

## اسئلة واجوبة حول المساعدة الشتوية للاجئين في لبنان 2019/2018

تشرين الاول 2018

تنويه:

- هذه الاسئلة والاجوبة موجّهة الى العاملين في مجال التوعية / الخطوط الامامية كمرجع لمعالجة اسئلة اللاجئين
- لن يتم توزيع اي نسخة مطبوعة لهذه الاسئلة والاجوبة ولكن ستكون موجودة على [www.refugees-lebanon.org](http://www.refugees-lebanon.org)

المحتوى:

1. المؤهل للمساعدة الشتوية
2. المبالغ والتواريخ
3. الرسائل النصية وتعبئة البطاقات الحمراء
4. المساعدة الشتوية للاجئين في عرسال
5. المراجعات ومعلومات حول كيفية الإبلاغ عن مشاكل تتعلق بالبطاقة الحمراء/ أو الرقم السري
6. لائحة الرسائل

### 1. المؤهل للمساعدة الشتوية

#### 1. من الذي يتلقى المساعدة الشتوية وما هي الفترة الزمنية؟

ستقدم المفوضية المساعدة الشتوية خلال تشرين الاول وكانون الاول للعائلات الاكثر ضعفاً اقتصادياً في لبنان. على بعض اللاجئين اجتياز عملية تأكيد الحضور و/او استلام البطاقة الحمراء لكي يتمكنوا من استلام المساعدة

المساعدة المالية للشتاء تقدّم لمساعدة العائلات اللاجئة الاكثر ضعفاً اقتصادياً خلال فترة الشتاء لمساعدتهم على تخطي التحديات الاقتصادية خلال فصل الشتاء

يعني "الوضع الاقتصادي المتدني" بأنك غير قادرٍ على تغطية إحتياجاتك المنزلية الأساسية مثل الغذاء، الصحة، الإيجار، وأمور أخرى.

المفوضية على علم بأن معظم اللاجئين بحاجة الى المساعدة الشتوية. ولكن نظراً لمحدودية الموارد المالية المتاحة، يتعين على المفوضية اعطاء الاولوية بالمساعدة للأكثر ضعفاً من الناحية الاقتصادية.

من سيتلقى المساعدة؟	ما هي المساعدة التي ستقدمها المفوضية؟	كيف ستقدم المساعدة؟	هل هناك حاجة الى تأكيد الحضور قبل استلام المساعدة؟	متى سيتلقى اللاجئون المساعدة؟
العائلات التي ليست مؤهلة حالياً" لل 260,000 ل.ل. و/أو 173.5 د.أ. من اي منظمة (الفئة الأولى)	375 د.أ. (ما يعادل 562,000 ل.ل.)	على البطاقة الحمراء ويمكن استعمالها في اي صراف آلي	نعم	ستقدم المساعدة خلال عدة ايام ما بين تشرين الثاني وكانون الاول وذلك حسب نتائج عملية تأكيد الحضور و/أو توزيع البطاقة سيتلقى اللاجئون رسالة نصية تفيدهم بموعد تأكيد الحضور و/أو توزيع البطاقة ورسالة نصية أخرى تفيدهم بتلقي المساعدة وإمكانية سحبها من الصراف الآلي
العائلات التي تتلقى حالياً المساعدة الغذائية من برنامج الغذاء العالمي (\$27/للفرد) (الفئة الثانية)	375 د.أ. (ما يعادل 562,000 ل.ل.)	على البطاقة الحمراء ويمكن استعمالها في اي صراف آلي	نعم (باستثناء اللاجئين الذين أتموا عملية تأكيد الحضور في تشرين الأول 2018)	ستقدم المساعدة خلال عدة ايام ما بين تشرين الثاني وكانون الاول وذلك حسب نتائج عملية تأكيد الحضور سيتلقى بعض اللاجئون رسالة نصية تفيدهم بموعد تأكيد الحضور ورسالة نصية أخرى تفيدهم بتلقي المساعدة وإمكانية سحبها من الصراف الآلي
العائلات التي تتلقى حالياً 260,000 ل.ل. و/أو 173.5 د.أ. من أي منظمة في لبنان (الفئة الثالثة)	75 د.أ. (ما يعادل 112,000 ل.ل.)	على البطاقة الحمراء ويمكن استعمالها في اي صراف آلي	كلا، (اللاجئون الذين يتلقون 260,000 ل.ل. أو 173.5 د.أ. قد أتموا عملية تأكيد الحضور في تشرين الأول 2018)	ستقدم المساعدة مرة وحدة في كانون الأول سيتلقى اللاجئون رسالة نصية في بداية كانون الأول تفيدهم بتلقي المساعدة وإمكانية سحبها من الصراف الآلي
العائلات من غير الجنسية السورية (الفئة الرابعة)	375 د.أ. (ما يعادل 562,000 ل.ل.)	على البطاقة الحمراء ويمكن استعمالها في اي صراف آلي	نعم (باستثناء اللاجئين الذين أتموا عملية تأكيد الحضور في تشرين الأول 2018)	ستقدم المساعدة مرة وحدة في كانون الأول بعد اتمام عملية تأكيد الحضور و/أو توزيع البطاقة سيتلقى بعض اللاجئون رسالة نصية تفيدهم بموعد تأكيد الحضور و/أو توزيع البطاقة ورسالة نصية أخرى تفيدهم بتلقي المساعدة وإمكانية سحبها من الصراف الآلي

