرسالة الأولى هي للتأكيد أنك مؤهل للحصول على المساعدة الشتوية وبأنه بإستطاعتك إستخدام 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 إستعمال البطاقة فيها. المساعدة هي لشراء الوقود فقط ولا يمكنك سحبها نقداً من أي صراف آلي. للاستفسار اتصل على 01594250 من الاثنين إلى الجمعة من 8 صباحا حتى 8 مساءً.

2- 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 7 أيام في الأسبوع من ال 6 صباحا حتى ال 11 مساءً) و بدية وادي عطا (يفتح 7 أيام في الأسبوع من ال 6 صباحا حتى ال 11 مساءً).

22- نصائح حول كيفية تخزين الوقود للتدفئة

يرجى الانتباه إلى أن الوقود الذي ستحصل عليه من محطة الوقود هو خطر ومادة سريعة الاشتعال، لذلك يوجب توخي الحذر. هذا يعني أن الوقود سهل الاشتعال ويمكن ان يدمر ممتلكاتك.

هام جدا:

- لا تدخن أبدا في أي مكان بالقرب من حاويات تخزين الوقود، وخاصة من المضخة.
- يمكن أن يكون الوقود خطرا إذا لم يتم تخزينه بشكل صحيح. يجب أن يتم تخزين الوقود عند الضرورة القصوى في حاوية مناسبة.
- أغلق حاويات الوقود باحكام لتجنب الانسكابات
- احفظ الوقود في درجة حرارة الغرفة، بعيدا عن مصادر حرارة محتملة كالشمس، سخان الماء او الفرن
- احفظ الوقود في سقيفة منفصلة أو في المراب
- إبقاء الأطفال بعيدا عن الوقود في جميع الأوقات

6-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 1: البنك اللبناني الفرنسي 01242477 أو 03242477، وهي متوفرة 24/24.

أو

الخيار 2: مركز الاتصال الخاص بالمساعدات الماليّة والغذائيّة 01594250، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحا

حتى الساعة 5 مساءً.

تحديداً:

- في حال فقدان أو سرقت بطاقتك الحمراء، يرجى الاتصال فوراً بالخيار 1 أو 2.
- بعد الاتصال بالخيار 1 أو 2، 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 1.
- إذا تم ابتلاع بطاقتك الحمراء بواسطة الصراف الآلي (ATM):
 - إذا تم ابتلاع البطاقة من قبل الصراف الآلي من البنك اللبناني الفرنسي، فاتصل فوراً بالخيار 1. يمكنك أيضاً محاولة الاقتراب من فرع البنك اللبناني الفرنسي للاستفسار عن البطاقة التي تم حجزها، ولكن إذا لم تنجح في إعادة البطاقة، فاتصل بالخيار 1.
 - إذا تم احتجاز البطاقة من قبل بنك غير البنك اللبناني الفرنسي، فاتصل بالخيار 1 أو 2 وبلغ عن فقدان البطاقة.

مهم جداً

- بعد الاتصال بالخيار 1 أو 2 تبعاً للحالات المذكورة، سيتم إعادة إصدار البطاقة و / أو الرقم السري وستتلقى رسالة نصية قصيرة خلال شهرين (60 يوماً). يرجى انتظار الرسالة النصية القصيرة. وإذا لم تتلقى رسالة قصيرة بعد شهرين، اتصل بالخيار 1.
- 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 2 لتحديث رقم الهاتف الخاص بك، أو لن تستلم رسالة نصية قصيرة.

المرفق

تحديثات ابتداءً من كانون الأول 2017

23- إنني أتلقى المساعدة المالية الشهرية، وقد تم إبلاغي أنني لن أتلقى المساعدة الشهرية هذا العام كالعام الماضي. تلقيت رسالة نصية قصيرة تفيد بأنني قد حصلت الآن على المساعدة الشهرية من المفوضية على البطاقة الحمراء. ماذا يعني هذا؟

تم توفير تمويل إضافي للمفوضية. فأصبح بإمكان المفوضية الآن دعم العائلات التي تتلقى المساعدات المالية بشكلٍ منتظم، إضافةً إلى العائلات التي قد أعطيت الأولوية بالحصول على المساعدة الشهرية سابقاً لهذا العام. هذا لن يؤثر على المساعدة المالية الشهرية التي تتلقاها.

24- كم هو المبلغ الذي سألقاه، متى وكيف؟

ستمح المفوضية 225 دولار أميركي مرة واحدة فقط (أي ما يقارب 340,000 ل.ل.). سيتم إعلامك من قبل المفوضية من خلال رسالة نصية قصيرة. سيتم تحميل المساعدة على البطاقة الحمراء في شهر كانون الأول.

