

## أسئلة وأجوبة حول استئناف الأنشطة في مراكز الاستقبال التابعة للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

### 1. سمعت أن المفوضية ستعيد فتح مراكز الاستقبال، هل هذا صحيح؟

بسبب وباء فيروس كورونا وإلزاماً بالقيود التي وضعتها الدولة اللبنانية لمكافحة الفيروس، قامت المفوضية في 16 آذار 2020 بتعليق الأنشطة التي تتطلب الحضور الشخصي إلى مراكز الاستقبال مؤقتاً. في ضوء سياسة الحكومة لتخفيف الإغلاق، ستستأنف المفوضية الأنشطة تدريجياً في مراكزها اعتباراً من 15 حزيران، بقدرة محدودة، لضمان استمرار تقديم الخدمات الرئيسية للاجئين مع الحفاظ على الاحتياطات اللازمة للوقاية من الإصابة بعدوى كوفيد-19. لضمان الحفاظ على معايير الصحة العامة، ستستقبل مراكز الاستقبال التابعة للمفوضية فقط اللاجئين الذين سيتم منحهم موعداً مسبقاً. من فضلك، يرجى عدم التوجه إلى مراكز الاستقبال دون تأكيد موعدك لتجنب أي تنقل غير ضروري لأننا للأسف لن نتمكن من استقبالك بدون موعد.

### 2. هل مراكز الاستقبال آمنة من فيروس كورونا (كوفيد-19)؟

للحرص على سلامة اللاجئين والموظفين، قامت المفوضية بوضع جميع تدابير السلامة مثل إجراءات التطهير والتباعد الجسدي في مراكز الاستقبال. إن تدابير السلامة تحد من قدرة مراكز الاستقبال بسبب ضرورة تجنب الحشد خلال فترة إنتشار فيروس كورونا. لذلك، ننصحك بشدة بعدم التوجه إلى مراكز الاستقبال دون تأكيد موعدك، لأننا للأسف لن نتمكن من استقبالك لتخفيف عدد الأشخاص.

سيتم وضع مطهر اليدين داخل مراكز الاستقبال، كما سيطلب من اللاجئين وموظفي المفوضية ارتداء الكمامة وسيتم فحص الحرارة قبل الدخول. لن يُسمح لأي شخص يعاني من الحمى أو حرارة مرتفعة بالدخول.

إذا كنت تعاني من أعراض فيروس كورونا مثل السعال أو القشعريرة أو التهاب الحلق أو ضيق في التنفس (مع أو بدون حمى)، أو أعراض الربو أو الحساسية، وفقدان حاسة الذوق والشم، وتغير لون اصابع اليدين أو القدمين، أو إذا كنت على اتصال بشخص يشتبه أو تأكدت أصابته بفيروس كورونا، يرجى عدم القدوم إلى مركز الاستقبال، حتى إذا كان لديك موعد مؤكد. سيتم فحص درجة حرارة جميع اللاجئين قبل دخولهم إلى مركز الاستقبال، ولن يُسمح للأشخاص الذين يعانون من الأعراض بالدخول.

في هذه الحالة، يرجى الاتصال بالمفوضية لتحديد موعد جديد قريباً بمجرد أن تسمح الظروف بذلك. في الوقت نفسه، يرجى الاتصال بمركز وزارة الصحة العامة المخصص لفيروس كورونا على الرقم 01594459 المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحصول على المساعدة الطبية.

### 3. من هم الأشخاص الذين ستم دعوتهم للحضور إلى مراكز الاستقبال؟

خلال المرحلة الأولى من إعادة فتح المراكز، سيكون عدد اللاجئين بمراكز الاستقبال محدوداً جداً لحمايتكم ومن أجل احترام التباعد الاجتماعي داخل مراكز الاستقبال وضمان الامتثال لمعايير الصحة العامة الأخرى. تماشياً مع قدرة مراكز الاستقبال مع المبادئ التوجيهية لوزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية.

خلال المرحلة الأولى، سيتوجه إلى مراكز الاستقبال فقط من تلقى اتصال من المفوضية، أما الأشخاص الذين لديهم موعد قد حُدد بمراحل سابقة، فسيتم الإتصال بهم إما لإلغاء الموعد أو تأكيده. لذا إذا كان لديك موعد سابق، فستحتاج إلى تلقي مكالمة التأكيد أو رسالة نصية من المفوضية قبل القدوم إلى مركز الاستقبال. إذا كنت من بين هؤلاء الأشخاص الذين تُخطط المفوضية الاتصال بهم، فستلقى إما مكالمة من المفوضية أو رسالة نصية مع التاريخ والوقت المحدد لموعدك، أو قد تتلقى مكالمة للموعد ورسالة نصية للتأكيد.

ستتصل المفوضية بالأشخاص قبل أسبوع واحد كحد أقصى للقدوم إلى مركز الاستقبال.