<p>ستقدم المساعدة خلال عدة ايام ما بين تشرين الثاني وكانون الاول وذلك حسب نتائج عملية تأكيد الحضور و/او توزيع البطاقة سينتقى بعض اللاجئين رسالة نصية تفيدهم بموعد تأكيد الحضور و/او توزيع البطاقة ورسالة نصية أخرى تفيدهم بتلقي المساعدة وإمكانية سحبها من الصراف الآلي</p>	<p>نعم (باستثناء اللاجئين الذين أتموا عملية تأكيد الحضور في تشرين الأول 2018)</p>	<p>على البطاقة الحمراء ويمكن استعمالها في اي صراف آلي</p>	<p>375 د.أ. (ما يعادل 562,000 ل.ل.) العائلات التي ليست مؤهلة حالياً لل 260,000 ل.ل. و/او 173.5 د.أ. من أي منظمة</p> <p>375 د.أ. (ما يعادل 562,000 ل.ل.) العائلات التي تتلقى حالياً المساعدة الغذائية من برنامج الغذاء العالمي (\$27/الفرد)</p> <p>75 د.أ. (ما يعادل 112,000 ل.ل.) العائلات التي تتلقى حالياً 260,000 ل.ل. و/او 173.5 د.أ. من أي منظمة في لبنان</p>	<p>العائلات اللاجئين التي تسكن في عرسال (البقاع) (الفئة الخامسة)</p>
---	---	---	--	--

## 2. اتلقى مساعدة مالية من المفوضية و/او من منظمة أخرى، هل سأحصل على المساعدة الشهرية؟

نعم، اذا كنت تتلقى مساعدة مالية 260,000 ليرة لبنانية (173.5 دولار امريكي) من المفوضية و/او من اي منظمة انسانية، ستتلقى المساعدة الشهرية لهذا العام. بالنسبة للقائمة اعلاه، الفئة الثالثة، ستتلقى 75 دولار امريكي (ما يعادل 112,000 ليرة لبنانية) بدفعة واحدة لتغطية فترة الشتاء 2018-2019.