25- لقد سمعت أن بعض العائلات تتلقى مبلغاً وقدره 375 دولار أميركي (562,000 ل.ل.) بدلاً من 225 دولار أميركي (340,000 ل.ل.). لماذا لا أتلقى سوى 225 دولار أميركي؟

هناك نوعان مختلفان من المساعدة الشتوية هذا العام: الأولى 225 دولار أميركي (340,000 ل.ل.) والثانية 375 دولار أميركي (562,000 ل.ل.). فجميع العائلات التي تحصل على المساعدة المالية الشهرية بقيمة 260,000 ليرة لبنانية على البطاقة الحمراء، ستتلقى المساعدة الشتوية والتي قيمتها 225 دولار أميركي (340,000 ل.ل.). أما العائلات التي لا تحصل على المساعدة المالية الشهرية ستتلقى المساعدة الشتوية والتي قيمتها 375 دولار أميركي (562,000 ل.ل.). إذ تعطي المفوضية الأولوية للعائلات التي لا تتلقى حالياً مساعدة مالية من المفوضية أو شركائها من خلال برنامج المساعدة الشتوية. لن تتأثر المساعدة المالية التي تتلقونها من المفوضية

26- لقد تلقت الرسالة النصية ولكن لم أفهمها، هل يمكنني التوجه أو الاتصال بالمفوضية؟

نعم، للأسئلة المتعلقة بالمساعدة المالية والشتوية بإستطاعتك الإتصال على هذا الرقم 01-594250. كما بإستطاعتك الذهاب إلى أي مركز تابع للمفوضية، ولكن ستحصل على المعلومات بشكل أسرع إذا إتصلت على هذا الرقم 01-594250.

27- لم أتلقى أي مساعدة شهرية بقيمة 260,000 ل.ل. قبل شهر كانون الأول، فلماذا لا أتلقى سوى 225 دولار أميركي (340,000 ل.ل.) وليس 375 دولار أميركي (562,000 ل.ل.)؟

لقد تم إختيارك لدى برنامج الأغذية العالمي لتلقي المساعدة الشتوية على البطاقة الحمراء كل شهر من أشهر كانون الأول. لذلك، أنت الآن مؤهلاً لتلقي المساعدة الشتوية الأولى والتي قيمتها 225 دولار أميركي (340,000 ل.ل.) ولست مؤهلاً لتلقي المساعدة الشتوية الثانية والتي قيمتها 375 دولار أميركي (562,000 ل.ل.). فقد تلقت المبلغ الكامل نفسه من المساعدة الشتوية التي تحق لك.

28- تلقت رسالة نصية قصيرة تفيد بأنه تمت تعبئة بطاقتي بالمساعدة الشتوية مرة أخرى. هل هذا صحيح؟

نعم، تم توفير تمويل إضافي للمفوضية. فأصبح بإستطاعت المفوضية الآن تقديم المزيد من المساعدة الشتوية، بالإضافة إلى المساعدة الشتوية التي تلقتها سابقاً هذا العام. سيتم توفير ذلك من خلال تحميل إضافي واحد على بطاقتك الحمراء.

29- كم هو المبلغ الذي سألتقاه إضافة إلى المبلغ الذي تلقيته سابقاً؟

ستتلقى مبلغاً إضافياً وقدره 150 دولاراً أميركي (225,000 ل.ل.). فسيكون المبلغ الإجمالي الذي تلقيته من المفوضية للمساعدة الشتوية 375 دولاراً أميركي (562,000 ل.ل.).

30- سمعت أن بعض العائلات قد تلقت مبلغاً أكثر من المبلغ المتاح للمساعدة الشتوية، أي 375 دولاراً أميركياً (562,000 ألف ليرة لبنانية) بدلاً من 225 دولار أميركي (337,000 ألف ليرة لبنانية). لماذا؟

ذلك لأنهم لم يتلقوا أي مساعدة شتوية لهذا العام، وبالتالي قد تم تحميل كامل المبلغ في دفعة واحدة على البطاقة الحمراء. ستحصل جميع العائلات التي هي مؤهلة للحصول على المساعدة الشتوية من المفوضية على مبلغ \$375 (562,000 ل.ل.). في حال لم تتلقى أي مبلغ إضافي، الرجاء إنتظار الرسالة النصية القصيرة التي يجب أن تتلقاها خلال الأيام القادمة. للاستفسار يرجى الإتصال على هذا الرقم 01-594250.

