

أسئلة وأجوبة حول توحيد الخطوط الساخنة بمركز الاتصال الوطني بما في ذلك آلية جدولة المواعيد الجديدة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في لبنان – تشرين الثاني 2021

تنويه:

ستستخدم الأسئلة والأجوبة هذه من قبل العاملين في مجال التوعية / الخط الأمامي وعاملي الهاتف في مركز الاتصال الوطني التابع للمفوضية، كمرجع لمعالجة أسئلة اللاجئين حول توحيد الخطوط الساخنة بمركز الاتصال الوطني وبآلية جدولة المواعيد الجديدة لتسهيل تسجيل المواعيد. يتم توضيح محتوى مستند الأسئلة والأجوبة هذا للعاملين في مجال التوعية / الخط الأمامي من خلال جلسات التوعية. لن يوزع مستند الأسئلة والأجوبة هذا في نسخة مطبوعة على اللاجئين.

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وكالة الأمم المتحدة للاجئين، هي منظمة عالمية تركز عملها لإنقاذ الأرواح وحماية الحقوق وبناء مستقبل أفضل للاجئين والمجتمعات النازحة قسراً وعديمي الجنسية. في لبنان، تعمل المفوضية عن كثب مع الحكومة وعدد آخر من الشركاء الوطنيين والعالميين لتقديم الحماية والمساعدة للاجئين وعديمي الجنسية، بالإضافة إلى المجتمعات اللبنانية المتأثرة بالأزمة.

1. مقدمة عامة

تعمل المفوضية على تحسين خدمة مركز اتصالها بهدف معالجة المصاعب التي يواجهها اللاجئون عند الاتصال بالمفوضية.

العنصر الأول في هذا التغيير هو اعتماد "آلية جدولة مواعيد جديدة" ابتداءً من تشرين الثاني 2021 وذلك لتسهيل عملية المواعيد.

العنصر الثاني هو توحيد الخطوط الساخنة التابعة للمفوضية بمركز الاتصال الوطني. فمن الآن فصاعداً، سيتلقى مركز الاتصال الوطني (01-594250) جميع الاتصالات المتعلقة بـ (i) الخدمات والمساعدات التي تقدمها المفوضية و(ii) مواعيد المقابلات (يرجى مراجعة السؤال رقم 5 لمعرفة نوع مواعيد المقابلات) (بغض النظر عن الموقع الجغرافي للشخص الذي يطلب الموعد) و(iii) الاستفسارات الأخرى.

في ما يخص الاستفسارات غير المتعلقة بالخدمات والمساعدات أو بمواعيد المقابلات، فسيستجيب مركز الاتصال الوطني للمطالبات، وسيتلقى اللاجئون اتصالاً من المكاتب الميدانية التابعة للمفوضية للحصول على المشورة. هذا الأمر ليس جديداً، فلطالما قام عاملو مركز الاتصال الوطني بتسجيل مطالبات الحماية وإحالتها إلى المكاتب الميدانية.

2. ماذا لو كان لدي أسئلة متعلقة تحديداً بالمساعدة الغذائية التي يقدمها برنامج الأغذية العالمي؟

كما يعلم الكثير منكم، أطلق برنامج الأغذية العالمي مركز الاتصال الخاص به. بالنسبة للمكالمات المتعلقة بالمساعدات الغذائية والمالية التي يقدمها برنامج الأغذية العالمي، يمكن للاجئين التواصل مع برنامج الأغذية العالمي مباشرة عبر الاتصال بالرقم 1526. دوام عمل مركز الاتصال التابع لبرنامج الأغذية العالمي هو من الاثنين إلى السبت، من الساعة 8 صباحاً حتى 7 مساءً.

3. ما هي آلية جدولة المواعيد الجديدة؟

"آلية جدولة المواعيد" هي نظام جديد يهدف إلى تسهيل المواعيد. لتحديد موعد، سيستمرّ اللاجئون في الاتصال بالمفوضية (كما كان الحال حتى الآن)، ولكن بدلاً من تلقي التاريخ والوقت المحددين لموعد المقابلة ستؤكد المفوضية ببساطة أنه تمّ تسجيل طلب الموعد، وستزوّدهم بالوقت التقريبي للموعد.

بعد المكالمات مباشرة، سيتلقى الشخص رسالة نصية تلقائياً من المفوضية لتأكيد تسجيل طلب الموعد. ستتضمن الرسالة النصية رابطاً مخصصاً يوجههم إلى صفحة على الإنترنت تحتوي على جميع التفاصيل المتعلقة بموعدهم بما فيه الوقت التقريبي للموعد. يمكن الضغط على هذا الرابط في أي وقت حيث ستتوفر التحديثات الحالية عن الموعد في حال حدوث أي تغييرات. الرابط آمن، وستتمّ حماية البيانات الشخصية. ستكون هناك حاجة للإنترنت للدخول إلى الرابط، ولكن للتأكد من أن الأشخاص الذين ليس لديهم إنترنت يتلقون التحديثات المتعلقة بمواعيدهم، سترسل المفوضية رسالة نصية كل ثلاثة أشهر تحتوي على التفاصيل/التحديثات.

4. لماذا اعتمدت المفوضية نظاماً لجدولة المواعيد؟

اعتمد هذا البرنامج الجديد لجدولة المواعيد بهدف تزويد اللاجئين بإطار زمني أدقّ للمواعيد. سيخفف هذا النظام الجديد بشكل كبير من الحاجة إلى إلغاء المواعيد وإعادة جدولتها، وبالتالي سيؤدي إلى شفافية أكثر بالتواصل مع المفوضية. إذا اضطرت المفوضية لإلغاء الموعد لأسباب غير متوقعة، فسيتم إعطاء موعد جديد بدون تأخير.