## 3. تمّ فصلي من المساعدة المالية 260,000 ليرة لبنانية (او 173.5 دولار امريكي) في ايلول 2018، هل انا مؤهل للمساعدة المالية الشهرية؟

قد تكون مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية للشتاء. سيتم تحديد ذلك استناداً على ضعفك الاقتصادي. بإمكان المفوضية دعم العائلات الأكثر ضعفاً اقتصادياً (انظر على السؤال رقم 1). اذا كنت مؤهلاً للمساعدة المالية للشتاء سنعملك من خلال رسالة نصية حول كيفية الحصول على المساعدة. اذا كان لديك اي اسئلة واذا كنت قد غيرت رقم هاتفك اتصل بمركز الاتصال على 01594250.

## 4. لماذا لم احصل على المساعدة المالية للشتاء؟ متى وكيف يمكن اعتباري للمساعدة المالية للشتاء؟

قد لا تكون مؤهلاً للمساعدة المالية للشتاء بسبب عدة عوامل (انظر على السؤال رقم 1). لن يؤثر قرار اذا كنت مؤهلاً للمساعدة المالية للشتاء على امكانية حصولك على مساعدة أخرى او على ملفك لدى المفوضية. اذا لم تتلقى المساعدة الشهرية فهذا لا يعني أنه سيتم الغاء رقة الامم او الشيفرة. المفوضية، والمنظمات الشريكة تقدم الخدمات التالية في لبنان لمن هم في امس الحاجة:

- الخدمات الصحية بأسعار مخفضة
- الدعم في التعليم الدراسي
- الدعم النفسي الاجتماعي والأنشطة الترفيهية للأطفال وفرص التعلم المجانية في المراكز الإجتماعية مثل تكنولوجيا المعلومات واللغات وتصلح الهواتف والخياطة وغيرها

- العمل على المدى القصير وفرص تدريب
- الدعم في مواد المأوى / إعادة التأهيل
- الدعم الأساسي في المرافق الصرف الصحي، بما في ذلك الامدادات للمياه النظيفة
- المساعدة القانونية

## 2. المبالغ والتواريخ

### 5. متى وكيف سأستلم المساعدة؟

ستقدم المفوضية المساعدة المالية للشتاء للعائلات اللاجئة خلال فصل الشتاء بدفعة واحدة. ( انظر الى الجدول في السؤال رقم 1).

ستقدم المساعدة نقداً من خلال البطاقة الحمراء.

قبل تلقي المساعدة يجب على بعض العائلات المؤهلة الخضوع لعملية تأكيد الحضور / توزيع البطاقة. سيتم دعوة العائلات المعنية لعملية تأكيد الحضور / توزيع البطاقة من خلال رسالة نصية. الرجاء الحضور الى المكان وفي الوقت المحدد في الرسالة النصية. اذا لم تحضر الى عملية تأكيد الحضور او توزيع البطاقة فلن تتلقى المساعدة.

بعد اجتياز تأكيد الحضور ستتلقى رسالة نصية مع معلومات حول متى ستكون المساعدة متوفرة لسحبها من الصراف الآلي. ستقدم المساعدة نقداً من خلال البطاقة الحمراء.

يرجى الملاحظة انه بسبب محدودية الموارد، لن يكون هنالك تعبئة اخرى للبطاقات. ننصح العائلات بتخطيط نفقات الشتاء وفقاً لذلك.

اذا غيرت رقم هاتفك الرجاء الاتصال بمركز الاتصال على 01594250 بأسرع وقت لتحديث رقم هاتفك

## 3. الرسائل النصية وتعبئة البطاقات الحمراء

### 6. كيف سأعلم ان كنت سألتقى المساعدة المالية للشتاء؟

اذا وجدت مؤهلاً للحصول على المساعدة المالية للشتاء، ستتلقى رسالة نصية من المفوضية تفيدك بذلك.

### 7. ما هي الفترة المتاحة لسحب المساعدة المالية للشتاء من البنك؟

يمكنك سحب المساعدة المالية للشتاء من اي صراف آلي في لبنان حتى ٣١ آذار 2019. سيتم الغاء اي مبلغ متبقي في رصيدك بعد آذار 2019 .