31- لقد تلقت الرسالة النصية ولكن لم أفهمها، هل يمكنني التوجه أو الاتصال بالمفوضية؟

نعم، للأسئلة المتعلقة بالمساعدة المالية والشتوية بإستطاعتك الإتصال على هذا الرقم 01-594250. كما بإستطاعتك الذهاب إلى أي مركز تابع للمفوضية، ولكن ستحصل على المعلومات بشكل أسرع إذا إتصلت بمركز الإتصال على الرقم 01594250.

المساعدة الشتوية للاجئين في عرسال

32- تلقيت رسالة نصية قصيرة تفيد بأنني حصلت على تحميل إضافي للمساعدة الشتوية على البطاق الحمراء. هل هذا صحيح؟

نعم، تم توفير تمويل إضافي للمفوضية. فأصبح بإمكانك الآن تقديم المزيد من المساعدة الشتوية، بالإضافة إلى المساعدة الشتوية التي تلقيتها سابقاً. سيتم توفير ذلك من خلال تحميل إضافي واحد على بطاقتك الحمراء. ولا يمكن استخدامها إلا لشراء الوقود في المحطات المخصصة في عرسال. الرجاء أخذ العلم، أنه لا يمكنك سحب المساعدة الشتوية نقداً من الصراف الآلي.

33- لقد سمعت أن بعض العائلات في عرسال يمكنها سحب المساعدة الشتوية نقداً من الصراف الآلي. لماذا يمكنني فقط استخدام المساعدة الشتوية في محطات الوقود لشراء الوقود؟

تتلقى بعض العائلات في عرسال المساعدة المالية بشكلٍ منتظم والتي يتم سحبها من الصراف الآلي. لذلك، بإمكانهم أيضاً سحب المساعدة الشتوية من الصراف الآلي.

34- كم هو المبلغ الذي سألقاه إضافةً إلى المبلغ الذي تلقيته سابقاً؟

ستتلقى مبلغاً إضافياً وقدره 150 دولاراً أميركياً (225,000 ل.ل.). فسيكون المبلغ الإجمالي الذي تلقيته من المفوضية للمساعدة الشتوية 375 دولاراً أميركياً (562,000 ل.ل.).

35- لقد تلقيت الرسالة النصية ولكن لم أفهمها، هل يمكنني التوجه أو الاتصال بالمفوضية؟

نعم، للأسئلة المتعلقة بالمساعدة المالية والشتوية بإمكانك الإتصال على هذا الرقم 01-594250. كما بإمكانك الذهاب إلى أي مركز تابع للمفوضية، ولكن ستحصل على المعلومات بشكلٍ أسرع إذا إتصلت بمركز الاتصال على الرقم 01-594250.

36- لقد تلقيت رسالة نصية قصيرة من اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) تفيد أنني سألقى المساعدة الشتوية، ماذا يعني هذا؟

ستمح اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC) 225 دولاراً أميركياً مرة واحدة فقط (أي ما يقارب 340,000 ل.ل.) لدعم اللاجئين في عرسال خلال فصل الشتاء. سيتم تهيئة المساعدة الشتوية على البطاقة الحمراء، لكن لا يمكن إستخدامها إلا لشراء الوقود وفي محطات وقودٍ معينة في عرسال (انظر أدناه لمعرفة المواقع وساعات العمل). الرجاء الانتباه أنه لا يمكن إستعمال المساعدة الشتوية لأغراضٍ أخرى غير شراء الوقود، كما أنه لا يمكنك سحب المساعدة الشتوية من الصراف الآلي.

ليس من الضروري شراء الوقود بالمبلغ الكامل لمرة واحدة، فبإمكانك تقسيمه لأكثر من مرة. الرجاء أن تأخذ هذا في الإعتبار لتجنب الوقوف في صف الإنتظار عند تحصيل على المساعدة. كما يجب إستخدام 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 بإمكانك أن تحصل المساعدة منها:

- البدية سلام، والتي تفتح طيلة أيام الأسبوع من الساعة 6 صباحاً وحتى الساعة 11 مساءً.
- البدية وادي عطي، والتي تفتح طيلة أيام الأسبوع من الساعة 6 وحتى الساعة 11 مساءً.

37- كم هو عدد العائلات في عرسال الذين سيتلقون المساعدة الشتوية من اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC)؟

ستتلقى 1300 عائلة المساعدة الشتوية من اللجنة الدولية للصليب الأحمر (ICRC). في حال تم إختيارك، سيتم إعلامك من خلال رسالة نصية.