تعمل المفوضية على زيادة قدرتها على تحديد المواعيد في العام 2022، لتقليل فترة الانتظار.

5. ما نوع مواعيد المقابلات التي يتوجب عليّ الاتصال بالمفوضية لطلبها؟

يمكن للاجئين الاتصال بالمفوضية لطلب أي نوع من أنواع مواعيد المقابلات التالية:

- الوافدون الجدد غير المسجلون بعد في المفوضية
- تجديد ملف الأمم (ورقة الأمم) و/أو إصدار الشيفرة
- إفادة سكن
- أي مسألة متعلقة بالملف، كتسجيل مولود جديد، أو دمج أفراد العائلة وفصلهم، أو تفعيل الملف، أو نقل الملف من منطقة سكن إلى أخرى، إلخ.

هام: يجب إبلاغ المفوضية فوراً بالتغييرات الحاصلة على أرقام الهواتف من خلال مركز الاتصال التابع لها. لن تتمكن المفوضية من إيصال المعلومات المهمة حول المواعيد دون تحديثكم لبيانات الاتصال.

6. هل هناك وسائل أخرى لطلب موعد بخلاف الاتصال بالمفوضية؟

يرجى الملاحظة أنه في الوقت الحالي لا يمكن تحديد المواعيد إلا عن طريق الاتصال بالمفوضية.

7. كيف سأعرف تاريخ مواعيدي بالضبط؟

يجب على الأشخاص الذين يرغبون في تحديد موعد، الاتصال أولاً بالمفوضية. سيتلقون بعد ذلك رسالة نصية لتأكيد تسجيل طلبهم في "مجموعة المواعيد".

يتم إرسال إشعار تذكير من خلال الرسائل النصية كل 3 أشهر مع الإشارة إلى تاريخ المقابلة.

قبل أسبوعين إلى أربعة أسابيع من المقابلة الفعلية، سيتلقى اللاجئ مكالمات هاتفية شخصية من المفوضية توضح التاريخ والوقت المحددين للمقابلة القادمة. بعد المكالمات مباشرة، سترسل المفوضية رسالة نصية تلقائياً تؤكد التاريخ والوقت.

تشجع المفوضية جميع الذين تلقوا تأكيداً للموعد على الحضور إلى مركز الاستقبال في الوقت المحدد. لن يكون من الممكن دخول مركز الاستقبال قبل الموعد المحدد. قد لا يُسمح للأشخاص الذين يصلون في وقت متأخر أيضاً بالدخول إذا كان الجدول ممتلئاً.

8. ماذا سيحدث إذا فاتني اتصال المفوضية لتأكيد الموعد؟ هل سيتم إلغاء مواعيدي؟

ستقوم المفوضية بثلاث محاولات للاتصال لتأكيد الموعد، في تواريخ وأوقات مختلفة. إذا لم يتم الرد على المكالمات أكثر من ثلاث مرات، فسنتقييم المفوضية ما يمكن القيام به. من المهم جداً إبلاغ المفوضية بأي تغييرات برقم الهاتف من خلال مركز الاتصال.

9. إذا تلقيت تأكيداً على الموعد خلال السنوات الماضية، فهل يتعين عليّ الآن تقديم طلب جديد؟

إذا تلقت العائلة تأكيداً بتاريخ موعتها ووقته قبل الإعلان عن آلية جدولة المواعيد الجديدة، فمن المتوقع أن تحضر العائلة إلى مركز الاستقبال لموعدها كما هو مخطط.

نظراً لأن المفوضية تحتفظ بسجل لجميع طلبات المواعيد، فلا داعي للاتصال للتحقق مما إذا كان الموعد الذي تمّ تأكيده لا يزال قائماً. سيؤدي هذا فقط إلى زيادة الضغط على مركز الاتصال. ستقوم المفوضية بالإبلاغ بأي تغييرات تطرأ على الموعد، عبر مكالمة هاتفية ورسالة نصية، قبل أسبوعين إلى أربعة أسابيع من الموعد المحدد.

10. ماذا أفعل إذا لم أتمكن من الحضور في يوم الموعد أو إذا فاتني الموعد ولم أبلغ المفوضية؟

تشجع المفوضية جميع الذين تلقوا تأكيداً للموعد على الحضور إلى مركز الاستقبال في الوقت المحدد. إذا لم يكن ذلك ممكناً لأي سبب من الأسباب، فيرجى الاتصال بالمفوضية مسبقاً لطلب موعد جديد. قد يؤدي عدم الحضور و/أو طلب موعد جديد إلى إطالة فترة الانتظار للحصول على موعد جديد. إذا لم تحضر موعدك بسبب حالة طارئة، فستبذل المفوضية قصارى جهدها لإعادة الجدولة في أقرب وقتٍ ممكن.

ملاحظة خاصة بشأن مواعيد تجديد شهادات المفوضية (ورقة الأمم):

يُجنب تسجيل طلب موعد لدى المفوضية اللّاجئين خطر إغلاق ملقّاتهم. ومع ذلك، إن عدم الحضور إلى موعد التّجديد قد يؤدي إلى إغلاق الملف. يجب أن تكون الملقات فعّالة حتّى تكون مؤهّلة للحصول على الخدمات والمساعدات المقدّمة من قبل المفوضية وبرنامج الأغذية العالمي والمنظمات الشريكة، بما في ذلك الخدمات الصحيّة والقانونيّة والمساعدات الماليّة والغذائيّة. لذلك، من المهم جداً إبلاغ المفوضية عند انتهاء صلاحية شهادتك أو عندما لا تكون قادراً على حضور مواعيد تجديد ورقة الأمم.

يتمّ تشجيع النّساء الحوامل على طلب موعد في أقرب وقتٍ ممكنٍ لتجنّب فترات الانتظار الطويلة.