### 8. تلقيت رسالة نصية تفيد بأنني مؤهل للمساعدة الشتوية ولكنني لم اتلقى رسالة نصية تفيد بأنني تلقيت المساعدة، ماذا أفعل؟

اذا غيرت رقم هاتفك مؤخراً، الرجاء اتصل بمركز الاتصال على 01594250 وقم ببيتحديث رقم هاتفك. بحال كنت تشارك رقم هاتفك مع آخرين، فقد يكون صديقك او احد افراد عائلتك لم يبلغك بتلقيك الرسالة. يرجى التأكد دائماً من الرسائل على الهاتف.

للاستفسار يمكنك التواصل مع مركز الاتصال على 01594250

### 9. ما هي الرسالة النصية التي سألقاها من المفوضية؟

الرجاء الاطلاع في آخر المستند على لائحة الرسائل النصية التي سترسلها المفوضية حسب وضعك.

### 10. تلقيت رسال نصية ولكنني لم أفهم التعليمات، هل يمكنني الاتصال بمركز الاتصال او الاتصال/ التوجه الى المفوضية؟

نعم.

**11. حاولت سحب المساعدة ولكن الصراف الآلي ابتلع بطاقتي/ اضعت بطاقتي/ نسيت الرقم السري. ماذا أفعل؟**  
إذا كان لديك مشكلة ببطاقتك الحمراء، الرجاء الاتصال بالبنك اللبناني الفرنسي على 03242477 / 01242477 او بمركز الاتصال على 01594250 (انظر الى القسم رقم 5)

#### 4. المساعدة الشتوية للاجئين في عرسال

#### 12. انني اسكن في عرسال، هل سألتقى مساعدة مالية للشتاء؟

ستقدم المفوضية بدفعة واحدة \$375 (ما يعادل 562,000 ل.ل.) لمساعدة العائلات في عرسال خلال فصل الشتاء. المساعدة الشتوية ستقدم على البطاقة الحمراء ويمكن سحبها من اي صراف آلي في لبنان. يمكنك ايضا" سحب المساعدة من اي صراف آلي في عرسال/لبوة

يرجى الملاحظة ان المساعدة الشتوية في عرسال قد تغيرت عن السنة الماضية حيث كانت البطاقة الحمراء تستعمل في محطات وقود معينة في عرسال

#### 13. من الذي سيتلقى المساعدة الشتوية في عرسال؟

ستتلقى العائلات اللاجئة الضعيفة اقتصاديا" المساعدة الشتوية (انظر الى السؤال رقم 1، الفئة الخامسة). في حال تم اختيارك، ستتلقى رسالة نصية. ستقدم المساعدة نقدا" من خلال البطاقة الحمراء. قبل تلقي المساعدة يجب على بعض العائلات المؤهلة الخضوع لعملية تأكيد الحضور / توزيع البطاقة. سيتم دعوة العائلات المعنية لعملية تأكيد الحضور / توزيع البطاقة من خلال رسالة نصية. الرجاء الحضور الى المكان وفي الوقت المحدد في الرسالة النصية. اذا لم تحضر الى عملية تأكيد الحضور او توزيع البطاقة فلن تتلقى المساعدة. بعد اجتياز تأكيد الحضور ستتلقى رسالة نصية مع معلومات حول متى ستكون المساعدة متوفرة لسحبها من الصراف الآلي. ستقدم المساعدة نقدا" من خلال البطاقة الحمراء. يرجى الملاحظة انه بسبب محدودية الموارد، لن يكون هنالك تعبئة اخرى للبطاقات. ننصح العائلات بتخطيط نفقات الشتاء وفقا" لذلك. اذا غيرت رقم هاتفك الرجاء الاتصال بمركز الاتصال على 01594250 بأسرع وقت لتحديث رقم هاتفك