لأي طلب موعد عاجل، أو إذا كنت تواجه أي خطر أو لديك احتياجات عاجلة، يرجى الاتصال بالخط الساخن / مراكز الاتصال التابعة للمفوضية. لقد تم زيادة عدد الخطوط لتقديم خدمة أفضل لك في هذا الوقت الصعب.

### 4. هل يمكنني زيارة مراكز الاستقبال بدون موعد؟

كلا، اعتباراً من منتصف كانون الثاني وفي الوقت الحالي، اعتمدت المفوضية نظام المواعيد لمساعدة اللاجئين. لذلك، لم نعد نستقبل في مراكز الاستقبال، اللاجئين بدون موعد. وهذا يعني أنه إذا أتيت بدون موعد، فلأسف لن نتمكن المفوضية من استقبالك.

بالإضافة إلى ذلك، ولتجنب ازدحام الناس في مراكز الاستقبال، سيتم إصدار المواعيد بتاريخ ووقت محددين. يرجى أيضاً عدم القدوم إلى مركز الاستقبال قبل أكثر من 15 دقيقة من موعدك، حيث لن يُسمح لك بدخول مركز الاستقبال مسبقاً.

### 5. ماذا أفعل إذا لم أستطع الحضور في يوم الموعد أو إذا فاتني ولم أعلم المفوضية؟

نشجعك على القدوم إلى مركز الاستقبال المفوضيّة في تاريخ وقت موعدك، الذي تم منحه لك عند تأكيد الموعد. من المهم أن تأتي في وقت الموعد الذي تم منحه لك حتى تتمكن المفوضيّة من معرفة عدد الأشخاص داخل مراكز الاستقبال لاعتبارات الصحة العامة.

ومع ذلك، إذا كنت غير قادر لأي سبب من الأسباب على القدوم مع عائلتك إلى مركز الاستقبال في يوم موعدك، يرجى الاتصال بالخط الساخن / مركز الاتصال المفوضيّة، ويُفضّل أن يكون مسبقاً إن أمكن وطلب موعد جديد. يرجى العلم بأن فقدان موعدك أو طلب موعد جديد قد يشمل فترة انتظار جديدة قبل أن تتمكن المفوضيّة من استقبالك مرة أخرى. إذا كان هذا بسبب حالة طارئة، فسنبذل أقصى جهدنا لإعادة جدولة أقرب موعد ممكن .

إذا وصلت متأخر عن وقت الموعد، فلن يتم السّماح لك بالدخول لأن الأشخاص الآخرين سيكونون في المركز لموعدهم الخاص، وستحتاج إلى الاتصال مرة أخرى بالخط الساخن / مركز الاتصال التابع للمفوضيّة للحصول على موعد جديد.

للمواعيد المخصّصة لتجديد وثيقة المفوضيّة (ورقة الأمم):

يرجى العلم أن فقدان موعد تجديد ورقة الأمم المتحدة الخاص بك قد يؤدي إلى إلغاء ملفك. وهذا يعني أنك وعائلتك قد تفقد الحماية والخدمات المقدمة من المفوضيّة وبرنامج الأغذية العالمي والمنظمات الشريكة، بما في ذلك المساعدة الصحية، القانونية، الماليّة، الغذائية وغيرها. لهذا من المهم للغاية إبلاغ المفوضيّة من خلال الاتصال بالخط الساخن / مركز الاتصال في أقرب وقت ممكن.

#### 6. ماذا لو كانت لدي حاجة طارئة لزيارة مركز الاستقبال؟

في هذه المرحلة، تكون مراكز استقبال المفوضيّة مفتوحة فقط للاجئين الذين سيتم منحهم موعداً لضمان سلامة اللاجئين ومراكز الاستقبال. لذلك، إذا كانت لديك حاجة طارئة، فيرجى الاتصال بالخطوط الساخنة التابعة للمفوضيّة الواردة في نهاية هذا المستند.

#### 7. كيف سنتصل المفوضيّة برقم هاتف غير متوفر في الخدمة؟

يرجى التأكيد من أن المفوضيّة لديها معلوماتك الحديثة، بما في ذلك رقم هاتفك. يرجى التذكّر أن رقم الهاتف الخارج الخدمة أو الغير متوفر يمكن أن يؤدي إلى إلغاء ملفك إذا لم تتمكن المفوضيّة من الوصول إليه.

#### الخطوط الساخنة التابعة للمفوضيّة :

- بيروت/جبل لبنان: **01820848** (من الإثنين إلى الجمعة 7 صباحاً حتى 5 مساءً)
- البقاع: **08930468** (من الإثنين إلى الجمعة 8:30 صباحاً حتى 4 مساءً)
- الشمال: **06205003** (من الإثنين إلى الجمعة 8 صباحاً حتى 4 مساءً)
- الجنوب: **07343144** (من الإثنين إلى الجمعة 8 صباحاً حتى 4 مساءً)
- لبنان: **01594250** (من الإثنين إلى الجمعة 8 صباحاً حتى 5 مساءً)