5. معلومات عن كيفية التبليغ عن مشكلة خاصة بالبطاقة الحمراء و/او الرقم السريّ

للتبليغ عن مشكلة خاصة ببطاقتك الحمراء و/او الرقم السري يمكنك الاتصال:

**1:** بالبنك اللبناني الفرنسي على الرقم 01242477 او 03242477 متوفر 24/7

**2:** بمركز الاتصال التابع للمفوضية وبرنامج الأغذية العالمي 01594250 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحا حتى 8 مساءً (قد يتغير دوام مركز الاتصال. اذا تم تغيير الدوام فسنعلمك من خلال رسالة نصية)

○ اذا بطاقتك الحمراء ضائعة او الرقم السري ضائع الرجاء الاتصال فوراً " بالبنك اللبناني الفرنسي على الرقم 01242477 او 03242477. سيتم إلغاء بطاقتك فوراً". يمكنك ايضا" الاتصال بمركز الاتصال التابع للمفوضية وبرنامج الأغذية العالمي 01594250 والتبليغ عن المشكلة

○ اذا الصراف الآلي ابتلع بطاقتك الحمراء، تقدم من البنك واسئل عن البطاقة التي ابتلعها الصراف الآلي او اتصل بمركز الاتصال التابع للمفوضية وبرنامج الأغذية العالمي 01594250 وبلغ عن المشكلة.

○ اذا كانت بطاقتك الحمراء تالفة او بطاقتك الحمراء او الرقم السري لا يعمل اتصل بمركز الاتصال التابع للمفوضية وبرنامج الأغذية العالمي 01594250 لمعرفة السبب واصلاح المشكلة.

**هام جداً**

- اذا كانت بطاقتك و/او رقمك السري بحاجة لإعادة إصدار، ستتلقى رسالة نصية خلال شهرين (60 يوماً) تتضمن المكان والزمان لاستلام بطاقتك الجديدة/الرقم السري. الرجاء انتظار الرسالة النصية. اذا بعد شهرين لم تتلقى الرسالة النصية، اتصل بمركز الاتصال التابع للمفوضية وبرنامج الأغذية العالمي 01594250
- لن يتم ازالة المساعدة من رصيدك خلال فترة انتظار البطاقة الجديدة. بمجرد استلامك البطاقة الجديدة سيكون رصيدك جاهز للاستعمال. الرجاء التأكد من بطاقتك ضائعة قبل ان تبلغ عنه وتطلب إلغائها.
- اذا غيرت رقم الهاتف الخاص بك او مكان سكنك، اتصل بمركز الاتصال الخاص بالمفوضية وبرنامج الأغذية العالمي 01594250 لتحديث بيانات الاتصال بك او لن تتلقى الرسالة النصية.

## المرفق

### لائحة الرسائل النصية للمفوضية

المرسل	التاريخ	نوع الرسائل النصية
		المؤهلون لتلقي المساعدة الشتوية
المفوضية	31 تشرين الاول 2018	الى العائلات المؤهلة لتلقي المساعدة الشتوية (الفئة 1،2،4 و5)
المفوضية	31 تشرين الاول 2018	الى العائلات المؤهلة لتلقي المساعدة الشتوية وهي تستلم حالياً "260،000 ل.ل. او 173.5 د.أ. (الفئة الثالثة)
		الدعوة الى تأكيد الحضور و/او توزيع البطاقة الحمراء
المفوضية و/او منظمات شريكة	ابتداءً من 31 تشرين الاول	إلى العائلات التي ستتم دعوتهم لإجراء تأكيد الحضور و / أو توزيع البطاقة الحمراء (الفئات 1 و 4 وبعض اللاجئين في الفئات 2 و 3 و 5)
		تأكيد تلقي المساعدة الشتوية وامكانية سحبها من الصراف الآلي
المفوضية	خلال عدة أيام بين تشرين الثاني وكانون الاول حسب سير عملية تأكيد الحضور وتوزيع البطاقة	الى العائلات التي اجتازت او ستجتاز عملية تأكيد الحضور و/او توزيع البطاقة (بعض اللاجئين من الفئات 1،2،4 و5)
المفوضية فقط (لن يكون هنالك رسالة من البنك)	بدءً من كانون الاول	الى العائلات التي تتلقى حالياً "260،000 ل.ل. او 173.5 د.أ. (الفئة الثالثة)

### 1- لكل العائلات المؤهلة للمساعدة الشتوية

رقم الملف (الشفيرة)

لقد تم اختيارك لتلقي المساعدة الشتوية من المفوضية. ستتلقى رسالة نصية بين تشرين الاول وكانون الاول رسالة نصية تفيدك بالمعلومات اللازمة لتلقي المساعدة. للاستفسار اتصل على 01594250 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحا حتى ال 8 مساءً.

ستتلقى رسالة نصية أخرى بعد تلقي هذه الرسالة النصية. الرجاء انتظار الرسالة وقراءة التعليمات بحذر حول كيفية تلقي المساعدة الشتوية

### 2- لكل العائلات المؤهلة للمساعدة الشتوية وهم يتلقون ال 260,000 ل.ل. او 273.5 د.أ.

رقم الملف (الشفيرة)

لقد تم اختيارك لتلقي المساعدة الشتوية من المفوضية. ستتلقى رسالة نصية في بداية كانون الاول تفيدك بالقيمة التي تلقيتها على البطاقة الحمراء بالإضافة الى 260,000 ل.ل. او 173.5 د.أ. التي تتلقاها. الرجاء انتظار الرسالة في كانون الاول. . للاستفسار اتصل على 01594250 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحا حتى ال 8 مساءً.

ستتلقى رسالة نصية أخرى بعد تلقي هذه الرسالة النصية في بداية كانون الاول تؤكد لك اليوم الذي يمكنك سحب المساعدة الشتوية من الصراف الآلي.

### 3- للعائلات التي سيتم دعوتها الى عملية تأكيد الحضور او توزيع البطاقات

رقم الملف (الشفيرة)

الرجاء التوجه في (التاريخ والساعة) الى (المكان) لعملية تأكيد الحضور لتلقي المساعدة الشتوية. الرجاء الحضور مع ورقة الامم المتحدة (أو الشفيرة) والبطاقة الحمراء (إن وجدت). مطلوب فقط شخص واحد بالغ مسجل لدى المفوضية لاتمام العملية. اذا لم تحضر الى موعد تأكيد الحضور، فلن تتلقى المساعدة. للاستفسار اتصل على 01594250 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحا الى ال 8 مساءً

### 4- للعائلات التي اجتازت او ستجتاز عملية تأكيد الحضور و/او توزيع البطاقة الحمراء

رقم الملف (الشفيرة)

لقد تلقت اليوم المساعدة الشتوية كاملة بقيمة (المبلغ) على بطاقتك الحمراء. لن تتلقى اي مساعدة شتوية لهذه السنة على البطاقة الحمراء. يمكنك التوجه الى أي صراف آلي لسحب المساعدة. للاستفسار اتصل على 01594250 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحا الى ال 8 مساءً

### 5- للعائلات التي تتلقى 260,000 ل.ل. او 173.5 د.أ.

رقم الملف (الشفيرة)

لقد تلقت اليوم المساعدة الشتوية كاملة بقيمة (المبلغ) على بطاقتك الحمراء. يمكنك التوجه الى أي صراف آلي لسحب المساعدة. للاستفسار اتصل على 01594250 من الاثنين الى الجمعة من ال 8 صباحا الى ال 8 مساءً

ستتلقى رسالة نصية من المفوضية (وليس من البنك) تؤكد أنه بإمكانك سحب المساعدة الشتوية من الصراف الآلي